

提升金融服务 加大创新力度

工商银行山东省分行全力支持实体经济发展

积极争取总行支持 加大对山东经济的信贷投入

去年，面对紧张的信贷资金形势，工商银行山东省分行始终坚持金融服务实体经济的本质要求，积极向总行汇报山东经济发展的良好态势和企业持续向好的经营状况，以及“蓝、黄”两区建设资金需求，最大程度争取总行支持。

工总行高度重视山东经济的持续健康快速发展，在信贷规模、资金安排和信贷政策方面给予大力倾斜，先后两次向山东分行追加信贷限额，有力支持了山东工行贷款稳定增长。2011年，工商银行山东省分行本外币表内外融资较上年增加880余亿元。其中，表内各项贷款较上年增加560余亿元，增幅13.59%，高于全系统贷款平均增幅；增量占全国工行系统增量的6.51%，同比提高0.6个百分点，较好地落实了省政府对各家金融机构提出的“贷款增量同比不减、系统占比同比提升”的工作要求。

创新业务品种 有效拓宽企业融资渠道

在信贷规模总体有限的情况下，牢固树立大融理念，在依法合规的前提下，积极开办表外融资业务，满足企业融资需求，实现了表内融资和表外融资的协调均衡发展。

2011年，工商银行山东省分行共办理表外融资5500余亿元，余额较上年增加310余亿元。完成理财资金投资等创新项目151个，余额较上年增加180余亿元。特别是在年末总行资金较为紧张的情况下，经积极争取和

2011年，工商银行山东省分行立足服务地方经济发展，自觉履行大型商业银行社会责任，在加强和改进金融服务、支持实体经济发展方面工作积极创新，取得了显著成效，为促进全省经济社会发展做出了积极贡献。

反复工作，于12月31日年终决算当天，完成了某集团公司30亿元股权融资项目，全部资金一次到位，确保了企业资金需求。同时，积极支持省内企业实施“走出去”战略，为某集团公司海外重组收购提供并购贷款3亿欧元。

突出投放重点 优先支持重点领域项目建设

去年，工商银行山东省分行集中资金，优先满足列入国家和省政府规划的重大基础设施项目、在建续建项目续贷需求，加大传统产业升级、战略性新兴产业和服务业信贷投入，做好保障房建设、三农等民生领域的配套服务。全年发放重点在建续建项目贷款150亿元，新增传统产业升级、战略性新兴产业贷款200余亿元、服务业贷款160余亿元、农业产业化项目贷款260余亿元。

围绕“蓝、黄”两大战略的实施，工总行专门出台了《关于促进黄河三角洲高效生态经济区加快发展的若干信贷政策》，放宽新能源、装备制造和地方炼油业等山东特色产业准入条件，创新推出后备土地贷款业

务品种，为黄河三角洲地区港口、土地储备、开发区、填海造地和新农村建设提供了政策支持。年内，优先安排资金，加大对“蓝、黄”两区的信贷投放。全年新增“蓝、黄”两区建设贷款150余亿元，同比增长13%。

完善政策措施 全力支持中小企业融资需求

按照省委、省政府缓解小企业融资难的有关要求，工商银行山东省分行继续深化小企业金融业务专营机制，安排专项信贷资金，实施专门授信审批流程，组织专职服务队伍。同时，探索推出第三方保证、产业集群小企业联保、应收账款质押等担保方式，大力发展循环贷款和“网贷通”业务，缓解小企业抵押担保难问题，满足了小企业客户“短、频、急”融资需求。

截至2011年末，工商银行山东省分行小企业贷款客户近5500户，较上年增加1100余户；小企业贷款当年增长43%，高于各项贷款平均增幅近30个百分点。中小企业贷款较上年增加460余亿元，占全部贷款的比重达到53%，较年初提高4.5个百分点，较好地实现了

小企业贷款“两个不低于”的目标要求。

提升服务质量 努力建设人民群众满意银行

为进一步提高服务供给能力，去年工商银行山东省分行争取总行支持，安排专项资金，新建营业网点80家，投放自助设备1146台，其中60%的新建网点投向县域地区，城乡集镇和“三农”领域服务能力不断增强。

围绕制约服务效率提升的关键问题，组织开展了“改革流程、改进服务年”活动，通过优化业务处理流程，拓宽电子服务渠道，大大提高了业务办理效率，缩短了客户排队等待时间。同时，深入开展服务规范活动，切实维护消费者权益，客户满意度不断提高。

下一步，工商银行山东省分行将立足全省经济发展大局，发挥金融支持保障作用，更好地服务实体经济，确保今年贷款投放超过去年水平，实现融资规模的持续平稳较快增长。同时，认真落实省政府与工商银行总行签署的协议内容，完善配套措施，扩大资源投入，加大对中小企业、县域经济和重点乡镇的信贷支持力度，为全省经济社会全面、协调发展作出更大贡献。

(记者 周爱宝 程立龙)



国寿财险：感动服务，源自真心

“诚信经营，用心服务”，这是国寿财险的一贯追求。近两年，该公司先后荣获“中国最佳客户服务”、“中国最佳呼叫中心”等服务行业顶级荣誉。广受赞誉的背后是持续细致的服务标准化建设、专业规范的服务团队管理、不断优化的服务流程，以及在服务文化上的深耕细作。真正令人感动的服务，不是标准划一的口号，而是源自真心的帮助，国寿财险众多的服务人员就是这样，用真心的服务博得了一位又一位客户的感动，让国寿财险的文化不断传承、升华。

扶危济困， 视客户如同家人

在山东国寿财险系统，枣庄理赔分中心四星级查勘定损员宋健的事迹打动了很多人。2010年11月份，一位客户投保的车辆出险，导致两人受伤住院，交警按照规定将事故车扣留，宋健负责跟踪处理该案。在医院里，他见到了两名伤员，发现两人伤情并没有那么严重，对方一口否定了国寿财险的定损方案，坚持索取高额赔偿，并一纸诉状将事故车主、驾驶员及国寿财险诉至法院，案件一时陷入了被动。而在此时，肇事驾驶员的母亲来到公司，诉说了她的难处：车辆是儿子借来使用的，车辆被交警部门扣留，要缴纳一定押金才能提车，然而提车费让这位母亲犯了难，想到常年瘫痪在床的丈夫，靠吃药来维持精神疾病的自己，还有仅仅靠低保度日的家庭，这笔提车费对于本不富裕的家来说，无疑是雪上加霜。

听了这位母亲含泪的诉说，宋健的心被深深刺痛了，他决心尽最大的可能来帮助这个素不相识的家庭，不仅仅因为他们是公司的客户，更是为了这位母亲，宋健被伟大的母爱所震撼，同时也对那些缺失的道德感到痛心。宋健与公司合作律师一起认真分析了

案情，并进一步与主审法官做了沟通，最终确定了两种处理方案，最理想的方案是取得事故第三者的同意，自行放车，但是经过全力说服，对方依然没有放弃高额索赔的诉求，坚决不肯同意放车。由此只能选择第二种方案，就是使用其他超过法院保全价值的物品来替代标的车，从而先把标的车置换出来。经过协商，法官提议用国寿财险的查勘车来做置换。但是查勘车毕竟是公司的财产，考虑到社会影响，经过一番思虑，宋健决定将自己的私家车作为抵押，把标的车置换出来。

“说实在的，做出这个决定时，我的心里也是很忐忑的，谁都不知道诉讼的结果，自己的车被扣押最终会怎样，我心里也没底。但当看到标的车被开出的那一刻，那位母亲握着我的手含泪道谢的时候，一切的担心都化为浮云，还有什么比客户的肯定更有价值呢？”宋健的话很朴实，但时至今日仍让人感觉印象深刻。

想客户之所想，急客户之所急，做客户之所需，是国寿财险每一名窗口服务人员的行为准则，而超客户之所想则是宋健工作更高的奋斗目标。自参加工作的那一天起，他就决心通过自己的努力，让每一位因出险而忧虑的客户展露笑颜，让每一颗受伤的心灵得到温暖，让客户真正体会到深蕴在保单后的真诚与温暖。

用心服务， 为客户雪中送炭

张海婷是电话中心的一名客服人员，和大多数女孩一样，闲暇时喜欢逛逛街，听听音乐。来到国寿财险已有两年的时间，谈及工作上的感受，用她的话来说，就是“有苦有甜，但更多的还是收获”。对于不了解客服工作的人来说，客服工作可能是简单、单调的，然而外行看热闹，内行却要研究门道。要做一名合格、称职的客服人员，必须具备扎实的专业知识，熟练掌握工作技巧，并要有高度的责任心和视客户如家人的情怀，否则就干不好客服工作。从一个“门外汉”一步步磨练成“行家里手”，得到客户和同事们的认可，张海婷深深感受到了这份工作的责任与魅力。

对张海婷来说，有一幕场景令她至今难忘。那是一位异地出险的客户来电咨询赔案件如何处理，正值寒冬，在陌生的异地，守着等待定损的车辆，客户言语间流露出的无助与紧张让张海婷感受到了自己的责任，经过一番轻言安抚后，张海婷询问了客户的车辆信息并进行了查询核实，详细解答了客户后续理赔需要的通用手续，并告知会及时通知承保公司通赔联系人与客户取得联系。专业的术语，温和的声音，耐心的服务，这让客户的紧张与无助消散了很多，客户在挂机前充满感激地说：“还是老家的服务好！”短短的一句话，让张海婷感到无比自豪。用心聆听，搭建客户沟通桥梁；专业服务，树立公司窗口形象。用声音抚慰出险后无助的客户，以专业解答为客户提供指导和帮助，电话中心坐席人员的职责不仅仅是接打电话，更是肩负着广大客户的信任与托付。

(记者 周爱宝 薛志涛)

走近国寿财险系列报道之四

●保险小常识

留学投保 因“地”制宜

高考结束后，很多家长都做好了国内上学不理想就送孩子出国留学的“两手准备”。然而，近日中国留学生海外受害事件发生后，又给家长们的“送子留学梦”蒙上一层阴影。对此，保险专家建议，针对不同的留学国家，为孩子购买全面的保险产品尤为重要。

专家指出，留学保险无外乎意外、医疗、救援责任，各公司产品均有销售。由于部分国家在办理签证时就要求提前购买规定保额的保险，留学生可以先购买符合签证要求的保险，待到目的地后再购买当地的险种。购买留学保险可以分两步，先在国内购买过渡型的保险产品，提供留学生在出国最初时期的人身安全和医疗保障，再到留学当地购买保险。对于在留学当地购买的保险，家长首先应确认学校是否提供代办保险的服务，优先选择留学所在国强制或推荐的学生保险计划；或者咨询当地已经购买过保险的留学生。

具体到各个国家来看，美国、新西兰等不存在空当期、保险需求不非常明显的国家，可以考虑在国外直接购买保险。尤其是美国虽无强制必须在本土购买，但因医疗保险的特殊性，目前还没有一家中国保险公司承保美国的医疗保险，为保证学生顺利注册，一般还是建议在当地购买医疗险。加拿大、英国、德国、日本等对留学保险有明显需求的由国内保险公司主攻；澳大利亚则规定了留学保险必须在认可的澳洲保险公司购买。