“记者进工行”服务体验活动正式启动

□马瑞涛

11月22日，“记者进工行”服务体验活动启动仪式在工商银行青岛市分行会所隆重举行。岛城各新闻媒体的代表、工商银行青岛市分行程清副行长及各部门的领导出席了启动仪式。为借助媒体力量帮助工商银行青岛市分行进一步寻找和发现在管理、服务和产品等方面存在的问题和不足，工商银行青岛市分行正式聘请各位媒体记者作为“服务监督员”，希望通过沟通交流促进工商银行青岛市分行主动提升服务水平。

近年来，工商银行青岛市分行围绕“三年再造一个青岛分行”战略，积极转变经营观念和经营模式，加快结构调整步伐，不断提升核心竞争力，在积极支持青岛地方经济发展、为岛城各界提供优质金融服务的同时，各项工作也实现了又好又快的发展。截至今年10月末，工商银行青岛市分行实现账面利润23.96亿元，同比多增6.7亿元，增幅达38.79%，继续以明显优势居同业第1位；实现账面经济增加值12.99亿元，同比多增4.61亿元，增幅达55.04%。各项经营效益指标同比再次实现了30%以上的大幅增长，均已超过去年全年的水平，也提前完成了全年计划目标。

服务是金融企业的天职，卓越的服务是金融企业存在的根本意义和重要维系。“提供卓越金融服务”是工商银行的使命，一直以来，在推动各项业务快速健康发展的同时，工商银行青岛市分行也将服务工作提升到了前所未有的高度，并作为履行社会责任、实现可持续发展的重要战略措施来抓，进行了一系列部署。围绕以客户为中心，不断加强服务，持续提升客户满意度。伴随着改革创新的推进和现代科技的广泛应用，近年来工商银行青岛市分行的服务内涵、服务方式和服务手段等都发生了根本性的改变。特别是股改上市后，按照总行的统一部署，通过持续开展“优质服务年”“奥运服务年”“服务提升年”“服务价值年”和“改革流程、改进服务年”等接力式服务改进计划，全行服务供给能力显著增强，服务流程不断优化，服务面貌有了明显改观。比如说，这两年工商银行青岛市分行投入了3亿多元对80多个网点进行了改造升级，仅今年就新建升级了15家网点，使网点服务能力有了很大提升。明年，还将计划新建和改造营业网点13个，在全市形成布局合理、功能完善、服务一流的营业网点体系。同时，工商银行青岛市分行加强了网上银行、电话银行、手机银行和自助机具组成的电子化服务体系建设，分流了大量的柜面业务，提高了服务效率。工商银行青岛市分行还聘请了第三方专业咨询公司分三批实施了标杆网点建设项目，运用新思维、新方式，全方位、多维度地提升青岛工行服务质量，并建立了神秘客户服务体验制度，通过办理业务、现场观察等方式对网点的服务效率和质量进行监督评价，成为改进服务的重要推动力。青岛分行组织实施了业务流程改革，从服务细节入手，注重客户体验，大力提高网点服务承载能力，有效缓解了柜面服务压力。同时还加强了对客户服务队伍的建设，构建了服务管理的制度和体系等等。所有这些努力，都对持续提升工商银行青岛市分行的服务能力和水平产生了良好的效果。

工商银行青岛市分行将积极汲取各位“服务监督员”的监督意见，不断完善产品、服务的每一个环节和接触点，为客户提供一流的服务感知和体验，持续提升全行服务质量和水平。

80后小夫妻月入8000元 如何攒出115万养老支出

林女士，28岁，工程师。单位为其购买了五险一金，本人也投保了终身人寿保险(缴费期20年，已缴10年)和意外保险。本人每月工资2500元，其它家庭成员每月工资5500元。家庭每月基本开支1500元。

丈夫李先生，比林女士大一岁，从事销售工作。除单位购买的五险一金外，另购有意外保险作为一定的保障。

幸福的小两口现以公积金贷款的方式购置了一套价值50万元商业住房，贷款7万，月供600元。目前，家庭现有现金及银行存款95000元，投资类金融资产10000元。

1、打算近两年要小孩，准备孩子的教育费用支出。

2、为老公增加保险，提高家庭保障。

3、购买一辆家庭用车，代步使用。

4、想买一套小户型，便于赡养父母。

5、想用业余时间学习MBA研究生为自己充电(学费已经凑齐，不在资产范围内)。

财务分析

林女士家庭财务状况良好，虽有7万元的贷款负债，但每月600元的房贷支出对家庭压力不大。夫妻俩生活比较节俭，每月开支共计900元，拥有较高的结余比率。但家庭流动资金相对较多，在保证日常开支的同时，也损失了一定的投资收益；夫妻俩都投保了意外保险，但家庭保障仍显不足，需要补充完善。年轻的小家庭，正处于事业、家庭起步阶段，需要整体规划让各个目标逐步实现。

理财方案

一、现金规划：家庭保留一定的现金资产，可保障日常开销和突发事件发生时的应急准备。林女士夫妻俩生活开支不大，但因林女士需用业余时间学习MBA课程，有造成工作收入减少的可能，建议保留5000元现金作为日常开支保障，20000投资为货币型基金作为应急准备金。另外，还可办张信用卡作为应急备用。

二、保险规划：在五险一金的基础上，家庭为夫妻俩投保了意外伤害保险，林女士之前也为购买了人寿保险，但家庭保障仍显不足。建议以李先生为主要投保对象，为先生增加重疾险以及附加住院医疗险，基本保额10万，20年缴费期，每年约缴保费4000元左右。为林女士增加女性疾病保险及住院险，保额10万，年增加保费1000余元。

三、教育规划：林女士与李先生打算近两年要小孩。未来新生命的诞生，孩子成长教育金将成为家庭的一项较大开支。建议夫妻俩尽早规划，将每月剩余的1800元定投年预期收益6%的债券基金，15年后，即可为孩子准备52.6万的教育金。

四、养老规划：夫妻俩虽然都还年轻，且生活开支也不大，但为了有个更美好的晚年生活，建议每月1000元定投年预期回报率为8%的指数型基金，到法定退休年龄时，家庭即可累积115万元用于养老支出。

五、其他建议：林女士希望想买一辆家用轿车，代步使用；也希望购买小户型以后让父母住，基于家庭现有资产情况，两个目标目前暂时不能同时满足。建议以贷款的方式先购置一辆价值10万左右的紧凑型轿车，这样也方便照看父母，以及旅游出行。

编辑：张潇元
组版：戴 乐