



张峰 摄

便民服务很便民 公告栏信息量很大

地点：中国建设银行宁波市分行营业部
时间：5月20日9：55

记者跑到建设银行宁波市分行时，外头突然艳阳高照起来，禁不住有点口干舌燥。在位于自动扶梯的背后，找到了免费饮水机，斟了一杯水，才开始打量这个区域。咦，这里的设施真的很齐全啊，居然有婴儿推车呢，抱宝宝累了，可以把宝宝放在上面歇歇；动作不便的人士，可以坐轮椅办理业务；还有手机充电站，供“断电”的“救急”；轮椅的右边，竖着一块蓝色的“便民服务牌”，数了数，内容有十多项。

在公告栏区域，整齐地贴着一张张文字，将客户在日常与银行打交道的过程中可能遇到的情况，都作了文字化的说明：手机银行登录缴费激活操作步骤，手机银行登录转账详细操作步骤，金融消费者投诉处理的流程，近期在售理财产品，理财产品客户权益须知等，甚至还有附近银行网点分布图。感觉如果有客户进入这里“领市面”，而他恰好是一个很内向的人，公告栏的信息就足够细细研究一番了。

记者来到叫号机前，有工作人员问明服务需求后，麻利地替记者取了号。记者掏出一本许久没有用过的“本外币活期储蓄一本通”，打印了以往的明细，由于“年代过于久远”，硬生生把整体存折给用光了，于是“换新折”。从头到尾，临柜的工作人员都是面带微笑，细声细语，有问必答的。

格局设置合理，感觉蛮舒适

地点：中国光大银行宁波海曙支行 时间：6月3日15：03

一脚踏这里，第一印象就是宽敞大气和舒适。大厅的空调打得足足的，入口的显眼处，就是“电子银行的体验区”，圆形的台面上，几台I-PAD整齐地摆放着，“打造客户体验最好的电子银行”的字样很是显眼。在圆形台面的左手边，就是一块黑色的玻璃板，上面用彩笔写着“理财资讯”，下面则列出了“171天，5.6%”等在售的产品，“一年以上定期利率全面上浮10%”的字样也格外明显。

在黑色玻璃板的后头，宁波海曙支行的布局指示牌一目了然：营业区、VIP贵宾室、理财区、电子银行体验区、自助服务区、个贷业务、综

合业务等。大堂经理正在向一位焦急的中年女客户沟通着什么。从头到尾，她都是带着平缓的、安抚的语气，慢慢地这位女客户的情绪也平缓下来，说话的声音由大变小，露出了如释重负的表情，看上去问题应该是解决了。

记者来到理财区，向理财经理询问“半年以上”的产品时，理财经理推荐了一款171天的产品，预期年化收益率为5.6%，购买起点金额为“很平民化”的5万元。记者再问“6月底会不会有更高收益的产品出来”，这位理财经理说：“现在总体资金面并不紧张，如果现在资金已经到位的话，还是早点来买吧。”

为残疾人士考虑得周到

地点：兴业银行宁波分行 时间：6月11日9：40

第一印象是，这个网点照顾到了残疾人士特别需要，比如营业大厅门口的显眼处，挂着一个牌子：“残疾人士如需金融服务或帮助，请致电……”；又比如设有供轮椅上下的专用通道。每一级台阶，都清晰标注了“小心台阶”的字样；大玻璃门前还专门放置了一块“小心玻璃，防止挤伤”的字样。

在营业大厅的正中，是大堂经理的办公区域。大堂平面指引图与叫号机“并肩而立”。就在记者打量营业厅的格局时，一个穿着红色制服、挂着工号牌有着甜美笑容的女孩已经迎上来，询问记者“需要办理什么业务”。作为一名合格吃货，突然有了办一张兴业银行信用卡的想法，因为他们家的美食活动挺热闹的。这位女孩向记者推荐了几个卡种，最终决定办理一张普卡。在填单的过程中，记者稍有停顿，女孩都能及时察觉，并且给予指点。

申请信用卡后，记者又来到等候区稍坐片刻，这位女孩来到记者身边，送上一份小小的折页：“刚才办卡的时候，您提到可不可以用护照，您是不是出境游比较多，您可能会对我们的个人旅游签证代传递服务有兴趣，这是相关的资料。”这种“金融敏感度”，让人心里暗暗叫好。随



张峰 摄

口同她聊了几句，得知她是大堂经理。

在营业大厅转悠的一圈，总体感觉是，网点的“新科技”好多，比如那个通体红色的银联商务“全民付”，小小的个头，拥有“本地缴费”、“信用卡还款”、“手机充值”、“机票订购”等多种功能，而且除了兴业银行的银行卡，还接受好几家他行的银行卡。在电子银行体验区，刚摆弄了几下，就有工作人员上来向记者推荐手机银行项下的“直销银行”，每周二至周五，都会有专属的理财产品推出，预计年化收益率要比其它渠道略高，“一般早上10:00开卖，几分钟就卖光了”。

金管家 | 家庭财务 智能管理

●综合账户管理 ●资金归集与划转 ●日常管家
●基金理财 ●交易补款 ●交易提醒 ●综合账单

1954-2014
中国建设银行成立六十周年

中国建设银行
China Construction Bank

客户服务热线：95533
网址：www.ccb.com

客户服务热线：95533
网址：www.ccb.com

客户服务热线：95533
网址：www.ccb.com

建行热销贵金属产品

2014 FIFA World Cup Brazil

2014年巴西FIFA世界杯纪念银章

全球限量5000套
材质：SILVER(银) 成色：Ag.999
重量：1000g

全球限量50000套
材质：SILVER(银) 成色：Ag.999
重量：20gx5=100g

【专利申请】201430112089.1

“弟子规”国学经典，首次采用金银打造，线形立体高浮雕工艺。全国限量发行，金两册10万册，银两册20万册。

产品材质/克重：Ag990 10g (7张)
Au999 4g (7张)

中国建设银行
China Construction Bank

客户服务热线：95533
网址：www.ccb.com