

与客户同发展 与社会共繁荣

本期嘉宾:中国建设银行股份有限公司瑞安支行
当家人冯茂慧行长

瑞安建行成立于1978年10月,原名中国人民建设银行瑞安县办事处,与财税局合署办公;同年12月,改名中国人民建设银行瑞安县支行;1979年正式对外营业;1994年由专业银行向商业银行转轨,更名为中国建设银行瑞安市支行;2004年,通过股份制改革后更名为中国建设银行股份有限公司瑞安支行,成为经营范围涵盖公司业务、个人银行业务、国际金融业务和各项代理业务的综合性股份制商业银行。

30多年来,瑞安建行伴随瑞安经济共同成长,逐步发展壮大成为拥有262名员工,下辖六大职能部门、14个营业网点和6个离行式自助银行的国有商业银行。先后荣获浙江省银行业文明规范服务示范单位、浙江省文明单位、建总行文明单位、建总行模范职工之家、省分行文明规范服务单位等称号。下属机构荣获总行级“青年文明号”、国家级巾帼文明示范岗等称号,多名员工获得建总行百佳客户经理、建总行营销能手、建总行青年岗位能手、优秀客户经理等诸多荣誉称号。

作为瑞安建行的当家人,冯茂慧行长2007年初从乐清调任至瑞安,在瑞安良好的经济金融环境中,带领敢于拼搏的瑞安建行团队闯出了一条又好又快的发展之路。截至2009年10月底,瑞安支行本外币一般性存款余额达到81.15亿元,其中企业存款余额41.04亿元,余额居同业首位;各项贷款余额77.4亿元;信贷资产不良额、不良率均实现快速双降,并创历史最低水平,分别仅为842.8万元和0.11%;累计发放信用卡26657张,其中汽车卡发卡量累计12013张,发卡总量居全省前茅。因为突出的业绩,该行行长冯茂慧被省建行授予首届“劳动者之歌”称号,并被聘为建行温州分行行长助理。

建设新生活

瑞安建行秉承“中国建设银行,建设现代生活”的理念,积极发挥30多年形成的业务优势与特长,全方位参与了和市民生活息息相关的经济建设项目。

为城市建设添砖加瓦

瑞安城市面貌日新月异,作为首家进驻安阳新区的金融单位,为市区的扩容、市容、市貌的美化,市民出行的便利,市民居住环境的改善等等,瑞安建行均作出了不菲的贡献:对国民经济基础设施、基础产业的较大量信贷投入,为104国道的瑞安过境段改造,56省道、过江大桥等项目建设提供保障,高度关注新市区建设和旧城区改造,对参与工程项目的房地产公司及入住市民给予支持。

为市民生活添彩增色

瑞安建行深入贯彻落实“以客户为中心”的经营理念,随着客户需求的变化,不断创新金融产品,该行陆续推出的以“龙卡”为标志的银行卡系列,储蓄卡、汽车卡、公积金龙卡、智能卡和诸多名店卡(银泰卡、时代卡、大润发卡等),以及相继推出的系列理财产品,利得盈、基金定投、龙鼎金、乾元——周周盈等等,满足了不同客户的需求;该行的银星速汇业务、汽车分期付款业务,个人账户管理和支付结算业务的创新等,为市民生活带来便利;通过增设网点、加大网点装修和改造力度、加大ATM机、自助终端机投入,为更多的市民提供更好的服务;成立财富管理中心,提供个人财富咨询规划、财富管理投资、生活理财规划等服务,让市民享受全新、尊贵的理财生活。

为中小企业腾飞助力

瑞安建行充分认识到中小企业是拉动经济增长的重要力量,在支持地方各大、中型重点项目建设的同时,尤其做好对中小企业的培育工作,选择重点行业中的重点企业、创新企业、高新企业给予重点、持续地关注和扶持,比如,嘉立特泵业、浙江奔腾电器、八达机电等的发展壮大,就是双方多年精诚合作共赢的成果。另外,针对中小企业刚刚起步、市场占有率低等原因带来的“融资难”、“担保难”问题,以及“短、频、快”的金融需求,在业务模式、信贷政策、业务流程、产品服务、风险控制、贷款风险

定价、风险补偿、激励约束等方面进行了政策和机制创新,创建了“成长之路”、“速贷通”、“小企业循环额度贷款”、“小企业联保贷款”信贷产品,推出了网络银行电子商务信贷业务,为中小企业铺就快速成长之路。

为网络商户搭桥解难

随着网络生活的普及,网络成为企业发展的一个重要平台。建行与阿里巴巴网站合作,依托电子商务平台,推出了“网络银行联贷联保”,“大买家供应商融资业务”、“网络速贷通”,这种新颖的贷款形式的推出,特别是联贷联保业务,对瑞安市那些无法提供有效抵押物又极需资金的网络商户来说,无疑雪中送炭。阿里巴巴的诚信通客户(网络商户)在网上报名,该行通过网络为自愿共同组成一个联合体(3家(含)以上)的企业,发放一定额度的贷款,为网络商户的发展搭桥解难。截至10月底,该行通过联贷联保方式成功发放了27笔电子商务贷款,目前,还有十多家企业已提出申请并在办理之中。该项业务为国内商业银行首创,有效缓解了网络商户融资难的现状。

标杆新服务

经营银行就是经营服务。瑞安建行实施“以客户满意为惟一标准,一线为客户,二线为一线,行长为全员”的服务战略,开展标杆服务建设,要求达到标准星级化、操作流程化、督导全员化、标杆全面化。

标准星级化。以“尊贵、专业、快捷、安全”为服务价值主张,对员工行为规范提出了具体标准,要求接待客户“有礼、有节、有度”,办理业务“快捷、规范、准确”;为营造优美、舒适的服务环境,对各网点营业厅进行了装修与改造,各种设施配备齐全,制定了服务环境标准;设置休息等候区,分设“现金区”与“非现金区”,实行高低柜分区服务,让客户备受尊重,更享方便。

操作流程化。利用晨会日志、营业环境清单、服务质量检测表、客户需求评估表、表扬卡、加油单等工具串联服务流程,做到大厅服务每个细节不落;梳理二线岗位职责,网上公布保障流程,充分利用“网点在线”,提高二线服务效率与质量双提高。努力从过程、流程、细节入手提升服务管理能力,将措施细化到每个人、每件事、每一时、每一处、每一个环节,



形成事事有标准、刻刻有标准、处处有标准的精细管理格局。

管理全员化。始终强调一把手的服务主管意识,提升服务管理能力;前厅服务——大堂经理和保安双联动,柜员指导——负责人和营业经理双负责,服务督导——多部门联动,员工满意——管理层齐关注,使全行、全员参与服务管理。

标杆全面化。以典型带落后,以先进帮后进,全行形成优质服务比、赶、超的激励环境。该行通过成立标杆网点推广工作小组驻轧网点,通过传、帮、带进行全面推广,不遗余力地营造“标杆服务”,并要求通过服务设计提高服务档次,竭力提供附加服务、增值服务,提升整体综合服务水平。

文明新风貌

企业文化是企业前进的风帆、腾飞的翅膀。瑞安建行实施“育人、铸魂、凝心、塑形”文化兴行工程,致力培植富有感染力的企业文化,增强企业的凝聚力及员工的自豪感,努力以浓郁的“家园文化”促进上下和谐、内外和谐,构建“和谐支行”和“和谐瑞安”。

上下和谐

工作上关照。加大培训力度,为员工提供学习平台,每个员工一年至少参加3次以上培训;开展岗位练兵、技能比武,使员工素质不断得以提升,该行员工连续多年在分行系统技能比武中取得数一数二的好成绩;加强核心人才以及各类后备队伍培养与管理,努力为员工拓宽发展平台;帮助员工进行职业生涯规划,逐渐形成“能者上、平者让、庸者下”的

用人氛围,让更多有才华的员工找到良好的职业平台。

生活上关心。修建改善支行食堂,使员工吃上热腾腾的饭菜;开展各项文娱活动,为员工减压减负,诸如周末登山、农家乐、CS游戏、演讲赛等活动;组建各类球艺、演唱、舞蹈、摄影小组,丰富员工业余生活。该行运动员在历届的市分行运动会中独领风骚,年年蝉联团体第一名的好成绩,在历年温州市分行“美丽三月”女职工形象大赛中,获得多项奖牌;80名员工组队参加市分行“我的建行·心爱的家”职工文艺汇演,还荣获了瑞安市“五月的鲜花”歌咏大赛一等奖……

情感上关爱。建立了层级沟通制度,各级管理者能广泛听取员工意见、建议,密切关注员工情绪、需求,成为员工的“贴心人”和“知己”;切实解决员工热点、难点问题,通过团委、女工委牵头,建立平台舒缓员工疲惫的身心;搭建“我没困难我帮人,我有困难人帮我”的员工互助平台,以部门单位为互助组,以领导顾问为协调组,切实营造以员工为本的“家”文化氛围。

内外和谐

瑞安建行在努力构建和谐支行外,积极支持社会教育、科技进步,为和谐社会谱写华章。举办“银企携手、共促跨越”联谊会,举办30周年庆祝大会,与瑞安市文化广电新闻出版局合作推出“建行杯”瑞安市文化艺术系列活动等等,为市民带来积极向上的建行文化。同时,该行还积极开展扶贫救灾、慈善助学、“双百结对,文明共建”活动等一系列社会公益活动。

建行新产品

(一)E 贷通

“E 贷通”系列产品是建行联合阿里巴巴在国内首家推出以“网络联保贷款”为主体的中小企业信贷产品,包括电子商务联贷联保业务、电子商务速贷通业务及大买家供应商融资业务。

电子商务联贷联保业务是指3家(含)以上借款人,通过网络自愿共同组成一个联合体,联合体成员之间协商确定授信额度,向建行联合申请贷款,每个借款人均对其他所有借款人因向银行申请借款而产生的全部债务提供连带责任。

大买家供应商融资业务是供应商在正常经营过程中,以其持有的经建设银行和大买家确认的,尚未履行交货义务,相应款项尚未收付的购货订单为依据,向建行申请融资的信贷业务。

电子商务速贷通业务是对借款人不进行信用评级和一般额度授信,依据客户提供的足额有效的抵(质)押担保,并结合客户第一还款来源及网络信用而办理的信贷业务,并对网络信用好的电子商务客户给予一定比例的追加贷款额度。

上述创新产品中的电子商务联贷联保和大买家供应商融资业务无须抵(质)押物,真正为无法提供押品的小企业解决融资难的问题。

(二)龙卡汽车卡

龙卡汽车卡,是该行面向拥有1.0排量以上、7座以下(含)私家轿车车主发行的(双币种)信用卡。秉承了龙卡双币种信用卡的各项卓越功能,还具有免费洗车、加油优惠、积分奖油、车险优惠、代办年检、紧急救援等优惠。

(三)“龙鼎金”实物黄金业务

龙鼎金实物黄金是建设银行自行设计并委托专业的黄金精炼企业所加工的黄金产品。

建设银行是国内首个拥有个人实物黄金业务自主品牌的商业银行,龙鼎金实物黄金产品系列均蕴含建设银行良好的信誉。目前,建设银行有多类龙鼎金实物黄金产品,不同种类产品下设计有不同规格,能满足您投资、馈赠和收藏等多种需求。龙鼎金实物黄金产品具备了黄金的一贯属性,能够较好地抵御通货膨胀,兼具保值、增值的作用。

(四)“乾元——周周盈”理财产品

“乾元——周周盈”是建设银行为广大投资者提供的开放型资产组合人民币理财产品。每7天为一个投资周期进行滚动,客户可随时预约下一投资周期的申购或赎回,在最大限度保证客户资产的安全性和流动性的前提下,获得稳健收益。

该行于11月17日——23日首发的“乾元——周周盈”受到广大客户的追捧,7天内销售额达1.48亿元,居市分行第一,并创下瑞安建行7天理财产品销售纪录。

冯茂慧行长将在周四中午 11:00——12:00 通过
广播调频 91.0 现场接受广大市民咨询与投诉