

# 银行网点“小窗口”，彰显城市文明大形象

文明是城市亮丽的风景线。银行基层网点作为零距离与市民接触的窗口，体现了人民金融为民服务的宗旨，展示着各行进一步改进服务质量提升服务水平的形象。从某种程度上说，基层文明网点是老百姓和权威媒体联合赋予的一种崇高荣誉，也是网点努力推进文明创建的一种肯定。又到了一年一度的银行基层文明网点评选的时刻了，这一年来，宁波各银行的基层网点文明建设带来了哪些新的变化呢？龙年来临之际，笔者选择了工商银行宁波市

分行、建设银行宁波市分行、交通银行宁波分行、浙商银行宁波分行和宁波银行下属的几个基层网点进行采访。总体感觉，一年来，上述银行以更加饱满的热情践行以人民金融为中心的价值取向，聚焦解决群众的“急难愁盼”，着力把好事办好、实事办实、难事办妥；扎实推进网点竞争力提升工程，数字化服务新模式得到应用，标杆网点创建工作持续进行，凝心聚力打造文明品牌，传递文明温情。银行网点“小窗口”处处彰显宁波城市文明大形象。

## 3 融入文明元素 打造文明服务生态

上述银行根据各行实际，拓宽志愿服务范围，开展多样性志愿服务活动，以实际行动给予社会温暖。工商银行宁波分行与银行卡中心联合在营业厅适当区域搭建展板、配设相关宣传折页，打造信用卡特色场景样板间，完成了鄞州分行营业部“网点车生态”、江北北大支行“网点+校园”及江北支行营业部“网点+出行”生态样板间建设。该行累计完成116家“工行驿站+”服务生态场景建设，占网点总数的72.05%。全年按季开展了工行驿站“志愿暖春·你我同行”学雷锋志愿服务活动、“工行驿站盛夏关爱三重奏”系列主题活动、“工银爱相伴·情暖重阳节”金秋敬老活动及“反诈在

我行”志愿服务活动。建行宁波鄞州分行营业部始终坚持“真心、贴心、尽心”优质服务，提升“舒心、放心、安心”客户体验，以“温暖建行 鄞响未来”为核心，通过“银、邮、萤、赢”四维打造“萤火”服务文化品牌，深度融合银行使命、鄞地历史、萤火温暖，赢得未来，践行温暖服务在客户心中生根发芽，高质量助力服务区域实体经济。网点将每月第一个工作日定为“网点环境清洁日”，打造环境亮化样板。开展“服务焕新”主题活动，培育服务明星讲师，传播优质服务文化，提升整体服务质效。网点全体员工如同成群的萤火，网点的每个人都在争做改革创新的排头兵，业务精干的智多星，任劳任怨

的孺子牛，勇于突破传统，探索新的服务模式和业务领域。建行宁波市分行营业部营业室组建“张富清党员突击队”，积极参与公益活动。无论是夏日送清凉、冬日送温暖，还是金融知识进校园、爱心关怀进社区等项目，都能看到建行员工的身影，成为了宁波市一道亮丽的风景线。交通银行奉化支行成立金融知识宣传党员先锋队，立足网点厅堂开展反诈、金融知识宣传等活动，通过金融知识万里行、“双百双千”、“硬币兑换大篷车”等活动，将优质金融服务延伸至社区、乡村和企业。近年来，支行先后荣获总行先进基层党组织、五一劳动奖章、宁波市先进保卫组织”等荣誉。

## 1 打造文明窗口 营造文明氛围

采访中发现，上述银行以营业大厅作为文明宣传阵地，通过易拉宝、展板等形式，展示文明出行、垃圾分类、交通安全等内容公益广告，让群众在潜移默化中接受教育。持续提升工作人员综合素质、文明用语、规范服务，使群众更直观地感受文明。工商银行余姚临山支行建设人民满意银行，积极打造线上线下一体化适老金融服务。一方面，该行于今年完成网点重装，进一步优化了环境布局，站在老年客户的角度，从细微之处入手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、ATM机加装存折功能模块，小到在等候椅标识数字贴、台阶修补、安全警示条纹底纹颜色，都经过反复斟酌考量才确定方案。建行宁波市分行营业部营业室作为全国“最美工会户外劳动者服务站”，网点依托“劳动者港湾”配备微波炉、冰箱、擦鞋机、血压仪等便民设施，旨在为广大劳动者提供便利。建设“咖啡银行”让每一位到访者感受关爱和温暖，这里不仅是一个金融服务中心，更是一个充满人文关怀的温馨家园。交通银行宁波奉化支行结合我为群众办实事

事活动，着力打造环境美、秩序优的网点环境，设置公众教育区、便民服务点和学雷锋服务岗，更换电梯、增设客户停车位及轮椅老花镜等适老化服务设备。浙商银行宁波鄞州支行新增“温暖驿站”，将其设置在营业厅与24小时自助服务区，确保有足够的空间供户外工作者进行休息，同时制作“爱心专柜”，配备矿泉水、纸笔、雨具、医药箱、手机充电器等多种爱心物品，供户外劳动者取用，让户外劳动者累了能歇脚，渴了能喝水，没电能充电，饭凉能加热。

## 4 针对特殊群体 传递金融温度

工商银行宁波分行各网点做好到店军人客户贵宾专属陪伴服务机制、到店军人客户贵宾专属服务通道、上门服务机制、预约服务机制、应急保障机制五项军人依法优先服务机制，为军人客户提供全旅程优质服务。全辖营业网点完成运营改革项目的排队叫号策略设置更新，一方面将军人客户专属序列置于排队第一优先队列，另一方面在叫号机取号页面设置“军人业务”的取号按钮，通过大堂服务人员到店客户所持介质和身证

证件的识别，指导或帮助军人客户选择“军人业务”叫号按钮优先办理业务。同时辖内161家网点均设立军人优先服务窗口，分别在大堂服务岛、现金柜玻璃或非现金柜桌面设置“军人及退役军人优先”提示标识，营造军人依法优先服务氛围。建行宁波孔浦支行设置更新，一方面将军人客户专属序列置于排队第一优先队列，另一方面在叫号机取号页面设置“军人业务”的取号按钮，通过大堂服务人员到店客户所持介质和身证

办理后，考虑到客户出行安全，由网点人员搀扶客户送回了家，道别时客户紧紧拉住了网点人员的手连声感谢。这仅仅是建行宁波孔浦支行服务的一个缩影。2023年网点全面推进无障碍环境建设，网点内外焕然一新，规范设置无障碍停车位、无障碍坡道、无障碍卫生间，在网点主入口、自助银行入口位置安装伸缩雨篷，方便雨雪天气下的客户进出，致力于为客户提供更加便捷、舒适的服

## 2 建设数字网点 致力智能体验

充分发挥金融服务作用，围绕智慧生活，创新服务机制，优化服务流程，提升服务品质，让群众办事更快捷、更方便。上述银行坚守以客户服务为先、用户体验为重的理念，在网点办事大厅配备智能服务系统，实现人工客服与智能客服相统一，更好解决群众金融需求，营造文明智慧城市的浓厚氛围。走进网点，反假防诈互动屏、电子瀑布墙、厅堂机器人、网点生态图谱、可触控光影魔屏、AR贵金属

试戴等智能化设备映入眼帘。工行宁波新城支行营业部作为工行宁波分行辖内首家智慧网点，大厅内处处可见科技的运用，通过网点公示的客流分布，提前在手机端进行预约取号，减少大厅等候时间，更快完成业务办理；数字人服务，通过简单的人机对话，快速调取业务功能模块，免去菜单中间操作过程，可自行进行简单业务办理；在等待柜面服务的过程中，智能机器人“小新”会主动上前，为等待增添

几分乐趣，用户也可体验贵金属AR屏了解该行产品，金融服务变得更加新鲜有趣。该行秉承“盛德惟心”服务文化和“5G”服务理念，近年来先后获得“2021年银行业营业网点文明规范服务千佳示范单位”“2021-2022年度市民满意文明示范网点”“2022年银行业营业网点文明规范服务百佳示范单位”等多项荣誉，逐渐成长为工行在宁波地区展现优质金融服务品牌的重要窗口。

### 幸运读者来领奖

“2023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。

- 134\*\*\*\*6180 毕\*珍
- 131\*\*\*\*3353 陈\*邦
- 189\*\*\*\*2379 朱\*斌
- 183\*\*\*\*9104 许\*莉

- 139\*\*\*\*4878 盛\*强
- 180\*\*\*\*9311 陈\*华
- 130\*\*\*\*3322 朱\*平
- 130\*\*\*\*8598 陈\*珍
- 132\*\*\*\*8198 金\*
- 133\*\*\*\*3673 杨\*凯
- 159\*\*\*\*1835 汪\*根
- 132\*\*\*\*5857 孙\*明
- 150\*\*\*\*4270 毛\*钧
- 183\*\*\*\*1817 朱\*娟
- 130\*\*\*\*0095 张\*根

- 138\*\*\*\*2890 张\*
- 183\*\*\*\*4102 方\*华
- 138\*\*\*\*4855 贺\*良
- 133\*\*\*\*0210 赵\*炼
- 180\*\*\*\*8622 袁\*英

领奖地址：宁波市鄞州区月明路72号东都国际601  
领奖时间：2月4日至6日 9:00至11:30，14:00至17:30  
咨询电话：0574-87365709

ICBC 中国工商银行 宁波市分行

# 热烈祝贺

## 工行宁波市分行以下六家网点 荣获“2023年度市民满意文明示范网点”称号



中国工商银行宁波市分行营业部营业室  
宁波市海曙区中西路218号



中国工商银行宁波新城支行营业部  
宁波市河清北路295号



中国工商银行宁波南雅支行  
宁波市海曙区苍松路598号



中国工商银行宁波横街支行  
宁波市海曙区横街镇原供销大楼一楼



中国工商银行慈溪龙山支行  
宁波市慈溪市龙山镇西门外村伏龙路1号



中国工商银行余姚临山支行  
余姚市临山镇迎凤北路3-13号