

巾帼不让须眉,贴心服务润心田

邮储“爱心服务”,打造“千佳网点”

本报记者 张夫稳 通讯员 师轶



近年来,邮储银行济宁市分行不断深化改革创新,持续提升服务水平。日前,捷报传来,邮储银行邹城市支行营业部,在全省邮政金融网点中脱颖而出,荣获2016年度“中国银行业文明规范服务千佳示范网点”称号,成为全省邮储系统唯一获此殊荣的网点,同时还获得了省总工会“工人先锋号”荣誉称号。

邮储银行邹城市支行营业部现有16名员工,其中女员工就有13名。在这群巾帼员工的努力下,该营业部处处体现“爱心服务”这一主线。从大门口的“爱心驿站”到大厅的“爱心座椅”,从残疾人通道到便民服务设施,从“小心台阶当地滑”到大堂经理的嘘寒问暖,从跑村串户激活补助卡到走进特教学校献爱心,“爱心服务”成为营业部创建“千佳”网点最鲜明的特色。

>>> 便民服务渗透每处细节

轮椅、医药箱、饮水机、雨伞……这些便民服务小物件的设置,体现出邹城市支行营业部的服务意识,已经渗透到每一处细节中。

一年365天,无论天气如何,环卫工人们用辛勤的汗水换取了城市道路的整洁和畅通。由于经常在寒冬酷暑、风吹雨打的环境中工作,

他们经常吃不上热饭,喝不上热水。为了表达对环卫工人的关爱与敬意,邹城市支行营业部在营业大厅内设置“爱心驿站”,并在门前明显

位置悬挂“爱心驿站”标志,配备了空调、饮水机、桌椅、防暑用品等服务设施,同时安排大厅引导员为环卫工人们提供温馨服务。

>>> 贴心服务滋润客户心田

邮储银行邹城市支行行长李鲁强介绍,支行承担着全市60岁以上老人代发新农保和全市80岁以上老人代发低保补助的任务,其中大部分代发业务是在支行营业部。

许多老人行动不便,营业部便安排员工走村串户,上门为老人激活银行卡。自2016年4月至今,营业部员工的足迹遍布石墙镇、郭里镇、田黄镇、张庄镇、城前镇五个乡镇四百多个村庄。“最远的乡镇‘城前镇’单程就有100多里路,而且路况不好,最辛苦的一天跑了将近400里路……饿了在路

上吃几口面包,渴了喝几口自带的矿泉水。”李鲁强回忆说。

“你们能不能帮忙?我母亲急需这笔钱。”市民孙女士急匆匆赶到营业部,找到大堂经理。孙女士说,母亲陆女士发生意外,右腿骨折住院治疗。看病急需钱,想把

母亲定期子账户中的钱取出来。按照规定,定期一本通业务必须本人亲自办理。本着“以客户为中心”的服务理念,营业部安排专人利用午饭时间赶到医院,为病床上的老人上门办理了核实授权。最终,孙女士顺利取出了存款。

>>> 奉献爱心关爱特殊儿童

在邹城市区,有一所聋哑儿童学校,学校里的孩子不同程度患有听障疾病,其中一部分孩子还是留守儿童。

邹城市支行营业部的员工们经常利用周末休班的时间,去这所学校看望孩子们,和他们一起玩耍做游戏,送去一些学习用品、水果、衣物等物品。

“我们会将这种爱心举动发展和延续下

去。在送关爱、献温暖的道路上贡献自己一份力量,在社会公众间传递正能量。”李鲁强说。

和大牌当邻居,马村煎包有动力

中行梁山支行 上线智能柜台

尝试全自选模式,抢滩龙行路商圈



马村煎包店内完全采用自选式。本报记者 晋森 摄

本报济宁6月8日讯(记者 晋森) 8日,在龙行路苏果超市广场上,济宁传统小吃马村煎包快餐店采用全部自选式的模式开始试营业。从煎包到炒菜,从面点到汤类,选餐全部采用自助式,顾客吃多少盛多少,选好之后统一结账买单。

8日上午9点,尽管早餐的高峰已过,但是仍有不少市民来到龙行路马村煎包快餐店吃早餐。一个100平米大小的店面,煎包、炒菜、面点、汤类等一字排开,顾客一律是自选想吃的食品,然后在收银台统一结账。炒菜和汤,可以根据自己的饭量自由选择份量,尽管没有服务员盛菜和汤,但是整个选餐过程确是有

有条不紊。

“我觉得这样自选很方便,想吃什么就选些什么,而且还可以选择喜欢吃的菜就多盛些。”在店内用餐的刘先生告诉记者,由于是上班族,所以早餐和午餐一般都是在快餐店里吃,这种完全自选的模式他还是第一次见到。第一天就来尝试了一下,感觉很好。

在店内,工作人员并不多,两个收银的工作人员和两个清理卫生的服务员就构成了这家快餐店前台所有人员。“我们前台只有4个人,这种自选式的模式节省了人力成本,省出的成本可以加到菜品等方面,让菜品的质量更高,

份量也更足一些。”该店店长文芯告诉记者,在龙行路苏果广场这个商圈内,快餐有肯德基、李先生、喜家德等国际和国内著名品牌,作为济宁传统小吃的马村煎包紧挨这些一线品牌快餐,本身就是一种动力,会倒逼马村煎包在管理和服务上向一线品牌看齐。另外,马村煎包作为济宁的本土小吃,和这些著名品牌短兵相接,在运转模式上进行创新,也是希望在发展济宁的本土快餐方面摸索出一条道路来,打造出济宁的生煎类食品第一品牌。

本报济宁6月8日讯(记者 张夫稳 通讯员 刘欢) 5月26日,中国银行智能柜台在该行梁山支行投入使用。通过智能柜台,客户无须再排长队,不用再手写单据,只要指尖轻轻一触,就可以将原来需要在柜台办理的业务自助完成,就像使用智能手机一样简便快捷。

据介绍,中国银行投入使用的智能柜台,界面简洁,操作方便,可一站式办理银行卡开户、人民币汇款、打印流水、理财等19类170余种非现金业务,涵盖了近70%的传统柜面业务,开卡仅需3分钟,打印交易流水仅需1分钟。同时,中行的智能柜台还特别融



使用智能柜台为老人激活银行卡。