

## 中国建设银行兖州支行营业室：

# 秉承端信 服务兴行



上古大禹划九州，兖州为其一。《禹贡》解释，“兖”：即为端也、信也，由此，端信成为兖州的代名词。多年来，建行兖州支行营业室始终坚持团结、奋进、规范、创新的经营理念，走出了一条以“端信”为主线，以环境求“优”、形象求“实”、担责求“诚”、服务求“信”为主要内容的创建路子。用心锻造优质服务品牌，实现了文明创建为业务发展增速，业务发展为文明创建充实内涵的效果，创造了骄人的业绩。

### 规范先行，追求完美细节

作为总行智慧银行建设战略中倾力打造的旗舰型网点，营业室在总分行相关规定基础上，结合营业室自身地域环境的实际，处处体现“以客户为中心”的经营理念。

规范，是无形的标尺，丈量标准，也丈量品质。规范化服务是建设银行文明服务的根基，只有立足规范化服务，才能永保服务品牌。一是营业厅环境标准规范，逐一明确了环境卫生、物品的摆放、员工操作台的定位管理，并明确专人分区负责；二是员工基础服务规范，包括着装、礼仪、行为规范等，每日通过晨会进行“7+7”标准服务演练；三是岗位服务标准，包括大堂经理、柜员、客户经理等服务标准，制订《网点大堂一日三巡工作日志》，大堂经理随时检查各功能分区的卫生及客户分流情况，运用厅堂管理手语及时纠正柜员在服务中的小瑕疵，让服务在潜移默化中不断完善。

为了给客户提供更专业、

更快捷、更舒心的金融服务，兖州支行营业室始终把加强教育培训，打造一支业务过硬、纪律严明的员工队伍作为服务工作的基础来抓，通过外聘老师讲授服务技巧、详解服务礼仪，不断提高员工的服务意识。每月学习服务制度或服务检查通报，积极开展服务技能、业务知识学习和培训，组织服务明星座谈会，将他们的先进事迹在全行进行推广和学习，把服务培训和业务学习贯穿于日常工作的始终。除了服务文化认同、职业礼仪知识培训、仪态训练、服务情景演练等系统性的培训外，营业室还组织员工到当地同业进行服务体验，开展服务调研，不断提高服务能力和水平。

### 强化创新，创树服务品牌

创新是发展的原动力。营业室在强化规范服务的基础上，以客户为中心，不断强化创新意识，形成了特有的品牌文化。为提升客户体验，提高服务效率，针对客户群体的不同特征，为不同的客户推荐适

合的金融产品——针对年轻上班族客户高消费、低储蓄的特点，配套开通网上银行、手机银行等电子银行产品，同时配置信用卡+基金定投的资产组合，满足青年客群日常消费及小额资金财富积累的需求；为理财需求强又无暇理财的白领设计一户通+开放式理财+长期保险的理财套餐，在满足客户资产保值的前提下，实现收益的稳定增长；为高端客户设计基金+理财产品+保险规划+黄金产品组合，满足客户的多样化投资需求，同时为客户签约金管家业务，解决客户各类生活消费支出的负担。

兖州支行营业室贯彻落实支行的创新理念，办理山东省分行首笔“快贷”业务，网上申请，三分钟放款，切实解决客户燃眉之急，截至2016年7月中旬，共发放“快贷”1500万。积极利用大数据营销信用卡分期业务，积极配合和谐社会建设，解决客户在提升生活水准方面的资金难题，截至2016年6月底，我行办理全口径分期4021.6万，专项分期2053.76万，循环分期1967.84万，二

级分行内排名第一。

在长期的客户服务实践中，兖州支行营业室总结出了“六多、六到、六心”的服务方法，并在全行固化为服务品牌。面对客户多一句问候、多一丝微笑，接待客户多一份理解，多一份热情，服务客户多一些温馨、多一次帮助；与客户交流做到话到、眼到、神到，办理业务时做到手到、腿到、情到；问候客户要热心，接待客户要贴心，帮助客户有诚心，业务办理要专心，聆听诉求要细心、履职尽责要尽心。真正把“想客户之所想，急客户之所急”落到了实处。

### 达己成人，积极回馈社会

作为国有股份制银行，兖州支行营业室从未忘记自身在履行社会责任方面的重大使命。通过各种方式，回馈社会，扶危救贫，得到了社会各界广泛赞誉。

营业室积极开展非法集资宣传、反假宣传、金融知识进社区等系列消费者教育活动，注重培养消费者的自我保护意

识，旨在为金融消费者的资产安全保驾护航。

营业室积极相应区政府号召，持续开展低碳环保宣传、文明城市创建、扶贫对接困难乡村等工作，充分发挥在支持地方城市文明建设和经济发展中的引领作用。在当前资本市场低迷，企业面临融资困境的关键时期，全力推进“助农贷款”和“五贷一透”业务，助力涉农企业与小企业发展；截止2016年6月30日，该行共发放助农贷款4800万，五贷一透13户，新增12户，分行内排名第一。

营业室积极开展精准扶贫工作。与精准扶贫户对接，建档立卡，帮助10左右共40几人就业脱贫。开展爱心捐赠活动，为白血病患者捐款5万多元，解决了贫困家庭筹措手术费用的燃眉之急。

兖州支行营业室秉承“客户至上，注重细节”的服务理念，强化推进服务文化建设和服务环境打造，深入开展文明规范服务活动，取得了累累硕果，得到了金融系统及社会的认可。近几年，在营业室全体人员的共同拼搏努力下，先后荣获总行级“巾帼文明岗”，“青年文明号”；连续七年被评为总行级五星级网点；2009年被中华全国妇女联合会授予“全国三八红旗集体”称号；2015年成功当选“中国银行业协会五星级网点”，在社会上树立了良好的口碑。

## 济南历城地税办税大厅搬到居民家门口

# 今年十几个小区将享受上门办税

本报济南4月11日讯 (记者 刘红杰)10日，在济南尚东1956售楼处，济南市地税局历城分局工作人员将办税大厅搬到了这里，在家门口为居民办理契税业务。居民现场提交材料后，只需要到历城地税服务大厅缴费即可，极大地便利了居民缴纳契税。据悉，今年年初，历城地税就对辖区楼盘摸底，积极与开发商对接，将陆续走进十几个小区，为居民上门办税。

### 门口办税居民少跑腿

尚东1956和幸福花园两个小区，目前正值集中交房办证阶段，涉及居民共3500多户。为了方便居民，10日开始，历城地税工作人员将办税大厅搬到了位于雪山路上的尚东1956售楼处。

不少居民接到通知后，早就来到现场等待工作人员前来。居民王先生介绍说，听说能办房产证了很高兴，但是前期要交税等这些程序很复杂，有点搞不明白。“办税大厅距离比较远，咨询办理都不是很方便。”王先生听到地税工作人员要到售楼处办理契税，早早就准备好了材料。

记者在现场看到，济南市地税局历城分局办税人员为居民讲解房产交易契税新政，针对市民提出的相关问题，耐心地一一给予解答。同时，还现场为居民办理契税业务。历城地税工作人员为居民核验材料、填写表格，然后将材料整理收集起来，录入后台系统。“年龄大了就怕多跑腿，家门口办税，缺了啥回家找也方便。”居民张女士说。

记者看到，现场办税基本

不需要等待，十几分钟就能办理结束。之后，居民只需要携带身份证、银行卡到办税服务大厅缴费即可，两三分钟即能办完，节省了排队办理的时间。

历城地税相关负责人介绍，由于需要办税居民较多，工作人员将在此办公两个周时间。每天9:00-16:30，居民可到现场咨询办理。

### 今年十余个小区享受上门办税

历城地税相关负责人介绍，由于历城区域面积相对较大，办税大厅距离部分小区距离较远，居民办税不方便。“另外，办理契税政策性强，所需要的材料比较复杂。”历城地税相关负责人表示，经常有市民到了之后，排了半天队却发现材料不全，还要来回跑腿，给居

民缴税带来了诸多不便。

2015年起，历城地税一直在持续推进便民办税春风行动，契税服务走进社区。先后走进恒大城、鲁商凤凰城、保利花园、翡翠清河、万象新天等小区，为近一万多户居民上门办理契税。

去年以来，房地产行业火爆，尤其是历城区新建小区较多，导致居民办理契税扎堆。为了应对这一状况，今年春节以后，历城地税对该区所有的房地产企业进行摸底，对需要缴纳契税、办理房产证的楼盘提前介入。根据摸底情况，今年需要办理契税居民共计1万多户，涉及十几个小区。

据悉，通过契税服务进社区活动的开展，切切实实让纳税人感受到办税的便利，切实实现了让纳税人“少跑腿”、“快办税”。

## 中国光大银行首发

### 《一带一路纪念册》

### 引发抢购热潮

2017年3月17日，《一带一路纪念册》上市新闻发布会在北京隆重召开，中国光大银行迅速响应，与发布会同步启动销售工作，成为全国首家正式对外销售《一带一路纪念册》的银行。

早在2013年9月和10月，我国先后提出了共建“丝绸之路经济带”和“21世纪海上丝绸之路”的重大倡议，二者合称为“一带一路”。作为中国首倡、高层推动的国家战略，“一带一路”引起了国内和相关国家、地区乃至全世界的高度关注和强烈共鸣。2017年5月14日，首届“一带一路”合作高峰论坛将在北京召开。值此全球盛会召开之际，《一带一路纪念册》由中国金币总公司权威出品，历时三年，以此隆重纪念这一彪炳史册的重大历史事件。

《一带一路纪念册》的销售延续线上线下结合的模式，客户可通过光大银行门户网站、手机银行、微信银行、各大网点、ATM自助银行、95595远程银行六大渠道进入“购精彩商城”中了解《一带一路纪念册》，通过微信支付和光大云支付，光大银行持卡人及其他银行持卡人均可方便购买。



## 送政策问需求，助力企业发展

为进一步提升纳税服务水平，助力企业更好更快发展，4月11日，济南市地税高新区分局针对近年来新划转区域企业情况，主动服务，开展了以“送政策问需求 助力企业发展”为主题的企业座谈会。同时该局还派出业务骨干人员为企业代表现场解惑释疑，并告知企业现阶段可享受

的相关税收优惠政策。

为做好新划转区域的纳税服务工作，切实帮助纳税人解决涉税难题，济南市地税局高新区分局在此次活动中邀请了新划转区域的20户企业代表、园区分管领导，围绕如何强化纳税服务，助力企业发展进行了一次深度座谈。

座谈会上，济南翔宇航空技术服务有限责任公司财务经理王乃昌表示：“2016年下半年企业划归到高新区，正式划转的第一天，高新区地税局那边的工作人员就打来电话，了解我们的企业发展情况，告诉我们近期应该办理哪些业务，热心提醒避开办税高峰，还通过QQ群、微信群等方式

线上指导我们填报报表，心里的石头一下子落了地。”

不仅如此，为让新划转区域纳税人少跑腿，享受便捷化服务，济南市地税局高新区分局要求各相关业务处所定人定岗，派专人对企业进行走访，实现一户一档。

(记者 张頔 刘红杰 通讯员 魏茜茜 訾楠)