

中国建设银行宁波市分行 全面关注消费者体验创优质服务

恒丰银行宁波分行营业部 客户是我们永远的太阳

一米线、客户经理制、首问负责制……这些如今已经是银行服务中看似普通的做法,却是上世纪90年代由建行率先推行,并引起了市场的极大反响。在过去的一年,宁波建行人通过不断的探索,组织开展“我为发展建一言”创意竞赛活动,产生产品创意66个;其中创新的“跨境贸易电子商务”和“龙卡消费微信抽奖”两个项目被总行列为建议分行间移植推广项目。2014年建行宁波分行被市政府评为“产品创新”先进单位。除了产品创新,宁波建行人秉承“以客户为中心”的经营理念,大力推进战略转型,全面推进消费者权益保护工作深入、有序开展,彰显了建设银行以人为本的服务理念,展示了全面履行社会责任的企业形象。

恒丰银行宁波分行开业近三年来,分行营业部始终坚持“规范真诚得体,专业精准高效、科技全能便捷”的服务宗旨,以卓越的服务创卓越的品牌的服务理念,始终牢记“客户是我们永远的太阳”。以“四语”文化和“服务六步法”为抓手,以“六注重六突出”为导入,即注重理念更新,突出服务主题。注重硬件建设,突出服务基础。注重制度建立,突出服务标准。注重行为规范,突出服务质量。注重素质提升,突出服务内涵。注重创新举措,突出服务特色。不断改善服务环境,完善服务设施,改进服务手段,创新服务品种,规范服务行为,提高服务效率。

恒丰银行宁波分行营业部以“厅堂致胜”致力于大堂经理、理财经理和柜员三支队伍建设,积极组织开展员工岗位技能竞赛或业务知识竞赛活动,不断提高柜面服务水平,增强客户满意度。利用业余时间走进社区、科普园区、老年大学和社会福利院,开展关爱信用记录、消费者权益保护和普惠金融知识宣传推广等公益活动,为将服务水平上升到一个新台阶,积极投入到创建宁波市“青年文明号”活动中,在分行营业部的共同努力下,获得了2014年度宁波市“青年文明号”荣誉称号。恒丰银行宁波分行营业部还连续三年荣获了宁波市市民最满意服务银行网点。

以人为本提升消费者满意度

建行的服务是建行人的一块金字招牌。对于建行宁波分行的每位员工来说,如何把它更好地传承下去,就要始终将消费者是否满意、服务体验是否改善作为检验工作成效的重要标准,通过全面构建管理体系,贯彻落实监管部门提出的银行业消费者权益保护工作要求,以实际行动将保护消费者权益的理念落实到各项工作中。

2014年,建行宁波分行制定了《消费者权益保

护实施细则》,明确了此项工作的目标、工作框架、职责分工和主要措施。建立了各层级消费者权益保护工作专职联系人制度和日常沟通机制,加强与市人行、市银监局、金融消费者权益保护协会、银行业协会、先进同业等机构的沟通交流。

此外,建行不断推进消费者权益保护机制建设,强化行动将保护消费者权益的理念落实到各项工作中。

用户至上处理消费者投诉

“以客户为中心”的服务理念如何更好地贯彻坚持呢,为了更好地解决这一问题,建行宁波分行连续推行了加强网点服务质量监控、组织召开服务工作意见建议征集座谈会、组织渠道服务质量联合现场检查、做好客户投

诉管理等多项举措。并且在处理客户投诉这个环节,全方位提供投诉受理渠道。据了解,建行将客户投诉管理作为消费者权益保护的一项重要工作常抓不懈,积极为客户投诉提供便利,通过95533和400/800客户服务热线、客户投诉专用邮箱、官

方微博微信、来信来访、互联网网站、手机银行等多种途径全面了解客户诉求。

此外,还建立健全投诉处理机制。以“标准操作、妥善处理、化解矛盾、限时落实、有效跟踪、切实改进”的投诉处理基本原则,强化投诉管理,确保每

项投诉高效妥善解决。定期统计通报全行客户投诉,并以服务监测形式进行案例分析,实现信息共享。另外,将“客户有效投诉数量”作为评价支行、网点服务质量的一项重要指标。近年来,通过全行的努力化解和处理,各渠道受理的客户投诉均得到妥善处置。

积极开展消费者宣传教育与客户零距离

随着金融产品和服务多样性、复杂性的不断增强,消费者对金融知识的渴求也越来越旺盛。建行启动了积极开展消费者宣传教育、扎实落实员工教育活动。将金融知识尤其是消费者权益保护知识的宣传普及,作为应尽的社会责任加以全面落实。一方面积极开展消费者宣传教育。近年来持续部署开展了“消费者权益保护五个一”活动、基金服务万里行、反欺诈及信用卡知识等专项宣传教育。通过开展“走进学校、走进社区、走进乡村、走进军营”等形式多样的宣传服务,普及

金融知识,提升消费者金融认知水平。另一方面,扎实落实员工教育。组织相关部门联合召开消费者权益保护培训会,提高各级管理人员对消费者权益保护的重视和认知。

服务是银行永恒的主题,任重道远。建行宁波分行将进一步增强保护消费者权益的责任感和使命感,完善消费者权益保护工作机制,加强业务领域的协调管控,积极开展宣传教育,不断提升客户服务水平和消费者体验,持续巩固与消费者之间和谐、共赢的金融消费关系。

宁波通商银行 致力于完善金融服务 “软硬件”

宁波通商银行成立于2012年4月16日,是一家具有独立法人资格的股份制商业银行,也是国内首家由外资银行成功重组改制的城市商业银行。

宁波通商银行营业室位于东部新城国际金融中心A座,于2012年9月26日正式营业。作为我行在宁波地区的首个营业网点,营业室积极在硬件建设和软件建设上创造条件,努力为市民提供优质、舒适的金融服务环境。网点柜台外配备有防伪识别功能的点钞机、复点机、自动叫号机、自助填单机、自助回单打印机;还有方便快捷的网银体验区、ATM机、CRS机;设置了贵宾服务专区,由专人对贵宾客户及有特殊服务要求的客户进行服务,提升了客

户服务满意度。

宁波通商银行营业室认真做好网点柜面服务工作,为客户提供多样化的金融服务,针对不同需求的人群推出的“留学通”、“精英通”等金融服务产品受到市民的好评。营业室在提供柜面服务的同时,还积极履行社会责任,组织员工对周边社区开展反假币宣传、反洗钱宣传等各类金融知识宣传活动,获得周边社区居民和企事业单位的好评。为有效弥补网点不足、最大限度方便客户业务的办理,宁波通商银行营业室通过移动终端还对一些有特殊需求的企业提供各类上门服务业务,获得客户的好评。宁波通商银行营业室自开业以来,分别获得了江东区2013年度“青年文明号”和宁波市财贸工会2014年度“诚信服务示范窗口”荣誉称号。



热烈祝贺中国民生银行以下网点 荣获“2014年度市民满意文明示范网点”

宁波江东支行

地址:江东区百丈东路713-717号

宁波海曙支行

地址:海曙区中山西路166-168号

宁波解放南路支行

地址:宁波市解放南路67-4号

网点	地址
分行营业部	鄞州区聚贤路615号
北仑支行	北仑明州路279号
鄞州支行	鄞州区南环路155号

网点	地址
江东支行	江东区百丈东路713-717号
解放南路支行	解放南路67-4号
轻纺城支行	轻纺城大润发100号
栎社支行	宁波市栎社国际机场路27-283号

网点	地址
余姚支行	余姚西路326-316号
宁波支行	宁波市原龙灯店中山东路9号
开明支行	宁波市开明街437号
海曙支行	宁波市中山西路166-168号

网点	地址
奉化支行	奉化市新安东路128号
象山支行	象山县长安路会博大厦3号楼127-2室134号
江北支行	二北区长乐南路130-131号
杭州湾支行	宁波杭州湾新区观海街12号楼19-27

网点	地址
镇海支行	镇海区镇海新城世纪西路391号
慈溪市支行	江北区风华路368号192号
曹娥支行	宁波市曹娥江中街388-391号
东钱湖支行	江东区东钱湖306号