

涓涓细流 润泽人心

山东交行打造“好客交行”服务金字招牌

唐小汀是交通银行烟台分行的一名大堂经理,多年来一直是行里的服务明星,据说她有一个秘密小本儿是成功“法宝”。采访中唐小汀对笔者说,哪有什么法宝,这个小本儿不过记录了近百位常来网点的客户日常喜好。比如常来买理财的苏大叔有糖尿病,最好给他端一杯苏打水,喜欢贵金属收藏的李大妈喝咖啡从来不加糖……这些服务细节打动了客户的心,才能获得客户的认可和好评!

唐小汀是交通银行山东省分行创建“好客交行”服务品牌大潮中涌现出来的一朵浪花。为了持续提升服务水平,推动渠道转型发展,为提升核心竞争力打实基础,自2011年起,山东交行一直坚持以客户为中心,不断优化服务流程,提高服务效率,打造“好客交行”优质服务品牌,为各界客户提供优质高效的金融服务。

>>>文化先行

打造“好客交行”体验式服务

近年来,交通银行山东省分行以客户满意度为宗旨,以客户体验为评价标准,逐步建立以“超预期客户完美服务体验”为核心的个性化、差别化和特色化的服务体系。

在创建过程中,交行特别强调规范化服务的重要性,把规范化服务作为基础,在规范化服务的基础上,把握服务的“度”,给客户提供适度的体验化服务。交行山东省分行编写了《体验式服务手册》,明确和细化服务要求、流

程、标准,从客户进门的“七色问候语”,到各岗位体验式服务流程及配套的各类知识、技能,再细化到“三高”客户服务注意事项、饮茶小知识等,用标准化、流程化推动员工转变服务思维。

网点客户流量峰谷提示图和避免排队的温馨提示,提示客户避开业务高峰办理业务;公示市区网点分布图、印制服务卡,使客户有更多选择办理业务的网点;配备电子填单机,充分节省客户录入信息的时间,提升服务效率。

>>>培训引导

推广“实战性”服务培训体系

持续性学习是不少世界级知名企业保持基业长青的重要经验。

在创建“好客交行”服务品牌的过程中,交通银行山东省分行对员工的培训和教育特别重视。通过集中培训、现场指导、服务情景模拟演练、分享服务行业先进理念、考试达标等一整套服务培训体系,将每项服务标准和要求传达至每位员工,让员工百分之百的知晓并掌



▲交通银行股份有限公司潍坊分行营业部利用科技创新提升客户服务体验

握“怎么做”。

2015年,交通银行山东省分行组织服务培训234场,累计参训8870人次。邀请省内五星级酒店山东大厦质量培训管理人员,分享其“LOVE式”服务文化,到“海底捞”学习其“为客户带来惊喜”的服务体验,进一步激发员工发自内心的服务热情。

>>>关爱员工

努力营造和谐服务氛围

交通银行山东省分行消费者权益保护办公室相关负责人介绍,银行一线员工每天承受着直接面对各式客户、不同服务需求以及上级检查考核的巨大压力,例如山东省分行的柜员、客户经理、大堂经理都

要受到录像回放、现场巡查和第三方检查三种形式的检查,每月被检查覆盖率分别达到115%、150%和207%。

要想一线员工做好服务工作,首先要关心、关爱员工,把大家从心里形成凝聚力,把心里的“要我服务”改成“我要服务”。山东交行将“员工委屈奖”纳入服务考核办法,为基层员工配备了更衣室、每人每天配送一盒酸奶一个水果,在支行设立食堂、由分行食堂或招标送餐公司为网点送餐,或为无食堂支行配备微波炉、电磁炉、蒸锅等方式解决午餐问题;为营业网点统一配备折叠床,创造员工午休条件。不少员工对记者说,这些细节让自己感受到了企业的关爱和重视,自己没有理由不好好干!

>>>制度保障

完善服务管理和考核机制

谈到山东交行服务水平一年一个台阶不断提升,不少人说领导重视是根本,机制合理是关键。山东省分行一把手亲自研究客户投诉情况,行长办公会每月听取一次汇报,提出处理要求;将客户投诉纳入消保服务综合考评体系,并与支行行长的年终评级和绩效工资挂钩。

同时在全行推行有责客户投诉的从严处理,促进员工服务态度、解决问题能力两个重点提升。深入分析投诉工单,从投诉客户的性别、年龄层次、职业特点、客户资产情况,以及被投诉员工的年龄、经历、岗位从业时间等情况中,找出客户对银行服务的需求并加以满足,2015年有责投诉同比下降一半,保持较低投诉率。

宝剑锋从磨砺出,梅花香自苦寒来。经过多年来持之以恒的努力,交通银行山东省分行推广的“好客交行”服务品牌得到了金融同业和广大用户的高度认可。在山东省行营业部营业厅获得2013年“百佳示范单位”之后,在2015年中国银行业协会举办的文明规范服务百佳示范单位评选活动中,交通银行山东省分行潍坊分行营业部成功获评中国银行业协会“文明规范服务百佳示范单位”。另外,还有5家支行成功获评中国银行业协会“五星级网点”,5家支行成功获评中国银行业协会“四星示范单位”。

(财金记者 程立龙 通讯员 王雪涛 罗霄)

财金播报

招行ATM机全面支持Apple Pay取款

3月21日,苹果发布新版手机iPhone SE又一次引得全球各方强烈关注。紧接着23日,趁着热气未减,招商银行正式宣布,招行ATM机全面支持Apple Pay取款。在招商银行济南分行,记者看到使用者首先在招行ATM机屏幕上选择Apple Pay取款,接下来选择金额,然后将iPhone手机靠近感应区,屏幕亮起后验证Touch ID,最后输入取款密码即可从ATM里“吐”出钱来。看起来Apple Pay取款不仅更加方便,也更加快捷。相关人士还介绍,如果你的Apple Pay绑定的是招行信用卡,可以在500元限额之下无密码取款,绑定的是招行借记卡,可以在300元限额之下实现无密码取款。

去年全球基金“吸金”规模骤降近三分之一

最新报告显示,去年全球共有9490亿美元资金流入共同基金和交易所交易产品(ETPs),较2014年1.4万亿美元流入规模大幅下降近三分之一。

从地区表现看,去年美国基金资金净流入规模为2630亿美元,较前一年下降55%;亚洲市场增长最为强劲,去年资金流入规模较前一年增长18.6%。从类别来看,去年全球股票基金吸引1710亿美元资金净流入,较2014年下滑36%,但仍是“吸金”能力最强的基金类型,其次是配置型基金,吸引1320亿美元资金净流入,位居第三。(仲征)

博兴供电改造35千伏辛滨线

12月8日,国网博兴县供电公司施工人员对35千伏辛滨线进线312间隔进行改造,将旧的真空断路器拆除,更换为内充SF6的新的ZCW10-40.5G*组合电器,提高了绝缘稳定性,保证了供电可靠性。(王雪 李伟继)

时隔半年融券业务重回投资界视野

35家券商恢复融券交易

时隔半年,融券业务再次回到投资界视野。继方正证券和中泰证券之后,平安证券在官网发布公告称,在24日起恢复融券业务。据笔者的调查,西南证券、东方证券和兴业证券等35家券商通道,在2月份出现了融券卖出,累计卖出规模从数万到数亿不等。调查显示,国信证券、招商证券、国泰君安、华泰证券、银河证券尚未恢复融券业务。

不过,在众多已恢复融券业务的大型券商中,有些基本无法融券到券,交易规模仅为千万级

别。比较普遍的情况是,尽管每日公布的券种不同,但规模和种类大同小异,要么是停牌的股票,要么是一手、两手尚在交易的券种,券种通常不超过5只。

公开数据显示,在指数高位震荡的去年5、6月份,融券余额从未超过百亿。由于指数已大幅回落,且目前市场存量资金有限,即便恢复融券业务,规模也很难回到高位。数据显示,目前融券规模仅为20亿元,这些合约基本上为券商在暂停融券业务之前已签订,且尚未到期的合约。

去年8月份之前,对于融资融券标的的证券,投资者可以在同一交易日内,通过买入标的证券及融券卖出同一标的的证券,并使用当日买入的证券偿还当日融券负债,以较低成本变相实现日内多次回转交易。但在去年8月,沪深交易所对融券业务采取了新的规定:投资者在融券卖出后,需从次日交易日起方可偿还相关融券负债。

不过市场人士表示,目前对融券业务的误解仍然很多,比如融券会有较强的助跌作用,会使

得投资者追涨杀跌。实际上,按照我国的融资融券制度,融券业务只能追涨,不能杀跌。

根据融资融券相关规定,融券交易采用提价制度,投资者融券卖出的报价不得低于前一笔交易的成交价。比如,某一股票前一笔成交价为10.2元,投资者融券卖出的价格必须高于10.2元,这在暴跌的环境下和快速下跌的过程中极难成交。因此,在绝大部分对冲策略中,都是先低位买进,后融券卖出,通过现券还券,实现日内回转交易。(仲征)

金融扶贫:扶贫再贷款利率下调1个百分点

记者23日从中国人民银行获悉,人民银行等七部门日前联合印发《关于金融助推脱贫攻坚的实施意见》,对深入推进金融扶贫工作具体部署。

意见明确,完善精准扶贫金融支持保障措施。设立扶贫再贷款,利率在正常支农再贷款利率基础上下调1个百分点,引导地方法人金融机构加大对贫困地区

的支持力度。金融机构要加大对贫困地区发行地方政府债券置换存量债务的支持力度,稳步化解贫困地区政府债务风险。推行和落实信贷尽职免责制度,根据贫困地区金融机构贷款的风险、成本和核销等具体情况,对不良贷款实行差异化考核,适当提高贫困地区不良贷款容忍度。

意见强调,要发挥好各类金

融机构助推脱贫攻坚的主体作用。国家开发银行和农业发展银行加快设立“扶贫金融事业部”,大中型商业银行要稳定和优化县域基层网点设置,鼓励和支持中国邮政储蓄银行设立三农金融事业部,农村信用社、农村商业银行、农村合作银行要继续发挥好农村金融服务主力的作用。支持在贫困地区稳妥规范发

展农民资金互助组织,开展农民合作社信用合作试点。

意见指出,要拓宽贫困地区企业融资渠道。支持证券、期货、保险等金融机构在贫困地区设立分支机构。鼓励和支持贫困地区符合条件的企业通过主板、创业板、全国中小企业股份转让系统、区域股权交易市场等进行融资。(新华社)

个税征管系统有望后年建成 更多关注高收入者

笔者获悉,我国正在加快税收信息系统建设,有望在2018年实现征管数据向税务总局集中,建成个人税收征管系统,并实现该征管系统与个人收入和财产信息系统互联互通。同时,我国将从法律框架、制度设计、征管方式、技术支撑、资源配置等方面构建以高收入者为重点的自然人税收管理体系。

长久以来,我国一直实行的

是以间接税为主体的税收制度。直接税占全部税收的比重过低,缺乏对个人收入、财富进行全方位调节的重要税种;而间接税占比过高,远超过世界其他国家。

中国财税法学研究会副会长施正文表示:直接税就是要以自然人,也就是个人作为纳税人。而直接税改革的基础和前提是个人信息体系的建立能否取得突破。

专家表示,建立个人信息体

系,一方面需要把个人的基本信息纳入,另一方面需要把个人的收入和财产等经济信息纳入。

笔者从权威渠道获悉,如果一切顺利,我国有望今年全面完成“金税三期”工程建设任务,形成覆盖所有税种及税收工作各环节、运行安全稳定、国内领先的信息系统,并于2018年实现征管数据向税务总局集中。

此外,笔者了解到,在具体的

税收管理上,正在建立的针对个人的税收征管体系将更多关注高收入人群。我国将从法律框架、制度设计、征管方式、技术支撑、资源配置等方面构建以高收入者为重点的自然人税收管理体系。税务总局、省级税务局集中开展对高收入纳税人的税收风险分析,将分析结果推送相关税务机关做好应对,不断提高自然人税收征管水平。(赵婧)