

# 用心做服务， 交行宁波分行三家网点获市民好评

交行宁波分行坚持以提升客户体验为着眼点,在服务环境、智能设备等硬件设施方面及员工服务意识、服务能力等软件服务方面不断完善和提升,充分满足客户需求,获得客户好评。近日,该分行海曙支行、鄞州支行、北仑支行三家网点荣获“宁波市民满意文明示范网点”的荣誉。

于1990年5月,位于海曙区解放南路29号,作为“2016年度中国银行业文明规范服务千佳示范单位”之一,海曙支行通过现代与传统文化相结合的方式打造幸福银行主题,从员工、客户、社会三个角度出发,不断丰富支行服务文化内涵。

以“千佳网点”为标准,引领团队牢牢恪守“以您为先,灵活稳健”的服务宗旨,坚持服务软硬件两手抓,实现以服务留客户,以服务提效率,以服务促发展,争创良好行业口碑,打造优质服务名片。

“细”打造客户幸福:海曙支行在力争提供高质高效服务的基础上坚持追求多层次的服务内涵,如结合宁波天一藏书文化打造功能齐全、舒适温馨的中式主题贵宾区;为小朋友专设奇趣多彩的爱心书吧和儿童玩乐区……服务团队还通过向特殊群体客户发放爱心服务卡,为其制定人性化的上门服务,用实际行动向特殊客户延伸加倍贴心服务。

成立至今,支行先后被总行授予“交通银行青年文明号”、“交通银行创先争优先进基层党组织”、电子银行业务“百佳支行”、“财富保障策划项目优秀奖”等荣誉。2014年在总行工会、服务消保办联合开展的“我的微笑,真心相伴”服务提升专项劳动竞赛中荣获“优秀网点”称号。五个年度被分行评为“先进经营单位”,同时还荣获了“合规经营优秀支行”、“会计示范行”等荣誉称号。2012年被中国银行业协会评为“中国银行业文明规范服务千佳示范网点”。

“正”传递社会幸福:通过进社区、进学校、进企业等途径向大众宣传金融知识;不定期组织贫困村慰问、安养院送温暖、清理城市垃圾等活动,向社会传递来自交行的幸福正能量。

## 交通银行宁波北仑支行 情系客户 显交行服务新品牌

“家”汇聚员工幸福:海曙支行高度重视人文关怀,全力营造特色幸福家文化,进一步强化员工自身幸福指数与提供幸福的能力。

交通银行宁波北仑支行成立于1994年12月,位于北仑区明州路245号,现辖二个网点,员工40人。支行一直秉承着“敢打敢拼、勇于争先、争创一流”的光荣传统,以“客户至上、服务一流”为宗旨,依托区位优势,依靠广大员工,团结进取、奋勇拼搏,在金融机构林立的北仑区域创出了自己的一番新天地,树立了交行的良好形象和口碑。2010年被中国银行业协会评为“中国银行业文明规范服务千佳示范网点”,2011年被评为总行级“百佳电子银行”,2016年被总行授予“交通银行营运工作示范行”称号。

未来,海曙支行将持续秉承“传承百年,共筑幸福”的服务文化,不断提升服务质量与服务水平,在传递幸福的路上继续前行。

## 交通银行宁波鄞州支行 争创行业口碑 打造服务名片

交通银行宁波鄞州支行成立于2009年6月,地处宁波鄞州中心区,是一家年轻蓬勃的一级支行。支行下设两家二级支行:中心区支行、邱隘支行。

成立几年来,鄞州支行始终

# 服务为先,专业至上 杭州银行致力于成为 宁波市民满意银行

杭州银行成立于1996年9月,现已成为一家资产质量良好、经营业绩优良、综合实力跻身全国城市商业银行前列的区域性股份制银行。2016年10月27日,杭州银行首次公开发行A股,在上海证券交易所成功上市,股票代码600926。

银行宁波市中心支行和宁波银监局共同颁发的“金融知识普及月”暨“金融知识宣传月”活动先进单位,分行三名普惠金融志愿者获得“普惠金融优秀青年志愿者”荣誉称号。

【新】产品创新化,致力于提供特色金融服务  
顺应市场变化,结合市民需求,杭州银行宁波分行不断创新产品,目前,零售金融方面已形成“幸福”金融系列知名品牌,重点包括“幸福99”、“幸福易贷”、“幸福盈家”等产品,如幸福易贷零担保个人贷款,最高贷款额100万元、24小时急速办理,十分高效快捷。针对小微企业,去年开始推出“云抵贷”产品,申请人只需下载杭州银行直销银行APP或者手机银行APP,按照要求填写信息,系统在5分钟之内匹配出贷款额度。无需线下人工审批,大大缩短了业务审批流程。

## 【新】产品创新化,致力于提供特色金融服务

【和】管理亲和化,致力于打造市民满意银行  
杭州银行宁波分行以人为本,十分注重员工培育,有丰富的培训课程和员工活动,管理人性化、亲和化。且大力开展消费者权益保护工作,积极作为,致力于建立关系和谐、市民满意的银行。2016年,杭州银行宁波分行被宁波市金融消费者权益保护协会评为“先进会员单位”。

## 【专】服务专业化,致力于实体经济和普惠金融工作

凭借专业、高效、特色的金融服务,杭州银行宁波分行致力于实体经济和普惠金融工作。2016年是宁波市作为全国首个普惠金融示范点的开局之年,杭州银行宁波分行第一时间成立普惠金融领导小组、工作小组和志愿者队伍,积极主动做好普惠金融工作,得到监管机构的极大肯定,获得中国人民

## 这些荣誉是怎样炼成的?

用心抓好服务建设。首先是制度先行,加大奖惩力度,促进服务提升。在原有的基础上进一步加大了对有责投诉的处罚力度,同时继续在全辖网点实施“一把手”和分管负责人轮值大堂经理制度,并纳入相应的消保服务考核和绩效考核。

“工欲善其事,必先利其器”,该分行注重员工日常服务意识和技能等“服务软件”的提升,编写印制了《交通银行宁波分行服务手册》。通过多种途径、高频度举办学习培训活动,比如19天连续举办了5场消保服务类专项培训,不断提升员工服务意识和水平。

此外,该分行还注意汲取先进经验,积极学习先进同业的服务工作经验,促进服务提升。消保服务工作分管行长亲自带队到兄弟分行交行湖北省分行百佳网点东湖支行交流学习,梳理学习经验,并结合分行实际,为我所用。在学习的基础上形成了理念篇、投诉篇、录像篇、工作篇、支持篇等五个系统的篇章,打开了服务工作新维度。

## 交通银行宁波海曙支行 传承百年 共筑幸福

交通银行宁波海曙支行成立



中信银行 95558

# 热烈祝贺

中信银行宁波江东支行  
地址:百丈路176号(七塔寺斜对面)

中信银行宁波北仑支行  
地址:北仑区新碶长江路914-922号

## 荣获“2016年度市民满意文明示范网点”

网点	理财经理姓名	网点	理财经理姓名	网点	理财经理姓名
分行营业部	王佳佳	海曙支行	王佳佳	鄞州支行	王佳佳
北仑支行	王佳佳	北仑支行	王佳佳	北仑支行	王佳佳
北仑支行	王佳佳	北仑支行	王佳佳	北仑支行	王佳佳
北仑支行	王佳佳	北仑支行	王佳佳	北仑支行	王佳佳
北仑支行	王佳佳	北仑支行	王佳佳	北仑支行	王佳佳
北仑支行	王佳佳	北仑支行	王佳佳	北仑支行	王佳佳
北仑支行	王佳佳	北仑支行	王佳佳	北仑支行	王佳佳
北仑支行	王佳佳	北仑支行	王佳佳	北仑支行	王佳佳
北仑支行	王佳佳	北仑支行	王佳佳	北仑支行	王佳佳



热烈祝贺  
华夏银行股份有限公司宁波城北支行  
荣获“2016年度市民满意文明示范网点”

热烈祝贺  
宁波通商银行总行营业部  
荣获“2016年度市民满意文明示范网点”