

7月1日起

本市工伤保险费率首次浮动

费率平均下浮0.06%，每年为企业减负3000余万

昨日，郑州市人力资源和社会保障局发布消息，7月1日起全市范围内将实行工伤保险浮动费率，减轻企业负担。经过综合测算，此次调整符合条件的企业有1633家，费率上浮的有127家，工伤保险费率平均下浮0.06%。

晚报记者 辛晓青 通讯员 刘晓宁

全市参保工伤保险人数已近68万

据介绍，我市从1997年开始工伤保险业务，2004年《工伤保险条例》实施，我市用人单位一直是按照行业划分，在首次办理工伤保险时，划定基准费率缴纳工伤保险。

人社局常务副局长王清芬介绍，实行浮动费率需要达到一定的基金储备，这样才能保证基金安全，到今年5月底全市参保工伤保险近68万人，工伤保险基金结余5.27亿元，已经达到了实行浮动费率的条件。目前近万人工伤后受益于保险，享受工伤基金1.6亿元。

以费率杠杆调动企业的安全意识

王清芬说，经过这些年的发展，也出现了一些企业对工伤保险基金的依赖，进行工伤预警、安全防范、安全生产的积极性不高。“这是我们这次实行浮动费率的一个重要原因，基金使用得多的企业，费率要高，使用得少，就降低费率，就是要靠基金的杠杆，来调动企业的安全意识，让他们主动去做工伤预防。工伤保险基金在保障工伤职工权益同时，也需要产生积极的作用。”

127家市本级用人单位费率上浮

人社局工伤保险处处长孟庆春介绍，工伤保险参保单位主要分为三类，一类为服务类，例如商业企业等，二类为机械制造业，三类是工伤发生高风险企业，主要包括煤矿、建筑等，此次调整一类不变，因为他们的费率一直都是最低的。二、三类企业中，通过初步测算，实行浮动费率后，市本级费率下浮的用人单位有1633家，保持原费率不变的用人单位2095家，费率上浮的用人单位有127家，分别占42%、55%、3%。

实行浮动费率后，预计用人单位每年将少缴工伤保险费3000余万元。

【调整情况】

费率浮动范围

缴纳工伤保险费时间不少于两年的用人单位。执行工伤保险二类行业基准费率1%或三类2%的用人单位。

浮动幅度

以单位职工工资总额为基数缴纳工伤保险费的用人单位，按照统计期间(2004年1月1日到2010年12月31日)内，该单位的工伤保险支缴率核定其费率浮动幅度。

○按照行业区分

支缴率小于等于30%，执行二类基准费率的单位，费率由1%下浮到0.5%；执行三类基准费率的，由2%下浮到1%。

支缴率大于60%小于等于90%，执行二类基准费率的单位，费率由1%上浮到1.2%；执行三类基准费率的单位，费率由2%上浮到2.4%。

支缴率大于90%，执行二类基准费率的单位，费率由1%上浮到1.5%；执行三类基准费率的单位，费率由2%上浮到3%。

一类行业不实行费率浮动，二三类行业不符合上述三款条件的，保持原缴费费率不变。

○特殊单位

以工程项目为单位为农民工办理工伤保险的，并以工程项目预算造价为基数缴纳工伤保险费的建筑施工企业，费率由工程项目预算造价的1.6%下浮到工程项目预算造价的1.3%。

三种情形不下浮

一次性死亡3人(含)以上的；

跨自然年度补缴工伤保险费的；

截至2010年12月31日累计欠缴工伤保险费的。

【相关概念】

支缴率：是指统计期间内工伤保险基金支付用人单位、工伤职工的工伤保险待遇，占该单位按基准费率缴纳工伤保险费(不含补缴往年欠费)的比例。

市民投诉

新华人寿续保只能银行转账？

中国保监会：保险公司在营业场所内可以实行现金收付

本报讯 每年到保险公司续交保费的市民邓先生这会郁闷了：6月28日中午赶到新华人寿保险郑州市公司交费时，被工作人员告知要求办理银行转账，在多次投诉之后直到下午上班时间才最终在柜台上用现金交了保费。而根据保监会的规定，在保险公司营业场所内可以使用现金的方式交纳保费。

昨日中午12时20分，市民邓先生赶到花园路与黄河路交叉口附近的新华人寿保险郑州市公司续交保险费时，营业柜台前没有工作人员值班。营业大厅里张贴有该公司的通知，要求客户通过银行转账的方式交纳保险费。

这让邓先生很是纳闷：“我通过现金方式续交保费已经八九年了，我知道可以通过银行转账交纳保费，但是我选择现金方式有什么不行的？”邓先生拨打该公司客服电话95567进行投诉，客服人员表示歉意之时称将尽量通知相关工作人员。

大厅工作人员告诉邓先生，保监会规定要求保险收付费实行“零现金”制度。同时称，负责办理收缴保险费的财务人员中午下班了，下午1时30分上班之后才能交纳现金。最终，邓先生一直等到下午工作人员上班之后才交上保险费。

该公司负责处理客户投诉的工作人员张萌告诉记者：“客户的投诉，对我们工作也是一个提醒、督促。现在公司已经安排了中午值班人员，公司会进一步改进工作，为客户做好服务。”

昨日下午6时许，邓先生在电话中告诉记者，当天新华人寿保险郑州市公司负责人已当面向他道歉，并表示公司将继续为客户做好服务。

晚报记者

庆祝中国共产党建党90周年

交通银行优质服务系列报道之一

银行作为服务性行业，服务是立行之本。在金融同质化的今天，服务成为各家金融机构竞争的焦点。服务的好坏体现着一家银行管理水平的高低，决定了银行的经营效益和长远发展。

作为中原地区的一家大型商业银行，交通银行一直坚持以服务作为立行之本。在交行人的心目当中，提供优质服务是比天还大的事。为客户提供优质的服务，只要客户有所求，他们就必定有所应。

为更好地展示交通银行基层员工的优秀服务，从本期开始，本报开设“服务制胜——交通银行基层员工优质服务”专栏，以向社会各界展示交行人坚持“以客户为中心”，与客户共生共赢的不懈追求。

晚报记者 来从严

坚持“以客户为中心”，与客户共生共赢

交通银行 服务制胜

用微笑换来的“回头客”

故事主人公：经三路支行营业部主任于丽

2011年6月18日上午9点，经三路支行营业部。

“给我把这张卡销了！”一位女性客户来到柜台前，把手中的交银理财卡甩到现金槽中，气愤不已地冲着柜员嚷道。

柜员先是一愣，但随即又恢复了日常的微笑。耐心地询问起情况。原来，该客户是因为不达标交银理财客户收费问题而来的。由于该客户的理财经理当天不上班，于是“难题”被交到了营业部主任于丽的手中。

来到柜台前。于丽先是双手递上一张名片，然后微笑着说：“您好，我是本网点的负责人，这是我的名片，有什么问题我都可以帮您处理。”

看到一直微笑着的于丽，客户情绪有些缓和：“要说你们交行的服务一直都是最好的，这回是怎么了，突然收什么费啊？”

听到客户这样说，于丽会心地笑了：“其实这不是个问题，交银理财卡的达标其实非常容易，并且我们能让您享受更多的优惠和收益，您来这边理财区，我给您详细解答。”如同以往遇到类似情况时一样，于丽总是能够顺利地将客户引导开，并且能够让客户也觉得非常自然。

在理财区，于丽详细地向客户解释了事情的缘由，并向客户建议说：其实交银理财卡的达标门槛只有5万元，并且交行还有非常好的理财产品为交银客户服务。如果能够转入5万元，不但可以免收手续费，而且还可以享受理财收益，可以说是一举两得。

听了于丽对交行情况详细介绍后，客户当下决定将其外行资产转过10多万元，先做一期9天短期理财。这不仅化解了收取账户管理费的问题，还让客户获得了更高的理财收益。一个优质的交银理财客户也因此失而复得。

事后于丽总结说，客户维护工作必须要用心。一听客户的言语就知道是交行的老客户，销卡肯定不是她的真正需求。作为交行人，我们一定要始终坚持“想客户之所求，急客户之所需，排客户之所忧”的服务理念，为客户提供全方位、周到、便捷、高效的服务。给客户留下良好的印象，这样才能赢得客户的信任。

用真诚让工作变得更多彩

故事主人公：纬五东路支行综合柜员王斌

王斌是交行纬五东路支行一名普通的综合柜员，她对待自己的工作、对待客户心里永远装着一团火，正是这火一样的激情和动力，使得王斌对自己的工作，对客户达到了细致入微、游刃有余的境界。她所做的一切都是平凡的，而就是这平凡中却无处不闪现出她的卓越和不平凡。

纬五东路支行地处闹市区，支行在业务高峰时段每个柜台前往往人满为患。一次，有一位贵宾客户到支行办理业务，见排队很长无法立即办理业务遂大发脾气，认为自己没有享受到贵宾服务。王斌见状立即将客户引入理财室，为其倒了一杯水，平息了客户的怒火。

此后，该客户多次到支行办理业务，都受到了王斌的热情接待。最终，认同王斌的服务，客户主动提出办理一张沃德财富卡，并旋即转入200多万元存款。“投之以桃、报之以李”，王斌用自己始终如一的优质服务赢得了客户的信任。

该支行的一位老客户，老伴已经去世，儿女也经常不在家中，他每次都是一个人来办业务。有一天他来支行办理完业务后因为忙着回家照看孙子，结果把装有5000多元现金的信封丢在了填凭条的桌上。

王斌无意中发现一个小孩正在打开那个信封把玩，立即通知大堂经理进行了截留。然后通过调阅录像发现是那位老人不慎丢下的，之后，王斌马上查询到了客户家里的电话，向客户说明了情况。

半个小时之后，客户再次来到了支行，当他看见王斌正微笑着向他举起那个信封时，他长长地出了一口气，激动地说：“交行业员的素质真高，以前只是听别人说，这次我是亲身经历啊！真是太感谢了，我回去要给你们宣传宣传，让我身边的人来你们行存款。”

此外，每次该客户来办理业务时，王斌都对其嘘寒问暖，关心他的身体和生活状况。现在他不仅成了支行忠诚的客户，还动员儿女、邻居、亲戚朋友等把钱也存入交行。

优质服务永无止境，作为交行的一员，王斌已将优质文明服务融入自己工作的每一天、融入自己服务的每一位客户！以真诚服务换取客户真情，使她的工作变得生动而多彩！