

十大服务品牌戮力提高客户满意度

客户为王 破解服务痛点

◆导报记者 杜海 济南报道

“山东势力·第十六届(2018)山东财经风云榜”颁奖盛典落幕,所有奖项各归其主。其中,获得“2018山东十大服务品牌”

称号的企业,在服务业领域表现突出,而“客户为王”的理念,使得它们最终站上了“2018山东十大服务品牌”的领奖台。

“找出客户的痛点”

山东浪潮易云在线科技有限公司(下称“浪潮易云在线”)是浪潮集团旗下专业的小微企业互联网+财税金融服务平台,拥有浪潮云会计、云代账、云进销存、云订货等多款SaaS软件,提供票财税银一体化服务。注册用户数已突破120万,成为国内领先的小微企业SaaS软件及服务提供商。

针对如今小微企业最为“难求”的银行优质金融服务,公司总经理李民告诉经济导报记者,这其中的“症结”主要在于小微企业缺少数据资产,经营过程没有详细记录,也没有数据积累。“这就必然会导致企业经营的信用体系缺失。这些企业又该怎样让银行相信自己的经营是良好的、有序的、盈利的,发展前景也是可观的?而银行,也没有一个有效的手段,去了解这些小微企业的经营过程,从而难以判断贷款给这家企业的风险有多大。双方的信息,都是不对称的。”李民表示。

截至目前,浪潮易云在线已联合10余家国有和股份制银行在线推出服务平台。这一在线平台,详细记录了企业的财务、业务、经营过程。“比如今天有多少流水,签了多少订单,销售额多少,都有很清晰的记录,都是真实的。客户授权后,银行就能够通过这个平台去了解企业历史经营情况,

对这家企业就会比较放心,这主要是发挥了数据的价值。之后,这个平台还将继续去整合第三方资源,打造小微企业的生态服务平台。”李民介绍。

浪潮易云在线破除“症结”从而更好地服务客户的做法,让不少企业深以为然。

据中华联合财产保险股份有限公司(下称“中华财险”)山东分公司总经理助理齐强介绍,中华财险自成立之初,便将“感同身受 便捷至诚”作为服务理念,将“客户为王战略”确定为最高战略,把提供优质的保险服务作为持之以恒的工作。自开办政策性农业保险以来,中华财险山东分公司已承办国家推广的农业保险试点县86个,开办险种28个,保费规模稳居山东农险市场第二位。

此外,在维护消费者权益方面,中华财险近年来苦练内功,2018年推出多项便民举措,提升客户服务体验和满意度。一方面,升级推出微信投保,提供全国范围内100公里非事故车辆道路救援、车辆年检、酒后代驾等增值便民服务;另一方面,补齐服务短板,对症下药,推行首问负责制,主动倾听客户诉求,强化过程管控;同时,围绕“找准客户的喜点,找出客户的痛点”,邀请第三方测评机构开展“神秘人”客户服务品质抽检,及时化解保险消费投诉纠纷。

服务品牌企业均在各自领域内有所建树,在服务地方经济的过程中,戮力提高服务质量和客户满意度,开创出事业发展的新局面

描绘互融共生的品质圈层

前来领奖的日照市东夷小镇旅游开发有限公司副总经理高华峰,在接受经济导报记者采访时喜不自禁:“公司是日照市文化旅游集团有限公司全资子公司,管理运营的东夷小镇项目2018年试营业后,迅速晋升‘网红小镇’。目前,东夷小镇美食、文创、休闲三大街区运行平稳,已接待游客440万人次。”

值得一提的是,该公司将“建筑、产品、展演、娱乐”四维互动理论初步运用于小镇运营实践,特色美食街区“一店一品、免收租金、统一管理、联营扣点”管理模式效果初显,东夷小镇项目市场化招商、专业化运营、精细化管理、细微化服务取得阶段性成果。

淄博万佳物业服务有限公司是当地一家成长型物业企业,十几年来致力于为业主提供便捷、周到、贴心的物业服务。公司始终秉持“服务第一、业主至上”的经营宗旨,运用现代服务理念,让物业服务更加便捷、让业主更加满意。“经过多年的努力和拼搏,万佳物业传承匠人精神,努力学标杆、树典范,不断得到政府相关部门的肯定及广大业主的认可。”公司总经理徐广宇告诉经济导报记者。

“公司始终坚持党建引领全局,始终坚持规范办学发展,始终坚持教研积薄发,始终坚持师训纵深推进。”大智教育集团新闻发言人、市场总管蔡小帅对经济导报记者介绍,经过18年的发展,大智教育相继在济南、青岛、临沂等10个城市开展业务,已在全省开设直营分校41所,先后荣获“山东省著名商标”“山东十佳教育品牌”“中国教育行业成长十强”“中国品牌影响力教育集团”等。

山东黄金地产旅游集团有限公司营销部主管王婷婷表示,公司已延伸出“黄金地产”“黄金旅游”“黄金装饰”“黄金物业”“黄金汽车”等金字品牌,将“黄金地产 品质生活”打造成最时尚的品牌标签,构筑相携发展的产业生态,描绘互融共生的品质生活圈。

此外,获得“2018山东十大服务品牌”奖项的中国邮政储蓄银行股份有限公司淄博市分行、鲁商置业股份有限公司济南分行以及东营银行股份有限公司,均在各自领域内有所建树,在服务地方经济的过程中奋勇前行,戮力提高服务质量和客户满意度,开创出事业发展的新局面。



颁奖典礼开始前,工作人员在紧张布置



“走红毯”环节后,获奖企业领导者在热烈交流



颁奖嘉宾在开场前陆续经过红毯区域,进入典礼录制现场



获奖品牌负责人接受记者采访

获奖品牌负责人在与记者交流沟通企业创新思路



获奖人物在照片墙前与工作人员交流获奖心得

颁奖典礼开始前,获奖企业代表在签名墙前合影留念



中国长城资产管理股份有限公司山东省分公司对烟台隆运食品有限公司债权处置公告

中国长城资产管理股份有限公司山东省分公司持有对烟台隆运食品有限公司债权1笔,债权总额合计人民币15960315.53元,其中贷款本金15000000.00元,利息899415.53元,其他权利60900.00元(利息计算截至基准日2018年11月1日,之后利息、罚息等依合同约定和法律规定计算)。担保方式为抵押、保证。

债务企业位于烟台市莱山区隆运路1号,抵押物为企业所在地工业出让地11481.5平方米,厂房9490.89平方米。保证人为王洪运。

详情请见公司网站(www.gwamcc.com)或与我分公司有关部门接洽查询。

处置方式:债务减免、拍卖、要约邀请竞价转让、挂牌转让及其他处置方式。

交易对象:具有完全民事行为能力、支付能力的法人、组织或自然人(国家公务员、金融监管机构工作人员、政法干警、金融资产管理公司工作人员、国有企业债务人管理人员、参与资产处置工作的律师、会计师、评估师等中介机构人员等关联人或者上述关联人参与的非金融机构法人以及参与不良债权转让的金融资产管理公司工作人员、国有企业债务人或者受托资产评估机构负责人等有直系亲属关系的人员除外)。

交易条件:一次性付款或分期付款。

公告发布日期:2019年5月27日。

有效期限:自本公告发布之日起10个工作日内有效。

上述债权信息仅供参考,最终以借据、合同、法院判决等

有关法律资料为准;企业资产情况仅供参考,以实际情况为准,请投资者自行调查判断并自行承担购买债权后可能存在的风险。

上述债权自本公告发布之日起10个工作日内受理对上述债权资产相关处置的征询和异议,以及有关排斥、阻挠征询或异议以及其他干扰资产处置公告活动的举报。

受理公示事项联系人:王宏磊

联系电话:0535-6228956

传真:0535-6228956

通信地址:济南市经七路168号

邮编:250001

分公司监察审计部门联系人:林婷婷

联系电话:0531-82079768

中国长城资产管理股份有限公司山东省分公司

中国长城资产管理股份有限公司山东省分公司对烟台安新食品有限公司债权处置公告

中国长城资产管理股份有限公司山东省分公司持有对烟台安新食品有限公司债权4笔,债权总额合计人民币44892668.25元,其中贷款本金41600000.00元,利息2961118.25元,其他权利331550.00元(利息计算截至基准日2017年10月31日,之后利息、罚息等依合同约定和法律规定计算)。担保方式为抵押、保证。

债务企业位于烟台市芝罘区卧龙中路20号-6号,抵押物为烟台安青食品有限公司位于芝罘区通世南路及卧龙中路交汇处的工业房产12962.58平方米和土地使用权22853平方米,保证人为烟台安青食品有限公司、丛滋因。

详情请见公司网站(www.gwamcc.com)或与我分公司有关部门接洽查询。

处置方式:债务减免、拍

卖、要约邀请竞价转让、挂牌转让及其他处置方式。

交易对象:具有完全民事行为能力、支付能力的法人、组织或自然人(国家公务员、金融监管机构工作人员、政法干警、金融资产管理公司工作人员、国有企业债务人管理人员、参与资产处置工作的律师、会计师、评估师等中介机构人员等关联人或者上述关联人参与的非金融机构法人以及参与不良债权转让的金融资产管理公司工作人员、国有企业债务人或者受托资产评估机构负责人等有直系亲属关系的人员除外)。

交易条件:一次性付款或分期付款。

公告发布日期:2019年5月27日。

有效期限:自本公告发布之日起10个工作日内有效。

上述债权信息仅供参考,最

终以借据、合同、法院判决等有关法律资料为准;企业资产情况仅供参考,以实际情况为准,请投资者自行调查判断并自行承担购买债权后可能存在的风险。

上述债权自本公告发布之日起10个工作日内受理对上述债权资产相关处置的征询和异议,以及有关排斥、阻挠征询或异议以及其他干扰资产处置公告活动的举报。

受理公示事项联系人:王宏磊

联系电话:0535-6228956

传真:0535-6228956

通信地址:济南市经七路168号

邮编:250001

分公司监察审计部门联系人:林婷婷

联系电话:0531-82079768

中国长城资产管理股份有限公司山东省分公司