



## 金融知识万里行专题十二 渤海银行长沙分行 着力提升客户满意度



为进一步强化一线员工服务意识,改进服务工作质量,渤海银行长沙分行结合“客户满意在渤海”服务提升月在辖内开展客户满意度调查。

在分行客户满意度调查题库中抽选关于银行产品、业务流程、服务环境、服务态度、服务品质、业务办理效率、网点建设等方面问题,多渠道、广覆盖地听取客户反馈意见。为将调查工作落到实处、落到实处,分行还对提出建议的客户进行电话回访,要求各网点做好此次调查结果的统计与分析,撰写调查分析报告,并根据分析报告对服务进行有效整改。此次共发放调查问卷700余份。

■通讯员 熊芳 记者 梁兴

## 中国银行星沙支行 推进农村金融服务工作

为支持农村金融的发展,认真践行“担当社会责任,做最好银行”的服务理念,中国银行星沙支行在长沙县各个乡镇进行调研,推广普及农村金融服务平台。

结合长沙县“南工北农”的产业发展布局,针对北部区域一些金融服务较为薄弱的乡镇,中国银行星沙支行通过“惠富通”布点搭建农村金融服务平台,满足农村客户对存取款、汇款、水电代缴、话费代缴、结算等金融需求。同时针对农村市场客户金融知识较为缺乏的现状,积极开展送金融知识下乡活动,拟定开展防伪币知识讲座、理财知识讲座、金融知识万里行等主题活动。

通过物理和电子渠道互补,中国银行星沙支行大胆创新,积极促进农村金融改革发展,随着长沙县所有乡镇调研的顺利完成,“中国银行·银行卡助农服务取款服务点”将在各合约超市挂牌,届时,中国银行的服务时效和服务质量还将进一步提升。

■通讯员 蒋志晖 记者 梁兴

# 军工“混改”盛宴启动

## 分析:未来3年将是军工板块牛市周期

9月26日晚间中国重工发布公告称,公司计划于10月13日至10月21日在上海、深圳、北京开展军工改革主题推介会。继兵器集团之后,中国船舶重工集团(下称“中船重工”)成为十大军工集团中又一个推出全面改革的军工集团。

目前中船重工控股两家上市公司——中国重工和凤帆股份,同时是乐普医疗的第二大股东,其持有93.991%股份的湖北华舟重工应急装备股份有限公司(下称“华舟重工”)也在深交

所排队上市中。对此,有分析也指出,在资产注入预期不断刺激下,国防军工板块估值有望持续提升,未来3年将是军工板块牛市周期。

就军工板块,中投证券张占峰表示,“过去军工板块往往是出一个利好超一波后又跌回去,但是今年的军工板块的行情却普遍具有持续性。如军工指数从今年5月份以来,累计涨幅接近60%,而富国军工B指数基金成立以来更是实现了翻番。”

■记者 黄文成

### 分析

#### 两因素利好 军工板块

张占峰对于整个军工板块继续看好,“一方面未来将有更多军工上市公司实现‘混改’,军工板块有望延续前期上涨势头。另一方面,上升到国家层面来看,这一届政府对于国防非常重视,因而军工类资产将会表现较好。”

### 本周猜想

## 大盘将继续震荡

大势猜想:2350点震荡  
实现概率:80%

具体理由:虽然后市机会仍然较大,但考虑到长假来临,季末银行资金压力较大,“十一”节前沪指在2350点附近反复震荡洗筹概率较大。

应对策略:可持股待涨,不满仓、不追涨。

主力猜想:获利盘继续回吐?

实现概率:80%

具体理由:近期A股大幅波动,加上沪港通启动时间日益临近,一级市场也不再是一面倒的申购,多只基金出现连续赎回。

应对策略:获利后赎回也正常,无碍后期上涨。

热点猜想:无人机概念“腾飞”?

实现概率:75%

具体理由:国防部新闻事务局局长、新闻发言人耿雁生近日表示,无人机技术是影响未来战争的关键技术之一,我军无人机作为空中力量的重要组成部分,正在有计划有步骤向前推进。

应对策略:看好赛为智能、航天电子、洪都航空、成飞集成、山东矿机等从事无人机研制的上市公司后市表现。

■记者 黄文成

## 渤海银行网点WiFi全覆盖

作为商业银行发展的推动力量和关键支撑,信息科技既面临着前所未有的发展机遇,也面临着应对技术变革和业务创新带来的新挑战。渤海银行长沙分行自成立以来始终牢固树立“科技引领”理念,不断促进信息科技与业务发展的深度融合,持续提升科技服务能力和创新能力,为社会公众提供丰富、安全和便捷的多样化金融服务。

一方面,该行不断完善科技服务设施。克服时间节点障碍,通过两周系统调

试,推进自助发卡机成功上线投产;在风险可控的前提下在辖内网点配置无线网络设备,实现网点WiFi全覆盖,在理财区域和柜面配置电子相册和客户服务呼叫器,进一步提升客户服务体验;在营业厅配置了分屏广告机,用于播放征信知识、反假货币常识、消费者权益保护宣传资料、服务收费手册等,加大普惠金融常识宣传力度。

另一方面,该行持续提高科技服务能力。对辖内网点现有叫号系统进行系统改造升级,实现了LED屏中

英文双语提示、叫号凭条上中英文双语显示及VIP客户识别等功能;安排专人在每日营业终了后对辖内网点柜面线路统一安装集线器进行规范整理,进一步提升业务办理速度;对辖内网点推行远程重点服务,力争在第一时间内为客户解决问题。

据记者了解,该行还将陆续出台一系列惠民措施,着力为客户提供优质、高效服务,努力实现社会、客户和银行互利共赢目标。

■通讯员 熊芳 记者 梁兴

## 湖南交行ATM机 可二维码取款

不用排队,打开手机银行动动手指就能预约,在ATM取款机前轻轻一扫并输入交易密码,机器便自动吐钞,整个过程无需插入银行卡。记者近日从交通银行湖南省分行获悉,该行已在全省现金类自助设备增加二维码取款功能。

据介绍,使用二维码取款,只需要在手机银行进行“二维码取款”预约,之后就可以到就近的网点进行取款了。在ATM机上:第一步:在取款机的待机画面上按快捷键“Q”;第二步:选择右下角的“二维码取款”;第三步:用手机银行进入金融服务然后选择二维码取款,点击“拍码取款”扫描取款机屏幕上的二维码;第四步:按设备屏幕提示输入相应的交易信息——您预约的钞票就出来了。

据了解,通过交行官网下载手机银行并预约、扫描,每笔交易生成的二维码都是唯一的,提高了取款的安全性。该方式取款单笔限额2000元,借记卡每日上限2万元,取款预约当日有效。信用卡每日每卡利用信用额度预约现金的金额不可超过人民币2000元,每卡每日在自助设备上累计取款不可超过人民币5000元(仅指当日有足够人民币溢缴款的情况下,否则仍受前述每卡每日人民币2000元的限制);实际可取金额仍视当前信用卡的可用额度而定。

■通讯员 蒋浩 记者 蔡平

## 邮储银行开展 客户经理比赛

9月28日上午,邮储银行湖南省分行小企业金融客户经理选优大赛决赛拉开帷幕。来自邮储银行湖南省15个二级分行的选手分别进行了包括团队风采展示、现场业务知识竞答、情景模拟客户开发和专家提问四个环节的比赛。截至2014年8月末,该行累计向湖南省投资资金3300多亿元,其中直接为50余万户农户、商户、中小企业主发放贷款1000多亿元。

■记者 朱蓉  
通讯员 王俐君 晏鄂龙

## 利郎上市五周年庆典圆满落幕

9月25日,中国商务男装领导品牌利郎在香港举办了上市五周年庆典。利郎董事长王冬星、副董事长王聪星、总裁王良星携高层领导及其利郎形象代言人陈道明出席了此次庆典。

自2009年上市以来,利郎的发展一直备受业内关注。在这上市的五年期间,利郎不断突破创新,在激烈的市场竞争中立于不败之地:

营业额从2008年的11.4亿增长到2013年的23亿元人民币;

盈利从2008年的1.5亿增长到2013年的5.2亿人民币;

此外,据不久前披露的半年报显示,2014年上半年,利郎净利润为人民币248.1百万元,增长2.4%。净利润率为22.7%,升0.5个百分点。

值得一提的是,上市后利郎针



中国利郎有限公司各执行董事及设计师与「LILANZ」代言人陈道明先生合照

对更年轻的消费群体推出了子品牌L2,可圈可点的是,L2在市场上备受欢迎。

五年来,利郎以自信的姿态对外宣示:简约而不简单的核心品牌

价值理念,在转型过程中,稳健发展已初见成效。在供应商管理方面,提出“提质不提价”战略;在产品研发方面,利郎已经拥有了100多人的国际化管理团队,签约了来自Giorgio Armani、三宅一生、Tommy Hilfiger、Levi's等国际品牌的知名设计师;在生产方面,利郎引进美国、日本、德国等国家的服装先进生产设备。

当然,利郎在上市五年内,战略转型成功的关键离不开利郎团结一心、的团队。在这样的一个团队带领下,利郎引领时尚潮流,与时俱进、林立世界时装之苑。

## 看剧吐槽两不误,TCL TV+ 微信 互联功能让互动体验嗨到爆

国庆临近,近期重磅上市的第一台连接微信的TCL TV+家庭娱乐电视受到不少用户青睐,掀起了一股电视微信热潮。据悉,TV+家庭娱乐电视的“微信互联”功能,实现了电视娱乐社交新玩法,全面解决了以往电视在人际社交、人机互联方面的痛点。

行业专家表示,TV+微信互联功能极致创新电视社交和互联体验,是现代人居必备单品。另据悉,TCL

## 快钱 POS、快刷全面支持金融 IC 卡消费

应央行下发的《关于逐步关闭金融IC卡降级交易有关事项的通知》要求,快钱公司将于10月31日停止全国全部地区的IC卡降级交易受理,支持纯芯片的金融IC卡刷卡,全面提升安全交易水平,保障持卡人的资金安全。



将于9月22日至10月7日期间,在全国开展大型促销活动,消费者可抓紧机会抢先享受微信互联功能体验。

快钱一直秉承开放共赢的态度,将拥抱开放、协作共赢的理念贯穿于整个产品平台之中,快钱POS、快刷等产品也是基于对金融安全的考虑,多次升级均保持了公司开放、兼容的优点,在设计上支持金融IC卡的刷取,确保资金安全。