

开展银企对接、加快自助银行建设力度……

交通银行，为菏泽注入无限魅力

2013年12月26日，是交通银行菏泽分行一周年行庆的日子。一年前，当记者走进菏泽交行的时候，被该行宽敞整洁的大厅、笑容可掬的大堂经理和舒适温馨的沃德理财区吸引驻足、流连忘返。一年后的12月26日，记者再次走进交行，还是一如既往的宽敞整洁、舒适温馨。记者随机采访了正在办理业务的几位客户，得到的答案是啧啧称赞。一年来，该行以优质的服务，取得了菏泽广大市民的一致认可。

自成立以来，交通银行菏泽分行以“服务菏泽”为宗旨，围绕市委、市政府各项工作部署，拼搏进取、求真务实，取得了优质的成绩，赢得了全市人民的一致认可。

文/片 本报记者 邓兴宇 通讯员 刘庆

银企对接，共创合作共赢局面

一年来，该行紧抓科学发展高地座谈会召开及西部经济发展隆起带发展规划制定契机，围绕菏泽大项目建设和招商引资工作，积极开展银企对接，狠抓项目资金落实。客户经理发挥能动性，主动了解企业需求，对接相关产品，先后支持了一批能源化工、电气设备、农产品重点企业；同时，积极探索服务企业新思路、新方法，尝试通过信托、私募债、新三板等非信贷融资的渠道为有条件的企业融资，拓宽企业融资渠道和视野，大力度、多渠道支持了菏泽重点企业和重点项目的发展。

持中小企业尤其是涉农小微企业作为“服务菏泽”的责任所在，尽最大努力符合国家政策导向的优质中小企业提供资金支持和管理支持。同时，鼓励中小企业通过引入第三方评估机构，建立规范财务制度、规范内部管理及优化融资渠道的方式破解管理、财务及资金难题，为企业把脉问诊、对症下药，与企业共成长，与社会共发展。

以银企对接会为抓手，积极开展形式多样的客户拜访答谢活动。该行今年以来多次开展与重点客户联谊活动，通过对接活动密切银企关系，打造合作平台，提升客户服务能力。

以诚相待，打造一流服务品牌。

无论是宽敞的大厅、舒适的座椅、丰富的电视节目等硬件方面，还是微笑的大堂经理、熟练的客户经理等软件方面，改行都努力做到尽善尽美，营

造耳目一新的全新金融服务环境。

该行严格执行部门服务考核办法，注重精神面貌的提升，服务工作更细化、具体化，鼓励



团结奋进、朝气蓬勃的交行菏泽分行服务团队。

员工常以一颗“感恩之心”对待客户如亲人、如朋友，做到“来有迎声、问有答声、走有送声”。

畅通95559投诉渠道，第一时间回应客户遇到的问题和困难，消解负面舆论；同时，对客户

的建议积极采纳，对客户的批评积极反思，做到举一反三，不断提升服务质量。

科技引领，加快自助银行建设力度

打造网络平台 and 电子渠道，加快自助网点建设力度，弥补物理网点不足。该行以人工网点+电子银行+客户经理的“三位一体”模式，为信息社会的广大客户提供更方便、更快

捷的服务。该行积极推进自助银行建设，积极向省行申请自助银行指标，目前火车站等数家自助银行即将开业，为市民提供便利服务。

该行还主动引导客户利用网银转账代替柜台结算，发挥网银便利优势，提高资金结算频次和贷方发生额。针对个人客户积极引导客户开通个人网银、手机银行等便捷服务。

从严治行，全面加强风险管理

该行坚决执行“三个办法一个指引”，认真学习贯彻监管部门、内审部门的风险提示，对授信审查、民间借贷风险方面做好充分防控准备，强化了风险队伍建设和风险防控能力培养，有效提升了风险管理人员的管控能力。

此外，该行还严格执行相关信贷制度，完善信贷风险管理体系，落实贷款三查，严把准入关。特别针对高风险行业的贷款风险管理，确保各项业务风险可控、发展可持续。

坚决贯彻落实“七不准”、“八不得”，彻查员工参与民间借贷的工作要求。该行成立了全面风险管理委员会和反洗钱工作领导小组，制定了贷后管理计划，在全行范围内明确“规范贷款行为、科学合理收费、维护客户利益、提高服务质量”的重要意义。组织全行员工认真学习总行下发的服务收费名录，并通过在营业网点醒目位置公示服务收费名录。

不断成长的阳光产险菏泽中心支公司



阳光财产保险股份有限公司，是中国500强企业、中国服务业100强企业，集团注册资本金67.1059亿元人民币，目前拥有阳光财产保险股份有限公司、阳光人寿保险股份有限公司、阳光资产管理股份有限公司等多家专业子公司。阳光财产保险成立于2005年7月，是主要经营财产保险业务的全国性保险公司。成立以来，连续多年刷新国内新设保险公司年度保费规模的历史纪录，实现了又好又快的发展，目前已有36家分公司开业运营，三四级分支机构1000余家，服务网络实现全国覆盖，累计为3600多万名

客户提供了保险保障，累计赔款288亿元。

与不断壮大的企业实力相匹配的是阳光保险的责任与担当。阳光保险，在一系列重大事件中发挥了金融保险企业的社会责任。八年来，累计承担社会风险超过46万亿元，累计支付各类赔款超过300亿元，创造就业机会超过10万个，上缴税收突破100亿元，累计为7900多万名客户提供保险保障。在各项公益慈善事业中累计投入超过6000万元，“5·12”汶川地震，捐款捐物超过300多万元；青海玉树“4·14”地震，向地震灾区捐款1000万元；2010年海南洪涝灾害，捐款200

万元；2012年“7·21”北京暴雨，向重灾区捐款200万元。此外，阳光保险先后开展了赞助我国第22次南极科考、与团中央合作“全国青春建功新农村”暨促进农村青年转移就业创业、陆续在湖南、贵州、四川、山东、福建、西藏、云南、广西等地捐建19所阳光保险博爱学校等一系列有影响的公益活动。为促进公益活动机制化、常态化，2009年3月阳光保险率先在行业内成立了全国性青年志愿者组织“阳光保险青年志愿者协会”，注资成立了“北京市阳光保险爱心基金会”。2010年，阳光保险启动员工父母赡养津贴计划，2012年10月将这一关爱举措扩大到寿险营销员，目前每月为1万多名员工父母发放父母赡养津贴。

阳光产险菏泽中心支公司成

立于2006年12月15日，经营范围涉及车险、财产险和意外险等财产险业务，已在巨野、曹县、单县、鄄城、郓城、成武、东明、定陶八个县区设立了分支机构。阳光产险菏泽中心支公司秉承“战胜自我”的企业精神，积极探索价值发展之路，立足于为客户提供最优质的保险服务，致力于打造最具品质与实力的保险公司，保费规模从不足2000万元发展到今天的9000多万元。阳光产险菏泽中心支公司讲诚信，重服务，将“让我们的服务成为客户选择阳光的理由”作为追求目标。电话车险送单服务实现八县两区无缝隙覆盖，根据客户需求随时送单。大力推行快捷理赔服务，纯车险5000元以下案件，24小时内赔付为“闪赔”，今年处理5000元以下案件4800余件，

“闪赔”率90%，让客户切实感受到阳光保险“赔的比修的快”的特色理赔服务。阳光产险菏泽中心支公司勇于承担社会责任，在客户危难之际伸出援助之手，积极助力当地经济发展。自成立以来共处理赔案34727件，赔款金额1.73亿元，上交税款5403.5万元。近五年来，服务水平不断提升，一年一个台阶，得到社会各界广泛认可。2011年，阳光产险菏泽中心支公司被菏泽市总工会等单位评为“职业道德建设先进单位”，是唯一一家当选的保险公司，总经理李凤生被评为“2011中国年度十大保险经理人”。今后，阳光产险菏泽中心支公司将继续以诚信经营和优质服务，为广大客户保驾护航，为当地经济发展做出更大贡献。

(本报记者 陈晨 通讯员 张新华)

中国银行
BANK OF CHINA

SUNING 苏宁电器

中国银行信用卡 苏宁家电轻松购

6期、12期
0首付 0利息 0手续费
一卡在手 分期无忧

活动时间: 2013年12月20日-2014年2月17日

活动对象: 中国银行信用卡持卡人

活动地点: 菏泽苏宁电器中华路店
菏泽苏宁电器东方红大街店
成武苏宁电器

600元起

详情请致电 4006695566

中国银行 | 信用卡
BANK OF CHINA | Credit Card