

“寻找郑州地区星级优秀服务支行”系列报道之一

本期主角——中国光大银行郑州东风路支行

12月的郑州,天气明显冷了起来。然而在光大银行郑州东风路支行营业大厅,却到处弥漫着温暖的“阳光”味儿。

“您好,请问您办理什么业务?”一声温馨的问候、一个甜美的微笑,来到这里的客户无不为之感染,心情顿时变得愉快。有人说,一滴水可以折射整个太阳。在光大银行郑州东风路支行看来,服务在于细节,只有不断提高服务能力,才能让更多客户体验“五星级阳光服务”带来的温暖。

记者 倪子



朝气蓬勃的精英团队

## 光大银行郑州东风路支行 给你全方位“五星级阳光服务”

### 他们朝气蓬勃、业务精湛

“光大银行郑州东风路支行的员工素质高、服务好,是我信赖的星级服务支行。”客户张先生一个普通的赞扬,肯定了该行阳光服务的细致。

光大银行郑州东风路支行成立于2001年5月,现有员工33名,平均年龄28岁,是一支朝气蓬勃的队伍。从支行大厅到社区、市场,都能看到他们忙碌的身影。

春节期间,他们走进鑫苑社区,为人们送

去春联和真挚的新年祝福;情人节,他们将甜蜜的糖果和玫瑰花送到办理业务的客户手中,传递浪漫气氛;留学高峰期,他们又走入出国留学咨询会、海外名校招生大型公益活动中,为准出国留学人员推介留学金融一揽子产品和服务,并将特色的“护照版”出国通宣传手册送到客户手中。

为方便企业员工使用该行的电子银行服务,他们走入花花牛、河南省中药、郑德宝等

企业,主动办理网上银行、信用卡,开通短信通等服务,帮助企业员工节约办理业务时间。种种贴心服务,赢得了客户的赞许。

近年来,该行一直被光大银行郑州分行评为先进集体、先进基层党组织,先进基层工会;被河南省银行业协会评为“文明规范服务示范单位”;被光大银行总行党委评为先进基层党组织,获总行“青年文明号”先进集体、“五星级阳光服务”示范网点等先进荣誉称号。

### 他们服务规范、细致周到

自2009年开始,光大银行郑州东风路支行积极落实总分行关于“阳光服务”的要求,同业调研、举手服务、行长当大堂经理、晨迎制度、开户流程优化、紫色小药箱等一系列贴近客户、特色鲜明的动作,在客户中间和行业内产生了强烈反响,客户赞不绝口。

通过“三亮”、“三比”、“三争”、“三评”,更

是把提高服务水平、提升服务品质、树立光大形象同创建工作有机结合起来。

“三亮”,即亮身份、亮标准、亮承诺;“三比”,即比技能、比作风、比业绩;“三争”则是争创客户满意窗口、争创优质服务品牌、争创服务型党组织;在“三评”中,该行员工互评、领导点评、客户评议。通过设置意见箱、利用电子测评系统、组织集体测评、聘

请第三方测评等方式多维度开展评议,让客户评价员工,让客户评价服务,及时做好群众意见的反馈和各项问题的整改,以实际行动取信于民。

“三亮”、“三比”、“三争”、“三评”的有效配合,使光大银行郑州东风路支行不断完善服务细节,向客户和全社会充分展现了“阳光服务”的实力和水平。

### 他们孜孜不倦、学而不厌

为了加强服务软实力建设,该行提倡多读书读好书,同时建立健全各部门学习制度,坚持良好的学习习惯,切实提高员工的学习能力和专业化服务水平。

“我们制定了客户经理定期学习制度。每天确保抽出2个小时学习,及时掌握国家政策变动情况,并结合我行的信贷政策制定营销计划。既提高了营销的质量,又有效激励了客户经理的工作热情。”

除此之外,据该行负责人介绍,对私部坚持早班会和晚班会的良好沟通方式,学习时事经济,进行案例分析,使客户经理的素质有了很大提高,在接待客户和为客户提供金融咨询,理财信息方面得到了有力肯定。通过这些系列活动,如今,该行已形成了良好的学习氛围,真正把“阳光服务”落到实处。

截至2012年12月末,该行17人获得AFP、CFP银行从业资格等各种职称,3人获得各种荣誉称号,平均每年荣获6项集体荣誉称号。他们坚信,只要坚持团结奋进的劲头、热情饱满的精神、真诚的微笑和灿烂的笑容,一定能成为客户心中满意的好伙伴、社会心中满意的好单位。

### 交通银行 达成首笔银行间黄金询价市场即期交易

12月3日,交通银行达成首笔银行间黄金询价市场即期交易,交易对手为工商银行,名义本金约为2000万元人民币,成为首批达成此项业务的银行之一。业内人士表示,银行间黄金询价交易业务的推出有利于推动国内黄金市场的进一步发展,逐渐形成多层次的黄金市场交易体系。通过上海黄金交易所与中国外汇交易中心的强强联合,推动银行间黄金询价市场产品线不断完善,逐渐覆盖黄金远期与掉期业务。交通银行在国内黄金市场交易方面一直保持活跃的参与度。近期交行还获得中国黄金协会颁布的“2011年度黄金成交总量十大企业”荣誉。

全权

### 永隆银行 炮台山分行开业

日前,永隆银行炮台山分行正式开业。永隆银行一向积极拓展分行网络,炮台山分行的开业正是为了满足各区客户对银行理财服务日益增加的需求。目前永隆银行在香港的分行网点已扩展至44间。该行将提供全面银行服务于中小企客户,尤其致力协助该区中小企业及小微企商铺的业务发展。永隆银行创立于1933年,是香港具悠久历史的华资银行之一,现于香港、中国内地、澳门及海外共有机构网点51家。

屈庆昌

### 省农行营业部 举办员工“续航计划”活动

近日,农业银行河南省分行营业部组织全行中年员工举办“续航计划”培训活动。来自全市农行的中年员工近430人参加培训。此次培训内容涵盖团队协作、客户关系营销与服务、情绪管理与压力管理、和谐家庭建设、阳光心态培养、职业素养与职业形象塑造等方面,对激发中年员工工作热情,提升员工队伍整体素质起到了积极作用。

徐庆

### 东亚中国 庆祝昆明分行开业

近日,东亚中国庆祝昆明分行开业,该分行是东亚中国在云南省的第一个网点,亦是东亚中国在内地设立的第25间分行。东亚中国的总部设于上海,是内地外资法人银行中拥有最强大网络的银行之一。东亚中国目前在内地33个城市设立共110个网点,包括总部、25间分行和84间支行。东亚中国执行董事兼行长关达昌表示:“凭借东亚银行在内地、香港及海外的强大网络优势,东亚中国昆明分行可以为中国西部地区的个人和企业客户提供更优质的本地及跨境银行服务。”

史志燕

### 省农行营业部 开展“三提升、四表率”活动

近日,农业银行河南分行营业部在全辖营业网点开展“三提升、四表率”活动。该部深入激发各营业网点广大党员干部员工的积极性,通过创建“创先争优示范窗口”、“党员示范岗”等,切实提升基层营业网点共产党员合规执行能力、风险管控能力、专业能力,争做“三化三铁”创建的表率、风险管控的表率、主动学习的表率、运营文化创建的表率,以有效防控临柜业务风险。

张俊涛 郑林弟

### 工商银行 秘鲁子银行正式成立

秘鲁当地时间2012年11月27日,中国工商银行(秘鲁)有限公司(简称工银秘鲁)在秘鲁首都利马举行了成立仪式,成为首家成功进入秘鲁市场的中资商业银行。工银秘鲁是工商银行在南美大陆正式成立的第一家全资子公司,使工商银行的全球网络布局进一步完善,全球服务能力进一步提升。工银秘鲁成立后,将致力成为增进中秘两国之间经贸往来、项目投资等经济活动的桥梁和纽带,成为中秘两国金融交流与合作的新平台,为两国企业和个人客户提供全方位的优质金融服务。

张晓辉

### 民生银行 获社会责任发展指数第一名

日前,中国社科院《企业社会责任蓝皮书(2012)》发布会在北京举行,民生银行获评“中国银行业社会责任发展指数第一名”、“中国100强企业社会责任发展指数第九名”,并入选蓝皮书的“案例篇”。近年来银行业不断深化“责任银行、和谐发展”的理念,社会责任工作取得重大进展,民生银行成立16年来,主动承担“社会责任试验田”角色,通过创新理念、方法、载体和机制,树立了多项行业标杆,为银行业有效履行社会责任进行了有益探索。自2009年起,中国社科院连续4年发布《企业社会责任蓝皮书》,披露中国100强企业社会责任发展指数,对中国国有企业、民营企业 and 外资企业的社会责任工作现状和管理水平进行综合评价。

董斌

### 光大银行 力推“阳光e缴费”

水费、电费、燃气费、固话宽带费、手机话费、有线电视费……现在可通过光大银行一站完成。光大银行全新上线的“阳光e缴费”,搭建开放式网络缴费平台,与多家第三方支付企业合作,服务对象为国内所有银行的持卡人。据了解,光大银行本行客户通光大银行官网、阳光营业厅、网上银行和手机银行缴费,无需再登录网银,直接输入卡号、密码即可缴费。如果客户没有光大银行卡,也可以通过支付宝、财付通、拉卡拉等众多第三方支付平台完成缴费。据悉,光大银行网络缴费平台已上线多达233项缴费业务,为支付宝、拉卡拉、财付通、银联、中国移动、苏宁、电信翼支付等20家第三方支付企业提供缴费业务后台系统支持。

倪子

### 中国银行 荣获年度两项大奖

近日,2012年中国上市公司治理评价结果和“上市公司企业管治水准报告”分别在北京和香港发布,中国银行以优异的公司治理表现荣膺年度“最佳公司治理奖”和“十大最高企业管治得分公司”。良好的公司治理是资本市场稳健运行的关键所在。近年来,中国银行一直将追求卓越的公司治理作为发展中的重要目标,通过科学的公司治理结构、完善的公司治理制度、高效的公司治理机制推进中国银行特色的公司治理实践。良好的公司治理在科学决策、防范风险、提升市场形象、更好地为股东创造价值等方面发挥了积极作用。

陆彬