

# 邮储银行上海分行:以“五零”标准服务大众

# 提升客户服务体验 做群众信赖的银行

晨报记者 赵智妍

在此次新闻晨报·周到进行的“3·15 沪上银行服务满意度调研”中,邮储银行的上海多家网点服务受到了调研对象的肯定。记者在走访中了解到,邮储银行上海分行以提升“客户服务体验”为中心,以“投诉处理零距离、沟通交流零障碍、服务行为零差错、规定之外零收费、服务质量零投诉”的“五零”服务标准,贯穿于服务每个细节,在服务的个性化、高效性等方面表现出色。

## ■优化网点配置提高业务效率

为提高服务效率,邮储银行在多家网点营业大厅合理布局了功能分区,进一步加强自助设备的维护管理,提高自助设备的使用率,同时,加强引导分流及电子产品的宣传。

在邮储银行上海分行营业部,记者了解到,厅堂被分为了大堂服务区、高柜区、低柜区、自助服务区、理财区五个部分。在各个高柜柜口和理财销售区,记者看到了新增设的滚动大屏,循环播放的理财风险提示和安全用卡常识相当实用。分行营业部还以最新网点智能系统为依托,发挥高低柜联动优势,利用系统的最优排队模型分流客户。系统在排队客户较多时会发出预警,提醒厅堂负责人及时启用应急干预机



制,开启应急窗口,减少客户等候时间。

## ■深入推进“一句话营销话术”

在“全民理财”时代,邮储银行积极发掘客户理财需求,强化社会公众金融权益意识,努力提升综合金融服务水平。记者在邮储银行嘉定支行了解到,平日,大堂经理会根据客户的需求使用“一句话营销话术”让客户在最短时间内了解金融产品的特色。据悉,客户在购买金融产品时,经常遇到信息不对称的情况,邮储银行为此深入推进“一句话营销话术”。工作人员通过对产品的体验感悟,结合客户的实际情况,进行补充式一句话推荐。

为了让客户更详细深入地地了解金融产品的利弊,多家网点都配备

了经过专门培训的理财经理。理财经理严格按照标准对客户进行风险评估,按照其风险承受能力推荐相应产品,并充分告知客户权益,为不同需求的客户制定理财规划。

此外,网点会不定期举办金融知识宣讲活动,提升公众的金融知识水平。近日,宝山区支行营业部就开展理财沙龙活动,邀请资深金融服务讲师就保险理财相关知识进行讲解。沙龙活动通过案例分析向客户深入浅出地讲解了银行相关金融产品优势和特色,理财经理也在活动中为大家答疑解惑。除了理财沙龙,网点还会开展预防金融诈骗等宣讲活动,提高大众的防骗意识。

## ■为特殊群体提供个性化服务

邮储银行坚持“以客户为中

心”的服务理念,向特殊群体提供个性化金融服务。多家网点先后设置无障碍通道、无障碍车位、快捷办理通道、爱心专窗等,通过硬件升级、员工培训等提升无障碍金融服务能力。

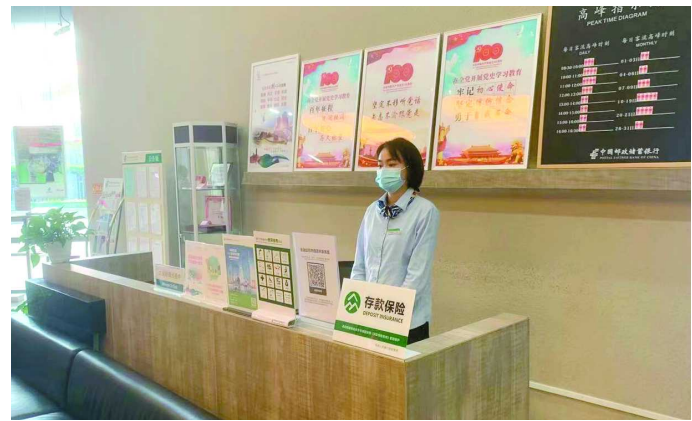
据悉,碰到针对年龄较大、行动不便等特殊客户,在风险可控前提下,网点工作人员会采取上门服务、远程视频等方式为其办理业务,切实解决客户“急、难、愁、盼”的需求。

此前,一位客户来到财富零八广场支行要求办理银行卡密码重置业务,经柜员核实后发现,该用户并非本人。当柜员告知该业务不能代办时,客户非常着急,情绪波动较大。经了解后得知,原来该客户母亲生病住院,急等取款缴纳医疗费用,客户在心急之下数次输错密码导致

卡被冻结。为此网点营业主管当即安排工作人员到医院进行上门核实,由卡主本人顺利完成了密码重置工作,客户顺利完成了缴费。

长宁区支行营业部之前也遇到一位老年客户,他要为其身在国外的妹妹修改养老金账户信息。由于客户家属在国外,有较大时差,柜员只能在休息时间为其远程视频核实身份,审查证明材料。在确定办理日期后,网点为客户开立了专窗办理业务,得到了客户的好评并送上了锦旗。

据邮储银行相关负责人介绍,文明服务工作没有最好只有更好,邮储银行坚持客户至上的服务理念,积极履行普惠金融的社会责任。今后,该行将会更好地开展工作,做群众“值得信赖”的银行。



# 上海银行理财子公司获批开业

晨报讯 上海银行发布公告称,近日已收到《上海银保监局关于上银理财有限责任公司开业的批复》,中国银行保险监督管理委员会上海监管局已批准公司全资子公司上银理财有限责任公司开业。

根据公告,上银理财注册资本30亿元,注册地上海市黄浦区,主要从事面向不特定社会公众公开发行理财产品、面向合格投资者非公开发行理财产品、理财顾问和咨询服务等相关业务。下一步,公司将按照监管要求履行有关程序,推动上银理财尽快开业运营。

据了解,资产管理业务一直是上海银行发展的重要战略板块之一,截止2021年末,该行管理产品规模超4287亿元,位列城商行首

位。在其业务发展过程中,上海银行始终坚持稳健发展的经营理念,以客户需求为中心,专业化打造了涵盖现金管理、固收、固收+及混合类的中等风险以下产品体系,培育了“易精灵”、“净享利”、“价值甄选”等明星产品品牌,近年来先后荣获金牛理财银行奖、金理财年度城商行理财卓越奖、金贝奖最佳资产管理城商行等多项殊荣,品牌价值持续提升。

上海银行相关人士表示,上银理财将持续完善以客户为中心的产品体系与渠道服务,强化投研支撑,全面提升风险管理效能,打造都市居民身边的智慧型理财专家。

# 中国银行保险监督管理委员会上海监管局

## 关于换发《中华人民共和国金融许可证》的公告

下列机构经中国银行保险监督管理委员会上海监管局批准,换发《中华人民共和国金融许可证》,现予以公告。

机构名称:宁波通商银行股份有限公司  
上海分行

机构编码:B1311B231000001

批准成立日期:2012年05月08日

机构住所:上海市浦东新区滨江大道257弄9号3-11层、13层和5号地下1、1-3层(实际楼层)

电话:021-60587888

邮编:200135

业务范围:经银行业监督管理机构批准,并由你总行授权的各项业务。

发证机关:中国银行保险监督管理委员会  
上海监管局

发证日期:2022年02月25日

以上信息可在中国银行保险监督管理委员会网站上(www.cbirc.gov.cn)查询

# 电视 节目预告

三月八日 星期二  
东方卫视

- 07:00 看东方
- 09:03 潮童天下
- 09:44 电视连续剧:相逢时节
- 12:00 午间30分
- 12:29 这就是中国
- 13:09 电视连续剧:归还世界给你
- 15:59 电视连续剧:相逢时节
- 17:25 名医话养生
- 18:00 东方新闻
- 19:00 新闻联播
- 19:34 电视连续剧:相逢时节
- 21:20 今晚
- 22:02 纪录片:走出荣耀
- 新闻综合
- 07:00 上海早晨

- 09:02 连续剧:第十二秒
- 10:35 案件聚焦
- 11:05 民生一网通
- 12:00 午间30分
- 12:30 媒体大搜索
- 13:03 连续剧:我的青春遇见你
- 15:40 我的妈呀
- 16:35 媒体大搜索
- 17:29 新闻坊
- 18:30 新闻报道 新闻透视
- 19:15 案件聚焦
- 19:45 连续剧:对手
- 21:30 新闻夜线
- 体育频道
- 08:39 亲爱的,起床了
- 08:54 2022北京冬奥会花样滑冰团体双人自由滑
- 10:00 弈棋耍大牌-上海三打一
- 14:10 2021-22西甲联赛第27轮:西班牙

- 牙人-赫塔菲
- 14:50 直播:2021-22赛季CBA联赛常规赛第32轮:同曦-上海
- 17:06 2021-22赛季NFL超级碗中场秀
- 18:00 弈棋耍大牌
- 19:00 体育新闻
- 19:30 2021-22赛季CBA联赛常规赛第32轮:同曦-上海
- 20:30 2022北京冬奥会:速度滑冰男500米决赛
- 21:30 体育夜线
- 财经频道
- 07:00 直播:财经早班车
- 09:00 直播:市场零距离
- 12:00 直播:财经中间站
- 16:05 《第一地产-超级装》
- 16:30 《解码财商》
- 17:30 《首席评论》
- 18:00 直播:今日股市

- 19:00 直播:谈股论金
- 20:00 直播:公司与行业
- 21:00 直播:财经夜行线  
都市频道
- 08:25 嘎汕胡
- 10:18 人气美食
- 11:21 X诊所
- 12:43 36.7°C明星听诊会
- 14:02 嘎汕胡
- 15:28 新老娘舅·我要问律师
- 16:32 人气美食
- 17:01 开心全接触
- 18:00 新老娘舅·我要问律师
- 19:00 嘎汕胡
- 20:02 人气美食
- 21:00 X诊所
- 22:03 今日印象

(节目如有变化,以电视台播出为准)

# 刊登信息广告 投入小 收益大

新闻报社广告部  
地址:威海路755号1310室  
电话:22895230 63515724  
邮箱:xwbsgg@163.com

遗失声明  
上海煥未投资咨询有限公司遗失公章一枚,声明作废。