兴业银行郑州分行：

提升消保水平 打造有“温度”的服务

近年来，兴业银行郑州分行狠抓消保服务，通过深化体制机制建设、深度融合业务、推进服务标准化、打造数字化平台等多举措推动整体服务上新台阶，将“服务立行”融入客户服务全流程，扎实推进消费者权益保护工作。

□东方今报·猛犸新闻记者 朱耒刚

服务标准化 顶层下好“先手棋”

2019年，中国银保监会发布《关于银行保险机构加强消费者权益保护工作体制机制建设的指导意见》，把消费者权益保护上升到新高度。兴业银行从顶层设计着手，着力构建长效化、常态化工作机制，切实把消费者权益保护融入业务全流程中。

兴业银行郑州分行陆续出台了《消保质量监测标准》《投诉管理实施细则》《消保服务工作标准化管理》等一系列规章制度，明确客户服务的岗位职责、流程标准、考核评价等细则，为客户服务提供制度保障和执行依据，努力打造优质服务，增强客户体验。

有了制度保障，该行进一步完善体制机制，专门成立消费者权益保护工作领导小组，分、支行行长带头亲自上阵落实“一把手负责制”，通过“支行行长值班大堂”“营业厅主任自查”“晨会提醒”“一日三巡”“每周自查”等系列活动，把“用心抓、细致管、反复盯”的消保工作理念落实到日常管理中去。与此同时，该行还进一步健全业务产品和服务创设前消费者权益保护审查机制，确保消费者权益保护事前、事中、事后“全流程管控”落地见效。

开辟新途径，消保宣传“不放松”

“我们大家可以通过油墨来辨别这个钱的真假，真钱的油墨会变色，我们拿着这100块钱正面对着光上下移动，会看到左下角的100数字油墨会由绿色变为蓝色，假钱一般不会变色。”这是郑州分行今年8月份在新郑市和庄镇歹庄村给当地村民讲解如何识别真假人民币的一幕，该行把消保知识送到田间地头。

在兴业银行郑州分行的网点，也都有消费者权益保护的身影。在兴业银行郑州分行营业网点的消费者权益保护公共教育区，一本本宣传册为公众免费提供金融消费信息；在客户等候区，大堂经理积极向客户发放消保宣传资料。

顺应移动互联网发展，兴业银行郑州分行还拓展线上消费者教育宣传途径，运用各类新媒体平台多层次地开展金融知识宣传，将金融知识与社会热点话题结合，让宣传更接地气、有人气。

该行消费者权益保护不仅体现在“3·15”“金融知识进万家”等特定节点，而且抓平常、管经常，天天学、周周查、月月讲、季季评，时刻不放松，努力把矛盾化解在第一时间。

注重时效性，筑牢消保“防火墙”

据兴业银行郑州分行消费者权益保护部相关负责人介绍，一旦接到消费者投诉，兴业银行郑州分行以“三个及时”为原则，力求每笔投诉及时介入、及时沟通、及时处理。着力将复杂的问题简单化，简单的事情标准化，标准的问题流程化。

《兴业银行郑州分行消保服务工作标准化管理》对该行的产品和服务标准、规章制度、营销宣传材料、互联网产品发布、格式合同文本等进行了详细规定，从制度上筑牢消费者权益“防护墙”。

为了更好地服务消费者，兴业银行郑州分行不断完善“二线为一线服务，全行为客户服务”的大服务格局，将消保工作贯彻到业务和服务细节，通过每天对服务情况进行打分，组织第三方机构明察暗访，持续加强厅堂智能服务营销一体化建设，高度重视“评价率”“不满意当日处理率”，设立消保服务投诉专员，对客户的意见、建议、投诉及时化解处理。

经过全行的持续努力，郑州分行消保服务赢得了客户的好评和总行的认可，2019年，兴业银行郑州分行获评总行消保服务管理先进单位。

金融消费权益保护是一项与人民群众关系密切的工作，在接下来的工作中，兴业银行郑州分行将不断加强事前预防、事中处理、事后分析处置的闭环管理，切实保护好消费者权益。①

中国平安 前三季度归母营运利润稳健增长4.5%

□东方今报·猛犸新闻记者 刘继忠

10月27日，中国平安保险（集团）股份有限公司（以下简称“平安”或“公司”，）公布截至2020年9月30日九个月期间业绩。

2020年前三季度，集团实现归属于母公司股东的营运利润1,086.92亿元，同比增长4.5%；年化营运ROE为20.9%；归属于母公司股东的净利润1,030.41亿元，同比下降20.5%，但下降幅度较上半年有所收窄。公司个人客户业绩持续增长，截至9月末，个人客户数超2.14亿，较年初增长7.0%；客均合同数2.71个，较年初增长2.7%。前三季度新增客户2,853万，同比增长2.5%。

团体综合金融业务价值贡献同比提升。平安持续推动全国性战略客户、区域性大客户、小微客户的分层经营。2020年前三季度，团体业务综合金融融资规模同比增长149.8%，对公渠道综合金融保费规模同比增长113.4%。

科技能力持续深化。截至9月末，公司科技专利申请数累计达28,037项，较年初增加6,654项，位居国际金融机构前列。此外，平安在人工智能、医疗科技等领域频频斩获国际荣誉。其中，平安的医疗科技团队在国际机器翻译比赛WMT2020的生物医学翻译任务中斩获冠军。②

豫资控股践行新发展理念，棕榈股份迎高质量发展时期

□东方今报·猛犸新闻记者 刘继忠

今年以来，中原豫资投资控股集团（以下简称“豫资控股”）在紧紧围绕河南省委、省政府决策部署和企业功能定位，将低成本资金和有实力的社会资本引入河南，有力支持全省保障房建设、基础设施和相关产业发展，同时，在省财政厅的直接领导和省直有关部门的支持下，始终坚定不移地坚持以新发展理念为引领、以高质量发展为方向，向着实现做大做强的发展目标迈进。

以新发展理念为引领，豫资控股有力推动了河南经济高质量发展。豫资控股借助旗下公司——棕榈生态城镇发展股份有限公司（以下简称“棕榈股份”）在产业运营和小镇的优势，特别是棕榈生态城镇方面具有成熟的模式输出，持续推进助力河南省新型城镇化建设。同时，积极参与到黄河流域生态保护和高质量发展及“一带一路”建设。

“入籍”河南一年多以来，棕榈股份依托股东资源平台优势，深入践行“绿水青山就是金山银山”发展理念，输出棕榈成熟的生态城镇模式，强化生态城镇轻资产运营战略，积极参与河南省城镇基础设施的提质改造，在乡村振兴、生态城市、文化旅游、工程景观等方面广泛开展合作。截至2020年9月，棕榈股份在豫中标重大项目23个，中标总金额超过140亿元。目前，棕榈股份已在河南省域开工建设十余个项目，区域涵盖漯河、新乡、信阳等河南重要地级市。

棕榈股份将以河南市场为立足点，在全国重要区域进行布局，通过积极拓展主营业务，完成“发挥工匠精神，为客户提供高质量的城乡建设解决方案及生态城镇项目，加快中国生态城镇发展进程”的重要使命，为中国生态文明建设和新型城镇化高质量发展之路贡献力量。②

头条 今日头条 | 头条 热榜

上今日头条
看头条热榜

冬天来了，一个养生小妙招让你延年益寿——泡脚

很多人都有泡脚的习惯，那么它都有哪些好处呢：1.改善血液循环，刺激足部穴位，一般晚上9点泡脚为宜，可以增补肾气。2.泡脚有利于促进代谢，有利于睡眠。3.泡脚还可以缓解风湿骨病，驱除寒冷。泡脚还要用专业的泡脚盆，自带按摩功能，盆的深浅刚好达到小褪中部，更舒适，效果更佳。为了庆祝郑州谷养康成立5周年，特向郑州市民免费发放养生足浴按摩盆800个，退休干部，老师，军人优先，先到先得，发完为止。另外前200名还可以额外领取今年最流行的艾草养生健步鞋。

咨询电话：0371-60956217，15713660041

地址：航海路未来路交叉口向西500米路南正商国际广场B座11楼1105

主编：黄宁 冯世海 责编：刘继忠 美编：康永红 版式：朱永华 校对：崔俊萍

■员工新闻职业道德监督电话：60609098 ■总编办 60609098 ■新闻传真 60609001 ■广告热线：60609109 （以上电话区号均为0371） ■网址：www.jinbw.com.cn

■本报地址：郑州市航海东路1206号中原福塔基座三层 邮编：450000 ■广告经营许可证号：4100003000102 ■河南省广电传媒印务有限公司印 地址：武陟县产业集聚区东区詹店镇 ■全年订阅价：360元 零售价：2.00元