



2014年,中信银行郑州金水路支行、中信银行郑州南阳路支行、中信银行郑州郑汴路支行三家支行获评“中国银行业文明规范服务干佳示范单位”称号暨“中国银行业五星级营业网点”称号。无数荣誉与骄傲业绩背后,这些网点究竟有哪些优秀经验?他们又是如何获得客户啧啧赞叹的?今天,让我们一探究竟。郑州晚报记者 倪子 通讯员 辛国丽 张倩

2014年中信银行3家支行获评“干佳网点” 优质服务 中信银行的永恒主题



中信银行郑州金水路支行 暖心服务获客户“点赞”

在客户对银行服务需求越来越多元化的今天,仅提供一般意义上的金融服务远不能满足要求。金水路支行的全体员工力图为每一位客户提供差异化、个性化的服务,使每一位走进支行的客户感受到中信银行的温暖与关怀。

客户到访时,主动行使招手礼,给客户温暖亲切的感觉;厅堂设置网银体验区,促使客户对电子银行业务有更深的了解和掌握,在网银体验区贴心的摆上座椅和打印机,同时也为网银客户提供便利;建立公众教育区,提高公众识别和防范金融风险的能力;为员工设置减压区及图书馆,闲暇之余,支行员工可带客户到图书室进行阅览,增加客户与员工粘黏度;积极开展针对小微企业专项产品推介会,现已成功获取优质小微企业信息27户等。

此外,2013年4月10日,在支行领导班子的倡导和支持下,中信银行郑州金水路支行“鸿英养老助学基金会”宣告成立。截至目前,该行已组织多场捐助。

中信银行郑州南阳路支行 以客户为中心打造金牌团队

以服务吸引客户已经成为中信银行南阳路支行全体员工的共有理念。在这种理念指引下,该支行把开展多种形式的服务品质建设作为有效载体,与经营管理工作有机结合、相互促进,支行服务品质得到有效提升,金牌团队招牌广受好评。

该支行坚持开展“五分钟夕会点评”制度,在服务品质负责人、大堂经理、柜面人员、理财经理的参与下,利用下班前5分钟时间,对当天服务进行点评。同时及时介绍同业先进经验,对优质服务行为予以表彰,对不到位的表现进行批评,不

断强化全体员工、保安乃至保洁等不同岗位,营造优质服务网点的责任感、自豪感和荣誉感。

服务大众、回馈社会、急人所急、解人之忧,是南阳路支行服务品质工作的又一个重要主题。2013年6月的一天,支行迎来一位焦急的客户,该客户属异地建筑施工单位,由于资金交易较频繁,且要款紧急。在临近交易系统关闭的情况下,还得要求进行多笔汇款交易。尽管如此,支行会计人员仍然以专业、高效的业务素质尽全力协助客户按时、准确地完成支付业务。

中信银行郑州郑汴路支行 提高服务水平提升客户满意度

“己所不欲,勿施于人”,工作中该行要求员工换位思考,充分尊重客户,给客户便捷的优质服务。同时,该行完善客户调查制度、客户投诉制度,采取各种措施,提升服务满意度。

实践中,该行采取“双管齐下”的策略,在努力提升网点形象、完善服务设施的同时,切实加强员工的日常培训,开展优质服务演练、举办职业礼仪讲座等,健全营业厅人员服务奖励机制,服务效率和服务质量不断提升。

今后,该行将继续总分行的服务规范,承担“干

佳服务网点”的责任与使命,进一步发扬光大“中信服务,天天进步”品牌,完善文明服务工作。

2015年,中信银行郑州分行完善了消费者权益保护工作体系,也加大了对支行服务品质工作的完善、检查与督导,借助总行“软转+硬转”的东风,全面提升网点服务水平,为“2015年度中国银行业文明规范服务百佳示范单位”竞评奠定基础,以客户利益出发做好客户服务,切实保护消费者权益,提高客户满意度,激情奉献,创最佳体验银行。



中信理财 让你钱包里的每一分钱都赚起来

财富增值 - 中信理财

产品期限	购买起点	预期收益
1-2个月	5万	5.4-5.6%
3个月	5万	5.5-5.7%
6个月	5万	5.7-5.8%
12个月	5万	5.7-5.85%
12个月(明星产品)	100万	6.7-6.9%
24个月(明星产品)	100万	7.0-7.2%

活期理财 - 中信薪金贷

2014年货币基金平均收益为活期存款的12倍。

余额理财	自动关联
高于保底金额,自动申购货币基金	取现、消费、转账可自动赎回资金,立即到账,方便随时使用
T+0赎回	每日结息
7×24小时赎回,资金实时到账	收益每日结转,享受投资复利

理财非存款,产品有风险,投资须谨慎。

- | | | | | |
|---------------------|---------------------|-----------------------------|-----------------------------|--------------------------------------|
| 分行营业部 电话: 55588777 | 航海路支行 电话: 66031503 | 经开区支行 电话: 55589558 | 焦作分行营业部 电话: 0391-8789937 | 安阳分行林州支行 电话: 0372-6995558 |
| 红专路支行 电话: 55589228 | 南阳路支行 电话: 63907308 | 商鼎路支行 电话: 55589588 | 焦作分行解放路支行 电话: 0391-2653600 | 安阳分行文峰大道支行 电话: 0372-3895558 |
| 陇海路支行 电话: 68850125 | 黄河路支行 电话: 63907062 | 中州大道支行 电话: 55589966 | 焦作分行人民东路支行 电话: 0391-2985699 | 平顶山分行营业部 电话: 0375-2195558 |
| 农业路支行 电话: 65822715 | 京广路支行 电话: 55589750 | 航空港区支行 电话: 55589860 | 焦作分行塔南路支行 电话: 0391-8789809 | 平顶山分行凌云路支行 电话: 0375-3799358 |
| 文化路支行 电话: 63702785 | 郑汴路支行 电话: 69376173 | 洛阳分行营业部 电话: 0379-68609000 | 焦作分行沁阳支行 电话: 0391-5619558 | 平顶山分行建设东路支行 电话: 0375-3795558 |
| 经三路支行 电话: 69692028 | 金水路支行 电话: 55589077 | 洛阳分行新区支行 电话: 0379-65995558 | 南阳分行营业部 电话: 0377-63195558 | 平顶山分行龙源支行 电话: 0375-2095558 |
| 润华支行 电话: 63902522 | 京广路支行 电话: 55589722 | 洛阳分行九都支行 电话: 0379-62276232 | 南阳分行人民路支行 电话: 0377-62260085 | 新乡分行营业部 电话: 0373-5295558 |
| 紫荆山路支行 电话: 66259011 | 未来路支行 电话: 55589628 | 洛阳分行老城支行 电话: 0379-63995558 | 南阳分行玉器支行 电话: 0377-63595558 | 全国统一客服热线 95558 http://bank.citic.com |
| 东风路支行 电话: 63606229 | 总部港支行 电话: 69523370 | 洛阳分行古城支行 电话: 0379-69801617 | 南阳分行市府支行 电话: 0377-61295558 | 详询中信银行各营业网点 |
| 花园路支行 电话: 65669818 | 商都路支行 电话: 55589777 | 洛阳分行王城支行 电话: 0379-69890707 | 安阳分行营业部 电话: 0372-2595558 | 或拨打 55588666 |
| 信息大厦支行 电话: 65982722 | 郑东新区支行 电话: 55589800 | 洛阳分行偃师支行 电话: 0379-69695558 | 安阳分行人民大道支行 电话: 0372-2295558 | |
| 中原路支行 电话: 67871900 | 建设路支行 电话: 55589816 | 洛阳分行联盟路支行 电话: 0379-69895558 | 安阳分行高新区支行 电话: 0372-5995558 | |