



坚持客户至上理念 营造良好营商环境

# 日照银行聊城分行“不简单说不”

多金融机构选择聊城发展事业。”日照银行聊城分行党支部书记、行长王刚介绍,“我们聊城分行始终秉承日照银行‘质量为本、稳健经营、不求做大、但求求精’的经营理念,发挥‘机制活,决策快,效率高,服务好’的优势,用心做好产品和服务两篇文章,不断提高创新和经营两种能力,切实在聊城找准定位、做出特色、打出品牌,为聊城经济社会发展作出积极贡献。”

王刚还介绍,日照银行的发展规划确立了“立足日照,面向山东”的区域定位,致力于打造创新型特色化区域精品银行。设立聊城分行,能够有效衔接日照银行在省会城市经济圈和西部经济隆起带的金融服务,既是落实总行发展规划的实际行动,也是更好地为两市经济社会交流合作、企业间日益扩大的业务往来提供金融服务的重要举措。聊城分行自2018年7月12日试营业以来,紧紧围绕聊城市战略部署,落实总行党建先行、服务先行、人才先行、科技先行、从严治行五大工作重点,运用日照银行在投行业务、普惠金融、贸易金融、绿色金融等方面的优势,认真践行“不简单说不”的服务文化,为聊城国有经济、民营经济、中小微企业、广大市民提供有深度、有精度、有速度、有温度的“四度”金融服务,扎根聊城、服务聊城、建设聊城,全力打造精品分行,为建设经济繁荣、富有活力、秀美宜居、文明和谐的新聊城贡献力量。

## 简化流程 提升效率

对于很多想要获得信贷服务的客户而言,繁杂的流程往往令他们望而却步。日照银行聊城分行成立以来,认真贯彻落实“便捷获得信贷行动”工作要求,秉承总行“不简单说不”的服务文化,不断优化信贷审批流程,全面提升客户金融服务满意度,大力推动营商环境持续改善。

为了减少业务环节,简化审核流程,日照银行聊城分行根据业务风险不同设置差异化的客户准入、业务审批、日常信贷事项流程,开立“绿色通道”,实现了授信申报审批流程电子化率100%,让系统“多跑路”,让客户“少奔波”。“下一步,我行将有效利用授信业务转授权机制,在条件成熟的情况下,将部分小微企业信贷审批权限,尤其是1000万元(含)以下的抵押担保业务审批权限下放,进一步缩短业务决策链条。”王刚说。

在日照银行聊城分行,“落实限时服务,提升工作效率”已然成为一大亮点。

为全面提高授信业务各个环节的工作质效,日照银行聊城分行制定了信贷业务全流程限时服务规定,提出了一次告知客户、一次业务会商、一次审查反馈、一次落实回复、一次复议等“五个一次”工作要求,同时针对业务审批各环节,明确时限要求,强化限时考核,明显提高了贷款办理效率。其中,小微客户的平均办理时间缩短了2个工作日,审批效率显著提高。

所需材料精简了,业务清单理顺了,这让步入日照银行聊城分行的每一位客户真切地享受到了高效服务带来的便利。据悉,日照银行聊城分行对照总行授信三查作业标准,梳理制定了各个类别信贷业务所需的资料清单,并将客户需提供的资料做成“明白纸”,避免了客户反复提供资料。对需要客户签字或“跑腿”的情况,实行“能免则免”“能少就少”,本着“能让银行员工上门办,不让客户多跑腿”的工作原则。现在,日照银行聊城分行一笔小微企业客户平均所需材料数由以往的25件精简到现在的17件,低于全省平均水平。

笔者在日照银行聊城分行还了解到,日照银行聊城分行主动公开业务办理要求,实施阳光审批制度,深入贯彻落实“便捷获得信贷行动”等相关要求,统一印发金融服务手册,公开各类金融产品信息、产品优势及定向客户群体,制定面向客户群体的信贷办理明白纸及流程图,让客户对银行的审批条件了然于心,得到了广大客户的认可和理解。

## 因户施策 快捷服务

“根据不同客户群体的经营情况以及自身特点,通过‘即时贷’‘接易贷’‘政采贷’‘创业担保贷款’等特色业务,支持本地经济发展。”王刚说,日照银行聊城分行开业初期,依托政府采购中标公告、采购订单等申请材料,为三户小微企业办理了共计3100万元的“政采贷”业务,通过三方协作,形成了“政府支持银行,银行服务企业,企业回馈政府”的良性循环,树立了政银合作的典范。春节前,日照银行聊城分行又通过应收账款质押的形式快速高效地为某环保企业发放了一笔900万元的流动资金贷款,解决了企业春节前的燃眉之急。“下一步,我们还将积极推进部分标准化信贷产品线上操作,客户可通过网上银行、手机银行等移动端自助实现贷款的申请、审批、放款操作,切实提高对本地经济的服务效能。”

## 维权工作 身体力行

加强消费者权益保护,既是商业银行坚持以人为本、实现可持续发展的必然选择,也对提升金融消费者信心、维护国家金融稳定具有重要意义。对此,日照银行聊城分行牢固树立公平对待银行业消费者的观念,增强维护消费者权益的主动性和责任感,并将其融入分行文化建设当中,不断建立健全金融消费者权益保护机制。成立了由行长担任组长,其他班子成员任副组长,分行各部门主要负责人和营业部负责人为成员的消费者权益保护工作领导小组,主要负责消费者权益保护工作制度体系建立与完善,确保制度的执行与落实到位,定期完成对消费者权益保护工作的考核、审计和汇总。

截至目前,日照银行聊城分行已建立《日照银行聊城分行银行业消费者权益保护工作流程(试行)》《日照银行聊城分行客户投诉处理管理办法》和《日照银行聊城分行消费者权益保护工作考评实施细则》《日照银行聊城分行金融知识宣传教育管理办法》《日照银行聊城分行客户信息安全管理办法》等5个消保专门制度,并在营业网点和官方网站的醒目位置公布电话、网络、信函等投诉处理渠道。

“我行对处理流程进行了明确规定,要求做到‘投诉必受理,结果必反馈,责任必追究’,在最短的时间内对客户投诉进行化解。”王刚说。日照银行聊城分行综合管理部统管消保投诉及人员培训工作,配备专职人员3名,各部门设立兼职金融消保专员,定期报送客户意见台账及消保信息,及时总结消保工作经验,提升金融消保工作质量。

王刚还介绍,为进一步帮助消费者明确自身金融权益,提升消费者金融素养,日照银行聊城分行将金融知识宣传作为消费者权益保护工作的重要方面,大力开展宣传工作,2018年10月,在聊城市银行业2018年金融知识普及月金融知识进万家暨提升金融素养争做金融好网民活动中,日照银行聊城分行获得“宣传标兵先进单位”“最佳宣传创意单位”“宣传先进个人”三项奖励,是聊城境内7家城商行中唯一一家包揽全部活动奖项的机构。为将宣传工作做实做细,日照银行聊城分行还成立了“红太阳”青年志愿者服务队,坚持进社区、进校园、进工厂进行金融知识宣传,及时帮市民答疑解惑,帮助周边市民提高金融风险防范意识,保障资金财产安全。



日照银行聊城分行成立以来,认真贯彻落实“便捷获得信贷行动”工作要求,秉承日照银行“不简单说不”的服务文化,不断优化信贷审批流程,全面提升客户金融服务满意度,大力推动营商环境持续改善。

□孙亚飞 王倩倩 闫传杰 范福超

## 立足聊城 服务发展

2019年1月下旬,聊城市经济技术开发区一企业因春节前资金占用较大,致使当时现金流紧张,企业运营出现困难。日照银行聊城分行收到企业贷款申请后,立刻组织客户经理积极开展现场调研与材料收集,为企业设计融资方案,加班加点进行各项准备工作。在核保环节中,因企业担保人在海南省养病,为尽快完成放款工作,日照银行聊城分行核保人员连夜赶往海南省五指山市进行核保,并于次日中午返回聊城,继续进行后续放款手续。最终,这笔业务从申请到放款仅用时3天,有效满足了企业春节前的资金需求。

日照银行是日照市的骨干国有企业,日照市的一张金融名片,存、贷款两项指标在日照市32家银行业金融机构中都位居首位,在支持民营企业特别是中小企业发展方面,发挥了重要作用,作出了突出贡献。日照银行聊城分行是日照银行在省内设立的第9家分行,也标志着聊城日照两市金融合作掀开了崭新一页。

“近年来,聊城致力于营造优质的金融环境,特别是紧抓新旧动能转换重大机遇,大力发展十大战略新兴产业,产业配置与企业需求将为聊城金融机构发展提供诸多机遇,越来越

**日照银行**  
BANK OF RIZHAO

# 金师贷

无抵押 无担保  
放款快 利率低  
额度最高 50万

**因户施策**  
公务员、事业单位正式在职人员  
金融、教育、医疗、电信、电力、能源、商务、新闻广电、科研、审计和会计师事务所等行业正式在职人员  
我行三星(含)以上财富客户

**所需材料**  
• 身份证(已婚需提供夫妻双方身份证和结婚证);  
• 借款人收入证明材料(已婚需提供配偶收入证明材料);  
• 用途证明材料等。

**贷款用途:**  
用于家装、购车、车位、旅游、家具、家电、教育、留学、婚庆等多种个人消费用途。

**申请条件**

1. 年满十八周岁,贷款期限加上客户年龄最高不超过六十周岁;
2. 在本单位工作满半年(含)以上且税后月收入不低于人民币3000元;
3. 申请人本人及配偶在我行无其他信用类及保证类消费贷款;
4. 信用记录良好;
5. 我行要求的其他条件。

**咨询电话: 0635-8389700**



中国体检行业A股上市企业

# 健康中国，检在美年

没有全民健康,就没有全面小康。人民健康是经济社会发展的基础条件,是民族昌盛和国家富强的重要标志。“健康中国”2030规划纲要,是今后15年推进健康中国建设的行动纲领,提出全方位全周期保障人民健康。全民健康是健康中国建设的根本目的。怎样提高全民健康水平?美年大健康给出了自己的答案!“预防大于治疗”,在身体出现问题的第一时间早发现早治疗,防患于未然。

美年大健康产业(集团)有限公司始创于2004年,旗下拥有“美年大健康”“慈铭”“慈铭奥亚”“美兆”等专业健康体检和医疗品牌,是中国知名的专业健康体检和医疗服务集团,总部位于上海,于2018年在全国布局600多家专业体检中心,拥有专家团队、医护及管理人员共计70000名员工。2018年为3000万人次提供专业健康服务,预计2021年将超过1亿人次。集团于2015年8月成功在A股上市(SZ: 002044),分别于2016年、2017年收购“美兆”“慈铭”,成为医疗和大健康板块中市值和影响力杰出的上市公司。2018年5月15日,纳入MSCI指数,同年10月19日,获得穆迪BA2、惠誉BB+评分,得到国际最高级别评级机构支持。美年健康现为中证200指数、

沪深300指数、中证700指数、中证800指数成分股。

美年大健康颠覆传统体检思路,于行业内率先推出全新产品“美年好医生”,正式开启3.0健康管理时代。美年生态圈同时提供专科诊疗、基因检测、慢病管理、远程医疗、女性健康、中医治未病等多方位的增值服务,以期打造中国具有发展潜力的大健康产业集群,而兼具生态圈平台和孵化载体的功能也使美年大健康成功构建出具有强大影响力的健康产业核心生态圈,并持续致力于中国预防医学的发展和健康管理产业的变革。

聊城美年大健康体检中心依托美年大健康产业集团的医疗资源和丰富的健康行业管理经验,2016年12月份落户于聊城市,营业面积5400平方米,工作人员100多名,分设内科、外科、妇科、眼科、耳鼻喉科、口腔科等多个检查科室。体检中心分为男、女宾和VIP3个检区,能够完成300多项体检项目,除了常规检查项目外,还拥有先进的仪器设备:低剂量飞利浦螺旋CT、飞利浦超导核磁共振、飞利浦彩超、安翰“磁控胶囊胃镜”机器人、医用红外成像仪、基因检测等特色检查项目。自开检以来,聊城美年大健康已服务6万人次,发现阳性案例2573例,极大提

高了聊城人民早期病症的发现率。为回馈社会,在做好本职工作的同时,聊城美年大健康还积极开展公益活动。2018年在各小区、各乡镇开展义诊活动,把健康服务送到老百姓家门口。教师节,美年大健康的负责人去学校慰问工作在一线的教师并赠送体检卡。重阳节,聊城美年大健康医护团队去敬老院为孤寡老人查体,送去健康与温暖。在聊城市举行的义涌水城活动中,美年大健康也是积极参与,捐赠价值6万元的体检卡。聊城美年大健康的这一系列活动都表明了企业的宗旨,为老百姓送健康的同时,还要做到回馈社会,真真正正为老百姓服务。

美年大健康的每一步都承载着对社会、家庭的爱与责任,为打造中国具有重要影响力的健康产业生态圈,持续引领国内医疗服务产业的健康有序发展倾尽全力。健康中国,从体检做起,体检从美年大健康做起!健康中国,检在美年!

- ①优秀的医师团队
- ②温馨舒适的体检环境
- ③先进的设备:安翰“磁控胶囊胃镜”机器人
- ④飞利浦1.5T超导核磁共振
- ⑤低剂量飞利浦螺旋CT



地址:  
聊城市东昌府区鲁化路44号(鲁化路与建设路交口)

咨询电话:  
0635-8158999

