



2013济宁金融年度盛典 之 寻找济宁地区最佳服务支行系列报道 21

济宁银行兖州支行营业部

用心沟通 优质服务创新风

本报见习记者 彭成省

新年将近, 济宁银行兖州支行营业厅内一片喜庆的气氛。该支行为每一位来行客户赠送一份春联, 并送上新年的祝福。营业厅内大堂经理一边发送礼品, 一边引导分流, 辅助客户办理业务。现金柜台的员工们正在快捷地处理着柜面业务, 客户离开时, 每一位柜员都会主动站立起来, 微笑送别客户, 并用礼貌的指引手势接洽下一位客户。

延时服务 开通绿色通道

“为方便客户办理业务, 我们除正常工作时间内, 更多的时候倡导延时服务。在网点内的客户数量达到一定程度, 但是由于上下班时间所限, 不能正常办理业务时, 我们会开通绿色通道, 早晨提前开放业务窗口, 下午将营业受理业务时间延长, 让每一位来行客户都能及时办理完业务。”济宁银行兖州支行何瑞东行长介绍到, 她认为调整网点营业时间, 方便客户办理业务是非常必要的。

在加强网点细节服务的过程中, 兖州支行推行“营业网点内部环境规范化管理”。据了解, 该行近年来, 不断完善厅内硬件设施, 调整网点内部布局, 规范统一网点标识和主要服务物件, 从美化亮化网点的整体外观形象入手, 为客户提供良好的服务环境。同时, 通过服务物件的有效定位, 带动网点服务流程改善, 帮助客户节省时间。

除此之外, 该支行根据特殊客户的要求, 进行改善工作。对年龄较

大的客户需取大额现金业务, 支行为客户提供“贴身安保服务”。行内员工陪同老年客户办理大额现金业务交接, 保证了客户的资金安全, 赢得了老年客户的认可。

通过延时服务、开通服务绿色通道方式逐步予以服务工作的改进, 将网点内部区域进行改造, 提高网点的整体服务能力。

灵活叫号 节省客户时间

排队好还是叫号好, 这样的比较可能很难给出答案。

济宁银行兖州支行所辖网点根据实际情况, 灵活使用叫号机, 营业网点还实施了叫号机与排队两种方式并存的模式, 把选择权交给客户; 还有的网点采用拿号与人工叫号相结合的方式, 客户拿号后在大堂就座等候, 要求大堂经理现场协调, 缩短叫号和空号的等候时间。

该措施效果明显, 营业厅内前来办理业务的客户众多, 但是忙而不乱, 客户业务分流细致, 来行客户都能及时办理完自己的业务。



换位思考 耐心换来信赖

看似平凡的规模服务, 除了高效、快捷, 更少不了耐心和爱心。上了年纪的人一般记性都不太好, 兖州支行营业部附近有一位老人, 由于做生意, 经常来银行办理大额汇款业务。

每次, 老先生都会询问相同的业务该如何办理, 面对这种情况, 柜员张斌都会不厌其烦耐心地给老人介绍办理流程, 老人视力不好, 填写凭证时, 张斌都会耐心为他服务。虽然记不住业务流程, 但老人

记住了这位热心、耐心又有爱心的济宁银行员工。

优质的服务换来客户的信赖, 转变营销观念, 提升工作综合能力使济宁银行兖州支行各项业务指标继续稳步增长。在2010年、2012年、2013年连续三年间, 该支行均被济宁银行评为“先进集体”。仅2013年该支行两网点的一年内新增储蓄, 就在兖州区同类银行中遥遥领先。

在兖州这片充满活力与生机的土地上, 济宁银行紧紧抓住城市商业银行市场深化的新契机, 在短短数年间, 从一个小网点起步, 坚实地扎根

于兖州这片热土, 在促进经济发展中实现了自身的跨越, 成为地方金融业的重要力量, 有力地推动了兖州经济的总量增长和结构调整。

何瑞东行长表示, 兖州支行的发展, 离不开金融产品和服务创新。她介绍称, 济宁银行近年来充分利用信息技术, 坚持产品创新和服务手段创新, 先后推出了柜面通、小微贷等新产品, 开发了现金管理、供应链金融等系统, 积极推进银行业务线上化, 提升服务中小企业综合金融服务平台, 提升服务中小企业效率, 并取得良好的效果。

中国人寿济宁分公司 连续三年荣膺“山东省文明单位”称号

近日, 山东省精神文明建设委员会在山东文明网刊登了《关于命名表彰2013年度省级文明村镇、文明单位、文明社区的决定》, 借助文明创建活动的蓬勃开展, 中国人寿济宁分公司通过复查, 连续三年荣获省级文明单位称号。

近年来, 中国人寿济宁分公司牢牢抓住服务于济宁社会民生和经济发展这一根本主线, 致力于发挥专业优势, 努力承担行业和社会责任, 为全市居民提供优质保险保障服务, 在解除广大人民群众疾

病、养老、意外伤害等后顾之忧方面作出了不懈努力。目前, 公司管理的有效保单达137万余份, 累计服务客户超过1000万人次, 为保户提供的风险保障超过4488亿元, 累计赔偿给付各类保险金超过25亿元, 较好地发挥了保险经济“助推器”和社会“稳定器”的作用。公司重点关注老年人、学生、妇女、计生家庭、村官等群体, 主动与政府加强合作, 提供专项保障服务。与市老龄委联合推广实施“银龄安康工程”, 填补了全市老年

意外伤害保障空白, 累计为全市110余万名老年人提供了优质的保险服务和稳固高效的保障, 累计支付意外伤害保险金1300余万元。持续推进高新区新农业服务管理工作, 累计为参合农民提供结报补偿服务5.7万余人次, 累计结报厘算补偿金额达1亿余元。与全市各级教育部门合作推进学生安全保障工作, 每年为50余万名学生提供约200亿元风险保障, 年均为学生理赔各类意外伤害、医疗保险金超过1000余万元。与妇联部门合作开展了“女性安康

工程”, 去年全年为八千多位妇女提供了女性安康保险保障, 有效解除了妇女群体特殊疾病造成的实际苦难和后顾之忧。与计生部门深化合作, 以提升计生家庭保障水平和抵御风险能力为目的, 持续开展“生育关怀行动”, 累计为5万余名育龄妇女及计生家庭成员提供了专项保险保障。与建委合作推进建筑工程安全保障工作, 每年为43万余名建筑人员提供总保额超过785亿元安全保障。与市安监局密切合作, 全年为特殊高危工作人员提供了

近5亿元保额的意外伤害保障。此外, 公司还积极配合市委组织部, 健全大学生村官保险保障, 2012、2013年累计为全市大学生村官承保重大疾病和意外伤害综合保险1281人次, 为大学生村官投身社会主义新农村建设撑起了保护伞。

文明创建工作只有起点, 没有终点。连续三年荣获省级文明单位称号, 是对济宁分公司多年来精神文明创建工作的充分肯定, 今后公司将再接再厉, 不断推进文明创建活动再上新台阶、再取新佳绩。(郑勇)

ICBC 融e购

购物可贷款
积分能抵现
品质有保障
登录很便捷



大无穷, 能鲸喜

工商“融e购”网上商城

融e购依托工行金融优势, 精选名商、名店、名品, 为您提供在线交易、分期付款、融资贷款等专业化服务。

mall.icbc.com.cn