

中国农业银行济宁分行，辖设14个支行级单位(13个一级支行,1个市行营业部),114个综合营业网点,从业人员2000余人。多年来,济宁农行立足“根植济宁沃土,服务城乡经济”历史使命,坚持“诚信立业,稳健行远”核心价值观,秉承“客户至上,始终如一”服务理念,聚焦全市战略规划,积极创新服务模式,持续加大贷款投放,深度融入全市经济社会发展。截至2020年6月末,存、贷款余额分别达到869亿元、466亿元,均居国有四大行首位。济宁农行连续多年保持“省级文明单位”荣誉称号,多次获评“支持济宁发展突出贡献单位”。2019年,被市委、市政府授予“支持济宁发展优秀服务机构”。

中国农业银行济宁分行营业部

地址:济宁市红星中路28号

简介:中国农业银行济宁分行营业部坚持一手抓疫情防控,一手抓业务发展,各项业务指标均呈现良好发展势头。截至6月末,各项存款达38.12亿元,较年初增加3.07亿元,各项贷款19.08亿元,较年初增加1.62亿元。网点由2017年的三星级提升进位并始终保持在四星行列,先后获得省行、市行营销先进单位,市行先进单位、春天行动先进单位,扩户提质先进单位,市民满意文明金融窗口。

内外兼修,打造一流服务团队。市行营业部注重团队建设,打造了一支敢打敢拼的服务队伍。为了提高员工的综合素质,在今年春天行动伊始,市行营业部设置了业务“牵头人”制度。牵头人即为产品的责任人,由“业务牵头人”研究透产品各项特点后,进而培训其他员工,督导大家共同推广。同时,实行网点“两会制”。“每日晨会”由网点主任带领员工学习考核办法,由大堂经理带领大家学习最新的产品说明,由内勤行长学习合规要求,每天的晨会必有所得。每周五的“周会”则是网点总结会,网点员工相互切磋、总结一周工作,分享经验。



中国农业银行济宁任城支行营业部

地址:济宁市红星中路42号

简介:农行济宁任城支行营业部注重网点服务环境建设,着力塑造良好的窗口服务形象。该营业部各类硬件设施齐全,在客户休息区提供休息椅、饮水机、报架。该网点配备超级柜台,自主服务终端等各类智能设备。网点服务人员可以根据客户需求对客户及时分流,减少客户等待时间,提升客户体验感。同时,网点配备老花镜、雨伞等便民设施,为客户创造方便、温馨的业务办理环境。

业务技能是每一个服务人员的立足之本,拥有熟练的业务技能才能快速、准确、规范地为客户提供服务。该网点注重网点员工自身业务技能的提升,定期组织员工学习各项规定,全面了解最新的制度要求。窗口服务人员在日常工作中不骄不躁、微笑服务。

农行济宁任城支行营业部力求为每一位客户解决好每一个问题,在坚守合规的同时,为客户提供高效、优质的服务,打造文明服务窗口。为了解决部分客户日常工作日无法办理业务的难题,该网点坚持周末网点正常营业,解决周边客户的存取款及其他业务需求。对一些特殊的行动不便的客户,该网点坚持人性化服务,将服务延伸到窗口之外,免费提供上门服务,真正做到解决客户的实际困难。



中国农业银行济宁兖州支行营业部

地址:兖州建设中路133-1号

简介:中国农业银行济宁兖州支行营业部共有员工14人,近年来,兖州支行营业部坚持业务经营发展为中心,以网点转型为重点,以加强干部队伍建设和营造良好工作氛围为载体,不断提高员工素质。该营业部多次被支行、市行评为先进集体。2015年被金融行业协会评为五星级网点,2018-2019该网点连续两年获得总行“三化三铁”单位称号。2020年年初,兖州支行营业部进行了整体装修升级改造,全员以崭新的面貌争创十佳网点的验收。截至2019年末,营业部各项存款余额15.82亿元,较年初增加1.36亿元;实现中间业务收入2623万元,各项业务均居支行前列。

该行在营业区内划分有现金区、理财区、贵宾服务区、低柜区、智能服务区、自助服务区和客户等候区。根据各区域功能的不同,设置不同的员工岗位,实行服务分区管理:一是精做贵宾服务区,客户得到舒适、温馨、细致、周到的服务。二是细做现金等候区,高柜区设置了弹性窗口,快速办理窗口等。三是勤做智能服务,引导客户使用自助机具现金超柜,减轻窗口压力。四是稳做理财区服务,设置大堂经理工作制。五是设置便民服务区,充电站、雨伞、轮椅等及残疾人通道等。六是厚做客户等候区,为等候办理业务客户增设了点钞机、电子显示屏等现代化设备以及饮水机、验钞机,在柜台前放置了座椅等便民设施,使客户有一种到行如家的感觉。



中国农业银行济宁常青支行

地址:济宁市吴泰闸路74号

简介:中国农业银行济宁常青支行与客户的关系鱼水相连,他们深耕细作、服务实体、专注小微,服务市政、市企、市民,急客户之所急,想客户之所想,帮客户之所需,用满腔热忱换取了客户的忠诚。

该行积极推进网点转型,合理配置人员,努力为客户提供一流的服务。他们明确服务质量管理标准、检查监督方法和考核奖惩措施,全面规范窗口服务行为;明确了员工一日行为规范和服务考核的标准,规范员工的服务行为、网点的营业环境、全行的对外形象;经常组织员工观看服务礼仪知识讲座,推行服务之星、服务明星评比活动,进一步提高了员工的服务质量。

突出特色,为客户提供个性化差别服务。该行为客户建立详细的个人档案,其中包括生日、家庭住址、电话号码、个人喜好、家庭成员、身体状况等。节日时期与客户沟通联系,生日寿辰为客户送祝福,增进与客户的感情。为了满足客户多样化需求,他们提供了一系列便民服务——兑换零币破钞,举办金融理财沙龙讲解金融风险,为老弱病残的客户预约特殊服务,让客户倍感温暖。同时开设优先服务柜台、专设服务咨询热线、建立便利服务台账、组织爱心理财宣传,为孤寡老人和残疾群体提供周到温馨的服务。



中国农业银行济宁南苑支行

地址:济宁市王母阁路24号

简介:中国农业银行济宁南苑支行坚持立足城区、服务城乡的经营宗旨,持续推进网点转型,实施了网点装修改造,进行了功能分区,增配了存取款一体、自助缴费机等设备,该支行在客户等待区配备了软沙发,更新了文化墙、形象墙、宣传墙,优化了厅堂环境,提高了客户体验度。

该行深入开展学雷锋志愿服务,员工热情、微笑对客户,耐心解答客户提出的疑难问题。对行动不便的老人悉心照顾,对不能到网点办理业务的主动上门服务,同时,优化人员组合,充实大堂引导人员,指导客户使用柜员机等设备操作业务,让客户感受自助办理业务的乐趣。

在做好厅堂服务的同时,他们组织员工走访周边机关企事业单位、各类专业批发市场和经营业户,为客户办理信用卡、POS机、手机银行、聚合码、微信银行等农行特色结算和信贷等业务,使客户足不出户就可办理转账结算。积极对接南苑街道办及各社区和蔬菜批发市场,积极开立集体经济合作社,与山东担保公司合作,发放惠农贷款700万元。

该行结合“不忘初心、牢记使命”主题教育,从员工职业道德规范入手,利用晨夕会,学习各项规章制度和优质服务规范,广泛开展员工思想道德和文明素养教育,有效规避各类违规和投诉等问题发生。2020年上半年该行从二星级网点晋升为五星级网点。



争创金融系统「文明服务窗口」

氛围浓厚

关爱群众

规范管理

敬业奉献

人际和谐