

把握客户痛点 服务走出柜台 智能设备外加服务软实力

济宁工行“软硬兼施”提升服务水平

“服务改进永无止境”，工商银行始终将改进和提升客户服务作为全行发展战略的重要组成部分，自2006年开始，该行通过一系列接力式服务改进规划，确保服务工作总体规划的落实和执行。今年三季度以来，工商银行山东省分行实施了“服务面貌专项整治季”活动，通过落实网点靓化、温馨大堂、效率提升、O2O精品支付、互联网金融活力、优质服务品牌塑造等一系列服务改进工程，促进全行服务工作再上新的台阶，有效推动了全行经营转型和市场竞争力的提升。近日，记者通过对工行济宁分行服务工作实地探访，亲身感受了工行从服务硬件和服务软实力两个方面切实提升了对客户的服务能力和服务水平。

本报记者 张嶸

电子屏信息一目了然 九成非现业务可自助办

一走进工商银行济宁分行营业部大厅，映入眼帘的便是一台42寸电子海报屏，上面滚动播出着金融业务知识及该行各项产品宣传资料。“以往大堂里放置的纸质宣传用品存在张贴杂乱、成本高、时效性差等难题，为了提升厅堂客户服务形象，我们陆续为各网点配备电子海报屏，大幅提升了客户网点服务体验。”工行济宁分行渠道管理部总经理范青介绍，该行还建立了网点环境维修基金，按月、持续投入资源积极进行网点硬件维修、维护，改变了网点环境脏、乱、

差的局面，网点面貌也上升为全省前列。

自助终端、产品领取机、票据回单机、电子银行演示体验机……智能银行服务区里设置了一排颇具科技感的智能设备，大堂经理手持iPad，在引导客户办理相关业务。“在我们工行的这些智能设备上，目前可以比较轻松快捷地办理九成以上的个人非现金业务。”大堂经理李冰说，通过这些智能设备，不需要排队等候，客户就可以自助办理7大类100多项业务，大大提升了用户体验。

在产品领取机前，一位老年客户正在自助办理开卡业务，“我以前都是排队到柜台办业务，这机器我能用的了吗？”“该怎么操作，设备上都有提示，有不清楚的地方我

可以协助您。”李冰说，这些“高大上”的智能化设备操作起来非常简便，不但年轻人好上手，老年人也很容易接受。

点击“我要开卡”，根据提示，这位老年客户刷身份证、填写相关信息、拍摄照片、设置密码……李冰手持iPad对比核实信息无误“确定”后，开卡业务便办理成功，产品领取机随即“吐”出一张工行借记卡，整个自助办卡过程大约只用了3分钟。“真没想到开卡都可以在设备上完成了，那我以后来工行取钱或查询，看来就不用像以往那样排队等待去柜台办理了。”交谈中，这位客户对工行智能化设备赞不绝口。

范青介绍，今年以来，该行积极落实总、省行“大服务”战略，将提升客户服务和客户体验放在战略的高度去考虑和实

施。特别是随着全行网点智能化改造的全面实施，网点的厅堂环境更加科技时尚，网点服务对客户吸引力较以往有了较大程度的改善。

“陪伴式”服务 让柜员围着客户转

“智能化设备投放后，营业部现金窗口由原来的6个减少为2个，另外预留了1个弹性窗口，以应对特殊业务需求。现在网点智能设备个人业务迁移率高达95%，客户排队等待、大厅嘈杂的现象彻底解决了，大厅环境也得到极大改善。”从分行营业部智能银行服务区启用，李冰便一直担任大堂经理，她也见证了这段时间工行服务效能的提升——“在银行柜台开办卡同时开通电子银行总计14道手续，总耗时约15分钟，而在自助终端上只要3分钟左右，挂失和改密则仅需1分多钟，业务效率得到极大提高。”

根据统计，目前营业部智能银行服务区日均办理业务大约700笔，高峰时近千笔。柜台没了压力，柜员从狭小的柜台“解脱”出来，充实到大堂经理队伍中，向客户提供“随同式、陪伴式”服务，客户满意度由此大幅提升。

范青对这一点感触也比较

深，“以前，客户到银行取号排队等待办理业务，好比到医院挂号等医生。客户进来填单、取号后，柜员是不动的，客户围绕着我们做陈述、等待。而现在，依托科技创新，工行改变了服务模式，采取了餐馆就餐的模式，柜员围着客户转，客户有什么需求跟柜员招呼一声就可以了，柜员会为客户提供面对面互动服务。这就将过去的以银行业务为中心，转变为以客户服务为中心。”

济宁工行不断优化业务处理流程和到店客户动线管理流程，在提高业务处理效率的同时，各项服务效率指标也得到明显提升。截至今年9月末，济宁工行客户对柜面服务的满意度达到99.67%，较年初提高了0.08个百分点；客户平均等候时间达到10.7分钟，较年初压缩3分钟。

今年一季度、二季度在省工行服务专业考核中，该行进入前六名，三季度又取得省工行服务专业考核第一的好成绩。在工行总行首次网点星级评定中，该行市行营业部、城区支行营业室、邹城支行营业室、兖州支行营业室4家网点获总行五星级网点资格、17家网点获总行四星级网点资格，数量、质量、比例在全省系统内均位居前列。

扎根齐鲁整十载 交行沃德财富让“量身定制”成理财新观念

百年老店，交通银行；十年相伴，厚德载富。

今年是交通银行“沃德财富”品牌进入山东十周年，十年来，山东省交通银行以全球化视野、精英化团队、专业而全方位的服务，把“沃德财富”打造成山东金融业界位居前列的金融服务品牌。目前已经为山东省近7万的沃德用户、日均500多亿的资产提供优质服务。回顾过去，沃德财富品牌因何而来，展望未来，沃德财富又将走向何方？带着这些疑问，记者采访了交通银行山东省分行个人金融部总经理张贻陆。

社会发展带来理财需求

当今家庭理财已经悄然走进百姓日常生活，手里有点余钱就买点理财产品或者基金股票，这些活动已经显得那么自然。但十几年前，家庭理财对于百姓而言还是相当陌生的词汇，根本原因就在于大家的工资刨除了生活所用之后，往往所剩无几。

交通银行山东省分行个人金融部总经理张贻陆说，随着中国社会经济近20年的快速发展，百姓手里财富积累的越来越多。个人财富的增长带来了理财需求不断发展，如何打理个人资产，让家庭财富做到保值增值，成为百姓关注的焦点。尤其是收入

稍高一点的富裕家庭，更希望有专业的机构和人员来提供理财指导和服务。凭借着高素质的专业人才，覆盖广泛的营业网点和多年来积累的品牌优势，商业银行脱颖而出，成为百姓理财的首选，这正是“沃德财富”产生的时代背景。

张贻陆说，沃德财富的核心就是要为高净值的个人客户提供量身定做的家庭理财规划，帮助客户完成个性化家庭资产配置，为个人财富的保值增值提供合适的理念、途径和产品。

三波活动提升服务新高度

十年来，进入山东的“沃德财富”与山东交行打造的“好客交行”两个品牌相济相生，形成了富有独特山东色彩的财富文化品牌。今年山东交行更是推出三波活动，为广大沃德客户带来了许多惊喜。

首先，山东省交通银行与本报联合举办了“纪念沃德财富入鲁十周年 山东交行全省寻找沃德财富老朋友”的活动，通过本报寻找持卡十年的沃德财富用户。根据寻找的结果，本

报记者在4个月的时间内前往7个地市，行程超过1300多公里，采访人员超过40人，让真实的沃德用户谈谈自己和交行的财富故事，分享用户和沃德财富共同的发展历程。

其次，山东交行今年还邀请了多位投资界大咖，在全省共举办了7场沃德财富用户答谢会，内容涉及基金投资、保险沙龙等多方面。以济南市为例，交行邀请了交银施罗德基金权益投资总监、基金经理王少成，为济南接近200名沃德客户带来了题为《2016年下半年A股投资策略》的主题演讲，给大家提出了“新常态”下如何实现个人财富更好地保值、增值的建议。

最后，据了解今年岁末，山东交行还邀请了国内知名私募投资人王庆，展望明年经济大势，如何防控投资风险、合理配置资产，为沃德客户带来一场经济和知识投资的“盛宴”。

“丰沃共享是沃德财富的品牌精神，表达的是交通银行和客户共同成长的理念。”张贻陆对记者说，“未来十年、二十年，交通银行希望继续和客户在一起，走向更好的明天。”

(财金记者 程立龙)

农行创新“一权一棚”抵押贷款 盘活山东寿光土地资本价值

寒冷的冬月，走进山东寿光市旺林农业发展有限公司的育苗大棚内，却仍能感觉到盛夏一般的火热。装配式镀锌钢管做骨架，200米长的蔬菜大棚体轻质坚，阳光通过9米多高的棚膜射进来，栽培不久的黄瓜苗长势喜人。旺林公司负责人齐炳林介绍：“这些大棚是2013年建的，用土地和大棚从农行抵押贷款了100万元，及时解决了资金难题。”

寿光是全国著名的蔬菜之乡，大棚蔬菜种植是当地的支柱产业之一。随着大棚升级换代，成本增加，当地菜农遇到了资金难题。很多人想到了贷款，但是银行迫于风险防控的压力，不愿意发放信用贷款。由此，菜农贷款难成为制约地方经济发展的“瓶颈”。2011年，农行寿光市支行深入分析当地农村产业特点和农民实际需求，在全国农行系统率先推出了“一权一棚”抵押贷款模式，让农民用土地承包经营权和自家大棚产权就可以在农行抵押贷款，贷款金额最高可达300万元。

潍坊市金融办副主任欧永生表示，农行抵押贷款创新，告别了过去贷款抵押方式单一、农民手中有地讨贷难、银行守着“钱袋子”寻保难的问题，为农户解决资金需求开辟了一条便捷、有效途径。

寿光市蔬菜专业大户齐炳林，2009年从西北农林科技大学毕业后，承包了86亩土地，建成12个高标准育苗大棚和3个智能温室，从事蔬菜育苗、种植和收购销售等生产经营，辐射带动了周边十几个村镇的蔬菜生产和农户致富。“今年，寿光市提出‘两改’建大棚规划，有了农行的支持，我打算抓住政策优惠时机，再扩建几个大棚培育从国外引进的高端种苗。”

农场化和园区化是寿光蔬菜种植的大势所趋。2016年年初，寿光市提出了大田改大棚、旧棚改新棚的蔬菜大棚“两改”规划，以期进一步调整和优化蔬菜产业结构，让流转出来的大块土地产出“黄金”。寿光市支行深入调研对接，在“一权一棚”抵押贷款成熟运作的基础上，创新推出了大棚“两改”扶持贷款。该行围绕重点乡镇的信用村、专业村，采取“专业特色村+农户”、“专业合作社+农户”和专业大户、家庭农场的推进模式，与10个行政村村委签订了《农户“两改”贷款合作协议》，累计发放大棚“两改”贷款1780万元。同时，考虑到蔬菜种植经营特点，该行不仅将贷款期限延长为3年，增加按季还息、到期还本等还款方式，还探索出“自然人担保+专业合作社保证金、土地承包押金连带担保+大棚权证追加抵押”的信用方式，在不给贷款人增加负担的前提下，加强风险控制。

农行寿光市支行行长江文胜介绍，近年来，我们已累计投放“一权一棚”抵押贷款1.8亿元，惠及3200多户农民。

山东财经大学科研处处长、山东财经战略研究院院长张志元教授表示，农村土地承包经营权和大棚产权抵押贷款信贷模式，激活了“沉睡的资产”，破解了农村担保难题，满足了农村资金需求。金融的不断创新就是在面对特殊的主体与事件中不断摸索特别的解决方式的过程，是推动金融进步与促进实体经济发展的双赢的过程。只有金融不断创新不断支农、助农、惠农才能真正实现农村经济的转型升级，才能真正意义上实现农民增收、农村富裕、农业繁荣。

(通讯员 朱沙)



全省寻找 之十
沃德财富老朋友

丰沃共享 厚德载富
one to one focus makes more