

威海市商业银行济宁分行营业部

真诚服务赢得广泛赞誉

威海市商业银行济宁分行正式成立一年多以来,紧扣“服务地方经济,服务中小企业,服务城乡居民”的发展定位,扎根区域经济,紧扣区域规划,积极助推地方经济结构调整和转型升级,已经成为服务地方经济社会发展的重要新生力量。截至2014年末,该行与济宁市200余家企业建立了合作关系,各项贷款近17亿元,在济宁市商业银行中排名第二,是当年贷款增幅最高的城商行。

本报记者 李淑冉

亲情化、规范化 服务暖人心

好的金融服务,带给客户的不仅仅是认同和好感,还是金融机构稳健快速发展的催化剂。近日,记者来到威海市商业银行济宁分行营业部,感受该行经常向每一位员工灌输的服务理念——“亲情化、规范化”服务。

走进位于琵琶山路与金宇路交叉口的威海市商业银行营业部,“您好,请问您需要办理什么业务?”大堂经理微笑着向走进营业部的客户礼貌问好并把客户分流到不同的服务区域。网点设置了自助服务区、一般客户区、贵宾服务区、休息等候区现金区、低柜非现金区等服务功能分区。该行营业室主任程伟奉介绍说:“我们将客户分层和业务分流,方便客户办理各种业务。同时充分利用ATM、电话银行、网上银行等自助设施进行客户适当分流,减少客户排队等候时间。”

记者看到营业大厅内配备足够数量的客户休息椅,30多把休息椅放置位置恰当,整洁卫生。营业大厅还配备了电视机、复印机、

饮水机、擦鞋机、雨伞等便民设施,“这里宽敞明亮,柜员服务很热情,我经常来这里办理业务,这里的大堂经理都已经记住我了,像亲人一样招待我”一位等候办理业务的客户说。

用“心”服务感动客户

随着金融产业的发展和服务水平的提升,客户对服务的期望和对服务的理解都发生了深刻变化。威海市商业银行济宁分行坚持“真诚相伴,携手超越”的服务理念,致力打造优质高效的服务平台。

用“心”服务,真诚感动客户,赢得社会口碑。济宁市某餐饮企业,旗下经营着几家不小的餐馆,每天都需要换零币、残币,但存款数量并不大。该餐饮企业负责人曾跑了几家银行都被拒绝,威海市商业银行营业部了解到企业的难题后,主动为其提供长期的换零钱、残币服务。该企业负责人深受感动,对威海市商业银行济宁分行营业部的贴心服务予以高度评价。

以客户为中心,为客户提供柜台延伸服务。有的客户不在市区,而一些办理业务又需要到营业部办理,威海市商业银行济宁分行营



业部利用移动终端,主动为客户免费提供上门服务。去年一年仅上门服务,就为客户办理了十余次,涉及兖州、邹城、汶上、济宁市偏远村、乡、镇等区域。

据了解,威海市商业银行济宁分行还积极支持民生事业发展,将有限的信贷资源优先向民生领域投放,向大运河河东片区回迁安置工程提供5亿元信贷支持,助推济宁市棚户区改造建设,帮助万余名中低收入居民改善住房质量;积极投身爱心助学、救灾捐赠等社会公益事业;热情参与省运会、创建文明城市等公益活

动,营造了“在发展中感恩,在感恩中发展,在感恩发展中分享快乐”的和谐氛围。

丰富服务内涵 延伸服务范围

坚持“聚焦小微”的市场定位,为小微企业量身定制适宜的业务品种。对缺乏担保企业或无担保机构的小微企业创新担保方式,提供林权、知识产权、股权等质押担保方式;对贸易往来频繁的商贸流通企业客户提供订单融资、打包贷款、进出口押汇等服务。针对小微企业“短、小、频、急”

的金融需求,积极优化授信审批流程,小微企业贷款一般3至7天即可审批结束,大大提升了小微企业金融服务能力。

创新产品支撑。推出“快乐消费贷”系列产品,覆盖购房、购车、购消费品、装修、旅游等各个领域,满足市民在衣食住行方方面面的贷款需求。

结合市民多样化的金融需求,推出手机银行、微信银行等新型金融服务,并且网银、短信、手机银行开户及日常资金转账等均不收费,打造方便、快捷、功能丰富的服务平台。



欢迎广大新老客户来威海市商业银行办理业务!

A 通达借记卡 用卡节省, 实惠

- 1、免IC卡首张开卡工本费、免账户管理费、免短信通知费
- 2、免每日前两笔ATM跨行取款手续费
- 3、免柜面通存、取款手续费
- 4、免网银跨行汇款手续费
- 5、免费开通支付宝快捷支付和银联支付, 网购更安全方便

B 网上银行 为客户全力打造方便、快捷、安全的网上资金管理平台

- 1、免网银开户费用, 免网银开户费用UKEY成本费和使用年费
- 2、超级网银业务全天候, 7*24小时实时到账, 跨行转账零费用
- 3、跨行资金归集, 可实现不同银行账户间的资金汇划, 实时归集, 零费用, 省时省力省心

C 手机银行 为智能手机和移动终端客户量身打造移动金融服务平台

提供账户信息查询、转账汇款、二维码收付款、充值缴费、定活互转、投资理财、资金归集、手机取款、我的贷款、网点查询、个人设置等7*24小时全天候不间断自助电子金融服务, 跨行转账零费用

地址: 济宁市高新区琵琶山北路9-1号(舜泰园小区对面、九龙家电南邻)
详情咨询: 96636、0537-2716050、2716010或到营业网点咨询