

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

16

中国银行邹城支行营业部

点滴温情感动客户

本报实习记者 彭成省 通讯员 李进喜 张开科

提起银行，很多人就会想起漫长的等待和冰冷的玻璃窗后面那张一丝不苟的脸。银行柜台员工作为银行的第一张脸，除了时刻紧绷神经应付繁重的业务和形形色色的客户外，还可以穿越柜台玻璃向柜台外的客户传送温情。

中国银行邹城支行营业部，就是这样一个温暖的地方。营业部的柜员们在柜台岗位上兢兢业业，窗内是枯燥乏味的业务流程，窗外是各式各样的客户。大堂经理在厅堂中迎来送往，微笑服务。有人用“打不还手，骂不还口”，来形容银行职员的隐忍。而中国银行济宁邹城支行营业部的员工们却用夏天的酷热来形容业务工作，用凉快的雨滴来比喻客户的满意。



热心服务

温情感动客户

在中国银行邹城支行营业部办理业务的客户，经常会被该行员工热心服务的一些人和事感动。

在刚刚过去的2013年邹城支行营业部的一天上午，一位大娘带着自己的老伴的银行卡来银行取养老金，由于年纪较大，大娘记不清卡密码了，输入好几次总是提示错误，“这可咋办呢！”看着大娘着急的样子，大堂经理何文清和经办的柜员耐心地解释：“大娘，别急，您再想想。”“要是实在想不起来，我陪您上家里，让大爷在修改密码的授权书上签个字，您就可以输个新密码把钱取出来啦！”

最后，经过工作人员的热心帮助，大娘顺利的完成了授权、改密、取现。大娘感动地握住大堂经理何文清的手说：“闺女啊，咱银行真让人觉得亲！以后存钱，我都

来咱银行！”

家在马庄居委会的一位中年客户说：“他的父亲快八十岁了，是邹城支行新增人力资源和社会保障局向城镇居民发的每月55的养老金户。老人有次不小心洗烂了几百块钱，怕银行不给换，到了支行营业部这里试问了一下，工作人员辨了下真伪，就给调换了。老人常说中行服务好，热情周到。”

给客户耐心的解释，下雨天给客户提供伞具使用，帮助急需用钱的客户办理快速通道，给客户兑换残零币等等。中国银行邹城支行营业部的员工们每天都是这样平凡而努力的工作着。

注重细节 提高服务水平

邹城支行营业部傍晚临近下班时，厅内所有员工仍然在紧张地忙碌着。站在营业厅门口的保安人员，正在给每一位走进营业厅的客户开

门，问好。休息区的座椅整洁、舒适，因为现在是冬天，气温比较低，该行特意在每一座椅上都放置坐垫。饮水机内放有一次性水杯，并且饮水机就放置客户休息区不远处，客户取水时十分方便。营业厅内一尘不染，客户刚丢下的废纸，就被保洁员工及时清扫了。细节虽小，但是正是这点滴的细节服务，让营业厅的整体服务增色不少。

现金柜台前大堂经理何文清正在引导客户分流，并礼貌地劝解拥堵柜台客户在一米线外等候。现金柜台的员工们微笑服务意识都比较强，客户来时，能主动站立迎接；客户离开时，站立送别的同时，还不断提醒客户收好自己的随身物品。

公司业务区的员工们有的在辅助客户填写单据，有的在给客户端送茶水，有的在起身送别客户，并附赠客户一份业务介绍。整个营业厅内虽然客户很多，但并不是很嘈杂，客户们在该行员工的尽职、尽

责的努力下，都能快捷地办理完自己业务。

来邹城支行营业部办理业务的客户会发现：注重细节，将平凡的细节工作用心做好，这是中国银行邹城支行营业部每一位员工努力工作的真实写照。多说一句关心的话，一句“您好”，一句“请慢走”表现了中行人的职业素养和对所有客户的关注和感谢；多给客户一张纸，客户办理完业务后，该行员工们会根据客户办理业务中出现的疑难问题，赠送客户业务宣传折页，这不仅方便了客户，同时也主动营销了行里的业务产品。

珍惜荣誉 履行社会责任

点滴温情感动你我，中行邹城支行的优质服务赢得了社会的认可，客户的好评。中国银行邹城支行自1987年成立以来，秉承中国银行百年的优良传统，以诚信为本，

服务至上，始终保持着锐意进取，不断超越的精神，对外积极推进市场开拓、奉献优质服务，对内强化内控管理、建设企业文化，各项业务取得了持续、健康、快速发展。

据悉，支行2002年至2005年连续四年获得山东分省行“经济效益一等奖”。2001年被省分行评为“文明优质服务先进单位”和“储蓄存款先进单位”。2006年5月，被全国金融工会授予“全国金融五一劳动奖状”荣誉称号，成为全国中行系统获此荣誉的四家单位之一，同时被济宁分行授予集体三等功。

荣誉见证历史，荣誉寓示责任。服务是银行业永恒的主题，对良好服务的追求是永无止境的。在现实生活中，没有最好，只有更好。中国银行济宁邹城支行营业部柜台的冰冷的玻璃挡不住微笑，隔不断真诚。无论您来自何方，客户至上永远是中行人坚持的理念。

ICBC 中国工商银行

刷工银信用卡购车

最优可享两年分期0息0费率

0%

即日起，工商银行信用卡客户分期购买以下车型可享超低费率，最优可享受24期0利息0手续费的特别优惠，活动详情及具体时间请登录工行网站：www.icbc.com.cn 咨询电话：0537-2167840/2167979

上海大众（斯柯达系列）	2014年1月1日至2014年3月31日（含）	晶锐Fabia、昕锐Rapid（国产）、野帝Yeti（国产）、明锐Octavia、昊锐（速派）New Superb（国产）、Yeti、Superb Combi
北京现代	2014年1月1日至2014年2月28日	ix35、途胜、索8、全新胜达
长安铃木	2014年1月1日至2015年12月31日	雨燕全系列、天语全系列、锋驭全系列
克莱斯勒	2014年1月1日至2014年3月31日（含）	2014款大切诺基、指南者、2014款自由客牧马人、克莱斯勒300C、酷威、大捷龙
长安马自达	2014年1月1日至2014年8月31日	马自达三星骋、马自达三延长款

一汽马自达	2014年1月1日至2014年2月28日	马自达6、马自达睿翼、马自达8
北京汽车	2014年1月1日至2014年3月31日	绅宝、E系列
东风乘用车	2014年1月1日至2014年12月31日	东风乘用车所有车型
东南汽车	2014年1月1日至2014年12月31日	V3菱悦、V5菱致、V6菱仕、翼神、戈蓝、蓝瑟、君阁
长丰猎豹	2014年1月1日至2014年3月31日	CFA6400GA、CFA6400AA

本活动最终解释权归汽车经销商和中国工商银行所有