

# 中国工商银行宁波市分行 真情服务 建设人民满意网点

中国工商银行宁波市分行围绕“人民满意银行建设年”主题，强化窗口服务改进、服务效率提升、服务规范建设、管理机制完善等重点工  
作，多措并举，标本兼治，进一步构建优质服务长效机制，积极塑造良好服务口碑，努力建设宁波区域人民满意的银行。

## 工行宁波市分行营业部 深化服务内涵 树立服务品牌

工行宁波市分行营业部是宁波市银行业内业务全面、设施齐全的综合性营业网点，也是工行宁波市分行服务品牌标杆网点。该部牢固树立“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，坚持业务发展和文明规范服务两手抓，用

心打造整洁优美的网点环境、先进齐全的系统设施、准确高效的专业技能、精细规范的服务管理，用情打造关怀式服务文化，连续两届被评为“中国银行业文明规范服务千佳示范单位”，并荣获“中国银行业文明规范服务百佳示范单位”称号。

## 工行宁波朝阳支行 创新服务理念 带着产品走市场

工行宁波朝阳支行紧紧抓住客户关系维护这一核心，以网点为圆心，以周边市场为半径，提供高质量、多样化的特色服务，不断满足客户多层次的金融需求。该行每日以“1+1”模式（1名客

户经理与1名柜员）走访市场，随身携带工银信用卡、逸贷、甬商卡等相关资料和转账终端，将适合市场客户的金融产品推荐给商户，经常与客户保持联系，及时帮助客户解决问题。

## 工行宁波城西支行 强化服务基础 提升客户满意度

工行宁波城西支行把“客户满意”作为根本标准，从强化服务技巧学习、定制化、规范化服务入手，全行形成“人人讲服务、事事有服务、客户都满意”的服务氛围。该行始终把服务工作的

发力点和关注点放在柜面一线，建立行长“坐堂”制，督导改进网点的服务工作；推动解决排队现象，减少客户等候时间；及时解决客户反映热点问题，持续改善窗口服务。

## 工行宁波东部新城支行 想客户所想 用心提供真诚服务

工行宁波东部新城支行成立于2013年6月。该行全体员工牢记“客户至上”的服务理念，积极开展“微笑服务月”活动，努力用热心、耐心、细心的服务满足不同层次客户的多种金融需求，用真心和爱心向每一位

客户提供贴心周到的服务。对于客户提出的合理需求，如不在网点处理权限内，员工也不会简单地回复“不可以”或“不知道”，而是会留下客户的联系电话，将有关部门的准确答复第一时间告知客户。

## 工行宁波明州支行营业部 关注客户需求 完善客户体验

工行宁波明州支行营业部成立于2013年12月。该网点始终将客户需求摆在首位，从“硬件”、“软件”等多方面着手，通过充分沟通了解客户需求，通过真诚服务赢得客户信赖。网点向办理

业务的客户提供饮水机、老花镜等多项便民服务；配备多台自助机具，便捷高效满足客户需求；经常举办宣传活动，为当地居民普及金融知识；还积极为行动不便的中老年客户提供上门服务。

## 工行宁波胜利桥支行 创胜利桥人品牌 做客户贴心人

成立于上世纪50年代的中国工商银行宁波胜利桥支行是镇海城区历史悠久的金融服务网点，厅堂装修温馨，布局合理，设施先进。每当客户光临，大堂经理微笑迎领，客户经理热情介绍，临柜员工细心服务，

以优质高效服务和良好经营业绩赢得了诸多荣誉，先后荣获中国银行业文明规范服务“千佳示范单位”、全国“巾帼文明岗”、中国工商银行总行级“规范化服务示范窗口”等称号。

# 热烈祝贺中国农业银行以下网点 荣获“2014年度市民满意文明示范网点”

### 宁波市分行营业部营业中心 ——精致品牌 一流服务

农行宁波市分行营业部营业中心位于宁波市江东区彩虹北路88号，是中国银行业协会评选的千佳示范单位。长期以来，营业中心始终秉持客户至上原则，坚持理念先行创造品牌服务、完善制度创造合规服务、环境



提升创造舒心服务、深度学习创造个性服务、以人为本创造真情服务、品质提升创造特色服务、回馈社会创造价值服务。

### 宁波解放路支行——微笑服务 感恩有你

农行宁波解放路支行位于宁波市海曙区解放南路276号，自1989年创立以来，始终秉持“客户至上，始终如一”的服务理念，用微笑真心服务客户，用感恩的心回馈客户。我行通过网点服务转型，不断提升和完善我行服务内涵，微笑服务让我行办理业务的市民倍感亲切、温暖和尊重，而客户的满意和赞扬是我们最强大的动力，我行全体员工承



请要让每一位客户感受到我们的微笑，感受到我们的热情，感受到我们的专业，感受到我们的真至如归，将继续秉承客户至上的理念，为客户提供专业、贴心、满意的服务！

### 宁波姚江分理处 ——服务无止境 您满意我开心

农行宁波姚江分理处位于洪塘新城，是一个充满朝气和活力的集体，全行现有员工13名，是一支高素质的专业队伍。



我们坚持“以客户为中心”的服务理念，以“追求卓越，创造一流”为目标，不断强化服务意识，

完善服务设施，提高服务效率，全体员工牢记“您满意，我开心”的服务宗旨，满足客户金融与非金融的全面需求。

### 宁波江东支行营业部——金融产品全覆盖 家园氛围巧服务



农行宁波江东支行营业部位于中山东路326号，地处“宁波金融一条街”，激烈的竞争环境使我们在多年经营中找到两大法宝：金融产品要全、客户服务要细。

金融产品全覆盖，我行的特色产品包括“西联汇款”、“留学宝”、“好时贷”、“活薪贷”、黄金理财、B2C电子商务等。满足客户储蓄、理财、融资、交易等各项金融需求。“一站式、精细规范”是网点全体员工的服务准则。精心准备的急救小药箱、及时更新的产品宣传册、从未间断的社区金融普及活动，处处营造家园氛围，拉近与客户的距离。

我们——市民满意文明示范网点——已微笑着做好准备，期待您的光临，竭诚为您服务！

### 宁波姜山支行——用心服务 温馨相伴



农行宁波姜山支行位于姜山镇人民中路441号，作为一家百姓所熟知的综合性银行网点，长期以来秉持着“服务为民、服务便民、服务利民”的理念，强化服务基础建设，构筑客户满意价值，以服务好每一位客户为己任，以良好的服务水准、温馨的服务文化迎接每一位客户的到来。网点功能分布齐全，员工业务素质专业，获评过银行业四星服务网点、宁波市市民满意服务网点等称号。