

2013安徽省金融行业窗口文明创建公益调查系列报道②走进工行西环广场支行 小窗口绘声色 大服务润心田



本报“传播金融文明力量，激发榜样安徽能量”——2013安徽金融行业窗口文明创建公益调查活动推出后，受到广大读者和网友的积极支持和参与。8月19日，本报市民体验观察团一行5人，走进中国工商银行合肥西环广场支行，探寻可资借鉴的服务样本。

记者 范竹标 邹传科/文 倪路/图

大堂服务：把微笑传递给客户

“您好，请问您需要办理什么业务？”8月19日上午9:35，见有客户过来，大堂经理助理微笑着迎上来打招呼。得知体验者是来取款的，大堂经理助理连忙在叫号机上帮着取号，双手递给体验者：“请在休息等候区等会儿。”

我们观察了一下，该网点大厅里等候的客户有10人，7个现金窗口有5个在受理业务，1个对公窗口。

业务办理：两分钟办结取款业务

9:39，听到叫号，体验者便来到3号窗口。这时，柜员微笑注视，伸出右手，“请”体验者入座在柜台前办理业务。

不到2分钟，柜员就很熟练地办理完毕，将现金、回执等一并放入取款槽，微笑着说“请拿好，欢迎下次光临。”……

一句贴心的问候，一张会心的笑脸，让体验者备感“酷热中的清凉”。

老客户感受：跑十多公里来理财

在理财服务区，记者和王先生攀谈起来。据王先生介绍，他原来在该网点附近的十里庙二手车市场做生意，后来搬到东七，尽管距离有十多公里，但仍是这家银行网点的忠实客户。

“他们服务态度亲和、温馨，专业的理财增值服务让我很满意。”王老板的赞许之词，无疑是客户的真实感受。

体验手记： 服务做细了，与百姓的心更近了

“把服务做细了，银行与百姓的心更近了。”工行合肥西环广场支行行长黄冬生表示，只有勤练内功，注重从细节入手，强化人性化、精细化服务，才是对“服务创造价值”的最好诠释。

据黄冬生介绍，该支行对网点服务区域功能进行科学配置，在提高服务效能方面下功夫，尽力缩短客户等候时间，确保客户能得到及时服务；同时优化服务组合，实行首问责任制、增设弹性服务窗口、开通快捷存取款服务通道，设立现役军人服务窗口等等，为广大市民提供系列化、层次化、个性化和差别化服务。

“小窗口绘声色，大服务润心田。”合肥西环广场支行只是工行推行人性化服务、精细化服务的一个缩影。

小到一个个温馨的“高峰指示牌”，大到为高端客户量身定制集理财、投资、健康关怀、金融法律知识咨询为一体的综合金融服务，该行还积极参与社会公益事业，履行社会责任，“以优质、高效、规范服务全面提升市场竞争力”已成为工行员工的思想共识和行动指南。

新华保险一日赔付14万余元



8月14日，新华保险阜阳中心支公司将理赔款142762元打入客户丁某账户中。此笔理赔款的支付从客户提出理赔申请递交理赔材料到审核结案，仅用1天时间，快速的理赔再次阐述了新华保险理赔“更快、更易、更关怀”。

今年49岁的王某于2010年8月28日在新华保险为自己购买了两份保险产品。“天有不测风云，人有旦夕祸福”，2013年6月17日傍晚，王某在家中晒完麦子因疲劳就直接睡觉了，

第二天早上家人做好早饭去房间叫王某起来时才发现王某躺在床上已经去世。家人的突然离去犹如晴空霹雳降落在这个家庭，亲人离去的背后是痛苦、是伤心。新华保险阜阳中支理赔人员接到客户亲友报案时迅速赶往客户家中对客户家属进行慰问，核实出险原因。

8月14日，客户王某家属向该公司递交理赔材料，提出理赔申请。收到客户理赔材料后，阜阳中支理赔人员迅速处理，积极与总公司沟通，于2013年8月14日当天完成了理赔结案，并将理赔款142762元打入客户王某家属账户中。

记者 邹传科

兴业银行开拓小企业金融蓝海

小微企业是国民经济的生力军，在稳增长、扩大就业等方面发挥着重要作用。今年以来，兴业银行积极调整优化小微企业业务客户定位、经营战略和发展目标，主动将总资产6000万元以下的小微企业客户作为金融服务重点，全面推进小微企业金融服务升

级，小企业贷款余额和贷款覆盖面这两项指标持续攀升。截至今年3月末，兴业银行小企业客户贷款余额较年初增幅为14.44%，小企业客户数达19.29万户。以小企业户均从业人数约20人计算，该行小企业金融直接使约400万从业人员受益。

邹传科

中国人寿再入选“世界500强”

据美国《财富》杂志日前公布的2013年“世界500强”排行榜显示，中国人寿已连续11年榜上有名，今年位列第111位，比去年上升了18位。此前，在世界品牌实验室发布的2013年“中国500最具价值品牌”排行榜中，中国人寿已连续第三年位列第5位。

凭借这两项排名，中国人寿成为在所有入选的国内保险企业中独占鳌头的“双料冠军”。

《财富》“世界500强”排行榜被誉为衡量全球大型公司规模和实力的权威榜单。2003年，中国人寿凭借上一年度保费收入过千亿元的业绩首次跻身“世界500强”。邹传科

2013产业安徽年会在肥开幕

为聚合产业转型升级力量，推动安徽产业升级，由《决策》杂志社、华福管理顾问公司联合发起的2013产业安徽年会于8月18日在合肥召开。本次年会以“合·聚·变”为主题，紧紧围绕产业转型升级的模式和路径创新等话题进行深入探讨，意在引导制造业向具

有核心技术、核心竞争力的高端产业转型，为安徽产业进步、实业强大贡献力量。国务院发展研究中心产业部部长冯飞，以及来自安徽省徽商研究院、中国科技大学等的专家学者，还有安徽知名企业企业家代表在会上均作了主题演讲。

记者 邹传科

太平人寿注册资本金增至62.3亿元

近日，经中国保监会批准，太平人寿注册资本金由37.3亿元人民币增加至62.3亿元人民币，本次增资额度为25亿元人民币。增资后，太平人寿偿付能力充足率超过200%，持续符合保监会规定的充足II类监管标准。偿付能力充足率的提升，为该公司

的持续健康发展奠定了坚实基础。

太平人寿于2001年在国内复业，其最初注册资本金为5亿元人民币，后经批准，分别于2003年、2004年、2009年增加注册资本金。本次增资，是太平人寿发展规模进一步扩大的内在需求。

邹传科

兴业银行为您推出“随兴游”旅游贷款服务！申请简单，放款便捷，无需抵押，即可轻松获得最高30万元的旅游资金，真正让您“随兴出游”。更多优惠活动及合作旅行社详询兴业银行各营业网点。

合肥分行营业部	合肥市阜阳路59号兴业银行大厦	0551-62666308	芜湖分行营业部	芜湖市北京东路镜湖之星大楼一樓	0553-5719888
合肥寿春路支行	合肥市寿春路徽商国际大厦一樓	0551-62853655	芜湖青弋江支行	芜湖市青弋江金山国际公寓2号楼	0553-5906218
合肥徽州支行	合肥市徽州大道418号万通大厦	0551-62881258	芜湖银湖中路支行	芜湖市银湖中路大富新村公建3号楼	0553-5906326
合肥长江中路支行	合肥市长江中路319号仁和大厦	0551-62666345	芜湖开发区支行	芜湖市银湖北路218号银湖华庭7-11-15	0553-5906369
合肥马鞍山支行	合肥市马鞍山路77号招商新天地广场	0551-64687598	安庆分行营业部	安庆市菱湖南路238号	0556-5280888
合肥黄山支行	合肥市黄山路385号外运大厦	0551-62153500	安庆开发区支行	安庆市光彩大市场二期五区1-1栋	0556-5290800
合肥政务区支行	合肥市祁门路1777号辉瑞大厦	0551-62359268	滁州分行营业部	滁州市琅琊山路168号	0550-2181282
合肥胜利路支行	合肥市胜利路88号蓝帆海岸大厦	0551-64208218	巢湖支行	巢湖市团结路 安徽路口物资开发公司	0551-82663016

热线兴业:95561 在线兴业:www.cib.com.cn 无线兴业:wap.cib.com.cn