



在奥运到来之际,中国工商银行河南省分行营业部以服务客户为中心,以服务奥运为己任,内强素质,外树形象,着重规范服务行为,突出改善服务环境,奥运金融服务各项工作全部准备就绪。在奥运期间,河南省工行营业部倾力打造的一批功能全面、设施齐备、分区合理、理念先进的营业网点将充分发挥作用,为广大客户提供及时、快捷的金融服务。

晚报记者 倪子  
通讯员 武建选 张晓辉/文  
晚报记者 吴琳/图

# 工商银行 规范服务提升品质

## 打造完善的服务网络

“我们现在初步形成了财富管理中心、贵宾理财中心、一般理财网点、金融便利店四级完善的服务网络。截至目前,我省已经拥有1家财富管理中心和25家贵宾理财中心以及部分一般理财网点和金融便利店,服务窗口更是达到了208个。”该营业部的负责人表示,为方便客户办理存取款、查询等一般性业务,在业务需求量较大的区域,还兴建了77间24小时自助银行,投放了自助设备共计552台,服务的个人客户达280多万户。“同时,工作人员还对辖内全部自助设备进行了拉网式故障排查和全面维修升级,并进行24小时运行情况监测,确保自助设备在奥运期间实现正常运行。”

据介绍,工行在辖内21家开办个人外汇业务的主要营业网点设立了专门的奥运服务窗口,为个人外币兑换、旅行支票等奥运金融业务提供“绿色通道”服务。“在这个窗口服务的工作人员,全部都是行内业务精炼并具备一定外语交流能力的员工,凡是办理涉外业务的客户均可享受优先办理和一站式服务。”此外,工行还加强外汇现金头寸管理,备足兑付头寸,积极做好外币兑换备付金专款调拨工作,增强外汇现钞现汇支付能力,确保满足奥运期间涉外金融服务的各项业务需求。



## 双语服务实现无障碍

奥运会期间,工商银行为了提供更加国际化的服务,专门打造了“双语服务”。

据该行工作人员介绍,按照全行统一的标准,他们进一步规范了网点内外的外汇服务标志指引,完善涉外服务标志设置。“其中,兑换、外汇牌价、投诉电话指引的中英文标志已全部配备到位;对前台柜面、自助设备等原有中英文双语标志也进行了全面核查和更新。营业网点配备了中英文服务操作指南和奥运金融服务指示牌。升级ATM等自助

设备中英文服务界面,全部安装ATM中英文操作说明,并按照全行统一设计标准,重新印制ATM凭条打印纸,基本实现了各种涉外服务的双语提示,英语服务环境得到进一步改善。”

为提高柜面人员的英语服务技能,保障奥运期间与境外客户语言交流“无障碍”,省工行营业部对全辖网点一线员工进行了英语日常用语的培训,切实增强了柜面人员外语口语的服务技能。“工行在全行范围内统一调配英语6级以上的外语人才,确保每个营业网点至少有1名员工具备英语接待和服务能力。对

部分主要营业网点,还进行手语培训,满足不同客户的服务需求。”

## 专项培训提升服务品质

除了加强自我内在素质的提高,该行更是努力提高金融服务技能。“针对奥运期间涉外业务将大幅增加,对全行员工尤其是开办外汇业务的网点一线员工进行了个人外汇管理政策、外币现钞鉴别及外币兑换、外卡收单、旅行支票等业务的专项培训,进一步加大外汇业务受理范围,切实增强了网点柜员涉外业务等知识技能和操作能力,网点综合涉外服务能力得到大幅提高。”

该负责人表示,为了提供更好的奥运金融服务,他们专门挑选了业务熟练、综合素质较高的柜员、客户经理和大堂经理配备到各主要营业网点一线。“这样能保证较高的业务办理速度,提高现有柜台资源的使用效率,保障‘奥运绿色通道’畅通。同时,像办理小额存取、查询等一般性业务的客户还能使用自助设备,充分发挥自助渠道分流替代作用,有效缓解柜面业务压力。”

另外,保证营业网点的安全问题也不容忽视。“我们把综合素质较高、经验丰富的保安人员充实到各个营业网点,强化技能培训和安全管理,确保营业厅客户能够安心办理业务,坚决杜绝秩序混乱的现象发生。”该负责人表示。

ICBC 中国工商银行 河南省分行营业部

## 工行信用卡分期付款 刷得随心 还得轻松



工行信用卡的个人卡客户,单笔消费金额600元以上,即可享受分期付款服务。在您刷卡消费后请致电95588或到我行信用卡部柜面进行申请,将消费金额进行分期支付。

**无商户、商品限制:**打破以往的分期付款模式,可在任一商户购买商品时选择分期。

**金额起点低、还款期限长:**只需单笔消费达到600元人民币以上即可申请,最长可达24期。

**即时短信通知:**已定制短信提醒服务的客户,有分期付款相关业务发生时,即有短信提示,让您明明白白消费。

中国工商银行统一客户服务电话: 95588 工行郑州信用卡部地点: 郑州市黄河路88号

牡丹卡 ICBC CARDS

“芯” 贵礼物 至上礼遇



Platinum 牡丹白金卡

### 中国工商银行牡丹白金卡

- 采用EMV标准芯片介质,保证用卡安全
- 机场贵宾室礼遇
- 全程无忧高额航空意外保险
- 贴身的白金卡专线服务
- 争议垫款服务
- 独享手续费减免
- 全国柜面理财金贵宾通道
- 委托代办服务
- 全球至尊商务礼遇
- 白金卡俱乐部
- 安享企业级网上银行服务
- 专享独立受理通道,超强私密性
- 汽车救援优惠服务
- 全球SOS专属服务
- 境外租车优惠
- 分期付款



电话银行:95588 网址:www.icbc.com.cn

ICBC 中国工商银行 河南省分行营业部