



### 惠民建行>>

# 拓展房金业务,支持城市化建设

2013年是惠民县大干快上突破年,倾力培植“孙子故里 生态惠民”“惠风和畅 民生至上”两个品牌,统筹城乡改善环境。建行惠民支行根植惠民沃土,时刻牢记金融责任,利用专业传统房金业务,大力发展住房金融业务,全力支持城市化和民生经济发展。目前,建行惠民支行个人贷款余额已超3亿元,本年度发放400余户,8000余万元,年度新增和增速在系统及同业均名列前茅,加

快了惠民县的城市化进程。

强化与相关职能部门的沟通,做好规划。从年初开始,行领导就主动、多次与相关部门进行对接,了解今年房地产开发规划和安排,掌握了今年房地产开发项目以及房地产开发企业的具体情况和动态,找准与行政政策相结合的切入点,制定年度发展规划。

强化与房地产开发商的沟通,做好服务。行领导、客户经理

双管齐下对房地产开发商进行营销,分层对接,全面介绍我行长期服务于房地产业的经验做法,制作精美个人按揭贷款流程课件,送知识上门,展示自身在房地产开发领域的金融专业服务优势,得到了房地产开发商的认可和积极配合,启动高效流水作业服务模式,努力实现银企合作共赢。

强化与购房户的沟通,做好客户管理。利用房地产开发商提

供的信息,主动与购房户取得联系,了解资金需求以及其他金融服务,并主动地为其提供按揭方面的建议,使客户明确应注意的事项和应准备的材料,打好提前量,尽量满足客户的其他金融需求,赢得了到了购房户的赞许。

强化与房管部门的沟通,提高工作效率。积极践行党的群众路线,努力转变工作作风,为节省客户时间,个贷中心员工提前加班加点提前准备材料,多动嘴,勤

动腿,采取集中、上门等灵活签约方式,提高了合同签订的效率和质量,提前与房管部门预约,集中为行审批,加快了贷款的审批速度,做到了贷款的及时发放。

目前,正在运作之中的有10家热销大型楼盘(含一期、二期工程),正在进行准入营销6家,呈现出勃勃发展生机,建行房金业务的蓬勃发展为建设生态、美丽、幸福、和谐新惠民贡献一份力量。(王静)

# 惠民联社五大措施提升服务水平

近年来,随着国家农村金融体制改革不断深化,客户金融需求日益多元化、各家金融机构同业竞争日趋白热化、金融服务方式日渐多样化的新形势下,惠民联社紧紧围绕“转方式、调结构”的中心任务,积极践行党的群众路线、转变工作作风,深入基层、调查研究,了解到强化与提升农村信用社的服务水平是老百姓评价的关键。为更好地为老百姓服务,现就提高农信社金融服务提出五点对策及建议。

及时更新观念,强化服务意识。农信社要想在农村金融市场中占有先机,必须尽快转变过去的传统经营理念。首先要教育引导全员树立以客户为中心的服务理念,改变其惯有的“官商”作风和“坐等客户”上门的服务方式,彻底转变以农信社“自我”为中心的服务观念,做到全面发动、全员参与。其次紧紧围绕客户需求,真正做到想客户之所想,急客户之所急,时刻以客户的满意作为农村信用社服务工

作的方向 and 标准,实现服务观念上的根本转变。

加强教育管理,提高专业技能。信用社服务要取得质的飞跃,关键在人。首先要通过开展合规文化建设和案件专项治理活动,对广大员工进行职业道德教育;组织员工对优质文明服务工作的先进单位及个人进行现场观摩学习;通过举办规范化服务礼仪培训班,组织员工对礼仪知识、文明用语和举止仪表等进行规范化培训。其次加强会计出纳基本制度

的学习,牢固掌握新的规章制度,加强业务技术培训,提高服务效率。三是以柜面服务为突破口,开展创建青年文明号、争当青年岗位能手等以优质文明服务为内容的活动,推广以员工星级管理为核心的规范化服务。

完善服务设施,营造优美环境。优美舒适、宽松和谐的服务环境是优质文明服务的外在动力。一是要进一步加大科技设施投入。要从实际出发,有计划地布设网点机具设备,解决超负荷运行问题;要加快配备自助农村信用社设备,充分发挥电话银行、网上银行的作用。二是要规范营业网点建设。每年对一定数量的营业网点进行规范,统一的装修,塑造一流的网点形象;配备专门的大堂经理,主动引导客户和提供咨

询服务;充分利用各种媒体宣传,扩大社会知名度。三是配齐营业窗口安全防范设施,建立健全联防系统,并保持安全防范设施工作正常,性能完好。

强化创新意识,丰富服务内涵。创新金融产品,改进服务手段,完善服务功能,是优质服务的关键,是增强业务后劲和竞争力的需要。因此,农村信用社的服务工作必须适应形势发展的要求,贴近市场,围绕客户做好创新文章。员工应当在服务的细节上下工夫。如:针对不同的客户群体实施量体裁衣式的服务;针对不同年龄、不同身份的客户,运用规范得体易于接受的礼貌语言;利用掌握的各种金融信息,开展其他金融信息咨询,通过独具特色的细节服务,形成与众不同

的招数。

建立长效机制,实施标本兼治。一是实施“一把手”工程,成立以联社理事长为组长的优质服务工作领导小组,各基层信用社也要层层签订优质服务责任书,将各项指标量化、细化,责任分解到人。二是建立奖励机制。积极开展“星级窗口”、“服务明星”等争先创优活动。三是向社会公布举报电话、在营业大厅设立咨询台、监督电话、举报箱、意见簿等,定期召开企业、客户座谈会,发送征求意见信、监督卡,公布业务发展和承诺服务内容,自觉接受监督。经常对营业网点的服务环境、服务态度、服务质量等进行明察暗访,并广泛征求客户意见和建议,解决服务工作中存在的问题。(惠民联社 吴璇)

## 德鑫商务宾馆

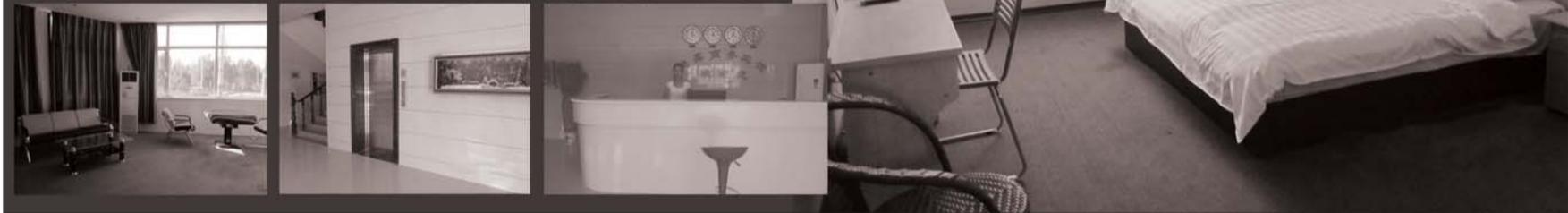
### 订房热线: 0543-5587555

德鑫商务宾馆位于糖坊街西路路口,区域面积占3000平方米,宾馆内设单人间、标准间、豪华套房、棋牌室,附设能容纳100人的餐厅。其中有客房60余间,床位110张,其中豪华套房5间,以及标准间50间。宾馆还设有自选超市、免费早餐等便捷服务。

德鑫商务宾馆以“宾客至上,服务第一”为经营理念,视宾客为上帝,真诚地为宾客提供“热情、周到、文明、礼貌、快捷、安全、规范”的服务。宾馆地处中心位置,交通十分便捷连通圣豪超市、大华超市等购物商场。

高雅的品味,完美的服务是德鑫宾馆的特色。德鑫商务宾馆已于9月6号开业,开业当天所有房间一律50元,凡开业期间来本宾馆入住的新老顾客均送贵宾卡一张,所有房间一律六折优惠,本店陆续将推出国庆节期间预定婚房,将享受众多优惠并发放小礼品。本宾馆全体员工欢迎新老顾客前来入住。

本活动最终解释权归德鑫商务宾馆所有。



## 滨州德珍源商贸有限公司

### 因为珍贵,所以尊贵

### 懂得享受 自然选择

地址惠民建行南关支行办公楼601室 座机: 0543-5316699 电话: 18764539666 18615658888 网址: www.dzysm.com