

榜样的力量

首届寻找菏泽银行业最佳服务支行系列展示 &gt;&gt;

主办:菏泽市金融消费者权益保护协会 齐鲁晚报

## 单县农村信用合作联社营业部

## 提升服务塑品牌 星级标准创一流

文/片本报记者 陈晨 邓兴宇

整洁干净的营业大厅,面带微笑的工作人员,方便快捷的自助填单机,人性化的爱心座椅与爱心窗口……走进单县联社营业部,记者首先感受到的是浓浓的温馨气氛。

“这里交通、停车比较方便,服务态度又好”38岁的奶粉经营者贾虎说,自2006年以来,他就成为了单县联社营业部的忠实客户。

## 以市场为导向 全面提升服务功能

据了解,单县城区同业竞争异常激烈,过去的联社营业部一直以经营传统业务为主,单一的服务手段和经营模式已远远不能适应竞争形势,无法满足客户的多元化金融服务需求。

面对这种市场现状,单县联社营业部立即做出积极反应,沉着应对。从更新服务观念,创新服务手段入手,优化业务种类,细分客户,针对不同客户群体提供多样化的金融服务,

将服务质量提升到一个崭新的水准。

此外,营业场所按客户需求重新布局,将整个营业区域划分为自助服务、普通客户服务、特约客户服务、产品展示、和个人消费贷款等不同区域,还为残疾人开通了绿色服务窗口,使营业部成为一个名副其实的设施先进、功能齐全的客户服务中心,为广大客户提供了良好环境,现已开通电子银行商业汇票、黄金、白银等配套业务。

## 以服务为根本 提高客户满意度

据了解,单县农村信用合作联社营业部是按规范化服务为核心竞争力要求建设的营业网点,具有较大的发展空间。从环境上,装修美观庄重,营业大厅宽敞明亮,干净整洁,优雅舒适,自助银行设施一应俱全,不仅硬件设备先进,而且处处体现了以人为本,以客户为中心的服务理念。

记者注意到,营业大厅统一设置了咨询引导区、现金服务区、非现金服务区、自助服务区、个人理财服务区、客户休息等候区等,并开辟中高端客户专属的VIP客户“绿色通道”,可为客户提供多层次、全方位、差别

化的金融服务。

同时,营业大厅配备了验钞机、叫号机、复印机、查询机、饮水机、填单台、报刊架、爱心椅、老花镜、自动擦鞋机、空调等便民设施;营业厅内明示汇款、办卡、查询等主要业务收费标准,LED彩屏及时公布存贷款利率、理财等资讯。

为了让客户有宾至如归的感觉,在服务程序上精心设计了快捷的办理业务通道,客户一迈进营业大厅,大堂经理立即开展引导服务,提供业务咨询,推荐服务品种,在业务高峰时,疏导客户,缩短客户等候时间。



## 以人为本 狠抓行业作风建设

营业部始终坚持狠抓员工的行业作风建设,把“严格、规范、谨慎、诚信、创新”十字行风作为自己的精神理念,把健康向上的企业文化活动,作为思想教育的载体,对员工思想教育活动中,采取以自我教育为主,用身边的事教育身边的人。用员工的闪光点鼓舞和激励其他员工,用榜样的力量鞭策和带动整个集体,打造出一个“讲学习、讲政治、讲正气”的优

秀团队。

据了解,单县联社营业部24名干部员工全部为大专及以上学历,是一个行业作风好、综合素质高、叫得响、过得硬的青年集体,是一个在同行业中倍受赞誉的团队。他们发扬爱岗敬业、无私奉献的精神,在平凡的岗位上做出了不平凡的贡献,得到了充分的肯定,获得很多殊荣和嘉奖。

多年来,单县联社营业

部始终以“一流队伍、一流业绩、一流形象、一流服务”为宗旨,公开向社会承诺“诚信如一,服务如意”的服务理念,强化服务意识,加强政风行风建设,高标准,严要求,赢得了社会的广泛关注和信赖。优质的服务带动了业务的全面均衡发展,自2009年迁居新办公大楼以来,其业务量与日俱增,目前每天办理业务1500笔左右,金额1.6亿元左右。

ICBC 中国工商银行 菏泽分行



购车分期选择

中国工商银行信用卡

★期限灵活: 12期、24期、36期

★手续费低: 1年 4.32%

2年 8%

3年 10.43%

★手续简便 速度快

公职人员、国营大型企业、知名企业(中、高管)、我行优质客户提供以下资料:

- 1、夫妻双方身份证、户口簿、结婚证(未婚证明)
- 2、职业收入证明
- 3、房产证明(房产证、购房合同其中之一)

其他客户群体购车,“车辆抵押+保证”并提供以下资料:

- 1、夫妻双方身份证、户口簿、结婚证(未婚证明)
- 2、职业收入证明
- 3、房产证明(房产证、购房合同其中之一)

办理地点: 各县、区支行营业室