



日照银行济宁分行营业部

地址:济宁市吴泰闸路与科苑路交汇处69号

简介:日照银行济宁分行营业部通过窗口服务来展示服务形象,切实提高服务质量和水平,全力打造优质金融文明服务窗口。

注重规范服务,树立良好形象。窗口服务是银行文明服务最直观的体现,日照银行济宁分行营业部要求员工按照职业形象规范、服务礼仪规范、各岗位服务要求,做到“笑相迎、笑相问、礼貌接、快速办、提醒送、目相送”等标准动作。该营业部日常工作中接待中老年客户较多,为方便客户办理业务,他们专门设立服务窗口,优先为中老年客户办理业务,并协助引导客户使用电子渠道。

加强培训学习,提高服务技能。该营业部建立员工培训学习制度,坚持每日服务巡检、每周服务评审、每月服务例会,学习优秀服务案例、文明服务标准,并设置“服务明星”、“礼仪之星”,在员工中积极发扬“比、学、赶、帮、超”的精神,通过现场检查、监控检查,将文明服务的每一条标准落到实处,同时制定各项实施细则,落实到人,考核到人,责任到人,奖惩到人,切实提高服务技能。

完善服务设备,优化环境秩序。日照银行济宁分行营业部通过设立文明服务指示牌、业务办理流程、服务纪律规章,为客户提供文明服务,接受客户的监督。在大厅设置爱心座椅、便民箱、轮椅、报刊书架等设施,为客户提供贴心便捷的服务,为客户创造了方便、安全、温馨的业务办理及休息环境。营业部员工每天提前到岗,认真打扫卫生,做到窗明几净。为提高办公与服务科技化、自动化服务,营业部安装了自助银行设备、智能柜员机,切实为客户营造了质量优、效率高、态度好、环境美的服务环境。

日照银行济宁兖州支行

地址:济宁市兖州区建设西路7号太阳财富广场

简介:日照银行济宁兖州支行把“以客户为中心”作为服务宗旨,深化“您满意,我快乐”的现代金融服务理念,以优雅整洁的厅堂环境为客户提供多样化金融服务,致力于从细节提升客户的感知价值,提高客户满意度和口碑。

优化环境设施,打造精品网点。该支行采用全透明玻璃设计,全方位采光,整个厅堂明亮整洁,鲜花盆景错落有致。为保证厅堂持续整洁,配备专职勤杂人员对网点内外进行环境维护,同时对鲜花盆景定期养护及更换。

便民服务周到体贴,提升客户体验。为维持厅堂环境秩序,保证客户资金及人身安全,该支行的安保人员24小时值班巡逻。营业大厅设置了咨询台、客户休息椅、饮水机、防伪点钞机、网银电脑等,配备老花镜、雨伞、复印机、爱心箱、便民服务箱、功能分区指示牌、业务宣传资料折页、残疾人代步车等便民设施,营业网点外设置标准无障碍通道,营造了温馨怡人的服务环境。

规范管理,全面提升服务质量。该支行对网点员工的着装、仪表、体态、语言等各个服务环节进行了规范,整理出了一套通俗易懂、便于执行、易于检查评价的规范化服务标准,建立了服务监督机制和投诉接待制度,在支行范围内推广实施。员工通过观看规范服务录像、参观服务先进单位、开展网点服务自查、服务流程导入学习等活动,统一规范服务的认识,切实提高了服务执行力。



争创金融系统『文明服务窗口』

新华保险济宁中支客户服务中心

地址:济宁市任城区金宇路6号海能智慧广场B座一楼

简介:新华保险济宁中支目前下辖9家机构,为全市30余万客户提供保险保障,累计理赔逾3.7亿元。新华保险坚持“以客户为中心”的服务理念,不断强化科技赋能、优化服务,为客户提供贯穿保单全生命周期的常态化、标准化全流程服务。

在线投保,便捷又贴心。新华保险持续提供全流程线上投保服务,通过电子签名、电子保单、电子回执,为客户提供方便快捷、温暖贴心的全方位承保服务,足不出户,即可享有保险保障。该公司推出移动保全2.0服务平台,实现“一站服务、全面覆盖”的服务功能,通过保全项目整合、一键同步、空中保全、系统质检等功能,搭建全新保全流程,为客户提供方便快捷的保全服务。为了提高客户的智能化服务体验,他们不断深化科技赋能,通过电子签名、自助服务终端、掌上新华、微信回访等各项智能化服务平台,为客户提供售前、售中、售后全方位、立体化、更方便快捷的服务。

2019年新华保险济宁中支累计给付理赔保险金约7162.55万元,理赔件数超过19838件,理赔获赔率99.01%。个人客户从申请至结束,案件理赔平均理赔时效1.77天。

诚信服务,提升品质。新华保险济宁中支客户服务中心开展了“诚信大使”评选活动,共评选出60名省级诚信大使,开展诚信宣讲,深入推进诚信建设,树立了该公司的诚信服务品牌形象。



新华保险济宁市任城支公司

地址:济宁市洸河路兴唐大厦3楼

简介:新华保险济宁市任城支公司是一家系统内中型四级机构,业务覆盖团代个续多渠道,目前拥有2个营业部和234名内外勤员工,累计保费规模达到9.9亿元,为全市13万客户提供保险保障。近三年累计理赔逾1170万元。

任城支公司坚持以专业赢得市场,以服务铸就品牌,不断提高内外勤专业素养,从制度上创新、从服务上创新,不断加强内部建设,切实提高服务质量。

“以人为本,回馈社会”,作为济宁保险业的一家重要保险主体,任城支公司致力于践行社会责任,实现社会价值的最大化,持续开展志愿者进养老院、进社区、进特殊学校等公益活动。向环卫工人捐赠意外保险保障,为建档立卡贫困人口提供特惠保险保障。在抗击新冠肺炎疫情的特殊时期,向环卫工人捐赠物资、向全市百余名公交司机赠送保险。

该公司以崭新的姿态和更高的要求,创建一流的经营管理、一流的品牌形象、一流的业绩发展,加快成长壮大的步伐,坚持以客户为中心,为市民提供更优质的产品和更贴心的服务。



遵纪守法

诚实守信

文明礼貌

服务优质

环境整洁