

中国银行业文明示范服务五星级网点巡礼

# 树阳光服务品牌 创金融惠民银行

## ——中国建设银行阜新大众支行高效服务客户

**核心提示** 中国建设银行阜新大众支行坚持党建引领、文化先行、服务立行、人才兴行的宗旨,围绕“阳光文化”,打造阳光服务品牌,树立良好社会形象,实现业绩与口碑双丰收。大众支行先后获得了“中国银行业协会千佳示范单位”、辽宁省“雷锋号”先进集体、“中国青年文明号”“五星级网点”等多项荣誉称号。

### 创“阳光四法” 培育员工阳光心态

大众支行将践行“阳光文化”、打造“阳光银行”作为提升综合经营管理水平的重要措施,首创“阳光四法”,培育员工阳光心态,实施阳光行务管理,打造阳光服务品牌,开展“阳光行动”。

在争创中国银行业协会五星级网点的过程中,支行发动青年员工共

建网点文化,在支行设置内容丰富的党建工作室、主打温馨元素的职工小家 and 员工休息室,以及惟妙惟肖的员工照片成长树和多姿多彩的文化墙。支行员工用阳光服务,为客户送去温暖。

### 设“铭营工作室” 发挥模范引领作用

大众支行依托阜新建行劳模创新设立“铭营工作室”。以榜样为标

杆,引导员工爱岗敬业,为客户提供优质金融服务。

“铭营工作室”牵头人是全国金融五一劳动奖章获得者、阜新市劳动模范徐铭营。“铭营工作室”既是大众支行的劳模创新工作室,又是党员示范岗,工作室6名员工全部为青年党员,其中4人为研究生学历,同时具有中高级理财师、基金、保险、证券等多项从业资格,政治素质高、业务能力强。工作室成员带领支行员工创新金融服务,增强客户黏度和信任度,支行多次

在辽宁省银行业协会、阜新分行职工技能大赛等业务竞赛中获奖。

### 用贴心服务 拉近与客户的距离

大众支行倾听客户需求、服务感受,不定期举办小型沙龙普及金融知识。从微笑晨迎、咨询答疑、业务指导,到金融知识宣讲,大众支行用贴心服务拉近与客户的距离,打造金融惠民银行。

优秀的文化传承、整洁的营业环境、完整的服务档案以及团结的奋进精神,成为大众支行优秀的基因。近期,支行被中国银行业协会授予“五星级网点”称号,今后,支行将继续丰富“阳光银行”内涵,为客户提供优质、高效、专业、贴心的金融服务方案。

李悦

## 贴近客户需求 推出特色服务

# 兴业银行盘锦分行营业部入围行业服务千佳单位

兴业银行盘锦分行营业部秉承“真诚服务,相伴成长”的经营理念,深耕一隅,落地扎根,一步一个脚印从零做起,由弱至强,由小到大,在服务、管理、业绩等各方面取得佳绩,各项存款余额和净利润在当地名列前茅。2019年,营业部被中国银行业协会授予“五星级银行网点”荣誉称号。2020年,被推荐为中国银行业协会“文明规范服务千佳候选单位”。

### 做强金融主业 支持地方经济

成立5年来,兴业银行盘锦分行

营业部充分依托区位优势,优化贷款结构,大力支持地方经济发展。围绕当地支柱产业加大资产投放力度,坚决执行两增两控,实施普惠金融,保证资产质量,连年保持不良贷款余额为零。内强素质,外树形象,合规经营,在当地获得了良好的评价和口碑。

### 以客户为中心 打造温馨服务

营业部坚持以服务为本,将强化创新化服务和规范化管理的意识,提高业务操作水平、规范服务质量贯穿

于每一位员工的日常工作中。

营业部始终致力于营造温馨服务氛围,形成特色服务品牌,针对高端客户开展家庭财富传承、宏观经济形势和投资策略分析讲座等沙龙活动。营业部关爱特殊群体,网点设有残疾人升降平台,配备手语服务人员。客户表示,到这里办理业务,时刻能感受到舒心的温暖。

### 加强团队建设 增强员工幸福感

兴业银行盘锦分行营业部十分重视党建工作,定期举办党建活动,

积极发挥党员先锋模范作用。注重对员工的关怀,专门设置了设施齐全的员工减压室、更衣室、健身房。休息区不仅设有充满温情的照片墙,还有传递员工心声的留言板,增强员工幸福感。

为激发员工活力和工作热情,营业部组织开展了“员工健步走竞赛”、职工运动会,以及“爱心义卖”等活动。在运动会拔河比赛中,员工充分展现出团结一心的精神,并将这种精神体现在工作中,为客户提供贴心周到的金融服务。

刘骁 李奕明

## 农发行岫岩县支行 发放1.84亿元贷款支持污水处理

本报讯 日前,农发行岫岩县支行向鞍山市岫岩满族自治县净源污水处理有限公司发放1.84亿元城乡一体化固定资产贷款,用于岫岩县污水处理厂存量PPP项目。

该项目总投资23124万元,为岫岩县首例PPP项目,通过PPP模式有效盘活存量资产,转让岫岩县城市污水处理厂存量资产20年特许经营权。在PPP合作期内,由净源公司统一负责城镇内污水处理

的特许经营,并负责运营和维护该项目。

岫岩县污水处理厂存量PPP项目作为改善水环境的重要民生工程,能有效提高污水处理运营效率,改善污水处理运营水平,提升用户满意度,实现污水处理的合理开发和合理配置。同时有助于改善大清河的水环境质量,减轻水体污染,促进城乡生态环保。

刘月

## 人保财险沈阳市分公司 积极进行雪天车损理赔

本报讯 记者张学军报道 11月21日至22日,沈阳市迎来一次雨雪天气。由于先降雨后降雪结冰,道路湿滑,车辆刚碰撞增多。人保财险沈阳市分公司紧急行动,以雪为令,积极组织施救。截至目前,公司接到车险报案1088件,同比增长40%,估损金额473.53万元,已全部施救完毕,现在逐一联系客户进行后续处理;非车险案件40件,估损金额18.21万元。

人保财险沈阳市分公司理赔中

心要求全体管理岗执行现场值班制度,全员保持手机畅通,增加备班人员;在24小时线上理赔基础上,扩大在线理赔受理范围,家财险、意外险均可线上受理;公司预留施救拖车20辆,确保事故发生后第一时间对相关受损车辆实施救援,为客户节约不必要的支出;公司员工适时推送防灾减灾、雪天行车知识,组织全员微信朋友圈发送雪天应急宣传图片,力争将事故损失降到最低。

## 农业银行沈阳分行 拓展数字化转型工作

本报讯 11月18日,农业银行沈阳分行中标沈阳市总工会福利商城支付结算项目,此次中标标志着沈阳农行数字化转型工作进一步拓展。

据了解,该行自年初以来积极推进数字化转型工作,重点推进,精心部署。该行将沈阳市总工会福利商城项目作为数字化转型工作的重点内容,组织人手制订营销方案,多次登门洽谈,并组织召开专项协调

会,反复修改金融服务方案。经过5个月的积极对接和不断优化服务方案,沈阳农行最终在5家竞标的金融机构中脱颖而出,成功中标。日后,沈阳农行将作为市总工会事务与职工服务中心网上商城提供支付结算服务。该行将以此为契机,强化与政府部门的沟通协调和密切合作,服务百姓,服务社会,为沈阳经济发展贡献金融力量。

王维维

## 建行辽宁省分行 召开2020理财季发布会

本报讯 近日,中国建设银行辽宁省分行在沈阳召开“建行理财季·善理每一分财富”发布会,开启2020年秋冬季节的财富之旅。

随着社会发展和人民财富积累,理财已深入百姓生活,成为日常生活的必需品。建设银行始终坚持“以市场为导向、以客户为中心”的经营理念,把满足人民对美好生活的向往作为奋斗目标,“建行理财季”应运而生。

此次“建行理财季”共有四个重点。一是普惠。建设银行将进一步提高金融产品的可获性,履行“为民理财、助民生财”的责任担当,为居民量身打造涵盖理财、基金、保险、贵金属等在内的60余种重点金融产品,满足不同年龄阶段、社会背景、风险偏好的客户需求。

二是让利。建设银行顺应客户资产配置需求,联合业内多家知名资产管理公司和基金管理公司,开展申购费率优惠活动,既提高了客户收益又降低了配置成本,真正做到让利于民。

三是专业。建设银行不仅打造了一支专业专注的客户经理队伍,同时也形成了以“龙财富”“云工作室”等为代表的线上数字化服务工具,为客户财富管理提供专业、有效的技术支撑和保障。

四是互动。建设银行专门设立了“理财季主会场”线上互动专区。广大投资者一方面可以参与生动有趣的活动,另一方面还能通过观看“大咖直播”“财经零距离”等栏目,听取金融专家的知识讲授和投资建议,从而树立正确的财商意识。

郭曦

在线申请 在线审批 在线签约 在线支用

# 振兴银行“税e贷”解小微企业融资难题

“您的20万元授信额度已获批!”客户江先生没想到,只在微信公众号中上传了身份证和营业执照,并进行线上申请,半小时就收到了辽宁振兴银行信贷审批通过的短信,顺利拿到贷款。近期,江先生的公司准备扩大生产规模急需资金,振兴银行的“税e贷”解了企业的燃眉之急。

据了解,“税e贷”是辽宁振兴银行今年上线的一款全线上化贷款产品,专门服务小微企业,是对诚信纳税的小微企业主发放的经营性贷款。产

品基于小微企业涉税信息,运用大数据风控技术,用户通过“振兴银行小微金融”公众号即可在线申请、在线审批、在线签约、在线支用。“税e贷”针对小微企业短平快的资金需求,在还款方式上,1至3个月可选择先息后本,1至12个月可选择等额本息,无提前还款手续费,1年内循环授信,有助于减轻企业压力。

小微企业经营范围涵盖全领域,经营模式千差万别,信贷需求多种多样,振兴银行小微团队经过大量线下

调研,推出“税e贷”作为小微企业金融服务的核心产品。该产品的申请过程真正做到了无需抵押,无需开立对公账户,无需佐证资料,只需银税平台数据授权即可。银行通过综合分析近两年小微企业的纳税情况,深刻理解小微企业信贷风控本质,还原企业画像,判断企业未来盈利能力和偿债能力,以企业还款能力为抓手,为辽宁小微企业提供极致体验的融资需求解决方案。

入驻辽沈金融市场三年来,振兴

银行担当服务辽宁小微企业的社会责任,利用金融科技手段倾力服务本地实体经济。一直以来,振兴银行小微金融事业部深耕辽宁小微金融领域,主动寻找小微信贷场景,积极服务小微企业,从产品、科技、体验等多角度出发建立小微金融服务体系,旨在打造专而美的科技型银行。目前,振兴银行投向辽宁地区小微信贷总量不断增长,为地方经济发展提供了有力的金融支持。

甄小荣

“讲文明树新风”公益广告

中国精神 中国形象 中国文化 中国表达

# 童心向党

小脸蛋儿红彤彤,  
大葵花儿黄绒绒;  
春风笑脸两相问,  
只因阳光在心中!  
晓玲



中国网络电视台制 天津泥人张彩塑 林钢作