

加快网点功能升级

济宁工行助推地方经济发展

本报讯（通讯员 高吉栋）为更好地向地方居民及广大中小企业客户提供金融服务，工商银行济宁分行不断加快经营网点功能转型升级，通过开办对公业务，把网点服务领域由个人客户向中小企业及个体经营客户延伸，网点功能及服务手段得到进一步丰富。以红星东路支行为例，截至10月底，该行对公开户及存款较年初分别增加19户和1850万元，网点综合服务能力得到大幅提升。

一、建立健全对公业务营销渠道。一是开设非现金服务区，

将非现金业务从现金区充分剥离出来，强化非现金区综合业务职能，从而进一步促进网点功能转型。二是优化网点岗位职责，将大堂服务职能交给服务外包人员，从网点负责人到客户经理，都身兼数职，做到公私客户一起抓，公私业务一肩挑。三是发挥非现金区销售主渠道作用，将业务复杂、占用时间长、客户贡献度大的业务分流到非现金柜台，进行专属服务，提高服务效果。

二、实行分工不分家的联动营销。建立以网点主任为核心，以客户经理为中心，柜员、大堂

经理全员参与的营销团队，通过上下配合、柜台内外配合，形成分工不分家、相辅相成、互助互帮的营销格局。每天通过晨会、周例会，网点所有岗位相互交流前一天和前一周的工作情况和营销成果，并针对存在问题讨论下一步工作措施，采取多种营销方式，确保营销成功率。

三、开展“走出去”营销活动。工行网点发挥区位优势，把对公业务的营销重点面向东、西方向的延街商户以及网点南面的高档小区住户、写字楼客户，以营销法人客户、“五星级”以上

个人客户为目标，大力改善客户结构，大力提高对公业务及优质个人客户占比。与辖区居委会联系，在小区设立“金融服务站”，针对高端客户开展送服务、送产品营销活动，广泛宣传本行产品，扩大工行知名度。

四、把控转潜力客户作为拓展业务的法宝。工行红星东路支行网点针对对公业务薄弱环节，以抓开户、抓结算为抓手，开展集中走访、上门营销活动，强化周边商铺、房地产公司、建筑公司、资金流量大的各类客户的开户，网点对公客户由年初的2户，增加到9月底的21户，存款最高时增加1850多万元，带动了理财业务、电子银行及银行卡等业务的快速发展。

五、不断完善“多劳多得”的考核机制。该网点根据支行的《绩效工资考核方案》及下达到网点的经营计划，对各个岗位的考核指标进行细化和分解，并根据支行《重点产品计价考核办法》，建立员工营销台帐，按照“谁营销、谁受益”、“谁多劳、谁多得”的原则，调动网点员工的积极性，主动性，推动公私业务快速增长。

平安产险“助学”农村小学



7日上午，平安产险济宁中支公司多名员工在总经理李庆廷的带领下，来到梁山县杨堤口小学，为这所农村小学捐赠了6台电脑、170个书包，以及员工们自发捐助的10000元现金，一起交到杨堤口小学老师和孩子们的手中。总经理李庆廷表示，这些物品代表了平安产险济宁中支公司全体员工对杨堤口小学师生的关爱和祝福，表达平安人对社会的感激之情，也是为教育事业尽一点绵薄之力。

(通讯员 张德峰 摄)

“三多”服务增添窗口温暖

本报讯（通讯员 刘钦同）为更好地展现供电企业的良好形象，提升客户满意率。11月5日，汶上县供电公司启动“三多”服务模式，相关部门精心部署，着力从细节入手，以事实突破，坚持创新服务手段，丰富服务手段，让客户满意而归。

“三多”即微笑多、问候多、满意多。用更多亲切的问候，温暖的微笑，满意的回答，为客户提供一个温馨、阳光的服务窗口。

微笑多。坚持微笑从进门开始到服务结束后离开的整个过程。微笑可以引发客户内心的好感，有时还可稳定人们的焦虑急

躁的情绪，切实的让客户感受到温暖，感受到与众不同的尊重。同时，微笑也容易给工作人员自身带来热情、主动、自信良好的情绪，可促使身心健康，提高工作效率。

问候多。在办理缴费、更容等各种业务等待过程中，要求工作人员从生活、工作等多角度问候客户，用拉家常的方式拉近与客户间的距离，与客户一起分享快乐，并做好倾听人的角色，切实的让客户感受到关怀与重视，使服务过程充实而精彩。

满意多。办理各种业务的时候，客户难免会有很多疑问。而工作人员给出的每一个回答，都

关乎着服务的质量和公司的形象。因此，要求工作人员加大自身学习的力度，对常见业务要熟记于心，在客户提出疑问时能够耐心、详细的做好沟通与解释。特别是面对老、弱、病、残、孕等特殊群体时，工作人员要注重回答的语气、音量、方式等，做到“用心听、认真看、温和说”，给客户更多的满意。

同时，公司在各营业窗口深入开展“服务之星”评选及“形象大使”评选，进一步激发员工服务的动力。对窗口人员进行服务素质提升训练，为客户提供亲情服务，持续提升服务规范化、标准化、人性化。

急客户所急 帮客户所需

梁上农行上门服务特殊客户

本报讯（通讯员 马凤海）

“谢谢你们！谢谢你们！”11月6日11时许，农行梁山县支行城关分理处营业室内，一中年女客户满含热泪，紧紧拉住该分理处主任杜新华和运营主管张保方的手，连声道谢。

原来，这名女士姓王，11月6日上午，她拿着存单，急匆匆的来到农行梁山支行城关分理处，要求办理定期存单支取手续。由于保管不慎，该存单已经严重残损，存单账号和凭证号码已经无法识别，而且该存单是自动转存。该女士是存款人的女儿，属于代理取款。存款人目前身患重病，行动不

便，无法亲自前来办理取款业务。老人身患重病，家庭困难，急需用钱为老人治病。

了解到事情原委之后，该分理处运营主管张保方马上将情况反映给网点主任杜新华和支行财会运营部和支行领导，支行相关领导果断决定在制度许可的基础上为这一特殊客户提供上门服务。接到通知后，网点主任杜新华、运营主管张保方以及综合柜员史文莉三人在办好相关手续后，驱车二十多公里来到小路口镇王窑村，深入进行了调查并办理了代理挂失的手续，客户当天上午如愿取到了救命钱。

夜间更换变压器不扰民

本报讯（通讯员 刘钦同）

11月7日夜间12时，国网汶上县供电公司35kV康驿变电站内一片热闹，在交错的灯光中，一支由操作队、变电检修人员等组成的20人施工队伍正在调整更换变压器。

为把停电影响降到最小，该公司采取在夜间用电低谷期施工，工作人员分工明细，相互配合，组装、调试、接线，每一个步骤紧张有序的进行着，犹如在夜间拉开一场战斗。

据悉，随着汶上康驿镇经济快速发展和人民生活水平的日益提高，城乡居民家用电器数量明显增加，工业负荷也有较快增长。特别是所辖工业园区内，近两年新增机械厂、化肥厂、木业厂等各类企业、工厂20余家，新增配变容量近

4MVA，用电负荷急剧增高。在用电高峰期，容量分别为8MVA、4MVA的原#1主变和#2主变在并列运行方式下都会过负荷。

面对严峻供电形势，该公司精心部署，统一筹划，一方面制定合理的错峰计划，执行有序用电的要求，另一方面对原有主变进行增容调整，更换原#2主变为25MVA，并同步完成了变电站架构改造、保护装置改造、10kV二次开关柜更换等工作。同时根据现场勘查及负荷计算，将10kV线路的负荷进行了统一优化分配，大大提高了供电可靠性。

经过2个多小时的艰苦奋战，工作人员完成了所有的安装更换工作。目前，康驿变#2主变已投入运行，保障了辖区企业和企业的用电需求。

<div><div>山东省人民政府指定公物拍卖机构</div><div>鸿远拍卖公告</div><p>我公司定于 2013 年 11 月 20 日上午 10 时，在中国拍卖行业协会网络拍卖平台公开拍卖以下标的：</p><p>1、2003 年鲁 HD0000 别克君威轿车一辆，参考价 2.1 万元；</p><p>2、2007 年鲁 H0J669 帕萨特牌轿车一辆，参考价 7 万元；</p><p>3、2006 年鲁 HH7611 蒙迪欧牌轿车一辆，参考价 2.79 万元；</p><p>4、2004 年鲁 H05697 舒驰牌大型普通客车一辆，参考价 2.88 万元；</p><p>5、2004 年鲁 H05763 舒驰牌大型普通客车一辆，参考价 2.88 万元；</p><p>6、2004 年鲁 H05891 舒驰牌大型普通客车一辆，参考价 2.88 万元；</p><p>7、2004 年鲁 H05905 舒驰牌大型普通客车一辆，参考价 2.88 万元；</p><p>8、2007 年本田雅阁轿车一辆，参考价 7.5 万元。</p><p>有意竞买者，请于拍卖日前 1 日下午 4 时前，持有效身份证件及竞买保证金交款回单，到我公司办理竞买登记手续。竞买保证金每辆车 1 万元，汇入我公司基本账户，不成交不计息退还，拍卖日前 2 日在标的所在地展示拍卖标的。</p><p>户 名： 济宁市鸿远拍卖有限公司</p><p>开户行： 中国农业银行济宁市市中区支行</p><p>公司账户： 15461101040017855</p><p>联系电话： 0537-2981369 18953786867</p><p>公司网址： http://www.hypm123.com</p><p>公司地址： 济宁市高新区菱花南路王子酒店 6 楼</p><p>济宁市鸿远拍卖有限公司</p><p>2013 年 11 月 11 日</p></div>	<div><div>中国拍卖行业协会 AA 级拍卖企业</div><div>山东恒诚拍卖公司拍卖公告</div><p>定于 2013 年 11 月 27 日上午 10 时，在我公司拍卖厅，公开拍卖以下标的：</p><p>1、金乡县经济园兴金南路西段南侧的房产一宗。混合结构,建筑面积约 202.12 m²,占地面积约 136.12 m²,参考价: 67.2 万元；</p><p>2、汶上县南门居委丰收巷的房产一套，房权证号：汶房改字第 0001447 号，证载建筑面积 66.63 m²，平房面积约 6 m²，该房产为混合结构，总层数 4 层，所在层为第 4 层，参考价: 12.23 万元；</p><p>3、汶上县农村信用合作联社的 58989 股内部股权，参考价: 5.9 万元。</p><p>展示时间及地点： 公告之日起拍卖日前止，或与我公司联系。</p><p>办理手续： 有意竞买者，请于拍卖日前带有效身份证明来我公司办理竞买手续，同时交纳参考价 20% 的竞买保证金至以下账户：</p><p>开户名： 山东省济宁市中级人民法院</p><p>开户行： 中信银行济宁分行</p><p>标的 1 账号： 10244 000 000 00001687</p><p>标的 2 账号： 10244 000 000 00001686</p><p>标的 3 账号： 10244 000 000 00001684</p><p>联系地址： 济宁市建设路 10 号(声远舞台南，原中信银行办公楼三楼)</p><p>咨询电话： 2882277 13615379990 13563715360</p><p>公司网址： www.sdhcpm.com</p><p>山东恒诚拍卖有限公司</p><p>2013 年 11 月 11 日</p></div>	<div><div>中国拍卖行业协会 AA 级拍卖企业</div><div>山东恒诚拍卖公司拍卖公告</div><p>定于 2013 年 11 月 19 日下午 15 时，在中国拍卖行业协会网络拍卖平台(http://pm.caal23.org.cn)，公开拍卖 2010 年北京现代小型轿车(鲁 HGK319),参考价: 4.2 万元。</p><p>办理手续： 有意竞买者，请于拍卖日前带有效身份证明来我公司办理竞买手续，同时交纳 1 万元的竞买保证金至以下账户：</p><p>开户名： 山东省济宁市中级人民法院</p><p>开户行： 中信银行济宁分行</p><p>账号： 10244 000 000 00001685</p><p>联系地址： 济宁市建设路 10 号(声远舞台南，原中信银行办公楼三楼)</p><p>咨询电话： 2882277 13615379990 13563715360</p><p>公司网址： www.sdhcpm.com</p><p>山东恒诚拍卖有限公司</p><p>2013 年 11 月 11 日</p></div>	<div><div>诚招加盟</div><div>火爆麻辣香锅 现面向全市诚招加盟商！尚品餐饮管理有限公司与您精诚合作！</div><div><div>加盟 15563739926</div><div>电话 0537-7239923</div><div>马经理</div></div></div>
<div><div>金牌专栏</div><div>★ 一次性交费五次者，赠送一次 一次性交费十次者，赠送三次</div><div>★ 规格:5.7X4.5cm 单价:300元/次★ 每次刊登不得超过两个单位</div><div>齐鲁晚报·今日运河 广告中心 订版电话:0537-2366549 2366539</div></div>			