

工商银行张店支行

创新服务理念提升服务品质

工商银行张店支行始终坚持以客户为中心,积极创新服务理念,丰富服务内涵,细化服务措施,促进了服务品质不断提升。

一、在“细”字上做文章。重点美化服务环境,根据网点的实际情况,因地制宜的摆放设备,进一步完善服务功能,在大堂门口放置叫号机,并在机器上标有引导使用自助设备的温馨提示,确保客户能够清楚地看到提示,方便客户根据需要快捷选择业务办理方式。细化服务工作流程,注重服务细节,规范岗位工作职责,完善了分管行长、网点负责人、大堂经理、柜员等各类人员服务工作职责,支行服务工作领导小组每周组织服务工作例会,每月组织服务工作普

查并适时通报,各网点建立每日晨夕会服务工作点评制,实施服务工作的全方位精细化管理。

二、在“分”字上挖潜力。着力抓好分层服务,健全客户分层维护服务体系,支行存量客户由相关部门及客户经理认领到个人,对重点客户实施一对一或多对一的服务,对重点大客户、优质客户提供专属服务,不断提升客户综合服务水平。抓好柜面分流,充分发挥网点大堂经理作用,第一时间询问客户需求,引导客户使用自助设备,帮助客户选择最省时、最快捷、最有效的业务办理方式,提升柜面业务办理效率和服务质量。

三、在“新”字上拓发展。以“创新

服务、创新营销、创新管理”为核心工作目标,进一步细化服务质量管理,积极探索特色服务、差别服务、情感服务的途径和方法,把握市场变化,研究客户心理,了解客户真实需求,强化创新意识,全力支持新业务、新产品的营销拓展。以观念创新作为服务创新的方向,引导员工更新服务观念,促使员工观念从被动服务向主动服务转变,提高服务意识。以业务产品创新拓展服务创新的领域,鼓励员工在各自工作岗位上结合工作实践拓展新业务,优化业务工作流程提出合理化建议,通过绩效考核激励全员创新的积极性。支行先后提出多项优化建议和金点子被总行、省行采用,提高了员工勇于创新的自信心。(郑成)



中暑住院,保险或可买单

购买时询问仔细 注意免责条款

本报8月12日讯(记者王亚男) 虽然已经立秋,但是淄博仍旧处于“烧烤”模式。记者了解到,目前市场上没有专门的“中暑险”,但如果是因为中暑造成住院治疗,就属于医疗保险的范畴,保险公司会根据相应情况进行理赔,而且工作中暑还可以认定为工伤。

太平人寿保险公司一工作人员告诉记者,目前市面上基本没有专门针对高温中暑或中暑并发症的保险产品,但包含门诊和住院补贴的险种可以解决部分医疗费用。

泰康人寿工作人员也介绍,因中暑而住院的花费是可以报销的,但是在门诊上的费用不能解决。中暑是由人体对高温不适应引起的生理反应,是可预见的,因此通常不在意外险理赔范围内。

医疗保险比如住院费用及津贴、手术津贴等相应的保险产品中,住院费用补偿医疗保险主要用于给付住院医疗费用保险金;住院前后门诊医疗费用保险金;住院及手术津贴医疗保险主要用于给付住院津贴保险金、重症监护室津贴保险金及手术津贴保全金。住院费用补偿医疗保险和住院及手术津贴医疗保险对绝大多数住院产生的费用都可按比例报销或补贴,其中也包括中暑医疗花销。

针对国内出现的因热射病而死亡的事件,工作人员也介绍说,如果购买了终身寿险、两全保险、定期寿险等保险产品,而在合同有效期内不幸中暑以致死亡,可按照合同约定约定的保险金额获得身故保险金。

工作时中暑属工伤

此外,2012年6月29日,国家安全生产监督管理总局、卫生部、人力资源和社会保障部、中华全国总工会下发《防暑降温措施管理办法》。规定,劳动者因高温作业或者高温天气作业引起中暑,经诊断为职业病的,享受工伤保险待遇。

《防暑降温措施管理办法》规定,其中对于中暑是否是工伤的界定原则为:劳动者因高温作业引起中暑的,经诊断为职业病,认定为工伤的,享受工伤保险待遇;劳动者因高温天气作业引起中暑的,可以申请工伤认定,符合规定的享受工伤保险待遇;劳动者在工作时间和工作岗位上中暑死亡或中暑后48小时内经抢救无效死亡的,视为工伤,享受工伤保险待遇。

保险理赔程序

专业人士提醒,在购买意外险时,需重点关注免责条款,还应该明确知道保险的生效日期、具体保险责任、意外医疗部分的报销比例及免赔额以及理赔时需要向保险公司提供哪些资料等。

一旦发生中暑牵扯到相关赔偿,需要跟保险公司尽快取得联系。通常的流程是:出现保险事故后,向保险公司提出理赔申请,向保险公司提供理赔材料,然后等待保险公司的理赔审核,最后获得赔偿。理赔材料方面,一般需要提供



一女士全副武装防止被晒伤。 本报记者 王鸿哲 摄

的是保险合同、理赔申请表、被保险人身份证明材料、门诊病历等相关资料、相关检查检验报告,涉及到住院医疗

的还需提供医疗费用正式收据,涉及到身故赔偿的还需要提供死亡证明等。具体材料以联系保险公司核实为准。

富国创业板指 分级基金12日发行

本报讯 据悉,国内首只以创业板指数为标的的分级基金——富国创业板指数分级基金于8月12日正式发行,标志创业板投资迎来全新杠杆时代。投资者可通过建设银行等代销渠道以及富国基金直销网点进行认购。

资料显示,该基金主要跟踪创业板指数,其主要成分股覆盖了创业板市场最具代表性的100只股票,汇集了国内众多新兴产品、高新技术企业,具备高成长性要素。

在份额结构的分级设计上,富国创业板指数分级基金的场内份额按照1:1的比例对A、B份额进行分配。富国创业板A份额一年定期存款利率+3.5%,即为6.5%,适合稳健投资者;富国创业板B份额初始杠杆为2倍,适合风险承受能力较高的投资者。

掘金结构性成长股行情 农银区间收益纪律致胜

本报讯 今年以来A股震荡市中的“结构性机会”与“成长股”,为精于选股的基金们带来了一手“好牌”。比如农银汇理基金,海通数据显示截至7月26日,该公司旗下7只股票基金近一年平均收益率逾33%。日前该公司推出的创新产品——农银汇理区间收益基金,受到了投资者的广泛关注。

分析人士指出,目前中国正在进行经济转型,部分新兴产业步入快速发展阶段,结构性机会成为未来投资的主要方向。同时改革带来制度红利的释放和打破垄断带来生产效率的提升,也使得未来几年成长股仍是市场的合力所在。从国外的经验来看,美国和日本通过将生产从重工业向消费、电子信息等新兴产业的转换,实现经济转型,使得大批涨幅超过10倍的股票纷纷涌现出来。从今年成长股的表现来看,中国股市已经反映了这种特征。

信诚中证800 有色指数分级基金发行

本报讯 在多空分级基金迟迟未获批准之时,分级基金迈向行业分级基金“小时代”的步伐却在加快。继发行业内首只医药指数分级基金后,信诚基金又旋即推出业内首只有色金属指数分级基金。信诚中证800有色指数分级基金已于8月5日-23日在中国银行的渠道发行,这是业内第7只行业指数分级基金,目前行业分级基金已经覆盖医药、有色、房地产和大宗商品资源类等行业和板块,将分级基金的大潮推向行业分级的“小时代”。

相对于市场上的指数分级基金多为沪深300、中证500等市场宽基指数(目前有25只左右),细分行业或主题行业指数分级基金很少(目前才发行6只),成立时间较晚、规模小,尚处于市场培育期,但却显露出蓬勃的发展机会。

高水充填为老矿延寿8年

8月1日,是山东能源淄矿集团埠村煤矿实施高水充填两周年的日子。近日,笔者走进该矿,了解了高水充填的前世与今生。

本报8月12日讯(记者王亚男 通讯员 弋永杰 韩瑜) 埠村煤矿9煤层、10煤层资源储量为5354.4万吨,占全矿保有资源储量的85%。两煤层由于受底板徐上砂岩及徐奥灰水和地面压煤影响,无法按正常程序回采。

埠村煤矿到西安科技大学等科研院所求真经,到淄博

市王庄煤矿等实地学习考察。埠村煤矿矿长郭恒斌说,调研后,专家认为借鉴成功的高水充填置换开采技术经验,可从根本上解决建筑物下、承压水上开采的问题,实现无污染绿色开采。

据郭恒斌介绍,高水充填开采相对于膏体而言,充填物含水比率较高,为浆状流体,水

分占到65%左右,其他成分是电厂废弃粉煤灰及少量添加剂,“高水”一词由此而来。这种充填物具有膨胀性,充填效果好。因含水比率高,骨料轻,管送流速快,输送比较方便,充填效率也高。关键是65%的水分经膨胀化学反应参与充填。

1月至6月,埠村煤矿高水

充填开采煤炭9.5万吨,按照当前的售价,可增加4945万元的收入。

实施高水充填开采后,可安全有效开采受水威胁的9煤层和10煤层,按照911采区原工作面采留比,对原条带煤柱进行回采,可提高资源回收率30%,即可多采出煤炭360万吨,延长矿井服务年限8年。