

中国农业银行宁波市分行 以客户为中心，打造市民信赖的银行

持续深化网点转型 提升客户服务体验

近年来，该行持续巩固和深化网点转型推广工作，牢固树立“以客户为中心”经营理念，深化个人客户关系营销与管理；实行网点精细化管理和标准化服务；持续提升服务品质；加快科技创新，推动客户关系管理向信息化、流程化和精准化转变；强化人员培训，提升零售业务队伍素质，持续推进和深化零售业务转型发展。目前该行拥有199个营业网点、140个离行式自助银行、30个自助设备点，2000多台ATM、自助通、超级柜台等自助设备，全行网点业务覆盖率稳步提升，重要网点空白区域得到有效覆盖。服务方面，在完成所有网点软转型的基础上，2016年又在全行开展了“优化业务流程、提升客户体验、激发网点内在发展动力”为目的的深层次的网点二次转型暨标准化管理工作。同时全行网点完成了网点6S管理固化工作，使网点经营效率及客户管理水平大幅度提高。

加强网点服务监管 提升窗口文明形象

该行高度重视网点的服务工作，建立服务督导员队伍，加强辖内网点服务的视频、现场和“神秘人”检查，将文明服务工作纳入标准化管理，使网点员工对文明

标准服务要求能够自然轻松的展现，对网点服务效果能够达到更科学、更公平的测评，有效保障了窗口形象和客户满意度的提升。2016年宁波分行下辖市分行营业部营业中心和江东高新区支行荣获中国银行业文明规范服务十佳示范单位。

加强网点服务升级 提升大堂服务体验

该行通过网点营销氛围布置、6S标准化管理、个性化服务措施、特色区域设置及微课堂、微沙龙等主题活动营造“比、学、赶、超”氛围，自活动开展以来，全行员工在活动中出谋划策、大胆创新，涌现了基层广大党员和员工立足本职、服务客户、创先争优和“一名党员就是一面旗帜”的服务场景，向全员传导“优质服务”的理念，擦亮窗口服务和党员示范岗的金字招牌。

坚持以客户为中心 不断满足客户需求

开展贵宾客户扩户提质工作。融合私人银行服务与贵宾服务，形成完整的贵宾服务体系。以私人银行客户为突破口，有效提升服务品质，增强客户粘度和美誉度。通过产品定制，为客户量身定制综合财富规划，受到客户好评。

加强网点队伍建设 提升网点服务能力

定期开展素质技能、客户关系管理等培训，持续提升网点大堂经理、理财经理、内训师队伍的整体素质及客户维护能力；定期召开大堂经理、理财经理座谈会，建立微信群，加强交流沟通，上下联动，实时处理网点问题；分行对于大堂经理、理财经理进行名单制管理，全面动态掌握网点人员信息。

建立客户满意度评价机制 提升客户服务感知

在网点内部设立了客户回音壁和意见箱，推广应用了客户满意度评价、业务办理等候时间、排队预约、大额预约、外汇预约等系统，及时收集客户意见及反馈，优化网点服务管理工作，以保证服务质量不断提升。

强化无障碍服务建设 践行企业社会责任

在经济社会发展新形势下，该行积极履行社会责任，稳步推进和完善银行无障碍金融服务体系建设。通过合理规划，积极推进无障碍环境建设。加强营业网点无障碍服务设施的宣传工作，让残障人士能够享受便捷、高效的无障碍金融服务。在产品设计及服务上，积极进行创新，全面深入了解残障客户的金融需求，增加电子渠道的业务办理种类，解决残障客户出行不便的问题。

葛引吉

中国农业银行宁波市分行是中国农业银行的直属分行，该行连续七年在市政府考评中获银行业金融机构综合考评一等奖；2016年获评宁波市级金融机构综合评价A等行、宁波“五星级”治安安全单位；连续四年被宁波市政府评为金融机构小微贷款考评一等奖，2016年荣获宁波市金融服务小微企业口碑奖、创新机构奖、喜爱产品奖。全行省级文明单位数量保持8家、全国文明单位1家。农行宁波市分行，以客户服务中心，以综合营销为载体，以价值创造为基石，以队伍建设为根本，全面深化经营转型、优化业务结构、提升服务水平、加强风险管控，以“工匠精神”铸造服务品牌，打造市民信赖的银行。



中國銀行
HANK OF CHINA
NINGBO BRANCH

热烈祝贺中国银行宁波市分行辖内五家网点 荣获“2016年度市民满意文明示范网点”称号

中国银行宁波市鄞州分行营业部

地址：鄞州区首南西路8号
电话：87397706

中国银行北仑分行营业部

地址：北仑区华山路588号
电话：86883442

中国银行宁波市分行营业部

地址：海曙区药行街139号
电话：87196666-0186

中国银行宁波市海曙支行营业部

地址：海曙区舜放北路1113号
电话：87292697

中国银行奉化支行营业部

地址：奉化市南山路159号
电话：88594537

