

# 中信银行： 锐意进取谱华章 诚挚服务铸辉煌

□见习记者 郭飞飞

一句问候,是服务的开始,柔软温心;一个微笑,是服务的升华,愉悦舒心;一次引导,是服务的深化,周到顺心;一杯茶水,是服务的增值,清凉沁心。

优质服务是商业银行的生命线。在中信银行洛阳分行近年来的发展历程中,服务工作始终是主旋律,良好的服务品牌助推了各项业务的快速发展。截至2014年5月31日,中信银行洛阳分行各项存款余额136.77亿元,年均递增17.06亿元,一般性贷款余额79.22亿元,年均递增10.5亿元,取得了让员工振奋、让业界赞叹、让同行瞩目的良好业绩。

## 1 全员动员打基础,苦练内功树形象

经过多年发展,洛阳分行“中信服务,天天进步”服务理念已深入人心。面对社会各界对金融服务的更高要求,面对愈加激烈的金融竞争,面对分行“五年发展规划”战略大势,洛阳分行不断提升服务水平,助推各项业务稳健发展,增强核心竞争力。

今年以来,洛阳分行在全行范围内深入开展了“换位思考,用心服务”提升活动,在服务提升大会上,该行行长语重心长地告诫全体职工:“服务工作无小事,每位员工都要换位思考其它岗位员工工作的酸甜苦辣,树立大局观念,从本职工作做起,配合、支持工作伙伴,形成前台为客户、后台为前台、全行为社会服务的‘大服务’格局,营造全行人人重视服务、人人讲服务的良好氛围。”

按照分行统一安排,各支行、部门开展了“换位思考,用

心服务”签名宣誓活动,分层开展服务大讨论,剖析自身服务工作不足,明确服务标准,每月评选“最美营业厅”“服务明星”,树立服务榜样。各支行积极开展技术练兵活动,旨在增强员工基本技能,让员工互相学习、切磋经验、共同提高。

中信银行洛阳分行将《服务品质规范标准》编印成手册,对照标准,开展每日员工自查、每天营业经理巡查,每月神秘客户检查。该行还创建了“中信服务,天天进步”微信群,员工在群中交流服务心得、分享服务点滴的同时,也内化了“中信服务,天天进步”的服务理念。

通过对企业文化的宣讲和各种形式的实践,中信银行洛阳分行以新型的柔性管理模式,最大限度地调动了员工的积极性、主动性,让员工自觉将服务的要求转变为工作中的实际行动。

## 2 特色服务成就中信品牌

在中信银行洛阳分行色调富有亲和力的营业大厅里,自助区、现金区和贵宾理财区井然有序:有的顾客在引导员帮助下办理业务,有的顾客在同银行工作人员小声讨论着理财产品,还有的顾客在等候区里惬意地一边喝着橙汁,一边阅读从报刊架里取出的杂志……一股温馨气息洋溢在大厅里,中信银行洛阳分行营业大厅已经成为洛阳市民眼中的一道靓丽风景线。

服务态度决定服务高度。“中信服务,天天进步”是中信银行的服务理念,更是中信员工在服务工作中始终坚持的原则和信条。中信银行多年来积淀提升的服务创

新,为市民带来的不只是新鲜的亲情化系统服务,还有高效率的个性化、专业化、特色化服务。

中信银行洛阳分行一直把客户增值服务作为银行工作的重要方面,坚持“一切以客户为中心”,全方位履行对客户承诺,巩固客户对银行的信任。通过组织采茶、“杏”运之旅等活动,实现把对客户的服务从银行传统的金融、理财等功能拓展到对客户家庭的关怀和对客户子女发展的关注上。正如“智慧创造财富”这一理念让客户选择了中信银行,“挑战赢得未来”的口号,也让他们的子女了解了中信银行。



中信银行洛阳分行行长助理徐兴伟(左)为营业部颁发“最美营业厅”奖牌



中信银行洛阳分行营业部开展“换位思考,用心服务”签名宣誓活动



中信银行洛阳分行商务礼仪培训 (本版图片均为资料图片)

## 3 贵在创新,志在服务

“中信理财产品真抢手,每次来买都要起个大早。还不错,今天买到一款一年期的理财产品,预期年化收益率6.0%,比同期存款利率高2.7个百分点呢。”近期,在股市低迷的情况下,中信理财以“稳”见未来的风格,继续演绎着百姓理财故事。

在洛阳,市民对“买理财产品到中信”“中信理财,更加精彩”“专家创造,财富之道”已经耳熟能详。获得“年度中国理财总评榜——最具竞争力银行大奖”“最佳财富管理奖”“最佳银行理财产品

计团队”“年度最佳人民币理财银行”“最佳理财银行”等诸多荣誉的中信银行一登陆洛阳,就呈现出产品多款多样、独具特色的特点,推出了一系列适合不同人群和风险偏好客户的创新产品,受到了市场的一致认可。

围绕零售银行目标,中信银行洛阳分行秉承“将心比心,竭诚为客户服务”的理念,加快产品和业务创新步伐,在满足客户各种理财服务需求方面不断推陈出新。中信香卡专属健康保险体现对女性的关爱与呵护;中信银行幸福

年华卡代表了中信银行和全社会对老年群体的关爱;中信“晒”卡真正实现了“我的卡面我做主”;中信出国金融便捷的“一站式”服务帮您实现出国梦想;中信“快捷贷”,满足中小企业融资需求;中信“异度支付”二维码收付款,时间就该花在生命里的美好;第三代“薪金煲”一推出就受到了客户的追捧。

“在同质化非常明显的银行业,我们会推出更多的特色服务,更好、更有效地服务客户。”中信银行洛阳分行有关负责人表示。

## 4 服务意味着责任

一个对客户负责、对自己负责的员工能够在工作中游刃有余;一个富有责任感、富有爱心的企业也会在激烈的竞争中走得更远。“我们和地方经济的关系是相互依存、相互促进,只有立足洛阳本土经济的发展,才能壮大我们自身的实力,从而给地方经济提供更有力的支持。”中信银行洛阳分行行长是这样说,也是带领员工这样做的。

今年以来面对实体经济艰难转型、金融监管日趋严格、区域竞争空前激烈的外部环境,中信银行洛阳分行直面困难,及时转变工作思路,紧紧围绕市委、市政府工作部署,以确保投资高效增长为目标,以加大信贷投放力度为重

点,以改进金融服务为手段,以提高审批效率为支撑,以推广创新产品为依托,切实增强工作主动性,全力投入到战危机、保增长的战斗中。今年前5个月,中信银行洛阳分行累计发放贷款106笔,金额33.12亿元。

“想客户所想,急客户所急,了解需求见客户,带着方案见客户”已经成为中信人的共识。在中信银行洛阳分行,从行长到客户经理,7×24小时随时准备为企业提供服务。在工作中,该行员工经常与客户换位思考,在提供便捷金融服务的同时,站在企业发展的角度开展业务,及时帮助企业抓住商机,解决企业遇到的难题。正因为如此,

中信银行洛阳分行得到了众多企业的追随和信任,企业利益、社会利益、银行利益得到了平衡。

依托中信集团金融控股平台和创新产品优势,中信银行洛阳分行还大力推广金融创新产品,帮助我市企业开辟多元化融资渠道。截至4月末,通过委托贷款、银行承兑汇票、信用证、保函等多种渠道累计为企业融资50.39亿元。

千里之行,始于足下。“打造洛阳银行业服务标杆,促进服务水平不断提高”的使命感 and 责任感时时激励着中信银行洛阳分行的全体员工。服务无止境,创新无极限。我们有理由相信,中信银行洛阳分行必将乘风破浪、扬帆远航!