

浦发银行郑州分行优质服务带来全新体验 用心服务客户 用情传递关爱

点点滴滴、无微不至的服务细节,来源于浦发银行郑州分行用心为客户服务的不懈追求。作为浦发银行郑州分行的第一家网点和标杆服务窗口,浦发银行郑州大学路支行始终秉承浦发银行“笃守诚信、创造卓越”的经营理念,服务设施进一步完善,个性化服务细节不断优化,至今,已走过16年不平凡的历程,被广大金融消费者所信赖。
倪子 张俊 岳亚珑



凝心聚力保障服务

为了将优质服务落到实处,浦发银行郑州大学路支行制定并形成一套适合自己的完善的文明规范服务机制,全面推行了以“站相迎、笑相问、双手递、谢光临”为内容的柜面服务“三字经”。完善且着眼于细节的各类服务制度和机制,保证了该支行服务的高效、规范执行。
近年来,大学路支行积极组织全员开展了反假货币宣传、反洗钱知识

宣传、金融万里行、公众金融知识教育宣传等多项活动,成为河南省银监局指定的公众金融教育示范单位。支行还合理安排柜面资源,在客流低谷期对周边客户进行上门服务宣传。
此外,该行还发动全行青年员工开展“浦发银行郑州大学路支行青年志愿者幸福一路活动”,深入社区、医院为社会公益事业奉献爱心。

多项业务一站搞定

16年来,该支行先后荣获“中国银行业文明规范服务百佳示范单位”“中国银行业文明规范服务千佳示范单位”“中国银行业文明规范服务五星级网点”“浦发银行总行6S管理五星级网点”“河南省银行业文明规范服务百佳网点”“浦发银行总行运营工作先进集体”等荣誉称号,连续多

年在浦发银行郑州分行服务考评中名列第一。
十六载的耕耘,迎来硕果累累,优质服务为业务发展提供了强劲动力。支行秉持稳健经营的发展理念,业务稳步提升,特别是近年来,浦发银行郑州大学路支行紧跟时代步伐,创新服务理念,优化服务流程。

例如,大学路支行增设了智能银行体验区、自助银行体验区等多重智能服务功能分区,增加网上银行和手机银行的设置,客户办理业务更快捷便利,业务办理效率更高效,客户私密性保护更到位,多项业务一站搞定,客户体验度和舒适度不断提升。

创造卓越“大学文化”

加强银行企业文化建设,既是银行适应市场经济发展的需要,也是银行参与市场竞争的需要。浦发银行郑州大学路支行坚持浦发银行“团结拼搏、创智超越”的企业精神,强化员工家园文化建设,突出家风、作风、学风的重要性,着力打造支行的“大学文化”品牌建设。
以四书《礼记》开篇大学一章为文化主旨,引导员工深入学习明德、亲民、至善六字内涵,以人为本、

明德先行,关爱员工、和谐至善,服务客户,亲民爱民,重点突出严己修身、服务为民、和谐共赢的团队精神,积极营造支行“阳光、简单、包容、向上”的组织氛围。
从心出发,用心服务,让大学路支行赢得了客户的信赖,获得了良好的口碑。未来,该行将继续以大众满意为出发点,以客户需求为中心,以温馨服务为标准,为客户提供更专业、更优质的金融服务。

用心用情服务客户

自成立以来,浦发银行郑州大学路支行始终牢记“客户就是我们赖以生存和发展的源泉”,始终坚持以客户为中心,急客户之所急,想客户之所想。相继创新开展了“服务支撑年”“服务建设年”“服务提升年”“党员团

员示范岗”“用心服务、感动客户”“百日服务提升竞赛”等主题活动。同时创新了智能银行区、点钞机双面显示屏、母婴喂养区等系列6S管理发明,创新服务内涵。
客户张女士说:“大学路支行的优

质服务不仅体现在日常办理业务与服务方面,更体现在服务过程中对客户细致入微的人性化关怀。每次来这里办业务,都能感受到工作人员点点滴滴的人性化安排,使我们感受到家一般的温馨、春一般的温暖。”

