

中国建设银行宁波市分行 用优质服务撬动市场

近年来,建行宁波市分行以建设“高品质服务银行”为目标,以“需求驱动服务,服务促进发展”为主线,加大组织推动,加快工作转型,加强服务创新,着力解决制约服务的突出问题,完善服务管理的长效机制。良好的服务氛围,使该行在本地叫响了建行高品质服务的金字品牌,2013年在建行总行服务等级评比中,一级网点占比由上年的81%提升到85%,全面消除服务等级三级网点。

健全管理 整合力量做强行

如何把建行宁波市分行做成同业中的强行?该行的思路就是围绕优质服务寻找突破口。首先是合理安排员工,健全管理制度。该行建立健全了营业网点服务管理机制,以“等级管理”为基础,以“示范网点”为标准、以“星级网点”为品牌,完善营业网点服务管理制度,建立健全了服务质量的监测、考评、考核体系等,形成包括“神秘人”检查、录像抽查、现场检查等维度的常

态化监测体系,并将服务考核结果纳入支行和网点KPI考核,引导全行树立“服务创造价值”的理念。

其次是抓两头,促中间。该行积极推进分行营业部“全国百佳示范网点”复评、“分行服务示范网点”建设,开展“网点双争双创”、服务明星巡回演讲等活动,以点带面,发挥典型引领、标杆示范的作用;对服务后进网点实施重点监控督导名单制,督促相关网点有针对性地整改服务问题。同时,该行还开展技能竞赛,通过开展营业网点服务技能比赛,达到普及知识、培养队伍、发现人才、改善服务、推动业务发展的目的。

在落实金融消费者权益保护方面,该行积极做好金融消费者公众教育服务工作,严格执行监管部门出台的有关金融消费者权益保护的相关规章制度,出台《分行客户信息保护管理实施细则》等,实施客户投诉处理联席会议制,建立投诉处理督导与舆情监测机制等,切实加强金融消费者权益保护,提高了客户满意度。

多位思考 深化服务谋发展

今年以来,建行宁波市分行积极开展“情系客户,用心服务”主题活动,倡导用热情招引客户、深情留住客户、真情感动客户(“三情”)服务客户,用责任心、进取心、诚心、热心、细心、耐心(“六心”)服务客户,倡导服务由“外在”向“内涵”升华。与此同时,该行开展“服务感动客户”评选活动,通过组织“服务感动客户”优秀服务事迹展示、“服务感动客户”典型服务案例评比、“服务感动客户”2013年度服务人物评选等,从“事迹、案例、人物”三位一体出发,通过不同视角、不同层面、不同方位,宣传服务工作的作用、意义和成效。这些活动使广大营业网点员工能不断借鉴服务客户的先进服务事例,并切切实实运用到实际工作中来。通过开展“服务感动客户”评选,该行营造了宣扬先进、学习先进、赶超先进的良好氛围,全面提升客户服务工作的质量和效率。该行还积极推进品牌创建工作,以分行营业部全国“文明规范服务百佳示范单位”为标杆,以点带面发展新的服务典型,巩固和扩大服务品牌建设成果。

幸运读者请来领奖

一个个热情推荐的电话,一件件贴心服务的小事……在读者们的热心投票和银行网点的积极参与下,“2013年度宁波市民最满意银行网点”评选活动圆满落幕。我们从积极参与

活动的读者中随机抽取了30名幸运读者,现将名单公布如下,请以下读者持身份证来领取奖品。

地址:宁波市海曙区灵桥路699号侠客

英雄馆211室

电话:87277206

领取时间:即日起至3月7日(双休日除外的正常上班时间)



兴业银行
热烈祝贺
兴业银行鄞州支行
荣获“2013宁波市民最满意银行网点”

兴业银行鄞州支行 地址:鄞州区天章北路1533号 电话:88211721 88210777

获奖者名单

张杰	136****4775
季国伟	130****6636
周雪燕	188****1399
戴浩裘	189****7291
周始能	137****8159
王小英	150****5899
王萍萍	133****0537
叶维	135****6157
左晓明	138****8979
盛国强	139****6620
柏艳	153****2922
汪君白	183****1856
徐燕	136****0752
倪敏	159****5108
陆贤芳	138****0087

特色银行秀
精彩你生活



Bank 中国光大银行
共享阳光·创新生活

**热烈祝贺中国光大银行宁波海曙支行、宁波镇海支行
荣获“2013宁波市民最满意银行网点”**



中国光大银行宁波海曙支行
地址:宁波海曙区解放南路188号 电话:87194254



中国光大银行宁波镇海支行
地址:宁波镇海城关清川路191号 电话:86298019