

2015 郑州投资理财文化节《奔跑吧,银行》系列报道之一

工商银行郑州郑花路支行 打造智能网点 提升服务体验



王女士:家住花园路东风路附近,企业上班。“不得不说,工商银行郑州郑花路支行给我的惊喜越来越多。这不,他们新启动了一套智能化服务体系。不用排队等叫号,自己在智能柜员机上就能完成业务办理。比如我想办个借记卡,不用填写任何琐碎的纸质单据,只需轻轻在机器上点击几下,几分钟就完成办卡、发卡全过程。我为工商银行郑州郑花路支行不断提高服务水平点赞。”



不用在柜台苦等,就可以快速自助办理银行卡;不用花费太多时间精力,借助智能打印机,即可自助打印回单、对账单查询等服务;Wi-Fi网络全覆盖,内设电子银行体验区,为客户提供“线上+线下”一体化服务……在工商银行郑州郑花路支行,90%以上的非现金业务都可以通过智能设备自助完成。越来越多的智能化设备、亲民化服务让市民直呼很受用。 倪子 李欣

奔跑吧,银行

网点热线
0371-65717084

体验指数

大堂环境 ★★★★★
自助设备区 ★★★★★
增值硬件 ★★★★★
业务服务 ★★★★★
微笑服务 ★★★★★
专属服务 ★★★★★

工行
郑花路
支行



网点服务效率有效提高

与传统的银行网点相比,这里多了不少自助终端设备,充满时尚元素。据该行行长许磊介绍,该网点刚刚经过一次智能化的升级,在内部功能区划、自助设备升级、产品服务展示等方面,均充分考虑客户的便捷需求。自智能化服务网点正式启动以来,业务办理效率和网点运营效率明显提升,其智能化、综

合化、人性化的服务体验也得到了客户的一致好评。

“智能银行涵盖有智能柜员机、产品领取机、智能打印机、电子银行体验设备等智能设备和信息发布平台等。通过全程智能服务,非现金业务处理综合效率比传统柜面大幅提升:申请借记卡(含联动注册电子银行)只需要5分钟;重置密

码业务,柜面需要8~10分钟,而智能终端只需要两分钟。”许磊说道。

此外,该行智能银行内实现Wi-Fi网络全覆盖,内设的电子银行体验区,为客户提供“线上+线下”一体化服务,客户可在智能银行内全方位体验工行网上银行,感受“融e购”、“融e联”、“融e行”三大线上服务平台的便捷。

最不像“银行”的银行

“这里真是银行?”不少初次造访的人不免生疑。的确,这里除了可以办理银行各项业务,你还能看到多功能教育培训室、休息室、小书吧、书法台、茶艺台、静心港、健身室、减压室、荣誉室、文化长廊、廉洁文化墙、服务文化墙等场所。

在银行业同质化竞争日益加剧情况下,什么样的服务才能让大众满意?许磊给出的答案

是,唯有温馨专业的人性化服务才能得到社会和公众的认可。

据了解,该行将精神文明建设、“职工之家(小家)建设”与“文化角、温馨角”建设结合起来,积极搭建与员工的“连心桥”、与客户的“联谊桥”,对内不断增强员工向心力和团队凝聚力,对外持续提升服务品质和客户满意度,塑造了“郑花”品牌形象,以特色文化推动了

“中国银行业协会文明规范服务百佳示范单位”创建工作。

作为工行营业部推出的首批智能化网点,郑花路支行上半年经营绩效综合考评位居全省工行系统内城区支行第三。今后,工商银行河南省分行营业部将致力于打造精品支行,陆续推出更多像郑花路支行的智能化服务网点,不断提高网点服务水平和工作效率,为市民带来更好的服务。

行业动态

中国快联郑州运营中心落户郑州

“初次注册可以免费得到5000元快币(虚拟消费币),按1:1的比率抵扣部分现金,通过网络在实体店消费,赚到的快币也可以到其他商家再次抵现金消费。”日前,在中国快联产品说明会上工作人员如是介绍。据悉,中国快联郑州运营中心已在郑州成立。

据悉,快联是让商家和消费者都免费入驻的平台,每一位新注册用户还可免费领到价值5000元的快币,消费者在注册商家消费时,除了能享受到低廉的价格外,还可使用快币按1:1的比率抵扣部分现金。也就是说,消费者在加盟店铺内买一件要价100元的衣服,

只需要支付85元现金,另外15元的“缺口”将用快币支付。商家可以用这15快币以消费者的身份到别的实体店内进行现金抵扣消费,同时也可在平台上使用快币发布广告。

“在我们的平台上,商家是不需要支付广告费用的,等到商家确实有商品成交了,我们再收

取1%的佣金。对于商家来说,省掉了前期做广告的投入,对他们来说资金压力将会少一些。”重庆快联科技发展有限公司副总裁李栋梁说,用户在快联的平台上点击广告等,可以赚取抵扣券,用于在快联商家消费。打通了线上线下,抵扣券也能拿到实体店消费。 倪子 杨长生

省少年儿童书法大赛郑州赛区圆满落幕



8月17日下午,由郑州市保险行业协会、郑州市教育局主办的河南省少年儿童书法大赛郑州赛区颁奖仪式,在郑

东新区众意路小学举行。郑州市保险行业协会秘书长朱旗峰、郑州市教育局副局长郭跃华、郑州市教育局安全保卫处处长乔海艇、河南省保险行业协会信息宣传办主任赵晏、郑东新区教育文化体育局书记王恒、众意路小学校长马靖出席会议并颁奖。

自活动启动以来,河南省少年儿童书法大赛郑州赛区共收到来自郑州各县、市、

区50余所中小学校的500多幅书法作品。大赛组委会特邀中国书法家协会会员、河南省金融书协副主席、河南省金院特聘书法家傅飞舟、中国书法家协会会员、河南美术出版社书法编辑室主任白立献、河南省书法家协会会员、郑州大学客座教授徐建彬等组成专家组对作品进行遴选,通过现场书写环节评选出各小组金奖、银奖、

铜奖、优秀奖若干,根据各单位报送作品质量与数量与各教师辅导学生参赛情况分别评选出组织奖9名,辅导奖10名。

朱旗峰表示,本次活动以书法比赛为载体,积极为同学们普及保险知识,使同学们充分认识到保险对于防范风险,保障校园安全,稳定社会秩序发挥的积极作用。

倪子 张俊

■ 保险资讯

中国平安 上半年业绩增长62.2%

日前,中国平安宣布其2015年度中期业绩。上半年实现净利润399.11亿元(人民币,下同),同比增长54.3%;归属于母公司股东净利润346.49亿元,同比增长高达62.2%。内含价值稳步增长,较2014年末上升15.4%。寿险上半年新业务价值同比增长44.3%,险资总投资收益率创近年新高。 范斌华

平安财神节首日劲销 131亿元

中国平安2015财神节8月18日上线后,截至当天24点,“财神节”40款主力产品的总销量突破百亿,达到131.18亿元。首日推出的三款高收益爆款产品“平安信托财富添”、“回本立升”、“平安银行零售优选产品”,开售几分钟之内即遭网友抢光。其中,由平安信托推出的1.5年期“财富添”产品,预期年化收益率9%,上线3分钟额度即抢购一空。 梁斌

“泰康去哪儿”走进长 隆野生动物世界

近日,泰康人寿河南分公司组织了“泰康去哪儿”广州长隆野生动物世界亲子之旅。此次活动以“互联泰康”为主旨,通过线下拜访、线上朋友圈社群传播,广泛邀约公司新老客户及社会大众通过微信朋友圈发表旅游梦想宣言,赢取广州长隆野生动物园亲子1+1快乐之旅资格。通过为期一个多月的报名、投票、抽奖,最终有60组家庭获得游园资格。作为赞助商,泰康人寿在参与报名、参与投票、参与旅游的客户心中留下了深刻的印象。 王若谷

新华保险推“健康无 忧”重疾险产品

8月24日,新华保险推出“健康无忧”系列重大疾病保险产品,包括“健康无忧”A款重大疾病保险、“健康无忧”B款重大疾病保障计划和“健康无忧”C款重大疾病保险。“健康无忧”系列产品具有以下特点:一是保障全面,在60种重大疾病赔付保障的基础上,还提供15种常见轻症的赔付保障;二是价格实惠,特别是“健康无忧”A款保险产品,部分客户每天只花费不到10元,即可享受高达20万元的重大疾病保障;三是期限灵活,三款产品分别为定期、定期两全、终身形态设计;四是投保简便。 徐燕

利安人寿 助寒门学子圆梦

8月23日,2015年希望工程“圆梦活动”利安人寿助学金发放仪式在郑州举行。利安人寿向今年考入二本以上大学的10名贫困学生每人发放4000元助学金,帮助这些家庭困难、品学兼优的贫困大学生顺利入学。据悉,中英人寿全面贯彻各项利好政策新规,推动以保障为核心的保险业务,共同维护社会的稳定,为和谐社会的建设贡献行业的力量。今年,利安人寿在全国范围内共捐助80名贫困大学新生,为他们翻开了大学校园生活的美好篇章。 王珊珊