卓越服务 如影随形

宁波银行探索“心系客户、情暖三江”服务之路

宁波银行成立于1997年4月10日，2007年7月19日成为国内首家在深圳证券交易所挂牌上市的城市商业银行。截至2015年三季度末，宁波银行除了在宁波地区经营之外，已在上海、杭州、南京、深圳、苏州、温州、北京、无锡、金华、绍兴和台州设立11家分行，营业网点273家。2013年11月，宁波银行发起设立永赢基金管理有限公司；2015年5月，永赢金融租赁有限公司正式开业。

成立近19年以来，伴随中国经济的快速增长，在广大客户和社会各界的大力支持下，宁波银行各项业务取得长足发展，已经发展成为一家资本净额超520亿元，总资产超6500亿元，员工人数超10000人的区域性股份制上市银行，成功跻身全球前200家大银行之列。

在银行产品日趋同质化、网络金融服务不断发展的今天，宁波银行不断尝试向品牌竞争的华丽转身，在实体网点的服务能力上倾注更多的热情。近年来，宁波银行立足市场，突出建立特色服务文化。全行网点的各项服务工作始终围绕总行提出的卓越服务要求展开，每位员工从内心领悟服务真谛，至真至诚，全情投入，软硬结合，提升客户体验。

提升“硬”服务 打造“三化”厅堂

2015年，宁波银行从厅堂硬设备入手，提升硬件服务，以实现智能化、人文化和差异化服务。宁波银行作为本土银行，在宁波地区网点已发展至185家，为缓解大客流网点的客户等候压力，宁波银行于2015年进行深度研讨并实施一系列有效的缓解措施。

厅堂自助平台推广：宁波银行在当前银行服务网点转型大潮中积极进行智能网点建设，目前网点自助平台已投入使用，逐渐建立起以客户为中心、以服务与营销为导向的人性化、智能化的展现与体验平台，持续驱动业务改良创新，支持网点安全、高效、智能运营，提升银行服务品质和品牌形象。通过自助化平台各项功能不断开发，客户可以在自有手机中实现自助平台提供的外界服务，包括预约取号、预约查询、预约取消、网点查询、自助填单等，进入厅堂直接取号的客户也可根据实际等候人数情况，自行选择是否输入手机号码进行等候号临近提示，以便合理安排时间，无需长时间在厅堂等候。

定点硬币兑换机投放：宁波银行在市区（明州支行营业部）和县区（象山支行营业部）分别设立硬币兑换机供客户使用，网点进行设备日常维护并给予操作指导支持。为真正方便客户、帮助客户节约时间，宁波银行特别为客户开通咨询热线，客户可与网点预约兑换时间进行自助兑换，省去排队等候时间。

提升“软”服务 关注客户体验

宁波银行的“软服务”具有较好的基础，那就是拥有一支年轻、活力的服务团队。运营条线柜员均通过层层选拔最终进入宁波银行，不仅高颜值、高学历，而且拥有勤恳耐劳的优良品质。通过宁波银行的专业化体系化培养，员工孜孜不倦的理论学习、服务实践和技能勤练，每一位通过综合考核出现在柜台上的员工，都带着宁行气质，专业、真诚、温和、热情。

在网点规划方面，以2014年十佳服务特色网点的成熟模板为基础，宁波银行2015年在全行范围内推广四类特色服务：(1)尊享体验型：优雅服务环境、全面财富顾问、一揽子定制化。(2)老年贴心型：体贴爱老设施、关注感情慰籍、臂助护送行动。(3)亲子欢乐型：开辟儿童天地、图书吧、绿色家园等。(4)金融实践型：公众金融普及普惠、公益互助、实践体验等，通过特色厅堂打造，发挥实体网点的人性化服务。

在厅堂互动方面，宁波银行推出节日厅堂系列活动，根据不同季节进行厅堂布置，让客户感受到厅堂的温度，或春回大地，或夏日清凉，或秋收明朗，或冬暖情浓。在每个喜庆的节日，厅堂还会有对应的活动，元宵节的汤圆、端午节的粽子、母亲节的感恩、儿童节的欢闹……只要走进宁波银行，就能够轻松感受节日的气息。

在客户体验方面，为了听到更多来自客户的声音，更全面了解客户的反馈，宁波银行统一搭建“客户之声”平台，对首次客户进行回访，邀请重要客户参与访谈会，向大众客户进行满意度调研等等，通过直接倾听，了解服务体验者的真实反馈，进一步提升宁行服务体验度。

信誉是银行的生命，信誉影响着银行的价值；

诚信是我们的名片，诚信是我们生存的根本；

因为敬意，我们选择加入宁波银行，每一个宁行人的使命是为宁波银行的事业而奋斗，这样的团队值得您的信任！

客户是根，服务是本，质量是命，情感是魂；

我们以卓越服务为理念，以真诚服务为态度，不断努力成为一家令人尊敬、具有良好口碑和核心竞争力的现代商业银行！

恒丰银行宁波分行

倡导服务 奉献社会

恒丰银行宁波分行开业近四年来，以潜心服务，争创一流为目标，以发展竭智尽力为己任，始终秉承“客户是永远的太阳”这一服务承诺，一直保持“零投诉”的好成绩，受到广泛好评。

恒丰银行宁波分行营业部坚持“厅堂致胜”的理念，服务致力于大堂经理、理财经理和柜员三支队伍建设，以“四语”文化和“服务六步法”为抓手，以“六注重六突出”为导向，即注重理念更新，突出服务主体；注重硬件建设，突出服务基础；注重制度建设，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，规范服务行为，改进服务手段，创新服务品种，提高服务效率。

2015年恒丰银行宁波分行营业部荣获中国银行业协会“文明规范服务五星级营业网点”的称号，同时还被宁波金融团工委授予“2015年度宁波金融系统青年文明号”荣誉称号。

温州银行宁波分行营业部

用心服务获佳绩

温州银行宁波分行营业部秉承“服务用心、诚信随行”的文化理念用心服务好社会各界人士。作为省财贸工会系统“工人先锋号”，分行营业部不断提高柜员服务技能和案防水平，改善厅堂软硬件设施，2015年获得殊荣不断：总行“最佳晨会网点”评比中获“最佳晨会网点”荣誉，总分第一；中国银行业文明规范服务四星级营业网点；宁波分行“心服务、馨体验”营业厅堂创意评比活动中获“最具创意营业厅堂奖”；员工徐翔获宁波市金融团工委“青年岗位能手”称号，员工彭馨慧取得总行反假理论竞赛第三名的好成绩；柜面成功堵截了一笔疑似非法集资汇款业务和一起冒名开户事件，及时防范各类案件产生，充分保护客户利益。

成绩只能代表过去，未来才是新的挑战，2016年温州银行宁波分行营业部将继续以客户为中心、以服务为宗旨，争取再创佳绩。