

## 工商银行济南齐鲁软件园支行：

# 树品牌形象之高 立特色服务之新

本报记者 张嶝

### 智能化改造 员工“围着客户转”

齐鲁软件园支行位于高新区银荷大厦D座，营业面积达600余平方米，整体设计极富现代气息，兼具气势恢宏与温馨典雅，为各层次客户提供了尊享体验和舒适优雅的服务环境。营业大厅实现分区服务，设置了咨询引导区、客户等候区、现金、非现金业务处理区、智能设备处理区、金融产品演示区、自助银行服务区、电子银行服务区、贵宾客户服务区、公众教育服务区，配备了中英文说明的各类标示及多种便民设施，充分展示了支行将“服务创造效益”做为工作重中之重，不断探索精细化服务标准。

该网点于2015年8月份进行智能化改造，配备4台智能终端、5台网银演示机、1台回单自助打印机。网点改变传统的客户进门、抽号、排队、办理业务、离开网点的传统服务流程，客户来到智能设备后，网点员工根据客户选择的业务不同围绕智能设备对客户业务进行处理。通过该改造，将客户从各个区域来回奔波改变为客户进门后到智能设备“一站式”处理模式。使原先客户“围着柜台转”模式转变为网

高新区是济南经济增长的重要引擎，是孕育创新梦想的“超级孵化器”。中国工商银行济南齐鲁软件园支行自2012年12月成立以来，在这片高科技引领新常态的核心商务区内，紧扣“高”“新”主线，秉承“立足高新区，服务高新区”的工作理念，践行高起点、高标准、高品质的卓越服务，致力于创新服务意识的新内涵，使优质服务标杆形象屹立在东部高新区金融企业之林。

点员工“围着客户转”的模式，极大的缩短了客户的走动距离。同时，网点员工积极走出柜台，到客户身边贴身服务，拉近了员工与客户的关系，提高了客户与员工的沟通效果。

网点还优化布局，全力打造“贵宾客户体验区”，将理财区域设计成“咖啡吧”的模式，针对周边市场中小企业主，吸引中小企业主在此交流洽谈。该区域沙发可随意摆放，根据中小企业主的不同需求进行组合，方便个人中高端客户在此商务洽谈。支行水吧各种饮品配置齐全，成为附近市场周边中高端客户理财休闲的重要场所。

### 创新服务手段 定制线上保理融资

齐鲁软件园支行依据地理位置优势，结合高新区企业特点，积极结合“互联网+”思维，创新业务发展，在银行系统内首创“线上集采贷”，使

企业融资业务全程网上操作，取得了良好的经济效益与社会效益。2015年，支行与某集团客户开展供应链融资业务。通过总行与集团共同开发，为该集团下游供应商开发了“集采贷”业务品种。

该业务由该客户的供应商依托工行融E购平台发起订单，在货物入库，经集团线上确认后，由供应商在网上即可发起融资申请。从申请到放款仅需40秒钟的时间，实现了融资审批发放“秒贷”。通过这一创新，使该行融资客户没有了地域限制，在单位动动鼠标即可申请贷款，极大的解决了中小企业融资难、融资贵、时间长、成本高的痛点，取得了良好的经济效益与社会效益。

该网点与某集团客户联合开发线上供应链业务，通过工行融E购与企业ERP对接，精准定位，为该集团上游300余户中小企业量身定制线上保理融资，业务全程网上操作，从

申请到融资发放仅需40秒钟！企业在单位动动鼠标即可申请贷款，极大的解决了中小企业融资难、融资贵、时间长、成本高的痛点，实现“互联网+金融”的完美契合。

2016年5月，支行与高新区工商局合作开展“企业通”业务，由网点代理工商局进行工商企业注册名称核准及注册登记工作。目前该业务已经进入线路调试阶段。业务成熟后，区域内新注册企业可以直接到网点办理工商登记并开了对公结算账户，实现了企业注册一站式服务。

### 主动上门服务 解决周边客户困难

2015年8月，齐鲁软件园支行通过服务挽拯济南某部队代发工资业务。该单位现有指战员1400余人，人数众多。由于单位性质原因，单位员工不能随意出入营房。为解决单位职工用卡，齐鲁软件园支行放弃了周六休息时间，将现有4名柜员分成2组，一组在网点内值班，在网点内正常办理业务，另一组携带移动设备先后到济南各区消防营房为消防支队官兵办理工资卡。通过一个月的时间，成功将消防官兵工资卡全部办理到位，而网点员工一天也没有休息。

大堂经理、客户经理主动了解每名客户的实际情况与需

求，通过掌握客户情况，为客户配置最合适的金融产品、业务模式。由于齐鲁软件园支行地处开发区写字楼区域，周边客户上班节奏紧张，齐鲁软件园支行员工更多的采用上门服务的方式，解决周边客户的实际困难。同时，在日常营销过程中，针对周边区域年轻人多、知识分子多的特点，大力推广互联网金融业务，从而更好解决“金融服务最后一公里”的问题。

截至2016年末，网点各项存款余额较年初增长3250万元，增幅11.7%日均存款余额较上年度日均存款增长5247万元，增幅21.2%，日均贷款余额较上年度日均增长28538万元，增幅163.85%，全年个人优质客户增长798户，对公优质客户增长27户。支行成立以来先后多次荣获优秀先进集体奖、旺季服务活动优胜集体奖、服务先进集体奖、优胜单位等荣誉奖项和业务运营零风险流动红旗，荣获总行2015客户体验建设年优质服务十佳网点”荣誉称号，并于2015年被中国银行业协会授予五星级网点，2016年被中国银行业协会授予千佳网点荣誉称号。



## 建行龙卡购车分期付款 助力2017齐鲁春季车展

4月6日—9日，2017齐鲁春季车展将如约在高新国际会展中心、舜耕会展中心隆重召开，建设银行也连续6年与齐鲁晚报合作，作为唯一指定合作银行参展。山东建行省行营业部携龙卡购车分期、鲁通汽车卡、车位分期、分期通、账单分期、现金分期等汽车消费融资产品，再次助力2017年齐鲁春季车展。

近年来，建设银行山东省分行情系齐鲁，推进自身发展，服务地方经济，履行社会责任，取得了可喜的成果。在本届齐鲁汽车展示交易会上，建行将以汽车金融、建行龙卡等为主题，举办众多特色活动，为准车主们提供多元化的购车金融选择。“要买车，找建行”，建行帮您提前圆汽车梦想。

据悉，建设银行在本届齐鲁车展上依然主推其特色业务——龙卡购车分期付款。当龙卡信用卡持卡人购车时，可选择信用卡分期付款业务，由建行向商户一次性支付持卡人所购车辆的刷卡消费金额，并将持卡人实际消费金额分期通过贷记卡账户进行扣收，由持卡人在约定期限内按月还款，并支付固定费率、手续费，部分最优惠车型其手续费和利息为零。

建行工作人员介绍，龙卡购车分期付款是指持卡人向建行申请用其龙卡信用卡(不含商务卡、学生卡、担保办卡)在建行合作汽车经销商处购买家用汽车，经核准后在其支付首付款并购买相关保险的情况下，通过建行专项分期POS机完成分期刷卡交易，交易成功后相应交易金额平均分成若干期，由持卡人在约定期限内按月还款，根据建行与经销商约定，免除或支付一定手续费的业

务。同时，没有建行信用卡的客户可同时申请信用卡和购车分期业务。

该工作人员还简单介绍了龙卡购车分期付款的六大优势——

- 一是涵盖主流汽车品牌热销车型。建行已与奥迪、大众、奔驰、宝马、克莱斯勒、沃尔沃、别克、雪佛兰、起亚现代等100余家知名品牌开展合作，基本覆盖了汽车市场主流品牌和车型。通过近2万家汽车经销商的庞大网络和遍布全省16个地市(不含青岛)的800多家建行分支机构，为客户提供专属服务。
- 二是手续简便。部分优质客户可免抵押、免担保办理，不用办理繁琐手续，不影响异地上牌。提交建行认可的申请资料，绿色通道快速审批，有卡客户最快1个工作日完成审批。
- 三是期限灵活。12、18、24、36、48期任由客户选择。
- 四是额度专享，最高可达80万元。
- 五是手续费更优惠。合作厂商贴息，0利息超低手续费，最优可享0手续费，利用建行购车分期平台，让客户更省钱。
- 六是还款便捷。龙卡借记卡轻松绑定自动还，网点、自助、网银、微信多种还款渠道任您选。

借齐鲁车展的“东风”，建行目前正在大力推广“建行团团赚”购车分期团购活动！

扫描下方二维码即可报名预约！详情请咨询建行各网点。



## 服务沐春风 办税享便利 历城地税走进社区 为居民上门办理契税

本报记者 刘红杰 通讯员 杨育青 又逢三月，迎春花开。位于济南东部桑园路的名辉豪庭小区内，济南市地税局历城分局“契税服务小分队”将办税厅搬到了这里，为社区居民上门办理契税业务，让社区居民真正享受到了便民春风带来的办税便利。

记者在现场看到，历城地税分局派出的专业办税人员正在现场受理业主提交的办税资料，资料齐全的业主在办税人员的辅导下当场完成了申报表填写。

“听说能办房产证了，我特别高兴，但是办证要先交税，程序我不懂，心里正发愁呢。没想到地税局能上门来办业务，不用去办税服务厅来回跑腿了，而且就在家门口，缺了哪样资料回家找也方便。”名辉豪庭的业主张先生说。

另一位名辉豪庭的业主王先生则对办税的高效服务赞不绝口。“来之前我以为办税时间可能会很长，没想到从填单子、交表，都有工作人员在旁边一一辅导，十几分钟就办完了，真是非常方便、非常高效。”

“纳税人的需求在哪里，我们的服务就要跟到哪里，要把‘便民办税春风行动’吹到纳税人身边。”历城地税分局纳税服务中心主任金爱民向记者介绍，“办理契税所需的材料比较多，经常有业主排了半天队却发现材料没带全，容易引起不满。因此，我们考虑开展上门服务，现场受理契税申报。”

金爱民说，“今年我们在总结以往经验的基础上，着力在提高上门办税的‘精准度’上下功夫。经过与开发商

多次沟通，我们了解到第一批办证的大概有500户，这500户我们分批下发通知，每天办理100户，比如3号楼安排在3月20日办理，7号楼在21号办理，进一步提高办税效率，确保纳税人能一次就能办完。省去了来回跑腿的麻烦，真正实现了让纳税人少跑腿。如果业主在同一时间都挤到大厅来，势必造成长时间排队，影响办税效率。”

据悉，随着近几年济南东部城区房地产市场的持续升温，大量新建楼盘进入办理房产证阶段，作为前置手续之一，缴纳契税成为广大业主的“办税必修课”，而由于契税业务政策性较强、需提交的资料多、办理流程相对复杂，亟需税务部门提供详尽的办税辅导及服务。历城地税分局从贴近纳税人需求出发，针对契税业务的特点，开展定制式“契税服务进社区”活动。

从2015年起，历城地税分局首次推出了“契税服务进社区”活动，先后走进恒大城、鲁商凤凰城、保利花园、翡翠清河等多个小区为近万户居民上门办理契税。

历城地税分局为纳税人量身定制的“契税服务进社区”活动，将办税服务送到了居民家门口，切实实现了让纳税人“少跑腿”、“快办税”，真正用税务人的“辛苦指数”换来了纳税人的“满意指数”。

