

工行宁波市分行 践行改革创新使命 提供卓越金融服务

近年来，工行宁波市分行以“提供卓越金融服务”为使命，坚持“服务为民、服务利民、服务惠民、服务安民”，聚焦国家所需，运用金融所能，发挥工行所长，不断提升金融服务质效，各营业网点在服务区域经济发展和打造“人民满意银行”上取得了一系列的成效。



工行宁波市分行普惠金融惠及民生。(沈颖俊 摄)

工行宁波市分行营业部营业室 卓越服务 情系万家

工行宁波市分行营业部营业室始终坚守“提供卓越金融服务”“做人民满意银行”的使命，秉持“365+1”服务理念，为群众办实事、解难题，先后被评为“中国工商银行服务五星级网点”、宁波市“廉洁文化示范网点”、宁波市分行“合规标兵集体”，其所在的营业部先后荣获“银行业营业网点文明规范服务百佳示范单位”“全国金融五一劳动奖状”总行“五一劳动奖状”等荣誉称号。

营业室持续推进服务流程和渠道优化，升级“金融+”智慧网点服务，拓展线上线下一体化服务深度

和广度。疫情期间，他们充分发挥金融服务保障功能，不断为个人及企业客户提供规范化、便捷化、人性化的金融服务新体验。助力普惠金融发展，服务地方经济，以“经营快贷”“网贷通”等创新型线上线下融资产品，为百余家小微企业长足发展提供帮助。聚焦老年客户群体，丰富老年服务设施，优化智能设备以提升适老性，扩大服务半径，打通助老服务最后一公里。先后开展“夏季送清凉”“爱心助考”“反诈伴您行，重阳送安心”等公益惠民服务主题活动，塑造“服务客户、奉献社会”的工行网点新形象。

工行宁波开明支行 社区里的一抹“金融红”

工行宁波开明支行作为“基层党建示范网点”，自党史学习教育开展以来，始终坚持“以群众为中心”，主动担当作为，积极发挥基层党组织战斗堡垒作用和网点党员先锋模范作用。

开明支行不断拓宽服务渠道，与海曙区天封社区结对，整合社区资源，开展各项服务管理共建工作，积极解决居民诉求，并在社区定期开展防电信诈骗、反假币、反

洗钱等金融志愿服务活动，以提高辖区居民防范电信诈骗的意识和能力。

开明支行切实关爱老人，向老年客户提供精细化、便利化的金融服务。针对社区行动不便的老人，建立专门的助老金融服务通道，设立服务热线和提供专员上门服务。老年人遇到金融方面的需求时可以直接联系对应专员，真正做到“身边的银行，可信赖的银行”。

工行宁波鄞州分行营业部 为民服务践初心 金融助力显担当

工行宁波鄞州分行营业部秉持“服务没有起点，满意没有终点”的服务理念和“细、快、全、诚”的服务标准，倾力打造“信义、道义、善义、情义、节义”的“五义”特色服务品牌，先后荣获“银行业文明规范服务五星级营业网点”“2021年银行业营业网点文明规范服务十佳示范单位”等荣誉称号，被评为“宁波市金融放心消费网点”。

鄞州分行营业部从细节入手提高服务质量，持续完善各类硬件建设，通过优化布局、美化环境、设置人性化区域等，营造温馨舒适的环境，给予客户宾至如

归的体验。聘请专业讲师举办有关职业礼仪、财经知识、专业技能等内容的培训，引导员工从一个微笑、一句话做起，注重服务细节，提升服务品质。优化“工行驿站”助老设施，设置爱心座椅、爱心窗口，提升老年客户业务办理的便捷度，推出“严冬暖心服务十项措施”，积极延伸服务触角。走进企业、学校、商圈、社区，积极开展形式多样的公众宣传教育活动，扩大金融知识普及范围和受众面，增强消费者的金融风险防范意识。疫情期间，营业部始终坚持开门营业，保障养老金发放等民生服务，做到金融服务“不打烊”。

工行慈溪分行营业部 改革创新担使命 提质增效优服务

近年来，工行慈溪分行营业部深入开展以“争做先锋、争创新功，开创一流业绩、增创特色优势”为主题的“双争双创”服务质量提升活动，向着打造“人民满意银行”的目标不断迈进，先后获得国家外汇管理局慈溪市支局“A类外汇指定银行”、宁波市分行“十佳服务机构”等荣誉称号。

营业环境再亮化。营业场所全面升级改造，以呈现明快敞

亮、简约大气、整洁舒适的特点，为客户提供优良的营业环境。

科技赋能再强化。做好厅堂机具设备的日常维护升级工作和客户使用机具设备的指导工作，全面打造“智慧银行”。

服务路径再深化。延伸服务触角，组建志愿者队伍，常态化开展保护环境、谨防诈骗、文明出行等志愿服务活动。

工行宁波新城支行营业部 同心共赢 智创未来

工行宁波新城支行营业部始终坚持“工于至诚，行以致远”的服务理念，秉承“生生盛德，和合与共”的服务文化，苦练内功提品质，热情服务创品牌，荣获“2021年银行业营业网点文明规范服务十佳示范单位”称号。

党建引领塑造优质服务品牌。建好“党员示范岗”，党员佩戴党徽，亮明身份，发挥示范带头作用。积极参加社区防疫抗疫、智慧助老等志愿服务活动，助力文明城市建设。

科技转型提升客户服务体验。全面打造“智慧网点”，配备智能服务机器人、网点生态图谱、光影

魔屏等智能设备，带给客户全新的服务体验。

优化创新完善金融服务细节。将“助老”行动融入日常，为老年客户提供一对一讲解服务，打造养老特色网点；建立常态化外拓服务机制，针对行动不便的老弱病残等特殊群体，提供上门金融服务。

践行初心使命，履行大行责任担当。开展为交警送清凉、为环卫工人送茶水、重阳送安心、慈善一日捐等服务。积极践行普惠金融使命，为受疫情及受台风“烟花”影响的小微企业复工复产纾难解困，注入金融“活水”。

工行象山支行营业部 服务为民 信赖为先

工行象山支行营业部始终秉承“以客户为中心”的服务理念，致力服务大众和助力区域经济发展，打造人民满意的区域标杆银行，先后荣获“宁波市巾帼文明岗”、“宁波市分行疫情防控先进集体”、“象山县工人先锋号”等荣誉称号。

象山支行营业部对网点环境进行了全面升级改造，网点内设“工行驿站”，配备饮水机、充电插座、阅读架、老花镜、拐杖、验钞

机等便民设施，针对70岁及以上老年客户提供优先叫号服务，为行动不便的老年客户配备轮椅等设施，全程提供陪伴式服务。

营业部在开展日常工作中，以乡村振兴、普惠金融、服务实体经济作为重点，深入市场主动了解企业资金需求，依托“渔船贷”“柑橘贷”等特色金融产品推动当地特色产业发展，为乡村振兴注入新动力。

热烈祝贺中国建设银行以下网点



中国建设银行宁波市分行营业部
地址：宁波市鄞州区宝华街255号



中国建设银行宁波鄞州分行营业部
地址：宁波市鄞州区首南街道泰康中路500号及泰聚巷18号



中国建设银行宁波江北支行营业部
地址：宁波市江北区大庆南路6号



中国建设银行奉化支行营业部
地址：宁波市奉化区长春路18号



中国建设银行宁波海曙支行营业部
地址：宁波市海曙区柳汀街36号



中国建设银行宁波成长之路小企业专业支行
地址：宁波市鄞州区中山东路1205-1209号（单号）

荣获“2021年度市民满意文明示范网点”

无论您在哪里，建行的服务就在您的身边。

