

用服务质量提升促各项业务发展

——“河南银行业金融服务标杆银行”工行平顶山火车站支行服务提升小记

在河南银监局表彰的“2014年度河南银行业金融服务标杆银行”中，工商银行平顶山火车站支行榜上有名。作为一家大型国有银行的支行，如何在众多银行网点的激烈竞争中脱颖而出？6月4日，记者赶赴位于市区南环路与开源路交叉口附近的该行网点一探究竟。

在记者的印象中，在大型银行等候办业务的人一直不少。然而，记者6月4日上午在工行平顶山火车站支行看到，偌大的营业大厅内，仅有两名客户在办业务。陪同记者采访的该行内控监察员秦江说，支行日均办理业务494笔，之所以基本看不到排队客户，是因为他们优化了功能分区，合理分流了业务。

秦江介绍，原先很多业务集中在高柜(现金柜)办理，个别业务比如挂失、信息变更、网银开户等需要多个手续，办理一笔有时甚至需要一二十分钟，造成客户排队。如今，他们按照业务复杂程度、办理时间长短，优化分配窗口，现金业务在高柜办理；挂失、网银开户、信息变更等一般在低柜(非现金柜)办理；办理银行卡一般引导至自助发卡机上办理。同时，充分发挥大堂经理的作用，提前询问客户需求，分流客户，基本解决排队问题。

该行在一份向上级部门的报告中写道：“有针对性地将员工绩效指标、管理人员履职考核、网点标准化建设、人员岗位梳理等深层次问题逐一解决，将



工行平顶山火车站支行工作人员在加班加点清点客户存入的零钱。

争创优工作与深化服务管理相结合，将服务环境与服务能力相结合，使普通客户的平均等待时间缩短为10.4分钟，中高端客户平均等待时间为8.9分钟，扭转了客户排队现象。”

除服务效率提高之外，工行平顶山火车站支行提供的服务也很贴心。记者看到，营业大厅内配置了自助发卡机、查询缴费机、自助回单打印机等业务办理机具，还配置了打印机、复印机、

碎纸机、扎捆机、点钞机等设备供客户使用。记者发现，虽然5台ATM机均在营业大厅内，安全性应该很高了，但ATM机外还是安装了安全防护栏，进门后就会自动上锁，安全性、私密性更高。

该行始终坚持以客户为中心的服务理念，在为客户提供快速、优质服务的同时，注意彰显行业服务风貌，帮助客户解决疑难业务问题。去年12月12

日，市民高先生等人抬来1000多公斤硬币，此前，已经有多家银行嫌麻烦不愿意接收，没想到在工行火车站支行受到热情接待，银行员工花了几天时间终于把零钞清点完毕。高先生激动地说：“太感谢你们了，要不真不知道该怎么办。”

秦江说，帮客户排忧解难是工行的一贯作风，也是工行的服务宗旨，这也不是该行第一次接收大额零钞存款了。此外，上门为特殊困难客户群体服务，找寻归还客户丢失的现金、手机、重要单证等，都树立了银行良好企业形象，展示银行业从业人员的客户热忱服务的宗旨，获得了社会的广泛赞誉。

服务品质的提升促进了各项业务的发展。截至一季度末，该行储蓄存款增幅21.31%，完成目标任务的228.92%；各类贷款增幅30.88%。

面对荣誉，工行平顶山火车站支行行长张英杰告诉记者，该行将加倍努力，通过上下一心的行动、扎实有效的工作，进一步提升服务质量，为市民提供更加优质的金融服务，取得更大的进步。

(本报记者 魏新伟)

比学赶超 提升金融服务水平

中国银行平顶山分行营业部 宣传普及金融知识

本报讯(记者魏新伟 通讯员高丽红)近日，为向客户开展公众教育服务，宣传普及金融知识，提升公众金融安全意识，增强公众金融知识技能，中国银行平顶山分行营业部积极开展“普及金融知识万里行”宣传活动。

在咨询现场，中行工作人员对网上银行、电话银行、手机银行、ATM机、自助银行等电子渠道服务向过往市民进行充分宣传，介绍各类电子服务渠道办理银行业务的区别，使市民清晰了解各类电子银行服务间的差别，并对电子渠道使用安全、防范电信诈骗等进行充分宣传，提高消费者风险防范意识。同时，中行工作人员向客户详细介绍了该行基础金融知识、银行理财产品、个人征信政策、利率费率政策、出国留学金融、反假币、防范民间借贷等方面的银行金融知识，获得了广大客户的高度赞扬。通过工作人员的耐心讲解，许多客户对日常接触的金融知识有了更全面的认识。

中国人寿 推进大健康大养老布局

本报讯 近日，中国人寿旗下国寿社区健康养老管理(深圳)有限公司与深圳市福田区人民政府签署战略合作协议，双方将共同打造健康养老示范工程，促进健康养老产业发展，构建“养护+医疗+保险”一体化的养老体系。

国寿社区健康养老管理(深圳)有限公司是中国人寿探索健康养老产业发展的创新试点项目，也是中国人寿目前唯一的开展社区健康和养老管理的专业平台。按照协议，双方以养老产业作为合作的切入领域，国寿社区健康养老管理(深圳)有限公司将充分发挥其在风险管理、投融资、社会服务等方面的专业技术与能力，在福田区开展创新探索，在健康养老等领域推出品牌项目；开展康复型养老模式的研究与试点，以大数据手段整合医疗资源，探索“医养结合”的精细化养老方式。同时，双方将强化在医疗服务领域的交流与合作，探索社康中心与社区养老相结合的社区综合服务新模式，建成一个或数个社区综合服务新模式平台。(孙涛)

本刊联系方式：手机：1503688988

本报讯(记者魏新伟 通讯员王永记)工行近日面向个人客户推出了个人自助质押贷款业务，客户可通过网上银行或手机银行自助申请并实时获得贷款，无须等待审批，从而有效激活客户的存量金融资产，较好地满足了购物、装修、婚庆、旅游休闲、教育培训、文化体育等消费资金需求。

据介绍，个人自助质押贷款是工行完全基于互联网推出的一款贷款产品，与传统贷款产品相比具有四个方面的特点。一是全线上办理，十分快捷高效。借款人无须到银行，只需登录工行网上银行即可自助完成贷款申请、提款、还

平顶山银行：

凝聚企业文化合力 共谱改革发展乐章

本报讯(记者魏新伟 通讯员王珏)“那是一个下着雨的周末，营业结束后，为完成对财政代发工资的核对，同事们忙着打印财政代发工资表。核对过半，一个被雨水淋透的小姑娘出现在大厅喊着正在加班的父亲。父亲赶忙走出去，一边擦拭女儿脸上的雨水，一边问道：‘你怎么来了，不是让你去找妈妈吗？’小姑娘委屈地说：‘是妈妈让我来找你的。’爸爸要加班，晚一会回去，你自己先回家吧。’女孩懂事地点点头，接过父亲手里的伞转身走出大堂。经过逐笔核对，工资表整理完毕。关灯，设防，锁门。然后，我们看到了令所有人动容的一幕：女孩一个人打着伞站在行门口健身器材旁等父亲……”这是平顶山银行体育村支行黄鑫在5月29日晚举办的平顶山银行“凝聚企业文化合力，共谱改革发展乐章——来自身边的感动”主题演讲比赛中讲述的一个动人故事。

故事中的“妈妈”张晓华在台后热泪满眶，旁边同事关切地递给她纸巾擦泪，她情绪平复后告诉记者：“刚才演讲中的孩子就是我的女儿，我和她爸爸都是平顶山银行的。我们工作忙都没空接孩子，从一年级开始孩子就送车托、晚托，啥时间我们忙完了啥时间去接孩子。现在孩子大了就自己背着书包回家。不过这也没啥，俺行的人都是这样的。”

说起平顶山银行的变化，她脸上洋溢着自豪：“首先，我们行的知名度提高了，像研究生这样的人才近年来都愿意来我们行竞聘了，年轻人多了，行里整个团队充满活力。还有，我们员工的工资也涨了。我们在郑州、洛阳、南阳、新乡等地先后开设了分行。我很骄傲我是平顶山银行人。”

近年来，平顶山银行干部员工深入践行领导干部带头、机关部门带头、共产党员带头的“三个带头”要求和企业文化核心价值观，工作勤勉尽职、忠诚奉献，涌现了一批先进典型和模范人物。该行将每年的5月份确定为“企业文化活动月”，此次演讲比赛是“企业文化活动月”系列活动之一。活

动的目的是通过大力弘扬典型事迹、立榜样、树正气，达到“身边人讲述身边事”“以身边事感动身边人”的效果。

该行十分重视企业文化建设。今年4月，下发了企业文化培训课件及讲稿，相继开展了企业文化联络员专题培训及第二次全员宣讲，“来自身边的感动”主题征文、“防风险、合规、增效益”主题征文、员工警示语以及“金点子”员工合理化建议征集等系列活动，以凝聚企业文化合力，共谱改革发展乐章。

此次演讲比赛是在前期“来自身边的感动”主题征文的活动中基础上，由各部室、分支行首先组织本单位的选拔赛，选拔优秀选手参加总行举办的预赛。58名选手经过前期两场预赛的激烈角逐，最终有14名选手脱颖而出，成功进入总决赛。他们以真实、感人的事例讲述平顶山银行一步步改革发展历程。

上图为一等奖获得者李晔在演讲。

网上自助申请 实时获得贷款

工行推出自助质押贷款业务

款、查询、变更/新增还款账号等全部流程，资金实时到账。同时，工行的手机银行也开通了个人自助质押贷款业务，先期已实现定期存款通过手机银行自助质押办理贷款。

二是可质押的质物范围广泛，包括本外币定期存款、记账式国债、本外币理财产品、账户贵金属、人寿保单等多种金融资产。

三是贷款额度和期限灵活。单笔贷款最低500元、最高30万元，一户可贷多笔；贷款期限可灵活选择1-12个月的各个期限。

四是还款非常方便。贷款到期时客户既可用自有资金归还本息，也可以由银行根据质押物的特点扣除贷款本息，将剩余收益返还借款人，不用像传统贷款那样需要客户

先还款然后才能解押，从而减轻了客户负担，提高了金融资产的流动性。以客户用工行账户黄金质押贷款10万元为例，如果贷款到期时客户账户黄金的账面价值是15万元，客户就不需要筹措10多万元还款，而是可以直接用这15万元还款，银行会在扣除贷款本息后将剩余收益直接返还客户账户。

大银行服务小客户 农行去年小微企业贷款增量同业第一

本报讯 农行近日发布2014年度小微企业金融服务报告，这是国内大型商业银行首次发布小微企业金融服务报告。报告指出，2014年农业银行小微企业(含个体工商户和小微企业主)贷款客户数25万户，比年初增加近3万户；贷款余额9749亿元，比年初增加1616亿元，贷款增速19.9%，大幅高于农行境内各项贷款平均增速，圆满实现“两个不低于”的增长目标，且增量位居银行同业第一，农行用实际行动诠释了“大银行服务小客户”。

依托多年潜心积累的业务经验和人员优势，农行尽己所能为广大渴望创业致富的小微企业提供资金支持和金融服务，助其发展壮大，形成“大企业顶天立地，小企业铺天盖地”的良好局面。围绕促就业的目标，农行全力支持解决了中国70%就业岗位的小微企业。

为支持“大众创业、万众创新”，农行积极探索科技与金融结合的有效途径，加大对战略新兴产业、农业科技、文化创意等小微企业的信贷投入，提供专业化金融服务，帮助小微企业提高自主创新能力，促进科技成果转化，农行充分利用大数据技术带来的分析挖掘和信息获取优势，创造性推出了基于大数据分析的“数据网贷”等产品，解决融资难问题。

(边钢 编)

建行信用卡账单分期手续费打折

本报讯(记者魏新伟 通讯员李绍林)5月1日至7月31日，通过建行短信、微信、手机银行、网上银行、信用卡网站、客服热线人工渠道办理信用卡账单分期，单笔金额在5万元(含)以下、5万至10万元、10万元(含)以上分别享手续费率基准费率9折、8.5折、8折优惠；通过客服热线自助渠道办理账单分期享9折优惠。

建行信用卡账单分期办理方式各有不同。微信申请：关注“中国建设银行”微信公众号，绑定信用卡，依次点击“信用卡—账单分期—点击这里”；短信申请：使用在建行预留的手机号编辑短信“CCZZ#卡号末4位#申请金额#申请期数”发送至95533；手机银行申请：进入建行手机

银行，点击“信用卡—账单分期申请”；网银申请：个人网银用户登录后，选择“信用卡查询—选择卡号—查询已出账单—申请账单分期”；信用卡网站申请：注册网银登录后，选择“卡号—已出账单—人民币—申请账单分期”。

建行平顶山分行有关人士介绍，账单分期申请最低为500元，最高不超过最近一期已出账单中人民币消费总金额(不含取现、分期付款以及建行规定的其他交易)的90%。短信渠道申请金额上限5万元(含)，微信、手机银行、网银、信用卡频道渠道申请金额上限10万元(含)，申请10万元以上账单分期请拨打400-820-0588转人工服务。如需账单分期，要在账单日次日或至后还款日期前申请。

有人伪造保险合同、单证、印章、产品

保监会警示：防范虚假保险公司

本报讯(记者魏新伟)近日，保监会发布《关于防范利用保险进行诈骗的风险提示》，提示社会公众警惕不法分子通过伪造保险合同、单证、印章和虚构保险产品等手段进行诈骗。

保监会提示，防范利用保险进行诈骗，要做到三点。

一看。要仔细核对保费收款账户是否为保险公司。保险公司所开设的企业账户有“××保险公司”等字样，若发现收款账户与签发保单的保险机构不一致，尤其是收款账户名称为销售人员或其他个人时，坚决不能划转保费。此外，保险消费者注意不要将大额现金保费直接交给销售人员，委托其代交保费。

二查。核查保单真实性。投保后可以通过拨打保险公司全国统一的客户服务电话、登录保险公司官方网站或前往保险公司所属营业场所柜台，查询保单的真实性和准确性。

三警惕。不要盲目相信销售人员承诺的高收益率和高额回扣。保险消费者要仔细核验销售机构、人员的资质及保险产品特征，认真阅读并理解合同中保险责任、除外责任、收益及领取方式等重要内容，防止诱导诈骗。

需要提醒的还有，保险消费者若遭遇保险诈骗，请立即与“经办人员”联系，尽可能挽回损失，并及时向保险监管部门举报或向公安机关报案，坚决维护自身合法权益。

市郊联社鹰城信用社 “三驾马车”增存款

本报讯(记者魏新伟 通讯员赵明 闰爱华)经济下行压力加大，存款增长放缓，然而，市郊农村信用合作联社鹰城信用社的数据很是喜人——截至5月末，该社存款余额达62883万元，较年初净增7862万元，完成全年存款目标任务的112.3%。

说起存款数额的大幅增长，市郊联社鹰城信用社有关人士说，他们靠的是强化优质服务、“扫街式”营销、考核激励“三驾马车”，不断拓展市场，扩大份额。

——该社以优质服务为基础，开展以“创先争优评标兵”为主题的优质服务提升活动。在服务环境上下功夫，网点做到窗明几净，环境优美，配备糖果、饮料、报刊等，让

户有宾至如归的感觉。负责人、大堂经理、柜面人员互相配合，分工协作，做好客户服务工作。该社赢得了广大客户的好评，柜面业务量突飞猛进，根据大堂经理搜集到的有关信息，完成增存约1600万元。

——该社开展“扫街式”营销工作。在社主任的带领下，干部员工利用休息时间，跑市场、进社区、去学校，在现场演示农信社新产品的使用方法及安全性能，让客户充分了解、认同农信社的新产品，提高市场竞争力和市场占有率。

——该社研究制定切实可行的考核激励机制。截至目前，该社干部员工已先后争取了多个大客户，吸收存款6000余万元。

无担保 无抵押

郟县农户贷款也“任性”

本报讯(记者魏新伟 通讯员王英杰 刘凤毅)“惠农贷”程序简洁、发放时间短、门槛低，很适合我们小商户。农信社“惠农贷”雪中送炭，解决了我的燃眉之急，这次授信过后，3年内我也可以‘任性’地贷款啦！”近日，在郟县长桥镇西谷刘村新开张的某品牌家具经营店，老板孙根奇高兴地说。

孙根奇经营家具加工销售，月收入10万元左右，在郟县多个地方开有大型卖场，由于流动资金短缺，向郟县农村信用合作联社申请贷款10万元。该联社通过调查了解到，孙根奇从不贷款，资金实力雄厚，属诚信经营商户。该联社受理后，3个工作日内就为他办理信用贷款10万元。

“惠农贷”小额贷款是郟县联社凭借款人的个人信用、经济实力和偿还能力发放贷款，贷款遵循“先授信、后信用”的原则，借款申请人可在授信额度和授信期限内循环使用。该贷款最高授信额度10万元，无需提供担保。取得“惠农贷”小额贷款资格的人员可凭有效的“一证一卡(身份证、贷款卡)”到所在乡镇的信用社营业柜台办理用信业务。该业务今年3月推出以来，前来该联社信贷服务大厅咨询和办理该贷款的人络绎不绝。

截至5月底，该联社共办理“惠农贷”品牌授信客户44户，授信金额474万元，分别在长桥镇黄庄村、茨芭镇许洼村、堂街镇小寨村、安良镇孔楼村布放贷款卡试点。