

■《寻找郑州地区优秀服务支行》系列报道之十二

## 广发银行郑州郑汴路支行 细节体现人性化服务



资料图片

### 提升基层员工能力

银行的服务质量的好坏、服务水平的高低,既是一家银行核心竞争力的重要内容之一,更涉及千家万户的切身利益,影响着社会生活的各个方面。

其中,柜员、客户经理、大堂经理等岗位是直接面向客户服务,他们的服务意识、服务能力和服务效率,直接关系到大众对于银行服务的印象好坏。该行十分重视基层一线员工服务能力的提升,从根植全行员工服务理念入手,制定了一系列员工高度认可并一丝不苟执行的服务规定。

“我们经常组织员工学习《中国银

### 打造“亲情化”团队

因支行营业部工作量大,加班或学习时间多,主管会细心地为员工准备“加班餐”。正是这种“我们是一家人”的集体观念,打造成了一支吃苦耐劳、意志坚强的团队。在工作中,该行员工更加用心关注客户的需求,努力做到有求必应。

该行理财经理宋丹工作时间不长,却颇得客户的认可,靠的就是真诚的服务。“有一次,一对老夫妻请宋丹推荐个存钱比较保险又挣钱的办法,宋丹介绍了广发银行‘薪加薪’产品并帮他们到柜台前存了5万块钱。没过几天,老先生却怒气冲冲打电话说购买不成功。

行业文明服务公约》、《广发银行文明服务手册》等材料,多次对一线员工进行商务礼仪培训,由专业人士主讲银行商务礼仪知识,进行服务形式规范与沟通技巧的培训。安排一线员工到兄弟支行和同业网点,进行参观学习、体验、交流,从他行服务中汲取有益借鉴。”

该行负责人说,通过这些举措,员工更加准确把握了服务标准,使一线员工能够娴熟流畅地应对各种业务,柜员的日均业务处理能力大幅提升,有效缩短客户排队等候的时间,促进了一线工作质量和效率的提高。

原来“薪加薪”是整万元扣划,因为两位老人存款没有零头才导致未能成功扣划。查明原因后,宋丹立即给两位老人打电话,先表示了歉意,又主动往老人的卡上存上1元钱,并向总分行申请进行了补扣划。第二天一大早,两位老人专程从西郊赶来向她表示感谢。还她一块钱后,又从包里拿出十几万元现金存到账户上,说以后理财就认准广发银行。”

该负责人说,他们的工作看似平凡,但在平凡背后,却彰显出无限精彩。像宋丹这样感人的故事还有很多,员工用服务感动着客户,客户的举动也感动着员工。

金融业的竞争,是一种信誉的竞争,更是一种服务的竞争。谁的信誉好,谁的服务好,谁就能更适应顾客的需要,谁就能赢得更多的市场。自成立以来,广发银行郑州郑汴路支行就把人性化服务作为立行之本。从服务质量、服务手段、服务内容、服务态度、服务环境等多方面入手进行管理,不断提高优质文明服务的水平,获得社会各界好评。

郑州晚报记者 倪子  
杨长生 通讯员 张军增

### 营造最佳服务环境

宽敞亮堂的营业大厅,舒适自在的客户休息等候区,一应俱全的老花镜、计算器、点(验)钞机、饮水机、医药箱、客户意见簿、无障碍通道等便民设施,布局合理的理财区、网银体验区、自助银行等服务区,无不为客户营造出一个优质、专业的服务氛围。

“舒适的环境布局与一流的硬件设施是银行提供优质服务保障。一直以来,郑汴路支行都十分重视服务硬件环境的建设,致力于为客户提供舒适、便捷的金融服务。”据介绍,2012年,该行在总行统一规划下进行了重新装修,所有设施都由总分行统一标准配置,并结合广发银行启动智能终端网点的契机,进一步完善了在网点智能设备。智能叫号机、电子银行、手机预约取号等功能最大程度提升了客户体验。

长期的付出,赢得了客户认可和提升了客户对该行的满意度和忠诚度。但“服务永无止境”,该负责人表示,他们将继续怀着“目标有多远,我们就能走多远”的服务信念,一如既往地以更好满足客户的需求为服务核心,以更高的标准要求自己,追求更高品质的金融服务。

■银行快讯

### 中国银行获得 “沪股通”独家结算银行资格

近日,香港中央结算有限公司选定中国银行为“沪股通”独家结算银行,由中银香港和中行上海市分行分别担任香港和内地结算银行。据悉,今年10月,中国证券登记结算有限责任公司同意中国银行“港股通”跨境资金结算业务资格申请,并指定中银香港作为中登公司在香港结算的开户银行,办理相关结算业务及换汇业务。至此,中国银行已获得“沪港通”全部业务资格,成为“沪股通”独家结算银行和“港股通”结算银行及独家指定银行。

陆彬

### 民生银行 推优先股发行方案

11月7日,中国民生银行股份有限公司发布公告称,公司拟在境内发行不超过2亿股优先股,在境外发行不超过1亿股优先股,募集资金全部用于补充其他一级资本。同时,民生银行董事会还审议通过以非公开发行股票方式实施员工持股计划的方案,拟发行不超过140,846万股A股普通股,募集资金不超过80亿元人民币,扣除发行费用后全部用于补充核心一级资本。温恬

### 中国银行连续4年 入选全球系统重要性银行

11月6日,金融稳定理事会公布2014年全球系统重要性银行名单,中国银行成为新兴经济体国家中唯一连续4年入选全球系统重要性银行的金融机构。据悉,自2011年首次入选以来,中国银行恪守全球系统重要性银行职责,不断完善风险治理,加强集团跨境、跨业风险管理。同时,夯实管理信息系统,提高风险数据归集和管理水平。陆彬

### 华夏银行 公布2014年三季度报告

近日,华夏银行公布了2014年三季度报告。据悉,2014年9月末,华夏银行总资产规模达到17,840.92亿元,较年初增长6.68%;归属于上市公司股东的净利润131.77亿元,同比增长18.39%。规模稳定增长,一般性存款余额增速快于资产增速;存款偏离度符合监管要求。2014年9月末,该行年化资产收益率超过1%、净资产收益率达到19.29%,保持双提升。华郑

### 中信银行 整合资源打造“健康管家”

近日,中信银行在北京举办“中信爱健康俱乐部”启动仪式。据悉,“爱健康俱乐部”以“珍爱自己、关爱家人”为健康理念,整合医疗资源打造“健康管家”高端健康服务平台,涵盖专家门诊、健康筛查、妇儿保健、中医诊疗、保健护理、养生讲座等多方面。“中信爱健康俱乐部”会员可享受“珍爱自己、关爱家人、超值体验、特惠金融、持续关怀”五大板块40余项服务内容。夏晴月

### 中信银行 试水线上社区金融服务

11月4日,中信银行与百度共同宣布推出“中信百度贴吧认同信用卡”,并同步在百度贴吧推出“3D金融服务大厅”,为数亿贴吧用户提供线上金融及支付类服务。据悉,“中信百度贴吧认同卡”的最大特征就是集吧友情感认同、身份象征、贴吧特权、信用卡功能、特惠商户于一身,为广大吧友提供独具特色的O2O模式的消费金融和支付服务。“中信百度贴吧认同卡”系列产品均为金卡,本次首推两款。夏晴月

## 参与公益活动 勇担社会责任 华夏银行全程支持“重访大运河”活动

今年6月,中国大运河项目“申遗”成功,我国历史上一条伟大的运河工程将成为全人类共同文明遗产而令人仰望。国家文物局、新华社由此在10月26日发起“重访大运河”报道活动。作为发掘华夏古老文明的一条脉络,大运河不失为独特的文化线路,进而唤醒人们对大运河流域发展的回忆,同时也吸引对古运河生态保护的关注。华夏银行是“重访大运河”活动的全程支持单位,活动将在一个月的时间里穿越8个省份20多个城市,横跨黄河、淮河、长江和钱塘江5大水系,以文字、图片、电视、网络等全媒体形式进行报道,全景展示中国大运河的魅力和风采。  
郑州晚报记者 倪子 杨长生  
通讯员 常翠

### 担当社会职责 “华夏”义不容辞

11月7日“重访大运河”全媒体综合报道团来到郑州,在华夏银行郑州分行举办了“运河金融”专题座谈会。为了挖掘运河经济在历史商业文化中的作用、展望未来金融业的发展,“重访大运河”报道团队与河南省金融学会、华夏银行就“运河金融”话题进行了探讨。

### 华夏郑州分行 情系河南经济

华夏银行郑州分行成立两年多来,鼎力支持省内大中型骨干企业做大做强,年内累计向省内企业提供各种信贷支持净投放267亿元,年内债券承销66.5亿元,银证投融通业务22亿元,结构化融资50亿元。同时致力支持河南中小企业发展,坚守“中小企业金融服务商”战略定位,共推出16个系列的特色小企业金融服务产品,并及时推出了“平台金融”业务模式及特色化

“年审制贷款”。

另外,华夏银行创新个人业务产品,提供快捷金融服务。华夏银行的高收益龙盈理财、信用卡“1元观影”、个人网银重重礼以及手机银行“0元抢快乐”等系列活动都让消费者分享了实惠。尤其是华夏ETC(高速公路不停车电子通行卡)免费赠送,让车主省时省油省费,目前已成为华夏银行在中原大地一个标志性品牌产品。