



## 中国农业银行 AGRICULTURAL BANK OF CHINA 泰安分行

# 打造优质服务品牌 维护诚信金融秩序



多年来,农行泰安分行牢固树立“诚信立业 稳健行远”的核心价值观,秉承“客户至上、始终如一”的服务理念,用优质的服务传递诚信为本的行业精神,推动了自身品牌价值的持续提升。

工作中,该行将“奉献客户、回报社会”作为重要的历史使命和现实责任,深知自身发展植根于全市经济大环境中,植根于广大市民和客户的关心和支持中,始终不忘“发展来源于客户更反哺客户”,切实做到想客户之所想,及客户之所急,用实际行动践行“大行德广 伴您成长”的企业宣言。

据了解,该行将网点作为服务客户的主阵地,按照“软硬兼施”的发展策略,充分考虑广大客户的业务办理需求,投入大量资金,改造网点硬件设施,优化网点布局,加快网点升级转型步伐,在为广大客户提供“家庭化”业务办理环境的同时,网点服务层次和综合业务办理水平显著提升。为提升服务软实力,该行将优质服务作为一项长期性、系统性的工程,坚持优服天天抓、月月抓、年年抓,积极引入现代化的经营管理理念,加快网点软转型和营销技能导入,着力加强网点人员队伍建设,更加重视人员素质提升,为广大客户提供“人性化”的服务“软环境”。

为增强宣传普及效果,泰安农行还积极开展“社会阵地”,延伸服务触角,扩大金融宣传和服务覆盖面。每年,该行都会通过开展反洗钱、反假币、征信宣传、理财知识进乡镇、“四进”

营销等活动,向广大市民宣传防诈骗、真假辨假等金融安全知识和理性投资、科学理财等金融消费知识,提升了广大市民对金融行业、金融行为的认知水平。同时,针对不法分子通过短信、电话等进行诈骗的行为,该行认真梳理此类行为特点,通过晨会或下发温馨提示等方式,将防骗技巧和注意传达每位员工,运用于日常客户服务中,增强了客户维权的实际效果。

今年年初,东平农行东原分理处大堂经理在巡视自助服务区的时候,发现有一位客户一边接听电话,一边进行反复插卡输密码的动作,几次重复业务均未办理成功,便主动上前询问客户需求,客户称自己刚购买了上海通用牌汽车一辆,在交完购置税后接到上海通用汽车服务公司的电话,可以返税3000元到自己的银行卡上,现在正按照对方提示进行密码输入操作。大堂经理一听,便立即察觉此电话有问题,应该属于不法分子惯用的“汽车返税型”电话诈骗,便一边立即提示客户先不要输入密码进行交易,一边接过客户电话进行核实,通过与对方通话,对方一会声称自己为上海通用汽车服务公司工作人员,一会又声称自己为国家税务局工作人员,大堂经理一听,几句话便揭穿了对方的骗术,对方发现败露后匆匆挂掉电话。此时,客户才恍然大悟,知道自己差点上当受骗。客户对大堂经理吕修波感激万分,称若不是大堂经理,自己银行卡里的钱便全部被骗走了,他说“农行是绝对值得信赖的银行”。 (董伟)



## 托起梦想 成就未来



### ABC 中国农业银行

“好时贷”个人贷款,产品丰富、办理快捷、服务周到,全面满足您购房、消费、创业等贷款需求,与您共创美好未来!



1. 全球刷卡消费“0”货币转换费
2. 港澳台刷卡消费最高返7%
3. 高端酒店住2晚,送1晚
4. 国际公务舱买1送1

## 悠然游世界 尊享无国界

### 中国农业银行 AGRICULTURAL BANK OF CHINA

无论您身在何处,农行悠游世界信用卡,不仅全免境外货币转换费,更奉上购物休闲、商旅出行及健康关怀等全方位礼遇,尊享体验如影相伴。

购物休闲:持卡人在港澳台地区通过万事达卡网络刷卡消费单笔可返2%,指定商户更可额外返5%;全国15家高尔夫球场享年龄3至6折优惠。

商旅出行:持卡人在境内、港澳台地区高端酒店,连续入住三晚,可享第三晚免费房;购买指定境外航线公务舱机票,即可获赠同航班公务舱机票一张;全球近百家机场享贵宾室、豪车接送机、快速通关服务费用优惠。

健康关怀:7x24小时全球紧急医疗救助服务,全年无休,关爱如影随形。



\*上述业务详情请登录www.abchina.com“信用卡”频道或垂询客服热线4006-8588、021-6195688

中国农业银行悠游世界信用卡