

# TOP 理财 | 活动

### 《寻找郑州地区优秀服务支行》系列报道之一

## 工商银行郑州陇海路支行 追求高品质服务无止境

银行业的本质属性是服务,服务水平的高低,直接关系到银行自身的可持续发展,更关系到银行的社会形象和品牌形象影响力。中国工商银行郑州陇海路支行营业大厅以“金融服务提升活动”为主线,以人民群众满意为标准,加强服务精细管理,着力推进服务转型,持续提升服务能力,赢得了周边市民的一致认可。

郑州晚报记者 吴幸歌 通讯员 吴明喆



工作人员主动为客户提供茶水服务

### 明确目标,建设人民满意的银行

为深入贯彻落实上级行以及监管部门各项服务工作要求,2014年,陇海路支行结合实际,在全行范围内进行动员和部署,统一思想,提高认识,迅速行动,真抓实干,着力打造优质服务品牌,全面建设人民满意的银行。

据陇海路支行行长荣卫民介绍,支行明确通过3年努力,使其辖属二级支行服务

水平达到上级行以及监管部门确定的标准。按照“统筹兼顾、先易后难、梯次推进、重点突破”的原则,支行确定财富管理中心等12家二级支行为2014年第一批优秀达标目标单位,2015年底,所有辖属二级支行实现全部达标,2016年将再整改、再完善。同时,为保障活动有序开展,支行还成立“服务提升活动

领导小组”,由支行行长直接领导,统筹负责活动的日常工作开展、问题整改及落实,再配合督导帮扶小组的分包管理和联动推进,全面推动服务水平快速提升。

“正是有了统一的目标和认识,全体员工服务的积极性特别高,每个人都在努力地提升服务水平献计献策。”荣卫民说。

### 创新服务,巩固服务金字招牌

近年来,陇海路支行营业大厅以全国“百佳示范单位”为激励,从硬件设施的配备到员工的服务水平都实现了可喜变化,但这些显然不够,“2014年,营业大厅再度扬帆起航,以文明规范服务百佳示范单位考核标准为指引,进一步完善精细化管理,深入打造服务亮点,创新提升服务能力,不断巩固优质服务金字招牌。”荣卫民说。

据悉,营业大厅严格按照银行业协会190条“百佳”考核标准,认真开展自查工作,逐条进行核对,重点查找存在的问题和不足,并对检查中发现的问题进行汇总,限定时限,及时督促整改。

为了改善窗口服务,提升服务效率,切实提升客户满意度,营业大厅狠抓客户投诉治理工作,按照“谁的

问题,谁负责;谁的权限,谁解决”的工作原则,从源头上强化对突出问题治理的考核和治理。针对客户排队现象突出、客户满意度下降等问题,还开展了专项治理活动,通过采取增加外部服务人员数量、灵活设置叫号机系统、加强柜面引导分流、提高员工业务办理效率等一系列措施,有效缓解了客户超时排队现状。

### 3个着力,全面提升服务品质

除了创新服务能力外,近年来,营业大厅把客户满意作为塑造品牌的出发点和落脚点,以“3个着力”为抓手,全面提升服务品质。

据荣卫民介绍,一是着力加强服务队伍。通过开展服务培训、产品培训和规章学习,不断更新、丰富员工知识构成,促使员工由“要我学”向“我要学”转变,队伍素质明显提升。

二是着力提升服务效

率。银行建立了业务高峰时段服务窗口弹性工作制、高峰时段提醒和邻近网点推介制度,并充分发挥大堂经理引导、自助、电子银行渠道分流作用,有效缓解排队压力。此外,他们还建立了高端客户个性化预约服务机制,为优质客户提供了业务预约、停车位预留、专属服务窗口预定以及一揽子金融服务个性化定制等方面的特色化服务。

三是着力扩充服务能力。在建立贵金属体验区、高

端客户服务绿色通道、国际业务专柜的基础上,进一步丰富了服务功能配置,在客户等候区增设音响设备,播放优美音乐,提升服务品味;在贵宾区域增配IPAD MINI,缓解客户等待时的焦急心情。

“服务无止境。”这是采访中荣卫民说得最多的一句话。其介绍,陇海路支行站在百佳示范单位的基础上,将按照“打造卓越金融服务、建设人民满意银行”的总体要求,努力在“为民服务”方面实现新的突破。

### 招商银行“金葵花”钢琴大赛圆满落幕

近日,由招商银行主办的2014年“金葵花”杯全国少儿钢琴大赛总决赛在深圳举行,从全国40多个城市5300多名参赛者中层层选拔而出的近150名初赛冠军选手进行了一场钢琴巅峰对决。据介绍,该赛事的评委阵容堪比专业钢琴比赛,国内四大音乐学院钢琴系领军人物悉数到场,尤其是国际钢琴巨星郎朗赫然现身,将会场的气氛推至另一个波峰。李瑞香

### 郑州银行首次进入世界银行综合排名前500强

近日,英国《银行家》杂志在其官方网站揭晓了2014年度世界银行1000强,郑州银行连续第5年进入该榜单。其中,资产规模排名在2013年的基础上再度飙升100位,位列全球第442位,一级资本排名较2013年提升49位,位列全球第480位,两项关键排名双双进入世界银行500强。在111家进入该榜单的中国地区银行机构中,郑州银行资产规模和一级资本均居第49位,综合实力首次跻身全国商业银行50强行列。刘兆赞

### 中信银行控股股东名称发生变更

中信银行8月6日晚间公告,公司控股股东中国中信有限公司的通知,控股股东名称已由原“中国中信股份有限公司”变更为“中国中信有限公司”。目前,中国中信有限公司已就上述名称变更事项办理完成相关工商变更登记。夏晴月

### 交行洛阳分行发行洛阳市首张城市主题卡

日前,交通银行洛阳分行设计的洛阳市第一张城市主题金融IC卡“千年帝都卡”于8月初正式发行。该卡除具有与普通太平洋借记卡消费、存取款、转账结算、查询等功能外,还具有参加交行指定特约商户银行卡消费活动、交行刷卡积分换礼活动、交行指定旅游景点门票特定优惠等多项增值服务。为了使持卡人享受更多实惠,洛阳分行特向上级行申请了免收开卡工本费、年费及每月免收前两笔同城跨行取款手续费的优惠减免政策。全权

### 民生银行“定活宝”5000万元额度首日售罄

8月7日,民生直销银行“定活宝”首日发售,5000万元额度11分钟瞬间售罄。据悉,“定活宝”立足高收益、低门槛定期产品,同时主打高流动性,即客户持有产品后可用于质押,3个简单步骤即可实时获取贷款,大大提升了资金的流动性和利用率。业内人士表示,除了低门槛、高收益率吸引了很多互联网客户外,“定活宝”的创新之处在于可用于线上自助实时获取贷款“活”的特点。而“定活宝”背后的银行信誉亦是保证安心投资的基础所在。索伟谔

## 中国梦·中原情“绿叶增春”爱心书画展9月中旬举行

8月10日上午,由陶行知教育基金会主办,河南超原文化传播有限公司承办,北京羽佳翰文化传播有限公司、中原红商会、河南红商实业(集团)有限公司、天下收藏协办的中国梦·中原情“绿叶增春”爱心书画巡展活动在天下收藏二层展出。

据悉,此次试展活动从8

月10日开始到9月5日结束,正式活动将于2014年9月中旬在河南省黄河迎宾馆举行。此次巡展特邀中国文联领导和备受全国观众喜爱、誉满演艺界和书画界的覃志刚、姜昆、唐国强、郁钧剑、徐沛东、张铁林6位复合型明星艺术家同莅美丽的绿城。他们将向观众呈现他们艺术人生中精彩亮丽的另一

面。据组委会介绍,此次巡展共展出6位艺术家100多幅精品力作,作品内容丰富,形式多样,既有精湛的笔墨,又有鲜明的个人风格,充分展示出活跃在舞台和银屏上的艺术家们的别样风采和艺术创作才华。活动期间,6位艺术家们将欢聚一堂,以画联谊,



爱心助学,敬请社会各界爱心人士参与助阵。 郑州晚报记者 吴幸歌

## 购票用建行 出行享惊喜

便捷的同时,还能收获额外的惊喜。

第一期活动时间为2014年7月1日至2014年8月31日,活动期间,用户在PC端登录铁路客户服务中心网站(www.12306.cn),通过建行“个人网银支付”或“账号支付”购票成功,单笔订单支付金额满50元(含)以上即可参加抽奖。第二期活动时间为2014年12月16日至2015年3月

15日。活动期间,用户在PC端登录铁路客户服务中心网站(www.12306.cn),通过建行“个人网银支付”、“账号支付”购票成功或在手机端登录“铁路12306”手机客户端使用建行手机支付购票成功,单笔订单支付金额满50元(含)以上即可参加抽奖。

中奖用户将获得价值3000元的mini PAD、50元善融商务个人商城电子券、10元手机话

费精美礼品,收获意外惊喜。

活动期间,建行将通过全国13000多个营业网点、建行国际互联网网站(www.ccb.com)和建行客户服务热线95533(以及400-820-0588)为广大出行者提供细致周到的服务。更多活动详情敬请关注@建行电子银行微博、“中国建设银行”微信公众账号,更多精彩送不停! 吴幸歌



### 巧巧理财

网上购买火车票,为我们的出行生活带来了极大的便利。作为电子银行领域的领军者,建设银行于7月1日将正式启动“网上购车票,支付用建行”活动,让出行者在享受网购