新概念 财富金秋

菏泽中行:真诚服务续写辉煌

历经百年沧桑 成就百姓首选

中国银行,中国唯一一家银行"百年老店"。传承百年辉煌,真诚服务于民。中国银行菏泽分行三十年如一日,用实际行动诠释了"追求卓越"的企业文化理念;百年信誉,卓越品质,该行用真诚服务打动了百万菏泽人民的心,得到了社会各界的赞誉。

立行服务为本 成就百姓首选

中国银行股份有限公司菏泽分行自1981年成立以来,始终把服务作为立行之本,一手抓发展,一手抓服务,大力培育和弘扬以"诚信、绩效、责任、创新、和谐"为主要内容的核心价值观,在全行开展"精品服务网点"评选及"百姓首选银行"品牌创建活动,不断创新服务手段,提高柜台服务质效,全心全意服务于菏泽人民,充分展示了"追求卓越"的企业文化理念,使各项业务在突飞猛进的同时,促进了全行文明优质服务工作的深入发展,员工的综合素质得到极大提升,对外树立了良好的企业形象。

追求客户满意 抓好四种服务

长期以来,中国银行菏泽分行以客户满意为最高标准,致力于为广大人民群众提供热情的服务态度、娴熟的操作技能、周到的答疑解惑,并着力抓好"四种服务",促进了柜面服务工作水平的不断提升。

抓好表层服务。营业网点柜台服务是银行连接客户的纽带,是树立良好服务形象的窗口,是业务发展的重要途径。该行在一线柜台大力推行微笑服务,让微笑成为员工一种自然而然的工作习惯。微笑服务使人有如沐春风的感觉,员工在接待客户中保持微笑服务、站立服务,既体现了自身调整心态的能力和良好的职业素养,又拉近了与客户的距离,营造良好的沟通气氛。

抓好深层服务。该行以业务产品组合营销为核心,为广大群众提供一揽子金融产品选择和充当客户全职业务顾问、理财专家角色的全方位金融服务,突出服务个性化。同时,该行认真落实首问负责制、服务承诺制、限时办结制等三项制度,大力推广"星级式"服务模式,不断拓展了服务工作的内涵和外延。

抓好渠道服务。近年来,该行大力推行渠道服务,将人力资源向营销一线配置,调整充实客户经理队伍,建立完善大堂经理队伍,稳步推进网点转型工作,努力打造"精品网点",改善营业网点服务效率,增设自助银行,增强全行业务覆盖面,促进了客户满意度的提升。

同时,该行以实现资源共享和双赢为目标,大力抓好对支持中小企业的扶持力度,积极与地方企业等客户建立战略伙伴关系,为战略合作伙伴实行产品交叉销售,多方创造合作优势。通过组织开展一些贵金属销售、银企洽谈会、大客户联谊会及"银行产品进社区、进企业"等活动,促进了银企合作,实现了互利共赢。

抓好格局服务。该行在全行上下大力倡导"二线为一线、上级为下级、领导为员工、全行为客户"的格局服务,构筑供应链服务格局,使服务运营流程更加顺畅,努力达到"柜台服务让客户满意、二线服务让一线满意、部门服务让基层满意、领导服务让员工满意、全行服务让社会满意"的效果。同时要求各营业网点重视服务细节,结合网点实际、软硬件环境、服务内容及业务特色,充分发挥好网点柜员、大堂经理、保安、保洁员"四位一体"的服务管理模式的作用,在包括业务咨询、受理到后续服务等所有涉及到银行与客户接触的环节,实现服务流程的统一、服务标准的统一、制度把握尺度的统一,使营业网点服务工作更趋标准化。

传承百年辉煌 真诚服务于民

中国银行菏泽分行三十年如一日,用实际行动诠释了"追求卓越"的企业文化理念;百年信誉,卓越品质,该行用真诚服务打动了百万菏泽人民的心,得到了社会各界的赞誉。该行多次被评为"山东省职业道德建设先进单位";该行营业部被全国银行业协会授予"文明规范服务示范单位"荣誉称号;在2010年度全市行风评议中,该行荣获金融行业第一名;该行联合菏泽电视台共同打造的"中银理财室"栏目备受市民和企业的喜爱,在2011年度菏泽银行业服务质量调查问卷活动中,得到了人民群众的高度关注和一致好评。

在今后的工作中,中国银行菏泽分行将继续加大对地方经济支持力度,将服务广大企业、服务菏泽人民作为至上荣誉,不断提升服务水平,全力打造"客户最信赖银行",努力为全市人民提供更加高效、专业、优质的金融服务! (李杰 宋丽娟)

专 业:凝聚中行百年积淀,为您量身定制个性化金融服务方案。
高 效:简便、快捷的审批流程,为您提供工厂化、流水线式金融服务。
全 面:商业银行、投资银行、保险等多元化平台,满足您全方位金融服务需求。
"中银信贷工厂"专注中小企业金融服务,高效提供资金支持,合理安排融资计划,主动防范金融风险,协助管理企业财务。

银行 Banking | 证券 Securities | 保险 Insurance

www.boc.cn 95566

中国银行 BANK OF CHINA