

济宁儒商村镇银行由济宁银行于2012年控股发起设立,现有分支机构15家,均位于任城区辖内。自成立以来,济宁儒商村镇银行始终坚持“立足济宁,扎根任城”的服务宗旨和“服务三农,服务小微”的市场定位,充分发挥法人机构管理链条短、决策速度快、经营机制活的优势,促进各项业务实现跨越发展。

2014年至2016年,在山东省财政厅公布的山东地方金融企业年度绩效评价结果中,济宁儒商村镇银行连续三年荣获AAA级地方金融企业并位居济宁市村镇银行第一名;2015年至2018年,连续四年被中共济宁市任城区委、济宁市任城区人民政府评为“十强金融企业”;2016年至2019年,连续四年被中共济宁市任城区委、济宁市任城区人民政府授予“年度综合考核一等奖”;截至2020年6月末,在全省127家村镇银行中,济宁儒商村镇银行主要经营指标均位列前三。

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

济宁儒商村镇银行营业部

地址:济宁市任城区建设北路34号

简介:近年来,济宁儒商村镇银行营业部始终将文明规范服务铭记于心,着力推进优质高效的窗口服务建设,形象诠释了“以客户为中心”的服务理念,升级优化客户体验。

规范营业窗口,完善硬件服务。营业厅是展示银行形象、服务客户的重要窗口。为了给客户提供更优质的服务环境,营业部大厅安装了无间隔矮柜台,使客户和营业员的沟通更加方便。厅内安装了综合服务叫号机1台,网银体验机1台,自助取款机2台,广告宣传机1台、电视宣传2台。设有专职清洁人员,公共物品整洁完好,摆放整齐,卫生管理制度落实到位。营业厅公示了服务项目,设置了客户休息区、客户咨询室等,同时设有学雷锋志愿服务站、便民服务区,为客户提供茶水、客户意见簿、爱心雨伞架、手机充电器、针线包、轮椅等物品。

规范服务管理,提升软服务水平。前台服务人员统一着装,做事到位、认真、主动、热情、细心、耐心解答客户的提问。他们热爱岗位,做事敬业,责任心强,争先创优氛围浓厚。营业部窗口设立文明服务宣传图片、标语,大堂经理随时主动为客户提供业务咨询及业务指导,方便客户办理各项业务。他们坚持客户回访服务,通过回访及时了解客户需求,并帮助客户解决难题,保证客户尽快正确使用各项业务。同时,营业部设有行长投诉热线,出台了客户投诉管理办法,严格执行相关管理制度,积极为客户处理相关业务。



济宁儒商村镇银行金城支行

地址:济宁市任城区洸河路与环城西路交汇处

简介:走进济宁儒商村镇银行金城支行,优美的厅堂环境、先进的金融设备、高效的业务流程、暖心的服务态度……无论是精心营造的服务环境,还是随处可见的小细节,都给人留下了深刻的印象。济宁儒商村镇银行金城支行积极为客户营造温馨舒适环境的同时,助力创建全国文明城市,擦亮了金融文明服务的“金字招牌”。

设立“爱心驿站”,为劳动者提供便利服务。金城支行设立了济宁儒商村镇银行第一家“爱心驿站”,驿站配备沙发、茶几、充电设备、饮水机、微波炉、应急药箱、雨伞、针线盒等便民设施,让户外劳动者“冷天能取暖、热天能纳凉、渴了能喝水、累了能歇脚、手机能充电”。金城支行立足金城街道,服务辖区居民,2019年累计提供金融知识普及讲座约90场,辐射居民3000余人,为老弱病残孕提供上门服务达70余次。

创新服务形式,提升客户体验。在为附近居民提供金融服务的同时,他们还联合洸河花园等周边5个社区,组织了“包饺子大赛”“端午包粽子”等一系列社区活动,极大地拉近了与社区居民的距离。活动中,宣传金融知识,提高居民的防诈骗意识。今年二月份,金城支行为金城街道奋战在一线的防疫工作者送去了防疫物资及生活必需品,为周边社区的孩子免费打印、赠送学习资料。附近的居民都说,金城支行是“最接地气、最亲民”的好银行。



济宁儒商村镇银行观音阁支行

地址:济宁市任城区东南华城C区S12商业综合楼一层0112号

简介:济宁儒商村镇银行观音阁支行以文明服务作为工作重点,采取定期调取监控、实行首问负责制和设立服务之星等形式,引导和规范员工的文明服务行为,从服务态度、服务意识和能力等方面加强对员工的引导,切实将文明服务管理落到实处。

强化管理,建立文明服务规范。服务是一种管理,严格规范的管理能促进优质文明服务水平的提高,观音阁支行在实施优质文明服务过程中,严格管理制度,包括岗位规范、统一着装、文明用语、服务环境等成为员工的行为准则并严格执行。

内强素质,塑造文明形象。服务不仅仅在银行厅堂,员工专业的金融知识和业务能力是关键。观音阁支行注重员工理论知识和业务技能的多重提升,在行内形成比学赶超的氛围,员工业务能力和效率双提升。观音阁支行利用客户关系管理系统,实现了对客户的精准服务与维护。同时,积极组织参与金融知识进万家、防范电信诈骗、防范套路贷等金融知识普及讲座等宣传活动,向市民普及金融知识,保护市民的“钱袋子”,真正做到了服务专业、服务精准、服务贴心。

外树形象,优化服务环境。观音阁支行以文明服务窗口创建要求为标准,加强网点规范化建设,确保营业大厅宽敞整洁、功能齐全,墙面张贴各服务项目的收费标准、办事流程、办事要求和注意事项等服务指南。与此同时,为真正体现便民服务、优质服务理念,观音阁支行在大厅设有休息等候区,并提供针线包、轮椅、笔、纸、饮水、雨伞、充电器等各种便民服务用品,为客户提供舒心的等候服务。

济宁儒商村镇银行安居支行

地址:济宁市任城区安居街道办事处新庄村综合楼(八里庙大桥向西200米路南)

简介:济宁儒商村镇银行安居支行牢固树立“立足济宁,扎根任城”的服务宗旨和“服务三农、服务小微”的市场定位,真抓实干,脚踏实地,以服务促发展,获评“服务经济发展先进单位”。

安居支行不断优化网点服务设施和服务环境,改进网点服务流程,提升服务质量,完善网点服务制度,加强企业文化建设,努力打造成为星级文明服务网点。争做一流的服务团队,培育一流的服务文化,打造一流的服务品牌,展示一流的行业形象。

安居支行作为济宁儒商村镇银行第三党支部,全面加强和改进党支部自身建设,无论是在疫情防控工作中还是业务发展工作中,充分发挥党员先锋模范作用,不断提高党支部创造力、凝聚力、战斗力,全心全意为客户提供优质服务。

安居支行秉持着立足济宁,扎根任城,服务城乡居民的原则,积极开展存款保险知识、金融知识及反假货币知识等一系列宣传。对内通过采取线上视频学习、线下集中培训、定期测试、不定期现场提问等多种形式,针对安全防护、操作风险、业务理论、工作技能、营销服务等方面进行培训,不断提高员工素质,培养业务骨干,加强团队建设,为客户提供专业化服务。

安居支行着力建设创业担保贷款银行示范网点,为创业的个人、企业客户提供资金上的支持,让客户能够在银行完成创业担保贷款的申请和放款,为他们提供一站式的贷款服务。

