

## 一项公益 无限快乐 市体彩中心开展“快乐操场”回访活动

本报讯“公益体彩 快乐操场”活动已在我市开展一年多了。如今,“快乐操场”的使用情况如何,学校对获赠的体育器材保护得如何……12月17日和18日,市体彩中心工作人员对我市两所学校的“快乐操场”进行了回访,并给孩子们带去了精美的铅笔盒。

“公益体彩 快乐操场”活动捐助了我市两所学校——鲁山县赵村镇白草坪小学和郟县冢头镇北街学校。当时捐赠了乒乓球台、篮球架、篮球、羽毛球等体育设施和用品。

“这些体育器材都是孩子们的宝贝,有了它们,大大丰富了课间活动内容。”鲁山县赵村镇白草坪小学薛校长说。12月17日上午,回访小组的第一站是鲁山县赵村镇白草坪小学,笔者跟随市体彩中心“快乐操场”回访小组一行经过近3个小时的奔波,来到了大山深处的白草坪小学。虽然时值寒冬,但当天天气晴朗,温暖的阳光洒满了整个校园。利用课间时间进行户外运动的孩子们,有的在跳绳,有的在打乒乓球,快乐的笑容洋溢在他们的脸上。随后,市体彩中心工作人员对此前捐赠的体育器材逐一进行了查看。

说起此前捐赠之事,薛校长深有感触。她说,该校地处偏僻,条件比较差,全校有200多名学生,体育器材匮乏。“学校的孩子们多,体育老师少,体育器材更是少得可



鲁山县赵村镇白草坪小学的孩子们在进行课间活动。

怜。原来一上体育课老师就发愁,孩子没有运动器材呀。自从去年10月份市体彩中心的工作人员送来“快乐操场”后,跳绳、乒乓球、篮球等城市里孩子有的体育用品,我们的孩子也有了。”

18日上午,郟县冢头镇北街学校正举行月考,校园里静悄悄的。市体彩中心工作人员对保管在室内的体育器材进行了查看。郟县冢头镇北街学校张校长说,这些体育器材是今年10月份接收到的,可都是该校的“宝贝”,平时有专门的

老师负责发放和收回保管。有了这些体育器材,彻底改变了该校以前一上体育课就“正步走”的状况。

据介绍,“公益体彩 快乐操场”活动是中国体育彩票发起的一项大型公益活动,主要向贫困中小学校捐赠体育器材和体育设施。从去年开始,此项活动在我省开始,已经有20所乡村中小学校得到了“公益体彩 快乐操场”项目的捐助。今后,我市将有更多的学校从中受益。★

(王红梅 文/图)

## 交通银行平顶山分行: 特事特办,为客户取出救命钱

本报讯 因老伴生病住院用钱,市民李大爷近日匆忙带着儿子到交通银行平顶山分行营业部一楼大厅取钱。因存款是老伴存的,且记错了密码,焦急之时,该营业部工作人员特事特办,顺利地帮李大爷取出了老伴的救命钱。

据交通银行平顶山分行营业部工作人员介绍,今年四季度以来,该行加大了客户服务管理力度,在总结处置客户投诉成功经验的基础上,结合自身业务特点,精心编制了《客户投诉100个服务案例》和《处理客户投诉100句》下发给每个网点员工学习掌握。在此基础上,该行还有计划地组织员工开展“服务情景演练”活动,采用边演练边讨论的形式,不断优化解决方案,强化了员工解决复杂、疑难服务问题的能力,使客户满意度大幅提升。

12月3日上午,一中年男子搀扶着一位老大爷匆匆来到交通银行平顶山分行营业部的一楼大厅,大堂经理王璐皎主动上前迎接,将他们引导至柜员杨梦甫的柜台前坐下。

老大爷刚坐稳,身旁的中年男子就拿出几张存单和身份证从窗口递了进来。原来,这是父子俩,李大爷老伴70多岁,前些天因病住进了医院,但病情一直不见好转,多次昏迷。眼看手头的积蓄就要花光,他这才让儿子陪着来银行取老伴10年

前在外地交行存的4张定单。

杨梦甫一面安慰着李大爷不要着急,一面加快了办理业务的节奏。谁知,密码一连试了几遍,系统都提示错误!

“这几张定单是我老伴自己存的,密码也是她告诉我的,怎么会错呢?!你们就行行好,赶快把钱给我吧,人还在医院躺着等着这钱救命呢!”李大爷说着,眼泪忍不住落了下来,他的儿子站在一旁也是急得直跺脚。

看到此情此景,杨梦甫的眼圈也有些湿润,“这些定单都是10年前存的,一定是老人年纪大了,把密码给记错了,这种情况不符合启动特殊业务办理流程的相关规定吗?”想到这里,杨梦甫马上向值班领导齐俊龙做了汇报,征得同意后,启动了特殊业务办理流程。

就这样,杨梦甫和齐俊龙分头行动,一个人指导李大爷签署责任承诺书,一个人让李大爷的儿子取来了户口簿、住院凭证和医院账户的账号……忙活了一个小时,存款终于取出并转到了李大爷老伴的住院账号里!

临出门时,李大爷拉住杨梦甫和齐俊龙的手不住地道歉,还拿出手机拨打了95559服务监督电话,对交行员工耐心、高效的服务提出了表扬。

(王红梅)



## 提高资本集约化水平 为业务发展提供强大支持 建行资本充足率领先国内大型银行

本报讯 截至2014年三季度末,建设银行的资本充足率(14.53%)、核心一级资本充足率(11.65%)均领先于国内其他大型银行,资本实力在国际银行业中也处于先进水平。而早在2005年,建设银行就在国有大型银行中率先完成财务重组和上市,当年资本充足率达到13.57%,核心资本充足率达到11.08%,实现与国际先进银行对标。

### 近年来的资本管理探索

不断完善资本管理机制。完善的资本管理机制是商业银行科学发展的基础和前提。建设银行明确提出,要以资本管理为枢纽,统筹风险、收益与资本,驱动业务结构调整,实现资本集约化发展和风险调整后资本回报最大化,推动业务发展模式由规模驱动向资本集约化转型。

努力推动资本集约化经营。科学的资本管理机制造就了建设银行先进的资本管理能力,先进的资本管理能力又在建设银行的发展中发挥了关键驱动作用。

深入实施资本管理高级方法。按照监管要求与总体规划,建设银行自2007年起开始系统地推进资本管理高级方法的实施工作。2014年4月,银监会正式核准建设银行首批实施资本管理高级方法,意味着建设银行已经初步具备国际化的经营与风控体系。

### 资本管理取得的成就

为服务实体经济提供强大支持。据了解,截至2013年底,建设银行的股东权益已突破1万亿元。以雄厚的资本实力作为支撑和后盾,建设银行当之无愧地成为服务实体经济建设的生力军;基础设施

行业领域贷款余额达2.3万亿元,有力地支持了国家重点领域和重大项目建设需要;坚持服务民生理念,近10年累计投放个人住房贷款3.7万亿元,支持了1200多万户居民实现购房安居的梦想。

为国家和股东带来丰厚回报。在保持强大的资本实力的同时,建设银行同时也为国家和股东带来了丰厚的回报。科学的资本规划和管理,使建设银行能够在保证资本水平充足的同时,稳定维持35%这一较高的分红水平。良好的盈利能力加上合理的分红政策,保证了股东回报的长期稳定。

资本实力跃居全球领先银行之列。股份制改造仅仅10年,在2014年英国《银行家》杂志评选的“世界银行1000强”排名中,建设银行就凭借一级资本总额跃居全球第二。(李绍林 王红梅)

## 建设银行: 搭建信用卡智能“微”银行

本报讯 “立减40元还送牛羊肉丸,火锅季也是拼了!”上班族小吴刚在朋友圈转发了“龙卡信用卡”微信订阅号发布的“龙卡美食惠”促销信息,就收到了同学、朋友、同事的数十个“赞”。建设银行推出的“中国建设银行”微信服务号以及“龙卡信用卡”微信订阅号,着眼细节,以无“微”不至的智能化服务,与客户互动,提升客户满意度。目前,服务号和订阅号的信用卡绑定客户数和关注人数已接近633万,微信服务平台广受客户欢迎。

### 体贴入“微”的虚拟智能银行

“真方便,一条微信就能帮我轻松开卡。”刚收到龙卡全球支付信用卡的吴先生对建设银行体贴入微的服务啧啧称道。随着互联网技术的高速发展和智能手机的普及,信用卡客户越来越青睐移动终端,寻觅便捷周到、成本较低、随时随地的金融服务。

“中国建设银行”官方微信服务号以打造一站式全功能的银行业务为目标,建立了客户最关注的“信用卡”“悦生活”“微金融”三大板块。其中信用卡模块覆盖了主要的信用卡咨询和业务办理服务,客户只需将信用卡卡号与微信账号绑定,就可以获得账户变动通知、账单查询、额度查询、还款、卡片申请、开卡激活和账单分期申请等多项服务。拟人化的机器人客服“小微”和人工在线客服,还可为客户“答疑解惑”,第一时间提供快捷全面的服务资讯。

微信平台成为建设银行继网点、客服热线、网站之后的又一主要

信用卡服务渠道,基于移动终端高效便捷的优势,为597万绑定微信服务号的信用卡客户提供无处不在的人性化服务。

### 无“微”不至的互动服务平台

如果说服务号的价值体现在更好地提供智慧化服务,那么“龙卡信用卡”订阅号则以更具亲和力的姿态与客户热情互动。

“龙卡微理财·花银行的钱才是人生赢家”“龙卡全球支付信用卡,您值得拥有”,每天,订阅号的粉丝都会收到“小龙”精心编排的信用卡资讯,图文并茂地传递着安全用卡、促销优惠、产品介绍等实用信息。“龙卡信用卡”订阅号也因此成了建设银行信用卡客户的随身小秘书。

同时,“龙卡信用卡”订阅号寓教于乐的互动方式得到了关注粉丝中年轻客户群体的集体点赞。今年5月底,建设银行信用卡在订阅号上开展了“玩转龙卡信用卡·我是卡神”知识竞赛趣味游戏,以时下流行的“闯关”游戏模式,热度爆棚,吸引了超过1亿人参赛,其中不乏大量的新客户。两个月的竞赛,10.36万名客户不仅学习到信用卡知识,还获得建设银行的回馈礼品,更有600人收获iPad Air大奖。

建设银行巧用互联网思维,紧跟市场走势,为客户提供全方位的移动终端信用卡服务。随着技术和运营经验的不断成熟,未来,建设银行还将试水微支付和其他新兴应用领域,打造更为全面的微信服务平台。

(李绍林 王红梅)

## 机动车的“保姆” 驾驶人的家 建行车主卡邀您参加平顶山道路交通安全协会

平顶山市道路交通安全协会是经市民政局批准成立的社会团体组织,是隶属于市公安局交通管理支队(民间)团体。其宗旨是协助公安交通管理部门宣传交通法规、普及安全知识、服务会员需要、反映会员诉求、维护会员合法权益、创造文明安全的社会交通环境。

凡加入协会的会员,可享受热情、周到、安全、快捷的优质服务。一、为会员提供基本信息、违法信息、驾驶证、行车证、交强险使用到期等查询服务;二、为会员协助办

理驾驶证、行车证的换证、遗失、补办、年检等服务;三、帮助会员办理机动车入户、上牌、过户、转籍等服务;四、车管所大厅设有会员服务点,帮助会员办理相关业务;五、持建行车主卡可在河南省交通管理自助服务平台自主缴纳省内任意地区的交通违法罚款;六、持建行车主卡可享受中石化加油每升优惠1角钱,可在联盟商家刷卡消费享受各种产品优惠和优质服务;七、协会聘请有河南省知名律师及法律专家,为会员提供免费咨询和

优惠服务,会员遇到重大交通事故和其他有关重大难题,可求助协会帮助处理,代写诉状及答辩状、委托代理等。会员随便享受任何一项服务就可以实现物有所值。入会自愿,退会自由。

协会地址:新华路中段湛河桥头市交警支队综合楼3楼,联系电话:0375-7071136或0375-3221231;会员入会办理地点:市交警支队车辆管理所一楼服务大厅及建设银行市区营业网点。

(高志远 王红梅)