

## 魅力因激情而绽放

# 中国银行淄博高新支行营业部争创最美营业厅

“魅力高新，激情之军”，每天晨会时间铿锵而有力的口号就会从中行高新支行营业部的大厅里传出来，口号里传递着信心，迸发着激情，彰显着中行高新支行营业部这支年轻而有活力的队伍用心诠释服务真谛的内涵。“山东省服务名牌”、“最美营业厅”称号……所有这些含金量十足荣誉的背后，都是激情释放出来的魅力。

对银行而言，魅力寓于平时的一点一滴之中。

宽敞明亮的营业环境是魅力的直接体现。走进中行高新支行的营业大厅，迎接客户的是一张张笑容满溢的脸庞，规范而快速的业务办理流程，来有迎声、走有

送声的周到服务，让客户感觉如沐春风；各种功能分区齐全，客户自助体验机、点钞机、客服电话、雨伞、便民服务箱一应俱全，真正让客户体验到到家办业务的感觉。

尽职尽责，将心比心的服务是魅力的内涵所在。面对客户身受重伤而无法到营业厅办理密码挂失的业务，该行营业部主任没有冷漠，没有推诿，而是特事特办，开辟绿色通道，采取上门服务，打破常规给客户送去了温情；面对老年客户的理财需求，理财经理没有欺骗，没有隐瞒，而是站在客户的角度推荐适合客户风险承受能力的银行理财产品，并且针对客户行动不方便的情况，上

门接客户到行里办理业务，最终将心比心的服务赢得了大客户；为了让企业顺利实现到账，营业部的对账员利用周末休息时间一路从高新区追到了沂源，尽职尽责的服务换来了客户的衷心感谢……

最好的银行，就是一家由文化引领的银行，一家核心业务竞争力最强的银行，一家传导顺畅、合规经营的银行，一家服务水平大大提升、社会责任感强、社会美誉度高的银行。中行淄博高新支行营业部的员工时刻用行动践行着“最美营业厅”的内涵，也让高新支行营业部的魅力因激情而绽放。

(宋会涛)



▲整齐划一的员工仪表。

## 工商银行淄博分行：

# 采取措施解决柜面客户排长队问题

今年以来，针对业务旺季网点客流量大、客户排长队现象，工商银行淄博分行想客户之所想、急客户之所急，采取得力措施做好柜面客户分流引导工作，提高办理业务效率和服务质量，缩短客户等候时间，受到广大客户的一致好评。

一、深入网点做好调研工作。分行个人金融业务部门深入一线网点调研，逐环节分析排长队成因，虚心听取客户的意见和建议，召开各网点负责

人会议，严格落实改进服务各项措施，及时解决业务中遇到的困难，畅通服务渠道。

二、适当增加对外服务窗口。在业务繁忙时段，网点人员放弃休息时间，增加对外服务窗口，提高业务办理效率，缩短客户等候时间。

三、做好大堂引导工作。各网点大堂经理主动做好客户第一接触服务，对进入网点的客户通过观察、询问，了解客户的业务需求和办理业务的类别，

准确快速地对客户进行分流，引导客户使用ATM和网上银行，多渠道为客户办理业务，减轻柜面服务压力，缓解客户排长队现象。

四、全面做好存折换卡工作。对持有存折办理业务的客户，主动帮助客户办理存折换卡业务，由大堂经理负责教会客户使用自助办理相关业务，提高了网上银行和自助设备的使用率，避免柜面排队。

(王萍)



# 司机开车守规矩能少交保费

## 保费最低或能达到三至四折，商业车险将试点费率改革

对于有车一族来说，为爱车投保车险是购车后的头等大事。随着近日保监会《关于深化商业车险条款费率管理制度改革的意见》出炉，后期商业车险可由保险公司自主定价，保费多少将和车主出险理赔、车况、驾驶习惯等关联程度更紧密，低风险车主将获得更大的费率优惠。

## 5月将在6省市启动改革试点

根据保监会印发的《关于深化商业车险条款费率管理制度改革的意见》(简称“《意见》”)，中国保险行业协会将按照大多数法则要求，建立财产保险行业商业车险损失数据的收集、测算、调整机制，动态发布商业车险基准纯风险保费表，为财产保险公司科学厘定商业车险费率提供参考。财产保险公司

将根据自身实际情况科学测算基准附加保费，合理确定自主费率调整系数及其调整标准，最终形成高度市场化的费率形成机制。

按照保监会安排，今年春节后，商业车险费率改革试点方案将出台并公开征求意见，5月将在6省市启动试点，包括黑龙江、山东、重庆、广西、陕西以及青岛六地。

## 低风险车主保费有望降低

此次商业车险费率改革能为有车族带来什么实惠?据了解，此次车险费改最大的变化就是在以新车购置价、出险次数等因素为核心的现有车险定价模式基础上，加入车型以及驾驶人不同驾驶习惯等因素，最终实现品牌车型的差异化定价。

“现在各家保险公司的保费基本差不多，在商业车险费率市场化之前，车险保费和出险次数、理赔金额关系最大，此次商业车险新规

出台后，低风险车主的保费有望降低，高风险车主的保费或将上涨。”近日，中国人寿财险公司业务部人士表示：“之前不少车主抱怨，自己开车很少出事故，而且爱车零配件很便宜，但是和其他配件价格高、出险次数多的车主比起来，车险保费并没有便宜多少。这种现象将会因这次车险费率改革而改变，部分驾驶行为规范、出险次数少的车主，保费最低或能达到三至四折。”



驾驶行为规范的车主保费有望降低(资料片)。

本报记者 王鸿哲 摄

## 车险今后或可“私人订制”

“我家离单位很近，平时也就拿来代步，一年却要交8000多元保费，感觉都没什么用?”不少车主抱怨，不买保险不放心，买保险感觉纯粹是给保险公司做了贡献。

《关于深化商业车险条款费率管理制度改革的意见》指出，除了保险行业协会的示范条款，还鼓励财产保险公司开发商业车险创新型条款，为消费者提供多样化、个性化、差异化的商业车险保障和服务。这

被理解为今后车险将可以“私人订制”。

一位车险业人士表示，将来保险定价会越来越细致，目前一些保险公司跟互联网公司合作车联网，有可能改变原先低风险客户变相补贴高风险客户的现状，“保险定价不仅与车型、驾车习惯等息息相关，车主的保费可能还将取决于里程、实际驾驶时间、地点等相关，下雨天车主不开车就不用支付保费等。”

## 股票期权首日表现平稳

两市震荡沪指涨0.62%

9日，股票期权正式面世，全天交易平稳。两市开盘涨跌不一，早盘沪指在券商、保险等带动下震荡上行，临近午盘出现回落。创业板指数低开，随后冲高回落。午后，沪深指数再度受到金融板块提携快速上冲，涨幅稍有扩大。纵观全天行情，主板延续此前的震荡态势，中小盘股与主板走出“跷跷板”行情。

截至收盘，沪指报3095.12点，上涨19.22点，涨幅0.62%，成交2407亿元；深成指报10868.14点，上涨77.04点，涨幅0.71%，成交1954亿元；创业板指数报1708.85点，下跌22.12点，跌幅1.28%，成交415.6亿元。

板块涨少跌多。证券、保险、石油、饮料制造等表现活跃；传媒、仪器仪表、医药、造纸等表现一般。

个股方面，跌停多涨停少。ST股除外，汇源通信、西部黄金、韶钢松山、大智慧等10余个个股涨停；上海电力、万好万家、中联电气、威创股份等10余个个股跌停。

消息面上，中国海关总署8日发布数据显示，1月份中国进出口总值同比下降10.8%；西安民生收购海航商业百货资产；私募基金登记备案制度实施满“周岁”；20家上市券商1月盈利逾80亿元；货币政策将继续保持稳健和松紧适度；新三板指数设计方案本周面世；并购重组火爆依旧，115起申请进入排队审核序列。

分析称，今日沪深两市缩量反弹，金融权重股功不可没。然而市场受到中小盘个股冲高回落拖累，反弹或难以持续。近期来看，两市未来弱势情绪恐仍将继续，60日均线支撑或将重新受到考验。