



# 服务花开牡丹城

## ——建行菏泽分行优质服务推动业务快速发展

菏泽是牡丹之乡,在服务之花盛开的众香国里,建行菏泽分行无疑是百花丛中一朵奇葩。走进建行菏泽分行辖属的任何一个网点,客户都会有眼前一亮的感觉:统一的蓝色基调,统一的服务标识,统一的服务标准,统一的服务礼仪。建行菏泽分行从硬件入手,统一网点环境视觉形象设计和建设标准,全面体现建设银行的品质特性,坚持以客户为中心、科学划分功能区域,合理规划业务流程,最大限度地方便客户,全行营

业机构的服务质量持续提升,客户投诉持续降低,被评为“中国银行业规范化服务示范单位”,有6个网点被银监局授予“良好网点”,12个网点被省行评定为“星级网点”,树立了建设银行良好的品牌形象。优质的文明服务和良好的社会形象推动了建行菏泽分行各项业务快速发展。近几年来,存款、贷款、中间业务收入等主要业务指标新增位居系统内和同业前列,KPI指标考核连续位居系统内前列,荣获全省建行系统2010和2011年度“四好班

子”先进称号。与此同时,建行菏泽分行的各项工作得到了地方政府的高度评价,市委、市政府主要领导作出批示,对菏泽分行自身业务发展以及为地方经济发展做出的贡献表示充分肯定。在继续保持“省级文明单位”等称号的基础上,被建设银行总行授予“中国建设银行文明单位”,被菏泽市委市政府授予“加快经济发展先进集体”、“行风政风建设先进单位”、“菏泽市职业道德建设先进单位”,在全市60户重点企业评议市直职能部门活动中,排名金融系统第一位。

### 强化业务创新 服务经济发展

建行菏泽分行牢固树立“与客户同发展、与菏泽共繁荣”的思想,充分发挥资金桥梁和纽带作用,始终坚持“以客户为中心,以市场为导向”的经营理念,充分利用国家信贷政策,立足辖内电力、煤化工、石油化工等国家重点扶持产业及地方民营企业的建设,积极支持区域经济迅猛发展,努力为社会提供专业化、综合化的服务,截至今年9月底,建行菏泽分行累放居全省第六位,贷款新增居全省第四位,贷款增幅居全省第三位,近几年累计投放各类贷款400多亿元,为菏泽“五大基地一大产业”建设做出了突出贡献。

建行菏泽分行成功举办了助保金贷款业务合作签约仪式,中小企业贷款业务得到快速发展,助保金贷款业务已与八县两区政府成功签约。截至2012年9月末,在全市下辖八县两区全面合作成功签约的基础上,小企业非贴贷余额达到21.51亿元,位居全省第1位。“助保金”入池企业达到381户,累计投放额度21.32亿元,有效缓解了小微企业融资难问题。

扶持大型企业发展,针对企业多样化需求,集中支持了一大批骨干企业和煤电化重点项目建设,为其设计不同的金融服务产品,制定相应的个性化服务方案,对其提供信贷投放、国际结算、贸易融资等在内的全方位、综合性金融服务,有力地促进了企业发展,使其在地方经济中充分发挥举足轻重的支柱地位。

服务民生,加大个人住房贷款力度。建行菏泽分行坚持“惠民安居,服务大众”的经营理念,研究制定新形势下发展策略及应对措施,加强对优质楼盘、客户的支持力度,拓展公积金个人住房贷款,通过公积金贷款分流个人住房贷款客户,缓解当前信贷规模紧张、放款压力大的局面。截至2012年9月末,全行累放个人住房贷款435827万元,实现住房贷款新增101428万元,为广大居民得以安居提供了强有力的资金支持。“要住房,到建行”已成为广大居民购房首选的名片。

支持中小企业发展,解决制约中小企业融资瓶颈。建行菏泽分行在当地金融机构率先成立了小企业经营中心,将服务拓展到具有发展前景、经营效益良好、还款有保障的中小企业中去。积极争取成为总行“中小企业助保金贷款”首家试点行,与菏泽

服务无止境,只有更好没有最好。建行菏泽分行将持续改进服务与管理,以崭新的精神风貌开创工作新局面,为实现建行发展战略目标和社会和谐发展做出新的更大的贡献。

愿建行服务之花越开越美,越开越艳。  
(刘伟 张庆颖)

### 加大渠道建设 提升服务能力

加大网点装修改造,为客户提供现代化服务。菏泽分行按照总行统一标准,近几年投资2000多万元对全部网点进行装修改造,完善功能分区,采用模块化设计,将网点区域划分为引导区、等候区、封闭式柜台区、开放式柜台区、个人理财中心、自助银行区等几个分区,分别为不同需求的客户办理业务,提高了客户服务能力和效率。

实施网点转型,为客户提供人性化服务。对所有网点实施网点转型,重新定义网点职责,分析客户需求,改进网点服务流程,增加了大堂经理、个人业务顾问、网点保安等岗位,实行了规范化和差别化服务,减少了客户等待时间,保护了客户安全。组建了一支专业的金融理财师队伍,目前全行共有70多位金融理财师,为客户提供

专业化理财和增值金融服务,提高了服务客户的能力,提高了客户的满意度。电子银行快速发展,业务指标达到同业先进水平。在提供优质柜面服务的同时,菏泽分行加大科技投入,目前已拥有自助终端、自动取款机、自动存取款一体机等170多台。利用网上银行、电话银行、手机银行、自助设备等电子渠道为客户提供24小时不间断服务。

## 建行账户贵金属交易大赛火热进行中

为回馈新老客户,建设银行隆重启动山东省分行第一届账户贵金属实盘交易大赛。无论您是新手还是行家高手,不论您是炒黄金、炒白银、炒铂金都有机会获得建设银行提供的实物黄金、加油卡等豪华大奖。

- 一、大赛时间**  
即日起至2012年12月31日,比赛分为月度赛程和总赛程,其中月度赛程按照自然月份设置,总赛程为整个比赛周期。
- 二、参赛对象**  
所有在建行山东省分行开立账户贵金属账户的客户。
- 三、参赛渠道**  
参赛者可以通过建行提供的网上银行、手机银行、电话银行方式进行交易。交易时间为周一上午7:00—周六凌晨4:00(节假日期间交易时间安排以银行公告为准),紧随国际贵金属市场交易时间,为您提供全天候24小时、连续不间断的专
- 四、交易方式**  
本次大赛为个人账户金、账户银和账户铂实盘交易,即客户操作的是本人真实的账户及资金。大赛起点交易克数为1克,价格变动单位为0.01元,交易币种为人民币,交易方式为实时交易和挂单委托交易。

**五、奖项设置**

(一)“收益率奖”

奖项设置	名额	奖品	备注
月度收益率奖	50名	一等奖(2名):建行金5克	在月度赛程内完成合计交易金额20000元以上,根据收益率的高低进行评奖。
		二等奖(3名):建行金2克	
		三等奖(20名):200元加油卡 优秀奖(25名):100元加油卡	
总赛程收益率奖	100名	一等奖(2名):建行金10克	在总赛程内完成合计交易金额100000元以上,根据收益率的高低进行评奖。
		二等奖(3名):建行金5克	
		三等奖(20名):建行金2克 优秀奖(75名):100元加油卡	

(二)“交易额奖”

奖项设置	名额	奖品	备注
月度交易额奖	200名	一等奖(3名):建行金5克	在月度赛程内完成交易金额20000元以上,根据成交量的高低进行评奖。
		二等奖(7名):建行金2克	
		三等奖(20名):200元加油卡 优秀奖(170名):100元加油卡	
总赛程交易额奖	300名	一等奖(3名):建行金10克	在总赛程内完成交易金额100000元以上,根据成交量的高低进行评奖。
		二等奖(7名):建行金5克	
		三等奖(20名):建行金2克 优秀奖(270名):100元加油卡	

(三)“幸运奖”  
按总赛程内买卖交易金额达到最低标准(100000元以上)的客户随机按身份证号抽取200人获得100元加油卡。  
除比赛奖项外,活动期间,客户单笔交易达到一定克数,可享受大额交易价差优惠。惊喜多多,优惠多多!快来参与吧!  
详询95533或各营业网点。

金机在握 价值永恒  
——中国建设银行个人账户贵金属业务



个人账户贵金属业务,是中国建设银行依托先进的业务系统,为您提供的以黄金、白银、铂金等标的投资交易产品。

●产品丰富 ●渠道灵活 ●24小时交易 ●方式多样 ●服务多元 ●价格优惠

**中国建设银行**  
China Construction Bank  
客户服务热线: 95533  
网址: www.ccb.com

风险提示: 理财投资有风险,建议客户选择与您的风险偏好和风险承受能力相匹配的建设银行理财产品。