



服务无止境 品质铸辉煌

招商银行信用卡八度荣膺中国最佳呼叫中心

近日,招商银行信用卡客户服务
中心连续第八年摘得“中国最佳呼
叫中心”称号。发卡十年,八度
获奖是对招商银行信用卡中心
卓越服务水平的有力肯定。据
了解,该评选自2002年起,每
年由中国信息化推进联盟客户
关系管理专业委员会主办,是
采用“CCCS联络中心标准”,
结合“ICMI国际客户管理学院”
全球呼叫中心咨询、培训业务
知识体系,并以国内外专家为
核心评选团队的重要评选。

实习生 高杨 记者 邹传科



2800名客服人员 24小时服务

荣誉的背后是无数招行人的汗水和
努力。为了更好地服务于全国客户,
招行信用卡中心在上海、武汉、成都等
三地多点运营,近2800名客服人员
为千万持卡人提供24小时不间断的
优质服务。平均每天人工处理客户电
话10万通,电话接通率高达90%以
上。客服人员晓梅每天的工作都会从
15分钟的培训开始,了解最新的业
务点以及注意事项。此外,每月定期
的业务考试、专项业务培训、业务知
识比武、服务技能竞赛等,都使得她
不断更新自己的业务知识。谈到工作,
晓梅很感慨,“虽然自己只是招商银行
信用卡中心一个小小的职员,

但每天能解答数百个客户疑问,解决
客户用卡困惑,每天都能从中获得成
就感。作为五星级客户服务中心的一
分子,感到很自豪。”

对于客户来说,最切身的感受则是每
一个电话都能在15秒内的短暂等待中
被接通,不论何时何地,客服人员热
情亲切的问候始终如一。查询账务、
更改地址……每一个需求都能在简
短的电话中被顺利满足。“客户的需
求不断变化,服务是没有止境的。”
招行信用卡中心相关负责人表示,
唯有凝聚持卡人每一瞬间的满意,
才能让客户的口碑成为“服务好”的
最有力证言。

招行信用卡时时因您而变

据悉,今年恰逢招行信用卡中心成立十
周年,为了表彰招行信用卡中心十年
来在服务方面不断的探索和努力,主
办方特别授予其“中国呼叫中心十年
辉煌成就奖”。

从2002年到2012年,在中国经济高
速发展的大背景下,国人消费习惯不
断改变,招行信用卡始终跟随持卡人
消费需求的变化,秉承“因您而变”
的理念,不但持续树立行业标杆,更
致力于打造无止境的优质服务,在
国内外斩获多项服务类大奖。早在
2004年中国呼叫中心运营与客户关
系管理大会上,

招行信用卡中心就被评为“中国最佳
呼叫中心”,为当时国内金融行业唯
一获奖单位;2005年,通过《全国呼
叫中心运营绩效标准》认证,成为
国内第一家“五星级客户服务中心”;
2007、2011两年,招商银行信用
卡凭借专业精良的服务品质、科学
高效的服务体系,两度在国际客户
管理学院主办的“全球呼叫中心大
会(ACCE)”上摘得“全球最佳呼
叫中心”大奖。发卡十年,奖项等
身,“招行信用卡五星级服务”已
在众多持卡人心中留下深刻的印象。

从未停止为自己寻找新起点

作为信用卡行业的领军者,招商银行
始终以客户需求为导向,从首家“五
星级客户服务中心”到八度荣膺“中
国最佳呼叫中心”大奖,并获得世界
级的肯定,十年间,招商银行信用卡
从未停止为自己寻找新的起点,每
一个创新和突破都为招行赢得了客
户的信赖,也为行业树立了标杆。
十年来,每一个来自客户的肯定和
行业的荣誉都将作为招行信用卡不
断追求品质服务的动力源泉。十年
的辉

煌和荣誉也带来无限的责任,下个
十年,招行信用卡将一如既往地
在突破与创新中前行。



指尖划时代, 金融大舞台!

招商银行iPad银行夺目登场,完美支持new iPad,带来更
高清的视觉体验!全新的iPad银行,给您更大的施展空
间,尽情释放指尖魅力,助您随时随地地掌控理财事宜,
畅享更大的移动金融生活舞台。

招商银行iPad用户量身打造了新一代的
Pad银行,为您提供以下特色服务:



转账汇款0费用

即日起至2012年底,享受每日高达5
万元的转账汇款额度(不含协议账户
转账),费用全免!



专属高收益理财产品

为您精心提供iPad银行专属理财产品,专享尊贵
礼遇!



界面够炫够酷,简单易用

全面支持iPad全系列产品,操作界面够炫够酷,
让您即刻轻松上手,体味酣畅淋漓的操作体验!



全新的频道设计

我的最爱:常用功能任您DIY,免去查找功能的烦
恼,轻松一步立即进入你想要的功能页面;
生活助手:提供话费充值、彩票投注、优惠商户
等便民生活类服务,是您贴心生活的好帮手;
金融助手:无需登录,即可轻松查询最新的金融
资讯及产品信息,为您提供一系列最实用的理财
工具;



多重机制保安全,iPad银行更安全

秉承业界最高安全标准,采用SSL加密通信协议确
保数据全程加密,同时采取登录超时控制、转账额
度自主设置等多种防护措施。在涉及资金安全的
交易中,增加短信验证码验证用户身份,全面保障
客户资金安全。

招行iPad银行 惊喜四部曲

1 汇款有惊喜

通过招行iPad银行汇款,享受每日高达5万元的转账汇款额度,费
用全免!

规则说明:即日起至2012年12月31日,通过招行iPad银行办理转
账汇款业务(不含协议账户转账),**手续费全免。**

2 交易有惊喜

2012年8月6日至2012年9月5日,通过招商银行iPad
银行办理一笔转账汇款业务,即可参加“天天派iPad”
抽奖活动,每天送出一台new iPad。

奖项设置:31名 16GB/WiFi版iPad3
规则说明:每名客户仅享有一次中奖机会,中奖名单
在活动结束后统一在招行网站公布。

3 评价有惊喜

即日起至2012年9月30日在苹果App Store对招行iPad
银行发表使用评价并留下邮箱即可参加抽奖。

奖项设置:30名 京东购物券500元
规则说明:一个App Store ID仅享有一次中奖机会,
中奖名单在活动结束后统一在招行网站公布。

4 分享有惊喜

即日起至2012年9月30日,在新浪微博上关注@招商银行,
以#大家一起拍iPad,爱上招行iPad银行#开头,发表微博并上传招
行iPad银行任意界面截图,即可参与抽奖。

奖项设置:40名 京东购物券500元
规则说明:一个新浪微博账号一次抽奖机会,中奖名单每月抽取2轮,
每轮10名,在新浪招行官方微博定期公布。

*更多精彩活动,请访问招行合作伙伴威锋网了解详情。

客户端下载安装说明:

请进入苹果商店(App Store),搜索“招商银行”找到“招商
银行HD”,免费下载并安装到您的iPad上。



指尖划时代, 金融大舞台

——招行全新iPad银行,夺目登场!