

山东63家银行网点荣获“千佳示范单位”

为提升银行业服务品质，本报将陆续对各大优秀网点进行典型报道

本报记者 张頔

日前，中国银行业协会组织开展的“2016年度中国银行业文明规范服务千佳示范单位”创建评选结果揭晓，山东省银行业有中国工商银行肥城支行营业室等63家银行营业网点

获评并受到表彰。

在本次创建评选工作中，山东省银行业协会积极协调组织、有序推进，各银行业金融机构营业网点竞相创建、扎实提升，保证了先进典型的评出。协会负责人表示，通过先进典型的创建选树，改善了山东银行

业整体服务效能，提升了社会公众对银行服务的满意度，有力引领和带动了山东银行业文明规范服务管理的制度化、规范化、体系化和品牌建设。

随着银行业供给侧改革的深入，银行网点提供的服务也不只限于方便快捷的业务办

理，而是扩展到了多个方面。在拓展服务渠道方面，我省银行业深入推进物理渠道、智能银行、自助及电子渠道建设，持续提升无障碍化、私人银行服务水平；加强客户服务中心建设和社区、小微支行建设，在互联网金融智能化建设方面取得可

喜成绩。

在接下来的一段时间内，本报将联合山东省银行业协会共同推出山东银行业“千佳”网点系列报道，旨在向大家介绍“千佳”银行网点在提升银行业服务品质、保护消费者合法权益中的优秀做法和典型事迹。

优质服务赢得百姓认可

青岛银行济南分行营业部连续三年获评“银行业千佳示范单位”

作为城市商业银行中优质服务的代表，青岛银行济南分行营业部已经在2012年、2014年和2016年连续三届被评为“中国银行业文明规范服务千佳示范单位”，文明规范服务已成为促进银行业发展和客户满意度提升的重要源泉，青岛银行济南分行营业部为何能在众多银行窗口单位中脱颖而出？近日，记者带着疑问，走访了青岛银行济南分行，了解他们优质服务背后的秘诀。

一进入营业大厅，映入记者眼帘的是整洁大方的卫生环境、井然有序的工作人员，一股如家庭般温馨的气息扑面而来。“来这家银行办业务，到处都是笑脸相迎，”正在存款的李女士说，“有时候就是不办业务，路过这里也想来坐一坐，和理财师聊会儿天。”银行网点能让百姓愿意主动上门，银行理财师变成客户朋友，其中蕴含的服务水平确实在行业内首屈一指。

服务从标准化走向温馨化

青岛银行济南分行服务监督中心负责人史文介绍说：“谈到分行营业部获得这个‘千佳’奖牌，离不开总行和分行各级领导的大力支持，近年来，在总行和分行指导下，营业部服务工作完成了从标准化到温馨化的重要转变。”

早在2013年，青岛银行就在全国首家创设了专业银行服务品牌——青馨服

务，旨在统一服务理念、统一服务标准。为确保服务工作提升，青岛银行设立了严格的培训制度和服务质量监测制度，先后制订了一系列规章制度和 workflows，对客户服务的各方面进行了明确规定，形成了规范化管理。

近年来，青岛银行又在行业内首推“主动性”“亲切感”“响应性”“可靠性”“移情性”等“五性”软性服务监测指标，通过管理创新，促使优秀服务行为的评判标准逐步由“统一规范”向“围绕客户需求，表达热情与尊重，传递亲切与温柔”转移，促进全行服务向温馨化推进。

同时，济南分行营业部也通过“每周我巡视”“服务擂台 达人争创”“最佳服务，你我共创”等一系列提升活动，强化服务“软实力”，同时将优质服务理念根植员工内心。

科技创新助力服务提升

近年来，移动互联网等新技术迅速发展，让银行可

以向客户提供便利化、专业性和智能化的金融服务。

近年来，青岛银行济南分行营业部大力推进电子银行服务网络的建设，设立电话银行、电子银行体验区，还启用了网上银行演示机、大堂经理IPAD演示机等多台自助设备，实现客户有序引导，做到了大堂环境忙而不乱。

史文对记者说，为了更好地服务客户，营业部还推出“一体两翼”式线上客户服务体系：“一体”指“历山文化生活圈”公众号；“两翼”指针对财富客户的“青银Family慧理财”，针对贷款客户的“青银Family小莹”两个客户专属服务号。线上客户服务体系的创立，方便客户了解金融服务和产品，让原有的8小时大堂优质服务变成了无时间间隙、无地域限制的“全地域、全天候服务”。

挂失流程再造 获评服务“金点子”

对银行客户而言，一旦银行卡丢失，整个人都会处于紧张和焦虑的情绪中，而银行柜台内的业务人员工作需要按照流程操作。一边是心急如焚，一边是一丝不苟，有时候就会产生矛盾冲突。

为了解决这一问题，青岛银行济南分行营业部重新

梳理了挂失业务服务流程，大大提升客户对该类业务的服务体验。首先，客户办理银行卡挂失业务前，采取大堂经理“首问负责”制，缓解客户紧张情绪。在办理卡挂失业务过程中，制定相应服务流程，根据客户的紧急程度等因素分类办理，对于挂失后的客户，创新性提供挂失“售后”服务，一方面对支付宝、微信支付可能造成客户损失的环节进行提醒，另一方面，提供银行温馨服务卡加强联系与互动，同时对贵宾客户还将进行电话回访。

这样一个在场景金融方面的微创新，缓解了客户焦虑、不安的情绪，体现了青岛银行济南分行营业部以市场为导向、以客户为中心的服务理念，因此也得到了社会各界的认可，在2016年山东金融团工委“双提升”活动中，获评山东金融青年方案“金点子”奖。优质服务带来的是客户的认可和支持。2016年，青岛银行济南分行营业部全年理财产品销售近10亿元，仅下半年个贷产品放款近2亿元，两项数据均居行业前列。（财金记者 程立龙 通讯员 张頔）



建设银行反钓鱼

构筑网络安全防护墙

伴随互联网的日益普及和移动互联网的快速发展，钓鱼网站日益频发多变、伪基站不断升级，严重侵害客户信息、资金安全，持续侵蚀网络健康生态。建行主动履行中国企业社会责任，创新建立“发现早、关闭快”反钓鱼工作机制，积极应对频发多变的网络钓鱼欺诈，在保障客户信息和资金安全，构筑网络安全防护墙方面，成效显著。五年来，建行累计主动排查可疑网站5000多万个，处理关闭钓鱼网站近9万个。

为保护客户网络安全，建行于2011年在同业中率先开展7*24小时反钓鱼主动搜索工作。五年来，形成一支反钓鱼专业化队伍，一套业内先进的钓鱼网站监测处理系统。钓鱼网站监测从最初的伪冒网上银行到目前已全面覆盖网上银行、手机银行、互联网站、海外企业网银、善融商务等业务范围，同时对涉及窃取银行卡信息的外部钓鱼网站纳入监测处理范围。建行通过不断迭代创新，自主研发的“一种反钓鱼监测系统和方法”在2016年获得国家发明专利，又为建行反钓鱼提供“一把利器”。

发现早 将风险遏制在萌芽

为第一时间发现钓鱼网站，建行通过分析钓鱼网站特征，不断创新钓鱼网站主动搜索技术，提升伪冒网站排查效率，在钓鱼网站未向客户发布前就及时主动搜索发现关闭，将风险遏制的萌芽，钓鱼网站主动搜索发现率高达69%。同时，建行积极拓展钓鱼网站举报渠道，全面受理客户、分行、网点、各类外部机构举报。客户在收到钓鱼网站的第一时间可以通过电话(0551-62698931)、邮件(fdy.zh@ccb.com)、微信(CCB.elutong)等各类渠道直接向建行举报，建行7*24小时受理钓鱼网站举报，并快速报送相关机构关闭。

关闭快 构筑网络安全防护墙

建行重点关注钓鱼网站快速关闭，与公安、腾讯、360安全中心等多家网络安全机构建立了反钓鱼快速联动合作机制，确保发现的钓鱼网站第一时间关闭。钓鱼网站在同业中发现最快、存活时间最短，单个钓鱼网站受欺诈客户最少，有效遏制和打击了钓鱼网站欺诈的嚣张气焰，为客户提供安全的网络金融交易环境。

多渠道 联动应对网络钓鱼欺诈

建行在大力打击钓鱼网站的同时，力推大数据智能风控，从事前、事中、事后全面构建“防、控、补”一体的电子银行全流程反欺诈体系，切实保障客户网络交易安全；建行利用其官方网站、微信、微博、网点等渠道加强客户安全教育，提高客户对钓鱼网站的认辨能力和防范意识，对误入钓鱼网站客户的交易纳入建行风险监控平台监控；规范合作支付公司的风险管理，清理欺诈分子的销账渠道。

下一步，建设银行将继续在防控网络欺诈风险的道路上主动作为，勇于担当，为客户全面构筑网络安全防护墙。

农行融资增信 “贷”动山东农民脱贫致富

再有一天就到惊蛰了，鲁北平原地温回升，阳光灿烂。山东省高青县常家镇翟徐村的一个蔬菜大棚内，年过花甲的徐守刚正在精心管理辣椒苗，再过3个月辣椒就能成熟采摘了。去年，高青县栋茂农业科技有限公司为他免费提供了半亩地的辣椒苗，他的辣椒全部卖给了公司，收入1600元。“今年再使把劲，俺就脱贫了！”徐老汉露出了笑容。

高青县栋茂农业科技有限公司总经理官静介绍，公司的种植基地是高青县扶贫基地，采用“公司+农户”的形式，发展辣椒种植产业，目前种植规模已经达到了4000多亩。公司向300余户659个扶贫对象按每人半亩免费提供种苗，协议回收，每亩纯收入3000元左右。除了常家镇，还覆盖了诸如花沟镇马庄、花二、苗家等种植村30余个，形成辣椒种植特色基地。

“我们公司能有今天的规模，离不开农行的支持。”官静介绍，2015年公司扩大高效农作物经营规模的时候，资金不足，农行高青县支行为其办理了80万元的融资增信贷款。2016年，农行经过仔细调查和判断，发现我们的项目不但前景好，而且还能带动贫困户脱贫致富，就将贷款额度扩增到150万元，使企业新上线两台大型烘干机，大大提高了辣椒的烘干处理效率。目前，公司年出口干辣椒2000余万斤，带动了贫困户增收。

中国农业银行山东省分行行长益虎介绍，山东省财政厅与农行等金融机构联合创新的融资增信业务，有效解决了农民专业合作社、中小型农业龙头企业、家庭农场、专业大户等农业新型经营主体面临的贷款难、贷款贵问题。到去年末，“融资增信”业务已在39个县开展试

点，发放贷款5.4亿元。

农行临沂分行充分利用政府融资增信平台，加大对农业新型经营主体的支持力度，以产业扶贫带动广大农民脱贫致富，全面提高金融扶贫成效。该行行长宋红光介绍，临沂市共设立共保基金1.1亿元，为农业新型经营者主体贷款提供担保。去年以来，该行累计为156户农业新型经营主体办理贷款2.2亿元，带动帮扶贫困户3731户。

唐乃坤是潍坊市坊子区友发苗木种植专业合作社的负责人，合作社的基地是600多亩园林种植园。前年，合作社急需资金的时候，农行潍坊坊子支行会同经管局组成的联合调查组，深入乡村，田间地头调研考察，很快将唐乃坤的友发苗木种植专业合作社作为重点扶持对象，为其发放了“融资增信”贷款100万元。“现在，本村很多青年都加入到合作社来，每到植树

高峰期，附近几个村的村民也都来打零工。”唐乃坤说。

“多亏了农业银行的融资增信业务，让俺扩大了养殖规模。”说这话的是山东省庆云县徐园子乡后道口村的赵大欢。去年秋天，他的肉牛养殖场计划扩大养殖规模，面对融资难题，他不知所措。正在赵大欢一筹莫展之际，农业银行庆云县支行得到了消息，客户经理刘超通过实地调查，向他推介了“融资增信”贷款。农行开通了绿色通道，提供优惠利率，加快审批效率，及时为他办理了100万元贷款的发放手续。去年，老赵实现年收入40万元，目前肉牛存栏量达到120头，养殖规模进一步扩大。养牛场每年消耗140多吨青贮饲料，都是收购当地的玉米秸秆，也给周边的贫困户增加了一些收入。

(通讯员 朱沙)

