

服务无声育芳华

华夏银行郑州分行“感动服务 情满华夏”优质服务纪实

核心提示

“感动服务，情满华夏”，这是华夏银行郑州分行正在开展的优质服务主题。这既是华夏银行服务的一脉相承，更是每一位员工的实践。

华夏银行郑州分行成立于今年6月份。开业三个多月来，该行全面加强各项建设，提升服务内涵，以完善的功能、一流的服务为客户提供优质的金融服务，努力做服务最优、效率最高的银行，以更好地服务于广大市民，倾力致力打造文明和谐分行。

“以优质服务为契机，打造优秀的团队，营造一流的信誉，创造一流的效益”，这就是华夏银行郑州分行负责人绘就的发展之路。

记者 来从严 倪子
通讯员 常罡

创新理念 打造特色服务新品牌

“贵行的服务不仅解了我心头之忧，而且高效、专业、人性化，令人难忘！”9月7日17时50分，张先生带着一连串的谢意挥别了华夏银行郑州分行营业部的员工，并对几位员工优质的服务赞不绝口。

原来，银行每天17点关门。而这天，张先生夫妇由于谈生意拖延了时间，身上100万元的巨额现金无处安置，跑了好几家银行都吃了“闭门羹”。他们抱着试试看的态度拨打了华夏银行的电话。

华夏银行郑州分行的理财经理在接到这一信息后，意识到客户情况特殊，马上将此反馈给营业室经理。营业室经理朱佩佩一面吩咐大堂经理先填好客户单据的代填选项，做好接待客户的准备工作；另一方面安排两位柜员做好为客户点钞准备。

10分钟后，张先生夫妇一脸焦急地来到了分行营业部。张先生被引到贵宾席区，面前摆上了已代填好的个人开户申请书和存款凭证，同时还有两杯热水和贴心的纸巾。朱经理一边安排两位柜员及时为客户点钞，一边热情地安抚客户情绪。客户很快补充好了单据。

短短的15分钟内，两位柜员清点完毕100万现金，并为客户办理好了华夏白金卡。张先生感慨地说：“太感谢了！如果不是分行营业部倾力帮助，我真不知道该怎么安置这笔资金。万一出了差错，后果不堪设想。”

“以后，我就是华夏银行的‘常客’了。”这是张先生临走前对华夏员工的“表态”。正是华夏坚持以人为本的创新服务感动了张先生，才让他成为华夏的忠实“粉丝”。

自开业以来，郑州分行始终坚持以服务客户为第一要务的理念，创新理念，打造特色服务新品牌。

记者获悉，为更好地做好服务，该行于9月9日举办了“龙腾华夏—网点竞争力提升”项目启动仪式。今后，该行将以“主管行长、理财经理、大堂经理、柜员”四位一体的工作模式，通过完善网点服务大厅环境及设施、提升营业窗口服务效率、优化业务办理流程等方面，精心打造让客户感动、满意、难忘的服务项目。

“网点技能提升，不仅仅彰显了本行的特色优化服务，也是我行迈向快速发展之路的有效途径，更能体现出我行是年轻干练、有创新意识的队伍。相信，通过网点竞争力技能项目的成功落地，我行会取得更骄人的成绩。”郑州分行负责人自信满怀。

真情奉献 不断拓宽服务新舞台

8月，华夏银行总行客服中心收到了一位郑州市民对郑州分行营业部大堂经理金杨的表扬电话。

原来，这位客户当天需要提取20万元现金。尽管已提前一天预约，但当天直到下午4点20分时，才给大堂经理打电话说正开车从郑州南四环赶过来。大堂经理金杨接到电话后，考虑到交通路况不是太好，担心客户到达营业厅后，已经停止营业，就事先安排好客户即将取款的柜台。

这名客户到达营业厅时，已经即将结束营业。金杨迅速引领客户到达柜台办理取款业务，客户突然提出要多取20万元，说是有重要生意需要这笔钱，他朋友已经去周边银行询问

过，都遭到拒绝，客户此刻心急如焚。

看到这种情况，大堂经理金杨想到客户大老远驱车来到我行办理业务，又急需用钱，但当天营业部库存非常紧张。金杨立即向主管领导进行汇报，在确保营业部库存现金能正常运转的情况下，通过一楼、二楼柜员共同努力凑齐了现金，为客户办理了这笔取款业务。客户对金杨工作态度热情、为客户热心服务的精神表示高度赞扬，并特意致电总行客服中心进行表扬。

这其实只是郑州分行优质服务的一个细节缩影。一滴水可以折射整个太阳。服务在于细节，这样一个细节，正是华夏银行倾力服务的真实写照。作为服务性行业，华夏银行郑州分行把客户的要求视为自己的立身所在，把

客户的满意视为自身的动力所在，走高质量发展之路，努力打造精品银行。

让客户感动，源于“急客户所急，想客户所想”的服务理念；让客户满意，来自专业高效、优质便捷的服务水准。这正是华夏银行郑州分行的一贯追求。真情奉献，服务社会。以全新的面貌开展各项业务活动，以阳光般的笑容迎接每一位客户，踏实做事，用心工作，文明热情，服务周到，追求文明优质服务，这是该行的一贯宗旨。华夏银行郑州分行营业部将继续致力于服务水平的提升，做到感动客户、留住客户，从而为客户创造更多价值。

“播种希望，成就辉煌。”华夏银行郑州分行正朝着这个目标努力迈进。

华夏银行
HUAXIA BANK

华夏银行 重磅推出 高收益理财

华夏银行“龙盈理财”打造大众理财品牌

华夏银行“龙盈理财”主张以伙伴的身份为大众服务，尊重每一位客户对价值的创造，寻求与客户共同发现价值，创造价值，实现财富共赢。“你赢，我赢，共赢才是真赢”是华夏银行“龙盈理财”的核心诉求。华夏银行倾情推出“龙盈理财”品牌，强化大众理财平台的打造和大众的理财服务，将大众理财作为该行重点发展的领域之一，真正实现为大众理财好。

华夏银行 龙盈理财	
理财期限	年化预期收益
35天	4.45%-4.65%
102天	4.6%-4.75%
网银、网点均可认购，火爆销售中！	
理财热线：55153736 55153690	
凭华夏借记卡，每天免收首笔他行自助设备取款费用（适用世界各地）！	

华夏送好礼 1元看电影

本年度华夏银行震撼出击，1元钱让您乐享精彩大片！仅1元，即可在宝龙横店/百盛横店/保利/奥斯卡建文影院购买正价票1张，另赠350ml可乐1瓶！爱看电影的您还在等什么？刷卡活动火爆进行中！华夏信用卡、白金借记卡、钻石借记卡持卡人均可参加！

华夏银行 大众理财银行
客户服务中心电话：95577 www.hxb.com.cn

华夏银行郑州分行地址：郑州市郑东新区CBD商务外环路29号华夏银行大厦

金融动态

交通银行济源支行开业

9月12日，交通银行济源支行盛大开业。这是交通银行继洛阳、南阳、许昌、安阳、焦作、平顶山、新乡、开封之后，在河南省地级市设立的第九家省辖行。该分行的成立，进一步完善了交通银行在河南的布局，为支持中原经济区建设迈出了新的一步。

交通银行河南省分行行长梁玉珍在开业仪式上表示，交通银行入驻济源不仅是该行积极贯彻落实党中央、国务院促进中原经济区建设的积极举措，也是该行服务地方经济、履行社会责任的重要举措。

在开业仪式现场，交通银行济源支行与济源市政府签署了《银政战略合作协议》，并表示，未来三年，交通银行将对济源经济建设提供不低于100亿元的授信支持。同时，现在还首发了交通银行济源城市主题卡。



据交通银行济源支行负责人介绍，该行入驻济源后，将继续以市场为导向，不断创新服务手段，丰富服务产品，提升服务质量，打造全方位、专业化的服务体系，铸造“财富管理银行”品牌，以综合化的财富管理能力和济源市企业和市民带来更优质的金融服务，为地方经济提供更加有力的金融保障。

记者 倪子 通讯员 全权

财建
富行

巧巧理财

“建行金”投资收藏两相宜

牌全力打造的重点产品。另外，建行隆重推出“建行金”88类、近300余款实物黄金产品，全力打造建设银行自有品牌实物黄金品质。

建行实物黄金每款产品的图案、工艺、外形和重量规格等都经过精心设计，造型精美、工艺精湛、寓意厚重，是馈赠亲朋好友的首选之礼。而且，建行实物黄金每款产品成色均为AU9999，品质卓越，具有理财投资价值。

倪子

更多理财产品介绍，请登录建行网站“巧巧理财”专栏查询，网址：<http://www.ccb.com/ha/>

“建行金”则是中国建设银行个人黄金业务的统一品牌名称，是建设银行卓越信誉与黄金恒久价值的完美结合，品牌下包含个人实物黄金和个人账户黄金两大类业务。

据了解，“个人实物黄金”业务是“建行金”的重要业务之一，是建设银行依托“建行金”品