

## 建行宁波分行 坚持市场为导向 开启心服务新体验

多年来,建行宁波市分行秉承“以市场为导向,以客户为中心”的经营理念,积极运作千亿元以上资金规模,致力于宁波经济发展与民众生活的进步,已成为区域经济建设不可或缺金融力量。同时,不断改革内部经营管理体系,完善银行职能和服务手段,自身实力不断壮大,市场竞争力显著提升。

### 建行宁波市分行营业部 新转型,心服务

中国建设银行宁波市分行营业部将转型思维融入“以客户为中心”的服务理念,开启“新转型,心服务”的新篇章。建立由“21天服务提升计划”、服务明星评比、服务监督构成的服务管理体系,提升优质服务水平,让每位客户感受舒适服务、温馨体验。倡导“大服务理念”,构建网格化服务格局,将最适合的产品和服务送到各大细分市场。形成“就診易”“ETC”“悦生活”“龙支付”等平台的综合金融服务方案,全面建成对接校园、医疗、车族等领域客户的金融生态圈。恪守为民之责,多为利民之事。发挥基建项目优势,突出“大机构、大项目、大客户”三大服务重点,积极参与葛岙水库、轨道交通等民生项目融资。2017年,通过中国银行业文明规范服务十佳示范单位及总行五星级网点复评,实现一般性存款日均余额233.91亿元,各项贷款余额290.89亿元,中间业务收入1.3亿元。

### 建行宁波江北支行营业部 传递“优质文明服务”接力棒

中国建设银行宁波江北支行营业部,地处解放桥北堍,是建设银行自1989年起设立在宁波市江北区最大的综合性服务窗口。其秉承“以客户为中心、以市场为导向”的经营

理念,坚持尽心竭力、聚思集勇,打造“为您创造价值银行”品牌形象,长期致力于区域经济建设和大众服务,更是建设银行在当地“优质文明服务”领跑的接力棒。

营业部主要经营本外币结算、投融资和理财等各项业务,现拥有员工22名,配备了专业化的金融团队,建立了高效的联动机制,以创新的金融产品、开放的金融共享平台、普惠的金融发展模式,用阳光心态面对客户,互帮互助形成合力,为客户提供优质高效的金融服务。

### 建行宁波鄞州支行营业部 客户至上 注重细节

中国建设银行宁波鄞州支行营业部成立于1987年,现有员工人数14人,是一支朝气蓬勃、充满活力、年富力强、团结拼搏、开拓进取、敢打硬仗的团队。近年来,支行营业部坚持“客户至上 注重细节”的服务理念,以“为客户提供更好服务,为股东创造更大价值,为员工搭建广阔的发展平台,为社会承担全面的企业公民责任”为使命,加强内部管理,强化服务意识,完善服务设施,提高服务效率,不断取得优异的成绩,创建活动的开展,为营业部各项业务发展插上了腾飞的翅膀。2015年获评中国银行业协会评定的“四星级服务网点”,2015年获2013-2014年度继续认定总行级青年文明号、2015年宁波市分行资金结算

部旺季营销十佳网点、2015年度宁波市市民满意文明示范网点、2015年度市级市帼文明岗电子台账二等奖、2015年度分行系统先进单位等荣誉;2016年通过宁波市分行“青年文明岗”认定,通过中国银行业协会复评“四星级服务网点”,是2016年分行系统先进单位,2016年度宁波市金融系统青年文明号复评通过;2017年,获得鄞州支行旺季营销个人存款拓展奖、鄞州支行旺季营销手机银行客户拓展奖、鄞州支行旺季营销个人业务综合贡献奖、分行级“女职工文明示范岗”等荣誉称号。

### 建行北仑华山支行 打造有亲和力的网点

华山支行成立于1993年11月,2004年3月由储蓄所正式升格为网点型支行,成为建行宁波分行唯一由储蓄所升格为网点型支行的网点。

在全体员工的共同努力下,华山支行一步一个脚印,各种业绩屡出成效,屡获突破,先后获得“总行个人存款六万亿百家网点、全国银行业雷锋岗称号、银行服务网点金牌、总行个人存款与投资业务旺季营销突出贡献网点、全国青年文明号、总行学习型组织先进班组、全国级金融系统职业道德建设先进班组、同业协会最佳服务窗口”等诸多荣誉,取得了市场业务拓展和精神文明建设的双丰收。

华山支行荣誉的取得归功于宗

旨意识的培养和团队合力的建设。多年来,华山支行着眼需求,服务到位,重视市民满意度;营销得当,深入人心,打造网点亲和力;领导有力,以上率下,培养团队凝聚力;一人得奖,与有荣焉,实现团队向心力;紧抓机遇,遇难克难,增强市场攻坚力。

### 建行奉化支行营业部 以服务为先,以客户为中心

奉化支行营业部成立于1979年,储蓄存款从几百万元成长为个人存款余额突破5.8亿元,一般性存款余额突破50亿元。攻坚克难,锲而不舍,做到责任共担;坦诚直率,畅所欲言,实现情谊相通;师徒传承,代代相传,实现品德、业务共传承;你追我赶,不忘初心,追求自主与归属感;以心相交,成其久远,勤奋严谨,求真务实,与客户同发展,与奉化共繁荣。

奉化支行营业部本着“为客户提供更好服务,为股东创造更大价值,为员工搭建广阔的发展平台,为社会承担全面的企业公民责任”的使命,立足实体经济,以客户为中心,用心服务社会大众,着力追求客户满意度的提升。承接奉化区40%以上的社保业务,为退休人员办理代发工资,为个体参保人员办理缴纳医保等民生业务。营业部设立专窗专门办理社保卡业务,单独设立绿色通道为残疾人等提供方便。(王 颖)

## 华夏银行宁波海曙支行 以市场为导向 以客户为中心

华夏银行宁波海曙支行成立于2008年8月12日,是宁波分行开设的首家支行。自开业以来,支行坚持“以市场为导向,以客户为中心”的经营理念,竭诚为客户提供优质高效的金融服务,赢得了社会各界的信赖与支持,实现了各项业务平稳健康发展。在全体员工的努力

下,支行先后获得“宁波市市民满意文明示范网点”、总行“青年文明号”、宁波分行“先进支行”等荣誉称号。

展望未来,支行将继续坚持新的发展理念,稳中求进,深入实施“中小企业服务商”战略,积极支持实体经济发展,融入宁波,服务宁波。

## 包商银行宁波江北支行 优质服务无止境

包商银行宁波江北支行自成立以来,围绕“零售银行”的定位,坚定不移走“差异化、特色化、精细化”发展路线,秉承为客户提供优质金融服务的理念,积极推进服务方式、理念的改革。

一是强化服务意识,改善服务态度。为客户提供一个整洁、温馨的环境是服务网点的基础工作,员工通过晨会、夕会的学习

与分享,不断提升服务意识,在2018年,江北支行将继续为客户提供惊喜服务。二是提高服务效率与质量。江北支行切实落实“最多跑一次”的指示,在业务办理与咨询方面做好工作,在资料齐全的情况下决不让客户跑两次。三是开展服务创新活动。江北支行在2017年暑期联合江北区中小学开展了“小小银行家”活动,受到了社会各界的一致好评。

## 民生银行宁波海曙支行 专注“快乐文化” 做“懂你的银行”

中国民生银行宁波海曙支行,作为宁波分行下属的综合性支行,

自成立以来,民生银行宁波海曙支行始终秉承“精心服务,创造价值”的服务理念,把客户的快乐体验放在支行管理建设的首位,做“懂你的银行”。2015年和2016年,海曙支行获得宁波市“青年文明号”“市民最满意文明示范网点”等多项荣誉,

2017年被评为“中国银行业文明规范服务五星级营业网点”。

中国民生银行宁波海曙支行以创建“五星级网点”为契机,对网点进行了全面的升级改造。网点功能区域布局更加规范合理,智能设备配置更加完善,不仅注重客户的金融体验,还重视客户的暖心体验,为特殊客群配置了母婴室、儿童游乐区、轮椅、便民柜等更加人性化的设施。

## 民生银行宁波解放南路支行 专注“敬老文化” 做“懂你的银行”

中国民生银行宁波解放南路支行,地处宁波核心区地段。

自2005年成立以来,民生银行宁波解放南路支行始终秉承“精心服务、创造价值”的服务理念,不断优化服务流程,完善服务细节,专注“敬老文化”,始终把尊老、敬老、爱老放在支行客群经营建设的重要位置,坚持将温馨的厅堂环境、特色的暖心服务以及爱

心的公益服务作为厅堂服务的关键,持续提升人性化、专业化服务,得到了社会的广泛认可。

2017年,解放南路支行被评为“中国银行业文明规范服务五星级营业网点”。

民生银行解放南路支行将以网点为圆心,服务好周边两公里以内的住户、商户,深入打造老年金融服务品牌。敬老文化品牌的背后没有捷径,是支行用心经营、精心耕耘、真心服务的成果。

## 平安银行宁波分行营业部 追求客户满意 服务永无止境

平安银行宁波分行营业部不仅在服务上贴近客户,更是能急客户所急,忧客户所忧,根据不同客户群体的切需求添置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。2015年增加硬币兑换机,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,2017

年增设大额现钞机,满足消费者多元化的现金服务需求,获得了市民的一致肯定。硬件补充之外,分行营业部更是着力注重对柜员、理财经理和大堂经理个人服务能力的提升。在微笑服务的基础上,增设英语服务口语、手语等学习课程,除了做到亲切、自然、专业,视客户为自己的亲人,还能为特殊群体服务,在分行内外部客户服务和各类产品服务营销中均起到了模范带头作用。

## 平安银行明州支行 全心打造服务一体化优秀网点

明州支行地处广博国贸中心商务区,自2009年成立至今,支行秉承平安银行五心服务宗旨,通过优质贴心的客户服务使进店客户有宾至如归的良好体验。

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服务培训与提升,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:比如支行会在重阳节、妇女节,为特定客户送上糕点、鲜花等;与市民一起猜灯谜,赢花灯……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优秀网点。



# 热烈祝贺 恒丰银行以下5家网点 荣获“2017年度市民满意文明示范网点”



恒丰银行宁波分行营业部  
地址:鄞州区民安东路280号



恒丰银行慈溪支行  
地址:慈溪市新城大道南路755号



恒丰银行余姚支行  
地址:余姚市南滨江路220号



恒丰银行宁海支行  
地址:宁海县跃龙街道外环东路6号



恒丰银行奉化支行  
地址:奉化区中山东路1-6号

