

为全力提升信用卡专业服务质量和服务品质，工商银行郑州分行从快速响应、专业服务、保障支持、强化体验四个维度入手，组建信用卡条线客户服务支持团队，助力信用卡业务可持续发展。

该行抽调各级业务骨干组成专属客户服务支持团队，重点指导辖内各营业网点做好信用卡柜面业务受理，检查督导网点信用卡业务开展情况；培训指导网点一线人员信用卡业务技能和服务技巧。督导辖内网点和支行严格落实首问负责制与问题管理最终责任制，及时回应客户关切、妥善解决客户诉求，积极协助支行网点处理疑难问题，多方协作共同解决工作中遇到的困难。提高问题响应的及时性，不断提升对网点服务支持的效率和解决问题的有效性。进入四季度以来，该行信用卡条线服务面貌得到有效提升，从根本上提升服务能力，赢得客户信赖。