

## 三八妇女节特别报道

# 立足平凡岗位 真诚服务客户

### ——中国工商银行聊城市中支行续桂云



续桂云在为客户办理业务。

九年如一日,她始终坚持“想客户之所需,急客户之所求,排客户之所忧”的服务理念;九年如一日,她始终遵章守纪、规范操作,业务量在保持全行第一的情况下,也保障了所经办的业务无差错……她就是中国工商银行聊城市中支行员工续桂云。

#### 勤学苦练,提升自身素质

作为一名青年员工,续桂云

始终把业务学习和提升技能放在首位,在2011年她考取了AFP理财师资格认证。续桂云始终坚持“工作学习化和学习工作化”的终身学习理念,不断完善自我。凡是工商银行开展的新业务,她都积极主动学习,掌握制度和业务要求,直至通晓每一个细节。

平日里,续桂云利用业余时间苦练手工点钞、凭证速录等项目,不断提升业务技能。续桂云

还积极报名参加上级工商银行组织的各项技能比赛,并连续4年取得分行点钞项目第一、2010年省行点钞第四名的好成绩。

#### 诚心服务,收获累累硕果

每当续桂云站到工作岗位上,她总是提醒自己:“我代表的不仅仅是自己的形象,更是整个工商银行的形象”。

今年春节过后不久,一位超市老板到续桂云的窗口办理存款业务,在她与客户的沟通中得知,客户到这里是自己跑的第三家银行,前面两家都因为零币、残币太多而谢绝了办理该业务。续桂云接过客户的零、残币,仔细、耐心的给客户进行清点和兑换。因为超市的资金流动性较强,排队时间较长让他很烦恼,根据客户的情况续桂云积极推荐客户办理商友卡并介绍了工商银行的网上银行、电话银行、手机银行和余额变动提醒等业务,该客户听后感觉这样既可以免去长时间排队的烦恼,又保证了资金的安全,就办理了一张商友卡,并开通了网上银行和余额变动提醒,业务全部办理完后客户

十分高兴。

#### 规范操作连续五年无差错

在日常业务处理中,续桂云十分看重业务中的规范操作,从源头严控风险。营业中,按照业务流程操作,认真审查每一笔业务,现金收付业务严格按照规定办理,坚持人机复核,做到一笔一清。

续桂云所在的市中支行业务种类较全、业务量也较大,尤其在业务高峰期,整个营业厅大厅被客户挤得水泄不通,每逢这种情况,她都能坚持做到忙而不乱,坚持“一听、二看、三核对”,一听就是仔细听客户要办理业务的需求,二看就是看系统录入是否正确,三核对就是核对打印信息与客户填写是否一致,保证了差错及时发现纠正。

续桂云在保持日均业务量170笔、年业务总量保持全行第一的情况下,实现了所经办的业务连续五年零违章、零差错,是聊城工行系统内保持“双零”时间最长的一名柜员,多次被省、市分行推荐到各地介绍经验做法。本报记者 张召旭

#### 《水城财金》金融理事会员单位:

- ICBC 中国工商银行 聊城分行
  - 中国农业银行 聊城分行
  - 中国银行 聊城分行
  - 齐鲁银行 聊城分行
  - 中国建设银行 聊城分行
  - 交通银行 聊城分行
  - NCI 新华保险 聊城中心支公司
- (以上排名不分先后)

## 工商银行聊城古楼支行

### 支持当地实体经济发展再获殊荣

近日,工商银行聊城古楼支行凭借2012年服务当地实体经济,践行公众金融教育等方面的优异表现,荣膺“2012年争先进位年综合考核经济社会发展突出贡献奖”,受到聊城市东昌府区委政府的隆重表彰,这是继2012年被东昌府区委区政府授予“2011年度金融部门支持东昌府区经济建设特等奖”后该行再获殊荣。

近年来,工商银行聊城古楼支行深入贯彻国家宏观经济金融政策,面对不断变化的新形势和新要求,积极推进经营转型,不断加大金融创新力度,切实把金融工作的重心放到支持实体经济和民生经济上

来,倾力支持辖区重点企业重点项目,不断提升服务小微企业能力,为支持当地经济又好又快发展做出了突出贡献。

不断加大当地政府对确定的重点企业、重点项目等支持力度。2012年优选“两个重点”及上级行确定新四大信贷市场中的大中型龙头企业和重点项目作为信贷投放重点,先后为4个企业4个项目投入3亿元资金。

加强对小微企业支持力度。通过完善小微企业金融服务中心的专设部门、整合客户经理资源的专职团队、提升服务技能的专业管理等“三专”体系,进一步缩短服务链条,优化制度流程,提升服务能力,切实为小微企业提供结算、理财、电子银行、贷款等立体综合化、一揽子金融服务,全力支持

企业做大做强。目前该行小微企业户数已超30户,贷款余额已突破15亿元大关。

加大金融创新力度。认真研究上级行金融产品特点,结合当地企业实际情况,为客户设计风险与收益平衡、结构安排合理、法律条件可行的融资方案,有效控制了企业融资成本。通过为符合条件的客户办理出口发票融资等外币贷款业务,摆脱了国内信贷资金规模紧张的限制,为企业发展提供及时支持。同时积极开展“普及金融知识万里行”活动宣传,通过主题宣传、集中宣传等方式,向公众推介金融知识,在履行金融知识普及的社会责任和义务的同时,提升了聊城工行的知名度、美誉度。

(井业龙)

## 中国工商银行聊城分行

### 积极扶持小企业发展成效显著

近年来,中国工商银行聊城分行把“支持小企业发展”作为发展战略之一,推出了一系列金融解决方案,高效服务小企业发展。2012年全年累计发放小企业贷款50.13亿元,同比多增9.19亿元,贷款增幅达32.66%,到今年2月末,该行小企业贷款余额达到42.3亿元,扶持了一大批小企业做大做强,为扩大居民就业、促进社会稳定发挥了应有作用。

据了解,近年来工行聊城分行为满足小微企业发展生产、扩大经营规模的资金需求,不断丰富融资渠道,除为小企业提供流动资金贷款之外,还针对不同的企业特点,积极拓展现金流量周转贷款、订单销售收入抵押贷款、应收账款质押贷款等融资业务,强力开拓小企业信贷市场,帮助小企业不断由小变大、由弱变强。另外,该行还适时推出了创新性小企业融资产品小企业“网贷通”,小企业客户只需要与工行一次性签订循环贷款借款合同,在合同规定的有效期内,需要资金时可以自主提款,有闲置资金时可以随时还贷,极大地节省了财务成本。

(龚轩)

ICBC 中国工商银行 聊城分行

## 精益六西格玛植根新华保险

### 流程优化全面提升客户体验

“一进客服大厅,主管经理就上前引领,还热情地告诉我应该怎样填写合同变更申请书,总共等了不到5分钟就可以直接办理业务了,我很满意!”近期,王女士忍不住对新华保险聊城中心支公司的柜面服务赞不绝口。

据了解,自2012年以来,新华保险全面启动运营流程精益六西格玛工作,“缩短客户的临柜等待时间”是首批十个标杆项目之一“柜面服务流程优化”项目中的一项重要服务改善内容,加上“提升客户联络中心呼入电话服务效率”、“降低成品保单差错率”、“缩短保全银行代办件申请交接环节时间”等其他九个项目的指标改善,成功导入“精益六西格玛”国际先进方法论,项目成果效能逐步释放正能量,全面实现了运营效率、服务质量与客户体验的提升。

#### 成功导入国际先进方法论

“精益六西格玛”是“精益生产”与“六西格玛管理”的互相补充和有机结合。“精益”强调为客户加快作业处理速度,“六西格玛”是衡量产品及服务的差错率及失误率指标,着重提升绩效并管控业务作业流程,确保服务质量。从国际成功金融企业的运作经验来

看,精益六西格玛方法在改善产品及服务质量,降低流程成本消耗,提升企业运营效率等方面均发挥了重要作用。

#### 执著精益六西格玛 打造卓越运营服务

当前,市场竞争更加激烈,保险客户群体也愈加成熟,新华保险战略转型也已进入到关键阶段,一切都要求新华保险改善客户体验,提高服务效率。为此,在项目推进实施的同时,新华还着力搭建流程精益六西格玛推行管理体系,推进知识培训、文化培育、人才培养等方面的工作建设:分层知识培训组织妥当,为持续实施奠定有力基础;制度建设与文化培育并行,切实有效支撑项目落地实施;首期十位绿带脱颖而出,圆满实现人才培养阶段任务。

精益六西格玛整体工作的成功推进与运作,为新华带来了可观财务收益的同时,也创造了大量的无形收益,全面实现了运营效率提升、服务质量提升和客户体验提升;为新华运营变革的“精益化”转型,实现客户导向型运营提供了关键路径,也为全面、持续提升客户服务水平夯实根基。

新华保险总裁助理陈正阳说:“未来,我们希望精益六西格玛能在新华保险带来更大的辐射效应,使新华保险能提供更具有竞争力的产品和服务,提升公司品牌形象,为公司及客户创造更大价值。”

## 莘县新华保险

### 一日速赔客户五万元

2013年1月9日,聊城莘县的新华保险客户谭女士不幸因感染性休克身故。2月16日,谭女士的家属到莘县新华保险提出理赔申请。公司接到申请当日即派出理赔人员查勘,经确认此案在保险责任理赔范围内。当日完成理赔重疾身故保险金52139.94元。

2007年12月14日,聊城市莘县的谭女士为自己购买新华保险“吉利相伴”A款两全保险(分红型),基本保险金额2.5万元,附加1万元住院医疗,年缴保费总计1921元。2013年1月9日,谭女士因感染性休克在聊城市人民医院抢救无效身故。2013年2月16日,谭女士的家属李先生来到莘县新华保险提出理赔申请。了解案情后客服人员迅速帮助被保险人家属整理理赔所需材料,并于当日派出理赔查勘人员确认理赔事项。

2013年2月16日,经审核索赔申请材料齐全、合法、有效,出险人系保险合同的被保险人,出险事故属于保险责任范畴,应给付身故保险金。2月16日,新华保险1个工作日内完成理赔重疾身故保险金52139.94元。

(庞新新)

## 理财维权咨询热线

### 为您的财富保驾护航

近年来,随着经济水平的发展,人们的腰包鼓了,投资意识也越来越高了,许多人不再把手中大把的钞票单单存在银行,而是选择了理财投资,让自己的钱“生钱”。银行理财产品、保险、基金……各种理财方式正进入越来越多市民的视野。

但由于各种各样的原因,不少市民在投资理财过程中,并没有获得预期收益,有些人甚至还损失了本金。这其中有的是因为市民缺乏理财知识,对投资渠道认识不足所致;有的则是受金融机构的误导或夸大宣传的影响而盲目投资。记者从相关部门了解到,涉及银行、保险公司和证券、基金公司的投诉已经成为投资者投诉的新热点。然而,由于很多金融理财产品比较专业,很多专业术语也非常晦涩难懂,从而增加了投资者尤其是中小投资者维权的难度。

为了帮助广大投资者维护自身的合法权益,本报“理财维权热线”长期开通。

不论是您进入了银行理财产品的“收益率陷阱”,还是因保险代理人的误导购买了不合适的保险产品,只要您拨通电话,我们都将与您携手走上维权之路。同时,如果您在理财过程中,有什么困惑或成功的经验,也欢迎您与我们联系。(本刊记者)

理财维权咨询热线:18606352659  
E-mail:635755303@qq.com

