

# 建设银行:引领电子信息化金融服务

## 奖项

2012年金融服务金钻奖  
最具综合竞争力银行  
最佳服务创新奖  
最佳电子银行服务奖

## 颁奖词

“点点服务见真情”,这是本次参与投票的市民对建设银行的最多的评语。作为总行重点支持发展的一级分行,建设银行江苏省分行坚持“上级为下级服务、二线为一线服务、全行为客户服务”的理念,始终坚持把提高客户满意度作为各项工作的出发点和落脚点,努力为客户提供优质、高效的金融服务,电子信息化金融服务程度较高。

## 网点建设标准逐年提高

建设银行江苏省分行系统内,不乏全国先进的样本。比如,鼓楼支行营业室被评为“全国银行业文明服务百佳示范单位”。

获得这些荣誉并非偶然。据建设银行江苏省分行网点管理部门负责人介绍,优化网点布局、完善网点建设标准是该行每年的工作要点之一。近年来,建设银行江苏省分行用于网点建设的投入逐年增长,每年均根据客户及市场需求新设及改造网点,网点的数量逐步增加,网点为客户提供的服务环境得到进一步提升。

“为适应和迎合客户需要,我行自助设备也在不断地增加。”他举例说,今年建行新建了一百余家离行式与附行式自助银行,方便客户办理各项自助业务。

此外,该行今年还积极推动网点提供综合性的服务,配齐配强客户经理,实行业务高峰期弹性排班等制度,提高柜面效率,大大缩短了客户在网点的等候时间,提升了客户满意度。

## 像对待家人一样服务客户

“我去华侨路建设银行办事,那里的服务态度让人感到心里暖暖的,你不懂的问题,他们会很耐心地解释,并且告诉你,如果回去后还不明白可以电话咨询,不

## 服务密码

但给我留下了银行的电话,还把她(姓张的理财经理)本人的电话也告诉了我,我真的很感动。”南京市民周女士对建设银行服务赞不绝口。

该网点负责人自豪地告诉记者:“我们的客户经理和客户相处得像朋友、家人一样,尤其是行里的一些老年人客户对我们工作人员特别信赖,这种信赖是源于我们一如既往的真诚服务。”他表示,对于网点服务标准,分行有严格的日常管理制度,比如从营业环境卫生、员工仪容仪表等多方面进行检查,确保服务环境整洁、服务设施完备、员工精神振奋、营业秩序良好。积极推行客户首问负责制,保证客户的问题能够得到准确、及时的回复,使客户体验到宾至如归的服务。再比如,针对高风险理财产品销售,该行要求提高产品准入门槛、充分揭示风险等具体要求,促进了员工服务的标准化、规范化。

这些都基于一个指导思想,以“提升客户满意度”为目标,该行已取消了48个收费项目。

## 搭建电子综合服务平台

今年,建设银行“悦生活”生活服务缴费平台成为银行业创新服务的一个明星,一夜间传遍南京大街小巷。这项服务可一站式解决客户日常的各种生活缴费,包括水电煤、有线电视、话费充值、信用卡还款、飞机票购买等,涵盖基本生活、娱乐、教育、通讯、出行、医疗、理财多个领域,为客户提供了更方便、更快捷、更简单的日常生活缴费支付服务。

## 最新动态

### 新年你消费 建行送豪礼

明年元旦起,建设银行江苏省分行“金蛇庆丰年,建行喜迎春”活动将正式启动,其间客户可以享受以下四重礼:

(1)办卡有礼:2013年1月1日至2月9日(除夕夜),成功办理龙卡通并缴纳年费的客户,将有机会获赠新春福礼一份。

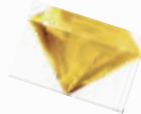
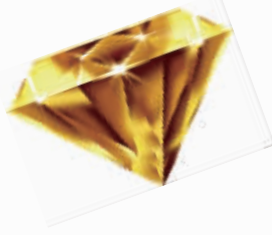
(2)投资有礼:2013年一季度,在柜台存款或购买基金、保险、理财产品等产品满一定金额、且投资满一定期限的客户,就有机会获赠精美礼品一份。

(3)购金有礼:2013年一季度,开展实物黄金价格优惠、大额购金优惠及购金赠礼活动,账户贵金属大额交易点差优惠及投资开户有奖活动。

(4)套餐有礼:2013年一季度,对于选择该行“贺岁优惠套餐”的客户,在享受相关优惠的基础上,还有机会获赠精美礼品一份。

此外,元旦、春节期间(2013年1月1日至2月15日)客户在使用建行借记卡刷卡消费时,除享受双倍积分活动的优惠基础上,还能参加消费抽奖活动。

现代快报记者 刘果



## 建行金 您的黄金之选 蛇年新品

### 【百福蛇】

重量: 100g、200g、500g、1000g、2000g、5000g  
材质: AU9999



### 【蛇舞太平象】

重量: 80g、50g 材质: AU9999



### 【纳财瑞兽】

重量: 15g 材质: AU9999



### 【福豆】

重量: 8g、20g 材质: AU9999



### 【四方神兽】

重量: 10g一个 一套4个 共计40g  
材质: AU9999



### 【幸福好日子】

重量: 50g、100g 材质: AU9999



### 【灵蛇献宝】

重量: 6g、12g 材质: AU9999



### 【如意福星】

重量: 30g、100g 材质: AU9999



### 【规矩方圆金条】

重量: 50g 材质: AU9999



### 【金蛇纳祥】

重量: 5g 材质: AU9999



### 【规矩方圆金牌】

重量: 20g一个 一套2个 共计40g 材质: AU9999



### 【一生相依】

重量: 10g一个 一套2个 共计20g 材质: AU9999



客户服务热线: 95533 网址: www.ccb.com

“建行金”是中国建设银行个人黄金业务的统一品牌名称,产品种类丰富、款式多样,是消费者投资黄金的首选。

“建行金”在传承传统文化底蕴的基础上,融合了更多新兴元素,令价值和文相得益彰,极具投资收藏价值。

为回报新老客户长久以来的支持,建设银行自即日起至2013年3月31日,开展“建行金”系列产品让利活动,购买指定产品可享价格优惠。详情请咨询当地建行网点。



中国建设银行  
China Construction Bank  
江苏省分行  
客户服务热线: 95533  
网址: www.ccb.com