

# 杭州银行 专业服务铸造精品银行

金融业的竞争,是一种信誉的竞争,更是一种服务的竞争。杭州银行始终坚持“服务领先”的理念,围绕“欢迎、帮助、尊重”服务客户的三原则,不断增强员工的服务意识,努力打造市民心目中的精品银行。

## 宁波分行优化流程 提升服务效率

杭州银行宁波分行营业部严格执行“5S”标准化服务,深化微笑、服务、销售、标准化、满意的服务内涵,通过整合优化传统网点“一对一”的服务渠道,升级全方位的现代化电子服务体验,持续创新完善服务方式和服务措施。同时,营业部加大对服务管理的推动力度,

制定了营业厅服务指引、服务规范,利用晨会制度模拟训练服务话术、营销话术,并开展服务明星评选活动,将服务标准落实到细节,不断推进服务工作规范化,提高营业网点服务水平,促进各项服务工作再上新台阶。

## 科技支行创新引领 专注“小微”

杭州银行宁波科技支行坚持“专业、专注、专营、创新”的服务宗旨发展科技金融,以科技金融专营机构,建立专业的产品服务体系、组织团队构架、渠道营销模式、风险控制措施、配套激励政策,构建专业、

高效的信贷业务流程,打造了一个特色鲜明的科技金融综合服务平台。该行以“融资+服务”为发展核心,围绕破解科技小微企业融资难融资贵的实际问题,针对科技型小微企业自身特点,明确金融支持的方向、重点、途径与方式,积极建立多渠道融资格局,推进科技金融工作并取得显著成效。同时,宁波科技支行夯实管理,全面提升操作风险管控水平,做实、做细、做好风险防范工作,并把企业文化建设、品牌宣传和产品宣传紧密结合起来,健全长效服务工作机制,培植服务星级网点,提升网点服务层次,为客户提供全方位服务,以优质高效的服务赢得了广大客户的信任,塑造了良好的金融企业形象,取得了良好的社会反响。

# 招商银行服务“十大升级” 优质体验成就“客户之悦”

多年来,招商银行领先于国内同业开展了诸多关键性的服务改进,并在不断地变革和发展中,构建了包括服务方式、服务团队、金融产品、渠道体系和服务管理等多方面体系化的竞争优势。2013年,招行在“快捷系”、“新潮系”、“专属系”和“贴心系”四大板块开展了服务10大升级,为市民带来更舒适的体验。

## “快捷系”3大升级

“快捷系”升级就是通过流程优化,让客户能更轻松、高效地完成业务办理。2013年,招行“快捷系”服务已经完成了“网点预约服务”、“网上银行自助填单”和“3G项目”等3大升级。

## “新潮系”3大升级

近年来,招行陆续推出了4大“新潮系”体验升级。目前,招行在宁波大部分网点都实现了免费WIFI覆

盖,并在网点升级了电子银行体验区,配置了I-PHONE、IPAD和IMAC“苹果三件套”和三星智能手机,客户可以体验极速网络和设备带来的改变。

此外,招行近期推出了“可视柜台”,借助先进的网络视频技术,客户可通过VTM与后台运营中心的远程柜员进行“面对面”沟通,替代传统网点高柜办理原来只能在网点柜台“面签”的复杂业务。招行今年推出全国首家“微信银行”,不用下载APP,只需要在微信上关注“招商银行”微信账户,不仅可以实现借记卡账户查询、转账汇款、信用卡账单查询、还款、积分查询等卡类业务;还可以实现网点查询、贷款申请、办卡申请、手机充值、生活缴费、预约办理和跨行资金归集等多种便捷服务。

## “专属系”2大升级

招行一直为高端客户提供着专业的财富管理服务,面对客户对财富管理的复杂需求和不同的风险

偏好,一方面推出了一系列专属的理财产品满足客户需要,另一方面,在“全球资产配置模型”的基础上,特别为高端客户开发了以WMS系统为依托,按照国际先进的资产配置方法和理念集合而成的“新一代财富管理系统”。

## “贴心系”2大升级

多年来,招行持续关注并推动零售客户贴心关怀服务创新。今年,招行“贴心系”服务再次大步向前迈进,网点“错峰提示”、“网点预约”和“晨迎夕送”、“随心享”贵宾礼遇等贴心关怀服务举措应运而生。

特色银行秀 精彩你生活



**宁波通商银行** NINGBO COMMERCE BANK

通达天下 商行四海

**热烈祝贺**  
宁波通商银行营业室  
荣获“2013宁波市民最满意银行网点”

地址:宁波市江东区民安路288号(国际金融中心A座1楼1号) 总行电话:4009190666 网址:www.ncbank.cn

**中信银行** CHINA CITIC BANK NINGBO BRANCH

**热烈祝贺**  
中信银行宁波中山路支行  
荣获“2013宁波市民最满意银行网点”

中信银行宁波中山路支行  
地址:海曙区中山西路330号  
联系电话:87961089

**中国邮政储蓄银行** POSTAL SAVINGS BANK OF CHINA NINGBO BRANCH

**热烈祝贺**  
中国邮政储蓄银行宁波分行营业部、海曙区南站支行  
荣获“2013宁波市民最满意银行网点”

中国邮政储蓄银行宁波分行营业部 地址:江北区桃源路120号 电话:0574-87950968  
中国邮政储蓄银行海曙区南站支行 地址:南站西路19号 电话:0574-87119079