



“寻找郑州地区最佳服务支行”系列报道之六

本期主角——招商银行经三路支行

一张小小的“感谢卡”，激发出员工的服务热情 招商银行经三路支行 让服务成为竞争“杀手锏”

12月3日上午，市民李先生到招商银行经三路支行办理业务，一出银行大门突然发现，自己原本灰头土脸的汽车被清洗得干干净净。原来，这是该行为客户提供的贴心增值服务之一。

一个小小的细节，换来的是客户的感动。作为中国银行业“文明规范服务千家示范单位”，经三路支行正按照招商银行郑州分行行长张凤鸣提出的“精、细、尊、美、变、新”六字服务箴言要求而不懈努力着。

晚报记者 宋从严/文 慎重/图



“感谢卡”传达的服务真谛

“感谢你对我的无私帮助，赠予一张‘感谢卡’表达我的谢意！”每天，这样的画面都会在经三路支行出现。2010年以来，他们独创的“感谢卡”、“出色表现卡”，传达了深深的关爱文化。

“感谢卡”由主管行长及各部门负责人根据员工的优秀表现随时发赠。“出色表现卡”由支行第一负责人根据员工出色表现在支行晨会上发赠。“出色表现卡”和“感谢卡”定期可以兑换成一定的物质奖励。通过卡片的传递，全支行都以阳光的心态对客户、发自内心的为客户提供优质服务。以“零投诉”为追求目标，在2010年度成功地被中国银行业协会评选为“文明规范服务千家示范单位”。

一张小小的卡片，折射出的是招行不懈的服务追求。经三路支行负责人表示，今年9月，郑州分行行长张凤鸣提出了招行“精、细、尊、美、变、新”六字服务箴言，这是经三路支行优质服务标准。“在金融同业竞争白热化的今天，一家优秀银行真正有别于同业的，就是服务。”

“让服务具有思想，让沟通架起桥梁”，这句招人耳熟能详的话，是经三路招行人不懈的追求写照。

业务领先服务经济发展

作为金融机构，服务经济发展是首要的责任。招商银行经三路支行以高品质、专业化服务为手段，积极扩展市场、创新产品、培育客户，主动适应新的市场环境，夯实业务发展基础，为地方经济的平稳较快发展贡献了力量。

作为善于创新的银行，经三路支行从招行自身特色寻找增长点，点面结合，积极调整客户

业务结构，运用新产品拓展客户群、发掘客户潜力，实现公私业务联动、本外币联动、资产和负债业务联动，在分行各经营单位以及当地同业中夯实了领先地位。

“宇通公司出口客车到苏丹，想办理福费廷业务，但由于苏丹是受制裁国家，其他银行办理难度较大，企业一筹莫展，支行高效联动，

开出1100万欧元福费廷业务，实现业务增收。”支行负责人介绍说，而该营销案例以“受制裁国家金融服务创新”为题被总行提名为产品创新奖。

经三路支行充分运用招商银行先进金融产品优势，在了解企业的需求的前提下满足客户需求，实现了社会效益与经济效益的双丰收。

一周银行资讯

●浦发银行推企业版手机银行 近日，浦发银行正式推出了新研发的手机银行(企业版)服务。此项业务将拉开该行面向企业客户提供移动金融服务的序幕，标志着浦发银行已率先推出为企业客户提供多渠道整合的全方位电子金融服务。 史晓飞

●民生银行500亿元助力茶产业 11月29日，首届(厦门)茶业金融国际论坛举行。中国民生银行表示，将在几年内投入500亿元资金，全力支持茶企业做大做强。进一步扩充茶业金融专营机构，从种植、加工、批发、销售、科研、配套、应用等提供综合金融服务。 董斌

●东亚首家小微企业网点诞生 12月2日，东亚银行(中国)有限公司宣布，其首家致力于为小微企业提供量身定制金融服务的专营支行——上海张江支行获得监管机构的开业批复。该支行将以提供融资服务为主，重点关注和扶持小微企业，特别是张江地区的小微科技型企业的孵化和发展。 倪子

●光大银行专享产品引发市场追捧 近日，光大银行郑州分行财富管理中心推出财富客户专享理财产品，收益远高于同期限存款收益，帮助客户抵御通胀对资产的侵蚀，其低风险高收益及贵宾客户专属等特色，一经推出即受到市场的追捧，发行首日即告售罄。 李臻

财金播报

●中国银行银税通实现电子纳税 中国银行银税通产品是由中国银行河南省分行推出的，凡是完成三方协议验证的中国银行的客户，就可以随时通过各种电子渠道，7x24小时进行纳税申报；借记卡签约客户可采用批量扣税方式完成纳税申报。 曲雯雯 杨帆 宗保伟

●工银金行家贵金属高端客户论坛落幕 12月3日，工商银行河南省分行营业部举办“工银金行家高端论坛”，《货币战争》作者宋鸿兵莅临本次论坛。他建议投资者在进行贵金属投资时，要保持稳定的心态，不宜抱着“快进快出”的投机心理，也不要再在贵金属投资中轻易地使用资金杠杆。 倪子

●交银租赁与中国商飞公司签署 近日，交银金融租赁有限责任公司与中国商用飞机有限责任公司在上海签署30架C919大型客机订购协议。交银租赁成为C919大型客机第9家启动用户，C919大型客机启动订单总数达到195架。 全权

●中信银行获“最佳汽车金融服务银行” 日前，“2011中国汽车金融年会暨2011中国汽车引擎颁奖典礼”举行。中信银行凭借在汽车金融领域的出色表现荣膺“2011最佳汽车金融服务银行”第一名。自2002年推出汽车金融业务以来，中信银行已累计为经销商提供融资近9000亿元。 倪子

一周保险资讯

●河南泰康获“河南之星”最佳企业 日前，由河南省发展和改革委员会主办的“河南之星”最佳企业评选工作结果揭晓，泰康人寿河南分公司荣获“河南之星”最佳企业称号。 王若谷

●平安MIT实现26万元快速理赔 近日，平安人寿通过MIT投保的天津客户韩先生家属快速赔付了26万元理赔金。2010年10月，平安人寿率先在全国范围内推出移动展业模式——平安寿险营销员可以通过笔记本、EPOS机等专用设备到客户家或办公职场直接展业。 刘盼盼

●中荷人寿DAE产品应对退休 11月1日，中荷人寿推出定投增值年金保险(简称DAE)以领取加速、多重给付、月月领取、保额递增等特色，应对日益高涨的通货膨胀，满足客户的养老理财需求。 魏玮

Bank 中国光大银行 郑州分行 CHINA EVERBRIGHT BANK ZHENGZHOU BRANCH

银行家

网银换汇 自助优惠

- ★国内首家获批开通电子银行结售汇业务
- ★网上银行+自助设备=轻松结售汇
- ★2011.12.1—2012.3.31通过电子银行办理结售汇可享汇率点差优惠



光大银行 您的家庭银行

详情咨询：24小时业务咨询电话：95595 或登录 www.cebbank.com

留学·旅游 商务·移民

洛阳分行 0379-62222014	许昌分行 0374-2928001	焦作分行 0391-8780666	分行营业部 65766091	未来路支行 66762901	中原路支行 67432208	纬二路支行 65924655	纬五路支行 65998970	东风支行 65751630	丰产路支行 63929811	紫荆山路支行 60310918
花园路支行 55619595	会展中心支行 60126016	文化路支行 63933470	政七街支行 65510778	红专路支行 60302661	黄河路支行 63618235	荣华支行 65993018	交通路支行 66860581	科技支行 63973252	郑汴路支行 66657238	新区支行 87519118

NCI 新华保险

郑州之星

新华保险郑州中心支公司每周五位服务明星向社会推荐
服务电话：0371-60208061



张俊平
诚恳做人，踏实做事！



刘华
有责任心做事，用感恩心做人，一切皆有！



李红
爱心、耐心、诚心、恒心成就寿险人生。



白秀兰
爱自己、爱同仁、爱公司、爱客户、爱学习、爱事业、寿险路上勇往直前！



马二凤
心有多大，舞台就有多大！