

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

东明县农村信用联社营业部

深掘潜力, 打造最具人性化银行



本报记者 赵念东
通讯员 张富贵 韦安然

走进东明县农村信用联社营业部, 首先映入眼帘的便是区域划分明确的客户等候区、电子银行区、现金区等七大营业区, 以满足客户的不同需求。在客户等候区, 更是配备了饮水机、雨伞和杂志刊物、动画产品短片、电子银行宣传片等电视节目, 以及随手可取的“产品介绍”和富于美感的环境设计, 而这正体现了东明县农村信用联社营业部以人为本、卓越服务, 彰显个性化服务特色。



以人为本 延伸服务触角

2014年4月, 一名神色匆匆的客户来到东明县农村信用联社营业大厅, 他从自己的面包车上卸下来3个纸箱, 里面装满了1元、5元、10元、50元不等的零钱, 并且其中大部分都是残币。

原来, 他是郓城开面食店的李先生, 此次来到东明主要是进购面粉。当他来到面粉厂时, 面粉销售商看到对方拿来的都是零钱, 其中大部分还都是残缺的人民币, 便拒绝对他销售面粉。“这些钱都是长时间积攒下来的, 由于平时生意很忙, 每次购买面粉都是挤出的时间。”眼看家中急需面粉, 实在没有办法, 李先生便来到了东明县农村信用联社营业大厅。

据东明县农村信用联社营业部副主任刘瑞东回忆, 当时这

名客户很着急, 于是便调来多名工作人员对这些零钱进行清点。“为了节省时间, 我们对李先生带来的钱进行了粗点, 以后再多添少补。”经粗点, 李先生带来的零钱大约为10万元, 当时便给他换成了100元的整款。“事后, 我们又组织了4名员工花了10天才将李先生的零钱清点完毕, 并将少算的钱退还当事人。”刘瑞东说。

而这只是东明县农村信用联社营业部真诚为客户服务, 打造人性化银行的一个缩影。这与营业部平时严格按照相关条例息息相关。营业部全员上下严格遵循“严格、规范、谨慎、诚信、创新”的“十字行风”, 自觉形成了文明规范服务示范意识, 营业部受到客户的不断好评和上级领导的肯定, 保护了金融消费者权益, 有效延伸了服务触角。

整合服务 深掘潜力资源

提起银行, 不少人便会想到其只是存款、取款的地方。“如果我们将业务如此简单经营, 便没有出路。”刘瑞东说, 面对竞争不断加大的存款市场环境, 东明县农村信用联社营业部在将存款组织工作作为一项最基础、最重要的工作来抓的同时, 积极倡导“在竞争中求生存、在竞争中求发展”的经营理念。

东明县农村信用联社营业部以“争市场、争总量、增人均存款”为着力点, 采取多种措施, 积极与

县城各个中学建立长期合作协议, 代收学杂费, 与供电公司达成协议, 代收电费。通过一些列的代收业务, 挖掘新客户、留住老客户。正是靠着全体员工的团结努力, 积极进取, 多方捕捉市场信息, 全力以赴抓存款的这股干劲, 营业部上半年全部超额完成各项任务指标, 位居全县前列。

在加大存款工作的同时, 营业部更加重视优质服务的提高。为此, 营业部坚持以人为本, 抓好人员的教育和培训, 提高

人员素质, 提升服务水平。以“阳光操作, 限时办结”活动为载体, 从言行、着装、服务态度、办公环境、业务速度等多方面, 引导职工规范文明办公程序和文明用语, 提高全员的文明优质服务水平, 服务水平的提高带来了存款大幅度的增加。截至10月末, 东明县农村信用联社营业部各项存款33809万元, 较年初上升10522万元, 完成全年任务的233.82%, 发行信用卡1804张, 卡存款余额达3963万元。

惠农通, 通天下
中国农业银行金穗惠农通工程

中国农业银行
AGRICULTURAL BANK OF CHINA

助农取款 真贴心
金穗惠农通是中国农业银行在县域农村地区, 以惠农卡为载体, 以服务点为依托, 以电子渠道为平台, 以流动服务为补充, 以提高农村基础金融服务覆盖面为目标, 全面推进农村金融服务能力建设, 为惠农卡持卡客户提供足不出村、方便快捷的金融服务。

金穗惠农通
www.abchina.com 95599

中国农业银行
AGRICULTURAL BANK OF CHINA

手机银行
自由随行, 轻松赢得掌控

ABC 中国农业银行

“掌尚e达”手机银行具有账户查询、转账汇款、信用卡、农户小额贷款、客户管理等多种功能, 并采用数据加密及多重密码保护机制, 确保客户信息及资金交易安全, 拥有手机银行, 天地自由随行, 客户轻松掌控。

时代赢精彩

轻松在线 拥有无限
客服热线: 95599 网址: www.abchina.com

超级柜台“众”享快捷

可以办理银行卡开卡、电子银行签约、账户挂失、密码重置、理财签约购买等8类52项产品。操作简单, 快捷高效, 安全无忧。

中国农业银行
AGRICULTURAL BANK OF CHINA