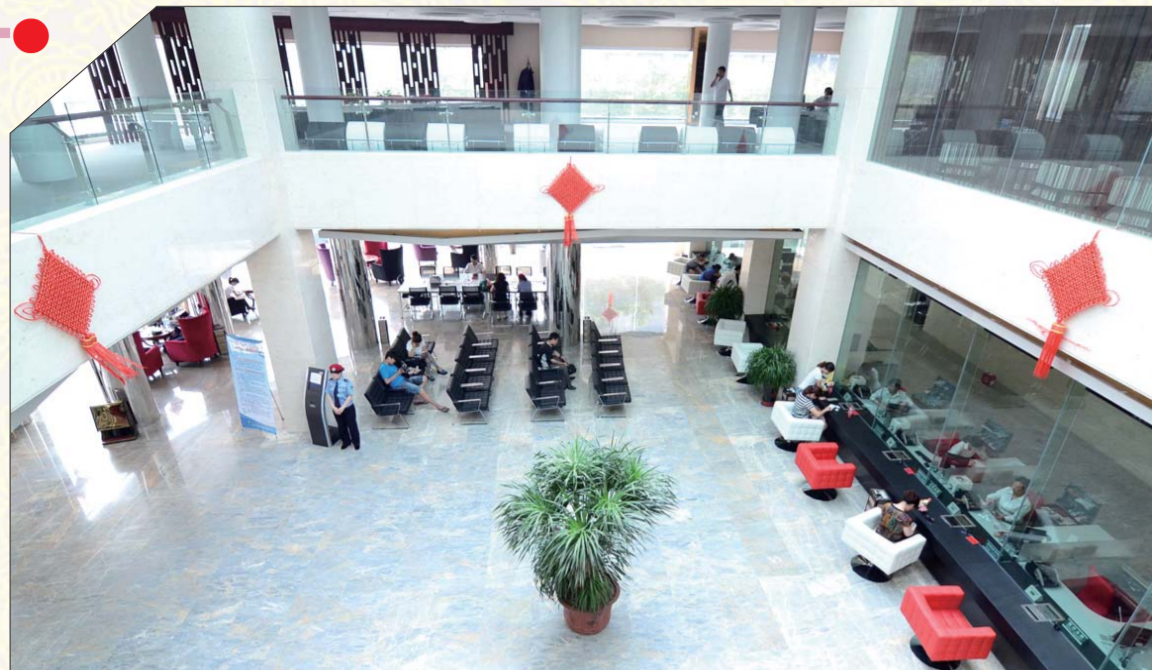


省级文明示范单位

## 牡丹区信用联社营业部



牡丹区信用联社营业部多年来以“提升花城形象,重塑网点建设”为宗旨,内修员工素质,聘请专业服务公司打造规范化服务团队,外建高标准营业场所,把客户需要作为首要目标。

基础,以员工教育为先导,为更好服务客户,注重员工技能训练,积极组织员工参加各种技能比赛,并多次赢得大奖。以引进高端培训为依托,切实提升网点建设与规范化服务管理水平。

认识边实践的培训模式中,深刻体会到:服务就是一种亲和力,要让客户觉得亲切。而员工所要做的就是每天从接待第一位客户到送走最后一位客户,工作的各个环节都要统一,标准,让客户在办理业务的整个流程都觉得很称心满意,让客户走进营业厅就有一种回家的感觉,规范的专业素养服务及温馨的环境赢得客户一致好评。

省级文明示范单位

## 曹县信用联社韩集信用社



韩集信用社位于曹县韩集镇,营业室建筑面积约为500平方米,营业室设置了残障人员专用通道,自助银行实现24小时服务,现有员工16人,配有专职客户经理6人,理财师2人,其中全部为大专以上学历,是一家实现为客户服务分区服务且业务功能完善,业务品种齐全的综合服务窗口。

持服务“三农”的宗旨,牢固树立“依托地方经济,服务地方经济”的发展策略。韩集信用社充分发挥自身优势,运用现代信息科技手段,不断进行金融创新,开发新的金融产品,以满足不同层次客户需求,先后推出定、活期一本通、教育储蓄、泰山卡、齐鲁乡情卡、手机银行、电子银行等业务;还积极开展消费信贷业务,开办了联户联保贷款、

住房按揭贷款、助学贷款、小额质押贷款等业务;同时大力拓展中间业务空间,开办了代收移动电话手机费、电费、代售保险、代发工资等新业务品种,使营业网点成为提供全方位金融服务的金融超市。在资产授信上为曹县地方经济的发展做出了积极贡献。韩集信用社多次被评为“支持地方经济先进单位”。

优质服务先进单位

## 定陶县信用联社陈集信用社



定陶陈集信用社现有员工16名,陈集信用社坚持服务在“三农”第一线,以

扎实的工作作风和有效的管理措施,力求服务创新,向管理要效益,截至目前,

陈集信用社实现存款2.07亿元,贷款1.17亿元,各项收入1086万元,多项指标均走在全县前列,前三季度综合业绩排名,位居乡镇网点第一位。

省级青年文明号

## 成武县信用联社营业部



走进成武联社营业部,各种服务分区和设施一目了然,争创标识和服务承诺醒目可见。

为进一步优化客户办理业务环境,按照菏泽办事处网点再造工作部署,成武联社对营业部进行装修改造。

一流的硬件设施,必须还要进一步提升“软环境”,才能更好服务客户。成武联社营业部进行文明标准化服务导入,通过“培训、晨会、整治”等全方位地打造精品网点。通过导入演练,统一员工服务姿势和服务语言;通过每天晨会,固化员工文明服务习惯,将“每天进一步的精神”融入到员工日常工作之中;通过开展环境整治,环境卫生、绿化摆设以及网点管理等每个细节水平都得到明显提升。

通过高标准的建设投入和个性化的服务导入,成武联社营业部焕然一新,获得客户认同。省管企业青年文明号、山东社营业部进行文明标准化服务导入,通过“培训、晨会、整治”等全方位地打造精品网点。通过导入演练,统一员工服务姿势和服务语言;通过每天晨会,固化员工文明服务习惯,将“每天进一步的精神”融入到员工日常工作之中;通过开展环境整治,环境卫生、绿化摆设以及网点管理等每个细节水平都得到明显提升。

通过高标准的建设投入和个性化的服务导入,成武联社营业部焕然一新,获得客户认同。省管企业青年文明号、山东社营业部进行文明标准化服务导入,通过“培训、晨会、整治”等全方位地打造精品网点。通过导入演练,统一员工服务姿势和服务语言;通过每天晨会,固化员工文明服务习惯,将“每天进一步的精神”融入到员工日常工作之中;通过开展环境整治,环境卫生、绿化摆设以及网点管理等每个细节水平都得到明显提升。

省级文明服务单位

## 单县信用联社营业部



优秀基层党支部

## 巨野县信用联社龙华信用社



巨野县龙华信用社,前身系龙华城市信用社,2000年改制后归属于巨野县农村信用合作联社,在经历脱胎换骨的过程中,实现了业务功能分区、便民设施齐全、服务环境温馨的现代化营业网点要求。同时,以规范化服务为依托,从细微入手,倡导换位思考服务方式,推出“六个一”服务规范,明确“两个重视”和“三个第一”的服务标准,在全县系统内率先实行晨夕会制度,时刻提醒,点滴注入服务意识;推行限时服务制度,为客户赢得时间的同时,也为自己赢得尊重。该社先后被评为县级先进集体、市级先进集体、市级先进基层信用社和优秀基层党组织等荣誉称号。

工对礼仪、文明用语和举止仪表等服务职能进行规范化培训,同时制定详细的规范化服务考核制度,以考核约束增强员工优质服务的主动性和自觉性;强化业务技术培训,提高服务效率。通过开展上岗培训和岗位练兵,定期进行考核及专业技术比赛,提高业务操作速度,使员工熟练准确地操作各项业务,为单县的单位、居民提供了优质、舒适、便捷的金融服务,吸引大批客户前来信用社办理业务。

工对礼仪、文明用语和举止仪表等服务职能进行规范化培训,同时制定详细的规范化服务考核制度,以考核约束增强员工优质服务的主动性和自觉性;强化业务技术培训,提高服务效率。通过开展上岗培训和岗位练兵,定期进行考核及专业技术比赛,提高业务操作速度,使员工熟练准确地操作各项业务,为单县的单位、居民提供了优质、舒适、便捷的金融服务,吸引大批客户前来信用社办理业务。

省级青年文明号

## 郓城县信用联社营业部



郓城联社营业部是郓城县农村信用合作联社标志性营业网点,郓城县农村信用合作联社营业部营业面积800平方米,现有员工17人,其中本科以上学历7人,大专以上学历9人,为取得专业技术资格3人,网点员工平均年龄为28岁,是一支积极向上、朝气蓬勃的员工队伍。

郓城联社营业部分为上下两层,其中一层为营业大厅,二层为公司业务部。营业大厅宽敞明亮,功能齐全,环境舒适,区域分为填单区、业务办理区、客户休息区和VIP服务区。为更好地服务客户,郓城联社营业部进一步完善功能分区,共设立现金业务窗口3个,并配备大堂经理、保安及保洁人员。一直以来,郓城联社营业部在业务上勇攀高峰,截至目前存款余额达57269万元,累计发放贷款达242477万元,各项业务指标列全县前茅;在服务客户上创先争优,2012年度被省国资委授予“省级青年文明号”荣誉称号。

郓城联社营业部分为上下两层,其中一层为营业大厅,二层为公司业务部。营业大厅宽敞明亮,功能齐全,环境舒适,区域分为填单区、业务办理区、客户休息区和VIP服务区。为更好地服务客户,郓城联社营业部进一步完善功能分区,共设立现金业务窗口3个,并配备大堂经理、保安及保洁人员。一直以来,郓城联社营业部在业务上勇攀高峰,截至目前存款余额达57269万元,累计发放贷款达242477万元,各项业务指标列全县前茅;在服务客户上创先争优,2012年度被省国资委授予“省级青年文明号”荣誉称号。

先进基层信用社

## 鄄城县信用联社裕丰分社



鄄城县农村信用合作联社裕丰分社现有员工5名,大堂经理1名。该社2008至2010年度连续三年被评为全市先进基层信用社,2008至2010年度连续三年荣获全县分社综合考评第一名,负责人杨秋菊同志于2010年获得菏泽市农村信用社“巾帼建功标兵”荣誉称号。

该社牢固树立“顾客就是上帝”的服务理念,克服网点人手较少劣势,千方百计提高服务水平,营业环境做到“净”,办理业务力求“快”,对待客户讲究“礼”。突出人性化服务,设置青年文明岗优质服务窗口,鼓励社内员工向先进看齐,争先恐后提升服务,从而有效提升网点的整体服务水平。该社还推陈出新,设置贵宾

室和贵宾窗口,对前来办理业务的大客户,由大堂经理引导到贵宾室,开辟绿色通道,提供专业化的优质服务,有效缩短优质大客户的等待时间,提高了客户满意度。截至2012年9月底,存款余额达到11263.42万元,较年初增长2642.86万元,较去年同期增长2721.66万元。

省级工人先锋号

## 东明县信用联社营业部



东明联社营业部是东明县农村信用合作联社全力打造的综合性金融服务窗口。

该社以“提供一流的服务,展现一流的农信形象,创一流的业绩”为工作目标,始终坚持以“服务求发展”的理念,以“追求优质、文明、方便、快捷、规范、真诚”为服务重点,以“合规建设,标准基层建设”为契机,把窗口服务作为“提形象、树品牌、增效益”的重要手段,不断提升整体外部形象和综合实力。

坚持用一流的规范服务擦亮“窗口”,做到“五个统一”即:统一标准装修,统一户外标识,统一员工着装,统一服务设施,统一员工牌号,在服务上形成品牌和特色;在服务规范上,严格按照联社制定的

“服务标准”进行要求和管理;在服务态度上,做到主动热情,礼貌周到;在服务语言上,做到文明用语,“三声”服务;在服务仪表上,做到端庄得体,整洁大方;在服务质量上,讲究快捷准确,安全高效。曾先后被山东省工会、菏泽市总工会授予“工人先锋号”荣誉称号,并多次被菏泽办事处评为先进单位荣誉称号。

“服务标准”进行要求和管理;在服务态度上,做到主动热情,礼貌周到;在服务语言上,做到文明用语,“三声”服务;在服务仪表上,做到端庄得体,整洁大方;在服务质量上,讲究快捷准确,安全高效。曾先后被山东省工会、菏泽市总工会授予“工人先锋号”荣誉称号,并多次被菏泽办事处评为先进单位荣誉称号。

“服务标准”进行要求和管理;在服务态度上,做到主动热情,礼貌周到;在服务语言上,做到文明用语,“三声”服务;在服务仪表上,做到端庄得体,整洁大方;在服务质量上,讲究快捷准确,安全高效。曾先后被山东省工会、菏泽市总工会授予“工人先锋号”荣誉称号,并多次被菏泽办事处评为先进单位荣誉称号。