

渤海银行入湘五周年系列报道之六

# 渤海银行从心出发用心服务

## “

渤海银行长沙分行入湘五年多来，始终贯彻总行“精致服务”品牌主张，增强服务意识、健全服务体系、规范服务行为、提升服务水平、优化业务流程，通过为客户提供安全、诚信、便捷的服务满足客户不同服务需求。

■潘显璇 熊芳



空中俯瞰建设完工的长沙市天心区西厢公园风景优美。 记者 郭立亮 摄

## 【真诚相伴】 打造客户最佳体验的现代财资管家

据了解，无论是走进省分行各部门，还是零距离接触基层网点，“好服务赢得好口碑”的事例在渤海银行长沙分行数不胜数，“从心出发、用心服务”已成工作常态。

渤海银行芙蓉路支行负责人周敏说，“让客户开心而来、满意而去是我们服务客户的宗旨。平时一个不经意的举动，既能赢得客户的赞许，也能赢得客户的信赖。”

2013年6月15日9点半左右，一名男子焦急地来到渤海银行芙蓉路支行，询问是否能办理存4万元硬币的业务。原来，该男子姓王，在高桥大市场

从事小商品生意，平时会收到大量硬币，在来芙蓉路支行之前已去了7家银行，都被银行柜员婉言拒绝了。

渤海银行芙蓉路支行了解详情后，当即安排专人处理此事，全员加班，于当天下午4点将4万元硬币清点完毕。

在渤海银行，“脚步为亲”对客户进行拜访是工作生活的常态。该行湘潭支行负责人成志辉说，“对重要客户仅用电话拜访是不够的，每个月我都会和客户经理对大客户和本地部分企业进行定期走访，了解客户需求”。

## 【以客为尊】 随心畅享贵宾礼遇

据该行营业部负责人介绍，渤海银行长沙分行不仅专注客户的财富管理，也要求员工以“用心、细心、责任心”的服务来了解客户、关怀客户、感动客户，提升对客户的服务，拉近与客户的距离，提升客户忠诚度。

在做好规范化、标准化服务的基础上，该行以服务能力提升为重点，大力提高员工专业应对技能，让每个来到渤海网点的客户都有愉悦的体验。

同时，该行想客户之所想，

急客户之所急，进一步完善便民服务区、客户等候区、自助设备区、浩瀚理财区相关服务设施，为广大中小企业客户、批发信贷客户及特殊群体客户开辟专用绿色通道，满足不同客户需求，着力让客户享受真正实惠。

据了解，该行营业部获评“2014年度湖南省银行业文明规范服务十佳示范单位”、“2014年度中国银行业文明规范服务十佳示范单位”，并获得全国首批五星级营业网点荣誉。

## 用心服务

### 好服务 赢得好口碑

渤海银行长沙分行一直以争创一流精品银行为目标，全面提升各项金融服务水平，为客户提供全新的优质综合金融服务。

新开服务窗口、延长服务时间、缩短服务流程、创新业务产品……客户对该行的服务满意度逐年提升，未出现任何客户投诉事件。此外，该行荣获2015年长沙金融服务节“最佳金融服务奖”，“添金宝”在湖南荣获“年度最受网友好评理财产品”等多项殊荣。

今年，该行将继续深入开展此项活动，以“守住风险底线、创新转型发展”为总基调，服务湖南产业结构调整、服务全省“三农”发展，服务小微企业，服务人民生活，服务金融消费者和投资者，以全新的优质综合金融服务为全省金融经济发展提供助力。

## 平安人寿成功发行资本补充债券100亿元

日前，中国平安人寿保险股份有限公司（下称“平安人寿”）在全国银行间债券市场公开发行人民币100亿元、10年期可赎回资本补充债券，发行票面利率3.82%。据介绍，本次100亿元资本补充债券的成功

发行，是自2011年平安人寿首次发债以来，单次发行规模最大的的一笔债券融资。

平安人寿表示，本次债券发行所募集资金将用于补充公司附属资本，提高偿付能力和营运能力，增强抗风险能力，以

支持公司业务健康、快速发展。在近期债券市场利率出现波动的困难情况下，本次债券的成功发行获得了市场上各大机构投资者踊跃认购，彰显了市场对平安人寿品牌价值充分信赖与高度认可。 ■汤琼 潘海涛

## 碧桂园发布亲情微电影

5月6日，由碧桂园湖南区域主导的母亲节主题微电影《因为爱，趁现在》进行发布，包括报纸、电视、电台、网络等近20家媒体在活动现场见证了这次发布会。

“不管是母亲节主题手机互动，还是温情的微电影，碧桂园举行这个发布会的初衷是借母

亲节呼吁忘我奋斗的人们，多分一些时间来陪伴母亲、陪伴家人。因为爱，趁现在，不要让爱变成遗憾。”活动负责人表示。

据悉，碧桂园湖南区域同步推出了母亲节系列购房特惠活动。5月7日-5月15日期间，专享9折购房限时特惠，还额外送8888元孝心助力金。 ■陈龙

## 护肺亲情电影进社区： 陪母亲看一场怀旧露天电影

5月10日晚，华盛新外滩小区特别热闹，在小区的中心广场，近百名男女老少一同欣赏了以“关爱呼吸健康”和“母爱”为主题的露天电影。该活动由广州白云山潘高寿药业与老百姓大药房联合举办，获得市民的一致好评。

健康是人类的基本财富，而呼吸是生命赖以生存的根本。近年雾霾天气成为市民关注的焦点，雾霾对呼吸健康的伤害是最直接的，其中细微颗粒物PM2.5更可直接进入人体的呼吸系统，危害心脑血管系统等。值得注意的是，多数人以为室内很安全，其实室内污染比室外更严重。烟雾是室内空气污染的重要源头，厨房也是室内可吸入颗粒物的主要来源。如果不及时排出，很容易使厨房内PM2.5浓度超标，另外装修材料释放出的有害物质，也是室内PM2.5超标的原因之一。

“新时代的女性，不仅在外

是‘女强人’，在家也是‘好妈妈’和‘好太太’，室内厨房油烟将给我们女性朋友的健康造成威胁。作为百年护肺企业，在‘广药潘高寿绿肺基金’的支持下，我们联手当地连锁药店开展了此次母亲节护肺活动，以怀旧电影吸引群众，以养肺产品造福群众。陪母亲来看电影的家庭，都可获得白云山潘高寿‘护肺三宝’套装——蜜炼川贝枇杷膏、治咳川贝枇杷露、清霾川贝枇杷糖一份，呵护母亲呼吸健康。”潘高寿本次活动的负责人表示。



**兴业银行 活力人生**

**活力日 放肆享**

**活动内容**

- 活动期间“每周四至周日”，在指定合作的步步高超市消费满60元付支付，可获赠10元优惠券或1元优惠券；博兴超市（含信义店、博兴店）消费满40元赠20元优惠券，每位客户每天获赠1次，每周获赠4次，名额有限，送完即止。
- 兴业银行信用卡单笔10元消费，5折优惠，满200元送100元，借记10元消费，满30元送5元。
- 10元消费：在指定超市消费，全单消费，同场消费，以实际消费金额为准，限时优惠，限时消费，限时消费。
- 满200元减100元；单笔消费满200元，赠送精美礼品一份，限时消费。

“我运动 我健康”  
“我快乐 行动起来吧！”

活动咨询热线  
0731-82817678