

立足济阳 服务社会

工行山东省分行营业部济阳支行隆重开业

济水之北，闻韶故里；黄河滔滔，润泽济阳。济阳位于黄河下游北岸，是济南市北跨发展的重要承载地和新兴工业区，资源丰富，交通便利，地理位置优越，具有加快发展的良好条件，经济发展潜力巨大，在济南整个战略布局和决策中占有非常重要的位置。

近年来，在济南市委、市政府的正确领导下，济阳县委、县政府审时度势，不断加快经济发展，着力改善社会民生，使济阳这片富饶的土地发生了翻天覆地的变化，社会各领域均取得了令人瞩目的重大成就。“十一五”期间，济阳县生产总值年均增长18%；地方财政收入年均增长21%；固定资产投资年均增长26%；城镇居民人均可支配收入年均增长13%；农民人均纯收入年均增长14%，各项指标均快速发展。

展望未来，在济南市加快经济发展的总体战略部署下，济阳将突出“拓展城市发展空间、打造现代产业体系”两大重点，加快推进新型工业化、农业现代化、新型城市化、公共服务均等化进程，建设成为富裕济阳、活力济阳、魅力济阳、和谐济阳、文明济阳。在各级政府的正确领导和济阳人民的共同努力下，随着工业强县、三产兴县、民生优先三大战略的进一步加快实施，济阳经济和社会各项事业必将实现新一轮更快、更好发展。



工商银行自1984年成立以来，经历了从国家专业银行到国有独资商业银行、再到公众持股公司的历史性跨越，特别是面对国际金融危机的冲击和国内经济波动的影响，工商银行沉着应对，经受住了严峻考验，目前已成为全球市值最大、盈利最多、客户存款最多和品牌价值最高的上市银行。伴随着工商银行的发展历程，工商银行山东省分行营业部从无到有，由弱到强，已经发展成为济南市首家资产规模和存款总量双过千亿元的商业银行。作为一家社会公众银行，工商银行一贯秉承为客户创造价值、为股东创造价值、为员工创造价值、为社会创造

价值的理念。多年来，在市委、市政府的领导下，在社会各界的支持和帮助下，工商银行山东省分行营业部认真贯彻执行国家金融方针政策，积极推进改革创新，切实加强经营管理，全面落实科学发展观，统筹推进各项工作，在服务大局、应对时艰中展现了生机与活力，各项业务得到了长足的发展，已经成为济南市最大的存贷款银行、最大的信用卡发卡银行、最大的国际结算银行、最大的电子银行和最盈利的银行，综合实力位居济南市银行业首位。

金融业的繁荣离不开经济的发展。工商银行山东省分行营业部各项业务的快速增长，是济南市经济发展、

社会进步、人民富裕、财富积聚的一个重要体现。作为企业公民，工商银行始终不忘履行一个大型国有控股商业银行所肩负的社会责任，以推动济南市经济发展为己任，与社会同呼吸，与企业共发展，用自己的实际行动来回馈社会、促进和谐。近年来，国际国内经济金融形势发生着巨大而深刻的变化，工商银行山东省分行营业部严格按照调控政策的要求，准确把握方向，及时调整重点，提高整体效率，以优化信贷投放的规模、节奏、结构作为总抓手，充分发挥了金融支持经济发展的职能作用。工商银行山东省分行营业部积极贯彻济南市委、市政府的发展方针，满足城市

建设和经济发展需求，在传统信贷业务的基础上，不断创新多元化的信贷业务品种，丰富融资渠道，充分发挥商业银行的信用平台优势，积极推进信贷结构持续调整和优化，及时地满足了企业快速发展的资金需求。

工商银行山东省分行营业部始终秉承“工于至诚、行以致远”的核心价值观，以客户满意为最终目标，将服务工作作为中心任务，列为各项工作之首。2006年、2007年定为“服务整顿年”，2008年定为“服务深化年”，2009年定为“服务提升年”，2010年定为“服务价值年”，2011年定为“改革流程、改进服务年”，年年有新目标，年年有新举

措，年年有新效果，逐年推进，一抓到底。“改进服务永无止境，追求卓越年年向上”的不懈进取精神，成为工商银行山东省分行营业部争创最佳服务银行的不竭动力。为优化服务环境，近年来山东省分行营业部相继对所辖的100多家网点进行了环境改造和功能升级，并加快服务网点向城市新区和经济发展较快的县城、乡镇等金融服务空白或薄弱区域的延伸，使网点的服务环境更加优美舒适，服务功能更加完善，服务覆盖面更加广泛。完善以网上银行为主的电子银行服务渠道，电子渠道业务量占到全行业务量的三分之二，为客户提供了

全天候、全方位的金融服务。以客户需求为导向加快产品创新，每年推出300多个新产品，产品总数达3000余种。工商银行山东省分行营业部继承发扬优质文明服务传统，深化服务内涵，并以大观园服务品牌为切入点，凝聚出“金融服务无间隙、金融服务总管家、金融服务终点站”的全新服务品质，实现了从微笑服务到增值服务的转变，赢得了社会各界的广泛认同。

济阳支行的设立，是工商银行山东省分行营业部支持地方经济发展的又一有力举措，工商银行将植根于这片热土之上，为广大公众提供优质、高效、全面的金融服务。

工行开展产品创新日暨产品体验月活动

邀请客户体验最新金融创新产品

10月10日，中国工商银行2011年产品创新日暨产品体验月活动启动仪式在北京正式举行。来自全国各地的近百名工商银行客户应邀参加活动，亲身体验了该行最新研发的金融创新产品。

在本次产品创新日活动中，工商银行最新研发的23项金融创新产品悉数亮相，并与客户零距离接触。其中不仅有提供专业移动金融服务的手机银行和网上银行，还有以手机卡为账户载体、实现非接触式快速支付的“手机信用卡”。同时，提供语音自动识别及菜单快速定位服务的“智能电话银行”，为个人客户提供网上预申请并在柜面快速办理业务的“网上网下联动服务”，以及专门为小微企业设计的易融通网商融资服务也引起了客户的浓厚兴趣。

工商银行相关负责人告诉笔者，今年是该行第二次举办产品创新日活动。在去年举行的第一届产品创新日活动中，该行通过邀请客户与银行产品设计人员直接交流，实地参观银行产品研发和业务运作环境，并在产品使用过程中随时反馈体验感受，不仅增进了客户对银行产品的了解，还得到了客户对金融产品的需求和意见建议，促进了银行产品的创新和改进。在此基础上，今年工商银行进一步扩大了该项活动的客户参与范围，增加了产品体验月的活动。活动期间，工商银行将在全国范围内向社会广泛介绍新产品和新服务，邀请广大客户使

用和体验该行产品，随时反馈产品使用感受和意见建议，并通过征文畅谈工行产品体验感受，更为有效地发掘客户需求，提升服务水平 and 客户满意度。

来自北京的客户王先生今年已经是第二次参加工商银行的产品创新日活动。他告诉笔者说：“作为一名普通客户，过去只能在银行网点被动地接受金融产品。现在通过参加工行的创新日活动，我不仅可以提前体验最新的金融产品，还可以根据自己的体验提出对产品的改进建议。特别是看到自己的意见被银行采纳，心里特别高兴。”

据介绍，近年来工商银行围绕客户的金融需求创新推出一大批金融新产品和新服务，成为中国金融市场上产品最丰富、门类最齐全的银行。截至目前，该行提供的各类金融产品达到3000余种，形成了跨资本市场、货币市场、保险市场的全领域产品体系。工商银行相关负责人表示，该行将以产品创新日暨产品体验月活动为契机，在产品设计和推广应用全过程中密切与客户交流互动，紧密围绕客户需求，持续深入地做好产品创新和服务提升工作，创新培育出更多使用情况好、客户满意度高的明星产品。

笔者实地体验工行客户服务

工商银行2011年产品创新日暨产品体验月活动10月10日正式举行。邀请客户参加活动，体验工行的金融创新产品和客户服务水平。近日，笔者在市区内选取了多个工商银行的网点，对工商银行服务进行一次全方位的体验。

工行服务不断改善

- 时间:10月9日下午4:00
- 地点:工商银行大观园支行

在该网点内，笔者按下自动排队机，却发现前面有不少客户在排队。怎么办?是焦急地等待还是另寻其他渠道?然而，在大堂经理的指导下，笔者通过工行的自助系统顺利办完业务。

通过大堂经理的介绍，类似存折余额查询、补登，通过设立在工商银行大厅内的补登存折自动服务机，这样的业务可以马上实现自助办理。而方便的ATM存取款机，则可以免除排队之苦，存款、取款、转账汇款等完全可以自助完成。现在，工商银行的ATM机上还可以查询“企业年金”的缴纳情况。

在得知笔者对网上银行比较感兴趣后，大堂经理还向记者演示工行网上银行，通过她的演示，笔者发现工商银行的网上银行非常强大，毫不夸张地说，网上银行除了不能存取现金，其他包括转账汇款、水电费缴费、通讯费缴纳、基金、黄金、外汇买卖等等所有的业务，都可以通过工商银行的网上银行完成。针对笔者对网上银行安全性的顾虑，大堂经理说：工行网银使用的硬件加密技术是目前全球范围内最安全、最有效的技术之一，截至目前还从来没有发生过因银行原因导致的网银不安全问

题。笔者感受：现在银行的自助机具、网上银行功能非常强大，对于不愿意去银行网点办理业务的人，完全可以通过这些现代化设备完成。“科学技术是第一生产力”在银行服务上体现得非常明显。

服务耐心贴心温馨

- 时间:10月12日上午9:30
- 地点:工商银行泉城路支行

12日上午，笔者来到工商银行泉城路支行，一进门，只见大厅秩序井然，一位笑盈盈的大堂经理快步走上前，并询问笔者需要办理什么业务。此时，一位六十多岁的大妈一把拉住这位经理，“您需要什么服务吗?”“我的银行卡找不到了。”大妈看上去有些着急。“是丢了?还是没有带?”大堂经理一边示意笔者稍等，一边帮助大妈回忆。“好像丢了，要怎么办呀?”大妈担心地询问，一双眼睛紧盯着大堂经理。“您需要办理挂失，身份证带了吗?”大妈一边翻挎包一边摇头，“那今天是不是就不能挂失了。而且我不会填挂失单。”……经过六分钟协调，大堂经理帮大妈电话挂失银行卡，并麻利地填写了挂失单，临走还不忘嘱托大妈，明天再带上身份证和已经填好的单据来银行。

在大堂经理指引下，笔者了咨询关于外币理财业务，一位着装整洁、态度和善的理财经理出来接待笔者，她微笑着表示，目前工商银行暂时没有外币理财产品，只有定期存储。笔者明确表示，不想存。理财经理告诉笔者，也可以兑换成人民币。但是，她建议笔者，由于目前许多外币汇率较低，如果手中外币多的话，还是存进银行静待升值为佳。

笔者感受：作为全球市值排名第一的银行，工商银行最近客服变化大，尤其是工作人员态度。笔者发现，对顾客提出的复杂问题，工行工作人员也都是带着微笑，耐心解释。

业务熟练有问必答

- 时间:10月14日上午10点
- 地点:工商银行花园路支行

笔者来到花园路支行，得知笔者需要办理个人贷款业务后，大堂经理引导笔者咨询专业的客户经理。

“办理个人贷款首先需要抵押物。”一位姓张的客户经理接待了笔者。在得知笔者有一套两证齐全的小户型，只是想知道可以贷多少?每个月需要的还款额后，这位客户经理熟练地换算出，个人贷款最短可以仅一年还清，每月还利息，年底还清本金。看笔者露出为难的神色，客户经理又说：“您也可以选择三年，或者更长时间。”再次经过几番计算，她耐心地将其他短期贷款期限的明细一一告知笔者。

此时记者再抛问题，一个月收入不够的话怎么办?“如果未婚，您可以在‘还款人’中加上父母。”父母在异地工作也可以?“只要单位可以开每月工资收入证明，就可以办理。”那我是不是可以马上签合同?“不是，需要先行对您的房屋进行评估，然后才和我们工行签署合同。”……对于笔者接连抛出的问题，客户经理均一一流利地回答。在笔者表示需要考虑后，她还递上一张名片，表示有问题也欢迎随时咨询。

笔者感受：银行顾客不是专业人士，询问的问题不免多和杂，但是工行工作人员很负责，对于笔者提出的问题都给予专业细致的解答。