

# 扎根在齐国故都的五星级营业网点

## 邮储银行临淄区支行营业室被中国银行业评为“五星级示范网点”

□张诗淇 刘俊涛

**编者按** 近日,2018年山东银行业文明规范服务示范单位表彰大会在济南举行。此次表彰大会,旨在充分发挥“百佳”“星级”网点的示范引领作用,进一步推动全行业服务改进工作。获得2017年度中国银行业文明规范服务五星级营业网点之一的邮储银行临淄区支行营业室,自成立之初,就

始终将业务发展和服务提升作为两项重点工作共同推进。在文明规范服务的探索之路上,该网点进一步提炼分行服务文化,充分发挥企业文化的引导作用,把“全心全意为客户服务”的服务承诺真正落到实处,使服务文化成为业务发展的内生动力。



银行最高水准。在人员配备上,通过开展业务技能比赛、服务礼仪评比等活动,在员工中优中选优、精益求精,聚集全行服务明星作为柜员与客户经理,着力打造出了一支有朝气、有士气、有执行、有服务的高素质团队。

打造文化长廊,彰显文化底蕴。以齐文化为中心,该网点打造了可以见证齐国2000年历史传承的文化长廊,置身其中,既是对齐文化的尊崇,也是对所有员工的鞭策,传承于历史,取其精华去其糟粕,塑造了独具特色的服务文化。

**精心组织 全员参与 提升网点软实力**

高度重视,精心组织。该网点充分发挥各条线党员骨干优势,成立了五星创建工作小组,制订了常态化的星级网点创建方案,对照标准查漏补缺,并不断吸取他行先进经验,取长补短,兼收并蓄。

自我验收,查找不足。该网点全体员工对照星级网点评选标准及时列出“问题清单”,根据“问题清单”的内容进行“问

题”认领和落实,共同助力营业室“五星级网点”的创建工作。

特训“补钙”,提升网点软实力。该网点对全体员工开展了星级网点服务培训,涵盖打造服务亮点、创建网点文化、细化服务营销技能、6S管理、柜员服务、特色语言窗口、服务过程模拟演练、服务标准与服务流程优化及硬件设施改造等多方面内容,对员工开展了阳光心态、团队建设等教育,全方位提升员工服务能力。另外,还建立了投诉处理机制,定期开展客户满意度调查,把“全心全意为客户服务”的服务承诺真正落到实处。

**做特色服务 温暖人间**

该网点在立足发展各项业务的同时,坚持开展“文明规范服务星级营业网点”创建工作,在充分把握服务本质的基础上,制定符合市场需求、符合客户需求、符合自身发展需求的服务策略,按照星级网点创建工作的高标准、严要求,开展了形式多样、特点鲜明的优质文明服务活动。

在临淄,一直传承着齐国兼容并蓄、锐意进取的文化。时至今日,这种文化,就彰显在邮储银行临淄区支行营业室专业、大方的服务上。

明亮干净的营业大厅,热情周到的服务人员,一应俱全的服务设备,高端温馨的理财专区,当您走进临淄区支行营业室的瞬间,她的高端典雅足以吸引您驻足停留。

在创建五星级网点的过程中,临淄区支行营业室抓住细节从点滴做起,全员行动,有效推进,狠抓整改落实,软硬件全面提升,努力树立行业标杆,谱写了齐国故都邮储人一心一意为客户服务的美丽赞歌。

临淄区支行营业室是一个全功能网点,总面积1200平方米,共有员工21人,从成立至今,网点和辖属员工共计获得过淄博市分行技术比武第一届、第二届、第四届的团体第一名,并有多名员工获得了点钞、打字、服务礼仪等单项一等奖;2015年度被评为临淄区青年文明号;2017年度,网点员工先后获得了省分行组织的“争做东部地区转型发展领头羊演讲比赛”的二等奖和“预防职务犯罪、拒绝贪欲之害演讲比赛”的一等奖;2017年度,获得“五星级服务网点”荣誉称号。

**加强网点改造 完善团队建设 打造旗舰店**

临淄区支行营业室是2017年6月新搬迁的网点,新环境、新设施为五星网点的创建提供了良好的环境基础。

学习经验,完善硬件设施。在经过前期考察、吸收先进理念与经验的基础上,该网点花大力气将原有陈旧设计逐渐改造,严格按照“五星级”标准合理规划业务办理区、客户等候区、信息发布区、贵宾理财区、公众教育区等功能分区。配备ITM、自助填单机等设备,同时根据营业室的现有建筑结构,自行设计布置内部摆放的各类公示牌,达到了五星网点硬件的基本要求。

萃集精英良将,完善团队建设。该网点作为区行“旗舰店”,是邮储银行品牌形象最直接的展示,其服务能力也代表着

### 太平人寿推出

## “太平福禄康瑞终身重大疾病保险”

近日,太平人寿推出“太平福禄康瑞终身重大疾病保险”。该产品是太平人寿在承保100种重疾的基础上,额外对轻症的保障范围、理赔次数、豁免条件等进行了全面扩展。

“太平福禄康瑞”除了保证重疾保障,更在轻症方面为客户提供更全面的保障,主要体现在“突破保障数量”“突破理赔次数”“突破理赔等待期”“突破豁免条件”四大特性。

“轻症保障数量扩充至50种”是“福禄康瑞”的一大突破。这50种轻症涵盖恶性肿瘤原位癌、急性心肌梗塞、脑中风后遗症等常见病症,且其中任意一种轻症赔付后均不影响重大疾病给付,有效避免了客户在罹患轻症后,无法投保重疾险或者需要大幅加费的情况。

在轻症保障数量多的基础上,“福禄康瑞”更是突破理赔次数,将轻症理赔次数突破至5次。该产品加入了不同的特定疾病多次赔付的设计,即将轻症赔付次数提升至5次,每次赔付总保额的20%,最高可累计赔付保额的100%。此外,“福禄康瑞”还突破了轻症多次理赔之间的时间限制。客户无需等待,即可“无缝连接”,申请多次理赔。

据了解,但凡在交费期内,购买了“福禄康瑞”产品的客户如果不幸罹患轻症疾病且符合轻症保险金给付条件,无需额外缴费,公司即可豁免其剩余下所有保费,而保障责任继续有效。

## 鲁证期货场外期权参考价格

报价日期: 2018/05/07 (单位: 元)

品种	期货合约	期货价格	期权到期日	执行价格	期权买价	期权卖价
沪金	AU1812.SHF	274.3	2018/6/6	274.3	1.30	3.71
棉花	CF809.CZC	15575	2018/6/6	15575	101.29	218.56
铁矿石	I1809.DCE	471.5	2018/6/6	471.5	13.77	18.50
豆粕	M1809.DCE	3206	2018/6/6	3206	60.71	92.89
棕榈油	P1809.DCE	4950	2018/6/6	4950	60.99	85.84
螺纹钢	RB1810.SHF	3664	2018/6/6	3664	90.28	127.04
橡胶	RU1809.SHF	11615	2018/6/6	11615	225.26	370.95
白糖	SR809.CZC	5410	2018/6/6	5410	46.29	73.45

法律声明

以上所提供的数据仅供参考,所提供的期权报价仅供参考,本公司是根据各期货品种15:00的收盘价计算的期权价格,因此该数据是一个静态数据,不能作为可成交的价格。期权报价会随着期货行情的变化而改变,因此,实时期权价格请咨询公司场外衍生品部。以上所包含的数据不应视为出售要约、订购邀请或向浏览人士提出的任何投资建议。以上数据是接近平值期权的报价,若需要邮件订阅或网站详细报价,请联系鲁证期货场外衍生品部。 欢迎垂询 Tel: 0531-81678983 Fax: 0531-81678981

## 招远市地税局

# 发挥党员先锋模范作用提升纳税服务质效

□李慧娟 宋昱玮

如何发挥党建工作的引领作用,促进地税各项工作顺利开展,招远市地税局结合自身实际,把发挥党员先锋模范作用与纳税服务融合起来,进而实现党建和服务综合效能的最大化。

**明确服务宗旨,拓展服务渠道**

招远市地税局组织召开了党组会暨局长办公会扩大会议,就党建工作与税收业务有效结合开展分析和讨论,扩大会议重点针对党建与服务的结合点、切入点和重点达成统一意见,即由机关党总支办公室与法规税政科牵头,成立党员税收服务团队,以开展税收优惠宣传辅导为重点,变被动税收优惠

受理为主动税收优惠宣传。

**打造服务载体,成立服务团队**

机关党总支办公室负责选拔系统内优秀党员建立优秀党员信息库,法规税政科负责选拔系统内税收业务骨干建立业务骨干信息库,机关党总支办公室和法规税政科综合优秀党员和业务骨干的综合能力,统一选拔10名既是优秀党员又是业务骨干的税务干部建立“税收优惠党员服务团队”,并依据服务队员的业务所长,两人一组,专长互补,成立了4个专项服务组和一个综合服务组。

**列明服务清单,确定服务重点**

在服务团队建立后,党组书记代表市局党组召开了党员税收优惠服务工作动员会议,要求党员服务团队要从党建工作和

税收业务两方面强化工作实效,真正体现出党员的服务意识和税收优惠落实意识。为确保服务的可行性和目的性,党员服务团队对当前地税部门负责税收优惠事项逐条梳理,查找优惠服务的薄弱环节,列明服务的重点事项。

**把握服务需求,找准服务群体**

为保证党员服务的针对性和准确性,党员服务队组织各中心所通过发放服务需求征求单和微信征求意见等方式,从多方面征求纳税人对税收优惠服务的各种需求,累计发放征求单1200多份,通过意见征求单和微信反馈获取需求反馈800多条,整理重点服务事项15大类。

**细化服务措施,规范服务流程**

“讲文明 树新风”公益广告



## 参与非法集资活动 必然竹篮打水一场空

天上不会掉馅饼,不贪便宜就不会吃亏。