



# 他们是最明亮的星——

# “2020年度市民满意文明示范网点评选”揭榜

2020年对于金融业来说，是特殊的一年。面对突如其来的新冠疫情，宁波的金融机构吹响战“疫”号角，开展了多个金融助推复工复产专项行动，聚焦实体经济发展，强化金融服务和保障，提升金融保障集成度和精准性，让市民有更多获得感、幸福感。

由本报主办的“2020年度市民满意文明示范网点评选”在这个特殊的年份举行，变得尤为有意义。经过1个多月的角逐，从各方推荐到市民投票，最后综合业内专家意见，43家优秀服务的网点脱颖而出。

这是一份荣誉，更是一份期许。

## 金融助企 专项行动举措多

面对疫情，宁波的金融机构积极响应号召，多措并举，开展了“万员助万企”“百行进万企”“百地千名行长助企业复工复产”等专项行动，精心浇灌实体经济，帮助他们渡过难关。

去年3月，建行宁波市分行与宁波市住建局举行战略合作签约仪式，建行专设300亿元专项贷款，



银行优质服务受点赞。(沈颖俊 摄)

保障住建领域各类企业尽快复工复产。专项贷款对接市住建局“数字住建”项目，建行已开通绿色通道，实行利率优惠，支持住建领域信息化建设。同时，建行加大“民工惠”业务覆盖力度，为疫情防控期间外来务工人员工资发放提供有

力保障。受疫情影响、市场流通不畅等因素影响，鄞州银行搭建起客户与农产品供应商之间的桥梁，通过在手机银行平台开设线上“平价菜市场”，采用“D+1”配送模式，即下单次日统一采购及配送，24小时内

配送至指定地点，保证食材新鲜。

农行宁波市分行则动员全行近千名业务营销人员，通过走访、电话、问卷调查等多种形式，深入企业开展金融政策宣传解读，摸排企业复工复产情况及有效金融需求，并帮助企业解决信贷融资、利率优惠等金融问题。

## 各具特色 上榜网点受点赞

这些金融机构的优质服务犹如“一池春水”，为不少在疫情期间受困的企业注入活力，也让市民感受到银行的温度。

本次评选活动自去年12月初启动以来，得到了市民的积极响应，他们纷纷来电来信推荐心中的满意网点。

他们中，有些为某个网点的工作人员服务亲切、到位、高效点赞；有些为某个业务经理帮助解决了企业资金难题竖起大拇指；有的则为某个银行网点在疫情期间提供的便民服务感到温暖……在市民朋友们的热情推荐下，评选主办方很快收集了数十个由市民推荐的优秀网点。

这些上榜的银行网点，不仅有国有大型银行，也有股份制银行，还有本地银行；既有已成立数十年的老网点，也有成立时间不长的新网点。

从服务的区域来看，上榜的银行网点分布在宁波多个区域，他们经常不定期进入社区、学校、小微企业，开展普惠金融，为周边市民和小微企业群体送去金融知识，提供更多细致服务。无论是哪家网点，都有一个共同特征：追求“没有最好，只有更好”的境界，不断自我激励、进取创新，为更好服务实体经济、服务民生而不断努力。

“市民满意文明示范网点评选”活动自举办以来，得到广大市民的热情支持，也成为宁波众多银行展示自身形象的最佳平台。多年来，因为有了热心市民的积极参与，使得大量优秀的网点得以被更多人知晓，也助推了银行的服务水平逐步提升。2020年这场特殊年份的评选虽然已告一段落，但是“市民满意文明示范网点评选”不会止步，期待来年，有着更多闪光点的网点榜上有名。

(王颖)

## 幸运读者来领奖

“2020年度市民满意文明示范网点评选”活动圆满收官。我们从积极参与活动的读者中随机抽取了20名幸运读者，现将名单公布如下，请以下读者持有效证件来领奖，过期不候。

- 159\*\*\*\*1835 汪\*根
- 180\*\*\*\*0359 陈\*芬
- 137\*\*\*\*8790 胡\*元
- 150\*\*\*\*2330 王\*玉
- 135\*\*\*\*6034 宛\*标
- 137\*\*\*\*0401 周\*栋
- 131\*\*\*\*9358 周\*能
- 131\*\*\*\*3353 陈\*邦
- 130\*\*\*\*2276 盛\*光
- 138\*\*\*\*2890 张\*
- 139\*\*\*\*1443 王\*生
- 130\*\*\*\*2239 洪\*良
- 189\*\*\*\*0025 钱\*敏
- 138\*\*\*\*9416 项\*民
- 130\*\*\*\*1830 江\*冬
- 135\*\*\*\*7287 张\*阳
- 139\*\*\*\*4878 俞\*强
- 130\*\*\*\*8171 俞\*龙
- 130\*\*\*\*0025 林\*龙
- 132\*\*\*\*6738 江\*宇

领奖地址：宁波市鄞州区月

明路72号东都国际601

领奖时间：1月25日至27

日9:00至11:30, 14:00至

17:30

咨询电话：

0574—87277206

# 科技为网点转型“添砖加瓦” 智能使金融服务“更上层楼”

## ——工行宁波市分行打造“金融+”特色服务网点

近年来，工行宁波市分行主动求变，深入推进服务渠道和方式优化升级，从区域布局、智慧金融等方面对全辖网点进行优化调整，提升网点线上线下一体化服务能力。截至目前，工行宁波市分行已实现“云网点”服务全覆盖，近60家网点升级了“金融+”特色服务，1家智慧网点已打造完毕。

周红儿/文 沈颖俊 周红儿/摄

## 积极优化金融服务网络 服务触角再延伸

2020年工行宁波市分行积极响应国家关于做好农村基础金融服务的号召，在银行服务重心下沉工作中争当“排头兵”，通过加大县域网点资源优化配置力度，将金融服务向县域城乡延伸，进一步完善县域地区渠道网络、延伸服务链条，为发展普惠金融、促进乡村振兴、城乡融合贡献了“工行力量”。

2020年12月27日，工行象山支行新设网点西周支行盛大开业。作为该行当年设立的第二家乡镇网点，西周支行选址在宁波市的著名工业强镇西周镇，这里是象山县首个规模以上工业产值超百亿元的乡镇。“为了更便捷地服务当地企业，我们从2019年开始规划设立西周支行，未来，我们将牢牢扎根县域村镇经济，不断增强我行在乡镇领域的服务力量。”网点相关负责人表示。

在优化网点布局的同时，该行充分利用前沿金融科技加快渠道智慧化转型，在全行大力推广“人智+机智”相结合的智能服务模式，积极应对客户对金融服务智能化、便利化的需求。作为智慧网点建设的一次探索，工行新城支行营业部在2020年完成了改造工作，配备了电子瀑布屏、厅堂机器人、

网点生态图谱、可触控光影魔屏、贵金属智能试戴等新型智能化设备，运用人工与智能密切协同，实现了体感互动游戏、电子导览、网点实时客流量浏览等多种体验功能。当客户进入网点，萌萌的智能机器人“小新”第一时间迎接询问需求，进门处的“网点生态图谱”大屏幕展示了进场客流、人均停留时长等动态数据，为疫情防控增添一道“防护锁”；来到“电子瀑布屏”前，客户只需拿出手机扫一扫，便可实时了解和购买工行最新金融产品。等候期间，只需远远抬抬手，网点新引入的AR技术便能让客户在屏幕上看到自己手腕戴上了工行的“手镯”，翻动手腕，还能从多个角度看到试戴效果。“新鲜、快捷、有趣”成了该网点的新标签，受到了客户的喜爱。

工行宁波市分行自2015年推出智能化网点以来，积极运用人工智能、生物识别、大数据分析等技术对网点服务进行智能化改造，帮助客户方便快捷地办理转账汇款、普惠金融、衣食住行、小微服务以及理财投资等金融及生活服务。目前，客户可以使用智能设备自助办理开户、理财、转账等200多项业务，平均时间比在柜面办理节省约70%。



工行宁波市分行营业部智能服务区

## 升级“金融+”特色服务网点 拓展服务维度

近年来，工行宁波市分行深入开拓客户“衣、食、住、行、医、教”等金融与泛金融特色服务场景，大力推动金融服务融入本地生活、政务、商务等生态中，建成各类“金融+”特色网点，更好地满足了群众多元化服务需求。

工行宁波市分行积极和各级政府部门展开合作，将智慧政务融入网点，建成可办理社保、公积金、工商注册、征信等业务的政

务特色网点近60家，开启“银政合作”新模式。考虑到社保是关系到市民生活的重要部分，工行宁波市分行与宁波市社会保障卡管理服务中心合作，开展“网点+社保”的服务模式，在全市50多家网点挂牌“社保卡经办服务窗口”或“社保卡服务标识”，配备即时制卡设备，可提供一站式即时新发卡和补换卡服务。通过这些网点的社

保经办窗口，将社保业务与银行业务相结合，实现社保卡发卡、补换卡、挂失解挂、密码重置、社保卡注销、社保卡信息变更、金融功能联动激活社保卡功能，向宁波市民提供一站式智慧社保服务。家住老外滩的市民林小姐说道：“有时候需要更改社保卡里的信息，我出门5分钟到江北支行网点就能办理了，真是太方便了。”

该行还与宁波市住房公积金管理中心合作，在市分行营业部“网点+公积金”业务全功能基础上，选取了6家乡镇网点引入公积金业务智能机具，实现公积金业务在工行网点的延伸。这6家乡镇网点配备了公积金自助办理的专用电脑供客户使用，客户可直接登录“浙里办”网址进入公积金网厅自助办理，网点内摆放了相关公积金操作手册供客户阅读，对于操作不熟练的客户，工作人员也会主动走上前，进行全程陪伴指导。对于镇上的百姓和企业来说，“网点+公积金”模式让办理公积金业务节省了不少时间。

## “工”同抗疫 “无接触”不减工行速度

2020年一场新冠肺炎疫情，打乱了人们生活的步伐。为在做好疫情常态化防控，为客户提供更加丰富的“无接触”服务，工行宁波市分行在网点智能设备提供了130余项“无介质”服务，客户无需使用银

行卡、存折等实体介质，直接通过手机扫码、生物识别等方式就可以办理众多业务。对于必须以实体卡为介质的服务，工行宁波市分行将即时制卡智能柜员机和远程协调智能柜员机投入试点，该两种智能机

具分别可以向客户提供指定卡种的换卡不换号、部分信用卡的即时申请和制作领用，以远程视频授权替代现场人工授权，加快客户自助办理业务速度。

2020年8月底，工行宁波市分

## 冬日暖阳夏清风 这里是“工行驿站”

工行宁波慈溪大通支行位于城区交通繁忙路段，平时有较多户外工作者在附近开展工作。为了让辛勤的户外工作者吃上一口热饭热菜，该网点的“工行驿站”免费提供加热饭菜的服务，受到了当地市民的好评。

作为工行回馈社会的便民中心，“工行驿站”目前已实现宁波工行全网点覆盖，辖内所有网点向到店客户提供空调、休息座椅、饮水设施、手机充电、Wi-Fi无线上网、公众教育阅读报刊、点验钞机、老花镜等8项基本惠民服务设施。有条件的网点还增加了母婴室、雨伞、轮椅、儿童推车、复印机、放大镜等特

色服务设施的配备，为广大市民提供帮助。今年，工行宁波市分行还推出宁波市分行营业部、鄞州分行营业部等首批20家“工行驿站”亲民服务示范网点，通过厅堂微沙龙、主题宣传日等形式，积极开展消费者权益保护知识宣传、青少年金融知识普及、党建宣传教育、日常防疫知识普及等各类活动。

今年冬季寒潮来势汹汹，“工行驿站”更是升级了严寒暖心服务，让路过的市民暖暖手、充充电、歇歇脚、挡挡雨，以驿站为圆心，搭建集周边交通、医院、商超、餐饮于一体的工作生活圈，让公益服务惠及更广泛的人群。



慈溪大通支行“工行驿站”为户外工作者提供服务



客户在新城支行营业部体验电子瀑布屏功能