

《寻找郑州地区优秀服务支行》系列报道之十八

浦发银行郑州高新开发区支行 新思维心服务 重品质创卓越



浦发银行郑州高新开发区支行成立于2008年6月26日,现有员工33人。多年来,该行遵循“新思维 心服务”的经营理念,坚持依法合规经营,在系统内的各项经营业绩名列前茅。自成立以来,该行秉承“笃守诚信、创造卓越”的企业文化,坚持以客户为中心,保持高水平的金融服务标准,获得社会各界一致好评。

郑州晚报记者 倪子 张俊

服务满意率高于99%

无论您是第一次踏进高新支行的营业大厅,抑或是我们经常光临的老客户,萦绕在您耳边的总是“您好、请、谢谢、对不起、再见”这样的浦发文明十字用语。没错,这就是浦发银行郑州高新开发区支行最基本的服务素养。

据该行负责人介绍,为使优质文明服务工作质量不断提升,该行结合《中国银行业文明服务公约》及各项工作指引、实施细则,制订了《服务管理办法》《服务检查实施细则》《突发事件应急处理预案》《支行服务考核办法》《投诉处理管理办法》等一系列措施、办法,在机制上为文明服务工作的持续进行提供了有力的保障。

结合这些管理办法,该行坚持常态化服务检查考核制度,对营业网点服务工作做到每月一次全面检查,每周一次总结反馈,每天一次自查自纠,促使管理的规范与科学,每位柜员柜面服务满意率均高于99%,在分行及总行的服务检查中稳居前列。

多项业务指标持续位居前列

作为窗口行业,服务质量直接关联到银行整体的形象,影响到业务的发展。“在我们的客户群体中,听到最多的一句话就是‘高新支行办理业务确实快,不用等很久,柜员服务还很热情’,很简单的一句话背后却包含着每一个柜员的努力。”据该负责人介绍,工作中业务的熟练处理,建立在他们班前班后对于工作流程的一遍遍梳理,每一次梳理都能查缺补漏、优化流程。

柜员优质的服务为支行完善职责业绩的发展奠定了坚实基础,该行在建行以来业务总量及人均业务量持续位居郑州分行前三名,支行还多次涌现出浦发业务能手、营销能手等先进典型。此外,该行自助设备业务量也在全行位居前列。在经营业绩方面,2013年,高新支行实现各项存款27亿元,利润4332万元,其中中间业务收入993万元,比上年增长26%,连年完成了分行下达的各项经营业绩,不良贷款率控制在分行下达的计划指标内。

为高新区居民提供方便

该行的残币清点工作和柜面通业务更加值得称赞。同样坐落于西郊的多福多馒头厂,由于其商品的特殊性,零钞,残钞特别多,该行营业部同事不厌其烦的热情服务,每周清点残钞、硬币等零钞30余万元,年累计可达1500余万元,在广大客户中留下了很好的口碑。去年,该行还收到了多福多馒头厂赠送的锦旗一幅。

浦发银行2008年进驻高新区,至今仍为高新区唯一的股份制银行和唯一参与“柜面通”的合作银行,承担的柜面通业务压力非常大,每个柜员每天都保持着30笔以上的柜面通业务。浦发银行高新支行的“柜面通服务”为高新区居民提供了真真切切的方便,也受到高新区“柜面通”客户的一致好评。

打造卓越的客户服务质量是现代商业银行的核心竞争力,也是该行转型发展、提升客户经营能力的重要举措。该负责人表示,未来,该行将继续推进金融创新,完善服务机制、服务手段,持续为周边客户提供诚信、用心、全心、贴心、专心的服务,努力建设具有核心竞争优势的现代金融服务企业,竭尽全力为地方经济发展作贡献。



富德生命人寿 FUNDE SINO LIFE

生命今生如意年金保险计划 隆重上市

拥有今生的如意 幸福不老的时光

公司介绍

实力雄厚

生命人寿保险股份有限公司是一家全国性的专业寿险公司,成立于2002年3月4日,总部现位于深圳。公司现注册资本117.52亿元,总资产已超2000亿元,是国内资本实力最强的寿险公司之一。公司现为全国500多万客户提供包括人寿保险、意外险、健康和养老保险在内的全方位风险保障解决方案和投资理财计划。

管理卓越

生命人寿一直致力于科学前瞻的人才战略,引进了大批业内优秀的高端人才。公司拥有一支由业界知名寿险管理人才组成的优秀经营管理团队,有丰富的行业经验和影响力,高层次的经营管理者和高素质员工队伍是生命人寿专业、健康经营的有力保证。

社会责任

生命人寿自成立以来,心系国家,积极履行着企业社会责任,将爱播撒在神州大地。生命人寿为客户提供的保障已超过5000亿元。在汶川地震、青海玉树地震、南方冰冻、雅安、芦山地震等重大自然灾害面前,生命人寿体现出具有社会担当的企业公民本色,挺身而出,积极投身抗震救灾工作。

服务一流

生命人寿秉承“关爱”的服务理念,通过覆盖全国重点省市的1000多个服务网点、95535客服热线24小时全天候服务,与客户之间搭建起一座零距离、个性化的沟通桥梁,将客户服务贯穿于整个企业运作之中,把客户满意作为自己的全部工作和最终目标,生命人寿赢得了良好的社会口碑。

产品优势

自主

自在生活 主宰美好未来

稳定

安安稳稳 定格幸福人生

月领

月月领取 坐享不老时光

风险提示:《生命今生如意年金保险计划》由主险《生命今生如意年金保险(分红型)》和附加险《生命附加管家B款年金保险(万能型)》组成。《生命今生如意年金保险(分红型)》为分红保险,其红利分配是不确定的。《生命附加管家B款年金保险(万能型)》为万能保险,结算利率超过最低保证利率的部分是不确定的。月月领取在积累期后已选择可选项任将保单利益转换为年金,按月领取。本广告仅供宣传使用,具体内容以保险合同为准。

全国统一客服热线:95535/4008-200-035

公司网址: www.sino-life.com

河南分公司地址:郑州市郑东新区商务外环路24号10层、11层