



# 齐鲁银行:让用心服务成为一种习惯

齐鲁银行连续两年获得第一财经金融价值榜(CFV)“最佳金融服务银行”奖项,该荣誉既是对齐鲁银行坚守定位服务实体不动摇、提升质效狠抓服务不松懈的肯定,更是对该行致力打造“市民银行”的褒奖。成立24年来,齐鲁银行始终坚持用心服务客户,用真心、贴心、暖心服务打造了“市民银行”的金字招牌。

## 科技赋能 流程再造提质提效

24岁的齐鲁银行正值青春,在创新的道路上不遗余力。顺利完成流程银行建设,本着“渠道共享、跨界融合”的原则,总行集中作业中心陆续承接柜面、移动营销和网贷、个贷业务,共集中上收八大类37种业务,逐步发展为全行共享业务平台。引进新技术、创新新模式、融合新理念,不断优化业务流程,在OTO云开户、1+N海变更基础上,上线对公账户预销户,实现开变销自动报备,全行推广单位账户视频双录系统,全面升级单位结算账户的“全流程”管理,创新打造了单位结算账户“全生命周期”管理,实现单位结算账户业务一站式、自动化处理,提升网点服务质量、提升客户体验。实施全行银行承兑汇票的“分散承兑、集中兑付”新模式、实现单位定期开户集中处理并推广智能押品管理平台系统,实现了业务处理质效、风险管理水平双提升。

为切实解决“窗口少、排队长”的服务痛点,齐鲁银行持续优化服务流程,即便在业务高峰期,厅堂也能做到秩序井然,客户平均等待时长明显缩短。

一是总分联动。总行通过监控、数据分析等科技手段,全行统一调度并成立帮扶团队,支持业务量繁忙网点;各分支机构统筹调配柜员、科学设置窗口。二是条线联动。各部门各司其职、多方发力,加快自助机具布放,加大业务分流,有效减少客户等待时间;大数据分析支撑,有力助力各类资源的高效调配。三是厅堂联动。厅堂人员分区域站位、空岗补位,实现“流水化”作业;增配便携座椅、准备食品及茶饮、进行产品及金融知识讲堂,缓解客户等待的焦急情绪。四是上线智能排队系统,通过二维码和微信小程序实现在线取号、预约排队,随到随办,无需排队等待。

## 服务民生 助力营商环境改善

在济南市更大力度推进改革创新、实施营商环境优化攻坚行动中,作为本土法人银行的齐鲁银行持续发力,积极助力营商环境优化。深入贯彻落实取消企业银行账户许可工作,为企业客户“马上办”“一次办”:通过线上预约、集中审核,加快纸质资料流转,增加审批频率,实现让数据多跑路、客户少跑腿,确保两个工作日内完

成,极大缩短企业开户时间;上线一窗通系统,主动承接政银合作“一网通”企业注册代办项目,行内14家网点实现代办企业注册登记工作,实现企业工商注册与银行开户联动,企业可自主就近选择齐鲁银行网点申报企业注册、打印营业执照、税务登记信息采集、银行开户等“一站式”金融服务,压缩企业业务办理时间,进一步方便广大群众和市场主体办理登记事项。

为进一步美化厅堂服务环境,提升客户体验,齐鲁银行引入网点环境6S标准化管理,使网点厅堂布局更加合理、服务设施使用更加高效、客户动线更加流畅、员工办公环境更为舒适。同时加强网点内便民设施、服务人员的配备,为特殊人群配备老花镜、轮椅、助盲卡、无障碍通道、爱心窗口等设施,不断丰富服务内涵。齐鲁银行始终常怀感恩之心,关注民生、热心公益,积极践行社会责任,大力推行普惠金融,目前已建成21家“爱心驿站”,为环卫工人、快递员等户外工作人员提供驻足、歇脚、补给的场所。

## 责任担当 抗战疫情冲锋在前

疫情期间,齐鲁银行迅速反

应,第一时间制定《疫情防控应对方案及分工表》,明确责任、细化分工,全力以赴做到“五项确保到位”:一是迅速应对动态调整,确保客户需求满足到位。快速制定《营业网点五+六防疫作业法》《战“疫”攻略》等,动态调整营业方案,按周优化网点轮值方案,疫情可控下,确保网点营业秩序到位、客户需求满足到位。二是远程监控数据分析,确保紧急情况调度到位。依托监控录像、可视化运营平台等渠道,每日安排专人实时监控网点客流量和业务量,及时关注、调度紧急情况,每日两次汇总分析网点运营、服务投诉、防疫措施等情况,全面把握网点运营情况。疫情期间,累计收到客户表扬59次,真正做到防疫、服务两不误。三是解读落实便利措施,确保社会责任履行到位。根据监管政策部署,落实“特事特办”原则,快速建立绿色通道,保障疫情期间国际结算、账户、汇划等业务及时处理;加大对民生服务单位现金投放,保障自助设备现金供应和正常运转。四是客服中心7×24小时,确保客户全方位服务到位。全力保障7×24小时客户服务热线不打烊,创新上线居家客服,实现分布式、无感化、

快响应的客户服务,客户满意率达99.33%。五是宣传引导合力调度,确保市民养老金发放到位。为切实做好疫情期间养老金发放工作,迅速推出“3+2+1”措施,制定《养老金发放营业指南20条》《养老金发放明白纸》;与市委、市政府及监管部门做好沟通,协同街道办事处、社区居民委员会沟通做好客户劝导和分流等工作。各級政府部门领导走访营业网点指导慰问,对准备充分、措施有力、防控到位、优质的金融保障给予了充分肯定。疫情期间养老金高峰期,共接待养老金客户7.2万余人,交易笔数9.2万笔,金额高达4.1亿元。

一步一脚印,一年一跨越。在用心做好“市民银行”品牌的同时,齐鲁银行也屡获殊荣。在中国银行业协会组织的2019年银行业文明规范服务星级网点评选中,历下分行营业部、天津分行营业部、青岛分行经济技术开发区支行荣获“银行业文明规范服务五星级营业网点”称号,营运部长清支行荣获“银行业文明规范服务四星级营业网点”称号。

接地气、聚人气的服务赢得了客户称赞,更让齐鲁银行成为了市民身边的金融服务站和加油站,最信赖的好邻居。

## 中荷人寿山东省分公司 启动防范非法集资 教育宣传月活动

为做好新形势下防范和打击非法集资风险工作,深度贯彻落实中国银保监会关于开展2020年防范非法集资宣传教育工作,近日,中荷人寿山东省分公司启动2020年“守住钱袋子 护好幸福家”防范非法集资教育宣传月活动,旨在通过开展一系列宣传教育活动,揭示非法集资的特征和危害,有效打击非法集资,进一步强化社会公众风险防范意识和能力,从源头上治理、防范和打击非法集资犯罪活动。

活动期间,中荷人寿山东省分公司紧紧围绕“守住钱袋子 护好幸福家”的活动主题,开展多种形式的宣传教育活动,重点通过中荷人寿官方微博、官网、抖音等线上形式开展宣传,同时将在全辖范围内开展2020年防范非法集资宣传月抖音挑战赛活动,扩大宣传教育参与人员的广度。此外,分公司还将开展全员防范非法集资教育与非法集资风险排查,严防内部风险。

中荷人寿山东省分公司一直高度重视防范和打击非法集资犯罪工作,本次防范非法集资教育宣传活动,既是向广大社会公众宣传防范非法集资知识、保护公众合法权益的重要活动,也是对中荷人寿山东省分公司治理非法集资风险的全方位排查和再评估。未来,中荷人寿山东省分公司将坚持防范和打击非法集资常态化,切实践行打击非法集资金融领域犯罪的社会责任。

## 开栏编者按

股价的波动就像随主人散步的小狗,有时它会跑到主人的前面,有时会落在后面,但它总会和主人一同到家——巴菲特曾将公司的内在价值和股票的价格比作主人与小狗,长期来看股价总是围绕着公司价值在波动。

A股市场跌宕起伏,“小狗定律”能应验多少呢?齐鲁晚报·齐鲁壹点即日起推出“谈股论金”栏目,关注金融市场热点,追踪上市公司动态,助您更好应对股价涨跌。

## 三房巷执着推进资产重组 内控独立性仍是困扰



沪市主板上市公司三房巷(股票代码600370),受继续推进重大资产重组的利好消息刺激,近几天股价异动,成交量明显放大。

2019年5月8日三房巷曾发布《发行股份购买资产并募集配套资金暨关联交易预案》,称上市公司拟发行股份购买三房巷集团、三房巷国贸、上海优常、上海休玛合计持有的海伦石化100%股权。2019年5月20日,三房巷被上交所问询,剑指其关联

企业之间股权转让作价、标的公司的估值是否公允,以及控股股东及其关联方资金占用问题。2019年8月19日,三房巷对《问询函》进行回复,并对重组预案作出相应修订。控股股东三房巷集团、实际控制人,同时出具了彻底清理非经营性资金占用问题的承诺。遗憾的是,该项关联交易之间的资产重组,最终未能获得审核通过。

2020年6月份以来,三房巷陆续发布若干份继续推进资产重组的公告,并出台了《防范控股股东及关联方资金占用管理办法》。在集团公司、家族企业中,资金占

用现象比较常见,关联资金占用就一直是三房巷挥之不去的困扰,该办法的出台也体现出上市公司弥补制度缺陷和杜绝资金占用的决心。

据北京市盈科(济南)律师事务所证券团队杨泉军律师介绍:三房巷与海伦石化均属三房巷集团旗下的关联企业,因为隐瞒关联资金占用,三房巷被行政处罚后引发的投资者维权尚未结束。在三房巷2015年3月31日披露《2014年年报》之日起,至2017年3月9日收到行政监管措施决定书之日期间,买入三房巷股票的投资者,目前仍然可以通过微信gushi148咨询律师或者自行起诉。