加大信贷投放力度

济宁工行助力文化产业发展

本报讯(通讯员 洪义曼 马春彬) 近年来,工行济宁分行认真落实市委市政府关于全力推动文化大发展大突破要求,坚持社会效益与发展效益相统一的原则,充分把握文化旅游产业发展新机遇,不断完善服务手段、丰富金融产品、扩大资金投放规模,全力做好辖内重点文化旅游项目金融支持,带动信贷资产结构优化升级。今年以来,该行累计向文化产业领域投放贷款2.25亿元。

济宁是孔孟之乡,儒家文化发源地和中华文化重要发祥地,具有独特的和无别比拟的文化优势,文化旅游产业发展空间巨大。近年来,济宁市不断推动文化与旅游深度融合,拉长增粗旅游产业链条,催生出一批知名度高、文化底蕴深厚、投资规模大的文化旅游产业项目。

工行济宁分行充分把握有利发展契机,发挥自身在资金规模、产类种类、人员队伍、信息支撑和品牌形象等方面的优势,组织成立专业产品经理队伍,并在全市14家支行设置文化产业营销小组,紧密围绕文化旅游产业金融服务需求,创新营销管理和金融服务机制,综合运用信贷、债券、理财、基金、投行、租赁等服务手段,满足文化旅游项目建设和运营过程中的金融服务需求。经过今年来的努力,该行逐步探索出了一条社会效益和经济效益协同发展的新路子,为推动当地文化旅游产业发展,加快信贷资产结构优化升级,作出了卓有成效的贡献。

济宁建行

召开规范服务固化提升专题会议

本报讯(记者 彭成省 通讯员 芦云鹏)5月20日,建行济宁分行在矿区支行召开全市建行规范服务固化提升专题会议。济宁建行纪委书记任军、副行长李波等出席会议,建行各支行规范服务、个人业务分管负责人,网点负责人和市行相关部门负责人共计120余人参加会议。

济宁建行服务推进办对全市各网点服务基本情况做了介绍与分析;邀请第三方结合2015年上半年济宁建行服务现状,做客户满意度专题调查报告,同时播放了2015年上半年客户满意度服务调查录像,用第三方的角度公正、客观、真实地反映了济宁建行上半年客户满意度服务调查情况。调查视频包含了建行各条线的正反两方面的典型案例。视频播放过程中,引起了与会人员的热烈讨论,会上还组织与会人员进行了网点服务知识与能力测试,取得良好效果。

会上,任军宣读并表彰了2014年度建行省分行"百佳服务标兵",以及2014年兖州服务现场会以来,省分行现场和非现场检查过程中,涌现出的满分网点、服务工作优秀单位和个人,鼓励并鞭策广大基层员工齐心协力、合力提升服务工作水平。他还提到了对广大青年员工的殷殷鼓励和期盼,号召青年员工勇于担当,争做改革发展的先锋队、市场营销的排头兵和挑战同业的先行者。济宁建行共青团员代表,宣读了"我为服务代言、我为团徽添彩!"的倡议书,表示将以细致的服务、崭新的形象、火热的激情和旺盛的斗志充分展现青春风采。

济宁建行副行长李波最后总结分析了全市建行在服务工作方面已有的成绩和存在的不足,指出了下一步的工作重点和努力方向;要求各支行、网点做到一把手负责,把会议精神传达到每一位一线岗位的员工,各支行要拿出切实可行的服务推进措施,集全行之力做到持续抓、抓持续;在服务规范固化的基础上提升提升再提升,以赶超同业最好的服务质量、赶超同业最专业的服务水平、赶超同业最快捷的服务效率,打造客户首选银行,实现市分行"保六"的服务管理目标。

银行服务无小事 主动上门暖人心

本报讯(通讯员 张猛) 近日,中国银行兖州支行收到95566表扬邮件,邮件中写到某客户于5月13号来电反映:自己住院,需要用到卡,没有办法亲自去银行激活银行卡,中行兖州紫金城支行的两位工作人员亲自上门帮助客户解决问题,客户表示非常感谢,来电表扬工作人员。

经了解,该客户反应的正是近期中行正在发放的新版社保卡,新卡发放后持卡人需本人持身份证件前来柜台办理修改密码及电子银行开通业务。而在5月11日,中国银行兖州紫金城支行行长收到这样一条信息:兖州区某单位员工唐某,现在济宁附属医院住院,不能前来激活社保卡,这该怎么办?

收到此信息后,该行行长迅速向唐某所在单位会计人员了解情况。得知唐某已患病住院两年,本人前来激活卡片确实存在困难。虽然银行业务通常以柜台办理为主,但客户久病在床,从人性化的角度出发,银行应该设身处地替客户考虑,上门服务是应该的。

当天,将此情况向上级领导反应得到许可后,紫金城支行工作人员为唐某送上了"上门服务"——携带中行多功能移动POS终端前往济宁附属医院。该行员工对唐某说明来意后,她非常感激,积极配合输入了原始密码后,吃力但却郑重地在单据上签上了她的名字。由于客户不方便到银行办理查询或转账业务,中行员工又为其开通了网上银行与手机银行,并在手机上指导她登录使用。完成这些后,她感激地说:"真的是非常感谢中行紫金城支行,你们银行的服务真是周到又贴心,以后将他行的业务也转移到中行来,谢谢!"质朴的话语中流露出的是对中国银行深深地感激与信任。

将服务送上门、让特殊客户享受到同样的银行服务,对中行来说不是第一次,也不是最后一次,今后将继续坚持以客户为中心的原则,想客户所想,思客户所忧,做客户所需,致力于为社会大众提供最便利、周到、热情的服务,打造"最受尊敬的百年中行"。

工行梁山拳铺支行

转变服务方式拓宽服务半径

本报讯(通讯员 马春彬 牛意闯) 为进一步提升客户服务水平和效率,更好地应对市场竞争,工行梁山拳铺支行加快转变服务理念,通过组建营销服务分队,深入市场开展上门服务,有效拓宽服务半径,成功打造了网点阵地服务和上门个性化服务相辅相成的服务新态势。

针对网点服务面向范围窄、客户需求个性化的局面,该行多次组织召开服务创新专题会议,制定业务发展目标,理清思路。组织柜员、大堂经理、客户经理成立营销分队,利用休息日、节假日,主动深入市场、走进企业,开展声势浩大的"扫街扫楼"集中营销。逐个对沿街的门市、旺铺,周边的建材市场、二手车市场进行上门营销,为客户提供多样化的上门服务。

同时,该行在营销中充分考虑客户实际需求,重点加大对POS机、商友卡、手机银行等产品的宣传推介力度,帮助商户解决面临的实际金融服务难题,有效提高了客户服务满意度,在当地市场塑造了良好的服务品牌。

济宁中行举办留学说明会

本报济宁5月24日讯(记者 张夫稳 通讯员 张妍) 近年来,伴随着出国留学的日益升温,客户对子女留学申请、海外金融服务等需求也逐步提升。为更好满足客户出国留学需求,23日上午,中国银行济宁分行携手新东方成功举办了一场"留学招生说明会"。

说明会上,新东方的教育专家对出国留学尤其是留学美国、英国、加拿大等进行了全方位的细致讲解,到场客户达150余位。同时,济宁中行的出国金融专家也对中行留学金融服务进行了介绍,该行依托覆盖全球的服务网络和丰富的国际业务经验,整合集团多元化金融产品和服务,面向出国留学人群推出了"中国银行出国留学金融服务",为有需求的广大客户提供便捷周到的一站式出国留学金融服务。

学校申请、经济实力证明、留学资金规划、银行存款证明、支付学校报名费、注册费、签证费等等,这些繁琐的手续,在中国银行济宁分行可以"一站式"轻松解决。此外,该行还可以为客户提供出国留学贷款、代理海外开户见证等出国留学专属金融服务。

活动现场,受邀客户对出国留学表现出浓厚的兴趣,纷纷找到新东方留学专家、中行出国金融专家进一步咨询详细事宜,活动取得了良好效果,并实现了该行业务经理与出国留学客户面对面交流,进一步彰显了该行全球性服务水准。

济宁银行梁山支行

推进服务形象提升效能建设

本报讯(通讯员 杨海鹏) 今年以来,济宁银行梁山支行以"加快改革发展、凝聚企业向心力、提高服务水平、提升社会形象"为目标,以精品网点建设、规范化服务、温馨家园建设、企业文化建设为抓手,不断创新机制,优化流程,整合力量,高位推进,推进各项工作扎实有序开展。

济宁银行梁山支行在具体工作中,一是与员工培训相结合。开展营业网点服务对比活动,组织会计主管到先进网点进行规范化服务观摩学习,通过找差距、取精华、定措施、抓落实,不断提升员工规范化服务管理。同时,强化大堂经理定期和不定期学习培训,增强主动服务意识,提升服务技能。二是与制度建设相结合。以抓好服务质量管理为切入点,持续对营业网点的服务环境、服务态度、服务质量等全覆盖、高频次的明查、暗访,实施"一把手"负责制,会计主管问责制,岗位人员问罚制,切实落实各项服务内容,着力提高服务质量和水平。同时建立规范化服务监控视频检查制度,安排专人查看网点监控视频,并建立监控视频查看台账及处罚台账,确保规范化服务落实到每一个环节,深受社会各界的好评。

2015铁子帮全球"铁丝联盟杯"

——济宁赛区足球联赛第四轮精彩上演

5月17日,由济宁绿地国际城倾情赞助、高新区科技中心、济宁珠江体育文化发展有限公司大力协助、铁子帮足球俱乐部主办、铁子帮济宁分舵承办、KELME卡尔美服装、中国平安保险为合作商的2015铁子帮全球"铁丝联盟杯"——济宁赛区足球联赛第四轮比拼在济宁高新区体育公园精彩上演。

第四轮4场比赛共打入12粒进球,其中,齐鲁诸侯队5:0胜高新区GFC队,嘉祥雪狼队2:1险胜济宁老男孩队,济宁鲁腾队0:3不敌济宁祥云队,兖州金太阳队0:1惜败惠达磁砖踢球者队,邹城流浪者队本轮轮空。最终,济宁祥云队以四战全胜积12分的傲人成绩领跑积分榜。

(李从伟)