

榜样的力量

首届寻找菏泽银行业最佳服务支行系列展示 >>>
主办:菏泽市金融消费者权益保护协会 齐鲁晚报

莱商银行菏泽巨野支行： 倾力打造一流金融服务品牌

本报记者 李贺

冬季的早晨，寒气逼人。巨野市民刘虹停好电动车习惯性地搓了搓手，然后走进莱商银行菏泽巨野支行营业大厅，这次她是要给远在湖北念书的女儿汇生活费。因为念书少不太会写字，刘虹和往常一样掏出写有女儿账户和名字的纸条、自己的身份证、银行卡，交给身边的工作人员。

工作人员帮忙把汇款单填好，经刘虹签字确认后，将1500元现金汇入其女儿的账户。收好证件和汇款单存根，刘虹喝了口热水，带好手套满意地走出了大门。“好！”刘虹用一个字来形容莱商银行菏泽巨野支行的服务！而这一声“好”，凝聚着莱商银行人不忘初心、不改本色的不懈追求和努力。

诚信经营赢得客户

莱商银行菏泽巨野支行每天服务着来来往来的市民们。和刘虹一样，大家都见证着她的变化，为她点赞。据介绍，莱商银行菏泽巨野支行自成立以来，就高度重视消费者权益保护工作，成立了以行长为组长，副行长为副组长，各部室负责人为组员的金融消费者权益保护工作小组，对全行金融消费者权益保护工作进行统一部署，制定活动方案，由负责金融消费者权益保护工作的组织推动和监督检查。

同时，为更好地服务市民，莱商银行菏泽巨野支行设立了24小时投诉专线，支行负责人就是客户投诉处理工作的第一

责任人和处理人，投诉情况直接反应给支行负责人，杜绝因处理流程过长给客户造成不便，做到有投诉必处理，有结果快反馈，有责任必追究，在最短的时间内化解客户投诉。

对于各类理财产品的销售，支行也始终坚持本人当面进行风险评级，由专职理财经理根据客户评级结果推荐适合客户风险承受能力的理财产品，遵循诚实守信、勤勉尽责、如实告知的原则，让金融消费者自主选择金融产品或金融服务，不主动提供与消费者风险承受能力不符的金融产品，不进行误导销售，保护消费者合法权益。



细节服务传递温暖

营业大厅整洁、干净、明亮，服务热情、周到、高效……为做好这些，莱商银行菏泽巨野支行人从细节入手，在服务上下狠功夫、花大心思，不断优化服务品质。用真诚为客户提供便捷的满意服务，从员工着装标准、文明用语标准、礼仪动作标准等多个方面进行规范建设，要求每位员工做到“笑相迎、细相问、巧营销、及时办、诚意送”。

同时，在每个柜台设置服务

质量评价表，要求员工在办理完业务时及时提醒客户对服务质量做出评价，每周公布服务质量满意度；定期组织员工对办理业务录像进行回放，及时指出办理业务时服务动作和服务用语中存在的问题和不足，并根据客户满意度和员工测评，每月评选服务明星。

“您好，有什么需要帮忙的？”一句句简单的问候温暖着市民的心。一个主动的问候、一个准确的

引导、一个明确的答复、一个温馨的关怀、一个真诚的送别，一杯水、一张报、一支笔、一副老花镜、一个细微的搀扶，这一幕幕只是莱商银行菏泽巨野支行温馨服务的一个个缩影，用认真的态度、温馨的笑容感动客户。

屋外寒风瑟瑟，屋内温暖如春。这不仅是身体的感受，更是心的体验，莱商银行菏泽巨野支行用自己的行动向客户提供着春日般温暖的服务。



莱商银行 菏泽分行
LAISHANG BANK HEZE BRANCH

菏泽人民自己的银行



莱商银行卡，存款高利率，取款不收费
持有莱商卡，免费行天下！

商务人士 持有金凤卡，国际国内，任何银联标志的ATM取款不收费，消费取现，潇洒方便！
莘莘学子持有金榜题名卡，一卡一折，卡折联动，免短信通知费，存款取款费用全免！
外出创业人员持有金凤卡，存款利息高，汇款更方便，省时省钱更有效！
市民朋友 持有曹州畅行卡，低碳生活 绿色出行，银行卡与借车卡二卡合一，更方便，更安全！



存款利率较国家基准利率全部上浮20%，5年期存款利率执行5.225%

存款本金	存款期限	国家基准存款利率	莱商银行存款利率	莱商银行到期利息(元)	存款在莱商多得利息(元)
10 万元	三个月	2. 35%	2. 82%	712. 8	125. 3
10 万元	六个月	2. 55%	3. 06%	1547. 0	272. 0
10 万元	一年	2. 75%	3. 30%	3345. 8	595. 8
10 万元	二年	3. 35%	4. 02%	8151. 6	1451. 6
10 万元	三年	4. 00%	4. 80%	14560. 0	2560. 0

诚者成

赢共盈

地址:山东省菏泽市中华路436号 电话:0530-5267555 网址:www.lsbankchina.com 客服:40066-96629