

中国银行济宁分行内设15个部门,下设36个机构网点。在三十八年的发展历程中,济宁中行铸就了自己的卓越品牌和竞争优势,特别在跨境金融服务领域享有盛誉。该行始终遵循“为民、便民、利民”的原则,以“打造最佳服务体验银行”为愿景;以“最佳客户服务体验助推新时代一流银行建设”为使命;以“一切始于服务,服务创造价值”为价值观;以“服务是立行之本,客户体验决定服务成效”为核心理念。从员工价值观、敬业度、服务技能,以及客户旅程管理、服务流程优化等全方位提升客户体验,打造最佳服务品牌、树立一流的金融服务窗口形象。近年来,该行先后获得“全国模范职工之家”、济宁市突出贡献企业、“双评”活动群众满意单位;济宁市“支持济宁发展突出贡献单位”;济宁市“五一劳动奖状”;济宁市驻村联户工作先进工作组;中行济宁分行连续十多年被评为省级文明单位。



中国银行济宁分行营业部

地址:济宁市洸河路101号

简介:中国银行济宁分行营业部是一个有着四个团队、38名员工、平均年龄33岁的年青队伍。该网点营业面积约1800平方米,厅堂布局合理,分区清晰,注重客户体验。营业部员工团结协作,支部成员充分发挥党员的模范带头作用和先锋模范作用,凝心聚力谋发展,全心全意为客户,不断提升员工服务水平。

该部员工在日常工作中用“五个坚持”严格要求自己:坚持每天夕会和大家一起讨论学习最新规章制度;坚持微笑服务,用最美的笑容迎接每一位客户;坚持交叉推广,在客户等候过程中,实时进行巧推广,积极向客户讲解金融知识;坚持厅堂分流到位,主动关怀每一位客户,特别注意安抚等待区客户的情绪;坚持晨会氛围打造,让每一位员工以饱满的激情、最好的姿态迎接客户。

2015年,济宁中行营业部获得中银协“五星级营业网点”称号,2020年一季度机构绩效考核排名第1位,获2018年度中银卓越集体、2019年度中银卓越集体、先进基层班组等荣誉称号。

中国银行济宁分行常青支行

地址:济宁市吴泰闸路77-1号

简介:优质服务追求无止境。作为银行服务窗口,让每一位客户满意,是中国银行常青支行一直以来不变的追求。

中国银行常青支行拥有一支年轻的员工队伍,是一个激情飞扬、活力四射、团结友爱的大家庭,该支行现有员工12人。他们积极打造高质量、高水准的服务品牌形象,以“担当、诚信、专业、创新、稳健、绩效”的价值观为导向,不断优化服务细节、强化内部管理、创新服务载体、践行服务理念,各项业务持续健康发展,得到了业界和客户的广泛认可和赞誉。

该支行以“规范、合规、有序”作为服务基础,以“安全、保值、增值”作为核心和目标,坚持为客户提供细致的金融服务。连续多年被评为“优胜单位”,曾获“网点转型先锋奖”、“网点效能提升贡献奖”、“综合优胜奖”、中国银行山东省分行2019年度文明规范服务示范网点、“中银优秀集体奖”等荣誉称号。

雄关漫道真如铁,而今迈步从头越。坚持不懈,持之以恒,该支行负责人表示,他们有信心、有决心,以更好的状态投入日后的每一项工作,以“实现新时代全球一流银行”为目标,努力使业务更精湛、服务更优质、客户更满意。



中国银行济宁分行高新区支行

地址:济宁市蓼花南路北首金宸大厦一楼

简介:中国银行济宁高新区支行成立于2005年12月,截至2020年8月,全行在岗职工人数19人,其中党员9人。高新区支行不断加强精神文明建设,提升企业文化内涵,将文明优质服务融入日常工作之中,牢固树立依法合规经营意识,在积极服务于地方经济发展的同时,自身文明服务和经营管理水平显著提高。

加强文明服务建设,坚持以服务促发展。近年来,高新区支行大力发展“全民普惠金融”,牢固树立“服务无止境”的服务理念,以“细致、贴心、周到”服务为切入点,全面、深入、扎实做好服务工作。该支行先后多次被中国银行总行及省分行评为“五四青年集体”、“百佳进位网点”、“百强网点奖”单位、“战略贡献奖”单位等。2018年,中国银行高新区支行被高新区管委会党工委评为“突出贡献金融机构”。

扬帆起航再出发,不断争创高新区中行金字招牌。高新区支行设立“学雷锋志愿服务站”,推广“济宁市文明出行公约”,人人争当服务标兵;进一步修订和完善各窗口岗位文明礼貌规范用语,在服务窗口设置文明公约温馨提示牌,员工自觉纠正服务工作中存在的不良习惯;通过开展服务竞赛活动,增强服务技能,定期对文明优质服务进行通报,评选文明优质服务标兵;统一服务流程为标准,提升网点服务形象,切实为客户提供“细致、贴心、周到”的服务。高新区支行通过不断深化文明优质服务工作,在银行与客户之间架起了一座信任、沟通双赢的桥梁。

中国银行济宁任城支行

地址:济宁市任城区太白楼中路1号

简介:三尺柜台决不仅仅是为客户办理业务的“窗口”,更是一块向客户展现中行员工良好风貌、向社会传播和辐射中行文明形象的重要阵地。中国银行任城支行坚持内强素质、外树形象、规范优质、创新高效,用文明、奉献、真情、真诚服务客户。在济宁分行2020年各项业务“开门红”中,任城支行综合排名第二。

创造客户价值,做好文明规范服务。该支行实行网点功能分区、客户服务分层、统筹调配服务资源。开设弹性窗口,实施业务流程优化项目,提高业务处理效率,不断缩短客户排队等候时间。

发扬工匠精神,苦练业务基本功。为提高员工的业务操作技能,中国银行任城支行设立了专门的训练室,方便员工学习业务和技能达标。对业务技能达标形成常态化考核,每年定期对全体一线员工进行技能达标测评,并将达标成绩作为上岗资格和参评各类星级柜员的主要条件之一。

创新服务品牌,做最好的银行。中国银行任城支行采取服务日自查、月总结、年报告的方式,从服务礼仪和柜台服务的每一个细节,通过现场检查和回放监控录像等多种方式,开展每月“服务优胜单位”和“每月服务之星”评比活动,调动员工创新服务、争先创优的积极性和创造性。并邀请第三方监督评价机构,通过“神秘人”暗访检查,以旁观者的角度查找和解决网点服务中问题和不足,以服务创品牌,用服务树形象。



中国银行兖州支行营业部

地址:济宁市兖州区建设路16号

简介:中国银行兖州支行营业部现有员工25人,其中党员5人。该营业部高度重视文明优质服务工作,根据省行“服务提升三年规划”制订了切合自身实际的实施细则。他们日常加强监督考核,营造了按章办事、按制度管人的工作氛围。同时创新个性化服务方式,不断优化服务流程,注重抓好精细化管理和细节服务,进一步密切了客户与中国银行的关系,提升了客户对中国银行的信任度和满意度。

该营业部办公及周边环境清洁优美,设置了无障碍通道、爱心座椅等爱心服务设施。厅堂内设置了学雷锋志愿服务站点,公示服务项目、管理制度,配备多种便民服务用品,保证随时有志愿服务者为客户提供服务。并积极加入中国青少年基金会“春蕾计划”项目,关心关爱未成年儿童,定向资助扶持贫困女童,让家庭困难的孩子有学上,有书读,顺利完成学业。对于年老行动不便的客户,该部坚持上门服务,今年以来,该营业部员工上门服务近20户。

该营业部荣获中银协“四星级营业网点”称号,中国银行山东省分行“优质服务示范单位”,连续十多年获省行级“巾帼文明岗”等多项荣誉;在省行“神秘人”多次暗访中,均位居前列。



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