

## “手机+鼠标” 把建行电子银行装进口袋

在生活中,你是否遇到这样的烦恼:手机欠费停机,可营业网点都已下班,无法及时缴费;当你急需办理银行业务时,到了网点发现客户太多,还要排队等候,或者由于出差或其他原因根本无法办理。现在,你只要开通建行电子银行,所有烦恼均可轻松解决。

近年来,建行菏泽分行以“提升同业占比,保持领先优势”为目标,加强产品推广,深化服务体验,取得了同业份额提升、系统位次前移的优异成绩,实现了电子银行业务的健康快速发展。截至5月底,个人电子银行客户总量达到126万户,其中个人网银、手机银行和电话银行客户新增均超过5万户,企业网银客户新增957户,客户新增均居四行第一位。

近日,齐鲁晚报、牡丹晚报、大众网等主流媒体记者走进建行菏泽分行营业部,现场体验建行电子银行服务,尝试了手机银行无卡取款、网上银行缴费支付、善融商务购物体验等电子银行产品。



工作人员正在为客户演示电子银行功能。



### 手机随身,银行随行

只需要将手机号与建行银行账户绑定,手机就能成为一张银行卡,变成具有理财功能的综合性自助金融工具,在建行电子银行的体验过程中,记者感受了一把“手机随身,银行随行”的便捷。

没有银行卡也能取款?通过建行手机银行,特约无卡取款成为现实,建行菏泽分行电子银行产品经理曹莉萍为记者演示了无卡取款的过程,将手机收到的数字输入取款机,就可取款。

在曹莉萍演示的过程中,几位等待办理业务的市民围了上来,“手机银行还有这样的业务?以前没有注意过啊。”市民王慧告诉记者,她早就办理了手机银行和网上银行,很多业务都通过手机银行办理,非常省时省心,但对手机银行的新功能还不太了解。

得知特约无卡取款是建行手机银行的特色业务后,王慧高兴地问:“还有什么新功能,再给我

们讲讲。”曹莉萍接着介绍,针对有些用户难找到取款终端,建行推出手机银行“摇一摇”服务,“只需“摇一摇”最近的自助终端和网点就会出现,还可查询前往该网点的公交线路与自驾行驶路线的信息。”曹莉萍说。

手机随身,银行随行,手机银行让一系列银行业务完全可以通过手机来实现,在体验建行手机银行时,记者注意到,签约手机银行是一项免费的业务,对于建行

手机银行来说,手机-手机的转账是建行另一项特色业务,“不仅可以即时到账,还可以用手机发起AA收款,最优惠的是,手机汇款至本地不收手续费,汇款至外地手续费打3折。”

“那以后出门带着手机就行了,办理了建行手机银行,手机不就可以当做银行卡用了吗?”体验过手机银行的便捷,王慧高兴地说:“回去我也让我对象开通手机银行,多方便啊。”



### 善融商务,购物+融资

建行电子银行特色生活服务涵盖了电子商务、民生缴费、经济往来等多项服务,可以为客户在购物、融资、生活等多个方面提供全方位的支持,满足客户需求。而善融商务则是为客户提供购物+融资两种服务的平台。

登陆善融商务个人商城,首先映入眼帘的是一个简洁大方的主页,除了像其他电商平台为个人用户提供购物服务外,善融商务还支持建行信用卡积分兑换电子券,让用户把积分当钱花。

除此之外,建行进入电商领域,能从根本上解决电商主力军——中小企业融资难的问题,全流程网络融资和多种支付方式使电商企业实现了网上申贷,网上支用,网上还款,为客户提供极大的便利。

曹莉萍介绍称,建行“善融商务”个人小额贷款通过“善融商务”个人商城向借款人发放,可用于借款人购买“善融商务”签约商户销售的商品或服务,可在贷款额度内循环使用,而且办理手续全流程网上操作,快捷简便。



### 建行电子银行,让生活更便捷

在建行,水电煤、有线电视、话费充值以及信用卡还款、AA收款等多项收费都可以通过电子银行完成,只需动动鼠标或拇指,就能完成一项业务。

同时,建行推出“学生惠”,为学生提供方便实惠的金融服务,学生专用账户在校期间免收卡工本费(包括金融IC卡)、卡年费、小额账户管理费,免收短信服务费,

亲亲账户间异地转账免费等。此外,截至目前,建行目前正在推出四项不同的优惠活动:“交易六笔赠送网银盾”、“个人电子银行积分换礼”、“建行手机银行月

用月有礼”、“用建行手机银行购心爱之物”,只需开通电子银行,就可享受无限的便捷服务。

记者 陈晨  
通讯员 贾锋 张庆颖

### 工行菏泽分行: 全力推动 服务工作上台阶



工行菏泽分行以客户满意为追求目标,持续抓好服务基础建设和服务质量提升工作,取得了显著成效。6月20日,该行隆重召开全市服务工作推动会议,表彰奖励全行服务先进单位和先进个人,授予所辖东明、鄄城、定陶支行为2012年度服务工作“先进单位”荣誉称号,分别奖励4万元、3万元、2万元;授予路娜等30人为“市行级服务标兵”的荣誉称号,各奖励1000元;对王娟等10名同志授予“突出贡献奖”,各奖励5000元,对孙伟等20名同志授予“用心服务奖”,各奖励3000元。通过总结经验、表彰先进,极大地推动了全行服务工作的持续深入开展。

服务环境不断改观,供给能力逐步增强。着力推进渠道建设,全面启动网点装修改造和布局调整工作。至今年5月底,本着有利于客户需求、有利于业务发展的需求,对6个网点进行了迁址或改造,完成了12家自助银行的建设。同时,该行启动新一轮渠道优化建设,统筹规划物理渠道和电子渠道建设,由网上银行、电话银行、手机银行和自助机具组成的电子化服务体系不断完善。目前全行自助设备超过300多台,电子银行客户超过40万户,银行卡有效发卡存量超过15万张。

基础管理不断加强,服务水平逐步提升。制定《服务质量管理考核实施方案》、《服务质量考核实施细则》,从网点设施、环境卫生,到服务用语、服务礼仪,明确了规范的标准和严格的要求。今年1-5月份,分行对全辖50个网点现场检查5次,远程监测近300次,下发《服务质量监测报告》43期,通报不规范服务网点35个,对全行服务改进工作起到了较大促进作用。

服务管理不断强化,焦点问题逐步解决。今年5月底,全辖客户排队平均等候时间较同期减少8.6分钟;客户超时排队等候的网点占比下降14.6%;客户满意度提高到99.11%。在省行多次监测通报中处于上游水平。

“用心服务”逐步深入,服务意识不断增强。自去年12月至今年三月份,分行党委在全行范围内开展“用心服务、回报惊喜”活动,大力推动活动的开展,其领导力度、推动力度都是空前的。活动开展过程中,服务主管部门认真组织,积极推进,开辟网络专栏,编发活动通报;各行、各网点热情参与,使全行上下形成了用心服务回报惊喜、优质服务感动客户的浓厚氛围,为全行业务的迅猛发展注入了强大动力。

通讯员 李鲁民

## “交行服务明星”请您选

“走进交行 感受温馨”服务明星评选活动火热开展,评选时间为2013年6月1日至7月15日



交通银行菏泽分行进一步提升服务质量,提高社会公众对交行服务的认知度,打造“好客交行”服务品牌,现在全辖范围内开展“走进交行,感受温馨”服务提升评选活动。届时,广大市民可在如下四名交行员工中,评出一名优秀大堂经理和一名优秀综合柜员,您的参与将是我们继续努力的动力!



姓名:罗毅  
最高学历:本科  
所在支行:  
菏泽分行营业部  
具体岗位:大堂经理  
服务格言:用我的诚心、细心,换您舒心、放心  
编号:65091



姓名:李腾  
最高学历:专科  
所在支行:  
菏泽分行营业部  
具体岗位:大堂经理  
服务格言:业务精益求精,服务全心全意  
编号:65092



姓名:曹翠翠  
最高学历:研究生  
所在支行:  
菏泽分行营业部  
具体岗位:  
综合柜员  
服务格言:用心服务,感恩客户  
编号:65093



姓名:赵曦  
最高学历:本科  
所在支行:  
菏泽分行营业部  
具体岗位:  
综合柜员  
服务格言:交心为服务 行者践真知  
编号:65094

凡参与本次活动  
的读者,持  
本报填写单可在  
交行营业部领取  
精美礼品一份。

投票时间:2013年6月1日—7月15日

投票方式: 1、现场投票:交通银行菏泽分行营业部 地址:菏泽市人民路658号(菏泽市开发区管委会南邻) 咨询电话:0530-5876566

2、网络投票:登陆大众网http://finance.dzwww.com/zj/jhgswx/或直接进入大众网财经频道进行投票,一次可多选人数进行投票,人数无限制,但是每天一个IP地址只能投一次票。

3、短信投票:一次只能给投一个编号,编辑候选人编号,如为65001号投票,请编辑短信65001,山东省移动、联通、电信发送到106287878, (通信费:0.1元/条)。成功投票后,投票后台自动回复短信告知投票成功。短信内容为:欢迎参与“走进交行 感受温馨”服务提升评选活动,通信费0.1元/条。客服电话:125901860-08787。

4、电话投票:山东省联通固定电话拨打16893297,按语音提示,输入候选人编号进行投票。(信息费:1元/票 不含通信费)

优秀综合柜员及编号:

优秀大堂经理及编号:

投票人及联系方式:

