

## 工行张店支行

# 注重细节管理提升服务水平

工商银行张店支行坚持以客户为中心,注重更新服务理念,从细节入手,全面强化服务管理,营造良好服务环境,提高服务效率,不断提升服务水平。

一是细化服务管理,营造优雅环境。井然有序的营业环境是给客户的第一印象,该行按照统一的网点服务规范标准,重新布置营业大厅内的服务台、填单台、排队机等服务设施设备布局,规范各类公示

牌匾、宣传资料的摆放张贴,配备专职保洁员、保安员等,大堂经理随时检查大厅及自助区的卫生环境,让客户进入大厅从视觉上感觉一种“美”的享受。

二是细化大堂服务,营造温馨窗口。该行制定了大堂经理、柜员、保安等一日工作流程,倡导用心服务,突出以人为本和人为关怀,关心、关注客户的感情需求心理,真心尊重客户,从严要求和执行规范

的服务用语,柜员对客户的第一句话必须说普通话,统一着装注重仪容仪表,实施站立服务和微笑服务,用一句真诚的问候,一个浅浅微笑,一项项细小的服务环节让客户体验工行的温暖,营造优质服务氛围。

三是细化工作考核,提高服务质量。该行加大服务考核力度,将客户满意度、客户投诉作为主要考核项目,增加服务专项考核权重,各网点将大

堂经理、现金柜员、低柜柜员实施分类考核,充分调动工作积极性。同时,该行在各营业网点开展争创服务明星活动,按照客户评价系统客户满意度统计数据,每月评选服务明星,对服务好、业务技能高的柜员在季度考核中加分奖励,对被客户投诉的柜员在考核中扣减绩效,有效调动了员工热情服务客户的积极性,服务质量和效率不断提升。

(郑成)



## 建设银行淄博支行

# 走上街头进行“小微企业金融服务宣传月”活动

“以诚相贷,建设未来”。建设银行淄博分行用实践创造了银行服务小微企业,同样可以做出大文章的传奇,在全市小微企业客户中树立了“小微企业贷款找建行”的良好口碑。近期,建设银行按照淄博银监局及省市行要求,认真组织开展第三届“小微企业金融服务宣传月”活动。

6日上午,淄博建行柜台支行走上街头,在县城中心

大街博物馆广场,积极组织开展以“助小微 促升级 防风险 惠民生”为主题的第三届“小微企业金融服务宣传月”活动。高青支行也组织员工走上街头,设置宣传展板,悬挂条幅,向行人发放宣传资料,宣传小微企业金融服务相关政策措施、服务模式和产品以及工作进展,进一步展示建行淄博分行小微企业金融服务的良好形象。

一是成立以分管领导为

组长的活动领导小组,加强组织协调和推进工作;二是在各网点设立咨询点解答政策、业务及客户疑问,并利用LED屏滚动播出宣传用语,强化宣传;三是走上街头摆放宣传展板、悬挂横幅、发放折页、讲解流程等向客户积极推介“信用贷”、“网银循环贷”、“供应贷”等小微企业金融产品,并对客户进行金融“风险提示”

(李旭霞 李泰进)



## 央行二次降准,银行今年不差钱

# “破六”理财产品爽约今年6月

本报6月23日讯(见习记者 刘琛 唐菁) 按以往规律,每年6月是银行理财产品收益全线走高的节点。但今年6月已过去三分之二,记者采访发现,淄博各大银行收益率“破六”的理财产品难觅踪影。据业内人士分析,这与央行定向降准释放大量资金有关。

“听说6月份,理财产品收益率高,转了好几家银行了,收益没有想象中那么高。”拿着理财产品价目表看了又看,市民

赵女士无奈地说。

6月16日起,符合审慎经营要求且“三农”和小微企业贷款达到一定比例的商业银行下调人民币存款准备金率0.5个百分点,覆盖大约2/3的城商行、80%的非县域农商行和90%的非县域农合行。6月17日,民生、兴业、招商、宁波等银行陆续确认获得定向降准资格。据业内人士分析,商业银行可以派生存款,货币存款准备金率的微小变动,都会使货币供给成倍地增

加或减少。估计此次四家银行总共少缴准备金383亿元,加上之前小银行、农村信用社通过定向降准释放的资金,估计市场将新增资金近2000亿元。

记者查询淄博市各大银行在售的理财产品发现,虽然临近“年中大考”,但预期收益率超6%的高收益理财产品发行数量明显萎缩。招商银行短期理财产品的年化收益率在5.2%左右,浦发银行的短期理财产品年化收益率在5.4%—5.6%,

长期理财产品的年化收益率在5.6%—5.7%。据齐鲁银行一家分行的大堂经理李先生介绍,有三款收益率为5.7%以上的理财产品销售期限已过,已经售罄,未来的发行计划难以预计,暂时没有“破六”的理财产品。兴业银行5万元起存的理财产品,其年化收益率最高为5.6%,而30万元起存的理财产品,其年化收益率最高为5.7%,只有100万元起存的理财产品,年化收益率能达到6.0%以上。

### 相关链接

## 50天内 央行两度降准

央行从4月25日起下调县域农村商业银行人民币存款准备金率2个百分点,下调县域农村合作银行人民币存款准备金率0.5个百分点。降准后县域农村商业银行和农村合作银行执行16%和14%准备金率。

6月16日起,对符合审慎经营要求且“三农”和小微企业贷款达到一定比例的商业银行将下调人民币存款准备金率0.5个百分点。而兴业银行、民生银行、招商银行、宁波银行等股份制银行和城商行先后证实也进入降准之列。预计共释放资金2000亿至2500亿元。

# 理财放长线更可能钓到大鱼

## 去年“疯狂理财季”难再现,业内人士建议增加长期投资

本报6月23日讯(见习记者 刘琛 唐菁) 近期央行实施了定向降准等措施,年中银行资金紧张的局面有所缓解,不会出现去年同期理财产品的收益率大幅上升的趋势。

去年6月,受“钱荒”影响,又逢银行年中考核,理财产品收益直线拉高,所以,理财产品的数量和收益率都一路飙升,连一向以稳健著称的国有银行也纷纷增发短期产品。

建设银行淄博市支行一位客户经理说:“去年的现象是个案,今年理财产品收益率可能不会大幅改观,要获得一个稳定收益应该采取长期投资的方式。”据业内人士介绍,根据以往的经验,在央行实施降准之后,银行理财产品的收益率将会随着资金面的大幅改善而下降。届时,市场上为了揽储的短期理财产品将减少,银行也将以发行中长期理财产品为主。



6月已过去三分之二,银行难觅“破六”高收益理财产品。 本报见习记者 刘琛 摄

同时建议投资者,目前可根据对资金流动性要求的不同,适当增加长期的投资配置,这样不仅会带来更高的投资收益,

也能锁定收益和风险。

一家国有股份制银行的工作人员说,目前手头有闲置资金的投资者,不必非要等到

月末再出手,遇到预期收益率较高的理财产品,如果投资期限、风险水平等方面与投资者的需求匹配,即可考虑购买。

## 余额宝一周岁 收益率跌破5%

本报6月23日讯(见习记者 刘琛 唐菁) 银行理财产品的收益率升高前景不明朗,风光一时的“宝宝军团”师祖余额宝,其年化收益率也一路下跌。

自去年6月13日诞生,余额宝就引起一阵互联网金融的风暴。现在,余额宝一岁零九天了。自6月15日起,余额宝的年化收益率开始“跌跌不休”,七天内,从4.7420%降到了4.5850%。其实,最近两个月,余额宝的日子一直不好过,5月11日是余额宝历史上的“黑色星期天”,7日年化收益率为4.985%,首次跌破了5%。

针对余额宝收益跌出“五”的情况,理财专业人士介绍,可以转投一些收益在5%及以上的银行短期理财产品。但是具体情况,还要考虑个人的资金充裕程度、资金占用时间、抗风险能力,理财产品在规定期限内是不可以取出的。记者调查发现,市面上商业银行的理财产品大多是非保本浮动收益的,最后的收益应以实际收益情况为准。