



济宁中行： 优质服务续写辉煌

历经卅年沧桑 成就百姓首选



规范流程 创新服务

中国银行济宁分行在全辖网点扎实推进标准化服务流程导入，对柜员实行“举手迎”、“笑相问”、“礼貌接”、“快捷办”、“巧营销”、“提醒递”和“目相送”七步法服务流程，要求全行员工牢固树立“一言一行树中行形象，一心一意为客户服务”的理念，以“打造形象窗口，提升服务质量”为目标，以保持“服务领先”为宗旨，并把这一理念至始至终贯穿于工作的每一个细节。

济宁中行不断创新服务管理方式，推行了“神秘人”检查制度。为深化服务转型，不断追踪掌握客户需求，济宁中行持续改进营业网点的服务设施、服务效率、服务标准及服务质量，在全辖率先实行“神秘人”检查制度，对检查中出现的问题梳理、归类、剖析并加以改进落实。

为缩短市民在中行网点办理业务等待时间，济宁中行实行了弹性窗口工作制。该行在

认真调查、科学测算当地客户流量和客户业务量的基础上，在一线网点实行营业窗口弹性工作制，及时增设弹性服务窗口和弹性服务岗位，充分满足客户的服务需求。在客户高峰期营业窗口全部开放，减少客户排队、等候时间，并建立了客户等候时间预告提示制度，及时向客户发出预计等候时间的温馨提示，维护客户服务需求的知情权。

服务民生 提升效率

针对客户反映网点少的情况，济宁中行不断加大自助银行终端的投放数量，铺设自助设备近200台，提升了业务延伸范围和知名度，满足广大客户24小时不间断金融需求，确保中国银行的金融服务能够覆盖到全市任何一个角落，切实为广大济宁百姓提供全方位的优质服务。

除了增设自助服务终端，中国银行济宁分行还持续优化改善辖区营业网点功能分区，辖区各网点设置了现金区、非现金区、客户等待区、自助服

务区等多个功能分区，通过大堂经理的引导和分流，处理好高端客户与普通客户的服务关系，全面提升了差异化服务水平。

为提高服务客户能力和效率，济宁中行还加快了业务操作系统升级和服务流程再造步伐，实现网点业务流程的标准规范化、自动化和集约化处理，简化了业务办理程序，增加了综合业务处理功能。同时，该行还建立健全网上银行、电话银行、自助银行等电子化服务体系，延伸服务空间，最大限度分流客户，保持服务渠道畅通、便捷和安全。

不断完善营业网点服务设施，确保与客户服务“零距离”。济宁中行各营业网点设置了电子滚动LED显示屏，实时进行产品等各种信息发布。在各网点内安装了网银实时操作终端和银证转账终端，使客户在营业大厅即可实现网银实时操作和证券买卖。在服务细节上，对各类标识进行了规范，统一制作了各类提示牌，95566专线电话等，对一些配套设施进行了完善统一；为等

候客户提供免费报刊、宣传手册、饮用水、便民伞等便民设施，营造了良好的客户等候环境。

致力公益 回馈社会

为体现中国银行卓越的企业文化价值观，济宁分行积极参加社会公益活动，履行社会责任，带领全行员工投入公益事业，对外树立了良好的企业形象。

在市委宣传部文明办举办的“乡村学校少年宫建设”中，为提升农村小学的教学素质，中行济宁分行为鱼台县鱼城镇的高庄及乔庄两所小学购置了钢琴、电子琴等高端教育设备，帮助和支持两所学校实现了现代化素质教育，受到当地政府的好评。

普及金融知识，开展“换新钱，树形象”活动。为净化

人民币流通市场环境，加大残损币回收力度，中行济宁分行开展了现金服务“承诺十八项，献礼十八大”活动，组织员工走进超市、社区、农贸市场等公共场所，采取以新币换旧币、以整换零等形式服务广大市民，现场讲解人民币知识等，倾听社会公众的意见和建议等。

精细的管理、专业的工作、优质的服务和较强的社会责任感，使济宁中行赢得了客户的满意和社会的充分认可。荣誉纷至沓来，社会美誉度不断提升。济宁中行连续五年被评为“省级文明单位”，连续四年被山东省银监局评为“良好银行”，2012年在济宁市第七届精神文明建设评佳活动中，市行营业部获得了全市“十佳文明窗口”称号，也是全市唯一获此殊荣的金融机构。

