

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，宁波分行始终坚持“以客户为中心”，致力于为广大宁波市民提供优质、高效、专业的金融服务。

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，除增设了老弱病残优先叫号机制外，又添置了各类贴心的硬件设施，比如：母婴关怀室、手机加油站、血压仪、婴儿推车、轮椅、爱心座椅等等。硬件的补充之外更是着力注重柜员、理财经理和大堂经理的个人服务能力的提升。在微笑服务的基础上，学习了英语服务口语、手语等，除了做到亲切、自然、专业，视客户为自己的亲人，还能为特殊群体服务。

追求客户满意，服务永无止境。分行营业部目前被评为宁波市“青年文明号”，并连续多年荣获总行“明星服务网点”荣誉。未来，平安银行宁波分行营业部全体员工将秉承创优精神，真诚付出，进一步提升市民满意度，为打造“金融界的海底捞”做

着不懈的努力。

宁波北仑支行 打造“五心”优质服务

平安银行宁波北仑支行成立16年来，围绕“诚心、细心、贴心、热心、爱心”的“五心”服务宗旨，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。

2015年，在连续三届获评中国银行业文明规范服务“十佳示范单位”的基础上，宁波北仑支行又荣获浙江省省级青年文明号荣誉。支行在不断提升网点硬件设施的同时，精心优化服务水平，提供免开口柜台服务、外籍客户英语服务，开设爱心窗口、设置爱心专席、“夕阳红”理财专窗等，向群众发放印有服务承诺的“文明服务卡”，接受客户监督，督促员工把优质高效服务内化为一种责任；同时，支行专门成立了由8名员工组成的服务小分队，深入创业园区等一线办理业务和提供咨询，助力大学生创业、解决小微企业主资金难题。支行努力践行“愿做一群‘五心’服务的飞鸽”的承诺，赢得了广大市民的赞誉，也得到了来自社会各界的一致好评。

浙商银行

服务制胜，构建人性化、高满意度网点

宁波分行营业部 好服务，优产品，全心全意为客户

浙商银行宁波分行是自2004年浙商银行成立后首家开业的分行，十一年来分行时刻秉承“服务制胜，有效服务”的服务理念，全心全意为客户提供优质的服务。

分行营业部在营业大厅内外均设有便民设施，在大厅外设有残疾人专用通道及扶手；大厅内的各个墙角均装有防撞条，配备6种以上常用便民服务用品、配有饮水设施及一次性饮水用具等，除此之外，供客户使用的点钞机、复印机、碎纸设备等一应俱全。此外网点还深入开展优质文明服务活动，规范服务标准，培育服务特色，狠抓柜员服务操作规范，发现问题及时指正；为更好的服务特殊人群，还组织开展哑语培训课程，让员工掌握与聋哑人的基础对话手势；对客户意见及建议定期整理，有效整改，时刻将客户的满意视为网点服务的最高宗旨。

分行营业部将在未来的工作中，将以更好的服务，更优的产品，更高的要求来作为前进的动力，支持一路前行。

宁波海曙支行 服务、业务双提升 公益活动献爱心

浙商银行宁波海曙支行成立于2011年12月，成立四年多以来，业务规模逐渐壮大，业务品种逐渐完善，业务内容以小微贷款业务、公司业务及个人银行业务为主，立足服务于海曙区并延伸至宁波周边区域。该支行履行社会责任，支持实体经济发展，专注企业一站式金融服务，致力于解决企业金融融资困难，2015年末，小企业贷款余额比年初新增2亿元，余额达到11亿元；网点注重服务质量和业务水平的提升，开展一系列技能强化训练，为市民提供优质、高效的服务，“想客户所想、急客户所急”构建人性化、满意度高的网点，截至2015年末，理财余额将近10亿元，位居分行系统第一。自成立以来，支行小微业务和个人业务两张金名片已经形成。

同时，支行积极参与鼓楼社区各类公益活动，如2015年伊始，与鼓楼街道一起为社区贫困家庭提供各类物资，该支行先后荣获“鼓楼街道经济突出贡献奖”、“鼓楼街道综治工作先进集体单位”、“社区共建先进单位”等称号。

兴业银行

积极提升服务 勇担社会责任

宁波北仑支行 客户的满意就是最好的肯定

兴业银行宁波北仑支行成立于2002年5月28日，迄今已经有14个年头，支行一直秉承“服务源自真诚”的理念服务于每一位客户。近几年，支行注重厅堂建设，先后推行了一句话营销、标准化服务流程、网点新动力培训，不仅在业务上有了质的飞跃，在服务管理上也更上一层楼，得到了广大市民的一致好评。北仑支行营业厅是一支年青的队伍，有朝气，有热情，不仅限于做好厅堂服务，更热衷于公益活动，走进社区，走进学校，普及金融知识，给老年人讲解如何避免金融诈骗，还设立“环卫工人爱心供水点”，发动员工为藏区捐冬衣等一系列活动。2015年支行被宁波市财经评为市级青年文明号，柜员邱柔华被评为宁波银行业“十佳服务明星”。在将来的工作中，兴业银行宁波北仑支行会一如既往的做的更好，客户的满意就是最好的肯定！

宁波镇海支行 务实、敬业、创新、高效

兴业银行宁波镇海支行成立于2004年2月1日，以青年文明号等创建活动为载体，以提高员工队伍政治业务素质为着力点，以“务实、敬业、创新、高效”为宗旨，以创“一流服务、精品银行”为工作目标，组织全体员工立足于本职岗位，文明从业，向全社会展示当代金融行业青年服务军的精神面貌。如全体行员参加“金融服务下农村”，在镇海市街道进行金融知识普及宣传；如到镇海“西门社区”、“白龙社区”进行金融产品推广，向居民宣传“反假”、“反洗”等金融防范意识等等。同时镇海支行全体员工奉献爱心，热心公益事业，积极响应分行号召参加“慈善一日捐”活动、在柜台设立“爱心箱”，化零为整，支持公益事业。2016年，镇海支行全体员工将以高水准的服务，热情飞扬的青春投入到为广大市民服务的工作中。

中国邮政储蓄银行 推进服务规范化 普惠金融利于民

宁波北仑支行营业部 把客户的满意 当作进步的动力

中国邮政储蓄银行北仑支行营业部成立于2008年3月。自开业以来，该支行始终把“客户满意”做为服务的根本宗旨，坚持以客户为中心，严格执行柜面服务“十步骤、三要求”的服务准则，强化大堂制胜的服务理念，建立规范服务互评机制和首问责任制，及时解决客户反映的热点问题，做到解决问题不隔夜，碰到问题不推卸；推进示范网点规范化服务工作，努力用热心、耐心、细心的服务满足不同层次客户的各种金融需求，用心拉近与客户的距离，让客户感受贴心的服务，积极营造规范化服务的良好氛围；建立“客户关爱月”活动，主动积极走近周边商圈、社区为各类客户提供各类金融关爱活动。把客户的满意，当做进步的动力。

宁波镇海区骆驼支行 普之城乡 惠之于民

中国邮政储蓄银行宁波镇海区骆驼支行，位于宁波市镇海区骆驼街道慈海北路102、106-112(双号)(329国道旁)，成立于2008年6月，是邮储银行镇海支行下辖的5个二级支行之一(含支行营业部)，主要开办个人业务、公司业务和信贷业务。目前宁波镇海区骆驼支行有员工15人，其中，行长、行长助理、大堂经理各1名，柜员9名，客户经理3名。建行八年来，该行在上级行的领导下，秉持“进步，与您同步”、“普之城乡，惠之于民”的服务理念，按照“服务三农、服务两小、服务社区”的市场定位，业务规模不断壮大，风险控制能力不断加强，服务质量不断提高，品牌形象不断提升，努力为城乡居民提供差异化金融服务，为中小微企业解决融资难问题。



杭州银行
二十年 桃李年华

热烈祝贺
杭州银行宁波科技支行
荣获“2015年度市民满意文明示范网点”

分行营业部	江东区世纪大道368号	27901166	镇海支行	镇海区庄市街道兴庄路77-81号	26292066
慈溪支行	慈溪市新城大道南端258-280号	63878008	北仑支行	北仑区新大港513号	86799799
余姚支行	余姚市西二环北路926号	63878088	宁海支行	宁海县前洋街道气象北路369号	25562826
余姚支行	余姚市阳明西路299号(银泰大厦)	22750196	江北支行	宁波市江北区新马路308号	87077600
科技支行	宁波市鄞州区西南街道大樑巷250-252号	26907277			



温州银行 宁波分行
WENZHOU BANK NINGBO BRANCH

热烈祝贺
温州银行宁波分行营业部
荣获“2015年度市民满意文明示范网点”

温州银行宁波分行营业部
电话：87081062 87861003
地址：江东区世纪大道北段555-1号
(世纪大道与镇海路交叉口)