

工行德州分行

“用心服务”升级网点厅堂服务环境

新服务,心满意,为将“服务面貌整治季”活动不断推向深入,工行德州分行立足实际,“用心”升级网点厅堂服务环境,切实提升客户体验,打造快捷、方便、温馨、亮丽服务环境。

组建大堂服务团队,不断创新厅堂服务模式。要求各网

点认真安排大堂经理值班。在业务高峰时段,网点理财经理、客户经理、运营主任组成大堂团队,尽量在大堂识别、分流和营销客户。做到大堂经理覆盖率达到100%。

积极开展厅堂沙龙活动。开办厅堂微沙龙讲解金融知识。各网点当等待区客户人数

超过5人时及时开办厅堂沙龙讲座,重点向客户讲解产品使用方法、注意事项等,切实培养了客户使用产品的兴趣。

搞好网点动线管理,提升服务效率。积极开展网点内部微改造工作,对内部装修设施陈旧的网点,采取“一点一策”、“微改造”方式,通过

小手术实现大效果。如一些网点增上智能终端后,通过“微改造”将自助设备集中在一起,便于客户使用,也提高了网点分流率。

靓化网点环境。对网点卫生进行全面清理,对网点内部物品摆放进行规范,要求网点全天候保持门前环境卫生。有

的网点冬季对客户座椅安装了座垫,为客户提供了舒适、便捷、安全的环境。

亮化网点发光设施。该行对所有网点的发光设施进行检查,区别不同情况逐网点制定优化措施,切实让网点亮起来,于细节处展示良好品牌形象。
(武刚 宋开峰)

德州农商银行“富民-德益鑫”理财产品1月份发行计划

德州农商银行“富民-德益鑫”理财产品1月份发行计划“新鲜出炉”啦,广大新老客户可以通过柜面、网上银行(专业版)、手机银行(WAP)三种渠道购买。

德州农商银行“富民-德益鑫”理财发行计划表								
产品期次	募集期起	募集期止	募集期限	存续期起	存续期止	存续期限	收益率	发行金额
2017004	2017/1/6	2017/1/11	6天	2017/1/12	2017/4/27	105天	3.45%	5000万元
2017005	2017/1/13	2017/1/18	6天	2017/1/19	2017/3/23	63天	3.40%	6000万元
2017006	2017/1/17	2017/1/23	7天	2017/1/24	2017/4/6	72天	3.45%	4000万元
2017007	2017/1/20	2017/1/25	6天	2017/1/26	2017/5/4	98天	3.45%	5000万元

销售网点:德州农商银行各营业网点 垂询电话:0534-2235618

农行齐河县支行营业部

荣获“2016年度山东省银行业普惠金融示范单位”称号

2016年,农行齐河县支行营业部以服务三农为己任,加大普惠金融投入,提升服务水平,大力改善全县农村金融支付环境,受到广大农民的欢迎。近日,该部荣获“2016年度

山东省银行业普惠金融示范单位”称号(三农金融服务奖项),是全市农行系统唯一获此殊荣的单位,全市金融系统仅此2家单位获此殊荣。

该部认真履行社会责任,

在经济较弱或偏远的乡镇和乡村设立了“施可丰”惠农通服务点、三农服务站,布放转账电话、POS机等金融服务电子机具,使广大农民足不出村、足不出镇便可办理转账、

领取养老金、缴纳保费等业务,为农民全天候提供现金收付、查询、转账、缴费等便民服务,使他们真正享受到了“家门口银行”的方便和快捷。

(宫玉河 王曙光)

擦亮优质服务品牌

打造客户满意银行

近年来,中国银行德州分行始终坚守“服务就是生产力,服务就是竞争力,服务就是影响力”的理念,坚持以客户满意为目标,牢固树立优质服务理念,不断提高全员服务能力,创新服务手段,提升服务品质,全力打造一流优质服务网点,使客户满意度和社会美誉度不断提升,实现了经济效益和精神文明建设双丰收。

一、坚持服务引领,创市民满意窗口。

德州中行围绕全行员工服务素质提升,持续健全完善文优服务机制。以“7S,6要素”服务规范为依据,进一步明确了全行各层级的服务职责,细化服务标准,通过日常的引导和培训,使服务意识、服务理念、服务行为固化为员工的职业修养和习惯,使全辖员工自觉自发遵守职业道德规范,遵守服务纪律,始终把创文明窗口、做客户满意的员工作出发点,扎扎实实做好优质服务工作,搭建起中国银行德州分行争创优质高效服务的平台与框架。通过“强化服务管理、促进服务转型、务求服务实效”三部曲,真正建立起“以客户为中心”的服务模式。

为确保分行优质高效服务工作要做到常抓不懈,不

滑坡,不动摇,该行不断强化监督检查机制,采取市行检查与网点自身检查相结合、现场检查与非现场检查相结合、常规检查与突击检查相结合、明查与暗访相结合等形式,每周进行一次优质高效服务检查,坚持周检查、周通报,每月对部分网点进行现场检查,每季度至少对全辖网点及市行部门进行一次全面检查,使服务检查管理做到常态化和长效性,以检查促进网点服务水平的持续提升,不断提升客户满意度。

二、打造服务文化,彰显优质服务品牌。

市场的竞争归根到底就是服务的竞争,服务文化的打造也因此成为在激烈的市场竞争中制胜的法宝。面对着经济新常态,服务产品与服务创新日新月异和金融服务的匀质现象,德州中行着

力打造具有中行特色的服务文化体系,从服务愿景、服务目标、服务态度、服务品牌等维度进行提炼、宣导和推广,围绕综合柜员、大堂经理、理财经理三支队伍不断强化培训,规范三支队伍的服务行为,扎实做好前台优质服务,全面打造引导分流、高效柜面服务、增值金融服务链条式厅堂服务体系,最大限度满足客户的综合金融服务需求,客户粘度和认同度得以大幅提升。在“争做百姓服务贴心银行”活动,2016年德州中行赴故城机场部队上门服务,向部队官兵送上随时随地随心的金融服务,成为基层官兵“解疑难、办实事”系列活动的一个缩影,也是中行走进军营服务官兵系列举措之一,受到了故城场站干部官兵的热烈欢迎。5月份,德州中行为市民预存万枚硬币而且当天办结,用实际行动诠释服务的效率与承诺,受到了客户的一致好评。

三、提升服务效率,用真诚实意留住客户。

员工技能是员工成长的重要因素,也是决定全行市场竞争力和社会美誉度的重要因素,更是创建“最好的银行”和“德州区域最具竞争力

银行”的基础。德州中行积极引导员工积极开展技能达标,采取软硬结合的举措,激发员工练兵热情,变“要我练”为“我要练”,实施员工技能达标“日提醒,周测试”制度,2016年在系统内技能测评中,分行有3人获得8项一级能手,一级能手120人次,二级能手55人次;在山东金融系统技能竞赛中,分行王艳华、陈培培分别获得“零售业务二等奖”、“手工技能三等奖”。同时分行还通过内部丰富多彩的活动,把践行分行的文化价值观转化为全辖员工的自觉行动,激活员工自我教育、自我管理、自我约束、自我修正,不断提升规矩意识、诚信意识和服务意识,规范服务行为,不断践行德州中行“以客户为中心、为客户创造价值”的服务理念,将做“百姓贴心银行”落到实处。

服务提升品牌,品牌创造价值。德州中行以超前的服务理念引领服务区域,实现了全行服务质效的快速提升,大大提升了客户满意度,优质高效服务的“金”字招牌必将成为推动业务发展的新动力,并成为该行“适应新常态,抢抓新机遇,展现新作为”的强基石!
(杨国颂)

财经资讯

平原农商银行
当好金融卫士
筑牢安全屏

2016年12月30日,平原农商银行对突发事件快速反应、及时处置,避免国家和集体财产遭受损失做出突出贡献的4名同志给予通报表彰。由于值班人员坚守岗位,处置果断,震慑了犯罪分子,保护了国家和集体财产。

12月20日平原城区浓雾迷茫,凌晨零点17分在农商银行一离行式ATM取款室,有一人蹲在通勤卷帘门处四处张望,确定周围无人后,随即拿出作案工具撬动卷帘门锁,被农商银行监控中心值班人员发现。他们立即按照应急预案要求,逐级上报安保部总经理徐传强和总行领导,同时向110报警,总行相关人员随即赶往现场,由于处置及时,110出警人员及县刑警大队随即到达现场,犯罪嫌疑人闻讯逃离,此案正在侦破中。

为筑牢安全屏障,农商银行领导高度重视,监保人员坚守岗位、恪尽职守。总行领导靠上抓安全,监事长对安全工作进行巡查,坚持不定期组织监保部对夜间值班进行突击检查和调阅监控检查;立足本行实际,修改完善了《监保部各岗位职责》、《安全保卫制度》,坚持进行安全教育、消防和防抢防爆演练,做到常抓不懈、警钟长鸣;组织员工学习上级有关安全保卫制度,普及安全知识;强化警示教育,与检察院建立合作关系,对员工进行法制教育,增强员工合规意识;加强应急演练,强化突发事件应对能力。

为确保银行资金设备的安全,农商银行认真落实监控中心专职人员配备规定,强化岗位履职考核,严格落实夜间值班报备制度;网点夜间值班人员,每天定时报备监控中心,在监控下对值班人员进行点名,监控中心不定时随机抽查,确保网点值班人员在岗在位;制定《监控中心管理办法》和《监控中心应急预案》,对监控发现的问题及时登记和提醒,并进行通报和责任追究,加强安保人员培训,提高紧急情况下处置问题的能力,有效地防范了各类事故和案件的发生,保障了各项业务及安全设施有效运行。

(张国水 王志)