

■《寻找郑州地区优秀服务支行》系列报道之十

# 邮储银行郑州市中心支行 营造“家”氛围,打造“心”服务



锐意进取的团队

## 用细节营造“家”氛围

“没有什么可以让心贴近,除了家一般的温暖。”据邮储银行郑州市中心支行行长刘军莉介绍,为满足各类群体的需要,所有的公示项目都显示中英文内容,力图让各个群体的客户都能体会到中心支行“家”的服务;针对特殊群体提供便捷的人性化服务,确实无法前来的客户由综柜上门核实,提供网点延伸服务,享受把银行带回家的贴心服务。

“中心支行实施以大堂、理财经理为中心的‘大堂制胜’营销策略,为客户实行一站式标准化的服务体验。大堂经理按照客流量和高峰期等业务需要合理调配柜员、窗口等业务资源,同时引导客户到适合的服务区域,加强向自助设备的分流引导,充分发挥自助功能,有效减轻窗口压力。”

除了给客户带来“家”的温暖,该行还致力于为员工营造“家”的温馨。该负责人说,该行实行带薪休假制度,设立弹性窗口,淡季时确保让每位柜员每月多休一天,同时设立“中心支行职工小家”运动橱柜,组织野外拓展训练为员工提供减压途径;关心生病职工,为生日的同事共同庆祝,为家庭困难的职工解决难题,对待员工像关怀自己的家里人一样。

## 细心完善服务细节

秉承邮储银行的经营理念,该行细心贴心的完善着每一个服务细节。例如,坚持每天早到半小时,力求提高整体服务水平;为保护客户权益,专门刻立身份证件专用用途戳章,只需客户签名即可。为缩短客户开户等待时间,该行将空白开户资料整理成套餐组合档案递交给前来开户的客户,省去了临时翻找开户表格的时间。力求在每一个细节上,给客户 provide 无微不至的服务。

凭借先进的管理理念,优质的服务水平,截至今年9月底,该行累计实现收入10579万元,完成收入预算75.99%,综合实力排名位居全省转型网点之首;截至今年10月底,公司业务

## 依靠“三心”赢得客户

刘军莉坦言,作为河南邮储银行系统内获得奖项最多的支行,在提升软实力上,他们一直提倡依靠“三心”赢得客户,即:用诚心服务打动客户、用细心的服务感动客户、用耐心的服务吸引客户。他们借鉴沃尔玛“用户永远是对的”的服务理念,遵循市行网点规范化评审工作指导思想,率先制定了中心支行规范化服务考核制度,逐步树立起中心支行“明星”服务的优质品牌形象。

2007年底,伴随着邮储银行体制改革的大潮,邮储银行郑州市中心支行正式成立。在总行、省市行各级领导的正确指导下,该行坚持“以客户为中心,以市场为导向”,强化服务,锐意进取。在全面加强基础建设,不断提升服务内涵上,以切实的行动不断完善客户服务工作,以真诚服务打造精品银行,为树立邮储形象、创响服务品牌贡献了力量。郑州晚报记者 倪子 张俊

存款余额53.2亿元,信贷年累计发放各类贷款8.22亿元,贷款结余37.14亿元,个人储蓄存款余额达到4.48亿元,公司、信贷、个人三大业务均居全市第一。

傲人成绩为该行赢得了满满荣誉:2012年度河南省银行业文明规范服务示范单位、2013年度先进单位、2013年度安全保卫先进单位、2013年度零售信贷示范行建设达标单位……今年,该行更是荣获由全国银行业协会颁发的2014年中国银行业文明规范服务“十佳示范单位”。刘军莉也凭借出色的领导能力,获得2013年度优秀党员、2013年度市分行“先进工作者”、2012年度优秀支行行长等荣誉称号。

2014年,是该行全面推进网点转型,加快可持续发展的关键之年。刘军莉表示,成绩已成过去,在今后的发展中,该行将以特色示范行的建设为契机,坚持科学发展观,积极拓展市场,提高负债业务市场占有率,扩大市场份额;做大做强信贷业务,打造零售信贷市场优势地位和服务品牌;把公司业务看做提高经济效益、提升品牌地位的一项重点工作,大力推动公司业务规模化发展。

## ■银行播报

### 工商银行再获“中国最佳呼叫中心”大奖

近日,在国内知名呼叫中心第三方平台“客户世界机构”举办的年度大会上,中国工商银行再度被评为客户世界机构颁发的“2014年度中国最佳呼叫中心”,这是该行自2010年以来第四次获评“中国最佳呼叫中心”大奖。近年来,工商银行将大力发展电话银行等电子渠道作为提升服务水平的重要手段,不断完善服务功能。截至目前,工行95588电话银行的注册客户接近1.2亿户,电话银行人工坐席人员超过6500名,日均接听电话量约40万通,居国内同业首位。张晓辉

### 招商银行业内首推“自贸跨金通”业务

近日,招商银行“自贸跨金通”业务推介会在上海举行,这是国内第一个结合黄金国际板主题的银行业务推介会。据介绍,招商银行“自贸跨金通”业务是以“跨金通”黄金综合服务平台为载体,借助“在岸”、“离岸”、“FT”三大账户体系,以交易所主板、国际版及国际市场全牌照护航,有机结合招行自贸业务和黄金国际板业务而成的对客一揽子产品服务,涵盖了黄金国际板开户、黄金租赁及关联FT账户开户、账户管理等系列产品服务。李瑞香

### 交行河南省分行借记卡业务实现全省同城

据悉,自2014年11月1日起,交行河南省分行借记卡业务实现全省同城。全省通业务实现了该行借记卡在河南省系统内存取款、转账交易零手续费的优惠,极大提高了该行在同业市场上的竞争优势,对于提升品牌形象、提高市场占有率,助推个金业务快速发展具有重要意义。全权

### 中信银行推“美签宝2.0”活动

日前,中信银行顺应趋势,发展出包含电汇、汇票、留学贷款、签证材料代传递等所有与出国金融有关的产品体系。值得一提的是,中信银行出国金融业务还具有“人无我有”的独特优势,如代收赴美非移民签证费、代传递再次赴美签证材料、新西兰留学汇款专用账户均由中信银行独家办理。据悉,目前,针对美国非移民签证,中信银行新推出了“美签宝2.0”的活动,使美国签证服务延伸到更多方面:提供翻译、注册预约、填申请表等一站式服务。申请者只需支付签证费并成为中信的金卡以上客户即可获赠对应的美签服务。据悉,该类服务在其他机构以翻译、填表、培训等名目会收取几百元到上千元不等的服务费。夏晴月

## “双十一”将至,除了支付宝外还有啥支付方式又快又省钱? “剁手党”抢购商品妙招看这里

“去年‘双十一’,我的网银太不给力,支付响应时间长、交易拥堵、系统瘫痪,害我有些商品没抢到。”随着电商节日“双十一”进入倒计时,像晓燕这样的“剁手党”已经摩拳擦掌,不想再因为支付慢人一步而与心仪商品失之交臂。其实除了支付宝以外,银行也推出了自有的快捷支付方式,只要提前开通好,便可以在支付、抢购上占得先机。而在省钱方面,使用一些指定的支付方式,也可通过累计可抵现积分等方式达到省钱目的。郑州晚报记者 倪子

### 支付 银行快捷支付最快0.123毫秒

为迎战“双十一”各种秒杀和抢购,很多人都习惯使用支付宝的快捷支付功能,事实上除了支付宝,也有不少其他快捷支付的手段可以帮你迎战“双十一”。

不久前,工商银行推出快捷支付“工行e支付”。这款服务与第三方支

付公司推出的快捷支付产品相比通用性更强,同时对应淘宝、天猫、京东、唯品会、亚马逊等众多电商平台。完成注册后,客户能在PC端或手机端完成单笔5000元以内、日累计5000元以内、单月累计5万元以内的支付业务。

除了“工行e支付”,银联推出的小

额支付也是另一种选择,针对一些100元以内抢购,只需要输入银行卡的卡号、密码和CVN2(后三码)就可以快捷地完成支付。相较其他支付方式,小额支付需要事前开通,且可以设置有效期,即使“双十一”过后不使用时也能确保安全。

### 省钱 网购用信用卡支付积分可抵现金

满足消费的同时,是否能寻找一些可以省钱的途径呢?

据了解,目前,中国银行、农业银行、广发银行等13家银行已经与支付宝合作推出信用卡网络支付积分体系,只要在支付的时候使用支付宝的信用卡快捷支付功能,就能获得相应积分。而在付款的时候,页面会实

时显示信用卡的积分和可以抵现的金额,选择“我要抵现”,完成积分兑换,即可完成用积分购物。

而兑换规则上,不同银行的信用卡积分,兑换集分宝的标准不一样。如广发信用卡支付,每10元返3个集分宝(限淘宝、天猫),确认收货后返还至支付宝账户。也有银行可以用信用卡的

积分兑换集分宝。而每个100个集分宝可在淘宝、天猫上抵扣1元钱。

在使用这些银行的支付宝时,使用信用卡进行快捷支付,无论是将这些集分宝利用在“双十一”的抢购上,还是在“双十一”的“血拼”中积累更多的集分宝,都将使消费者剩下一笔小钱。

兴业银行 郑州分行				
兴业理财 领跑高收益				
产品名称	起点金额	产品期限	参考年化净收益率	发行日期
代销理财	1000元/1万	181天	5.4%/5.5%	11月4日-11月7日
天天万利宝 开放式	5万/30万	77天	5.40%/5.50%	10月31日-11月6日
季季丰/季季高	5万/30万	每3个月可赎回	5.5%/5.6%	11月3日-11月14日
至尊版	100万	约6个月可赎回	6.20%	11月7日-11月10日
至尊版	300万	约12个月可赎回	6.40%	10月28日-11月10日

了解更多理财资讯 扫一扫

更多产品详询各营业网点 或致电95561

投资有风险,理财需谨慎!