

中国工商银行济宁分行是全国工行系统内80家重点城市行之一。该行下辖70个分支机构,共有1400名员工,依托互联网金融、智能化设备,构建了布局合理、覆盖面广、高效便捷的线上线下一体化服务网络。

近年来,该行聚焦“六保六稳”,持续加大对实体经济服务力度,对新旧动能转换重点项目、基础设施、先进制造业、普惠金融、民营及科创企业等给予精准支持,为广大企业和居民客户提供卓越金融服务,各项业务保持了快速稳健的发展势头,各项存款、贷款规模稳居辖内同业前列,互联网金融客户、信用卡发卡量、个人贷款规模等均位居全市银行业前列,为地方经济发展和服务居民金融消费作出了突出贡献。



中国工商银行济宁分行营业部

地址:济宁市红星东路75号

简介:工行济宁分行营业部地处济宁市繁华地段,是全市业务综合化程度最高,办理业务最齐全的大型综合性营业网点。营业部党委班子坚强、有力、团结、进取,带领全体员工,坚持以客户为中心,积极开展“规范服务行为,提升服务品质”、“强化服务质量突击月”等专项服务活动,努力打造一流服务品质营业网点。随着服务品质的不断提升,经营业绩连创佳绩。各项贷款、存款实现突破,经营效益持续增长,各项指标量质并举。

工行济宁分行营业部2012、2014年2次荣获山东省银行业“文明规范服务示范”单位、被共青团山东省分行委员会授予“五四红旗团组织”、山东省分行“服务先进单位”、济宁报业传媒集团2014年“网友最满意银行网点”、2015年“济宁五星银行柜员团队”、齐鲁晚报2014年优秀服务银行网点、2016年被评为总行级“五星服务网点”、2018年被省行评为优质服务先进单位。

中国工商银行济宁开发区支行营业室

地址:济宁市任城区吴泰闸路与科苑路交汇处阳光盛景园南门

简介:工商银行开发区支行营业室坚持以客户为中心服务理念,结合自身业务实际最大限度地满足客户需求,大力营造优质服务氛围,把提升服务质量放在工作重要位置,不断优化服务流程,提高服务品质,推动服务水平上台阶。网点设立“工行驿站”便民设施,为广大客户提供包括医药、雨具、充电桩等多达21项的便民服务,同时设有“劳动者港湾”“创城助力点”“母婴保障室”“儿童游乐区”等专属区域,为特殊客户提供特色服务。该网点积极与市人民银行的配合,代表全市工商银行面向公众开通征信报告查询服务,是济宁市个人和企业信用报告查询指定银行。该网点全力配合政府部门落实“放、管、服”工作要求,在高新区市民服务大厅中设立金融服务窗口,现场办理对公开户等业务。

该网点强化自身品牌塑造,在各个柜口设立了意见箱,征集服务建议,不断改进服务;定期走访政商客群、代发工资客群、商户客群,不断满足客户金融需求,增进客户感情;实施“一到店,二服务,三回访,四回头”持续跟踪服务模式,关注客户体验,对到行客户、来电咨询客户等进行回访,改善服务,提升客户体验。拥有稳定的客户群体,目前,该网点服务个人客户11万户,对公客户2300余户,是济宁市工商银行各项业务综合发展、服务能力较强的旗舰网点。

该网点2006年被中央金融团工委和工商银行总行评为“青年文明号”。荣获2015-2016年度省分行级“青年文明号”、2016年度山东省分行运行管理先进集体、2017年度山东省分行先进集体、2018年度济宁分行先进集体等荣誉称号。



中国工商银行济宁兖州支行营业室

地址:济宁兖州九州中路88-1

简介:工行兖州支行营业室经过连续三年的奋斗、拼搏和努力,先后斩获银行业文明规范服务“五星”、“十佳”和“百佳”示范网点,成为济宁市乃至鲁西南地区第一家获此殊荣的银行网点,树立了银行业服务新标杆。

党建文化双擎驱动。兖州支行营业室结合“瑞信兖州”城市名片,创新出“瑞信立行、至诚致远”的品牌服务文化,延伸为“立身惟德,兴盛惟信,服务至诚,同行致远”的发展理念。结合瑞信文化创新,将文化元素融入到网点和服务的每一个细节,从网点装饰到产品设计,无不体现出和文化的融合。

服务创新彰显魅力。厅堂是客户接触的第一场景,兖州支行营业室归纳出厅堂客服“三固定、一游动、随补位”服务管理法和智能设备“七辅导”工作法。借助礼仪培训、外出学习,凝练出“举手招迎、对视微笑、来有迎声、双手接递、站立相送、有问必答”柜面服务礼仪“六规程”。创新推出的“鱼水情”银企合作精品展业集萃兖州太阳纸业、华勤集团两大型企业的高端产品,向银行员工、社会客户展示银企合作共赢的成果。“情深深”展区收集了一份义务捐助小学生的满分试卷、一个特殊聋哑客户感动工行服务后制作的亮晶晶小葫芦等,这一件件客户赠品的背后,蕴含着一个个感人的践行瑞信服务小故事,充分体现了网点的普惠工作情怀和社会责任担当。2018年、2019年全年网点储蓄存款日均、时点新增居济宁分行第一,2020年旺季营销中储蓄存款、手机银行、信用卡、保险等个人金融重点指标新增及计划完成率均居济宁分行第一。

中国工商银行济宁古槐路支行

地址:济宁市任城区古槐路86号

简介:济宁城区古槐路支行秉持“工于至诚、行以致远”的经营理念,认为金融工作不仅需要专业的素养、精准的工作能力、高效的办事效率,还要有能够为客户提供暖心的服务。作为省级文明规范服务先进网点、工行服务四星级网点,该支行培养了一支富有朝气、战斗力和凝聚力的优秀团队,实现了服务品牌创建和竞争力的全面提升。同时也是全市银行业49家学雷锋志愿服务站示范网点之一,古槐路支行全体员工凝心聚力,努力做好网点优质服务的同时,积极做好国家级创建文明城市工作,为市民提供了优质金融服务和温馨的便民服务。

古槐路支行日常工作中经常会有一些客户到网点兑换大量残币、零币,值守大堂的客服人员看到客户在等待时,总会主动上前提供帮助,大大节约了客户的等待时间,也较大地提升了工作效率。

古槐路支行坚持“特事特办”服务原则,针对一些无法到店亲自办理业务、行动不便的客户,网点会及时安排人员利用休息时间,为客户提供上门服务,解决客户的社保卡丢失、信用卡、重置密码等急办难题。该支行员工急客户之所急,想客户之所想,换位思考、耐心沟通,传递服务温暖。



中国工商银行济宁建设路支行

地址:济宁市任城区建设路23号

简介:工行任城建设路支行秉承“客户至上、服务第一、信誉第一、效率第一”的服务宗旨,始终坚持以客户为中心,以服务促发展的经营理念,努力提升网点的服务效率,实现储蓄存款稳步增长,对公及各项重点业务指标都取得较好成绩,在2019年下半年将网点储蓄存款较年初增长的局面扭转为正,储蓄存款较年初增长3500万,截至今年6月底较年初增长4300万,幸福E分期发放总额居支行第一名,2020年有效投诉为零,获得支行旺季营销先进集体、支行服务消保提升组织奖。

简洁干净的大厅配上舒缓的轻音乐,让来到工行建设路支行的客户在办理业务的同时,放松了身心,缓解了焦急等待的情绪。工作人员也用细致周到的服务赢得了客户的信赖。今年疫情期间,该行一名客户因企业无法复产,资金流短缺急需贷款。该行主任第一时间查询客户资质,同时安排网点人员,在做好全面疫情防护的同时,成功为客户办理了37万分期贷款,解决了客户的燃眉之急。

这只是建设路支行温情服务客户的一个缩影。行建设路支行充分发挥基层网点党员的先锋模范作用,引领各项工作“最后一公里”落地,不断激发网点员工积极性和主动性,将不断提供高效、优质服务的经营理念深入到每一名员工心中,把标准化、规范化服务作为网点提升综合竞争力的新基点。

争创金融系统「文明服务窗口」

遵纪守法

诚实守信

文明礼貌

服务优质

环境整洁