# 传承书港文化 践行服务理念 构建智慧金融

## ——农行宁波市分行营业部营业中心服务纪实

近年来，农行宁波市分行营业部营业中心持续推进网点转型，改善客户体验，提升服务品质，打造了宁波市民心中有良好口碑的银行。连续三届获评“中国银行业文明规范服务千佳示范单位”，并在2015年被中国银行业协会评为“中国银行业文明规范服务百佳示范单位创建优秀奖”。今年，该网点以争创“中国银行业百佳网点”为契机，凝聚全员力量，进一步推进了业务发展和服务文化建设。

### 场景化“悦”读，书香农行

营业中心不断提升网点人文底蕴，结合“书藏古今、港通天下”的城市特点，以“书香”作为网点特色创建的主题，逐步构建起面向网点客户开放的“书港”，搭建了“业务经营与员工发展、网点转型与客户成长”齐生共长的新平台。

网点通过购置书架，添置图书营造人文气息，并开展“书香飘大堂”“书香落案头”“书香在手中”“书香心中留”等一系列活动，引导客户放下手机，打开书本，用心“悦”读，让客户的等待变成了惬意休闲的时光。

网点的书籍，有脍炙人口的畅销书，有富涵深意的历史名著，也有按月更新的时尚杂志，丰富的种类满足了不同客户的需求，软化温和了营业大厅刚性、刻板化的氛围。

客户在等待之余翻看书籍。

### 体验式服务，情满农行

营业中心多年来始终坚持细节服务，用至诚之心迎接着每一位客户。推行“微笑服务”理念，列队微笑开门迎客是一天优质服务的开端；开展“微笑点亮服务”主题系列活动，进一步深化服务内涵；定制家庭专属理财计划，实现“一站式”贴身理财服务。

将人性化服务理念付诸行动，大厅设置爱心加水点，夏季免费供应冷饮，因时制宜配备特色饮品；银行门口铺设残疾人通道，明示爱心服务窗口，助盲卡、盲文密码键盘、语音报数点钞器等设备一应俱全，为听说障碍人士提供手语服务，全程帮助残障客户。

提供温馨的服务体验，通过节日祝福、疾病慰问、礼品馈赠、沙龙活动，落实“一对一”的持续跟踪服务，让客户真正体会到营业中心温暖的亲情服务。

### 智能化交互，智慧农行

营业中心全面优化服务产品、业务办理流程，重新合理规划布局，切实服务便利客户，打造宁波分行智慧新概念网点。配备智能“超级柜台”，为客户办理自助开卡、电子银行签约、基金理财等9类57项产品，有效提升柜面服务效率5-8倍。

增加预约叫号功能，支持客户通过门户网站、手机银行等渠道进行预约叫号；配备区域首台硬币兑换机，极大地改善了现金流通环境，为区域同行、个体工商户等客户解决硬币兑换速度慢、时间长、排队难的困局。

投入使用3D全息贵金属展示机，在防范风险的基础上，实现全方位、多角度、直观立体地为客户展示农行贵金属产品。网点的高科技和智能化服务使客户感受到安全与便捷的高端服务体验。

网点工作人员引导客户体验电子互动屏。

### 个性化创新，惠民农行

营业中心始终将“便民、惠民、利民”作为网点夯实普惠金融，勇担农行社会责任的重要抓手，积极推进网点惠民工程。便民设施配备齐全，大厅内实现了网点WIFI全覆盖，客户服务区配备急求包、老花镜、手机加油站、宠物安置箱等便民设施；在贵宾服务区专设冰吧、咖啡机等服务设施，给客户宾至如归的感觉。

开创特色服务模式，深入企业开展“金融服务走一线”等主题宣讲活动，量身定制综合服务方案；配合宁波市政府落实文化惠民项目，推广宁波文化卡；研发企业特色融资产品，破解小微、三农企业融资瓶颈。

利民服务渠道多样。开设市公积金和市级社保卡业务专柜，利用移动柜台为企业职工、校园师生以及老弱病残孕等特殊人群提供无时间和地域限制的“延伸服务”，铺设农行专属“绿色通道”。

千帆竞发，百舸争流，面对新的形势，营业中心将秉承“书港文化”的优良传统，认真贯彻落实国家宏观经济政策，创新金融服务，加快经营转型，在优质服务的大道上，砥砺前行，为经济发展和社会繁荣进步作出新的贡献！ （张凌燕）

# 姚江二通道(慈江)工程-堤防整治及沿线闸泵(江北段)I标招标公告

交易登记号:N3302050000002964001

1.招标条件

本招标项目姚江二通道(慈江)工程-堤防整治及沿线闸泵(江北段)I标已由宁波市发展和改革委员会以(甬发改审批〔2016〕408号)批准建设,项目业主为宁波市江北区慈城镇人民政府,建设资金由市、区两级政府财政解决,出资比例为100%。项目已具备招标条件,现对该项目的施工进行公开招标。

2.项目概况与招标范围

建设地点:位于宁波市慈城镇。

工程等别:Ⅲ等工程,主要建筑物包括堤防、泵站、桥梁、水闸、闸站等为3级建筑物。

工程内容与规模:Ⅰ标段工程范围为慈江大闸~堵江沿闸,慈江中心桩号K0+250~K3+585,主要建设内容包括堤防加高6.76km,堤防整治0.06km,堤防护脚加固0.20km,堤防植生毯护坡加固2.30km,新(扩)建闸泵2座,防洪加高闸泵4座。

项目总投资:约46715.07万元。

招标控制价(即:最高投标限价):86853902元。

计划工期:720日历天且2018年主汛期前达到下部通水要求。

招标范围:施工图纸范围内的姚江二通道(慈江)工程-堤防整治及沿线闸泵(江北段)I标(不含闸泵自控系统、不含水泵及配套设备采购)(详见工程量清单及施工图)。

质量要求:本工程质量等级标准为合格,并要达到国家验收规范合格标准。

安全要求:达到水利工程建设安全文明施工标准化要求

3.投标人资格要求

3.1本次招标要求投标人须具备水利水电工程施工总承包贰级及以上资质。具有有效的营业执照和安全生产许可证。

3.2投标人类似工程施工业绩:自2014年1月1日至今(以完(竣)工验收鉴定书或完(竣)工质量监督报告出具的时间为准)完成过单项合同造价达5000万元河道整治及泵站流量≥$10m^3/s$的工程业绩。

3.3拟派项目负责人应持有水利水电工程注册建造师贰级及以上注册证书,并在投标截止日不得在其他任何在建合同工程中担任项目负责人。其他在建合同工程的开始时间为合同工程中标通知书发出之日(不通过招标方式的,开始时间为合同签订之日),结束时间为该合同工程通过验收或合同解除之日。

3.4自2012年1月1日以来,投标人及其法定代表人、拟派项目经理经宁波市人民检察院查询无行贿犯罪记录。

3.5项目技术负责人应持有水利水电工程注册建造师贰级及以上注册证书,且具有水利水电工程师及以上技术职称。

3.6项目安全员、质检员和施工员应持有省级及以上水行政主管部门颁发或认可的上岗证。

3.7投标人的“三类人员”(企业主要负责人、项目负责人、专职安全生产管理人员)必须持有省级及以上行政主管部门颁发的安全生产考核合格证书(A、B、C证);专职安全生产管理人员不少于2人。

3.8拟派项目组主要人员(指项目负责人、项目技术负责人、质量负责人、安全负责人、专职安全生产管理人员、安全员、质检员、施工员)必须已在“浙江省水利建设市场信息平台”上公示,外地进浙施工企业的委托代理人必须是在“浙江省水利建设市场信息平台”上已经公示的授权委托人。(以开标当日资格评审时在网上查询的结果为准)

3.9投标人和拟派项目负责人、项目技术负责人、质量负责人、安全负责人、专职安全生产管理人员、安全员、质检员、施工员已在投标截止时间之前在宁波市水利局网站 “宁波市水利市场建设信用信息平台” 上公示(以开标当日资格评审时宁波市水利局网站公示栏查询结果为准)

3.10投标人及其拟派项目负责人无不良行为记录(不良行为记录界定的范围为:被国家级、浙江省级、宁波市级、工程所在地县级相关行政主管部门发文有不良行为且处在公告期内;不良行为公告记录认定:按照浙水建[2010]33号文的相关规定;以开标当日资格评审时在相关部门的官方网站查询的结果为准)。

3.11投标人及其拟派项目负责人未被列入宁波市公共资源交易“黑名单”(宁波市公共资源交易“黑名单”的界定:被列入黑名单记录公告平台且处在公示期内,以开标当日资格评审时在宁波市公共资源交易中心网站查询的结果为准)

3.12拟派项目组主要人员(指项目负责人、项目技术负责人、质量负责人、安全负责人、专职安全生产管理人员、安全员、质检员、施工员)应为投标人本单位正式员工,并提供2017年3月份、2017年4月份、2017年5月份连续三个月的社保机构出具的投标人为拟派项目组主要人员缴纳的社保缴纳证明。

3.13投标人及其法定代表人、拟派项目负责人不得为失信被执行人。招标代理人对投标人及其法定代表人、拟派项目负责人失信信息进行查询(具体以开标当天“信用中国”网站 www.creditchina.gov.cn 查询为准),若为失信被执行人的,则否决其投标。若在开标当天因不可抗力事件导致无法查询且一时无法恢复的,可在中标公示期间对中标候选人进行事后查询,如中标候选人为失信被执行人的,则取消中标候选人资格,本项目重新招标。

3.14本次招标不接受(接收或不接受)联合体投标。

3.15投标人对招标文件异议截止时间:2017年7月17日16时。

4.招标文件的获取

4.1凡有意参加投标者,请于2017年7月10日到2017年7月28日16时(以下载时间为准)在宁波市公共资源交易中心网站(http://www.bidding.gov.cn)下载招标文件。超出上述规定期限的,招标人将不予受理。

4.2招标(资格预审)文件下载费用300元。

4.3 招标文件如有澄清和修改,将在本网站发布,不另行提供纸质版补充文件。投标人需自行下载相关文件,如有遗漏,责任自负。

4.4 本项目不接受窗口购买招标文件,有意参加投标的交易单位在网上下载招标文件前,须先办理《宁波市公共资源交易证》。详情请登录宁波市公共资源交易中心网站(http://www.bidding.gov.cn)查阅办事指南中《关于启动网上办理宁波市公共资源交易证的通知》。

4.5《网上下载标书系统操作手册》详见宁波市公共资源交易中心网站“资料下载”栏(咨询电话:0574-87187966 陈工)。

4.6有关本项目招标的其他事项,请与招标代理机构联系。

5.投标保证金

5.1

形式①:银行电汇或银行汇票直接缴入以下账户。

| 标段号 | 金额(元整) | 形式 | 收款人 | 开户银行 | 银行账号 |
|---|---|---|---|---|---|
| 001 | 800000 | 银行缴纳 | 宁波市公共资源交易中心投标保证金专户(工程建设) | 中国银行股份有限公司科技支行 | 357171309230 |

形式②:保险保单

保单出具单位:宁波市建设工程综合保险服务中心

5.2保证金到账截止日期:2017年7月28日16时(北京时间,以资金到账时间为准)。

6.投标文件的递交

6.1投标(资格预审申请)文件递交的截止时间2017年8月1日9时30分,地点为宁波市公共资源交易中心(宁波市江东区宁穿路1901号市行政服务中心四楼,具体受理场所安排详见电子指示屏幕);

6.2逾期送达的或者未送达指定地点的投标文件,招标人不予受理。

7.发布公告的媒介

本次招标公告同时在宁波市公共资源交易中心网、宁波日报和宁波市水利局网站上发布。

7.联系方式

招标人:宁波市江北区慈城镇人民政府

地址:宁波市江北区慈城镇解放路8号

联系人:王工

电话:0574-87591745

招标代理人:宁波德信工程管理有限公司

地址:宁波市姚隘路796号东城国际5楼

联系人:季双喜

电话:13566059577 传真:0574-27902515

# 姚江二通道(慈江)工程—堤防整治及沿线闸泵工程(慈城监理标)招标公告

交易登记号:N3302050000002983001

1.招标条件

本招标项目姚江二通道(慈江)工程—堤防整治及沿线闸泵工程(慈城监理标)已由宁波市发展和改革委会员以甬发改审批〔2016〕408号批准建设,项目业主为宁波市江北区慈城镇人民政府,建设资金由市、区两级政府财政解决。项目已具备招标条件,现对姚江二通道(慈江)工程—堤防整治及沿线闸泵工程(慈城监理标)进行公开招标。

2.项目概况与招标范围

2.1工程地址:位于宁波市慈城镇。

2.2工程等别:Ⅲ等工程,主要建筑物包括堤防、泵站、桥梁、水闸、闸站等为3级建筑物。

2.3工程内容与规模:工程起点为慈江大闸,终点为宁慈中路区段(慈江中心桩号K0+250-K9+350)。本工程建设主要包括堤防加高16.1公里、河道整治2.3公里、桥梁改造5座、新建水闸3座、新建泵站2座、新建闸站4座、闸站加高9座。

2.3.1项目总投资:约76092.58万元;

2.3.2工程概算投资额:约46715.07万元;

2.3.3质量控制目标:同施工质量要求;

2.3.4安全控制目标:同施工安全等级要求;

2.3.5进度控制目标:同最晚施工标段工期要求;

2.3.6监理服务期:自签订监理服务合同之日起,至监理范围内所有项目通过完工验收并保修期满止(其中:缺陷责任期24个月)。

2.3.7招标范围:施工图纸范围内的河道整治、堤防加高、桥梁改造、新建水闸、新建泵站、新建闸站、闸站加高等施工全过程监理(含设备监造)和保修期监理服务。

2.3.8标段划分:1个标段。

3.投标人资格要求

3.1投标人应持有有效营业执照,具有水利部颁发的水利工程施工监理乙级及以上资质,并在人员、设备、资金等方面具有相应的监理能力。

3.2类似工程业绩要求:投标人2014年7月1日至今(以完(竣)工验收鉴定书或完(竣)工质量监督报告出具的时间为准)完成过单项合同建安造价达5000万元及以上的河道整治工程监理业绩和泵站流量≥10m3/s的监理业绩。本条业绩证明材料要求提供下列内容,中标通知书或监理合同、项目业主或行政主管部门出具的完(竣)工验收鉴定书或质量监督机构出具的完(竣)工质量监督报告。若上述业绩证明材料无法直接认定工程规模、特征等的,还应提供有关部门的初步设计批复或施工图纸为依据,否则业绩不予认可。

3.3人员要求:

拟派项目总监理工程师必须持有效的监理工程师(水工建筑专业)资格证书,且具有水利工程相关专业的高级工程师及以上的技术职称证书及全国水利工程建设总监理工程师岗位证书;男的年龄在60周岁以下,女的年龄在55周岁以下;且应为投标人本单位正式员工,并提供2017年4月份、2017年5月份、2017年6月份连续三个月的社保机构出具的投标人为拟派项目组主要人员缴纳的社保缴纳证明。

拟派水工建筑专业监理工程师必须持有效的监理工程师(水工建筑专业)资格证书;

拟派水工专业监理员必须持有省级及以上行政主管部门颁发的监理员岗位证书。

上述3类监理人员在投标截止日都不得有在监项目(在监项目的界定按浙水建【2011】37号执行)。否则将被取消投标资格,并追究相关责任。

其他监理人员:机电设备安装专业监理工程师、安全监理人员、测量专业监理工程师、水土保持专业监理工程师,投标人应在工程实施期间根据业主要求和工程实际进度要求配备,投标时不作强制要求。

3.4投标人及其拟派总监理工程师无不良行为记录(不良行为记录界定的范围为:被国家级、浙江省级、宁波市级、工程所在地县级相关行政主管部门发文有不良行为且处在公告期内;不良行为公告记录认定:按照浙水建[2010]33号文的相关规定;以开标当日资格评审时在相关部门的官方网站查询的结果为准)。

投标人及其拟派总监理工程师未被列入宁波市公共资源交易“黑名单”(宁波市公共资源交易“黑名单”的界定:被列入黑名单记录公告平台且处在公示期内,以开标当日资格评审时在宁波市公共资源交易中心网站查询的结果为准)。

3.5 2012年7月1日至今,投标人及其法定代表人、拟派项目总监理工程师经宁波市人民检察院查询无行贿犯罪记录。投标人应在投标报名截止时间之前,将招标文件最后一页《要求查询行贿犯罪记录的函》填写完整并盖单位公章[附投标人营业执照副本、组织机构代码证(如已办理五证合一的单位,无需提供)、法定代表人身份证、拟派的项目总监理工程师身份证复印件]交至(或快递至)招标代理人,逾期未提交的,招标人将不予受理其投标文件。

3.6投标人及拟派参与本项目的从业人员【系指拟派项目总监理工程师、拟派水工建筑专业监理工程师、拟派水工专业监理员】已在投标截止时间之前在宁波市水利局网站“宁波市水利市场建设信用信息平台”上公示相关信息(以开标当日资格评审时宁波市水利局网站公示栏查询结果为准)。

3.7根据浙水建【2013】31号文件规定,投标人及拟派参与本项目的从业人员【系指拟派项目总监理工程师、拟派水工建筑专业监理工程师、拟派水工专业监理员】应当在浙江省水利工程建设市场信息平台(http://js.zjwater.gov.cn/)上登记相关信息(以开标当日资格评审时在网上查询的结果为准);外地进浙水利监理企业的授权代表人必须是在“浙江省水利工程建设市场信息平台”上已经公示的授权委托人。

3.8投标人及其法定代表人、拟派项目负责人不得为失信被执行人。招标代理人对投标人及其法定代表人、拟派项目负责人失信信息进行查询(具体以开标当天“信用中国”网站www.creditchina.gov.cn查询为准),若为失信被执行人的,则否决其投标。若在开标当天因不可抗力事件导致无法查询且一时无法恢复的,可在中标公示期间对中标候选人进行事后查询,如中标候选人为失信被执行人的,则取消中标候选人资格,本项目重新招标。

3.9 本次招标不接受(接受或不接受)联合体投标

4.资格审查方式:资格后审

5.招标文件的获取

5.1投标人对招标文件异议截止时间:2017年7月21日17时

凡有意参加投标者,请于2017年7月14日到2017年8月2日16时(以下载时间为准),登录宁波市公共资源交易中心网站(http://www.bidding.gov.cn)自行下载招标文件。超出上述规定期限的,招标人将不予受理。

5.2招标(资格预审)文件下载费用300元。

5.3招标文件如有澄清和修改,将在本网站发布,不另行提供纸质版补充文件。投标人需自行下载相关文件,如有遗漏,责任自负。

5.4 本项目不接受窗口购买招标(资格预审)文件,有意参加投标的交易单位在网上下载招标文件前,须先办理《宁波市公共资源交易证》。详情请登录宁波市公共资源交易中心网站(http://www.bidding.gov.cn)查阅办事指南中《关于启动网上办理宁波市公共资源交易证的通知》。

5.5《网上下载标书系统操作手册》详见宁波市公共资源交易中心网站“资料下载”栏(咨询电话:0574-87187966陈工)。

5.6有关本项目招标的其他事项,请与招标代理机构联系。

5.投标保证金

5.1

形式①:银行电汇或银行汇票直接缴入以下账户。

| 标段号 | 金额(元整) | 形式 | 收款人 | 开户银行 | 银行账号 |
|---|---|---|---|---|---|
| 001 | 80000 | 银行缴纳 | 宁波市公共资源交易中心投标保证金专户(工程建设) | 中国银行股份有限公司宁波市科技支行 | 375371311533 |

形式②:保险保单

保单出具单位:宁波市建设工程综合保险服务中心

5.2保证金到账截止日期:2017年8月2日16时(北京时间,以资金到账时间为准)。

6.投标(资格预审申请)文件的递交

6.1投标(资格预审申请)文件递交的截止时间为2017年8月4日9时30分,地点为市公共资源交易中心宁波市宁穿路1901号市行政服务中心四楼,具体受理场所安排详见电子指示屏幕。

6.2 逾期送达的或者未送达指定地点的投标(资格预审申请)文件,招标人不予受理。

7.发布公告的媒介

本次招标公告同时在宁波市公共资源交易中心网、宁波日报上发布。

8.联系方式

招标人:宁波市江北区慈城镇人民政府

地址:宁波市江北区慈城镇解放路8号

联系人:王工

电话:0574-87591861

招标代理机构:宁波德信工程管理有限公司

地址:宁波市姚隘路796号东城国际5楼

联系人:季双喜

电话:13566059577

传真:0574-27902515