

## 农行宁波市分行 服务先行 做身边有温度的银行

中国农业银行宁波市分行是农总行直属的一级分行，资金实力雄厚，金融产品丰富，服务手段先进。宁波市分行先后获得“全国五一劳动奖状”“浙江省文明单位”“宁波市文明行业”“中国银行业最佳风险控制奖”“宁波最具竞争力银行”等荣誉。业绩领先，信誉卓著。

### 农行宁波市分行营业部 智慧金融谱华章

中国农业银行宁波市分行营业部营业中心坐落于宁波市繁华的波特曼商务区，是一家对接市区的综合性支行，营业中心作为全行对外服务的标志性窗口，承载着对外展示宁波农行品牌形象的重要职责。多年以来，营业中心始终秉持客户至上的原则，坚持理念先行创造品牌服务、强化学习创造特色服务、回报社会创造价值服务，已连续五年荣获宁波“宁波市民最满意银行网点”，2012年、2014年、2016年营业中心连续三年获评中国银行业协会“十佳示范单位”称号，2017年获评中国银行业协会“百佳示范单位”称号。

营业中心十分注重激发员工的劳动热情和创新活力，拥有一支努力、向上、奉献、爱岗的队伍。他们中有市分行级“服务礼仪之星”“服务标兵”，有农总行级“劳动模范”“优秀职工”“微笑服务大使”。过硬的技能、优秀的专业素质是这支专业团队亮出的最美的一张名片。

近年来，先后获得农总行“青年文明号”、浙江省总工会“工人先锋号”、宁波市总工会“工人先锋号”宁波市财贸工会“工人先锋号”等荣誉称号，还获得了中国金融工会授予的“学习型组织标兵班组”荣誉称号。

### 农行宁波姜山支行 用心服务 创新经营

农行宁波姜山支行坐落于鄞州区姜山镇人民中路441号，是一家百姓熟知的综合性银行网点。自建行以来，姜山支行始终秉承“诚信立业，稳健行远”的农行核心价值观，树立“用心服务，创新经营”的工作理念。积极投身姜山经济建设，不断完善网点的硬件和软件设

施，不断提升金融服务水平。姜山支行始终以客户为中心，从队伍建设、流程优化、丰富渠道等方面入手，全力打造市民满意的百姓银行网点。

姜山支行要求每一位员工牢固树立服务意识，营造和谐文明企业氛围。一是充分认识服务工作的重要性，牢固树立以客户为中心的现代金融服务理念，切实做好服务工作。二是提升服务质量和效率，树立品牌形象。以改造和优化柜面服务为重点，实现网点服务效率的快速提升，充分利用自助机具和超级柜台，大幅缩短客户办理业务的时间。三是加强队伍建设。要求全行每一位员工要从我做起，从一言一行做起，践行服务承诺，以合规、文明、高效的服务，进一步提高网点的社会形象。

姜山支行通过面向客户、贴近客户、研究客户、细分客户等方式，不断推动精细化管理、创新经营和优化服务，以热情的服务态度、扎实的工作作风、精湛的服务技能赢得了广大客户的认可与信赖。先后获得了宁波分行巾帼文明岗竞赛二等奖、宁波市巾帼文明岗竞赛三等奖和银行服务网点金口碑奖，2014年、2015年、2016年连续三年荣获“宁波市民满意文明示范网点”称号。

### 农行经济技术开发区支行 建设客户满意网点

农行宁波经济技术开发区支行位于宁波市小港开发区金融大楼。网点秉承以客户为中心的原则，一心一意为客户服务，设身处地，想客户之所想，让客户感受宾至如归的服务态度。

一是网点致力于服务好每一位客户，要求每位员工做到微笑接送，礼貌问候，善意提醒。当客户遇到疑难问题时，遵循“首问责任制”，每位接待员工把自己当成第一责任人，不推诿，不拒办，急客户之所急，为客户提供最简便的解

决方案，争取做到只让客户跑一次。

二是网点通过智能化改造，优化窗口及营销服务流程，提高智能机具的使用率，减少客户等待时间，改善客户服务体验，让客户在轻松愉快的交流中，感受到农行人行的真诚与热情。

### 农行海曙支行营业部 服务创造价值 创新成就品牌

农行宁波海曙支行营业部坐落在月湖风景区附近，位于中山西路239号，是一家综合性网点。海曙支行营业部始终把提升服务品质列为“第一位”，客户的满意就是追求，秉持着“客户的事无小事”，在全网点开展了一场“提升服务品质，重塑服务形象”的攻坚战：做好每一个细节，微笑面对每一位客户，耐心处理每一个问题。在日常服务中始终按照“营业网点服务管理标准”对每一个员工的服务语言、服务行为等进行统一规定。

在网点的服务体验中，除了让客户感受到热情的服务，更是在一点一滴上让客户感到宾至如归。网点在环境打造上体现了农行对每一位客户的用心，为特殊人群设置爱心专座，为儿童打造温馨的游乐区，给宝宝们提供安全小推车，在营业大厅内用盆景、花卉点缀客户等候区等，为客户营造优雅恬静的舒适感受。

在大堂服务上，坚持联动服务。坚持以大堂经理、理财经理、柜面人员“三位一体”的服务客户模式，按照岗位分工和客户办理业务类别，密切协作，尽力减少客户排队等候时间。积极实施巡视制度，在业务高峰时段，网点主任、大堂经理、理财经理加强大厅巡视，做好业务分流和客户安抚工作，通过巡回检查，注意发现问题，现场纠偏，跟进完善柜面服务措施，让柜员养成规范服务的习惯，不断改进服务，提高服务技能，努力做到让

每一位客户满意。

### 农行高新区支行营业部 全芯全e服务 智造未来财富

农行宁波高新区支行营业部位于江南路1512号，毗邻高新区管委会和软件园，是一家服务高新区金融发展的综合性网点。自2014年先后获得农总行女职工文明示范岗、农总行平安农行单位、农总行青年文明号、分行文明单位、分行先进基层党组织、支行先进集体等多项荣誉称号，是宁波国家高新区企业联合会及企业家协会会员单位，还荣获2015年和2016年宁波市民最满意网点、2016年中国银行业协会“十佳示范网点”称号。

农行宁波高新区支行营业部自成立以来，秉承“客户为本”的理念，以优质的服务、不断创新的思想、舒适的营业环境获得客户的一致好评。为了让客户有一个更好的服务体验，高新区支行不懈努力，全心全意打造一个新型的科技智能化银行。

### 农行宁波慈城支行 专注于心 执着于行

农行江北慈城支行位于江北慈城镇解放路40号，地处慈城镇中心。网点始终坚持与时俱进、不断创新的服务理念，通过多年的人才梯队建设，员工的工作效率在交流学习和比武竞赛中不断强化，网点的优质服务在每位员工的实际行动中不断提升，全员致力于提高客户体验度和满意度。在坚持打造一支业务素质过硬的学习型队伍的基础上，网点结合区域特点，弘扬当地孝老文化，以做好老年客户服务为网点特色，取得了当地客户的良好口碑。

优质服务没有终点，只有起点，慈城支行始终会秉持“用我们的真心换客户的放心”的理念，不忘初心，砥砺前行！（王 颖）

## 温州银行宁波分行营业部

### 延伸金融服务 践行普惠金融

温州银行宁波分行营业部按照“创新银行、优质银行、和谐银行”的发展目标，将优质服务渗透到经营管理的方方面面。全行员工秉承“今日事、今日毕”的工作要求以及让客户“最多跑一次”甚至“一次都不用跑”的服务理念，为市民提供优质金融服务，深受客户好评。

温州银行宁波分行营业部始终坚持“细心、认真、执着”的服务理念，几乎全年无休，全体人员主动对来行的每位客户招

呼致意、有问必答、热情沟通。同时，推出多项人性化服务举措，在大厅配置手机充电器、爱心雨伞、饮水机等服务，在网点明显位置张贴各类温馨提醒，刚投入使用的焕然一新的营业大厅让客户感受到了如家般的温馨和便捷。

除在硬件设施上不断优化改进外，分行也不断提升柜面服务技能和服务水平，为客户移动办理开卡服务、定期短信专属理财方案，开设退休老人绿色通道等等，进一步延伸金融服务，践行普惠金融。

## 杭州银行宁波分行营业部

### 服务为先

杭州银行宁波分行自成立以來，围绕“打造价值领先银行”的愿景，始终坚持“市民银行、中小企业主办银行”的市场定位，为宁波中小企业和广大市民提供专业、便捷、亲和的金融服务。杭州银行宁波分行服务为先，创新业务产品，不断丰富服

务内涵，优化环境和人性化服务设施，努力提升网点服务层次，积极打造“市民满意文明示范网点”。继杭州银行宁波科技支行荣获全国“文明规范服务五星级营业网点”称号以后，杭州银行宁波分行营业部于2017年获得此殊荣。

## 宁波通商银行海曙支行

### 坚持优质服务贴近客户

宁波通商银行海曙支行于2012年9月正式营业，2017年1月15日搬迁至现址山东路81号，地理位置优越，交通便捷。

宁波通商银行海曙支行坚持以优质服务贴近客户，以精细服务换客户好评。网点内精心布置了软、硬件设施，给人舒适、大方和整洁的感觉；各类自助机具提供了全方位的高效服务；贵宾服务专区、网银体验区以及公众

教育区等区域划分明确，满足客户不同需求；“微笑在脸上，服务在心里”的理念，给客户带来贴心的体验；“精英通”和“薪金盈”等产品受到了广大客户的喜爱。

宁波通商银行海曙支行自开业以来，多次得到前来办理业务的客户的肯定，并获得了宁波市金融系统号手指导委员会、共青团宁波通商银行委员会“青年文明号”等荣誉。

## 宁波通商银行总行营业部

### 致力于实现人性化服务

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，总行营业部以人为本、以客户为尊，致力于实现人性化服务。

先进的自助设备为客户提供高效便捷的体验，柜台的糖果、客户等候区和公众教育区的茶水和高品质的杂志刊物让等待变成一种享受；一对一、高质量

的理财咨询服务，保障了客户个人资产的私密性；丰富多彩的社区联谊活动和金融知识宣传，为周边社区居民送去了欢乐和安心。

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”等荣誉称号。

# 热烈祝贺

## 中国建设银行宁波市分行以下网点 荣获“2017年度市民满意文明示范网点”



建行宁波市分行营业部

地址：宁波市广济街31号



建行宁波江北支行营业部

地址：宁波市大庆南路6号



建行宁波鄞州支行营业部

地址：宁波市鄞州区首南街道泰康中路500号及泰聚巷18号



建行奉化支行营业部

地址：奉化长春路18号



建行北仑华山支行

地址：北仑新碶街道华山山路307-321号

无论您在哪里，建行的服务就在您的身边。

中国建设银行  
China Construction Bank

客户服务热线：95533  
网址：www.ccb.com

