

## 交通银行菏泽分行·服务篇

# 服务立行 诚信永恒

交通银行菏泽分行秉承“服务立行”的理念,表明其用优质服务赢得客户信赖的信心和决心。

以优质的服务赢得客户的认可,交通银行菏泽分行正通过服务的正能量,把银行嵌入到社会服务体系中,全力打造“政府的贴心助手、企业的温馨帮手和百姓的全能管家”。

“您好,您办理的信用卡业务需要填表格,所费时间较长,请到这里。”20日上午,交行菏泽分行大堂内,面带微笑的大堂经理将前去办理信用卡业务的刘女士引导至大厅西南角的沃德服务区。

沃德服务区内有舒适时尚的组合沙发、业务办理桌,方便客户填写表格、休息等,而淡淡的花香、舒缓的音乐似乎也忙忙碌碌的生活和紧张的等待显得不那么焦急。询问后,有工作人员为坐下填表的刘女士端来一杯咖啡,并对刘女士所填表格中的疑问一一解答。据介绍,沃德区为客户准备了丰富的咖啡、茶水等。

据交通银行菏泽分行客户经理李经理介绍,在银行的营业厅里,专设大堂经理服务台,配有专职的工作人员负责将办理不同业务的市民引导到不同的服务台前,“我们曾专门邀请北京专家对大堂工作人员进行礼仪培训,同时我们也对大堂工作人员进行了一定的专业知识培训,这样也能为办理业务的客户



提供更专业的服务”。

如果说在营业大厅,客户能够感受到交行提供的专业化、标准化服务,那么交银理财区和沃德财富区里,交行则为客户提供个性化、差异化的特色服务。

从营业大厅往南走,是简洁大方的交银理财区和舒心典雅的沃德财富区。在这里,工作人员主要为高净值群体提供优质的资产管理、保值增值服务,可以满足客户多样化的金融需求。

“针对不同的客户,提供不同的服务,尽可能满足每一位客

户的需求”。据介绍,为了更好的让客户感受到交行的服务,他们还设了意见簿,“只要是客户提出的合理建议,我们一定会采纳改进;对客户提出的意见,我们会在二十四小时之内给出反馈”。李经理说,在交行的制度之中,对此有明确的规定。

另据了解,交通银行菏泽分行普通客户等候区超过200㎡,为客户提供了区域开阔的硬件条件。营业厅北侧是宽敞的自助设备区,自动取款机、存款机、一体机、自助发卡机、多媒体查询

机、网上银行终端……众多的自助设备旨在促进客户分流,帮客户节省时间。

而交行优质的服务,也得到了客户的认可,意见簿上几乎全是对交行服务的肯定,“细致入微的服务让人感到很贴心”,也成为客户最常说的一句话。

本报记者 张园园  
通讯员 刘庆



## “投资其实就是投人”

### 凯恩斯、空空道人在菏泽与投资者分享投资经验

受北京石油交易所56号会员单位菏泽中泉信息咨询有限公司之邀,3月16日、17日,凯恩斯、空空道人两著名财经博主在菏泽牡丹大酒店举办投资交流会,与菏泽投资者分享投资技术与经验。

16日、17日,凯恩斯、空空道人分别与菏泽投资者分享了自己的投资技术与经验。其中,他们都提到城镇化、新农合医保扩大等带来的投资机遇,认为随着我国经济的转型,医药医疗、高科技产品以及与环保有关的行业等,“投资价值值得期待”。

此外,两人还在现场讲述了一些自己的投资观点,认为耐心对投资者而言非常重要。“很多优秀的投资者都是长期持有几支优质股。”而如何判断一支股票是否为优质股,凯恩斯称,这不仅要看其所属领域、主要产品等在未来

的发展,更要看其经营者,“投资就是投人,好的领导者才能真正让企业更好发展,这也是投资者选择股票时应该注意的”。

“操作性比较强,对股市投资有了一个更清醒的认识。”王先生是一名老股民,投身股市已有几年,“赚了钱,但不多。通过听专家讲解,下一步的投资重点清晰了,如何提高投资收入比,心里也更有谱了”。

据悉,北京所56号会员单位菏泽中泉信息咨询有限公司将联合国内著名财经博主凯恩斯、空空道人,徐文明,江风,李鹏云等名博组成网络俱乐部,分享并讨论投资经验和技巧,以便于为当地的投资者带来更多的实惠。活动举办以来,当地已有不少投资者前去该公司拜访交流。

记者 张园园  
通讯员 刘柏岩



▲会场现场。

## “财富驿站”近期热销理财产品推荐

产品名称	发行单位	发行期	币种	期限	起点金额	参考预测年化收益率	特点点评
山东区域期次理财	中国工商银行	3月21日-25日	人民币	88天	5万元	4.40%	收益高、流动性强、低风险
中银稳富	中国银行	3月18日-24日	人民币	87天	10万元	4.15%	投资稳健、多种期限可选择、投资成本低
乾元尊享第3期	中国建设银行	3月21日-25日	人民币	363天	50万	4.8%	适合中高端客户、风险低、投资稳定
交银添利64天	交通银行	3月21日-24日	人民币	64天	5万	4.3%	适合稳健型、平衡型、增长型、进取型和激进型的投资者(有无经验皆可)

特别提示:以上产品信息仅供参考,若有疑问,请拨打产品发行银行客服电话及向各营业网点工作人员咨询。  
本栏目互动咨询电话:0530-6330010 15505302007  
本期信息整理 刘莉

## 农行儿郎多才俊 搏击文坛显风流

近日,由国内知名作家编选、代表2012年全国散文创作前沿成就的《中国散文年度佳作2012》,由贵州人民出版社出版并公开发行。本报通讯员、农行菏泽分行综合管理部副总经理李志联创作的带有鲁西南乡土特色的长篇散文《村人漫记》成功入选。这也是继散文《乡村爱情》获“2012年全国散文作家论坛征文大赛二等奖”之后,李志联最新取得的又一全国性文学殊荣。

(记者 刘莉)

## 新版征信管理条例实施 个人信用污点 五年可“洗白”

如果信用卡还款,在银行就有可能留下不良信用记录。以往这个记录会“一直展示”,但新版《征信业管理条例》已于3月15日正式实施,个人不良信息的保存期限被限定为5年,超过5年将被删除。

另据了解,新版征信条例规定,个人可以每年免费两次向征信机构查询自己的信用报告,对于错误、遗漏信息可以行使异议权和申诉权。

(齐讯)

建行东明支行:

## 营造良好环境 维护消费者权益



为更好地维护金融消费者权益,营造金融机构与金融消费者和谐发展的良好金融消费环境,3月15日,建行东明支行积极开展“3.15金融消费者权益保护宣传月”活动。当日,该行在网点门前设置宣传点,网点内设置服务咨询台,安排专门人员向客户现场发放宣传折页,受理客户咨询300多人次,受到客户的广泛好评。

近年来,建行东明支行始终将维护金融消费者权益、提升金融服务作为增强市场竞争力与社会影响力的重要举措,实施目标管理与责任推动,多次被县委县政府授予“文明服务单位”。

(董海平)

