

真情弹奏初心曲 掬得今朝满庭芳

——工行宁波市分行持续建设人民满意银行

快捷化 深化网点运营改革

“没想到现在这么方便，预约好到店就能办，而且连单子都不用填了。”客户张先生在工行宁波市分行营业部营业室办完业务后，对网点提供的预约服务连连称赞。

目前，网点预约和到店识别引导服务新模式已在工行宁波市分行辖内网点全面投用。这是工商银行为进一步提升网点客户全流程体验而推出的一项服务新模式。客户在手机就能进行业务预约和取号预约“双预约”，大大减少到店等待时间。客户可登陆工行手机银行、“工行服务”微信小程序或“中国工商银行客户服务”微信公众号等渠道进行自助预约取号，只要选择预约取号的网点、办理业务的类型，按照约定的时间到网点办理即可。

同时厅堂工作人员通过“网点通”PAD，就能查看到当日预约情况、预约客户姓名、预约场景等内容，并针对性使用“预约触达”外呼功能，了解客户到店服务需求，提示客户按时到店及业务办理所需资料清单，并于客户到店之时引导客户顺利办结业务。

2023年以来，工行宁波市分行贯彻落实数字金融政策，立足轻型运营、智慧流程，全面深化网点运营改革，依托网点全新服务平台“柜面通”的数字化、智能化和场景化功能，打造网点业务预约、到店识别引导、远程在线服务、网点自助服务、实物交付服务等新模式、新流程，不断提升线上线下一体化服务水平。

工行宁波市分行以“金融为民”理念为宗旨，以网点运营改革和示范网点培育为抓手，持续建设人民满意银行，切实满足宁波市民对金融服务的新期待和新要求，只为铸就市民称道的“金碑银碑”。



工行宁波新城支行营业部大堂工作人员服务老年客户。(盛颖 摄)

再升级 优化网点渠道建设

余姚临山支行是工行宁波市分行辖内第116家新标准装修的网点，在网点设计之初就考虑到了对网点硬件进行精细化、适老化、无障碍改造。大到厅堂功能区域划分、坡道入口设计，小到在等候椅标注爱心座椅贴、外部台阶修补、安全警示条底纹颜色，都经过反复斟酌考量才确定方案。“作为地处余姚市最西北的一家乡镇网点，这次重装开业，是我们提高客户服务能力的重要起点。我们有信心、有决心，为客户提供更为优质的综合金融服务。”该网点的负责人信心满满地说。

近年来，工行宁波市分行按照“控总量、优布局、提形象、

增效能”导向，扎实推进网点布局优化与效能提升，以每年12%的覆盖率加快对老旧网点的装修改造和迁建进度，实现网点总量规模更趋合理，重点区域有效覆盖，业态结构持续优化，业务功能日益丰富。在持续优化网点渠道布局的同时，该行创新拓宽金融惠农渠道，打造乡村金融服务新业态，建成50余家农村普惠金融服务点。通过搭建村委会、连锁企业、普惠融资客户和个人商户等服务场景，结合客户经理上门服务、常态化开展普惠金融等宣传活动，积极推动服务点介绍工行金融产品，以优质高效贴心的全方位服务实现金融普惠下沉，切实推动金融助农惠农。

高标准 树立“百佳”网点服务标杆

2023年6月，工行宁波新城支行营业部被中国银行业协会授予“2022年银行业营业网点文明规范服务百佳示范单位”称号。作为宁波地区当年唯一获此殊荣的银行“百佳”网点，新城支行营业部继续高标准严格要求，把客户的服务评价作为检验网点服务工作的重要抓手，及时收集汇总客户对网点的意见和建议专题讨论研究，持续优化“百佳”服务。该网点毗邻宁波市行政服务中心，客户错时服务需求较多。了解到这一需求后，该网点立即着手优化厅堂轮值补位机制，将客户经理、理财经理岗位人员排入轮值队伍，定时到人、责任到岗，保证中午就餐时段双人值守厅堂服务和双休日理财服务不缺位，使每一位到网点的客户都能感受到热情、贴心的服务。

以新城支行为标杆，工行宁波

市分行将“百佳”服务精神在全辖网点传承推广。一方面加强行内经验示范推广，该行组织辖内分支行服务分管负责人参观百佳网点，听取百佳创建经验和体会介绍，并召开“百家示范，千家引领，万家提升”工程推动会，部署对标“百佳”、培育系统内服务示范网点相关工作，全行统一思想，以“百千万”工程为新起点，不断改善网点客户服务体验。另一方面加强同业示范传播，在宁波市银行业协会牵头组织召开的网点品牌建设研讨会上，工行宁波市分行运行管理部相关负责人就提出“在‘百佳’创建过程中，我们把客户需求作为服务示范网点打造的出发点，因为客户是最直接的服务体验者，如果忽视了客户的参与和体验，就容易出现服务举措与客户需求‘水土不服’或‘抗体排斥’”。

勤守护 反诈“组合拳”捂紧群众“钱袋子”

“多亏了你们，不然我这些年辛苦攒的20万元钱就打水漂了！”2023年9月4日，一名客户激动地对工行东门南雅支行的员工说。原来，该行全体员工通力合作，成功阻止一起冒充“法院”转账的电信网络诈骗，避免了该客户的资金损失。

该行持续深入学习贯彻习近平总书记对打击电信网络诈骗犯罪的重要指示精神，构建“打防结合、以防为主”的预防和遏制电信网络诈骗合作体系，定期召开联席会议，及时通报全辖各机构反诈工作执

行情况及涉案数量，实现反诈日常工作联动协作常态化，促进全辖反诈合作更加紧密高效。此外该行联合公安等机构构建风险防火墙，为其提供快速查询、冻结止付等服务。2023年，该行筑牢电信反诈防线，共开展内外部现场宣教2600多场(次)，利用新媒体宣传570多场(次)，返还被骗资金130余笔，超过424万元，被害人保护性止付账户数超过13万户，电信网络诈骗涉案账户数量同比下降了49%。

作为国有大行，推动人民满意银行建设是落实以人民为中心发展思想的题中之义。基层网点就是为民服务的窗口，客户是最直接的服务体验者，客户的满意度检验着它的文明程度。未来，工行宁波市分行将继续坚持以人民为中心的价值取向，准确把握“您身边的银行、可信赖的银行”时代内涵和实践要求，不断延伸拓展服务场景，持续提升金融服务质效和温度，让宁波市民更有获得感和幸福感。

(周红儿 徐文蕾 文)

送温情 小“驿站”建设服务大生态

近年来，工行宁波市分行全辖网点“工行驿站”持续发力，结合网点资源禀赋，因地制宜着力打造“驿站+政务、普惠、生活、公益、幸福、财富”六大服务生态，至2023年底，辖内已有70%以上网点完成“工行驿站+”服务生态场景建设，丰富服务内涵、拓展服务外延，不断提升客户的获得感、幸福感和安全感。

此外，工行宁波市分行以学雷锋纪念日、儿童节、重阳节等节日和纪念日为契机，不断丰富“工行驿站+”配套活动，辖内网

点通过线上联动云网点布放驿站主题活动海报，“走出去、请进来”组织丰富多彩的主题活动，全面打造“工行驿站”有温度、有情怀的融合开放服务生态。2023年，该行定期开展“志愿暖春”“盛夏关爱”“金秋敬老”“冬日送暖”等志愿服务活动，主动加强与社区街道、学校、退役军人服务站沟通联络，开展党建共建、金融知识普及、上门服务等活动，加强与周边居民的情感联结，践行社会责任，护航百姓幸福生活。



中國銀行

宁波市分行

BANK OF CHINA NINGBO BRANCH

热烈祝贺中国银行宁波市分行辖内六家网点荣获“2023年度市民满意文明示范网点”称号



中国银行宁波姜山支行

地址：宁波市鄞州区姜山镇东方新村8幢



中国银行慈溪观城支行

地址：慈溪市观海卫镇观海卫路13-15号



中国银行象山石浦支行

地址：象山县石浦镇金山路115-117号



中国银行奉化大桥支行

地址：宁波市奉化区锦屏街道中山路2号



中国银行宁海淮河路支行

地址：宁海县桃源南路57号、59号



中国银行宁波华光城支行

地址：宁波市福明路785-789号