

2013济宁金融年度盛典

之 寻找济宁地区最佳服务支行系列报道

7

农业银行济宁任城支行

创新金融发展 延伸服务内涵

本报记者 张夫稳

从“做业务”到“做客户”，在金融消费客户群体发生巨大变化的时代，银行的金融服务也进行着不断创新和持续延伸。

用心用情  
抒写服务新篇章

农行任城支行营业室积极组织各项活动，以创建活动作为提升网点形象、促进业务发展的有效平台，坚持创建活动有组织、有规划、有落实。先后开展了“巾帼标兵岗”、“青年标兵岗”、“党员示范岗”等多种形式的创建活动，激发了员工热情，增强了团队意识，营造了积极提升文明优质服务的良好氛围。

该支行以“五心”作为衡量为人做事的标准，即对待客户要发自内心、对待岗位要有责任心、对待集体要有爱心、对待父母要有孝心、做人要有良心。浓重的亲情文化氛围，对外洋溢着员工文化修养的气质，流露出网点的特色服务。

近几年来，该支行营业室还注重突出自身特色的服务建设，开展了“擦亮任城农行这扇窗”、“走进任城农行，享受温馨服务”等优质文明服务创建工作。

2013年，农行任城支行营业室获得全国金融“五一巾帼标兵

岗”荣誉称号，全国金融工会共授予全国十四家金融机构此项荣誉，农行济宁任城支行营业室是全国农行系统内唯一一家获此荣誉的单位。任城农行营业室在创建“五一巾帼标兵岗”的过程中赢得了荣誉,获得了赞赏，创建的过程助推了该营业室金融服务水平的有效提升，受到市民的好评，成为展示农行优质文明服务的一个形象窗口。

网点转型  
提升服务效能

作为省农行文明标准服务导入、营销技能导入、网点软转型导入的标杆网点，农行任城支行营业室完成了硬转与软转，硬件设施更加齐全，岗位职责和服务规范更加清晰，工作效率大幅提高，客户满意度进一步提升。

据了解，该支行营业室在全省率先推行“晨会”和“夕会”制度，并十年如一日地坚持执行，在农行省市行多次远程监控检查中均得到较高评价和肯定。

为进一步提升营业室整体服务水平，增强网点核心竞争力，营业室建立了多种服务考评机



制。其中，实施“赢在大堂”的策略，就是对大堂经理进行积分管理、每月开展优质服务之星及服务窗口的评选、建立服务奖惩制度、定期对服务进行分析评价。健全完善的服务考评机制使员工有章可循、有据可依。员工争做优质服务之星、争创优质服务窗口的氛围日渐浓厚。

“我们的服务不受三尺柜台

的约束,走出柜台,为客户提供上门服务；我们的服务不受时间的限制,8小时之外随时为客户解决金融业务难题”农行任城支行的一位大堂经理说。

业务创新  
提供增值服务

农行任城支行营业室倡导人人都是“客户经理”的服务理

念，对于300名白金卡以上尊贵客户的管理，逐级分配到入，形成了“人人有管户、户户有人管”的客户管理格局，建立并完善了优质客户档案。

同时，适时举行金融产品知识讲座，针对客户的需求量身定制理财产品，先后成立了“女性联谊会”、“女性理财沙龙”，提供增值服务，打造服务优势。

2014爱你一世玫瑰之约

2014爱你一世·玫瑰之约

传世之宝 吉祥平安

中国农业银行传世之宝——吉祥平安银瓶隆重发售

传世之宝 小马奔奔

中国农业银行传世之宝——“小马奔奔”金吊坠隆重发售

马年生肖金条隆重发售

节节高升金银钥匙隆重发售

马年纪念金钞隆重发售