



中信银行郑州商鼎路支行
行长杨浩杰

好服务永远在路上

在银行服务这条路上，“没有最好，只有更好”。事实上，中信银行郑州商鼎路支行不仅服务水平好，业务成绩也十分抢眼。

“和去年同期相比，我们的客户叫号量至少提高一倍，充分说明客户群在不断扩大，越来越多的客户认可中信银行，认可商鼎路支行。截至目前，我们的个贷业务量闯进分行系统内三甲，存款量等业务指标也在系统内名列前茅。”

据杨浩杰介绍，今年，该行从全省上百家银行网点中脱颖而出，成功入围“中国银行业文明规范服务五星级营业网点”，这不仅是对商鼎路支行服务水平的肯定，更对他们未来的发展提出更高要求。

“践行文明优质服务没有休止符，这是每一个中信人的使命和担当。”杨浩杰表示，明年他们的目标是进军“文明规范服务千佳示范单位”。未来，他们将为客户提供更高效、便捷、安全的多元化服务，努力塑造文明规范创新的金融行业服务窗口新形象，实现服务质量和经营业绩的双丰收。

中原地区特色银行系列报道(之) 中信银行郑州商鼎路支行

好的服务自己会说话

客户关怀无处不在

一直以来，优质服务是中信银行的主旋律。在中信银行郑州分行行长韩光聚倡导的“换位思考、用心服务”理念下，商鼎路支行让客户感受到了很多不一样的贴心细致服务。

残障人士专用停车位、专用通道和呼叫按钮、女士专用停车位……除了按照统一规定进行设计布置外，作为全国范围内唯一的试点行，商鼎路支行于2016年4月中旬全面完成“6S”项目打造，并经总行验收合格。在此基础上，还别出心裁地在很多细节方面进行改善。

“在一些公共场所，我们对提供的充电设备并不陌生，但这些场所大部分都需要客户或站或蹲地在旁边扯着线充电。我们从客户角度出发，特意将充电宝安置在座椅后面，方便客户在更加舒服的状态下进行充电。”杨浩杰说。

进门处两边矮柜上，轮椅、宝宝椅、打气筒、雨伞等一应俱全，客户休息室、为特殊人群特别设置的爱心座椅、理财专家榜和功能区引导指示牌，能让人迅速了解该去哪里找谁办理业务……“这些虽是小东西，但有时还真缺不了，我们要为顾客多着想，东西虽小，但是周到细致的服务就是要从细微处做起，我们会尽力做到想客户所想。”杨浩杰说。

什么是好的服务？如何衡量服务？中信银行郑州商鼎路支行行长杨浩杰从自己的亲身体会意识到，客户体验的好坏是衡量银行服务的根本标准。客户体验好的就是标准，体验不好的就是需要改进的地方，“好的服务自己会说话”。倪子/文 慎重/图



细节之处打造品牌

细节决定成败。在商鼎路支行的服务中，这句话更是被诠释到了极致。这里的每一个小细节，都让客户称心、舒心和欢心，归属感油然而生。

杨浩杰说，在激烈的市场竞争中，获得市场用户认可的关键不在于相同的99%，而在于不同的1%。因此，必须通过在重点领域的服务创新和固化，将其最终转化为不可轻易模仿的特色和品

牌。做好客户营销的关键在服务，服务的重点则要在细节上做深、做透、做精、做细，使之成为重要的转型着力点和利润增长点。

自成立以来，该行力求将中国传统节日发扬传承，适时将厅堂布置成为节日气氛浓郁的文化场所，元旦、儿童节、七夕、中秋节邀约客户来到网点拍照留念，并提供免费照片打印机供客户使用。

工银租赁倾力支持中国造船业发展

近日，工银租赁一艘新造超大型40万吨矿砂船在青岛北海船厂下水。此次下水的船舶是矿砂船，具有“绿色、环保、节能、安全”等特点，与第一代大型矿砂船相比，单位重量铁矿石运输成本降低30%，达到世界领先水平。该船舶是工银租赁与招商轮船合作的淡水河谷新造矿砂船项

目下的首制船，在完成系统设备安装和海试工作后，将与工银租赁现有的4艘矿砂船一起，通过包运合同的形式，为巴西矿业巨头淡水河谷公司提供巴西到中国的铁矿石运输服务。本项目的后续执行将对降低国内钢铁行业原材料成本，保持行业竞争力发挥积极作用。李欣

交行紫荆山支行力行企业社会责任

日前，交通银行郑州紫荆山支行应上级部门要求和响应，启动各项金融知识宣传活动。各基层网点积极配合支行，通过“迎进来”和“走出去”的方式，切实推动“普及金融知识万里行”“金融知识进万家”“金融知识普及月”“防范电信网络新型违法犯罪集中宣传月”等活动，认真践行企业社会责任，帮助消费者提

高金融素养和强化风险防范意识。同时，支行不断开拓宣传渠道，扩大宣传面，借广场舞大赛的势头，扩大金融知识宣传空间。主动走进中老年人集中活动场所，向中老年人发放金融知识宣传资料，就假币识别技巧、非法集资及电信诈骗的危害性和防范措施进行详细讲解，提高其防范能力。全权

招商银行悉尼分行正式开业

9月19日，招商银行悉尼分行举行开业典礼。招商银行是第一家获准在澳大利亚设立分行的中资股份制商业银行，也是首家在澳大利亚未经过代表处阶段而直接进行分行申设的中资银行。悉尼分行是继香港分行、纽约分行、新加坡分行、卢森堡分行和伦敦分行后，招行在海外设立的第6个分

行。近年来，招商银行一直积极推进国际化发展，加快境外机构布局，拓宽境外业务发展领域，并提升跨境金融服务能力。悉尼分行的成功开业，使得招商银行的国际化布局进一步完善，形成了横跨亚、欧、美、大洋四大洲的全球服务网络。段家良

光大银行与青海省共推省级电商平台

近日，光大银行与青海省商务厅在西宁签订了战略合作协议，共同推出省级电商平台——“青海·购精彩”商城。作为光大银行“购精彩”系列特色电商平台之一，“青海·购精彩”商城本着“严格选品，精中选精”的经营原则，以打造“大美青海”品牌为初衷，助力青海省内“名、优、土、特、新”产品和高原品牌走向

全国，并根据当地特色，因地制宜，创造性融入了生活服务、旅游规划、精准扶贫等服务项目。目前，“青海·购精彩”商城共开设八大板块，分别为爱玩青海、精彩秒杀、居家优选、新鲜青海、爱尚车吧、精准扶贫；商城遵循“小而精”的搭建原则，首期上架精选商品200余个，入驻品牌商家多达50家。胡凯艳

建行“签到送流量，流量兑大礼”回馈客户

建设银行手机银行推出以来，不断推陈出新，服务项目现已涵盖金融及非金融服务，拥有超过2.5亿用户。在发展普惠金融、回馈客户方面，中国建设银行也充分展现了诚意。据悉，该行于9月20日至12月31日，面向所有手机银行客户端用户开展主题为“签到送流量，流量兑大礼”的优惠活动。活动期间，用户通过手机银行活

动页面每日签到即可获得随机流量值，还能参与游戏来抽取更高流量值。游戏好玩，礼品更是丰富；流量值可直接兑换成实际的手机流量，或以“流量+支付金额”的形式购买活动商品，活动商品包括手机话费、星巴克电子券、京东E卡、COSTA电子券、滴滴快车券、爱奇艺会员等，涵盖了娱乐出行等生活的方方面面。柳眉

我省首笔上市公司非标准债权“债转股”项目落地兴业郑州分行

日前，平顶山天安煤业股份有限公司(以下简称“平煤股份”)非标准债权“债转股”业务12.5亿元在兴业银行郑州分行落地，该项目获批总额度20亿元，系河南省内首单上市公司市场化债转股业务。作为河南省首只上市公司发起的债转股基金，该项目的落地有助于平煤股份更好地实现产业资

源和资本市场的有机结合及良好互动，加快公司战略布局，有利于提高其竞争实力及抗风险能力，从而促进良性运行和可持续发展；能够在一定程度上优化公司资本结构，对维持外部评级并进一步降低融资成本有积极作用，长期而言有利于公司可持续发展和整体价值提升。姚育才