

# 三次职场搬迁 事业跨越发展

## 记中华联合财产保险山东分公司搬入新职场

财金记者 程立龙

### 职场搬迁

#### 带来业务腾飞

古人云,鸢迁乔木,燕入高楼。一般而言,保险公司搬迁职场既是业务发展的客观要求,也是公司未来进步的基石。

中华保险由新疆生产建设兵团组建成立,2004年,随着业务扩展,中华保险成立山东分公司,从此走上服务山东经济道路,便利齐鲁百姓生活的道路。

2004年,刚入驻山东的中华保险选择了千佛山下的山大特广场作为职场。2008年山东分公司搬迁到天桥区堤口路天桥文体中心办公。随着业务快速发展,2010年高新区的舜泰广场又成为第三个办公地点。转眼到了今年,中华保险告别了办公地点的来回辗转,由过去的租赁变为购买,来到了济南市新的金融机构高地——



今年6月,中华联合财产保险股份有限公司山东分公司搬迁到位于济南市高新区汉峪金谷面积12000余平方米的新办公职场。整个乔迁仪式没有邀请大牌明星,也没有鲜花拱门,只有公司负责人和员工在一起回顾过去,展望未来,活动全程简洁朴素,颇有清风徐来之感。

汉峪金谷,终于拥有了12000余平方米的办公职场。有老员工感慨,过去13年的办公职场均是租赁而来,和公司一起奋斗了这么久,现在终于有了属于自己的家!

回顾过去,山东中华保险自植根齐鲁大地以来,从无到有,从小到大,建立起遍布全省市县乡的机构网络,为公司持续健康发展奠定了坚实基础。13年来,公司打造出了一支战斗力强、高素质的保险经营与服务专业队伍,为公司发展储备了不竭的人才资源。

一分耕耘一分收获。2016年山东中华保险保费收入达到32亿元,公司规模也居总公司

系统和当地行业前列,公司农险特色优势进一步彰显,稳居山东农险市场第二位,为服务山东经济发展大局提供了全方位的保险保障,得到了社会各界的广泛认可。

### 用保险方式

#### 关注民生回馈社会

山东中华保险负责人对记者说,如果说中华保险在过去13年中取得了一些成绩,一方面是不断提高经营水平、积极拓展保险业务,服务投保客户,另一方面就是积极承担社会责任,通过保险的方式来回馈社会。

在农业保险方面,山东中华保险稳居当地市场第二位,占据了四分之一左右的市场份额,对于促进农业发展,帮助农民分散和降低农业风险,维护农村社会稳定方面起到了重要作用。

山东中华保险还积极响应政府部署,在全省多个地市分别开展了城镇职工补充医疗保险、大病保险、精准扶贫保险和民生综合保险项目,有效缓解了人民群众因病致贫、因病返贫矛盾,弥补了自然灾害造成对居民及其家庭房屋财产的损失,切实做到了让百姓满意,让政府放心,得到了多方面的高度评价。

截至去年底,山东中华保险城镇职工补充医疗保险累计为百万人次提供了高额医疗保障,减轻了6000余个职工家庭高额医疗费用负担。

2017年,山东中华保险分别取得了德州和聊城两地城镇职工大病保险的独家承办权,

为两市超过一百万职工提供高额医疗保障。

山东中华保险还积极落实《山东省2017年度扶贫特惠保险实施方案》,截至6月底,已经为全省34个县区的50.96万贫困人口人提供了480.71亿元的保险保障。

在民生综合保险方面,中华财险目前为潍坊、烟台和威海三市612万户家庭1860万人提供了保险保障,切实担当起中华财险应负的社会责任。

“靡不有初,鲜克有终”,谈到山东中华保险下一步的发展,山东中华保险负责人说,新环境,就要有新气象,新气象就要有新作为。山东中华保险将继续秉持和发扬艰苦奋斗的优良传统,以追求更快、更高、更强的精神风貌,为山东经济社会发展和新旧动能转换保驾护航,担当责任、创新突破,全身心投入到公司事业发展上,以新的思路、新的举措,打开新局面,实现新发展,再铸新辉煌。



本报记者 张嶂

交通银行菏泽分行营业部位于菏泽市人民路658号,地处繁华的商业区,储蓄存款增量、理财产品销售均排全行第一。多年来,该行高标准、严要求,以保护消费者权益,履行社会责任为己任,坚持以人为本,服务至上,终于获得了“中国银行业文明规范服务千佳示范单位”的荣誉称号。

### 注重理念更新

#### 突出服务主题

银行业竞争日益加剧,迫使员工在服务工作中必须具有新思路,走向新天地。其中首要解决的仍是思想认识问题。只有认识提高了,才能奠定服务工作的思想基础,增强做好服

务工作的自觉性、主动性和创造性,也才能更新服务理念,拓宽服务领域,创新服务形式,推进服务工作上台阶。

基于此,营业部除对员工加强职业道德教育,把“诚信”、“真诚”贯穿于服务全过程外,还确立了以客户为尊的服务理念。贯彻“效益来自客户”的经营理念,推行“客户永远正确”的评判标准,建立“客户需求第一”的处理程序,工作中紧紧围绕服务主题,以客户为中心,站在客户的角度去思考,尽最大可能让客户从交行提供的服务中得到一种满足感、方便感,被尊重感和精神愉悦感。

营业部以“客户超预期完美服务体验”为核心,从满足客户多方面需求出发,舍得在服务设施、服务功能建设上下功夫、多投入,无论是网点整体布

局,还是细微服务工具配置,处处体现着客户至上、服务为本的理念,展现着交通银行特色化服务文化的内涵和底蕴。

营业部分为七大区:客户休息等候区,电子银行服务区、自助服务区、咨询引导区、现金区、非现金区、贵宾服务区。七大区各具特色,装修整体遵循高贵典雅、舒适宜人的风格,根据不同客户的服务需求,设置各种个性化服务设施。时刻关注对网点硬件设施的维护工作,在维护中不断更新,在更新中不断创新,在创新中不断提升服务品质。

### 注重创新举措

#### 突出服务特色

服务方式创新,礼仪培训制度化。通过举办知识讲座,进

一步提升服务档次;实行服务质量定期评比制。树立典型,以点带面,形成“比、学、赶、超”的良好氛围,推进整体服务水平提升;推行亲情化服务。定期组织客户沙龙联谊活动,拉近与客户的距离,并将此作为提升服务、推动工作的助推剂;建档立案发展优质客户。大力实施个性化服务,为优质客户和潜在客户建立详细的个人档案,其中包括生日、家庭住址、联系电话、个人喜好、身体状况等,凡逢年过节、生日及婚嫁嫁娶都进行走访慰问,对特别重要的客户则由单位负责人走访,由此密切了与客户的关系,发展了稳定的优质客户群。

服务内容创新。一是扩大服务范围。不仅限于营业柜台,而是走出去服务大众。经常组织员工深入社区、走近群众,多

形式开展业务知识宣传,普及金融知识,不仅拉近了与客户的距离,还进一步提高了交行的美誉度;二是推行限时办结制。明确规定了柜面服务人员办理各项业务的办结时限,进一步提高了服务效率和客户满意度。

服务督导创新。不折不扣地将“神秘人”暗访发现的问题逐项整改,同时注重《意见簿》上的反馈意见,科学利用客户的意见和建议,将存在的不足逐项纠正,尽可能使服务工作更加完美;定期回访客户。指定专人对部分客户进行电话回访,了解他们对服务工作的感受及建议,以此促进服务工作;检查督导。发现问题和不足,及时进行整改,从而增强了员工的工作责任感和压力感,使服务工作得到了有效落实。

# 农行山东省分行有效防范电信诈骗,力挽客户损失

7月14日下午,一位姓陈的客户到农行山东济宁运河支行营业部办业务,柜员刘温热情接待。期间,刘温听到客户在接电话中说出了自己的身份证号和手机号等信息,当听到说“支付密码”时,马上写了一张“不要说”的小纸条递给了客户。客户立刻明白过来,不再透露自己的支付密码。原来,客户在申办信用卡时遇到了假客服电话回访。该客户说:“我银行卡里有一万元,要不是你及时提醒我,说不定这一万元就被划走了。真是太感谢你了!”

近年来,电信诈骗成为客户资金安全的巨大威胁,为了增强公众支付风险意识,有效防范电信网络诈骗,农行山东省分行加强组织领导,成立了电信网络诈骗专项治理领导小

组,采取了一系列行之有效的举措。

该行注重从源头上治理电信网络诈骗各项工作。他们严把开户关口,加强客户身份核实,加强异常开户行为的审核,严格联系电话与身份证件号对应关系。清理存量客户,对于4张卡以上的客户发送信息,按照先多后少的原则,对大量持有农行借记卡的客户提醒账户合并。做好收单商户管理和信用卡客户信息保护工作,组织完成了辖内特约商户现场检查工作,检查覆盖面和完成率均达100%。做好电子银行业务防范电信网络诈骗工作,组织人员对线上直联客户及智付通客户进行了排查,开展了网络信息安全与客户信息保护的自查工作。

积极开展防范电信诈骗政策的宣传。主动在省内主要媒体开展防诈骗宣传,让防范电信网络诈骗深入人心,切实提升社会公众的防范意识。坚持每日利用网点“微讲堂”,向客户重点做好关于I、II、III类账户及ATM转账需24小时以后到账等新政策的宣讲,充分利用跑马屏、海报机、海报灯箱等醒目位置,广泛向客户宣传银行新政策变化。立足网点设施,延伸宣传效果。在营业网点柜台、ATM、宣传广告牌等张贴防范诈骗的宣传画及警示标语,定期在网点营业厅的显著位置设立防电信诈骗宣传展台,不定期发送防范电信网络诈骗宣传短信等。该行还深入村社企校,开展形式多样、贴近公众、互动性强的宣传活动,不

断提高宣传覆盖面和宣传成效。

该行在营业网点和一线员工筑起了防诈骗防线。他们注重在网点盯紧可疑操作,做好事前预防。一线员工定期巡视厅堂和自助区域,持续加强对大额可疑转账汇款、向陌生人转账汇款、紧急转账汇款等可疑操作的提醒工作,落实“三看二问一核对”的操作规程,做好事前预防。对员工开展了防范电信网络诈骗专项培训,并逐级转培训。下发防范电信网络诈骗知识手册和应答口径,并借助晨会演练、岗位资格考试等手段推广学习,提高了一线员工拦截电信网络诈骗的意识和能力。

该行对于不慎遭遇电信网络诈骗的客户,积极配合公安

机关追查资金去向,做好后续处置工作。前几天,菏泽市某出口公司外销经理刘先生急匆匆的来到农行菏泽分行国际业务部,称有诈骗分子冒充其公司向韩国客户发送邮件,致使韩国客户将11.39万美元的货款汇至诈骗分子提供的账户。该行获知情况后,立即立刻通知韩国客户通过汇出行发送SWIFT电文到收款行要求退汇。同时,立刻到牡丹区公安局反诈中心报警,请求警方协助,第一时间冻结收款方账户。经过菏泽牡丹区公安局、山东省和广东省反诈中心紧急协调、磋商,最终在当日下午将涉案账户予以止付冻结。通过努力,款项退至汇款行。

(记者 张嶂 通讯员 朱沙)