

秀

特色银行秀
精彩你生活

中国工商银行宁波市分行 加快建设市民满意银行

中国工商银行宁波市分行是中国工商银行的直属分行,也是“全国五一劳动奖状”荣誉称号获得单位,经营效率位居工行系统前列。宁波分行以180个营业网点、60多家离行式自助银行、近800台ATM和4000多名员工,服务于全市4万个法人客户和400多万名个人客户,在投资银行、贵金属、理财业务等重点业务上,均居同业前列。

提升服务水平 成效显著

2013年,宁波分行围绕“服务品质提升年”主题,统筹协调基础服务建设与专属服务改进,进一步构建优质服务长效工作机制,多措并举全面提升服务品质取得明显成效。

在由宁波之声、腾讯大浙网共同举办的金融最强音2013年度金融服务先锋年终盛典活动中荣获“年度最佳服务银行”奖项。先后有2名员工荣获2013年度中国银行业文明规范服务“明星大堂经理”称号,15名员工获评总行级服务标兵,7名员工获评宁波市银行业“百佳服务明星”。其中,工行宁波市分行营业部“以客户为中心”的服务理念,努力践行“提供卓越金融服务”的工行使命,推出细快全诚等多种特色服务,获得

全国银行业文明规范服务“百佳示范单位”称号,成为宁波市银行业的服务标杆。

夯实服务基础 提升窗口形象

为进一步提升窗口形象,通过组织服务专题活动,夯实服务基础,提高了规范化服务水平。2013年宁波分行组织了“规范服务看大堂,优质服务促发展”大堂服务专项活动、“贴近客户,提升服务”专题活动、“客户在我心中”服务大讨论活动,营造了浓厚的学习和服务氛围,进一步培养了员工以客户为中心的服务理念和优质文明服务的自觉性。

同时该行通过拍摄制作网点规范化服务示范片,为网点规范服务提供示范标准。开展各类服务培训提升员工服务素质,促进服务能力提升。

深化服务监督考核 增强自律

坚持开展服务检查考核,是抓好服务管理的一个非常重要的环节。据了解,分行通过现场、非现场和神秘客户暗访相结合的形式,对全辖网点服务工作进行综合考评。同时通过服务质量监测和排队管

理系统应用,将客户满意率、窗口开工率等系统数据纳入服务考核,并落实专人进行每日数据监测、每月数据通报、每季数据分析,实现对系统的常态化管理,促进了网点服务质量和效率的双提升,使考核内容不断细化、权重比例更贴合实际。

此外,该行也特别重视加强同业比较分析。全行建立了同业服务体验机制,分析比较服务差距,撰写体验分析报告,取长补短,不断改进和提升服务质量。

细化投诉管理 保护消费者权益

水能载舟,亦能覆舟。金融消费者的态度决定着银行的未来。针对此,分行在细化投诉管理中,开展多元化工作,来保护金融消费者权益。完善投诉管理机制,修订完善了客户投诉管理实施细则,明确相关专业部门投诉管理职责和网点现场投诉处理流程。加强客户投诉突出问题整治。定期开展客户投诉情况分析和风险排查,结合实际提出整改措施。组织学习讨论服务事件通报和典型服务案例,举一反三,着力解决好客户投诉突出问题。多渠道开展宣传和普及金融知识教育,营造和谐金融氛围。开展客户满意度调查,了解客户心声。



中國銀行 宁波市分行
BANK OF CHINA NINGBO BRANCH

热烈祝贺中国银行以下网点 荣获“2013宁波市民最满意银行网点”



New York



London



Paris



Hongkong



中国银行宁波市分行营业部

地址: 药行街139号
电话: 87196666-0186

中国银行宁波市鄞州分行营业部

地址: 江东区百丈东路796号
电话: 87397706

中国银行北仑分行营业部

地址: 北仑区华山路588号
电话: 86883442

中国银行宁波市科技支行营业部

地址: 高新区广贤路96号
电话: 87907333

中国银行宁波大庆南路支行

地址: 江北区大庆南路193号
电话: 87362530