

交通银行烟台分行以精致服务、创新理念惠及港城百姓

# 好客交行，以德行底蕴铸金牌口碑

□马赫一 杜晓妮 李檬

## 开通网银跨境汇款新业务

随着交通的日益便利，出国求学、旅游等需求越来越多，王丽丽(化名)的女儿在英国读书，每年她都要给孩子汇款。除了需要缴纳汇款手续费和电报费，长时间的等候让她苦不堪言。

客户的诉求就是银行努力的方向，为了给客户提供便利的金融服务，交通银行烟台分行今年开通了个人网银跨境汇款业务，让客户享受到信息技术带来的便利，为其节约时间成本、经济成本。

个人客户可以通过网银渠道申请办理外币跨境汇款业务，个人网银跨境汇款业务每日累计最高限额为5万美元(等值其他外币)。最令人感到欣喜的是，个人网银跨境汇款业务费率标准提供了很大的优惠空间。据交通银行烟台分行国际业务部副总经理陈霄松介绍，个人网银跨境汇款业务收费项目包括汇款手续费与电报费，交通银行烟台分行汇款手续费是汇款金额的0.5%，在20元人民币到100元人民币之间，100元就是封顶值。不仅如此，交通银行烟台分行还免除汇款电报费，执行时间到2015年12月31日。

对于受理要求，交通银行烟台分行暂支持“网银证书版个人用户”。“网银短信通知版用户”、“网银普通版用户”暂不开通。同时，根据汇款币种不同，汇款处理时间安排也不一样。个人客户网银跨境汇款币种为港币(HKD)、英镑(GBP)、瑞士法郎(CHF)、日元(JPY)、加拿大元(CAD)、澳元(AUD)、欧元(EUR)且在交行工作日13:00前(北京时间)提交申请的，分行国际业务部应在当日进行IBP系统端进行处理并完成汇出交易；个人客户网银跨境汇款币种为美元(USD)，且在交行工作日15:00前(北京时间)提交申请的，分行国际业务部应在当日进行IBP系统端处理并完成汇出交易；非上述时间内个人客户提交的汇款申请，分行国际业务部将于下一个工作日内进行处理。



△交通银行烟台分行营业部晨会活动剪影



△交通银行烟台分行营业部服务礼仪培训剪影



△交通银行烟台分行理财经理服务高端客户剪影



△交通银行烟台分行理财经理服务高端客户剪影

## 以精致服务打造金牌口碑

青年路支行地处芝罘区南大街繁华地带，商业繁荣，短短的几千米分布着大大小小十几家银行。今年50多岁的刘先生在三站从事个体经营，由于做小本买卖，日积月累，存下了大量零币，小到1分、2分，大到5角、1元的硬币、纸币数不胜数。刘先生曾打算在自家附近的某家商业银行把这些零钱存起来，却遇到几个柜员相互推诿，拒不办理，无奈之下，刘先生抱着死马当活马医的想法来到青年路支行。

当刘先生拎着钱袋子来到柜台前时，烟台青年路支行综合柜员骆彦琳热情地接待了他，认真对零币进行了清点，共计438元4角，并对其中的残损币按规定进行了兑换。半小时后，当刘先生闹心多日的零钱变成了他手中的银行卡时，他激动地说：“没想到交行的服务这么好，真是百闻不如一见！”从此刘先生成为了青年路支行的忠实客户，并将其所有资产都转移到交通银行。

一个工作日下午一位先生焦急地来到交通银行烟台分行，向烟台分行青年路支行大堂经理赵晓婧求助，“因为疏忽，信用卡操作不当，导致卡内额度被盗刷两万块钱”。

通过短时间的交流，赵晓婧得知郝先生原本是在网上为孩子买回国机票，不慎登录钓鱼网站导致损失。赵晓婧听后耐心地安抚郝先生，并帮忙拨打客服电话先冻结此卡，下班后陪同郝先生联系当地派出所立案调查此事。经过努力，损失得到了相应的赔偿。

随后聊天中，郝先生告诉赵晓婧，他的女儿在国外留学，夫妇二人想出国看望女儿，骆彦琳便提出帮助夫妇二人办理出国事项。通过



△交通银行烟台分行营业部自助服务区



△交通银行烟台分行营业部理财服务区

沟通了解，骆彦琳想到孩子出国留学需要大量外汇，便开始关注美元牌价变化情况，及时向他提供美元变化资讯，根据这些信息联系了理财经理，并为郝先生安排了一系列适合的理财产品，取得了很好的收益。郝先生对骆彦琳提供的一对一专属服务感激不已，随即从他行取出所有存款100余万元悉数存入交通银行烟台分行，最终成为交通银行烟台分行一名忠实的沃德客户。

这样的案例在交通银行烟台分行有很多，交通银行的责任宣言是“以和谐诚信为基石，不断追求自身的超越，与社会共同发展”。为切实做到这一点，交通银行烟台分行注重服务礼仪，维护社会声誉，这既是“好客交行”服务品牌的要求，也是对于所有走进交行的客户的郑重承诺。

## 践行社会责任提升品牌形象

2月7日、8日，由交通银行烟台分行荣誉冠名的“彩虹天使”公益博览会在东方海洋大酒店成功举办。“作为企业，我们在获得社会利益的同时，也应承担起相应的社会责任，为彩虹天使慈善基金募集善款，是交通银行烟台分行的应有之责，也是一个大行回馈社会的态度与决心。”交通银行烟台分行个金部负责人说。

本次活动共吸引美的电器、欧米奇等近20个企业、上千种商品参展。前期由交通银行、新华保险以及各参展企业累计发出千余张邀请函，展会两天累计到场人数1200人。

“我们既能满足自己的需求，又可以为公益贡献力量，这样的活动多多益善。”现场一位客户告诉笔者。

交通银行烟台分行以极为细致的服务想客户之所想，为了提醒客户在工作之余注意自身健康，交通银行烟台分行在烟台毓璜顶宾馆举办了“交通银行沃德嘉年华——名医巡诊活动”的健康养生讲座，150余名客户应邀参加了此次活动。

本次活动特邀著名中医专家付国兵教授，现任北京中医药大学东方医院传统医学诊疗中心主任。付教授对颈肩痛腰痛引起的一系列疾病的精湛讲解令人会客户耳目一新，听得聚精会神。对客户关心没有“休止符”，交通银行烟台分行在青年路支行二楼，邀请了60多名私人银行客户进行中医问诊，分为问诊、方

案处置和理疗三个环环相扣的环节，为每名客户出具问诊报告和调理建议。

交通银行烟台分行不仅努力践行社会责任，也对员工提供暖心的人文关怀。“银行的工作很繁杂，在工作和生活中心员工要面临极大的压力，这些压力会直接影响员工的服务质量与幸福感。”正是意识到了压力与情绪管理的重要性，交通银行通过进行EAP测评(EAP是“Employee Assistance Program”三个单词首字母的缩写，通常翻译为“员工帮助计划”或“员工心理援助计划”)、员工心理健康管理和幸福管理三个层面的工作，很早就开始了“幸福交行”建设。

“我们相信，只有幸福的员工，才能更好地为客户的幸福服务。”交通银行烟台分行在“幸福交行”的建设过程中，把员工当做客户，积极开展各种关爱员工活动。烟台分行党委更把关爱员工作为工作的基调，定期组织员工家访，切实了解每位员工的生活动态，建立困难员工档案库，对家庭困难或有重大疾病的员工及时给予帮助慰问。

今年以来，烟台分行向25名身患重大疾病的员工及特殊困难员工发放临时救助金10.4万元，对20名生病及困难员工进行了逐一家访与访谈，深入了解关心他们的生活工作情况，以切实帮助他们解决实际困难。

## 交通银行发展历程

交通银行始建于1908年，至今已有百年历史。1987年4月1日，作为金融改革的试点，重新组建后的交通银行成为中国第一家全国性的国有股份制商业银行。28年来，交通银行不断深化改革，锐意创新，经营管理取得了丰硕成果，创造了中国金融改革发展史上的六项“第一”：第一家资本来源和产权形式实行股份制；第一家按市场原则和成本-效益原则设置机构；第一家打破金融行业业务范围垄断，将竞争机制引入金融领域；第一家引进资产负债比例管理；第一家建立双向选择的新型银企关系；第一家从事银行、保险、证券业务综合经营。

近些年，交通银行以创办一流国际公众持股银行为目标，把资源更多地投入到个人金融、小企业服务、中间业务以及其他创新型业务领域，加大了对业务产品和服务创新的投入力度，加快了管理整合和流程体系建设，注重提高服务效率和能力，经营管理水平和盈利能力再上新台阶，经营业绩实现了连年良好增长。2004年10月，交通银行率先完成了“重组、引资、上市”改革三部曲，并于2005年6月在香港成功上市，成为内地首家成功登陆国际资本市场的大型商业银行。交通银行曾被国际权威财经杂志《欧洲货币》评为年度“中国最佳银行”。2007年5月15日，交通银行又成功登陆内地A股市场，顺利完成了首家境外上市中资银行的回归之旅。连续五年跻身《财富》世界500强，营业收入排名第243位，列《银行家》杂志全球1000家最大银行一级资本排名第23位。

交通银行烟台分行于1987年重新组建。目前，分行有营业网点19家，遍布烟台市区和莱阳、莱州、招远、龙口、蓬莱等县域，员工463人。自成立以来，交通银行烟台分行认真贯彻落实国家宏观调控政策，主动融入烟台经济发展战略，以支持、服务地方经济为己任，勇于开拓创新，各项业务稳步发展。2010年，交通银行总行将烟台分行列为全国重点发展的16个辖属行之一，在机构建设、信贷投放、资源配置等各个方面重点倾斜，全面参与黄河三角洲高效生态开发区、半岛蓝色经济区战略，为烟台分行加快发展提供了坚强的后盾。截至2015年3月末，交通银行烟台分行本外币资产总额已达182.42亿元。

“交通融通，诚信永恒”是交通银行的服务理念，“与客户共发展、与社会共进步”是交通银行的企业价值观，作为一家金融企业，交通银行始终保有强烈的社会责任感，愿意以真诚、高效、优质的服务，为客户的发展、社会的进步付出努力，与您携手共创美好未来！

# 大师联手，银瓷合璧——交通银行为您呈现稀世天目瓷藏品

6月8日，交通银行隆重推出了“天目瓷”系列藏品。该藏品集大师之力，融现代技法，历经三年半时间倾力打造，器形古朴厚重，釉彩黑中透银，用匠人之心，出至臻上品，拥有极高的收藏价值与养生功效。

白银具有很强的保健功效。李时珍在《本草纲目》中记载，银有安五脏、安心神、止惊悸、除邪气等作用。现代医学也发现，银能杀死650种不同的病毒。纯银器皿盛行于唐宋元明清各代，当时只有王公贵族才能使用。但银器有一个最大的缺点，即银器的导热很快，散热也很快，用银来做器皿不利于保温。而用陶瓷饮茶，由于胎体淳朴厚重，能够长期保持水温，还可以去除其中的涩味，让茶变得香醇甘甜。因此，若将陶瓷与白银相互结合，则既能克服纯银器皿的缺点，又能增强陶瓷器皿的保健功效。

两位中国工艺美术大师的强强联手，让这种结合成为了可能。

李甲棧大师，作为陶瓷艺术名家、中国陶瓷艺术委员会常务理事，至今已烧制瓷器40余年，屡获国家大奖，多件作品被福建省博物



连年有余



静心莲



吉祥鱼

馆、中国瓷都德化陶瓷博物馆永久收藏。为了还原宋代盛极一时的天目瓷，李甲棧在全国各地收集了大量的天目瓷残片，多次走访日本、我国台湾考察天目瓷古品，带领自己的研发团队历时三年半的时间，经过一千多次试验，研发出了曜变天目瓷。这种天目瓷，要在炉火上升到1300度后才能容出析晶体花纹，而这个温度的温差只有5度——低于这个温度，析晶体就不会出现；高于这个温度，析晶体就会受到

破坏。曜变天目瓷所体现的，正是这稍纵即逝的5度间的艺术。

袁长君大师，作为中国金银器文物修复专家、非物质文化遗产花丝镶嵌第三代传人，设计的纯银花丝镶嵌“繁华”手包和“月季”胸针，在2014年北京APEC会议上被当做国礼馈赠。他在曜变天目瓷中，运用铜瓷技法，嵌入了“吉祥鱼”、“静心莲”、“连年有余”等纯银吉祥物。水中有鱼，象征“年年有余”、

“吉庆有余”；鱼又多子，更符合“多子多福”、“人丁兴旺”的美好期盼。“静心莲”则借莲花“出淤泥而不染”的纯真品质，突出了饮茶品茗的高尚情调。而“连年有余”，更进一步结合了两者的，让天目瓷的使用者既能感受到美好吉祥的祝愿，又能获得精神上的愉悦。

两位大师联手制作的天目瓷，为行业首创，并荣获国家发明专利(发明专利号：

2013101778580)，不但能充分发挥白银的保健功能，更为茶盏增加了独特的艺术价值。茶水注入茶盏之中，底部纯银吉祥物便会闪出金色光芒。同时，经茶水一段时间的浸润，茶盏内可呈现出七彩流光。

目前，该藏品由交通银行全国限量发行。每件藏品底部均有李甲棧大师的签名和唯一的数字编码，与收藏证书中的数字编码完全对应。天目瓷藏品证书则由中国印钞造币总公司中钞光华制作，为确保藏品为大师作品，证书背面有李甲棧大师亲笔签名和按的手印。

## 支行咨询热线

营业部6677066 芝罘6236397 青年路6244800 胜利路6085122 三站6687071 保税港区6802034 幸福6822185 莱山6717155 烟台6903177 开发区6374505 泰山路6931639 牟平4250089 福山6366155 产业区6360341 莱阳7216456 招远8062380 莱州2099503 蓬莱5968899 龙口8577978