

# 新概念 财富金秋

# 菏泽建行:服务花开牡丹城

## 与客户同发展 与菏泽共繁荣

在服务之花盛开的众香国里,建行菏泽分行无疑是百花丛中一朵奇葩。走进建行菏泽分行辖属的任何一个网点,客户都会有眼前一亮的感觉:统一的蓝色基调,统一的服务标识,统一的服务标准,统一的服务礼仪。建行菏泽分行坚持以客户为中心,科学划分功能区域,合理规划业务流程,最大限度方便客户,全行营业机构服务质量持续提升,被评为“中国银行业规范化服务示范单位”,有6个网点被银监局授予“良好网点”,12个网点被省行评定为“星级网点”。



### 强化服务渠道 提升服务能力

加大网点装修改造,为客户提供现代化服务。建行菏泽分行按照总行统一标准,近几年投资2000多万元对全部网点进行装修改造,完善功能分区,采用模块化设计,将网点区域划分为引导区、等候区、封闭式柜台区、开放式柜台区、个人理财中心、自助银行区等几个分区,分别为不同需求的客户办理业务,提高了客户服务能力和效率。

实施网点转型,为客户提供人性化服务。对所有网点实施网点转型,重新定义网点职责,分析客户需求,改进网点服务流程,增加了大堂经理、个人业务顾问、网点保安等岗位,实行了规范化和差别化服务,减少了客户等待时间,保护了客户安全。组建了一支专业的金融理财师队伍,目前全行共有70多位金融理财师,为客

户提供专业化理财和增值金融服务,提高了服务客户的能力,提高了客户的满意度。

电子银行快速发展,业务指标达到同业先进水平。在提供优质柜面服务的同时,建行菏泽分行加大科技投入,目前已拥有自助终端、自动取款机、自动存取款一体机等160多台。利用网上银行、电话银行、手机银行、自助设备等电子渠道为客户提供24小时不间断服务。目前通过电子银行及自助设备办理的业务占全部柜面业务总量的90%以上,相当于增设了30个网点在同步运行,新增业务处理能力相当于增加200名银行柜面人员。

### 强化业务创新 服务经济发展

建行菏泽分行牢固树立“与客户同发展、与菏泽共繁荣”的思想,充分发挥资金桥梁和纽带作用,始终坚持“以客户为中心,以市场为导向”的经营理念,充分利

用国家信贷政策,立足辖区内电力、煤化工、石油化工等国家重点扶持产业及地方民营企业的建设,积极支持区域经济迅猛发展,近几年累计投放各类贷款300多亿元,为菏泽“五大基地一大产业”建设做出了突出贡献。

扶持大型企业发展,针对企业多样化需求,集中支持了一大批骨干企业和煤电化重点项目建设,为其设计不同的金融服务产品,制定相应的个性化服务方案,有力地促进了企业发展,使其在地方经济中充分发挥举足轻重的支柱地位。

支持中小企业发展,解决制约中小企业融资瓶颈。建行菏泽分行在当地金融机构率先成立了小企业经营中心,积极争取成为总行“中小企业助保金贷款”首家试点行,与菏泽市政府成功举办了助保金贷款业务合作签约仪式。截至9月底,入池企业达到310户,完成评级280户,授信审批239户,批复额度119290万元,投放到位227户,贷

款额度107350万元,有效缓解了中小企业融资难问题。

服务民生,加大个人住房贷款力度。建行菏泽分行坚持“惠民安居,服务大众”的经营理念,研究制定新形势下发展策略及应对措施,加强对优质楼盘、客户的支持力度,拓展公积金个人住房贷款。截至9月30日,全行累放个人住房贷款136970万元,市场占比39.96%,实现住房贷款新增115617万元,市场占比43.33%,累放、新增均居当地同业第一位。为广大居民得以安居提供了强有力的资金支持,“要住房,到建行”已成为广大居民购房首选的名片。

### 服务促进发展 提升永无止境

优质的文明服务和良好的社会形象推动了建行菏泽分行各项业务快速发展。2010年以来,存款、贷款、中间业务收入等主要业务指标新增位居系统内和同业前

列,KPI指标考核连续六个季度居系统内第一位,荣获全省建行系统2010年度“四好班子”先进称号。与此同时,建行菏泽分行的各项工作得到了地方政府的高度评价,市委、市政府主要领导作出批示,对菏泽分行自身业务发展以及为地方经济发展做出的贡献表示充分肯定。在继续保持“省级文明单位”等称号的基础上,被菏泽市委市政府授予“加快经济发展先进集体”、“行风政风建设先进单位”、“菏泽市职业道德建设先进单位”,在全市60户重点企业评议市直职能部门活动中,排名金融系统第一位。

服务无止境,只有更好没有最好。建行菏泽分行将持续改进服务与管理,以崭新的精神风貌开创工作新局面,为实现建行发展战略目标和社会和谐发展做出新的更大的贡献。

愿建行服务之花越开越美、越开越艳。

(时亚文 张庆颖)

### 常见问题

- Q: 我暂时没有龙卡信用卡,可否申请办理龙卡购车分期付款?**  
A: 您可以通过我行的网点或发卡人员等渠道办理龙卡信用卡之后,再申请办理龙卡购车分期付款。
- Q: 只要有龙卡信用卡就能申请龙卡购车分期付款吗?**  
A: 是的。只要您有龙卡信用卡(商务卡、学生卡、附属卡和担保办卡除外)都可以申请。我行系统根据您的信用行为和消费还款情况,决定审批是否通过及审批过金额。
- Q: 使用龙卡购车分期付款买车,价格是否比一次性付款价格高?**  
A: 不会,我行和合作经销商签署的协议中有价格公平待遇约定,您还可同时享受与一次性付款购车无差异售后服务待遇。
- Q: 我该如何分期还款?**  
A: 龙卡购车分期付款的实际交易金额将按照您所选择的期数平均计入每月账单,您只需按对账单列示金额按月还款即可。相应的手续费将在您首月账单中一次性收取。
- Q: 龙卡购车分期付款除了于续费之外,是否还要收取利息?**  
A: 不需要支付利息。根据分期期数的不同,我行将向您收取相应的手续费。
- Q: 龙卡购车分期付款可以申请提前还款吗?手续费能否退还?**  
A: 您可以拨打龙卡信用卡分期付款服务专线400-820-0008申请提前还款,但已收取的手续费不再退还。

详情请咨询中国建设银行龙卡信用卡分期付款服务专线400-820-0008或登录www.ccb.com查询(龙卡信用卡->分期付款->购车分期)。

本内容属网络转载版权归中国建设银行信用卡中心所有



驾驭梦想 提前实现

# 龙卡购车分期付款

驾驭梦想 提前实现

中国建设银行  
China Construction Bank