

## 浙商银行宁波分行营业部 做客户的“贴心人”

服务是什么?服务就是比客户所期待的多做一点,比客户所考虑的更进一步,比客户所顾虑的多分担一份。这是客户在浙商银行宁波分行营业部得到的最直观的感受。

2016年5月的一天,一位年轻的女士走进了营业大厅,在柜台取出三张老旧的“浙江商业银行”储蓄存单想要取现但已遗忘密码。接待这位女士的柜员详细询问了其缘由,得知这三张存单是她奶奶名下的,但奶奶现在已95岁高龄,不记得曾经设立的密码,也无法出门亲自

来办理业务。柜员弄清楚事情原委后,经与主管商量,隔日,腾出休息时间,准备了果篮上门拜访这位客户,耐心协助奶奶填写了委托协议,让孙女重置了密码并取出存单余额。卧床在家的奶奶不住地夸奖“浙商银行真是帮了我大忙了!”

诸如此类的服务不胜枚举,分行营业部始终用心经营服务,形成了良好的口碑。

2016年10月底,浙商银行宁波分行营业部与某公司达成了代发工资的合作意向,前期的进展还算顺利。可是到了协助企业为客户录

入系统时,企业人事数据不齐、系统速度慢得惊人、人员信息有误,这些都需要企业重新核对,但是企业一时无法解决。面对困难,个银部全体员工从下班到第二天凌晨6点半坚持不懈,终于将所有信息都做了梳理和归整,第二天一上班又到企业准时报到。在工资发放成功的那一刻,大家心中的石头终于落地了。而且每个月的15日,该部都会有员工去企业更改数据,指导企业财务发放流程,提供持续的服务。企业非常满意,后续又带来了一系列的业务。 包佳

## 浙商银行宁波江北支行 从心出发 用心沟通 服务创造价值

浙商银行宁波江北支行自2013年12月正式开业以来,立足于江北区域经济,积极开展创优工作,不断创新服务管理方式,完善服务创优措施,坚持抓基础客群,截至2016年末,支行各项存款余额11.58亿元,各项贷款余额9.50亿元;特色业务成效显著,完成国际结算量6.12亿美元;个人业务发展势头良好,金融资产突破12亿,有效基础客群突破一万户,较好地打造了国际业务、个人业务以及小企业业务三张金名片。

立足厅堂,提高客户服务满意度。网点设立了老年服务专柜,并配备了专业的服务引导员。在客户等候的时间里,举行微型沙龙、小型游戏等趣味活动,缓解了客户排队的焦急情绪。

开展服务工作讨论。利用每天早上晨会时间,全体员工学习各种服务案例,并结合自己部门情况进行剖析,吸取经验教训并自查警醒柜员在平时工作中的服务细节,学习他行优秀服务做法,并通过不定时抽查和调阅监控录像等方式进行检查监督。

社区联动,服务品牌深入人心。2016年,网点与各大社区一起举办了大大小小数十场活动,除了各大节日的传统活动以外,更衍生了亲子、老年、公益等主题活动,将浙商银行“扎根社区、服务社区”的品牌深入每家每户,由此带来了源源不断的新客户。

2017年,江北支行将继续秉承从心出发、用心沟通、服务创造价值的理念,更好地提升服务品质,营造更温馨的厅堂氛围,打造区域内服务和口碑一流的网点。 包佳

## 浙商银行宁波北仑支行 投行小微两手抓 服务创新促民生

浙商银行宁波北仑支行成立于2006年12月,十年发展历程,面对不断变化的新形势、新情况,该支行灵活创新经营,强化风险管理,对公零售两手抓,服务创新促民生,实现新时期转型升级和质的飞跃。

投行业务突破发展了信贷资产证券化、债务融资工

具承销、PPN等业务,并积极应用“票据池”和“出口池”为企业提供流动性服务综合解决方案,为企业“量体裁衣”,从而真正降低整体融资成本。

该支行认真贯彻落实金融支持小微企业转型发展工作要求,进一步加大资源倾斜力度,强化产品

创新,降低小微企业融资成本。截至2016年末,该支行小企业贷款余额7.23亿元,各类小微金融服务客户约700户,小微企业金融服务覆盖面有效扩大。除此此外,继续减免小微企业电子银行渠道结算手续费,小微企业综合融资成本较上年明显下降。 包佳

## 浙江民泰商业银行宁波分行 以个私经济为依托 坚持错位竞争

浙江民泰商业银行宁波分行于2009年12月17日正式开业,作为甬城金融业的一支新生力量,始终倡导以个私经济为依托,坚持错位竞争,努力为中小企业提供差异化金融服务。

浙江民泰商业银行宁波分行的设立,迎合了宁波经济快速发展的金融需求,充分发挥中小商业银行的优势以及服务中小企业的经验,大力支持当地中小企业发展和市民创业。全体员工将充分发挥民泰精神,以山的硬气诠释品质与信誉、以海的豪气激情开拓未来、以

水的灵气积极拓展市场。

面对新的挑战与机遇,浙江民泰商业银行宁波分行将继续坚持小企业市场定位,积极探索业务发展的新途径,努力开创小企业融资发展的新模式,以特色产品为依托,以特色服务为平台,努力提高金融服务质量。同时根据中小银行的特点,倡导“草根银行”的理念,注重“小”,字,突出“便”字,充分运用管理扁平化的特点,创新银行业务和特色服务,努力为宁波地区的实体经济作出应有的贡献。

## 中国民生银行宁波江东支行 精心服务 创造价值

中国民生银行宁波江东支行成立于2004年,座落在原江东中心区,重点服务区域内各级客户及周边社区居民。2015年7月,作为民生银行首家客户化运营网点,创新设计了全新银行网点服务模式,打造真正属于客户的银行。

一是创新服务模式。以“客户为中心”,通过全面流程再造,创新设计了以自助、移动、远程、定制、多渠道协同和服务营销一体为主要特征的新型运营服务模式,以客户化带动运营向轻量化转型,以运营转型推动网点向智能化转型。

二是深化厅堂管理。采用内外联动机制,设立“首问责任

制”“服务包干制”,并建立起理财经理、服务主任、对私客户助理三条服务保障线,采用“营业经理巡查、员工互查”的工作模式,实施厅堂统一管理,切实改善服务效率,增强服务能力。

三是提升厅堂服务。结合分行网点服务提升活动,通过各类规范培训,全面提高一线柜员的服务能力和风险防控能力,以高效优质的服务提升客户体验,在总行服务质量监测中名列前茅。并荣获“2013年宁波市最满意、2014年最佳高效创新网点”称号,2014年金融服务节“银行服务网点金口碑奖”、2015年度总行客户服务标杆网点等称号。 包佳

## 中国民生银行宁波海曙支行 服务用心 诚信随行

中国民生银行宁波海曙支行坐落于宁波市海曙区中山西路166-168号,毗邻鼓楼商圈及多个社区居民。

因支行地理环境优势,网点人流量集中,为了满足客户多样化需求的同时减少客户等待时间,提高服务效率,厅堂推出各类自助服务,如MIT自助开卡、循环出纳机、微视窗等新型机具,不断提升客户体验,同时从客户进门到业务办毕离开,服务环环紧扣,充分落实首问责任制,让客户深刻感受到一站式贴

心服务。

在产品服务端,民生银行开发出灵活多样有颇具竞争力的新型零售产品,如个人消费贷款、个人大额存单、直销银行、私人银行海外大额保单等,满足各层级客户的金融需求。同时支行依托社区支行,走进周边社区,为社区居民提供各类金融知识普及及关爱活动。本着“精心精益、至诚至善”的服务准则,为使更多的客户能享受到民生银行的关怀,体验更加安全、温馨、科技的银行网点服务不断努力。 包佳

**中国民生银行 宁波分行**

**热烈祝贺**

**宁波江东支行: 鄞州区百丈东路713-717号**      **宁波海曙支行: 海曙区中山西路166-168号**

**荣获“2016年度市民满意文明示范网点”**

<p><b>总行</b></p> <p>总行: 北京分行</p> <p>总行: 上海分行</p> <p>总行: 深圳分行</p> <p>总行: 广州分行</p> <p>总行: 香港分行</p> <p>总行: 台北分行</p> <p>总行: 北京分行</p> <p>总行: 上海分行</p> <p>总行: 深圳分行</p> <p>总行: 广州分行</p> <p>总行: 香港分行</p> <p>总行: 台北分行</p>	<p><b>一级分行</b></p> <p>北京分行</p> <p>上海分行</p> <p>深圳分行</p> <p>广州分行</p> <p>香港分行</p> <p>台北分行</p> <p>北京分行</p> <p>上海分行</p> <p>深圳分行</p> <p>广州分行</p> <p>香港分行</p> <p>台北分行</p>	<p><b>二级分行</b></p> <p>北京分行</p> <p>上海分行</p> <p>深圳分行</p> <p>广州分行</p> <p>香港分行</p> <p>台北分行</p> <p>北京分行</p> <p>上海分行</p> <p>深圳分行</p> <p>广州分行</p> <p>香港分行</p> <p>台北分行</p>	<p><b>支行</b></p> <p>北京分行</p> <p>上海分行</p> <p>深圳分行</p> <p>广州分行</p> <p>香港分行</p> <p>台北分行</p> <p>北京分行</p> <p>上海分行</p> <p>深圳分行</p> <p>广州分行</p> <p>香港分行</p> <p>台北分行</p>
--	--	--	--