

银行业百佳示范单位考核标准

建立长效机制 增强防范和识别风险能力

近日,银行业金融服务提升活动持续受到市民的关注。4月28日,本报C03版刊登了《中国银行业文明规范服务百佳示范单位考核标准(修订版)》的部分内容,得到了良好的反响,不少市民来电称想通过本报了解更多的内容。现整理部分与我们去银行办理业务关系密切的内容,以飨读者。

第一模块:环境管理

1.1 室外环境维护

6 营业厅外设置无障碍通道等相当功能服务设施,并公示求助电话或设置呼叫按钮,标志醒目,通行顺畅,便于使用,无障碍通道坡度合理,求助电话或呼叫按钮响应及时。

1.3 便民服务

20 向客户提供常办业务简介、

风险提示等,内容包括所需证件、办理渠道、流程和范围等必要手续提示。

1.4 营业环境设置

21 现金服务区、非现金服务区、贵宾服务区各设置数量充足、满足业务需要的营业窗口,并设置弹性服务窗口,未使用的窗口设置遮挡帘。

第四模块:大堂管理

4.1 大堂服务

62 大堂服务人员实行移动式服务,进行营业厅及自助服务区现场巡视,当客户需要帮助时主动提供帮助。

4.2 大堂管理

74 客户在办理业务时,大堂服务人员及时劝导、避免其他客户进入一米以内区域的围观、等候行为(同行人员需征得客户同意),维护营业秩序。

第五模块:柜面服务与效率

5.1 柜面服务

85 需要客户签字时柜员主动提示客户核对单据上的交易信息,并对签字位置予以必要提示。

89 业务办理完毕后,柜员主动询问客户是否还有其他业务需要办理,并提示客户带齐各类物品、保管好财物,

向客户礼貌告别。

5.4 服务效率

112 优化整合操作流程,提高业务办理效率;建立弹性服务制度,实行弹性排班。

115 无因客户排队而投诉的现象。

第六模块:员工管理

6.2 员工仪容仪表

123 员工统一佩戴工作胸牌或摆放中英文服务公示牌(或电子显示屏),并明示本行标志以及员工工号或姓名。

6.3 员工服务行为

129 实行首问负责制,对客户提

问认真对待,不搪塞、不推诿,需同事协助时及时呼叫联动服务,并将客户推介至相关区域或岗位人员。

132 认真值守岗位,工作期间无聊天、大声喧哗、接打私人电话现象,不做与业务无关的事。

第七模块:服务基础管理

7.1 服务制度

139 建立文明规范服务工作制度,明确营业网点主要负责人和分管负

责人服务管理职责要求,并明确大堂经理、柜员、客户经理等不同岗位服务内容及其职责范围。

第九模块:消费者权益保护与社会责任履行

9.3 公众教育

179 建立健全公众教育服务长效机制,持续增强消费者识别和防范金融风险的能力。

181 在公众教育区,配备充足数量的公众教育、金融知识普及读物。

9.4 社会责任履行

183 落实国家产业政策,积极支持绿色信贷、节能环保、小微企业、涉农项目、科技创新型企业、养老金发放、个人助学等项目。

(记者 宋锋辉 整理)



中银财融通 圆您“移民”梦

“太好了,真是太好了,中国银行这次可帮了我大忙了!”“这没什么,这些都是我们应该做的,中银集团在香港有很多机构,可以为您提供一揽子金融服务。”接到客户张先生的电话,中国银行洛阳分行财富管理中心的主管格外高兴。

事情是这样的:张先生是一家私营企业的老板,生意做得红红火火,但最近一直在为送孩子到香港上高中的事烦心。为此,他咨询了不少留学中介机构,那些机构不是手续烦琐,就是收费很高。中国银行某支行的客户经理小马作为张先生的客户经理,在年初知道张先生的苦恼后,就把情况向市分行财富管理中心的张主任作了汇报。张主任马上告诉小马,总行根据部分客户的需求,正在研发一种新产品,正好能满足张先生的需求。

3月初,中国银行的跨境理财产品——财融通正式推出。中国银行洛阳分行财富管理中心的张主任连忙通过小马联系上张先生,系统地向张先生介绍了财融通的特点。听了张主任的介绍,张先生说:“你的意思是,只要我在中国银行存款800万元人民币,即可通过中银在香港融资1000万元港币,然后用这1000万元港币来投资香港

政府指定的产品,投资满1年,我就可以拿到香港的临时身份证,我的未成年子女就可和香港居民一样在香港上学了?”“是的。不仅如此,投资满7年后,您还可以申请获得香港的居留权!这样,您既可在国内经营您的企业,也可把孩子送到香港学习,什么都不耽误!”张主任说。张先生一听,马上表示:“那我就先从账上拿出来800万元办这事了!什么时间可以办呢?”张主任忙说:“这两天就可以办,您静候佳音吧!”

不仅如此,张先生办理中国银行的财融通业务后,办理国内人民币存款业务不仅可以享受原来的利息收益,还能享受在香港的投资收益。张先生作为中国银行私人银行客户,优惠后的贷款利率在3.5%和4.5%之间,中银香港同时还免收“移民”专用账户服务费,7年能节省近4万元。

你还在为孩子到香港学习苦恼吗?快找你的中国银行理财经理或者客户经理吧!中银财融通,圆您“移民”梦!

咨询电话:
63108261
13525949721
63108268
15837915896

邵阳福彩“爱心家园”送温暖

□据《湖南日报》

这天,邵阳县岩口铺敬老院的“五保”老人们格外高兴,他们早早便穿戴整齐,围坐在一起,等待即将过来看望他们的“亲人”——邵阳市福彩中心“爱心家园”的工作人员。

岩口铺敬老院院长罗伍云介绍,该院共有50位“五保”老人,这些老人全都无儿无女,有的甚至没有任何亲人。为了能让老人们安度晚年,邵阳县岩口铺敬老院安排了3名专职管理员,悉心照料老人们的衣食住行。

邵阳市福彩中心“爱心家园”的10多名工作人员将装有衣服、

食物等物品的10多个纸箱子搬进敬老院,将物品挨个儿送到50位老人手中。与以往一样,邵阳福彩“爱心家园”总能及时将温暖送给需要的群体,这次不同的是,“爱心家园”专门邀请站点业主和彩民加入,让这支送爱心队伍更有力量。

“爱心家园”是邵阳市福彩中心自2006年成立的一个旨在“扶老、助残、救孤、济困”的爱心组织。8年来,“爱心家园”共资助困难群体和个人500余个。今后,“爱心家园”的工作人员将通过爱心送考,关爱老人、残疾人,资助贫困学生等活动,将爱心传递到各处。



中国福利彩票 玩游戏 中大奖
请到中福在线销售厅

玻璃厂路销售厅 (63201009) 新区展览路销售厅 (69951870)
南昌路销售厅 (64605083) 珠江路销售厅 (80881012)
西苑路销售厅 (64915659) 北大街销售厅 (80881013)
中州中路销售厅 (63631292)