

# 诚信宣言



**中国建设银行**  
China Construction Bank  
泰安分行

秉承“客户至上,注重细节”的服务理念,“以市场为导向,以客户为中心”,奉公守法,诚信经营。

依法合规经营。严格执行国家有关法律、金融管理规章制度,遵纪守法,合规经营,尊重客户,公平竞争。

提高窗口规范化服务水平。优化业务流程,提升综合服务能力,努力为广大客户提供热情、方便、快捷、安全、高效的标准化服务,提升客户满意度。

保障客户权利。信守职业道德,明确告知义务,妥善保管客户资料,严守商业秘密。

接受社会监督。诚恳接受广大客户和社会各界的监督,对客户提出的合理化建议及时响应,努力提高服务客户能力和水平。



**泰安市商业银行**  
TAIAN CITY COMMERCIAL BANK

忠实履行合约,保障消费者知情选择权。我行通过多种渠道向客户提供水费、电费、煤气费等公共事业费的代理缴纳服务;向客户完整介绍理财产品的投资期限、风险等级、资金投向等内容,由客户根据自身风险承受能力、资金运用安排自主选择理财产品。

完善投诉处理机制,妥善处理消费者投诉。泰安市商业银行通过96588客户服务热线电话受理客户投诉、咨询、建议,收到客户意见后,责任部门即展开核实工作,及时与客户进行联系和交流沟通,提出解决客户意见的方案,并将处理结果反馈给上级部门,最终形成处理意见。

对客户的服务需求和疑问咨询及时办理、解释。对客户的批评认真对待,虚心接受合理的意见和建议,并及时答复处理。



**中国银行** 泰安分行  
BANK OF CHINA TAIAN BRANCH

中国银行泰安分行始终秉承追求卓越的精神,稳健经营的理念,客户至上的宗旨和严谨细致的作风为泰安广大市民服务,为进一步增强服务意识、完善服务措施、提升服务能力、提供高效便捷的服务,现将我行服务工作承诺如下,欢迎各界监督:

积极为当地经济建设服务。广泛筹措资金,充分利用贷款、国际国内结算、

外汇等融资便利,为泰安市大中小企业服务。为金融客户提供全方位的服务,为泰安市的发展做出应有的贡献。

完善对市民各项服务体系。统一网点服务标准,营造清静、整洁、安全、舒适、文明规范、和谐、诚信的良好环境。注意倾听客户提出的问题和建议,耐心而有礼貌地解答问题。

诚恳接受社会监督。进一步拓宽社会监督渠道,完善和扩大服务品质社会监督网络,把服务工作直观透明地展现给广大客户,不断提高我行服务质量,更好地接受社会的监督。



**九创装饰**  
JIUCHUANG INTERIOR  
泰安百姓用得起的品牌装修公司!

正逢“3·15”消费者权益保护日,针对装修公司虚假宣传侵害消费者权益的种种表现,九创装饰建议广大购房者:装修房子要三思,签订合同时注意将装饰公司材料中明确的内容加入到合同的条款,以

避免双方在日后就宣传资料和合同条款不一致发生争执,更避免购房者的利益受损。

九创装饰工程有限公司以打造精装第一品牌,一言九鼎,创新生活,把“诚信、高效、创新、团队、分享”作为九创人不断的追求和目标,我们关注“3·15”,服务常在365!我们在关注产品质量、工艺和美观的同时,更关心您的心情!九创装饰希望用至真至诚的服务感动您,以答谢百姓多年对我们的支持和厚爱,通过回馈客户,树立良好的形象,提升公司的品牌和市场竞争力。



山东省农村信用社

严格按照“七不准”、“四公开”要求诚实守信、公平竞争,依法经营。

坚持依法合规经营。严格执行国家金融政策,严格执行各项内控制度,认真按照操作规程办好每一笔业务,保护商业秘密与客户隐私。严格规范收费标准。

自觉接受社会监督。接受广大客户、新闻媒体及社会各界的监督;对客户投诉,在三个工作日内处理完毕,并认真做好反馈工作。全面推行“阳光信贷”。实行“八公开”,即:向客户公开贷款品种、贷款申报条件、贷款办理流程、贷款定价方式、贷款收费项目、客户经理信息、贷款监督方式和贷款服务承诺;不接受客户任何形式的礼品和宴请,坚决杜绝“吃、拿、卡、要”行为。

保证职务行为清正廉洁。自觉遵守国家有关反商业贿赂及不正当交易的相关规定,依法勤勉,公平竞争,诚信经营,杜绝一切违法违规行为。



**中国农业银行**  
AGRICULTURAL BANK OF CHINA  
泰安分行

近年来,中国农业银行泰安分行加大对个人理财业务条线的投入,坚持“以客户为中心”的经营理念,“诚信立业、稳健行远”的核心价值观,成功搭建了“市分行

财富中心——支行理财中心——网点理财室”三位一体的产品服务平台,先后培养了一支由2名金融理财管理师(EFP)、15名国际金融理财师(CFP)和165名金融理财师(AFP)组成的个人理财专家团队,不断夯实硬件基础,提升服务软实力,完善配套制度建设,已经跻身个人理财市场的最前沿,立志为更广大的客户提供优质、快捷和可靠的金融服务。

(董伟)



泰安市政协副主席、泰安市中心医院院长 刘君

## 诚信宣言

“为病人解难,为政府担责,为社会造福”,这不仅是我们的“治院纲领”,更是落实到行动上的行为准则。我们所有的努力,最终落脚于患者满意。只有服务好、质量好、医德好,群众才能满意。服务好,让患者如沐春风;质量好,让患者放心看病;医德好,让患者信服可依。

公立医院的发展要彰显公益性,公益性的主要标志就是惠民利民,落到实处就是医疗质量和收费,要让老百姓少花钱看好病,甚至不花钱也能看好病。我们所有荣誉的获得,均来源于百姓对我们的信任。百姓信任医院,这就是惠民利民的反馈。

刘君

## 山东亚奥特乳业

2012年国家工商总局商标局公布了新认定的492件驰名商标名单,其中,山东亚奥特乳业有限公司“亚奥特及图”商标被行政认定为中国驰名商标。亚奥特乳业获得的这一荣誉,是更大范围内消费者认同的体现和标志。作为中国驰名商标品牌,亚奥特乳业将更好地为消费者提供更加健康、安全、放心的一流乳制品。

作为中国驰名商标品牌,亚奥特乳业将更好地为消费者提供更加健康、安全、放心的一流乳制品。紧抓历史机遇,依托

农业产业化,大力发展现代奶业,采取政府推动、市场运作的方式,发展规模化奶牛饲养,依靠科技进步,强化服务、落实政策,实施产业化带动战略,加快全市奶业发展,取得了很好的经济、社会和生态效益。



# 安利:食品安全来自全链条制度化保障

3月15日,是第三十一个“国际消费者权益日”。解决食品安全问题,不仅需要政府从严监管,企业遵纪守法,更重要的还取决于企业是否建立起科学高效的食品安全保证体系和相关制度、文化。一向以产品优质安全著称的安利公司,就是通过其“垂直整合+全球整合”的先进食品安全管理制度,以及全员质量管理文化,实现了产品品质和安全性长期稳定和持续改进。

安利(中国)总裁黄德荫在接受记者采访时表示,民以食为天,食以安为先。为了确保产品安全与品质,安利从产品的研发、生产、销售、售后服务的所有环节,建立起了一套完善的保障体系,可以说是实现了“从种子到消费者的全过程管理”。产品质量是企业的生命线,安利自1959年诞生开始,公司创始人就曾郑重签下《安利品质宣言》,向全球消费者承诺,提供品质卓越、功能出色的优质产品。在中国,在产品安全、质量管理方面,安利比美国标准与中国标准,坚持执行其中更高

的标准。

## 安全源于制度

进入中国市场已经十八年的安利公司,依托其强大的全球供应链体系,从科研开发、原料植物品种选育、植物有机种植、植物采收、加工生产、储运物流、产品销售,再到售后服务,坚持关键环节自己做,从而实现了食品安全的全程可控,并由此建构起其著名的“零缺陷”质量管理体系。

目前,安利生产所需的原材料44.42%依靠进口。纽崔莱依托自有有机农场,开展“从种子到成品”的全程质量管控,保证核心原料的自给自足。对于因气候、地质、物种等原因不能在自有农场种植的原料植物,纽崔莱通过严格的Nutri-cert认证体系,遴选加盟农场进行开发种植。对于其他原料、辅料,则坚持全球统一标准,在全球范围内精选供应商,以完善其质量至上的全球供应链体系。

在生产环节,位于广州的安利花园

式生产基地,是美国安利海外最大的生产基地,历经9期扩建,现有35条生产线,总面积14.1万平方米,产能400亿元人民币。面积3000多平方米安利质保实验室大楼里,每天330余台先进的专业检测仪器在进行检测。质保实验室每年对约1000种原料、1200种包装材料、230种产品进行共计约2000项质量指标的检测工作,年平均测试多达60余万次。每批原材料在投入生产之前,都要取样进行活性成分和卫生指标包括致病菌在内的多项检测。

## 满意源于服务

安利的食品安全管理,很重要的一点还在于营销人员优质的售前售后服务。在安利,遍布全国的30多万活跃营销人员,是安利销售产品的主渠道,也是安利服务顾客的中坚力量。多年来,安利不遗余力地开展营销人员产品及服务技能培训,培养出大批营养、美容等方面的专业人才。他们了解产品,同时也因与顾客熟识,了解消费者的个体差异

和个性化需求,从而可以为消费者量身定制个性化解决方案。

此外,为充分保障消费者权益,安利坚持30天退货保障机制,赢得了广大消费者的信赖。直销模式最大的魅力之一在于可以给消费者提供完全定制个性化服务。2012年7月12日,安利凭借个性化优质服务顺利通过各项严格评测,荣获由中国信息协会、中国服务贸易协会颁发的“中国最佳客户服务奖”。

## 正品源于正道

近年来,安利产品的优质安全也受到了假货困扰,特别是在淘宝上打折销售的安利产品,假货充斥,对消费者食品安全及安利声誉造成很大威胁。之前,安利曾委托全球知名的第三方检验鉴定机构对淘宝网49家网店售卖的安利产品进行抽样购买和检验,结果显示46%为假冒产品。同时,公安机关近年也破获了多起假冒安利产品制售大案。2012年12月底,广东茂名市人民法院就审结了一宗特大制售假冒“安利”等知名企业产

品案,案值1600多万元。2012年8月,浙江、上海、江苏、辽宁、山东等地公安机关联手摧毁生产和销售假冒“安利”系列产品窝点14个,破案9起,涉案总金额达6200万元。

据安利公司相关负责人介绍,安利在华生产和销售的230多种产品,均通过直营店铺和营销人员进行销售,并执行全国统一售价。由于不法分子造假手段不断升级,普通消费者很难从外包装甄别产品真假。为此,安利呼吁广大消费者通过安利直营店铺或熟悉的营销人员以正价购买安利产品,而不要在网上、马路流动摊贩和其他假冒伪劣产品集散地购买。安利产品价格包装上都有明确标识,如果有人以明显低价销售,则很可能是假货,希望消费者不要上当受骗。

安利公司表示,正品源于正道,消费者通过正规渠道购买安利产品,不仅质量有保障,还享有退换货等完善的消费保障和售后服务。此外,也可大大压缩假冒产品的生存空间,使制假和售假者难以立足。