

## 《寻找郑州地区优秀服务支行》系列报道之三

交通银行郑州经三路支行  
好服务,起于细微,成于坚持

爱心驿站里有雨伞、医药箱、图书等,随时满足客户不同需求

“服务无小事,我们不会一味地追求高大上,而是要有气质,有内涵,让每一个走进这里的客户都有种回家的感觉。”采访中,交通银行郑州经三路支行首席大堂经理党桂琴不断强调说。正是在这一思想的引领下,交通银行郑州经三路支行在服务上狠抓细节,不断创新,赢得了上级行以及周边市民的一致认可。  
郑州晚报记者 吴幸歌

## 真诚服务,赢得客户心

今年7月17日上午,经三路支行营业部的一位领导接到一位客户的求助电话,客户那边显得十分着急。沟通后得知,客户家人在郑州住院急需用钱,但是资金在股市,由于卡密码输入次数过多,造成该卡被锁定,资金从股市转不到银行卡。并且卡为其父亲的,父亲已经80多岁,常住在驻马店市汝南县,来往郑州十分不方便,由于密码解锁须本人办理,现家人一筹莫展,遂向该行求助。行长得知情况后十分重视,立刻决定安排两名工作人员加班去500里外的汝南做情况核实,由客户授权其儿子代

为办理该业务。第二天上午,两名员工冒着酷暑,几经周折来到老人家,老人得知情况后,对他们的业务核实非常认可,愿意让儿子代为自己办理该业务,并对交行的服务连声称赞……

据马华介绍,这样的事例每天都在营业厅上演,很多时候,对他们来说也许只是举手之劳,但对客户来说却是极大的方便,正是因为他们不懈的付出,经三路支行连续三年实现“零投诉”,连续两届荣获“中国银行业文明规范服务十佳示范单位”,2013年又被交通银行总行授予了“青年文明号”的荣誉称号……

## 专注细微,服务无小事

作为2010年、2012年连续两届荣获“中国银行业文明规范服务十佳示范单位”称号的交通银行郑州经三路支行,在对客户的服务上可谓亮点多多,创意不断。

走入该行营业大厅,首先看到的是服务分区示意图,客户可根据不同的业务需求顺利找到所属服务区。在客户等待区的壁挂电视下面,所有的宣传折页按照“活动推荐”、“产品介绍”、“金融知识”等分门别类、“一”字排开,极大地方便了

客户的查阅。

在高柜区,记者看到,每个服务窗口的角落里均布置有精致的插花,花瓶上手写着“祝您快乐”、“祝您平安”等不同内容的祝福语,看了不由得让人心情愉悦。

在贵宾区,交行还细心地为每一位贵宾客户准备了专属水杯,贵宾区还设有“茶吧”、“书吧”等,客户在办理业务之余,还可以在这里阅览群书,畅聊人生。

在营业大厅里还有一处独

特的角落——“爱心驿站”,两块不同形状的地毯重叠相放,寓意将爱心放在信封里传递至每一个家庭。驿站里放置的有雨衣、雨伞、湿巾、医药箱、图书等,可随时满足客户的不同需求。整个环境布置得十分优雅、温馨,已经成为大厅里一道亮丽的风景线。

据党桂琴介绍,该网点的每一处改变都是员工集体智慧的结晶。为了尽可能地做好细节,服务到位,每一名员工都付出了很多。

## 关爱员工,激发能动性

银行业竞争的核心是服务,而提供服务的是每一位员工。“只有员工舒服了,才能以更高的热情投入到工作中来,才能更好地服务客户。”采访中,交行经三路支行副行长马华由衷地说。

据了解,该行领导班子成员不仅关心员工的一日三餐,还精心为员工策划生日PARTY、举办运动会等,凡员工家的红白喜事,包括直系亲属生病,他们都会去家里看望,并定期组织对员工进行家访,了解他们的生活状

况,让员工充分感受到被重视、的温暖。

由于营业厅大部分员工都是80后、90后,这些年轻人点子多,思路活,该行负责人大胆启用新人,并把大量的工作交给这些年轻人来做。“前段时间,我们营业厅装修,所有的软装以及家具,都是员工亲自跑到市场上去采购并精心布置的。”马华说,刚开始她还有些担心,但后来发现这些年轻人不仅懂得控制成本,布置出来的效果也很好,很有创意。

## 如何给孩子零花钱?

交行理财专家建议,树立孩子正确消费观,可定期定量给零花钱

作为父母,我们总想给予孩子最好的东西。除了供应孩子吃穿和学费以外,如何正确引导孩子消费也十分重要。随着新学期开学在即,如何给孩子零花钱?如何让孩子学会分辨哪些消费是有价值的?哪些消费是无意义的?让我们一起来听听交通银行河南省分行理财专家的建议吧。  
郑州晚报记者 吴幸歌 通讯员 王丽

## 树立正确的消费观

孩子虽然是未成年人,但在其亲朋好友的“赞助”下,小小年纪已经有了一些“积蓄”,孩子会要求拿零花钱来购买零食、玩具等物品。因此,交行理财专家建议广大家长平时要经常给孩子讲解

一些正确的消费观,并根据孩子不同的年龄段,有的放矢进行消费教育。比如,在孩子幼儿园的阶段,父母有意识带着孩子去超市购物,去银行存取款,在这个过程中,让孩子主动体会钱的用处和流通

方式。当孩子读小学以后,可以采取一些启发式教育,如培养兴趣爱好和购买学习用具等,让孩子自己去感受消费的过程,并在过程中让孩子分辨哪些消费是有价值的,哪些消费是不必要的。

## 有劳有得,取之有道

父母对孩子的爱是天底下最无私的,不图任何回报。但理财专家提醒家长,在给予孩子的过程中,一定不能完全不求“回报”。过度的溺爱与付出,只会给孩子的未来埋下隐患,使其不懂得感

恩。在日常生活中,每一位家庭成员都应有责任感。可以本着“有劳有得”的原则,鼓励孩子参与到家务劳动中来,事先与孩子商定劳动报酬的比例。比如说洗一天碗、拖一次地、帮爸爸擦一次车,根

据“工作”完成情况,可以支付给给孩子一定的报酬。

虽然钱不多,但在这个过程中,孩子会体会到钱的不易,对自己通过劳动所得的零花钱在消费的时候也会格外珍惜。

## 定期定量,学会节制

处于成长期的孩子,还没有很好的自控能力。理财专家提醒家长,应定期定量提供零花钱。

首先要定期给,可每周或半月给一次,避免孩子养成乱花钱的毛病。在定期给的过程中,给予孩子自行支配的权利,如有结余,让孩子自主处理,培养孩子的理财能力。其次要定量给,一次不要给太

多的零花钱,控制在基本额度够花的为宜,这样可让孩子从小养成勤俭节约的好习惯。

另外,家长可以要求孩子把零花钱的1/3存下来,再拿出一部分捐给慈善团体。还可以让孩子把存下来的那1/3再分成两份,一份是固定的,要存进银行,留做长期用途;另一份是机动的,让孩子自己决定怎么用。

## 活动推荐

交通银行信用卡,还款更Easy  
成功自动还款送10元刷卡金

活动时间:7月1日至12月31日

活动内容:活动期间,成功核发指定交通银行信用卡新客户,核卡日起90天(含)内,签订该行自动还款业务,且至少有一笔金额满200元的成功自动还款,可获赠10元刷卡金!

指定交通银行信用卡:指除所有交通银行白金信用卡、交通银行BOSS信用卡及活动期间新上市的信用卡产品以外的交通银行信用卡。

办理途径:

1.通过申请表:申请信用卡时,在申请表上的“自动转账还款业务”一栏中作相应勾选,可签订“自动还款”服务。

2.通过手机:手机访问交通银行信用卡移动官网 creditcard.bankcomm.com 签约“自动还款”服务。

3.通过电脑:访问交通银行信用卡官网 creditcard.bankcomm.com,完成签约“自动还款”服务。