

走进交行，感受温馨；服务够不够“优”，您说了算！

交行“双优明星”评选即将启动

本报讯(记者 周海升 通讯员 张海亮 罗霄) 随着交通银行山东省分行业务的迅猛发展，服务提升工作也逐渐迈入了一个新的时期。为进一步打造“好客交行”的服务品牌，由交行山东省分行发起，本报、大众网等媒体协办，以“走进交行，感受温馨”为主题的“优秀大堂经理”和“优秀服务柜员”大型评选活动将于6月1日正式启动，历时两个月。

站在银行业务的“最前沿”的银行大堂经理和柜员，肩负着协调银行和客户间关系、办理相关

银行业务的重任。他们的言行举止和服务质量是银行形象的一个缩影，他们的服务意识、亲和力、语言沟通能力、业务知识、业务技能，决定着能否让客户享受到热情、周到、优质、高效的服务。

交通银行山东省分行副行长叶宁表示，近年来，交通银行山东省分行切实从维护客户利益出发，坚持用心、真心、细心、热心为客户真情优质服务，赢得良好的市场口碑。此次省分行推出“走进交行，感受温馨”服务评选活动，让公众直接参与评选自己喜爱的服务明星，就是为了全面

提升交通银行一线员工的服务水平，提高社会公众对交行服务的认知度，为进一步打造“好客交行”的银行业最佳金融服务品牌。

据悉，本次“双优”评选活动的参评人员为交行山东省分行全辖范围内的大堂经理和柜员，评选分为初赛和决赛两个阶段：6月1日至7月14日为初赛阶段，采用网络投票和现场网点投票等形式，按照最终得票数高低，从候选人中评选出各省辖行优秀大堂经理和优秀服务柜员；7月15日至7月31日为决赛阶段，省分行成立专家评审小组，对各省辖行推荐

的当地优秀大堂经理和优秀柜员进行面试，择优评选出省分行“优秀大堂经理”和“优秀服务柜员”各25名；评出的50名优秀服务员工将获得价值3000元的培训名额，并将被推荐为总行优秀服务员工。

记者日前从评选组委会了解到，目前活动进入筹备的最后阶段，交行山东省分行各存量省辖行的初赛候选人初评正在紧锣密鼓的进行，大众网的网络投票平台也正在加紧调试。对此次评选活动的最新进展，本报将持续关注，敬请广大读者留意。

◎财经观察

“35天，15次创新高” 人民币“非常”升值 让企业“很揪心”

35个交易日，15次创出汇改以来新高，人民币正在以一种非常罕见的势头升值。数据显示，4月起，人民币一改一季度缓慢走升态势，从4月1日至5月24日的35个交易日里，人民币对美元汇率中间价15度创出2005年汇改以来新高；刚刚过去的一周，人民币兑美元中间价就三次创出新高，并在24日一举升破6.19关口。

至此，人民币对美元中间价今年已累计升值1.57%，大大超过去年1.03%的全年升值幅度。不仅如此，人民币对欧元、日元等主要货币升值态势更为凌厉，根据国家外汇管理局的数据统计，今年以来，人民币对欧元、日元汇率中间价分别升值约2.6%和1.9%。

本已遭受劳动力、原材料成本上升夹击的制造业企业对此叫苦连连。“一看到‘人民币汇率再创新高’的新闻，就心惊肉跳。”一家电子企业负责人对记者坦言“很揪心”，一笔10万美元的单子，人民币每升100个基点，利润就损失一千多元人民币。

“都是人民币升值惹的祸。”一家计划将工厂由深圳迁往内地的民企老板更抱怨，人民币升值导致美元购买力下降，客户不断压价，出口更加艰难，中小企业只能关门或搬走。

有市场人士用定量分析直观反映出这种冲击：人民币每升值1%，棉纺织、毛纺织、服装行业的利润率将下降3.19%、2.27%和6.18%。

一些外贸观察人士更担忧，人民币持续快速升值，将大大削弱一些传统优势产品的国际竞争力，对在海外好不容易建立起来的“中国制造”品牌带来难以逆转的负面影响。在今年以来人民币升值速度加快背景下，如何应对人民币升值已经成为外贸企业最大挑战之一。

中金公司首席经济学家彭文生分析认为，外管局加大了对短期资本流入的监管和限制，加之国内经济增长动能减弱也不支持人民币继续较快升值，人民币升值速度将放缓。但愿真的如此！真的快做不下去了。”前述民企老板说。(据新华社)

◎财经资讯

政府牵头政银企合作对接

262家企业 获211亿贷款支持

本报讯(记者 赵兴超) 5月21日，泰安市组织政银企合作对接活动，为银行和企业搭建合作互相信任稳定的平台。当天，泰安262家企业，与来自全省的各银行金融机构，达成211.6亿元贷款协议。

据了解，自2008年以来，泰安市委、市政府连续组织金政银企合作项目对接活动，取得明显成效，累计签约金额913亿元，特别是2010年、2011年和2012年资金到位率均突破了100%，为全市经济社会发展提供了强有力的资金支撑，经济社会发展

后劲进一步增强。今年，根据国家产业政策和金融政策的要求，精心筛选了市场前景好、科技含量高、成长性强的工业、“三农”、城市建设、商贸流通、旅游文化等314个项目，项目总投资1174.2亿元，拟申请银行贷款386.5亿元，供金融机构选择。

泰安市金融工作办公室工作人员介绍，本次合作会，各金融机构与262家企业达成合作协议，协议贷款总额211.6亿元，多家企业解决贷款难题，企业进入新的发展期。



政银企合作会议上，企业与银行现场签约。(记者赵兴超 摄)

证监会：第二轮IPO检查6月进行

证监会新闻发言人日前披露，分两轮开展的首批30家IPO在审企业财务现场抽查已基本收尾，截至目前，提出终止审查的企业已有200家。

据介绍，证监会发现部分中介机构履职未能保持应有的谨慎，发行人和中介机构的申报材料(行情专区)存在一定的问题，其中，已有公司移交稽查部门检查。5月初，证监会开始了第二轮现场检查，目前各组现场已经收尾，相关情况将会很快

公布。6月初，证监会将进行第二批抽查，并对抽出的10家企业进行现场检查。证监会将在本次IPO财务核查结束后，进一步总结经验，并纳入未来的监管体系中，不断提高发行信息披露质量。

日前，有媒体披露北京某文化传播公司，以公开在淘宝上销售会员卡转增股份的方式，涉嫌非法发行股份。还有一家公司拟通过淘宝网募集资金，成立私募基金。对此，证监会新闻

发言人表示，严禁任何公司股东自行或委托他人，以公开方式向社会转让股票。

证监会在掌握情况后，约谈了该文化传播公司负责人，要求其停止行为，主动退还资金，并通过互联网更正行为。该公司4月底已经将所获投资款全部退还投资者。针对另一家公司，证监会已通知淘宝网删除店家，目前没有投资者损失。今后，证监会将与淘宝网进行沟通，禁止对该类商品进行销售。(窦红梅)

平安电销专家 破解车主“三大疑问”

财金记者 王小平

电平安客服专线95512核实。

电话车险因价格而迅速走红，但许多车主却有不少疑问，近日平安电话车险的专家针对这些疑问做出了解答。

电话车险

需要车主上门取单？

很多车主在享受电销低价优惠的同时，却放弃了电销的另一便捷服务：送单上门。据介绍，平安电话车险提供送单上门服务，而且为了方便客户识别电销公司的配送人员，平安电销已着手统一全国的快递人员服装及标识，客户若有疑问，可致

电话车险

是异地投保吗？

“我是济南的车主，为什么投保电话打过去是上海的人员帮我办理呢？”王先生有如此疑问。平安电销专家表示，因为电话车险集中运营，所以保险公司使用的呼出电话号码均带有运营中心所在地区号。如平安电话车险由设在上海的电话销售中心负责和客户进行前期的询价、报价、确认出单等流程，投保后的服务和理赔会由当地分公司负责。

面对车险理赔

车主能撒手不管吗？

车主小李由于上一年的不良理赔记录，续保时各家公司的保费均比去年高出很多，但小李发现有些出险记录都是编造出来的。平安电销专家介绍，这主要因为车主为了“省事”把车辆交给维修厂时，这辆车子被人利用反复骗保。其实，有些理赔关键环节需要车主亲自去把关。比如遇到车险事故，车主先经保险公司定损后，自行出钱维修车辆。这样就可以杜绝某些车辆维修机构骗保，从而导致车主在次年续保时遭拒保或车险费率提高的尴尬。

快捷方便 乐享生活

邮储银行个人综合消费贷受热捧

近期将要出台的收入分配改革方案，预计广大中产阶层的收入水平将会进一步提高。为此，邮政储蓄银行专门为广大居民量身打造的“个人综合消费贷款”一经推出，就受到市场热捧。

财金记者 季静静

随着国家进一步拉动国内经济，各类推进城镇化建设和刺激消费品市场的相关措施也开始陆续出台。近期将要出台的收入分配改革方案，预计广大中产阶层的收入水平将会进一步提高，从而快速提升广大居民的消费需求和消费能力。为此，中国邮政储蓄银行专门为广大居民量身打造了“个人综合消费贷款”这一新的业务品种。该产品一经推出就以其显著

的优势受到了客户的广泛欢迎和市场的热烈追捧。

邮储银行的个人综合消费贷款是以住房为抵押物，进行综合循环授信。用途比较广泛，借款人包括借款人的配偶、父母、子女购买自用汽车，支付住房装修费用、支付高等教育学杂费等合法消费支出都可以使用个人综合消费贷款。贷款最高金额和贷款最高年限是根据不同的贷款用途和借款人的资信情况来判定，单笔贷款金额最高能达到200万，单笔贷款期限

最长能达到10年。

在济南工作的孙先生说：“现在房价越来越贵，工作时间不短了，攒了一部分钱刚在济南置办了一套房产，可是房子买了，手里没什么钱了，本想买辆车做代步工具，看样子又要推后购车计划了。”在得知邮储银行推出的个人综合消费贷款后，孙先生便来到邮储银行咨询了贷款的相关事宜，在得到工作人员的正确答复后，孙先生以所购买的住房作为抵押物，并提交了申请资料。很快银行就核准了孙先生的授信额度，孙先生申请使用了贷款作为部分购车款，孙先生高兴地说：“综合消费贷款真方便，以后装修房子也可以用。”

据悉，济南开展个人综合消费贷款业务的银行不少，业务内容各有不同。邮政储蓄银行的个人综合消费贷款主要具备以下三个特点：一是授信金额较高，个人综合消费贷款授信金额在3万元(含)至300万元(含)之间；二是授信额度存续期长，使用期限最长可达13年；三是使用范围广，可满足住房装修、购买自用汽车、高等教育等一系列正常合法的消费用途。邮储银行的个人综合消费贷款以服务好、放款快、范围广、使用方

便的优势，成为许多贷款客户首选的“绿色通道”。

随着我国劳动力成本的逐步提高，人们的消费能力也逐步增强，但不可否认人们的消费能力依然存在较大差异，很多消费者的消费需求和消费能力时常会出现短时的不匹配。邮储银行基于对理财市场和消费者需求的高度关注，全力打造具有邮储银行特色的个人综合消费贷款产品，充分满足不同人群的消费理财和应急消费的需求，使之成为消费者便捷生活的优质选择。

济南仲裁委案件 受理量全国第三

本报讯(记者 周海升)上周，记者在济南市人大对仲裁法实施情况的调研座谈会上获悉，去年济南仲裁委受理办结案件3148件，受理量全国排名升至第三。

去年以来，济南仲裁委不断强化服务意识，努力提高办案质量和效率，优化仲裁服务水平，积极主动化解了大批影响社会和谐稳定的纠纷。据济南仲裁委主任王新民介绍，济南仲裁委自1996年4月组建以来，紧紧围绕经济社会发展，创新拓展工作，提高仲裁案件质量和效率。2012年，济南仲裁委受理办结案件3148件，受理量全国排名升至第三，同比增长84.4%；涉案标的额16.2亿元，同比增长10%，连续三年实现案件数与标的额双增长。按期结案率保持在90%以上，当事人满意率保持在98%以上。



中国邮政储蓄银行
POSTAL SAVINGS BANK OF CHINA