



全国“工人先锋号”建设银行宁波市北仑华山支行员工正在热情服务客户。



建设银行宁波市镇海支行走进建成学校开展了“金融普惠 校园启蒙”星火计划活动。



建设银行宁波市分行营业部团队正在研究适合不同类型客户的新产品。

我们走在大路上

——建行宁波市分行在转型发展中竭诚服务客户纪事

冬日的甬城虽有丝丝寒意，但腊梅却含苞待放笑迎春天。连日来，建行宁波市分行分布在全市151家的营业网点，一个“以客户为中心，砥砺奋进，赢在旺季”的活动已经全面展开。



建设银行宁波市宁海支行员工在潘天寿广场向过往行人发送金融宣传折页，解答疑问。

一

服务客户，该分行不仅有传统的产品，更有走在时代前列的新成果。“动动指尖，就能完成业务预约、办理；刷刷脸蛋，就能做到办卡、签约、自助取款……”这不是科幻电影，而是近期在该分行亮相的智慧银行网点里的场景。智慧银行将传统银行服务模式和创新科技有机结合，围绕以客户为中心的服务体验，代表了未来银行物理网点的发展趋势。智慧银行的诞生，不仅仅是一个高科技网点的建成，更是网点创新、流程再造和客户体验相融合的最新成果，是建设银行零售业务经历30年点滴积累、风雨兼程，在变革与创新中迅速崛起的时代缩影。

近年来，建设银行零售业务紧密围绕“综合性、多功能、集约化、智慧银行和创新银行”战略转型方向，聚焦“真正以客户为中心”和“运用互联网思维加快创新”两条主线，全面转型、锐意创新、精细管理、做实基础，将营业网点打造成为产品展示与销售平台、客户体验与互动平台、客户交流与咨询平台，构建“统一、规范、安全、高效、融合、智慧”的物理渠道，为客户提供更加高效、便捷、优质的服务，取得显著经营成效，收获广泛社会赞誉。零售银行业务事关千家万户、融入百姓生活，与广大居民生活和各行各业都息息相关。如何用更好的金融产品与服务，努力满足人民日益增长的美好生活需要，是建设银行履行社会责任、服务经济发展的使命担当，该分行一直在努力一直在行动，加快转型步伐，提升服务能力，不断以更好的姿态和形象亮相新时代。

二

近日，银行业网点服务国家标准认证在建行宁波市分行所辖网点如火如荼地开展。随机抽到的16家网点均受到第三方权威公司的一致好评、高分通过现场认证，标志着该分行成为宁波当地同业首家、建行系统第五家（城市分行首家）通过网点服务国标认证的银行。

台上三分钟，台下十年功。该分行经过零售网点一、二代转型，网点综合化，物理渠道转型创新的打磨洗礼，规范化服务落地生根，实现了交易结算型向营销服务型的华丽转身，形成了独具特色的标准化、流程化、精细化、差异化网点服务模式，厚植了服务文化底蕴。

坚持“规范服务”。对标网点服务国家标准，

三

“一次插卡、一次审核、一次签名、一次结果展示……”2016年起，宁波建行的网点里出现了一个“聪明”的新伙伴——智慧柜员机，它是建行按照八部委《关于促进智慧城市健康发展的指导意见》有关要求，面向未来的智慧城市建设，积极推进信息化与城镇化、工业化、农业现代化同步发展和深度融合，依托建行“新一代”核心业务系统，统一设计、自主研发的人机智能化自助终端。

功能齐全。涵盖个人业务、公司业务、电子银行、个人贷款等19大类276项业务功

四

“去银行办业务，最怕遇到排队，太浪费时间。”市民林女士说。与她有同样困扰的市民不在少数，传统的网点处理模式已难以适应市场需要。

为解决营业网点等待时间过长的问题，建设银行近年来基于网点标准化、流程简化、营运集约化的整体思路，以打造“泛在、跨界、智慧”的先进渠道体系为目标，重构业务流程，建立“多渠道受理、总行集中、前中后台一体化”的集约化运营服务体系。

今年6月24日，建设银行悉心打造的“新一代核心系统”建设全面竣工并成功上

准，全行上下倡导灌输热情周到的服务态度、自然大方的文明礼仪、细致周到的人性化服务、专业专注的增值服务。

播洒“爱心服务”。在营业网点设置爱心窗口、爱心座椅，配备便民服务设施，为老弱病残等特殊客户给予优先服务和上门服务，获得客户广泛赞誉。

致力“便利服务”。普及离行式设备，发展电子银行业务，2017年全面推进智慧柜员机，为客户提供高效快捷服务渠道。

做好“主动服务”。针对近年来爆发的客户资金盗刷态势，积极主动向客户宣传防诈骗知识，及时拦截和帮助客户追讨资金，赢得客户信任。

能，基本可以涵盖传统柜面近50%的交易量。

集约营运。利用“新一代”强大的出力能力和高效的开发模式，实现了客户自助办理和网点人员专业审核的模式的有效结合，大幅优化原有柜面繁琐的操作流程。

快速办理。在智慧柜员机上开户仅需3.94分钟，速度比柜面提升2.25倍；开通电子银行的速度也从3分钟缩短为1.45分钟，提升了2.07倍；尤其在传统柜面办理时长达十几甚至二十余分钟的结售汇业务，在智慧柜员机上缩短为不到1分钟，速度提升十数倍。

线。“新一代”系统建成了“柜台服务、自助服务、移动服务、远程服务”相结合的网点金融服务的模式。支持业务流程从人工到智能转变，柜台服务向自助服务转移，将为全行战略转型和业务注入强大动力。目前，“新一代”系统已经涵盖对公对私、线上线下、前中后台多领域，覆盖建行宁波市分行各网点。同时，个人客户综合积分、综合签约和关系管理、理财、证券、精准营销等项目的全面上线，实现客户立等业务处理效率较之前提升一倍以上。

通讯员 石志藏 荆剑华 杨哲峰
记者 周静 文/摄