

●全国金融系统女职工文明示范岗

工行菏泽牡丹支行营业室



工行牡丹支行营业室每天认真召开晨会,提出工作要求。

工行菏泽牡丹支行营业室是全市系统营业面积最大、年轻员工人数最多、服务品种最为齐全的营业网点。截至2012年9月30日,营业室存贷款总量均处于全市同行业领先水平。近年来,先后荣获“全国百强对公结算网点”、“全国金融系统“女职工文明示范岗”、“省银行业文明规范服务示范单位”、“山东省四星级服

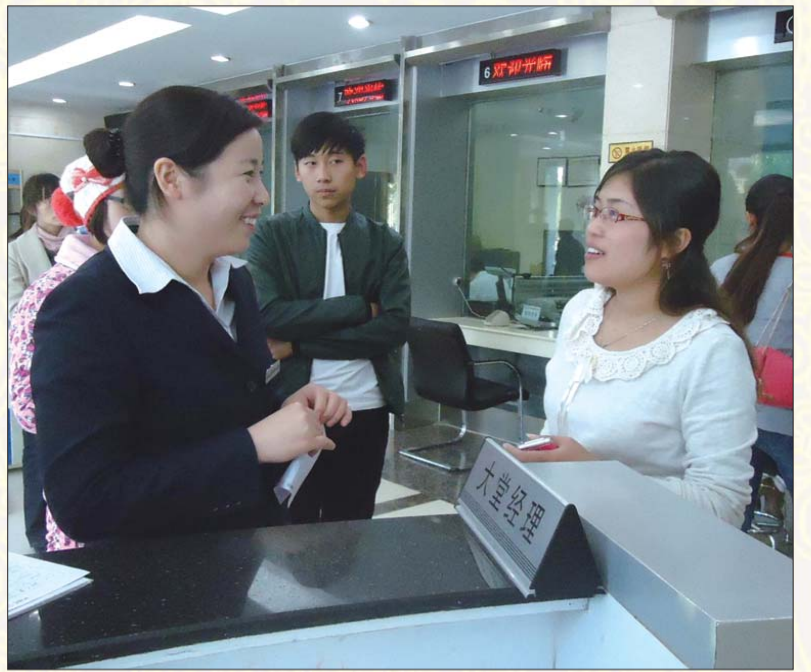
务网点”、“全市银行业良好网点”等多项荣誉称号。

该营业室始终坚持“事业发展,素质为先”的理念,依靠高素质的员工队伍,为客户提供贴心的服务,赢得广大客户的认可和信赖。始终坚持“规范、创新、营销为突破口,用真诚铸就信赖,把客户当作亲人,时刻将“以客户为中心”的经营理念落实在内部管理和对

外服务的所有环节中,把客户价值、工行价值和员工价值有机统一起来,取得了显著效益,创造了良好的社会形象。始终坚持“内控与经营并重”的原则,制定了详细的岗位职责,组织学习各项内控管理制度,组织员工开展“假如我来办理业务”等活动,赢得了客户的理解和赞扬,确保了无案件事故的发生。

●全市服务规范化示范单位

工行菏泽开发支行营业室



工行开发支行大堂经理为客户讲解理财产品。

中国工商银行菏泽开发支行营业室高度重视服务、精细化管理工作,不断将服务工作推向深处,以优良的综合素质维护了工行的形象。

该营业室搞好思想发动,组织好对服务规范化等内容的学习,营造良好的氛围,让全体员工真正认识

到提高服务工作的意义。在服务中把客户当作亲人,用“心”去服务,力求在服务工作中有所创新,培养了客户对该行的忠诚度。围绕经营目标而开展服务工作,不断丰富服务种类,使客户切身感受到工行服务的特色和亮点。制订配套的措施,将服务管理纳入绩效考核,制

定明确的奖励标准,规范服务行为,全面提升服务水平。建立“模拟客户”制度,反聘曾投诉该行的部分客户为隐性监督员,检查监督服务过程中存在的缺点,可直接向该行领导反馈服务工作中存在的问题,行领导集体研究有关问题,及时提出整改意见和措施。

●全省优秀样板网点

工行东明支行营业室



工行东明支行营业室列队迎接客户。

工行东明支行营业室从加强执行力建设入手,强化员工服务意识,不断提升网点综合竞争力,为业

务健康发展创造了条件。该营业室开展“树立现代金融服务理念,打造一流金融服务品牌”教育活动,使员工树立“服务就是发展,服务就是效益,服务就是竞争力”的服务观念。利用晨会时间对员工进行服务礼仪培训,全面提升员工的职业素养、展示员工的职业形象。加强业务学习。通过采取自学和集体学习、讨论相结合

的方式,加强对《业务操作指南》、《柜面业务操作手册》等专业知识的学习,不断提高柜员的业务能力。对周边单位、商户、代发工资客户及部分中高端客户进行走访,了解他们的需求,倾听他们的建议。充分发挥大堂经理的作用,优化服务功能。利用ATM、查询登机、电子银行等结算渠道分流客户,有效减轻柜面压力,减少客户等待时间。

●省级服务工作先进单位

工行定陶支行营业室



工行定陶支行营业室大堂经理利用平板电脑介绍引导客户办理业务的经验。

工行定陶支行牢固树立“服务立行、精细管理”的指导思想,始终坚持“以客户为中心”的服务理念,内强素质,外树形象,持续抓好服务工作。

该行积极倡导员工努力作服务客户的表率,提高全行服务水平,进一步增强全体员工的责任意识、创新意识、服务意识、和谐意识,使大家以更高的标准、更严的要求,更优的技能,投入到网点服务工作中去。同时,积极

推进服务流程再造、服务创新、内部管理等,以特色服务,创新服务全面提升服务质量和水平,努力开创服务工作新局面。

截至2012年9月末,支行各项存款增长同业占比达41%,各项贷款增长同业占比达75%,实现了经营效益迅速提高。该行分别荣获2011年总行级“优质服务先进集体”、2010年被省行授予“服务价值年活动”先进单位、2011年省行级“服务

工作先进单位”,2012年旺季服务活动“优胜单位”、旺季服务活动“储蓄存款优胜单位”,在连续多年的行业作风建设评比中名列前茅。