

秀

特色银行秀 精彩你生活

华夏银行入驻宁波多年，历经市场竞争的风风雨雨，“逐鹿宁波，志在必得”的豪情变成现实，从支持宁波经济的轻骑兵成长为一支生力军。华夏银行在宁波各项业务之所以实现快速健康发展，与优质的窗口服务密不可分。该行始终坚持“四心”服务，“热心”做事、“诚心”动人、“信心”坚持、“贴心”暖人，赢得了社会各界和公众的广泛好评和赞誉。

北仑支行 四心服务缔造行业标兵

北仑支行成立不到两年时间，在客户服务方面成效显著。2013 年北仑电视台、北仑新闻网等地方媒体先后报道了支行的“爱心避暑站”、余姚水灾特殊金融服务等活动项目，还荣获东南商报主办的“2012 年度宁波市民最满意银行网点”称号，同时大堂经理王凤荣获“2012 年度优秀大堂经理”称号。

支行始终坚持“四心”服务,崇尚和谐、温馨的企业文化。服务贴心,将客户当成家人对待,心心交流。行员不分职位大小,每个人都秉承“急客户之所急、想客户之所想”的服务理念,“热心”做好客户的每一件事情。

此外,北仑支行自成立以来就一直坚信,银行客户服务重在细节,而细节把控重在心态,只要拥有一颗真诚的心,就能做好客户想到的和没想到的任何事情。这么多年来,北仑支行就是用一份固有的执着,坚守着支行客户服务的每一个细小阵地。

鄞州支行 完善服务水平内外兼修

近年来,鄞州支行先后被鄞州区政府评为 2010 年度“融资力度优胜奖”、2011 年“金融管理优胜奖”、鄞州区“五星级服务网点”称号;2010 年至 2012

年连续三年获得“宁波市民最满意银行网点”;2012年中国银行业文明服务千佳示范单位;2013年度中国银行业文明规范服务明星大堂经理等荣誉。鄞州支行已经在市民心中树立起良好的品牌形象,这些荣誉都是对该行真诚服务的认可。

鄞州支行一直以来特别重视强化员工服务意识,通过学习借鉴他行先进服务经验;聘请服务专家开展“5+2”导入式专项培训来深化理解服务的内涵。支行还通过建立“一会两表三巡检”的服务管理机制,建立服务管理实施细则和考核办法,发挥员工的积极性,培育用心服务的企业文化理念。同时,该行在改进服务流程,提升员工服务技能方面也花了不少心思。

此外，鄞州支行还通过实行 6S 责任人制度、增设多种便民服务设施及合理规划功能区域等不断完善各项服务设施，创造优美服务环境，让每一位客户都能切身感受到华夏银行的服务环境舒适、温馨、方便。

邮储银行宁波分行 专业优质服务赢赞誉

邮储银行宁波分行自 2008 年 1 月 9 日挂牌成立至今,始终以“普惠”金融的要求和宗旨作为服务和立行之本,目前拥有 61 个自营网点,252 个代理网点,基本实现区域内各县市、乡镇的全覆盖,为市民提供便捷、高效、优质的服务提供有力的金融支持,同时,多次被市政府、人民银行、银监等监管部门授予金融支持实体经济服务优胜单位奖、最佳公益银行、最受中小企业喜爱银行和银行业优质服务奖等荣誉称号。

在本次市民最满意银行网点的评选中,我行营业部和海曙区南站支行光荣当选,这份荣誉的获得,也是上级监管部门和广大市民对我行网点建设和规范服务方面工作的充分肯定。

作为一级分行直属网点的邮储银行分行营业部位

于江北区桃渡路 120 号, 紧邻百年老外滩繁华地段, 三年来, 始终秉承“进步, 与您同步”的和谐发展理念, 不断探索金融需求、创新金融服务。现有营业大厅约 615 平方米, 设有引导区、现金区、非现金区、电子银行体验区、理财 VIP 区、自助银行服务区等全功能服务区; 拥有一支年轻化、高素质的员工队伍。目前, 营业部共有员工 41 名, 平均年龄 27 岁, 本科及以上学历 21 人, 高学历工作人员占比达到 51%。2010 年邮储分行营业部被正式评为总行级示范网点。

海曙区南站支行位于马园路 191 号。目前有员工 8 名,平均年龄 28 岁,各类业务技能测试合格率达 100%,是一支素质强、效率高、服务优的高效团队。

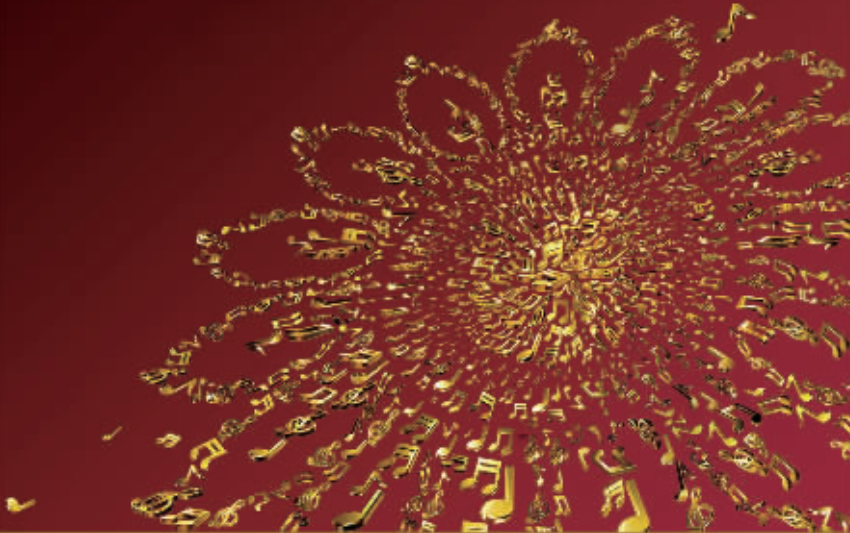
该支行一直致力于网点和服务建设,坚持“以客

户为中心”服务文化,根据“功能分区、业务分流”的要求强化功能分区的优势,通过设置自助服务区、普通客户服务区、VIP 综合服务区等区域最大限度满足不同客户需求;在大厅内开展便民措施和网点环境改造,通过“净化、亮化、绿化、美化”四化工程进一步体现邮储人性化服务特色,积极营造温馨宜人的营业环境,使客户在轻松愉悦的环境中享受我行优质服务。

2014年是甲午马年,在新的一年中,邮储银行宁波分行将在宁波市委、市政府和上级行的正确领导下,在监管部门的关心督导下,在社会各界的大力支持和帮助下,不断丰富业务品种,拓宽营销渠道,完善服务功能,着力做好金融服务的各项工作,进一步树立百姓喜爱、社会认可的品牌形象,我行将以全新的环境,全新的服务期待您的光临!

热烈祝贺

招商银行鄞州支行、天一支行
荣获“2013宁波市民最满意银行网点”

[illegible]

温润两泽 上善之行

热烈祝贺

温州银行宁波分行营业部、江北支行

荣获“2013宁波市民最满意银行网点”



客服热线: 96699  [Http://www.wzbank.cn](http://www.wzbank.cn)