

国有大行在身边“四度”服务显风范

郴州日报全媒体记者 谭洁 文/图

“您好！请问您需要办理什么业务？需要我帮忙吗？”经常去交通银行郴州分行营业厅办理业务的市民一定不会对“交行笑脸”感到陌生。那些带着温度和态度的真诚笑容，与敞亮、温馨、整洁的大厅环境融为一体，让人如沐春风。

“这个小伙子可热心啦！”70岁的李奶奶眉头舒展、心情愉悦，“你看，他正手把手教我怎么通过手机办理业务哩！”

正在为老人做服务的理财经理彭雨农抬起头一笑，“随着金融科技的普及，很多软件老人使用起来还不太适应。耐心为这个群体服务是我们应该做的。”

“这是交通银行至诚至细、用心服务客户常态化的一个缩影。”信贷部总经理陈龙辉还给记者分享了一个小故事：8月2日，一名60多岁的老人前来营业厅柜台办理一笔10万元额度的转账业务。在填写单据的时候，工作人员何建兰见老人身旁无人陪伴，便多留了个心眼。她一边耐心指导老人填单，一边关切地询问老人转账的原因。老人支支吾吾，避而不答。想到平日里老人独自来银行进行大额转账的情况不多，何建兰瞬间起了警惕心。何建兰一边继续热心为老人服务，一边旁敲侧击与老人套近乎。老人终于放下顾虑，告诉何建兰：“我出门前接到一个电话，

说我儿子犯事被公安机关抓走了，需要打一笔保证金过去才能放出来。儿子具体犯了什么事，电话那头也没说清楚。”何建兰赫然一惊，老人很可能遇到了电话诈骗！她继续询问老人联系上自己的儿子没？老人焦急万分、神情慌张：“儿子的电话一直打不通，肯定是出事了。”

随后，何建兰安抚老人，并建议他暂缓转账，先联系一下儿子的朋友或同事。大厅的几名工作人员也一同过来安抚老人，帮老人联系儿子的朋友和同事。几经周转，老人的儿子周某终于联系上了。原来在深圳上班的周某，当日手机不知何故不能开机，加上上班事情多，没能及时去维修，导致老人联系不上他。

“谢谢你们呀，为我换回了10万元的损失。”老人如释重负，连声感谢。打造有人文基因的“四度”（态度、温度、准度、尺度）服务是交行人一直的追求。陈龙辉继续说道，“有态度指更立体地看待客户，而非将客户视为一个产品，通过整合数据交叉验证，使客户信息更全面更立体，从而能够更多维度地看待客户，并从整个生命周期来服务客户；有准度表现为洞察客户，预知客户需求，对客户信息全面、准确和即时的了解，通过交互沟通信息的长期积累，银行可以较为准确地预判客户的金融需求，甚至比用户更懂自己；有温度重在以人为本，用诚意回馈客户，注重人情味和交流，在服务细节上彰显人文关爱；有尺度强调正三观，以客户利益为依归，做到‘了解客户但不利用客户’。”

近年来，交通银行郴州分行秉承“感恩、责任、担当、付出”的百年交行精神和“四个特别”的分行创业精神，遵循“以人为



交通银行郴州分行营业大厅环境舒适

本”的价值理念，持续改进服务质量，提升服务水平，夯实企业的文化凝聚力，为当地社会发展打造了一支真正“为民服务”的金融力量。

“我们分行相继出台了《关于进一步做好特殊客户金融服务工作的通知》《关于重申做好老弱病残等特殊客户银行服务工作的通知》《交通银行加强消费者权益保护解决群众关切问题工作实施方案》等方案，在厅堂醒目位置摆放了盲文版业务指南、无障碍服务交流卡片等；针对老弱病残孕等特殊客户群

体专门设置了爱心窗口、特殊服务窗口、关怀轮椅等便利工具。”陈龙辉介绍说，“为了让交行的服务理念入脑入心，每月召开的‘不忘初心、牢记使命’主题党日活动及每日晨会都会对营业部工作人员进行服务理念的宣传和实战演练。”

时序更替，梦想前行。交通银行郴州分行一以贯之的“创造共同价值、提供最好服务”理念逐渐达成大家的共识，营业部2014年、2016年连续两届被评为中国银行文明服务十佳示范网点。



六部门印发意见“重拳”整顿住房租赁市场

12月25日，记者从住房和城乡建设部获悉，住房和城乡建设部、国家发展改革委、公安部、市场监管总局、银保监会、国家网信办等六部门近日印发《关于整顿规范住房租赁市场秩序的意见》，规范住房租赁市场主体经营行为，保障住房租赁各方特别是承租人的合法权益。

意见突出问题导向，强化有效监管，将整顿规范住房租赁市场秩序的成果制度化、常态化。

一是加强从业主体管理。房地产经纪机构和住房租赁企业在经营范围中注明“房地产经纪”或“住房租赁”，转租住房10套（间）以上的单位或个人，依法办理市场主体登记。

二是加强房源信息发布管理。房源信息应当满足真实委托、真实状况、真实价格的要求。网络信息平台应当核验房源信息发布主体资格和房源必要信息。

三是规范租赁住房改造行为。各地制定闲置商业办公用房、工业厂房等非住宅依法依规改造为租赁住房的政策。改造房屋应当符合建筑、消防、环保等方面的要求。

四是防范住房租赁金融风险。对住房租金贷款业务的贷款期限、贷款额度作出明确要求。加强对

采取“高进低出”“长收短付”等经营模式的高风险住房租赁企业监管。

五是建设住房租赁管理服务平台。直辖市、省会城市、计划单列市以及其他租赁需求旺盛的城市应当建设完成住房租赁管理服务平台。平台应当具备机构备案和开业报告、房源核验、信息发布、网签备案等功能。

六是建立住房租赁常态化管理机制。各地住房和城乡建设、发展改革、公安、市场监管、银保监、网信等部门建立协同联动机制。建立多层次住房租赁纠纷调处机制。

近年来,我国住房租赁市场快速发展,为解决新市民住房问题发挥了重要作用。但住房租赁市场还存在发布虚假房源信息、恶意克扣押金租金、违规使用住房租金贷款、强制驱逐承租人等问题,侵害租房群众合法权益,影响社会和谐稳定。六部门强调,各地要以意见出台为契机,把“当下改”和“长久立”结合起来,坚持住房和城乡建设、发展改革、公安、市场监管、银保监、网信等部门联合监管工作机制,加大监管力度,持续整顿规范住房租赁市场秩序,不断优化住房租赁市场环境,让群众租房更安心。(据新华社)

华融湘江银行郴州分行配合警方抓获一名不法分子

郴州日报12月26日讯（通讯员 李志午）12月24日，华融湘江银行郴州分行发现一名可疑男子后报警，配合公安机关将犯罪嫌疑人成功抓获。

当日晚11时45分，华融湘江银行郴州市桂阳县支行自助银行出现一名头戴鸭舌帽、面戴口罩的男子，该男子手持多张银行卡多次长时间在自助机上取款，神情和形态十分可疑。监控中心值班员第一

时间报告郴州分行保卫部，值班人员经过认真分析，认为该名男子行为可疑，立即指示锁闭了防护舱，并拨打“110”报警。同时，电话通知桂阳县支行营业网点。随后，民警赶到现场将该名男子带走。

公安机关对华融湘江银行郴州分行的果断处置给予了称赞。经民警调查，这名男子因涉嫌违法已被拘留，案件正在进一步审理之中。



VIP LOUNGE

超凡贵宾体验

专属 增值服务

ONE TO ONE FOCUS MAKES MORE

远离奔波的尘嚣，家正越来越远

沃德财富为您提供全国39个城市40家机场国内航班贵宾服务,包括:协作办理值机和行李托运手续;提供贵宾休息厅、茶点和书籍;专用安检通道;及时提供航班信息等服务。您只需出示您的沃德卡刷卡扣次数,即可享用需要预约的机场。请于航班起飞前至少4小时且在机场服务时间内。

可使用次数查询方式:

1.致电95559。

2.登录手机银行点击增值服务客户查询。

扫一扫即可查询全国机场详询

全国机场贵宾厅

北京首都国际机场	广州白云国际机场	昆明长水国际机场
上海虹桥机场	深圳宝安机场	西安咸阳国际机场
上海浦东机场	成都双流机场	杭州萧山国际机场
宁波栎社国际机场	重庆江北机场	厦门高崎国际机场
武汉天河国际机场	长沙黄花国际机场	合肥新桥国际机场
青岛流亭国际机场	郑州新郑国际机场	乌鲁木齐地窝堡机场
济南遥墙国际机场	天津滨海国际机场	贵阳龙洞堡机场
福州长乐国际机场	桂林两江机场	温州龙湾国际机场
太原武宿机场	南宁吴圩国际机场	南昌昌北国际机场
呼和浩特白塔国际机场	银川河东机场	无锡硕放机场
珠海三灶机场	西宁曹家堡机场	揭阳潮汕机场
宜昌三峡机场	榆林榆阳机场	大同云冈机场
梅州梅县机场	泉州晋江机场	兰州中川机场
石家庄正定国际机场	榆林榆阳机场	大同云冈机场

注：部分机场的服务内容和贵宾厅位置可能调整，具体请以机场规定为准。

*机场服务次数有效期规则：我行赠送客户的服务次数有效期为1年，客户以积分兑换的服务次数有效期为2年；阶段性营销活动赠送的服务次数，按照活动规则设定有效期，最长不超过1年。

One To One | 25

One To One | 26

中国农业银行

AGRICULTURAL BANK OF CHINA

面向“三农”服务城乡

中国农业银行郴州分行 | 地址：郴州市飞虹路3号



农行郴州分行营业部 获评中国银行业文明规范服务五星级网点

郴州日报12月26日讯（通讯员 胡智飞 黄思思）近日,中国银行业协会下发“关于命名2019年银行业文明规范服务星级网点创建小组,下设环境改造组、制度建设组、业务培训组、服务考评组、业务宣传组,并制定了《郴州分行营业部创建2019年五星级网点工作方案》,明确了工作目标、职责分工、时间安排、工作要求等等,确保创建工作有序推进。

强化组织，上下发力

为了加强文明规范服务，农行郴州分行营业部专门成立了以总经理负总责的星级网点创建小组，下设环境改造组、制度建设组、业务培训组、服务考评组、业务宣传组，并制定了《郴州分行营业部创建2019年五星级网点工作方案》，明确了工作目标、职责分工、时间安排、工作要求等等，确保创建工作有序推进。

狠抓改造，提质升级

2019年1月中旬完成智能化升级改造,关注人性化需求,设置了咨询引导区、现金服务区、非现金服务区、客户等候区、自助服务区、电子设备体验区,还特别设置了公众教育区、爱心专柜、便民服务区、爱心驿站、无障碍通道等特殊服务设施。在金融产品宣传体验上,贵宾理财室添置智能互动桌面,以新颖形式供客户选择农行各项业务。

文明规范，持之以恒

坚持每天全员晨会、每周二反思例会、每周三“七步曲九句话”情景演练、每周四清洁大扫除,同时不定期地开展客户满意度问卷调查,将网点的服务放在广大客户与社会舆论的监督之中,促使员工自觉规范服务言行,提高服务质量。为了让客户感受“服务无区别,农行就像家”的服务体验,该部开展了聋哑人专业服务手势培训。通过开展创建工作营业部员工的服务形象、服务姿势、服务语言、服务仪表、服务态度大幅提升,受到了客户和上级行领导的普遍好评。

沈阳加快集聚振兴新动能促产业升级

沈鼓集团10兆瓦集成式压缩机打破国外垄断,新松机器人未来城、华晨宝马新工厂、布克哈德·沈阳远大压缩机新工厂等一批先进制造项目加快建设,高新技术企业数量迅猛增长……记者在沈阳采访了解到,今年以来沈阳持续创新推动产业升级,集聚振兴新动能,努力破解老工业基地振兴“接不上气、挂不上挡”等新挑战新问题。

严冬时节,沈阳新松机器人的智能车间内一派火热生产场景,一台台并联机器人、多关节机器人、激光导航移动机器人正在组装调试,呈现一幅“以机器人制造机器人”的“未来工厂范儿”。“我们依托全产业链价值优势,最新对外发布了开放式的工业软件及控制平台,助力破解中国工业‘缺心少脑’空心化问题。”沈阳新松机器人公司总裁曲道奎告诉记者。

在老工业基地沈阳,传统制造产业在加快升级,一批智能工厂、数字车间相继涌现。全市研发投入不断增大,重点推进137项前沿技术项目攻关,互联网边缘计算技术等创新成果填补国内空白。新能源汽车、航空、生物医药、新材料等产业均以两位数以上增幅逆势增长。截至目前,沈阳高新技术企业数量已增加到1836家,科技型中小企业达到3070家,创新动能由点向面加力辐射。新兴产业规模不断壮大,机器人与智能制造产业集群入选国家先进制造产业集群培育行列。

“以科技创新为老工业基地赋能,软硬件共同发力推动振兴。”沈阳市政府有关部门负责人说,“沈阳已成为全国首批5G商用试点城市,今年以来开通5G基站855个,部署应用场景80余个。”借力新一代信息技术红利,沈阳加速培育新经济新模式,推动形成多点支撑、多业并举、多元发展新格局。今年以来,腾讯云启产业基地、华为VR云创新中心、阿里云创新中心相继落户,微软中国公共性技术服务平台等项目成功签约,东软集团获批成为辽宁区块链技术创新中心。

(据新华社)