

## 工行宁波市分行 创新金融服务 推进经营转型

近年来,工行宁波市分行服务水平不断提高,改革创新稳步推进,内部管理显著加强。面对经营发展的新形势,工行宁波市分行将继续按总行发展战略,在传承优势的基础上,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,为经济发展和社会繁荣进步作出新的贡献。

### 工行宁波市分行营业部 “心”服务 “馨”文化 “新”体验

工行宁波市分行营业部坚持“博文约礼、务实履责、诚心诚信”的服务理念,不忘初心,砥砺前行,努力践行“提供卓越金融服务”的工行使命,成为宁波市银行业内业务最全面、设施最齐全的综合性营业网点之一,是工行宁波市分行品牌服务标杆营业网点。

“心服务、心态度”。该营业部以人为本,以诚信、负责、亲近的态度善待每位客户;他们以客为尊,以专业、智能、安全、高效的高标准服务最大限度地满足客户的个性化、多样化、高端化银行服务需求。

“馨氛围、馨文化”。该营业部关爱老弱,时常将柜台延伸至特殊人群的家中;他们默默奉献,创造温馨舒适的网点服务文化;他们热心公益,坚持履行金融知识普及的社会责任和义务。

“新渠道、新体验”。该营业部优化流程,合理有效配置服务资源,让客户体验感更佳;创新服务,利用科技创新手段让客户的业务变得更简单、更方便。

### 工行宁波鼓楼支行营业部 践行工行服务承诺 打造客户满意品牌

工行宁波鼓楼支行营业部始终践行“服务大众、情系民生、客户至上、服务为先”的服务理念,深入开展各类银行文明规范服务活动,积极推动服务流程化、制度化和规范化,通过服务为客户创造和提升价值,在银行业和社会中树立了良好的服务品牌形象。

一直以来,鼓楼支行营业部注

重发挥所有员工服务客户的主动性,不断夯实服务工作基础。支行营业部从改善服务环境、加强服务培训、强化服务管理、创新服务理念四个方面入手,力争打造行业服务标杆网点;同时结合自身业务发展需求,在日常运营中将客户服务和网点经营绩效相结合,坚持合规经营与客户服务齐抓共管,以服务促业绩,以业绩促发展,2017年网点综合评价指标位列分行第一位,并获评2017年度中国银行业文明规范服务三星级营业网点。

### 工行宁波胜利桥支行 巾帼文明展风采

工行宁波胜利桥支行是宁波市辖镇海最老的基层营业网点,先后荣获全国级“巾帼文明示范岗”,中国银行业“文明规范服务千佳示范网点”和五星级营业网点,宁波市“三八红旗集体”“十佳巾帼文明岗”,总行级青年文明号、百佳服务机构、职工职业道德建设先进班组等称号,并连续多年获评宁波“市民满意文明示范网点”称号。

目前,胜利桥支行女员工占比达到83%。网点充分发挥女性工作细心、服务亲和、任劳任怨和坚韧不拔的优势,落实“五心”服务理念:用心做好服务工作,把客户当作自己的朋友一样来对待;细心了解客户的金融服务需求;在业务办理时高效快捷,贴心做好各项提示、潜在金融服务需求推荐以及相关的便民服务工作;耐心办理好各类复杂的金融服务;持之以恒做好每一天、每一位客户的优质高效金融服务。这些为网点赢得了社会各界的广泛肯定和好评,也推动网点经营绩效逐年更上一层楼,2017年末在分行网点

经营绩效考核中位列第3名。

### 工行余姚分行营业部 用心服务客户 用陪伴感动客户

工行余姚分行营业部秉持“以客户为中心”的服务理念,以党建促服务,致力建设人民满意的银行网点,先后荣获“中国银行业文明规范服务千佳示范网点”“中国银行业文明规范服务五星级营业网点”、工总行“服务五星级网点”等称号,树立了良好的服务口碑。

深化服务理念,完善服务细节。该营业部从服务客户的角度出发,合理布局网点服务区域,一流的设施、整洁的环境、规范的服务,让客户体会到宾至如归的感觉。

提升服务质效,提高服务能力。该营业部以智能银行服务为载体,优化网点服务模式,强化柜员的主动服务意识,加强大堂的识别引导和业务辅导,并结合厅堂沙龙等形式,加强与客户的互动沟通,提升客户服务体验。

### 工行宁海支行营业部 秉持“五心”理念服务客户

工行宁海支行营业部是一家综合性营业网点,营业大厅设备齐全、环境优美,员工业务全面、服务优质,是宁海支行倾力打造的一张服务名片。

近年来,宁海支行营业部始终践行“关心、诚心、细心、用心、恒心”的“五心”服务理念,狠抓文明规范服务,对内强化服务管理,加强自我监督,不断提升品牌软实力;对外以优质服务赢得客户的满意和信赖,持续增强服务竞争力。同时秉承“客户为尊,服务如意;员工为本,诚信如一”的工行服务文化理念,以打造

宁波市民满意文明示范网点为目标,以服务能力提升为主线,积极推动服务流程化、制度化和规范化,坚持“服务为本”,持续优化网点环境,提升服务质量,履行社会责任,拓宽服务内涵,先后获得“2015年宁海县市民最满意银行网点”“2016年宁海县最佳口碑银行机构”“2017年度中国工商银行五星级服务营业网点”“2017年度中国银行业文明规范服务五星级营业网点”等殊荣。

### 工行宁波鄞州支行营业部 创建“四有”服务 锻造品牌价值

近年来,工行宁波鄞州支行营业部外塑形象,不断改善大厅环境设备;内练内功,提升员工业务素质和服务水平,大力开展有温度、有深度、有宽度、有效度的“四有”服务,打造“客户满意,客户信赖”的服务品牌形象,赢得了良好的口碑。2015年、2016年先后获得“中国银行业文明规范服务五星级营业网点”“中国银行业文明规范服务千佳示范单位”荣誉称号,同时被工总行授予“优质服务百佳网点”“中国工商银行巾帼文明示范岗”称号,连续两年被评为宁波“市民满意文明示范网点”。

该部优质的服务不仅展现了工商银行的品牌形象,也有力地推动了网点的高质量发展。在经营发展过程中,该部紧紧围绕客户金融需求,坚持金融惠民、服务百姓的服务宗旨,全力做好居民日常消费、住房按揭、公转商贷款等民生领域金融服务;加强网点厅堂联动和外拓营销,定期开展“又到28”理财节活动,在满足客户理财需求的同时,全面做大金融资产总量。2017年,该部业务经营保持稳步发展,在分行辖内的支行营业室绩效考核中排名第三位。(王颖)

## 临商银行宁波分行营业部 市民身边满意的金融伙伴

临商银行宁波分行营业部成立于2016年,本着务实奋进的质效发展观,恪守信为天、客为本、效为源的价值理念,力求工作严谨、创新、高效,是一支年轻的、充满朝气与活力的金融服务队伍。分行营业部在做好业务的同时,投身各项公共服务,积极开展普惠金融活动:走进白沙菜

市场、洪塘菜市场开展“硬币大篷车”活动,让市民朋友手中沉睡的硬币流动起来;走进屠园社区、中山广场宣传反假知识,无偿提供金融服务;与街道对接成为海曙区暑期“海之梦”社会实践基地,让中小学生在暑期参加“小小银行家”活动,受到学生、家长、街道的一致好评。

## 浙商银行宁波慈溪支行 点滴服务暖人心

浙商银行宁波慈溪支行成立于2007年9月,2013年10月从慈溪市三北西大街328号迁址到慈溪市新城大道北路136-146号,现网点环境更加温馨舒适,服务更加优质高效。支行先后获得宁波市银行业文明规范服务示范单位、慈溪市文明单位、工人先锋号、优秀银行、满意银行、金融创新先进银行等荣誉。

慈溪支行现有员工32人,内设综合部、风管部、

营业部及5个业务部门,是一个具有朝气活力的团队。支行营业部作为服务工作窗口,全体员工从日常工作的点点滴滴着手,为了同一个目标,相互鼓励,共同努力,服务工作得到广大客户的充分肯定,并先后荣获宁波分行业务技能比赛团体第一名、慈溪市银行业第一届业务技术比赛团体第四名,柜员还被评为总行优秀员工、总行结算支付能手、分行优秀员工、服务先进个人等。

## 浙商银行宁波余姚支行 走特色差异化发展之路

浙商银行宁波余姚支行成立于2010年3月,坚持走差异化发展道路,坚持以服务取胜,争取规模兼特色取胜,保持规范经营,稳健发展,取得规模、特色、质量、效益等各方面的较快发展。

余姚支行一直以来致力于文明优质服务,以客户的满意度为支行服务的目标,先后获得宁波市财富管理旅游系统的工人先锋号、金融支持地方经济奖项等荣誉,在总行营业服务考核中被评为A级网点。

余姚支行现有员工33人,内设综合管理部、风险管理部、

营业部及4个业务部门,是一支和谐团结向上的队伍。支行营业部作为服务工作窗口,全体员工从日常工作的点点滴滴着手,传承“团结、自信、勤奋”的团队精神,以客户的满意度为目标,勤练基本功,共同努力,没有最好,只有更好,团队的每一位成员都在追求着更好,向着更高的目标而努力。服务工作得到广大客户的充分肯定,并先后荣获宁波分行业务技能比赛团体第一名、余姚市职工技术进步周银行系统操作技能团体第八名,柜员还被评为分行优秀员工、服务先进个人等。

# 热烈祝贺中国银行宁波市分行辖内六家网点 荣获“2017年度市民满意文明示范网点”称号



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



中国银行宁波市江北支行营业部  
地址:江北区人民路725号  
电话:87672986



中国银行宁波市科技支行营业部  
地址:高新区广贤路96号  
电话:87907333



中国银行宁波下应支行  
地址:鄞州区下应街道宁横路与贸城东路交叉口西北角  
电话:88240625



中国银行宁波经济技术开发区支行  
地址:北仑区小港东海路21号  
电话:86221703



中国银行宁波骆驼支行  
地址:镇海骆驼荣裕路170号  
电话:86575156



公众微信:  
中国银行宁波分行

银行 BANKING | 证券 SECURITIES | 保险 INSURANCE  
全球门户网站: www.boc.cn 客户热线: 95566 官方微博: weibo.com/bankofchina

中国银行 BANK OF CHINA 宁波市分行 NINGBO BRANCH