

中行服务暖人心



经常从媒体上看到这样的报道,拾荒老人到银行换零钱遭到拒绝。但是在淄川淄城路支行,拾荒老人得到的却是感动和温暖。

一天中午,同事们轮流吃饭去了。这时一位拄着拐杖,步履蹒跚的七旬老人走进营业厅。工作人员上前询问其办理什么业务,只见她手里提着一

个破烂不堪的袋子,支支吾吾的告诉我们他想把辛苦挣来的零钱换成整钱,他去别的银行兑换过,结果被拒绝了。

此时,柜台上只有一名柜员当班,等候区尚有不少客户正在等待办理业务。见此状,正在大厅代班的淄城路支行副行长杜平立刻接过钱袋,仔细整理起来。老人拿来的零钱总金额虽不高,但理顺起来却不是件简单的事,粘补、抻平、清点……待整理完毕,柜台人员很快就把等额整钱递到老人手中。老人接过换好的整钱,热泪

盈眶,连连道谢。

关心弱势群体,担当社会责任,中国银行员工用实际行动诠释了这一点。一个微小的善行看似不起眼,日积月累却可以提升心性和品格,让周边的社会风气更加温暖,更有人情。

想客户所想,急客户所急,热情真诚的对待每一位客户,处理好每一笔业务,在赢得客户更多感谢和感动的同时,会以更加优质高效的金融服务牢固树立中国银行良好的外部形象。

(中国银行淄博淄川支行 单超)



工行柜台支行

实施“四优”工程建设人民满意银行

面对日趋激烈的市场竞争形势,工商银行柜台支行高度重视金融服务,坚持以客户满意为目标,不断加强和改进服务工作,努力提升服务品质和水平,深入推进人民满意银行建设。

一、营造优美的服务环境。该行按照标准化、规范化、人性化的要求,在网点选址、建设、装修过程中,充分考虑客户对环境、感官以及等候过程中的感受。使客户在办理业务过程中感到心情舒畅、温馨亲切。该行在各网点配备了客户座椅、饮水机、雨伞、打气筒等便民设施,在室内摆放了鲜花、绿色植物等,为广大客户提供优美的服务环境。

二、建设优秀的员工队伍。该行将建设一支业务过硬、服务优良的员工队伍作为提升服务档次、满足客户需求的保证。对一线员工和新入行人员进行专门培训,主要是进行服务常识例如服务语言、服务仪表、服务规范的培训,业务操作规范、新业务操作营销的培训,语言沟通、情感交流培训,力求建设一支业务精、素质高、懂得营销技巧的员工队伍。

三、确保优质的服务质量。该行从接待客户,推介产品、办理业务到迎送客户,实施一条龙的优质、规范化服务,重点是提高业务处理的质量,强化效率观念,减少客户等待时间,一切为

客户着想、事事处处从客户的利益和角度出发,真正体现“一枝一叶总关情”的服务情怀,擦亮工商银行“您身边的银行,可信赖的银行”的牌子。

四、提供丰富的金融产品。该行在认真做好软服务的同时,重点向客户推介优异的金融产品,使客户的资产能够进一步保值增值。在营销产品时,始终按照客户的特点、要求和资产状况为客户推介、营销适宜的产品,帮助客户分析资产性质、特点、风险度和预期收益,为客户量身定制最佳的理财方案,提高客户对工行服务的信赖度和忠诚度。

(郑云盛)



时隔三年半 沪指重回3000点

两市共有90只个股涨停,券商板块领涨

沪指低开震荡上行,在券商、军工、自贸区、银行、保险、煤炭、钢铁等板块带动下,时隔近44个月再度站上3000点关口,最高上探3041.66点,全日振幅近6%,深成指低开高走大涨近500点,最高上探1.587.62点,创业板低开后冲高回落。两市成交近万亿。两市共有90只个股涨停。

从盘面上看,证券、自贸区、军工改制、航空航天、保险、钢铁、银行等板块涨幅居前,国产软件、

计算机应用、在线旅游、移动支付等板块跌幅居前。

券商板块再度拉升,中信证券、招商证券、西南证券、宏源证券、海通证券、广发证券西部证券七股涨停。分析人士认为,2014年券商行业收入和利润增长较快,预计2015年较2014年净利润增速在60%以上。而如果明年市场维持今年9000亿元的交易量,仅经纪业务一项收入,就可使券商2015年收入较2014年增长120%以上。

中航飞机、中航动控、洪都航空、哈飞股份、中航机电、四创电子、中航重机、华东电脑、高德红外等九军工股涨停。分析认为,中国军工产业长期在计划体制下发展,ROE水平较低,然而在新一届领导层极其重视国家安全背景下,中国军工行业正迎来历史性变革。在增加武器装备投入,军工科研院所改制后资产注入上市公司持续推进,部队体制编制、军品定价机制、军民结合、管理层持

股等领域的变革均值得期待。

银行板块大涨,建设银行涨近8%,平安银行、华夏银行、农业银行、兴业银行、北京银行等涨幅居前。对于银行板块投资机会,招商证券表示,银行股作为大市值品种,其近期大涨一定可以吸引大量的人气,带动更多增量资金入场。对于大资金而言,大市值股票是配置的首选。

房地产板块走强,华发股份涨停,涨幅10.00%,金丰投资、保

利地产、北京城建、招商地产、格力地产、泰禾集团、泛海控股涨幅居前;兴业证券认为,短期内,由于市场对于地产行业基本面回暖仍存在分歧,还需进一步数据确认,所以地产股在前期近期上涨幅度较大的情况下难免出现一些调整,不过中期而言,地产板块在货币放松周期中会有较好的绝对收益和相对收益,因此每一次调整都是较好的买入时点。

要理财,到光大,理财产品天天有,期限全,收益高

光大银行,国有银行,您的理财银行

产品名称	期限	预期年化收益率	风险揭示	募集期	到期日	特点
安存宝 2014年12月第二期	1个月、3个月、半年	3.8%、4.46%、4.58%	★风险低,适合谨慎型以上客户购买	2014.12.8-2014.12.14	2015年1月15日; 2015年3月15日; 2015年6月15日	保证收益型
BTA资产管理组合 T计划347、348、349	52天、57天、73天	5.0%(5万)、5.1%(30万)、5.0%(5万)、5.1%(30万)、5.1%(5万)、5.2%(30万)	★★风险较低,适合稳健型以上顾客购买	2014.12.10-2014.12.15	2015年2月5日; 2015年2月10日; 2015年2月26日	定期发行,收益稳健(非保本浮动收益型)
活期宝	天天理财	2.8%-3.8%	★风险低,适合谨慎型以上客户购买	7*24小时随时签约	7*24小时随时赎回	随时支取,无需预约,保证收益型
定活宝	1天一1年不等	3.8%-5.3%	★★风险较低,适合稳健型以上顾客购买	每日工作时间签约	手动赎回到期	持有灵活,利率随时间长短变化,收益稳健(非保本浮动收益型)
盈系列理财产品	14天一1年不等	4.6%-5.4%	★★ 风险较低,适合稳健型以上顾客购买	双周盈每周工作日起息,其他产品逢三、七起息	手动赎回到期	产品种类多,时间灵活,收益稳健(非保本浮动收益型)

光大银行提醒您:理财有风险,投资须谨慎。

国际油价再创五年新低

国内油价周五或九连跌

国际原油价格“惨烈下跌”再创五年新低,让国内油价的“十连跌”渐成现实。(上次油价调整窗口开启时,因消费税改革,未进行调价。周五或迎“九连跌”。)本周五(12月12日)国内成品油将迎来新一轮调整窗口,而目前原油变化率对应的下调幅度已远超红线,供应过剩未来国际原油震荡偏下的可能依旧较大,国内油价“十连跌”成定局,且下调幅度或创2013年4月新定价机制实施以来最大记录。

受欧佩克会议上未达成减产协议、沙特宣布下调官方油价以保证市场份额等利空因素影响,国际油价“熊市”仍在持续。截至12月5日收盘时,纽约原油期货价格下跌0.97美元,跌幅1.45%,跌至每桶65.84美元,为2009年7月29日以来的最低原油合约结算价格。同期,伦敦布伦特

1月结算的原油期货价格创下五年新低,并一举跌穿每桶70美元重要关口。受此拖累,国内油价调整参考的原油变化率也是在负值范围内深跌。截至12月5日新机制执行后第43轮计价期第5个工作日,中宇原油估价69.746美元/桶,较基准跌6.484美元/桶,原油变化率为-8.51%,对应成品油下调幅度为360元/吨。而卓创资讯监测的变化率为-9.46%,对应下调450元/吨。

“全球经济复苏缓慢且不平衡,能源需求及需求前景均不理想,供应过剩仍在未来一段时间内继续利空油市,国际油价震荡偏下的可能依旧较大。”中宇资讯分析师马燕认为,12月12日成品油零售限价最终下调幅度或拉宽至410元/吨左右,或创新机制以来最大调幅。