

# 温州银行宁波分行 贴心服务 打造百姓银行

## 宁波分行营业部 服务贴心知心入心

温州银行宁波分行营业部始终坚持“以客户角度出发”的服务理念,几乎全年无休,每天配备至少一名大堂经理在岗,全体人员都能主动对来银行的每位客户招呼致意、有问必答、沟通热情;推出多项人性化服务举措,在大厅配置手机充电器为客户提供手机应急充电服务;在网点停车位处放置停车指示牌,在网点明显位置张贴各类温馨提醒,让客户感受到如家般的便捷和温暖。

除在硬件设施上不断优化改进外,分行也特别注重提升柜台人员服务技能和服务素质,做好柜台延伸上门服务。比如定期向客户发送理财短信,为客户配置最适合他们的专属理财方案。在网点专门为70岁以上的老人开设绿色通道,减少等待时间。

## 江北支行 人性化金融服务获好评

江北支行在服务上,对每一位前来办理业务的客户都微笑相迎和礼貌相送,在业务办理过程中,始终双手

接送物品,对待客户礼貌周到。对客户提出的意见,及时改进,不断完善。

支行工作人员表示,服务客户要设身处地为客户着想,想客户之所想,急客户之所急,尽可能地让客户少等待,少跑动,有效率地为客户解决问题。例如,网点的理财客户主要是以中老年为主,很多时候需要有更多的耐心来与老年人进行沟通,此时,网点大堂经理就会耐心讲解并指导填写单子,这种热情细致服务的态度受到了很多客户的好评。

## 鄞州支行 致力打造鄞州区专业领先的综合金融服务

温州银行宁波鄞州支行成立于2013年,位于宁波市鄞州区泰康中路666号迪趣大厦。支行主营业务是经有关监管机构批准的各项商业银行业务。如:金鹿理财、公务卡、个人贷款、代发工资等。支行始终本着“高标准、严要求、重效率、讲实效”的工作原则,坚持业务发展和合规经营相结合,积极探索公司业务的发展。

2015年,鄞州支行荣获《2014年度优秀支行》称号,

2014年度荣获总行《网点转型升级项目“优胜网点”》荣誉称号。面对这份荣誉,鄞州支行将继续秉承“诚信、创新、凝聚、服务”的企业核心价值观去开拓业务,致力于成为鄞州区专业领先的综合金融服务合作伙伴。

## 丰富多彩的产品 和活动彰显服务水准

随着移动金融逐渐兴起,温州银行也紧跟时代趋势,推出“温州银行宁波分行”微信公众号订阅号,为客户提供相关金融资讯查询。2015年伊始,温州银行宁波分行公众号举办的“携手6年 感恩有礼”的大型活动吸引了不少粉丝。因为不仅有机会获赠万达影院电影优惠券,办理业务还可以参加丰富多彩的抽奖活动。另外温州银行的拳头产品金鹿普惠贷,只要符合标准,办理后不需要抵押,不需要年费,就可得到不同额度的贷款且贷款期限可达3年,一次申请还可循环使用,适用于多渠道还款,手续便利,最快一个工作日就能放款。用于生产经营及消费所需的小额人民币贷款,不仅提升生活品质,更以其方便快捷的产品特性受到了客户青睐。

# 平安银行宁波分行 以客户为中心 打造“不一样”的平安银行

平安银行宁波分行于1999年2月4日正式挂牌营业。十余年来,宁波分行始终围绕“专业、服务、效率、诚信”的职业要求,坚持“以客户为中心”,致力于为广大宁波市民提供优质的金融服务。

## 宁波分行营业部 优质的服务成就标杆网点

作为平安银行在宁波地区最早开设的网点,宁波分行营业部自1999年开业以来,始终以建设服务标杆行作为工作目标,不断提升软硬件水平,在各项外部客户满意度调查中均保持优异的成绩。宁波分行营业部急客户所急,忧客户所忧,根据不同客户群体的切身需求开展特色服务,如增设老弱病残优先叫号机制、开展柜员

VPN上门开户、推广对公信信开户等业务,获得了客户的一致好评。2014年,分行营业部被平安银行总行授予厅堂一体化服务的“明星服务网点”称号。

追求客户满意,服务永无止境。分行营业部全体员工将秉承创优精神,真诚付出,持续深入扎实开展服务提升工作,成就平安银行在宁波地区的标杆网点。

## 北仑支行 打造“五心”优质服务

平安银行宁波北仑支行成立15年来,坚持把客户的满意度作为检验服务工作的唯一标准,把提高客户满意度和忠诚度作为服务工作前行的方向。

北仑支行承担着存款沉淀率较低的4800多户被征地农民养老保险金的代发任务,针对现金区业务量大,且失土农民领取安置费时间相对集中的情况,支行推行灵活机动的弹性窗口制,从对公区四个窗口中分离出两个窗口兼办个人非现金业务,减轻现金区窗口压力;同时,

在业务集中时段,通过在现金区增开机动窗口,保证特殊时期的对外服务;还针对年纪较大、行动不便等特殊人群实行上门服务,开展延伸化服务,给广大居民带来更舒适、贴心的体验。

北仑支行先后荣获市级“青年文明号”、市“工人先锋号”、“宁波市窗口行业文明杯规范化服务达标竞赛优胜单位”等多项荣誉称号,并蝉联三届“中国银行业文明规范服务千佳示范单位”,以“诚心、细心、贴心、热心、爱心”的“五心”服务赢得了广大客户的口碑。



## 热烈祝贺

### 杭州银行宁波分行营业部、宁波科技支行 荣获“2014年度市民满意文明示范网点”



羊幸福

在羊年伊始之际,羊幸福与您携手,共同迎接新年的到来。

万象更新

HAPPY NEW YEAR 2015

农历乙未年

分行营业部	宁波市江东区恒灵路598-622号	27991166	余姚支行	余姚市阳明西路299号(福安大厦)	22750196	镇海支行	镇海区庄市街道兴生路77-81号	26292068	宁海支行	宁海县桃源街道气象北路369号	25582028
慈溪支行	慈溪市新城大道南路258-280号	63878008	科技支行	宁波市鄞州区中河路恒裕大厦250-252号	28807277	北仑支行	北仑区高塘路515号	86799799	江北支行	宁波市江北区东马路302号	87077800
宗汉支行	慈溪市西二环北路666号	63878068									



## 热烈祝贺

### 临商银行宁波分行营业部、宁波鄞州支行 荣获“2014年度市民满意文明示范网点”

临观四海 惠济千商



临商银行宁波分行营业部  
地址:江东区沧海路1918号  
电话:87860188 87860189



临商银行宁波鄞州支行  
地址:鄞州区中河路恒裕大厦1-2层  
电话:89212636 89212637