

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

中国农业银行曹县支行

一流服务让客户放心、安心



本报记者 张建新

农行曹县支行以“创一流工作、一流服务、一流业绩、一流团队”为主题,抓创建,强素质,不断提高优质服务水平。特别是在优质服务上赢得了客户,扩大了市场占有率,推动了支行各项建设的协调发展。



注重服务严抓业务 满足客户服务需求

来到农行曹县支行,刚进大门记者就被一幕场景吸引。大厅的一张办公桌上,堆放着大小不一的零钱。几名工作人员正在迅速点钱,纸币成捆,硬币成卷,码得整整齐齐。“这是我们新华书店刚收上来的书费,一共1万4千7百多。”一位女士告诉记者,在这个整理区,农行曹县支行派出专门的工作人员帮他们整理清点钱币,而且是免费服务,让他们感觉非常满意。“今年6月份开始的兑换零残币比赛,我们可是示范网点呢。”该支行副行长曹海良不无骄傲地说。

记者了解到,农行曹县支行对业务要求很是严格。每月召开优质标准化服务工作会议,研究制定服务工作计划,总结服务工作经验,整改服务工作问题。并通过日常定期检查,聘请社会监督员、回访重点客户等方式,落实服务工作。对于服务工作实行责任追究制度,按照分管副行

长、网点负责人、责任人层层挂钩,责任到人的制度落实,对因服务问题引起的投诉和上级行检查扣分,加倍进行处罚,分别纳入绩效考核。

同时加强规范培训,提高服务层次。该支行以推进营业网点软转型为契机,大力开展服务培训相关工作。特别是在软转型过程中,组织员工学习服务工作规定和网点服务规范,按照网点服务流程规范的要求,重新规定和统一要求了员工的言行举止、营业环境及物品摆放、服务规范、网点负责人、客户经理、大堂经理、柜员岗位职责和 workflows。另一方面,实施分类服务,对优质、高端客户实行“一对一”、“面对面”和“一站式”的专职服务,使其真正感受到优先、优惠、优质服务,满足高层次、个性化、增值型的服务需求,从而增强了优质客户对农行的满意度、忠诚度和贡献度。



设备先进环境舒适 市民办业务是种享受

在农行曹县支行大厅的显著位置放置着一个“超级柜员”,比自动取款机略大一些。所谓“超级柜员”就是能自动办理发卡、密码挂失、转账汇款、电话可视远程授权等除了现金以外52个业务的机器,因其操作方便又名“傻瓜机”。据介绍,目前全市的第一批这种机器共4台,其中一台就被农行曹县支行积极申请过来。

在其他服务硬件上优质服务到家,利用滚动式电子宣传屏、网银演示机、多媒体演示屏、叫号机、自助终端、预填单机、ATM等机具,提高离柜业务占

比,有效降低了前台柜面压力,缩短了客户等待时间。

农行曹县支行不仅注重服务设备,而且在服务环境上也是争创一流。为了给顾客一个舒适的服务空间,支行在各分理处均设立了客户休息区,为客户提供休息椅、沙发、茶几、饮水机,还进行了大厅内的环境绿化,还购置了报架,摆放报纸、杂志等,供客户休闲阅读。为给客户办理各项业务提供服务指南,支行购置了宣传资料架,制作了各项业务及综合性介绍的宣传折页共数十种,摆放在营业厅内供客户浏览并参考。

另外,该支行还统一制作、摆放和规范了业务公告牌,服务规范公示牌、提示性告示牌及其它宣传内容的指示牌。网点内各种安全设施齐全,达标,并统一设置了“一米线”护栏,配备了先进点钞机及显示器,大厅内配备了保安,保证营业时间内客户的资金和人身安全;还增加了老花镜、雨伞等便民设施,制作了对客户的“温馨提示”牌,在大厅内安装了多媒体系统等,并达到冬有暖气,夏有空调,为客户创造了一个方便、安全、和谐、温馨的办理业务及休息环境。

菏泽市农村信用社 RURAL CREDIT COOPERATIVE OF HEZE

菏泽市农村信用社存款利率上浮啦!!! 网上银行、手机银行转账汇款全免费!

人民币存款利率表

| 期限 | 人民银行基准利率 | 农村信用社执行利率 | 1万元定期到期利息 | 10万元存款利息多得 |
|-----|----------|-----------|-----------|------------|
| 活期 | 0.35 | 0.42 | 利息多得20% | |
| 三个月 | 2.35 | 2.82 | 70.50 | 117.50 |
| 六个月 | 2.55 | 3.06 | 153.00 | 255.00 |
| 一年 | 2.75 | 3.30 | 330.00 | 550.00 |
| 二年 | 3.35 | 4.02 | 804.00 | 1340.00 |
| 三年 | 4.00 | 4.80 | 1440.00 | 2400.00 |
| 五年 | - | 5.10 | 2550.00 | - |

即日起,菏泽市农村信用社存款利率上浮20%! 农村信用社个人网银、企业网银、手机银行转账全免费。

省时! 省力! 省钱! 菏泽市农信社网上银行!

轻轻松松存款, 实实在在受益就选菏泽市农村信用社。