



服务客户

# 新转型 心服务

## 建行宁波市分行营业部优质文明服务纪事

### 强化优秀企业文化 规范服务

建行宁波市分行营业部不断强化优秀企业文化对文明规范服务创建的引领作用,使“新转型,心服务”的服务文化深入人心,为文明规范服务提供不竭动力。

“争先创优”抓引领。该部开展“树形象 创标杆”主题活动,及时发掘先进典型,树立服务标杆,通过组织“用心服务,分享感动”主题演讲、“我身边的同事”演讲比赛、月度服务明星评比等活动,充分发挥明星员工的带头示范作用,激励全体员工学习先进,营造重视服务、做好服务、提升服务品质的积极氛围,锻造素质高、业务精、善服务、能战斗的一流团队。

“员工减负”促活力。该部积极开展“快乐晨会工程”,通过轮流主持晨会、增加心情分享环节等,让员工带着快乐的心情开始一天的工作。同时,创新活动形式,组织羽毛球联谊赛、“分享读书时光 共筑书香建行”主题读书活动、“奔跑吧!青春”益智闯关比赛等特色文体活动,有效为基层员工减压。

### 以网点转型为抓手 提升服务

分行营业部以网点转型为切入点,提升服务效率,有效减少客户排队等候时间,提升客户体验,为深化文明规范服务提供保障。

推进网点综合化建设。该部全面设立综合化服务窗口,实行综合柜员制,所有服务柜台统一实现对公、对私业务办理,同时实施部分窗口特定业务优先办理制度,在保证一站式服务能力的前提下提升专业化服务技能,实现“一点接入、联动服务、综合解决”。同时,组建综合营销团队,根据客户多层次、多样化的金融需求提供高效、快捷的现场服务。

打造网点“三大专家”。该部强化队伍建设,打造客户经理为网点客户专家,利用精准营销平台提供个性化产品套餐方案,全面升级客户体验;打造产品销售经理为网点产品专家,完善客户高、低柜联动服务机制,实现一站式产品覆盖;打造大堂经理为网点体验专家,创新推进人机协同服务模式,引导客户加强线上产品体验。

A

□石志藏 叶漂漂

“南大”为经,“柳汀”为纬。强基础,控风险,砥砺前行;抓转型,促发展,抢抓机遇。服务全局,奋发有为;凝心为甲,集慧成袍。紧握综合服务之拳,集聚转型创新之力,“为者常成,行者常至”。深耕甬城沃土,笑迎市场风云。

建设银行宁波市分行营业部,把文明规范服务转型发展新思维融入“以客户为中心”的服务理念,多项措施并举,倾力打造“新转型,心服务”的崭新服务文化。分行营业部是一支充满朝气、开拓进取的队伍,秉承“有激情、有干劲;有信心、有勇气;有智谋、有方法;有理想、有目标;有担当、有作为;有健康、有快乐”的六大工作理念,坚持“以客户为中心”的服务理念,用真挚、热诚、奉献书写文明规范服务的精彩篇章。

该部1996年起连年被评为宁波市级文明单位;2006年起连续被评为中国银行业文明规范服务千佳示范单位、百佳示范单位,2014年被评为五星级营业网点;2010年被建设银行总行授予“五星级网点”荣誉称号;2016年荣获全国金融五一劳动奖状。该部储蓄专柜还连续18年保持全国级“青年文明号”荣誉称号,营业室2015年荣获全国银行业“雷锋岗”称号。

B



建设银行宁波市分行支持建设的文化广场外景。

C

### “五个创新”驱动可持续发展

分行营业部以观念创新、产品创新、服务创新、渠道创新、文化创新“五个创新”为引领,着力将创新打造成驱动营业部有质量、可持续发展的强大助推力。

按需定制创新产品。该部基于大数据技术推出的兼具灵活、简易、快捷等特点的“快贷”产品,帮助个人客户实现了“小钱不求人”;善融商务个人商城的“跨境购”专区的设立,为客户提供更加安心、阳光的跨境贸易服务;根据宁波文化消费特点与需求,联合宁波日报报业集团发行的文化金融IC联名卡——文化龙卡借记卡,作为宁波市政府倡导的文化惠民项目,是融合报业、广电、书店、影剧院、博物馆、艺术品市场、旅游

等文化单位及文化企业,打造的文化领域的消费集成卡;拥有“资金归集与划转”“现金增利”等八大功能的金管家产品,满足了客户对流动资金的全方位、智能化管理需求。

试点打造“未来银行”。该部依托智能设备、数字媒体和人机交互技术,在宁大校园内试点建立智慧银行,打造一种将传统银行服务模式和创新科技有机结合的新型渠道形态。体验馆内包含自助发卡机、远程视频银行VTM、电子银行服务区、移动金融体验机等多项创新应用,以全球化的视角,开放式、前瞻性地整合应用当今渠道创新应用最新技术成果。

D

### 深耕甬城沃土,服务城建重点项目

分行营业部紧跟国家、地方重大战略部署,握综合服务之拳,大力支持城建重点项目、发展普惠金融,持续关注科技创新、战略性新兴产业领域,深耕甬城沃土,形成了自身的发展特色,并不断扩大服务品牌影响力。

服务宁波城建重点项目。该部突出“大机构、大项目、大客户”三大服务重点,充分发挥在基建项目上的优势,有力支持实体经济、服务民生领域,积极参与和丰创意广场、东部新城文化广场、轨道交通等民生项目的融资。近两年,累计发放固定资产贷款37亿元。

打造区域客户金融生态圈。该部以移动支付推广和金融IC卡行业应用为切入点,将客户多样化的日常生

活需求与金融行为相结合,加速线上平台移动金融拓展,形成基于“就诊易”“惠停车”“悦生活”“云闪付”等平台的综合金融服务方案,全面建成对接校园、医疗、车族等领域客户的金融生态圈。

助力小微企业成长发展。该部高度关注经济转型升级过程中涌现的新行业、新业态、新模式,不断优化小微企业服务产品与模式,借助互联网金融、大数据理念的应用,创新推出“五贷一透”一系列小额贷款产品,提升小微客户服务体验。同时,通过与核心企业客户合作,共同搭建“中基惠通”“天易通”融资服务平台,实现以点带面、以点带线的批量化服务。目前,该部小企业信贷客户贷款余额近6亿元。