

新概念 财富金秋

菏泽工行:提升服务无止境

服务就是生产力 服务就是竞争力

中国工商银行菏泽分行以全力服务客户为中心,以切实履行社会责任为己任,牢固树立“服务就是生产力、服务就是竞争力”的理念,有力推进了全行服务工作的开展,促进了经营水平的提升。截至今年9月末,全行各项存款余额187.91亿元,各项贷款余额145.32亿元,存贷款总额继续保持全市大型国有商业银行首位,存贷款增幅均高于全省平均水平;实现账面利润4.12亿元;实现税收4300万元,位居全市银行业前列。

注重渠道建设 提升服务效率

俗话说,时间就是金钱。客户到银行办理业务,都希望能够“速战速决”,银行的服务效率就成为检验服务水平的重要因素。中国工行菏泽分行充分发挥资金雄厚、品牌齐全、支付网络先进的优势,大力推广自助终端服务,搭建支付网络平台,确立了“您身边的银行”、“可信赖的银行”的品牌形象,为全市人民及对公客户提供更加舒适的金融消费场所和更加高效便捷的金融服务。

注重渠道建设,改进硬件设施,优化网点服务环境,高标准抓好网点升级改造。近两年,建设、装修、改造网点40余处,占全部网点的87%以上。在发展传统业务的同时,大力推动业务创新和品牌提升,国际结算、银行卡和电子银行等新兴业务得到了快速发展,辖属营业网点已配备了100多台自动取款机及存取款一体机,100多台媒体自助终端,50余台网银

自助服务机,通过网上银行、电话银行、手机银行、ATM等自助设备,业务范围涵盖了本外币存款、本外币贷款和本外币结算等上千个品种,极大地满足了客户多元化的服务需求。

以客户为中心 推行规范服务

牢固树立“以客户为中心”、“服务创造价值”的服务理念,认真组织全员学习优质文明服务事例,开展“我做为工行客户体验有感”、“到外行去找差距”等大讨论活动,不断提高服务技能方面的学习实践,增强全员的责任感和荣誉感。积极推行首问负责制、服务承诺制、限时办结制等制度,及时答复和解决客户的需求,努力提高业务处理效率,切实提高客户满意度和信任度。

认真组织全员学习总行制定的《营业网点服务规范指引》、《中国银行业文明规范服务千佳示范单位考核标准》等文件精神,积极引导全员从小处着眼,



工行菏泽分行行长王世明(前左)在单县一公司实地查看企业生产情况。

从细节入手,全行倡导细节服务,在接待客户时面带微笑,从一句话、一个动作、一个眼神做起,在细微之处体现对客户关注和体贴。自去年以来先后进行了服务礼仪和服务用语培训,开展了服务技能、服务礼仪比赛,督促员工自觉执行服务规范,让员工在仪表着装、举止行为等方面养成良好习惯,将服务标准融入员工日常服务行为中,始终保持旺盛的工作精力,树立良好的职业精神。

服务创造价值 与客户同成长

积极顺应政策形势,积极应

对市场变化,适时调整信贷资金投向,合理把握信贷结构,通过调整信贷产品结构和信贷资金投向,使信贷投放更好地契合了国家宏观政策要求和当地经济发展需要。截至今年9月末,全行中小企业贷款余额达到11亿元,较年初增加近5亿元。

以信贷结构调整为重点抓手,争取专项信贷资金规模。按照市委提出的产业支持要求,采取“大小并举”的方式,有效盘活信贷资金,为企业寻求其他融资渠道,在确保重点项目、重点企业资金需求的同时,把腾出的信贷资金规模投放到中小企业,有效化解中小企业的融资难题,收到良好的效果。截至今年9月末,全行

共腾出信贷资金2亿元,有效化解了中小企业的融资难题。

搭建“工银商友俱乐部”服务平台。在全市八县两区通过与当地工商联成立中小企业工银商友俱乐部,并定期开办交流会,对会员企业开辟绿色通道,大力开展体验活动。让“工银商友俱乐部会员”优先体验工行新产品,享受费率优惠、绿色通道,优先享受各类金融增值服务。并针对企业关心的融资、结算、理财等需求,专业理财师通过幻灯片、一对一答疑等多种形式向企业家们介绍工行中小企业信贷贷款、牡丹白金卡、信用卡分期付款业务。

(李鲁民)

您身边的银行 可信赖的银行

ICBC 金融@家



工商银行企业网上银行

包含普及版、证书版、综合版,电子商务等系列产品和服务组合,覆盖中小企业、大企业、大型集团公司,电子商务企业等不同客户的需求量身打造。

工商银行企业网上银行为企业客户提供多方位、多层次以及全天候的金融服务,便捷的交易、快捷的支付、提高资金使用效率,增加资金效益,提升财务管理水平。工商银行企业网上银行还具备资金管理、资金收支管理、资金集中管理、投资理财和票据业务等多种服务,全方位、一体化的企业资金管理最佳平台。

网站 www.icbc.com.cn 服务热线 95588

ICBC 中国工商银行

您身边的银行 可信赖的银行



手机银行

ICBC 金融@家手机银行(WAP) 有信号的地方就有中国工商银行



工行手机银行(WAP), 随机而动的银行!

工行手机银行(WAP)为您提供随时随地的金融服务。您通过手机访问手机银行网站wap.icbc.com.cn,即可办理账户管理、转账汇款、投资理财、缴费业务、消费支付、信用卡还款、信息查询等70多项金融服务。基于WAP2.0技术,工行同时推出了手机4G版(WAP)3.0版,为您提供更及时、更先进、更人性化的手机银行服务。

网站 www.icbc.com.cn 手机银行网址 wap.icbc.com.cn 服务热线 95588

ICBC 中国工商银行