



# 分行营业部获得“全国文明单位” 百花路支行获得“服务百佳示范单位”

## 交通银行 创新服务塑造品牌形象

### 文明服务提升品牌形象

机构名称:交通银行河南省分行营业部  
荣誉名称:全国文明单位

日前,交通银行7家单位喜获“全国文明单位”荣誉称号。其中,交行辽宁省分行铁西支行、江苏省分行玄武支行、河南省分行营业部、湖北省分行营业部、海南省分行营业部被中央文明委授予第三批全国文明单位称号。同时,交行北京市分行营业部、上海市分行杨浦支行继续保留第二批全国文明单位荣誉称号。

25家分支机构荣获全国级文明单位称号,62家分支机构被评为交通银行总行级精神文明建设先进单位。此外,交行各省直分行及基层营业单位在群众性精神文明创建活动中,也获得了多个地方性及行业性荣誉奖项。

的文明创建进程,有效巩固全行的文明创建成果,使精神文明建设工作始终保持良好运行态势,为交行的改革发展创新持续提供强大的精神动力和思想保证。

近年来,交通银行的精神文明建设取得丰硕成果。全行上下紧密围绕实现“两化一行”发展战略的目标,为民服务,创先争优,目前共有

交通银行总行人士表示,创建文明单位,是交通银行提升品牌形象,构建和谐交行的必然要求。今后该行将进一步把“为民服务创先争优”活动与文明单位创建工作相结合,按照“两手抓、两手都要硬”的方针,扎实推动全系统

“‘全国文明单位’称号是精神文明建设领域的国家级最高荣誉,是对一个单位的精神文明建设情况全面综合的肯定。”交通银行省分行营业部负责人表示,将以此为激励,珍惜荣誉,再接再厉,继续积极履行社会责任,发挥示范带头作用。

### 优质服务带来别样感受

获奖机构:交通银行百花路支行  
荣誉名称:中国银行业文明规范服务百佳示范单位

日前,在中国银行业协会公布的2011年度“中国银行业文明规范服务百佳示范单位”中,交通银行百花路支行成功上榜,此次我省仅有三家银行机构上榜。“百花路支行营业部成立于1992年,近年来,我们在规范服务上勤做文章,认真践行以客户为中心的经营理念,有力推动各项业务持续快速健康发展。”该行负责人表示。

条件,增加了叫号机、服务电话、填单样本、复点机、碎纸机、饮水机、电子广告屏、宣传展架、停车位、客户等待座椅、雨伞架等,并实现了区域分离、高低柜分离、人员职责明确、业务流程清晰的服务机制。

行的服务规范、自然,让人放心,“交行的员工都有军人般的英姿,天使般的微笑,儿女般的呵护,你们不愧是新时代的精英!”赞誉之词占了其中的绝大部分。

记者获知,该支行把改善营业环境作为文明规范服务的重要内容,努力改善营业环境和

“微笑、立姿、手势”最直接地体现着员工规范服务水准和精神风貌。该行专门从郑州大学请来心理学教授言传身教,从武警部队请来教官,设立“练功房”,广泛掀起大练功热潮。在《客户意见簿》上:“交行员工的笑容最甜”,“交

为做好服务,该行成立了个金业务经理学习小组、大堂经理学习小组,建立了信息交流制度,制定了见习客户经理进入与退出考核办法,2010年成立了国内第一个以个人名誉命名的“洪亚辉理财工作室”,启动了“师傅带徒弟”活动,进一步推动了学习热潮。



服务成为竞争制胜的关键

先获得“中国银行业文明规范服务百佳示范单位”荣誉,又获得“全国文明单位”称号。近期,对于交通银行河南省分行来说,可谓喜事不断。对此,该行相关负责人表示,从“百佳示范单位”到“全国文明单位”,反映出的是交通银行不断追求服务创新的行动和决心。

记者 来从严/文 慎重/图

## 启动“国寿e家”实现电子投保 开办大讲堂提供超值服务

# 郑州国寿 专业化服务让客户更贴心

### 开办大讲堂 多重增值送客户

作为国内最大的保险集团,中国人寿在提升客户服务水平方面不断推陈出新,始终坚持“以客户为中心”的服务理念,从硬件设施、服务流程到服务队伍,逐渐搭建起了完善、高效的服务平台和规范化、标准化的客户服务体系,并在提高附加值服务、为客户提供超预期的服务方面进行了积极探索。

记者 倪子 通讯员 张莉



郑州国寿为客户提供超预期的服务

亲子教育一直是家长们最为关心的热门话题,日前,中国人寿郑州市分公司在郑州市群艺宫,特意为客户举办了“国寿大讲堂”之“给孩子一个完整的人生”亲子教育主题活动。此次亲子活动充分满足了家长们的爱子心理,得到了客户的普遍认可,活动取得了圆满成功。

本次活动主讲人是全国著名家庭教育专家、全国家庭教育高级导师李晓凡,当天,近1300名家长一同分享了李晓凡带来的精彩内容和新锐理念。

作为全国优秀家长、全国更新家庭教育报告团成员、全国家庭教育学会讲师团成员、全国少先队志愿辅导员,李晓凡曾在全国各地讲授亲子教育讲座300多场,所到之处受到与会家长的一致认可和好评。她通过自己育子成才的亲身经历和多年以来潜心研究的家庭教育成果,与家长们分享教子的心得体会。李晓凡新锐的家庭教育理念、科学的教子方法、独到的见解以及特有的乐观和幽默,让在座的家长们深受感染与赞叹。

不少家长表示,通过听报告,自己对家庭教育有了更为理性的认识,家庭教育深有学问,今后要努力更新家教理念,做个优秀的家长教育好孩子,让他们能拥有一个完整的人生,健康成长。

据中国人寿保险郑州市分公司副总经理刘浩燕介绍,中国人寿多年的成长离不开绿城百姓的支持与关注。作为国内最大一家寿险公司和郑州市政府的最大战略合作者,中国人寿郑州市分公司一直关注民生保障,助推社会和谐。本次活动是中国人寿郑州市分公司为提升郑州百姓生活品质、服务民生所做的“国寿大讲堂”首场知名专家讲座活动,年内还将举办多场次客户服务活动回馈绿城百姓。

### “国寿e家”开启电子投保时代

去年年底,中国人寿郑州市分公司正式启动“国寿e家”项目,通过互联网平台实现电子投保,仅需十几分钟就可以完成电子投保、实时代扣保险费投保流程。客户购买保险极大地缩减了交单、录单、核保、划账等流程耗时,保单能以最快速度生效,满足了客户对服务高素质的要求。“国寿e家”取代了传统的单一业务模式,开启了郑州寿险市场的“e”时代。

我们在业内率先研发推出集成电子投保与出单、财务需求分析、利益演示、计划书、展业支持为一体的“国寿e家”产品。借助互联网平

台、电脑终端设备及3G通信技术,通过辅助填写、实施校验、自动演算等技术手段,整合公司各类系统资源,优化投保实务流程,创新研发的销售支持系统,全面实现投保流程电子化,极大地缩减了交单、录单、核保、划账、签单等流程的耗时。

市民李女士是首批体验“国寿e家”电子投保的客户代表,便捷、高效的电子投保新模式让她很满意。她说:“原来买一份保险,需要等很长时间才能拿到保单,不但要翻看很多产品资料及计划书,一笔一画地填写保单,填错了还很

麻烦,中间往返多次,然后等待保险公司录入核保通过,现在销售人员用‘国寿e家’现场通过电脑与互联网只要十几分钟全部搞定了,真的很方便。”

据介绍,中国人寿郑州分公司是河南省首家推广“国寿e家”项目的分公司,经过公司的严格培训与精心筛选,目前仅有206位销售精英享有“国寿e家”的使用和销售资格。自2011年10月份“国寿e家”项目启动以来,通过“国寿e家”电子保单,仅2012年1月份共计承保新单保费800万元,承保客户300多位。