

## 农行济南高新区支行营业部

# 智能贴心服务 铸造“千佳”风采



本报记者 张嶂

### 科技支撑打造智慧银行

尚未走进开发区支行营业部,记者先被精心设计的无障碍通道吸引,除了合理的坡道和扶手外还有“一键呼叫”按钮,处处体现了客户至上的服务理念。走进网点,大堂里的几台设备很夺人眼球,只要点几下屏幕输入信息,通过视频审核,签名就可以完成业务,不必填写单子,速度非常快。

据大堂经理介绍,这是农行“超级柜台”,目前可以办理普通客户绝大部分的对公、个人业务,免填单,效率高,原来需要十几分钟完成的业务,在这里一两分钟就可以完成,像这样的机器仅支行营业部就有四台,起到了很好的分流客户、服务客户的作用。

正在“超级柜台”前办理业务的李先生说:“我们年轻人哪有时间排队,幸好有这个机器,我们双方确认好了,我只需要签个字就行了,科技就是生产力,

有这样优秀的团队,他们继2015年被银行业协会评为“五星级网点”后,2016年又被评为“中国银行业文明规范服务千佳示范单位”,塑造了优秀的服务品牌。他们就是农业银行济南高新技术产业开发区支行营业部。作为窗口单位,服务的同质性比较明显,那他们是如何力压群雄,获此殊荣呢?近日,记者走访了该网点一探究竟。

给你们点个赞!”记者在大堂细细看了一圈,这“科技元素”可真不少,大堂经理手里的PAD,能让他们无论身处大堂何处都能了解排队情况,客户业务办理情况,还能随时拿出来为客户演示产品;特别设置的网银体验区里,客户可以体验通过网上银行和掌上银行处理业务;在网点的电视上,大堂经理可以通过电视的“手机同屏”为客户展示掌上银行的使用,宣传防诈骗知识。所有设备的布放均按照客户进门后的动线合理安排,提高了服务智能化水平。

自2016年开始,农业银行开始了全面深化网点经营转型的步伐,开发区支行营业部按照上级行的统一部署,从6S管理、增加大堂服务人员、渠道设置等多个方面全面提升网点价值创造力。网点对营业环境进行了升级改造,所有的物品严格按照6S管理做到“定点定位、有名有家”,记者随手拉

开一个抽屉,抽屉设有分隔,东西摆放整齐,贴有标签,客户使用的一次性纸杯、信封均设有红色的量少预警线。

### 心系百姓打造贴心银行

整个营业室分区明确,功能齐全,设有公共教育区、低柜区、高柜区、电子银行体验区等6个功能分区,便民服务区里除了常见的老花镜、医药箱以外,连轮椅和儿童推车都一应俱全,网点还可以提供哑语服务和英语服务。儿童玩乐区里嬉戏的孩子为营业大厅带来了温馨的氛围,而旁边墙上的一面面锦旗引人注目。网点负责人指着锦旗介绍:“每一个锦旗背后都有一段我们服务客户的动人故事,都是客户对我们的一份认可,比如这一面‘热情服务 尽职尽责’。”

去年8月的一个周六,一位老人慌张的来到该网点汇6万

块钱,当大堂经理询问转账细节时,老人含糊不清的说是北京的“侄子”,并坚持自己非常着急。大堂经理敏锐的发现可能是一起电信诈骗,耐心的为老人解释。然而这名八十多岁的老人情绪非常激动,不顾劝阻,拍打着桌子要求大堂经理马上为他办理。大堂经理担心老人过于激动会发生意外,只能好言让老人先坐一下,并想办法要来了老人的手机,拨打了老人儿子的电话。

直到老人儿子赶来劝导,老人才认识到自己真的被骗了,激动地说“要不是你们这么负责任,我这辈子的血汗钱就没有了”。事后,老人让儿子专程为网点送来了锦旗。其实,像这样的事情还有很多,为客户挽回盗刷损失,提供上门服务等等。正是因为支行营业部优美的营业环境,真诚、热情的服务态度,才能换来客户的真诚以待。

### 服务社会打造责任银行

农行开发区支行营业部坚持以“支持地方经济发展”为己任,积极和驻济医院高校建立良好合作管理,助推医教事业发展,与多所驻济高校签订合作协议,建立实习基地。在为大型国企、民企提供好金融服务

的同时,网点还坚持服务济南小微企业,扶持个人创业。

2014年以来,累计发放小微贷款超过3亿元,帮助4219人次创业。网点经常性的组织“金融知识进社区、进校园、进园区”活动,宣传“反洗钱”、“反假币”、“关爱征信”、“防范电信诈骗”等内容,为公众普及金融知识、金融安全知识获得了公众好评。

在刚刚过去的“3·15金融消费者权益日”,网点也像往年一样通过大堂介绍、发放折页、外出宣传开展了形式多样的活动。在网点内可以看到公众教育区摆放的宣传材料、环卫工人爱心饮水点的标识,无不体现了开发区支行营业部作为国有金融机构,不仅全力支持地方经济建设,同时承担更多社会责任的决心。

开发区支行营业部处处真情服务,赢得了客户的信任,而客户的信任,正是他们发展的基石。开发区支行营业部连续多年个人存款增量位居济南农行144个网点第一名,被评为“济南市工人先锋号”、农总行运营基础“三铁单位”、“精神文明建设先进单位”,山东省农行“五好党支部”、“青年文明号”,网点负责人被评为省农行“十大杰出青年”,连续多年被评为省行营业部“十佳网点主任”。

## 建行龙卡购车分期付款“入驻”齐鲁车展

4月6日至9日,2017年齐鲁车展将在济南国际会展中心和济南舜耕国际会展中心同时举行,建设银行山东省分行作为车展唯一指定合作银行,届时,将携特色业务“建行龙卡购车分期付款”入驻车展。

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,为市民提供多元化的购车金融选择。

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,部分品牌车款车型其手续费和利息为零。

时下,随着人们收入水平的提高,汽车早已走进寻常百姓家。但是业内人士指出,买车如何支付有大学问!目前有一次性付清,银行车贷,银行信用卡分期付款,汽车厂家的金融方案等多种方式可供买车人选择。

全额付款输掉机会成本。多数人认为“一手交钱,一手交货”最省事。而汽车作为耐用消费品,从到手的那天起,已经开始折旧和贬值。同时,购车者可能未考虑这样的问题:全额付款的资金,如果用在其他渠道是否有增值的可能性。

以一辆10万元的车为例,按现行1.5%的一年定期存

款利率,年利息收入是1500元。市面上年收益4%-5%左右的银行理财产品不在少数,更不用说贵金属、证券等高收益投资产品。全额付款买车实际上就输掉了这部分投资收益,也就是所谓的“机会成本”。

随着全民消费观念的更新,以金融方式购买汽车的比重也越来越高。建行有关工作人员预测,未来十年国内信贷购车将占汽车销售的60%以上。随着国内信用卡业务的兴起,信用卡分期付款成为眼下最新兴的购车支付方式。理财专家指出,通过信用卡分期付款,实现个人购车愿望,提高生活质量和工作效率,消费的同时还省下了不少费用,是一种不错的理财消费方式。建行已与多个汽车品牌建立合作关系,购车市民可根据自身能力选择12期至48期不等的分

期还款,手续方便,又可以缓解资金压力。随着用信用卡分期付款购车的方式受到市民热捧,汽车厂商对该渠道也日益倚重,汽车厂商与业务开办早、持卡人规模大的银行合作时,还会补贴费用以支付持卡人手续费,如此一来,持卡人购买指定车型,就实现了零利息零手续费。

为方便市民购车,建行整合了银行自身、汽车厂商、汽车经销商的资源优势,开展“建行团团赚”信用卡购车分期团购活动!车价优惠!专人服务!

扫描二维码即可报名预约!!详情请咨询建行各网点。



## 校企共建 山东保险业 新型智库

### 山东财大一德华安顾人寿保险研究中心揭牌

3月31日上午,山东财经大学与德华安顾人寿保险有限公司在济南签署战略合作协议,双方共同发起成立了山东财大-德华安顾人寿保险研究中心,这也是山东保险业内首个由校企主导的新型智库组织。

山东保监局局长孙建宁在致辞中表示,山东是保险大省,去年我省人身险业务延续2013年以来的中高速发展态势,规模保费收入首次突破2000亿元,原保险保费收入1411.8亿元,同比增长35%,保障能力也稳步提升。山东财经大学与德华安顾人寿此次合作为山东保险业下一步发展奠定了良好的人才基础,还能实现学校赢、企业赢、行业赢的三赢局面。

记者了解到,山东财大-德华安顾人寿保险研究中心以成为省内领先的保险智库为目标,紧跟山东保险业发展过程中的热点与难点,将保险与区域经济和社会发展统筹研究,形成《山东保险观察》报告,编写并发布《山东省保险蓝皮书》,以供山东社会治理和保险经营管理主体参考。这也是国内首个保险区域市场研究项目。

山东是国内第三大保险市场,而且是一个仍在高速增长的保险市场。山东财大-德华安顾人寿保险研究中心的成立,将通过系统研究山东保险业发展现状与趋势,并形成高质量的研究报告,为山东省各保险机构的经营决策、政府部门政策的制定,以及地方经济社会发展提供有效支持。(记者 张嶂)

## 省级财政助力特色小镇创建

本报讯(记者 张嶂)记者从山东省财政厅获悉,今年1月,山东省政府公布全省特色小镇创建名单。近日,山东省级财政再拨资金1.1亿元补助55个特色小镇,加快推进全省特色小镇创建工作。

2016年山东省级财政提前谋划,年初拨付首批特色小镇创建启动资金1.1亿元,支持各市先行开展特色小镇创建基础性工作。在此基础上,今年再拨资金1.1亿元,按照每个小镇200万元的标准,对纳入创建名单的

平阴县玫瑰小镇、淄博市淄川区双杨建筑陶瓷小镇、枣庄市山亭区徐庄休闲慢游小镇等55个特色小镇给予补助,支持相关地区进行规划编制、基础设施、产业园区、公共服务平台建设,以及特色产业等,积极打造区域经济增长极。

据了解,“十三五”期间,山东省级财政将继续统筹城镇化建设等资金,对特色小镇给予重点支持。大力推行政府和社会资本合作(PPP)等市场化融资方式,积极引导金融

资本、民营资本等社会资金投入特色小镇建设,凝聚各方合力满足小镇发展的资金需要,力争高质量完成省政府提出的“到2020年创建100个左右特色小镇”的目标任务。

根据此前公布的《山东省创建特色小镇实施方案》,特色小镇是区别于行政区划单元和产业园区,具有明确产业定位、文化内涵、旅游特色和一定社区功能的发展空间平台。到2020年,我省计划创建100个左右产业上“特而强”、机制上“新而活”、功能上“聚

而合”、形态上“精而美”的特色小镇,成为创新创业高地、产业投资洼地、休闲养生福地、观光旅游胜地,打造区域经济新的增长极。

对于特色小镇建设,我省将加大有效投资。原则上5年内完成固定资产投资30亿元以上,每年完成投资不少于6亿元。西部经济隆起带特色小镇和信息、金融、旅游休闲、文化创意、农副产品加工等产业特色小镇的固定资产投资额不低于20亿元,每年完成投资不少于4亿元。