

# 榜样的力量

首届寻找菏泽银行业最佳服务支行系列展示 >>>

主办:菏泽市金融消费者权益保护协会 齐鲁晚报

## 菏泽农村商业银行

# 用心付出 擦亮服务品牌

本报记者 姚楠 通讯员 张富贵 韦安然

菏泽农村商业银行股份有限公司(以下简称菏泽农商银行)是经中国银行业监督管理委员会批准,前身是有64年历史的原菏泽市牡丹区、高新区、开发区农村信用社以及原城市信用社,是目前菏泽市网点分布最广,从业人员最多,资产规模最大、服务质量优良的金融机构。截止到2014年10月末,全行资产总额180亿元,各项存款余额160亿元,各项贷款余额116亿元,存贷款余额和市场份额均位居全区各金融机构的首位。

菏泽农商银行先后被授予“中国银行业文明规范服务千佳示范单位”、省级文明单位、省级劳动关系和谐企业、山东省“3·15零投诉”优秀金融品牌、“支持经济发展功勋企业”等项荣誉称号,是菏泽人民自己的银行。



### 有早餐的银行 抓细节让客户心安

12月11日早上8点半,牡丹区的刘女士来到菏泽农商行营业部,她着急想办一笔汇款业务,因为赶时间,连早饭也没吃。几分钟后,当工作人员帮刘女士办理完业务,她才算放下一桩心事,放松下来,反倒有些饿。当她在大厅入口处看到

鸡蛋和豆浆大吃一惊,“这是为客户免费准备的吗?太贴心了。”小小的细节让刘女士心里一暖。

记者在营业部内看到,早餐一旁,还放有针线包、急救箱、婴儿车等日常用品。看似微小繁琐,却贴近百姓生活,获得了百姓的认可和信

赖,让客户真正感觉到“安心”、“贴心”和“爱心”。

据了解,在快速发展业务的同时,菏泽农商银行把文明优质服务活动作为一项长期的系统性工程,确立和完善员工的服务意识和行为,树立客户第一、主动服务、整体服务的思想。

### 20m<sup>2</sup>的填单区 环境美观让客户舒心

在农商行,从客户进门开始,每笔业务都有规范化的流程,由大堂经理将客户分流至各个区域。在营业部西侧,专门设有20平方米的填单区,客户可先在此填好相应单据,大大节省排队时间。菏泽农商行持续强化规

范礼仪培训,要求所有人员必须熟知和履行《菏泽农商银行营业网点规范化服务标准》,组织员工对礼仪知识、文明用语和举止仪表等进行全方位、规范化培训,以提高服务效率。

在菏泽农商行营业部大厅,填单区、现金区、非现金

区、贵金属区、用户体验区、ATM自助区设置醒目,一目了然。依据规范化服务标准,菏泽农商银行对营业网点内外进行净化、美化,在外部形象设计上追求鲜明、统一的风格。以整齐划一的外观带给顾客安全感、舒适感。

### 写日志的大堂经理 良好服务让客户放心

对于农商行的大堂经理来说,除了日常接待客户,还有一项日常工作,就是整理客户意见簿和记工作日志。工作日志上及时注明每天的客户意见、服务需要改进之处等,甚至捡到客户遗失的东西后,也要及时记录,以方便寻找。

优质文明服务工作要做到重在坚持,贵在落实,菏泽农商行以提升客户满

意度为切入点,广泛征求客户对服务工作的意见建议,并及时加以改进和反馈。积极组织人员进行服务现场抽查与录像检查,加强劳动纪律和服务工作的检查监督通报。

平时,菏泽农商行不定期组织人员以普通客户的身份,通过看、听、查、问等方式,经常对营业网点的服务环境、服务态度、服务质量等进行明察

暗访,解决服务工作中存在的问题,确保规范化服务标准落实到每一个工作环节,树立银行优质、高效、快捷、安全服务的良好形象。

“我们将以优质服务、文明服务、诚信服务为核心,以客户满意度为抓手,以提高服务效率、提升服务品质为目标,全面推进服务形象建设。”菏泽农商行营业部主任张子恒表示。

# 买红包到建行 金钞压岁喜气“羊羊”



《喜羊羊与灰太狼压岁金钞》

为小朋友专属订制的纯金压岁红包  
迪士尼官方授权, 建行权威发行

全新防伪造币工艺, 第五套人民币团队专业铸制  
放大镜式包装设计, 激发孩子多角度的观察力

