

秀

特色银行秀
精彩你生活

中国银行宁波市分行 积极担当社会责任 全力打造优质高效服务

中国银行宁波市分行以“担当社会责任,做最好的银行”为目标,通过优化窗口服务效能、提升电子渠道品质、拓展网点辐射范围等三大举措,不断提高金融服务能力。2013年,该行作为全市唯一一家市级金融机构荣获“宁波市模范集体”荣誉称号,在宁波市银行系统民主评议行风“回头看”活动中荣获大型商业银行组综合满意度第1,在当地首家启动二级分行升格工作。其中,市分行营业部还被中国银行业协会授予“文明规范服务十佳示范单位”荣誉称号,并以满分佳绩位居全国千余家候选单位之首。

优化窗口服务效能。该行紧紧围绕“客户至上”的服务理念,着力推动优质高效服务网点建设。通过强化员工技能培训、设立“服务流动课堂”,积极提升网点员工素质。通过深化柜面服务录像点评法,引入“神秘客户”暗访机制,不断强化内外部服务监管。同时,为满足客户多样化服务需求,该行在持续丰富网点个人金融产品种类基础上,进一步加快完善网点对公服务功能,实现了全市广大企业客户均可就近到任何一家中行网点办理对公业务。目前,该行网点开办对公业

务种类已扩展到了授信、理财、外汇结算、养老金、现金管理、投行等全产品线销售。该行的服务得到了社会各界的广泛认可,2013年,该行创新提出的“三随四勤”服务法被市总工会评为“宁波市职工岗位先进操作法”,成为全市金融系统唯一当选案例,和该行之前获评“宁波市品牌服务法”的“马玉华八服务法”一起,在全市范围内得到推广。

提升电子渠道品质。为加快业务分流,推动形成与柜面渠道优势互补的客户服务体系,该行进一步加大对电子渠道建设的投入,不断丰富电子渠道功能。2013年,全行分别新增ATM设备、自助终端、离行式自助银行111台、138台、45家,自助设备投放量在当地处于领先,并在ATM设备上实现跨行转账、跨行金融IC卡圈存、密码取现等新功能。在全省率先推出了硬币自助兑换机和货币自助兑换机,改善了客户在兑换硬币及外币时的服务体验。在宁波当地率先实现了在所有中国银行存取款一体机上办理取现业务时的冠字号打印功能,解决了ATM涉假货币纠纷的举证和责任认定问题。此外,

该行还在全市率先推出了网银剧院票务订购、自助及移动渠道公运售票等产品,投产自助发卡机,成功上线了网上银行预约取号项目及家居银行。值得一提的是,该行与医院合作,为广大客户提供自助挂号、缴费等服务的“医达通”项目自2012年投产以来,累计已在宁波市第一医院、宁大附属医院等全市10家合作医院实现投产,并有多项客户体验达到全国前列水平。

拓展网点辐射范围。为有效解决网点周边社区、机关、企业、校区的金融服务需求,该行积极倡导“走出去服务”理念,不断推进“社区金融服务”模式、“四进”(进社区、进机关、进企业、进校区)活动和“两公里覆盖”工程,通过社区结对、专线电话服务、上门宣传金融知识、现场提供金融服务等多种形式,为周边客户提供专业、便捷、亲和的金融服务,收到了良好的社会反响。截至2013年末,该行辖内各分、支行均已成立社区金融服务工作小组,完成社区结对工作,全行全年共开展“四进”活动741次,通过扩大网点服务辐射范围,为周边客户提供增值服务,实现了网点金融服务能力的全面提升。

光大银行宁波分行 温暖服务暖人心

光大银行宁波分行以“阳光服务精益化管理”为经营理念,为满足客户不断提高的服务需求,在服务理念上推陈出新,实施越来越具有人性化、个性化、亲情化的服务,全面提升客户满意度。

镇海支行 贴心服务增强客户粘性

中国光大银行宁波分行镇海支行,成立至今已有12个年头。支行积极响应中国光大银行总行“阳光服务精益化管理”活动,结合自身实际,在进行硬件优化改造升级的同时,不断为客户提供个性化服务。在保证业务流畅操作的同时,支行将微笑服务融入到每一笔业务中,实行特色化的“五个一”:对老人主动一点,对残障人士亲切一点,对性格急躁的人忍耐一点,对有意见的人诚恳一点,对有困难的人多帮一点。

作为镇海地区第一个发行理财产品的银行,该行的理财产品经常受到客户的追捧。每当理财产品发售和兑付期间,该营业大厅坐满了前来办理业务的客户,全体员工全身心投入到理财产品发售工作中,客户经理们有的向客户解释该产品的发行期限、投资方向、预期收益,有的帮助引导客户填写理财协议书,有的给等待的客户端茶。柜员们则放弃休息时间加班增开柜台,利用休息时间提前为理财客户办理业务。通过一系列的贴心服务举动增强客户的信任和忠诚度。

海曙支行 亲情化服务拉近距离

用“亲情化服务”拉近与客户的距离。对于上门的客户,中国光大银行宁波分行海曙支行的员工都

能很好的响应阳光服务精益化管理的要求,从内心深处牢固树立服务意识、客户至上意识,时刻把客户的利益和要求放在心里,从客户的角度出发,急客户所急,努力为客户解决问题。

据了解,在该行客户群体中,有很大一部分比例是中老年客户,这部分客户在咨询、办理业务时会比较谨慎。在面对他们时,该行的柜员、客户经理都非常耐心,解答问题,详细讲解业务细节,让中老年客户们详细了解产品的方方面面。除此之外,在面对新客户时,大堂的值班人员和客户经理都会很积极主动的上前问候,细心询问客户的需求,贴心为客户排忧解难,主动营销分行的业务,从而提高新客户的满意度。对于许多海曙支行的客户来说,支行员工不仅仅是为他们服务的工作人员,更像是亲近的朋友。

中国民生银行 宁波分行
CHINA MINSHENG BANK NINGBO BRANCH

热烈
祝贺

中国民生银行
宁波江东支行、开明街支行、镇海支行
荣获“2013宁波市民最满意银行网点”

网点	地址	电话
分行营业部	民安路534号	83009673 / 87082472
北仑支行	北仑杭州路279号	86806631
江东支行	江东百丈东路713-717号	87200590 / 87719427
鄞州支行	鄞州银泰中心100号	86255518 / 86255589
余姚支行	余姚市四明西路325-340号	62097727 / 62097719

网点	地址	电话
镇海支行	镇海中山西路100-106号	66718269 / 87046066
鄞州支行	宁波市海曙区鄞州区广德街155号	87031188
余姚支行	余姚市舜陵路44号	87503858 / 87901061
慈溪支行	慈溪市观海卫镇257-259号	60119730 / 60119767
象山县支行	象山县半壁街368-391号	86211758

网点	地址	电话
开明街支行	开明街437号	87206187 / 87206199
象山支行	象山丹城天安路127-128号	66800118
宁波市分行	宁波市海曙区南汇街226号	87611857
杭州湾支行	慈溪市杭州湾新区滨海路12号	63691809

网点	地址	电话
镇海支行	镇海新碇路111中山东路口	83522508
北仑支行	北仑区东环路128号	88303600
江北支行	江北区康庄南路3130-1314号	87207711
镇海支行	镇海区施桥街道施桥西路391-406号	55666718