

## 宁波通商银行致力于实现服务品质的稳定和提升

宁波通商银行成立于2012年4月16日,是一家具有独立法人资格的股份制商业银行,也是国内首家由外资银行成功重组改制的城市商业银行。

宁波通商银行总行营业部位于东部新城国际金融中心A座,于2012年9月26日正式营业。作为总行的营业网点,总行营业部积极提升软硬件条件,努力让市民感受到更优质、便捷、舒适的服务。网点柜台外配备有防伪识别功能的点钞机、自助填单机、自助回单打印机、自助开卡机等先进自助设备,设置了贵宾服务专区、网银体验区、货币真伪体验宣传区,准备了便民伞和多种饮品,满足不同客户需求。在做好硬件升级的同时,宁波通商银行总行营业部认真提升软件条件,为客户提供多样化的金融服务,推

出的“精英通”、“车速贷”等金融产品广受欢迎;做好网点服务的同时积极履行社会责任,对周边社区开展金融安全知识宣传活动,得到社区居民和企事业单位的肯定。为最大限度方便客户业务的办理,对一些有特殊需求的企业和偏远乡村居民提供上门服务业务,获得客户的好评。

宁波通商银行总行营业部自开业以来,分别获得了共青团宁波市委、宁波市金融系统号手指导委员会、共青团宁波市江东区委员会“青年文明号”、宁波市财贸工会2014年度“诚信服务示范窗口”、“工人先锋号”等荣誉称号,并于东南商报开展的银行业文明示范网点评选中在2013年—2015年连续三年被评为“市民满意文明示范网点”。

## 心服务+新服务,平安银行在您身边

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,我们始终坚持“以客户为中心”,以“心服务+新服务”赢得广大市民和客户的厚爱。

### 宁波分行营业部 优质的服务成就标杆网点

平安银行宁波分行营业部自1999年开业以来,始终以建设服务标杆为工作目标,不断提升员工服务水平和软硬件设施,客户的满意是平安银行宁波分行营业部工作的前行方向。

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。2015年增加了硬币兑换机,方便了广大市民的零钱兑换需求;2016年完成了ATM机的小面额改造,提供10元小面额ATM纸币取现功能,满足消费者多元化的现金服务需求,获得了宁波市民的一致肯定。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,支行员工还学习了英语服务口语、手语等,为特殊群体客户提供更加周到的关怀。

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级“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。

### 丽园支行 全心打造服务一体化样板网点

丽园支行地处市民聚居区,是宁波地区平安银行中比较年轻的新网点,自2012年成立至今,支行秉承平安银行五心服务宗旨,想客户所想,急客户所急,通过优质贴心的客户服务于2016年成功当选系统内首家厅堂服务一体化样板网点。

在日常服务中,支行厅堂人员在严格执行服务规范的同时,善于发现客户需求,比如将日常的饮用水更换成了更养生、更暖心的茶水,且根据季节不同更换,为每一位走进网点的客户端上一杯热茶,令客户感受到家人般的关怀,深受客户好评。此外,网点还注重厅堂人员的培训与提升,经常开展服务自查与评估,纠正服务中的不足,通过头脑风暴的形式,集思广益,创设客户喜欢的服务形式,比如在重阳节、妇女节,为特定客户送上糕点、鲜花等;在暑假期间邀请在校学生参观网点,分享金融小常识;在中秋节,为周边市民献上花灯谜,与市民一起猜灯谜、赢花灯……自开业以来,丽园支行受到了许多来自各行各业客户的好评与表扬,支行高净值客户维持率也在全行名列前茅,但所有的成绩只能代表过去,支行将一如既往,把客户服务放在首位,把客户体验放在心中,用实际行动打造不一样的服务样板网点。

包佳

## 中信银行宁波江东支行

### 智慧网点开启全新客户体验

中信银行不断探索新的发展模式,按照其“小型化、智能化、多业态”网点发展战略,打造出首家升级版“智慧网点”——宁波江东支行,并于2016年3月正式落户宁波。让我们一同来感受中信“智慧网点”带来的变化及蕴含的“智慧”。

**智慧环境:** 现代化、专属的环境风格。在网点装饰中良好塑型的同时,有效降低了环境噪音和光污染,给客户以恬静、私密、温馨的沟通交流环境。

**智慧分流:** 高效、快捷的客户动线管理。根据客户动线规律和模块化布局思路,将智慧网点由表及里划分为3层级,最大限度地实现客户快速分流,有效避免不同层级客户间、内部员工与客户间动线的交叉干扰。

**智慧交易:** 智能化、自助式的

业务办理。除了配备常规的自助现金类设备外,还配备了智慧柜台、预填单机、网银体验机、手机银行体验机等大量电子渠道交易设备。

**智慧展示:** 多样性、立体化的营销体验。将传统纸媒、实物展示与多媒体互动展示有机结合,将无形的金融产品有形化包装宣传,为客户提供视触听全新体验,有效增强网点营销宣传效果。

**智慧服务:** 生活化、个性化的增值服务。在网点内引入中信书屋、咖啡吧、甜品区等生活化区域,为客户一站式解决多种问题,打造更加完整的生活金融圈,助力客户的幸福生活。

**智慧管理:** 精细化的厅堂全流程管理。通过厅堂营销系统,实现有效的厅堂管理和销售管理。

包佳

## 特色文化聚人心 亲情服务显真情

### 文明规范服务“千佳”示范单位中信银行宁波北仑支行

中信银行宁波北仑支行拥有一支富有朝气、素质较高、能打善战的队伍,该行秉承“合规、智慧、团队、高效”的经营理念,紧紧围绕“助推客户成长,铸就员工幸福,提升股东价值,担当企业公民”的使命,内抓管理,外拓市场,以支持北仑经济发展为己任。北仑支行始终践行“和谐、高效、节能、提升、超越”的服务理念,以6S打造为基础,以打造银行业千佳示范网点为目标,以服务能力提升为主线,全力打造网点新形象。

北仑支行整个网点在打造6S项目过程中提升了网点工作人员的整体素养和运营安全,将6S精神外化于形,内化于心,更好地为客户服务奠定基础。其中,北仑支行在优

化内外部环境,强化安全性服务,推行亲情化服务以及ETC业务、小微企业等个性化服务方面加强软硬件建设,为客户创造了舒适的服务环境。

北仑支行还以创新为魂,积极营造相亲相爱的企业文化氛围。该行以客户体验为核心,全面践行“十个一”用心服务,一声问候、一个微笑、一次询问、一次引导、一点提醒、一次指导、一次关怀、一份饮品、一次分流、一声道别给每位到访客户提供周到、细致的金融服务。并在柜员服务流程、临柜人员的晨夕会,上班时间实行弹性制等方面,打造创新管理模式,并通过文化墙长廊、师徒结对、员工庆生会等方式为员工营造无处不在的归属感。

# 热烈祝贺

## 浙商银行以下网点

### 荣获“2016年度市民满意文明示范网点”

浙商银行宁波分行营业部

地址: 东部新城A座10楼

浙商银行宁波江北支行

地址: 江北西门口

浙商银行宁波北仑支行

地址: 北仑区宝山南路100号

**CZBANK** 浙商银行

宁波分行营业部

总行: 浙江路100号

宁波分行: 东部新城A座10楼

宁波江北支行: 江北西门口

宁波北仑支行: 北仑区宝山南路100号

客服热线: 95568

宁波分行: 85111111

宁波江北支行: 85111111

宁波北仑支行: 85111111

总行: 浙江路100号

宁波分行: 东部新城A座10楼

宁波江北支行: 江北西门口

宁波北仑支行: 北仑区宝山南路100号