序号	整改目标	整改措施	完成时限	责任单位
1	优化制度及业务流程，持续提升运营效率及客户体验	年度内开展运营流程优化年活动，向分支机构征集运营管理及客户服务工作中的难点、痛点、堵点，召集业务主管部门及岗位对征集的内容进行可行性论证，并制定需求清单，到12月底前至少完成60%可行性需求的优化改造。同时于10月份对活动期间表现优异的个人及机构进行现场评审及表彰。	年内	齐鲁银行运营部
2	解决窗口少、排队时间长的问题	1.实施 “弹性窗口”，保障高峰期业务受理；2.加强厅堂引导和分流自助办理，减轻窗口压力。3.结全流程优化年活动，及时优化业务流程，提高业务处理效率。	年内	齐鲁银行运营部
3	提升服务意识	1.通过现场和非现场检查方式，加强服务质量监督，及时通报问题并整改；2.开展服务规范培训，提升服务意识	年内	齐鲁银行运营部
4	增加ATM机设置及加强ATM机管理	（1）确保在每家营业网点均配置ATM机。 （2）加强ATM机运营管理，并将各机构ATM机管理情况纳入机构考核管理。	年内	齐鲁银行互联网金融部
5	及时在新建小区或偏远地区增设网点	督促分支机构加强辖区内新建小区或偏远地区的市场调研，待条件成熟后设置网点，填补服务空白，为市民提供更加优质便捷的金融服务。	年内	齐鲁银行组织人事部