兴业银行长春分行服务转型系列报道一

# 消保先行 打造业内服务水平新标杆

供优质的金融服务是立行之基、生存之 本、发展之源

近年来,兴业银行长春分行将消费 者权益保护工作作为全行战略工作来 抓,将消保服务工作提升为"一把手"工 程和"全员参与"工程,出台一系列的制 度举措确保理念落地。经过几年的常抓 不懈,银行服务水平已成为全行业标

#### 优质服务从每一刻做起

2020年11月7日晚,兴业银行长春 北湖支行客户经理张聪接到一位信贷客 户电话。客户称自己接到兴业银行短信 通知,有一笔授信额度有待领取,自己 已经填完了所有信息,最后环节需要通 过网上银行缴纳一笔手续费,要打款时 忽然想起兴业银行网点服务人员曾提醒 讨要警惕陌生信息诈骗,于是打电话来

"先生,请立即切断您打开的网络链 接,更不要付款!这是一起电信诈骗!" 回想起那一幕,张聪现在还为那位客户

从接到客户电话、作出判断,到堵截 电信诈骗、确认客户资金未受到损失, 用时1分15秒。随后张聪第一时间将 这起电信诈骗案通过支行领导汇报到长 春分行,分行第一时间报警。

如何辨别和预防电信诈骗发生,客 户遇到电信诈骗时该如何紧急应对?这 是兴业银行长春分行对员工进行消费者 权益保护服务的考评内容项之一 时训练有素,遇事才能有效应对。张聪 在面对客户可能遇到电信诈骗时表现出 的冷静和快速判断,说明日常强化消保 服务、强化对员工服务知识、服务细节 技能的考评收到了实效"。兴业银行北 湖支行营业厅主任王杨表示。

### 服务立行从每一处贯彻

谈到消保服务工作,王杨进行了详 细介绍: "2016年10月, 消保服务工作 就被兴业银行长春分行列为'一把手' 工程,并率先成立消保工作委员会。为 推动服务立行理念真正落地和持续升 级,三年多来分行出台一系列制度并不

程、营销组织流程、服务考评实施细则 等十几项消保服务管理制度,建立了一 整套横到边,竖到底的立体式管理体 系。分行每个季度都会对辖区内各网点 进行考核,考察的细节细化到职员仪 容、仪表、仪态,以及待人接物的每一个 标准化服务动作。

记者注意到,兴业银行北湖支行客 户留言区也科技感十足,在客户办理完 业务后,评价电子屏上显示"扫码评价" 字样,消费者可以通过扫描二维码,在 自己手机上对服务进行评价和留言,扫 码评价后的信息,直接上传给网点营业 厅主任、主管支行长、分行消保中心主 任、分行主管领导、分行一把手,真正做 到了主管服务条线各环节对于窗口服务

"快速的信息反馈能够让银行得到 消费者最真实的想法,有利于吸取真实 的客户意见和改善服务水平。习惯成自 然,服务意识已经成为兴业人的一种文 化自觉。"王杨说。

/城市晚报全媒体记者 宋佳静 报道

### 长春市西安大路部分路段 即日起至3月29日0时封闭施工

因正铁线西安桥段电缆迁改工程需要,即日起至3 月29日0时,长春市西安大路安达街至清和街由西向东 辅路、翔运街至铁西街由东向西辅路全封闭施工。施工 期间,此处道路通行能力会有所下降。

长春交警提醒:需要途经此处的驾驶员朋友们,出 行前请您务必规划好时间和路线,服从交警指挥,有序 诵行,注意交诵安全! 道路施丁是为了把我们的城市建 设得更加美好,为您带来不便敬请理解!

/城市晚报全媒体记者 王跃 报道

## 清明节假期返程火车票 今日开售

清明假期临近,正是踏青赏景好时节,铁路部门 提醒:有出行计划的旅客,可以开始抢票了。3月22日 可买4月5日车票。

铁路部门同时提醒广大旅客:车票预售、列车开行 等服务资讯,请以12306网站或车站公告为准,以免耽 误行程;旅客出行乘车请佩戴好口罩,做好个人防护,听 从车站工作人员的引导,自觉遵守进出站和乘车秩序。

/城市晚报全媒体记者 刘佳雪 报道

## 3月27日起 多场大型招聘会等你来

"吉聚人才"云招聘一 -春季人才交流暨高校毕 业生留吉交流大会于3月20日在省人才市场正式拉开 帷幕,同时吉林人才网将同步进行"云交流"。吉林省 吉聚人才"云招聘线下线上系列活动将从3月20日至 5月20日持续开展。具体活动安排如下:

3月27日(周六)"吉聚人才"云招聘-"善智汇 吉 生根筑梦"吉林省高校毕业生留吉交流大会(线上 同步进行)

4月10日(周六)"吉聚人才"云招聘— 才 振兴吉林"吉林省支柱产业人才交流大会(线上同

4月17日(周六)"吉聚人才"云招聘——"菁智汇 吉 生根筑梦"吉林省文科类高校毕业生留吉交流大会 (线上同步讲行)

4月24日(周六)"吉聚人才"云招聘——"吉聚人 才振兴吉林"吉林省民营企业人才交流大会(线上同 步进行)

5月15日(周六)"吉聚人才"云招聘——"菁智汇 吉 生根筑梦"吉林省理工类高校毕业生留吉交流大会 (线上同步进行) /城市晚报全媒体记者 刘佳雪 报道

长春急救人员处理伤者时遇险情

### 一私家车撞开担架 追尾救护车

3月21日,一段交通事故视频在网上传开。视频 中显示,急救人员在处理伤者过程中遭遇险情,一辆白 色SUV直奔而来,先撞开救护车后面的一辆担架,一名 急救人员被撞倒,之后白色SUV又直接追尾救护车。 现场情况看上去十分危险,而事发原因可能是路面湿 滑,而车辆行驶速度讨快。

关于此事,昨日记者从长春急救中心了解到,事 发地点位于长春北湖大桥上,事故导致一名急救人员 受轻伤。目前事故原因正在进一步调查中。

昨日,省气象台发布道路冰雪黄色预警信号,预 计未来24小时,我省东南部降雪仍将继续,可能出现 对交通有较大影响的积雪或道路结冰。对此省应急 管理厅、省气象局联合提醒:注意做好防护工作,驾驶 人员必须采取相关措施, 听从指挥, 慢速行驶。

/城市晚报全媒体记者 吕闯 报道

### 长春公交集团 265 路调整车隔车次 确保市民便捷出行

3月天气已转暖,许多市民选择"绿色出行",乘坐 公交车的人较多,长春公交集团西北公司一车队265 路公交车针对早晚高峰出行,加密车隔,增加车次确 保市民便捷出行。

265路途经路线多为繁华商圈,其中包括新民广 场、红旗街、桂林路等,同时还有108小学、6中、52中 等多所学校,为了方便市民出行,265路车队已多次调 整车隔、车次,本着安全理念、确保市民乘车方便,全 力提升服务质量。通过车队多次下路线调查研究, 265路的车次车隔得到了市民的一致好评

/城市晚报全媒体记者 刘佳雪 报道

# 长春市住房公积金管理中心解读《关于调整住 房公积金个人住房贷款单笔最高额度的通知》

为贯彻落实中央经济工作会议提出 的要构建房地产市场健康发展长效机制, 坚持"房子是用来住的,不是用来炒的"定 位,进一步发挥住房公积金在支持缴存职 工特别是中低收入家庭职工解决住房问 题能力工作中的作用,促进长春市住房公 积金事业健康发展,结合房地产市场情况 和住房公积金供求现状,经长春市住房公 积金管理委员会审议诵讨,印发了《关于 调整住房公积金个人住房贷款单笔最高 额度的通知》(长住金管字(2021)4号)文 件, 调整了住房公积金个人住房贷款单笔 最高额度的贷款政策。

### 实施目标

贯彻落空中央经济工作会议精油 讲 ·步发挥住房公积金在支持缴存职工特 别是中低收入家庭职工解决住房问题能 力工作中的作用,促进长春市住房公积金 事业健康发展。

### 文件适用范围

适用于在长春市住房公积金管理中 心各贷款经办部门申请贷款的职工。此 政策不涉及吉林、通化、白城、图们、四平 五市当地住房公积金管理中心的有关贷

### 文件主要内容:

一、新建商品房贷款单笔最高额度

一)长春市区、双阳区奢岭镇:有共 同借款人的为70万元,无共同借款人的为 50万元。

以上两个地区由原有共同借款人的 为80万元调整至70万元,无共同借款人的 为50万元不变。

(二)公主岭市、长春市双阳区、吉林 市:有共同借款人的为65万元,无共同借 款人的为50万元。以上三个地区由原有 共同借款人的为70万元调整至65万元,无 共同借款人的为50万元不变。

(三) 诵化市: 有共同借款人的为55万 元, 无共同借款人的为40万元。该地区由 原有共同借款人的为60万元调整至55万 元,无共同借款人的为40万元不变

(四)九台区、德惠市、榆树市、农安 县、四平市、白城市、图们市:有共同借款 人的为45万元,无共同借款人的为30万 元。以上七个地区由原有共同借款人的 为50万元调整至45万元,无共同借款人的 为30万元不变。

#### 二、存量房贷款单笔最高额度

(一)长春市区:有共同借款人的为60 万元,无共同借款人的为40万元。市区存 量房单笔最高贷款额度不变。

(二)公主岭市、吉林市、通化市:有共 同借款人的为50万元,无共同借款人的为 35万元。

此次将这三个地区存量房单笔最高 贷款额度统一调整至有共同借款人的为 50万元, 无共同借款人的为35万元。

(三)四平市、白城市、图们市:有共 同借款人的为40万元, 无共同借款人的 为30万元。以上三个地区的存量房单笔 最高贷款额度有共同借款人的不变,无 共同借款人的调整至30万元。文件未涉 及的其他住房公积金个人住房贷款政策

例:此次长春市单笔最高贷款额由80 万元调整至70万元,按照刚需职工购买90 m 住房,均价10000.00元/m 计算,房屋总 价为90万元,首付款最低30%,贷款比例 为70%,可贷款额度为63万元,基本满足 刚需职工的购房需求。

/城市晚报全媒体记者 刘佳雪 报道

长春市住房公积金管理中心发布"关于对既有住宅加装电梯提取住房公积金业务的解读"

# 老旧小区加装电梯提取住房公积金这样办理

3月19日,长春市住房公积金管理中 心发布"关于对既有住宅加装电梯提取住 房公积金W务的解读"文件,为落实《长春 市城镇老旧小区综合改造工作实施方案》 (长办发(2020)41号)、《关于调整住房公 积金个人住房贷款和提取政策的通知》 (长住金管字(2020)3号)、《长春市人民政 府办公厅关于既有住宅加装电梯的指导 意见(试行)》(长府办发(2021)1号)等文 件要求,允许职工提取住房公积金用于支 付既有住宅加装电梯的费用。实施目的 是为了进一步发挥住房公积金服务职工 改善居住条件的积极作用,减轻加装电梯 费用支出给职工带来的经济压力。 政策要点解读

1、提取对象:符合长春市相关规定,

出资对拥有所有权的既有住宅加装申梯 的长春市住房公积金缴存职工及其配偶。

2. 提取时间,在取得加装由梯的特种 设备使用登记证书之日起24个月内,可申 请一次性提取。

3、提取额度:提取总额不超过每户分 摊加装电梯建设费用的实际出资额,且不 超过个人住房公积金账户余额:财政补贴 资金及电梯运行、保养、维修费用,不计入 提取额度。

4、特殊条款:同一家庭夫妻双方可就 -套加装电梯房屋共同提取,也可就两套 加装电梯房屋各自提取。已使用过加装 电梯提取情形提取过的单一职工,不再受 理该原因的提取申请。

5、提取材料及流程:职工除提供身份

证明、婚姻 关系证明、 储蓄卡(工 行或建行) 外,还需提 供经街道办 事处公示备

案的包含加装电梯建设费用分摊方案、出 资人名单的相关文件:特种设备使用登记 证书, 房屋所有权证或不动产权证, 加装 电梯个人实际出资凭证。同一加装电梯 项目中有职工提取过的,其他职工可不再 提供同一项目中的共性材料(含上述公示 备案文件、特种设备使用登记证书)。

公积金窗口自受理之日起3个工作日 内做出准予提取或不予提取的决定,如需 联系其他相关部门核实提取材料真实性 的,审批时间可适当延长;准予提取的,将 提取资金存入职工本人银行卡内。

长春市住房公积金管理中心各分中 心窗口均可办理

高新分中心:南关区芳草街1177号 朝阳分中心:朝阳区同志街698号 南关分中心:南关区亚泰大街2423号 绿园分中心:绿园区和平大街3418号 经开分中心:经开区世纪大街和营口

铁路分中心:朝阳区同志街698号 政策咨询电话:12329

# 渤海银行长春分行環募集期: 2021年3月25日-2021年3月25日

新客/新晋尊享业绩基准 4.40% 1万元起购 **财富热线: 0431-81965333 地址**: 长春市绿园区西安大路2699号(与春明街交汇处) 乘车路线:乘14、22、222、64、224、364到铁西街下车即是 溫馨提示:理財有风險,投资需谨慎

/城市晚报全媒体记者 刘佳雪 报道