

# 工行淄博分行首家智能化网点亮相张店

日前,工商银行淄博分行首家智能化网点在张店支行营业室正式对外提供服务,这也是全市银行业第一家智能化网点,标志着工行智能化服务水平迈上了一个新的台阶。

工行在同业中率先打造的银行智能化服务模式,以“全程智能、全新体验、全面服务”的崭新姿态展现在市民面前,为客户提供“任意一点接入、线上线下互联互通、全程响应”的一体化金融服务智慧渠道。

进入工行张店支行营业室,就可以看到一个服务专区——“互联网金融快速办理专区”,智能柜员机、智能打印机、存取款一体机、查询及转账机等一字排开,开卡、办网银、挂失、缴费、汇

款、转账、修改密码、购买理财产品,几乎所有种类的不包括2万元以上的现金业务、100多项金融服务功能,都可以在此处自助操作。

工行智能化网点采用“客户自助+协助服务”的服务模式,当客户抽号等待办理银行卡业务,现场大堂经理即刻引导到快速办理专区,客户点击屏幕上“我要开卡”,进入服务流程,从阅读电子协议开始,到插入二代身份证,输入开卡信息,设置密码,电子笔输入个人信息地址等到电子笔签名,再到工作人员现场复核开卡信息,最后客户从机器内领卡,全程仅仅不到3分钟的时间。

营业室内实现了WiFi网络全覆盖,电子银行体验区为客户

提供“线上+线下”一体化服务,客户可全方位体验工行网上银行,感受“融e购”、“融e联”、“融e行”三大线上服务平台的便捷,同时还可体验“线上POS”以及“工银e投资”等互联网金融创新产品。

工行智能化网点的投产,不仅显著提升了银行业务办理效率,推动了网点从“交易处理型”向“营销服务型”转变,更为客户带来了“贴心、省时、便捷、互动”的全新金融服务体验,获得了客户广泛好评。

工行淄博分行电子银行负责人表示,智能银行是工商银行加快互联网金融战略的重要举措。接下来,该行还将在全市范围内加快推进智能化网点和自



助银行建设,与全市居民共同分享互联网+金融快速发展带来的

方便和快捷。

(于朝峰 韩虹光)

# 建行“手机尽情摇”活动进行中

从现在起持续至12月31日,丰厚大礼回馈用户

据悉,为了回馈广大手机银行客户,满足随时随地摇一摇的兴趣,今年4月1日-12月31日,建行将继续开展“手机尽情摇”活动,玩游戏、抽大奖,带给用户不一样的金融服务体验。

建行始终秉承用户第一的服务态度,时时回馈,“建行手机尽情摇”更是将丰厚大礼回馈给用户,实实在在的为用户谋福利。

“善建者行”,建行一贯将企业的品牌文化放在首位,从

产品细节处凸显产品特色,从需求上满足大众,提升用户体验,建行坚持做最好用、最实用、最便利的手机银行。多年来,建行堪称银行业的领军和标杆企业,密切关注行业动态,紧跟时尚潮流,满足用户需求,并针对银行业务进行多项探索,此次活动是建行根据大众需求结合游戏的趣味性和手机银行的便利性,带给用户更多的新鲜感受。

活动期间,手机银行客户

端客户通过完成符合条件的转账、“悦生活”手机银行支付业务或投资理财业务,可获得摇奖资格,在交易成功页面点击“手机尽情摇”入口进入摇奖页面,摇晃手机参与抽奖。没有次数限制,用户只要满足条件即可参与摇奖,有机会获得话费充值卡、善融商务电子券、iPad mini等丰厚大奖。用户摇奖后,无论中奖与否,在摇奖页面将参加活动经历分享至指定社交网络,即可额外获得一次

冲击神秘大奖的机会。

此外,若用户想要了解活动详情,查看奖品信息,可在建行手机银行客户端首页底部的菜单栏即可找到“摇一摇”或“我的最爱”菜单,点击进入“手机尽情摇”查询。

“手机尽情摇”活动的设计理念是让用户在最短的时间,用最便捷的方式即可参与活动,这样便捷的操作正是建行用户至上态度的彰显,也是手机交互设计的完美呈现。

做时代的先行者,这是建行一直以来奉行的准则,关注科技进步,着眼社会发展,立足时代潮流。无论是在界面设计上还是产品功能设定,完美的用户体验、先进的技术开发,良好的视觉感受,强大的功能,科技与人文的完美结合,还有人性化的产品设计,所有的一切都是为了给用户最好的产品。

春暖花开,建行浓情献礼,“建行手机尽情摇”带给您不一样的感官刺激!

中行淄博分行:

# 追求卓越,建设学习型银行

中国银行淄博分行一直倡导“尽职尽责,尽心尽力,沟通协作,与人为善,成就他人”的职业精神,坚持“自我培训自我提高,相互培训共同提高,缺啥补啥”的学习原则,在员工的教育培训方面,勇于创新,追求卓越,努力建设学习型银行,全力打造当地最好银行品牌。

一、创新服务规范培训,提升市场竞争软实力

分行组织了全员“一个不能少”的服务与管理全面提升培训,历时2个月,这是该行建行以来,持续时间最长,培训对象最广泛、基础性、系统性、专业性最强的一次培训。培训以强化“国学”的感恩思想为基础,以实现“热情、自然、流畅、和谐”的标准化服务为理念,坚持“先僵化、后优化、再固化”的原则,通过“干中学,学中干”,实现了员工服务技能的提升,有效推动了全行标准化服务建设。

为更好地巩固培训成果,把员工学到的服务理念、行为标准更好地固化为行为习惯,分行随后又开展“管理与服务提升年”活动,通过多次召开专

题推进会议,开展“服务就是竞争力”思想大讨论,规范服务礼仪大赛、“最美营业厅”和优秀柜员评比、刊发《内部通讯》服务专题专刊等活动,在全行形成了规范化的服务标准和管理体系,分行服务与管理水平实现整体提升。两年多来,分行成功入选“山东省十大服务品牌”企业,辖内涌现出了一批“最美服务厅”和“服务明星”,并有多家机构分别荣获国家级“青年文明号”、“山东省服务名牌”等荣誉称号。分行营业部更是再次被中国银行业协会评为“中国银行业文明规范服务百佳示范单位”和“中国银行业文明规范服务五星级营业网点”,这是淄博地区金融同业,也是山东省中行系统内唯一一家获得“百佳”称号的单位。

二、创新营销行动学习,提高客户拓展力

分行本着“学中干,干中学”的学习工作理念,系统组织了两届创新营销行动学习(ISAL),历时14个月。创新营销行动学习以“创案例、学案例、用案例”为导向,以各支分行行长和客户经理组成的团队为

主体,以分行条线部门的产品经理为支持,以问题导向的专题培训和定期性的实战业绩大赛为手段,培训过程注重员工的参与性、竞争性、实效性,有效推动了全行营销模式的转型,促进了客户拓展的的批量化、项目化、公私交叉联动营销。

分行编辑了《金融解决方案案例汇编》《市场营销拓展计划案例汇编》《对产品分析及营销话术》,刻制了两届创新营销大赛光盘,累计评选出了37个行动学习优秀团队和53名行动学习优秀学员,真正将学习和培训完全融入到全行市场拓展中,融入到员工职业化人才培养,融入到营销团队打造,实现了员工能力和机构业绩的双提升。

三、创新传导机制建设,提升和谐企业文化凝聚力

分行启动“一个不能少”企业文化共识营培训,历时2个月,全行员工无一遗漏全部参与。培训中,每个员工得到一份本人的“互动沟通分析报告”,在企业文化共识营培训中,结合个体分析报告,对和谐

企业文化理念进行了全面、系统、完整的讲解,使“干群之间和谐、员工之间和谐、员工与客户之间和谐、分行与周边环境之间和谐”的文化理念具体化、形象化,把机构和个人的发展愿景结合起来,增强了员工文化认知度和凝聚力,达到了内化于心、外化于行、固化于制的效果。结合员工讲的身边的人身边的事,分行编辑了《企业文化故事集》,员工自我觉察能力和思想境界得到提升,全行凝聚力进一步增强,干事的激情和热情更深一步激发。

为将企业文化共识营的成果落地生根、开花结果,分行随后开展了“创建文化墙”活动,推行了“五会”制度,即晨会、夕会、周会、月会和季度分析会;明确了晨会“六个一”标准,即一分钟表扬、一分钟批评、一分钟目标、一分钟分享交流、一分钟风险提示;加强了传导的“四个到位”管理,即到条线、到支行、到客户经理、到客户,确保全行上下传导不走样、不变调,既传递压力和任务,也传递激情、技能和方法,通过制度、机制、流程和文化的传导,使管理

达到“无缺页、无重叠、无漏项”。同时,还积极倡导自觉文化,抵制“不自觉、伪自觉、欠自觉”的行为,使各单位都能在大家认可的和谐企业文化氛围中成长、成才,实现快乐工作、快乐生活。

近年来,中国银行淄博分行在学中干、干中学,培养了65名行动学习内部促动师,同时及时总结推广好的培训教育经验,近2年编辑刊发21期《培训专刊》,在全辖营造良好的学习氛围,传导先进的学习理念和方法,2014年分行条线员工培养开发综合考核名列全省第2名。2015年,在省行智库建设项目中,分行向省行推荐55篇智库案例,16个案例分获一、二、三等奖及优秀奖,分行获得“智库建设项目优秀组织单位”荣誉称号。分行将按照“标准要求高、要求要严、目光要长”的要求,进一步发挥条线教育培训管理职能,积极引导全行的业务发展,提升全行综合服务能力以及和谐企业文化建设,建设学习型银行,打造当地最好银行品牌。

(李同崎)

# 搭载1.2THP高效动力 新C4L将于8月6日全擎上市

日前,我们从东风雪铁龙官方渠道获悉,新C4L将于8月6日全擎上市。届时新C4L将推出3个动力总成,共9款车型,而售价仅13万元起,与上一代C4L相比,入门价明显降低。而与速腾、新明锐的同级别车型相比,新C4L在价格方面的竞

争力也更胜一筹,这让新C4L的上市显得更具看点。

此次新C4L的最大亮点在于全新1.2THP发动机的推出,该发动机和1.6THP、1.8L一起组成了全新的动力组合,成为同级别中动力配置最为丰富的车型,为消费者提供了更多的

选择。然而动力并不是新C4L的全部,“澎湃动力+人性化科技”才是对新C4L最贴切的诠释。在外观和配置方面,新C4L也迎来了全面的提升,外观上新增爱琴海蓝色,将更受年轻消费者的青睐,而舒适配置和科技配置的提升也将给消费者带来

更多的超值驾乘感受。

新C4L搭载的这款1.2THP发动机号称“最强小排量发动机”。最大功率100KW,1750转就可以达到230Nm的峰值扭矩,并且可以持续到3500转,动力表现十分出众。百公里油耗5.4L的出色表现更是让大家对这款发动

机的节油性能刮目相看。在刚刚过去的“2015国际年度发动机”评选中,这款1.2THP获得了1.0L-1.4L组别的国际发动机大奖。8月6日,新C4L即将全擎登场,届时具体售价也将浮出水面。究竟新C4L为消费者准备了一场怎样的惊喜?答案即将揭晓!