

上接A08版



宁波市银行业协会

15家“千佳示范单位”风采展示

工商银行 宁波新城支行营业部

秉承“生生盛德，和合与共”的服务文化，成长为工商银行向宁波市展现工行金融服务品牌的重要窗口。

全面打造“智慧网点”，配备智能服务机器人，给予客户答疑解惑、分区引导，提升综合服务水平。此外，营业部还配备了网点生态图谱、光影魔屏、电子瀑布墙、AR贵金属体验屏等智能设备，带给客户全新的服务体验。打造养老特色网点，将“甬助老”行动融入日常，为老年客户提供一对一讲解服务，强化老年客户金融知识普及。

工商银行 宁波鄞州分行营业部

秉持“服务没有起点，满意没有终点”的服务理念和“细、快、全、诚”的服务标准，倾力打造“五义”特色品牌服务。

不断从细节入手提高服务质量，持续完善网点各类硬件建设，通过优化布局、美化环境、设计人性化区域等，以温馨舒适的环境给予客户宾至如归的体验。优质服务离不开一流的服务团队，营业部聘请专业讲师针对柜面服务礼仪、大堂经理服务技巧、客户投诉处理、理财服务营销等进行职业化培训，引导员工从一个微笑、一句话做起，注重服务细节，细耕服务品质。

农业银行 慈溪逍林支行

以规范化服务为基石，更以精细化服务来提升服务水平。推行一个微笑、一句问候、一次引导、一点提醒、一份关怀、一声道别的“六个一”精细化服务。定期开展情景演练、做好柜面场景化服务通关、构建服务“铁三角”。

该行每月代理发放退伍军人、军烈属、残障人士、低保户等补贴，为更好地服务这些特殊群体，确定每月的8日、9日为网点的“特殊取款日”。为高龄或行动不便的老年客户，实行“一对一服务”，由专人引导至特殊人群优先窗口办理业务直至送离网点；开展暖心微课堂，指导老年客户使用智能手机，学习反诈知识。

建设银行 宁波鄞州支行营业部

始终坚持“客户至上 注重细节”的理念，逐步形成了以“凝聚鄞火，温暖相伴”为核心的“萤火虫”服务文化品牌。

坚持党建引领服务提升，加强党支部建设，利用“三会一课”和党团共建活动提高党员思想认识，将“三亮、三比”工程与规范员工服务行为有机结合，不断提升客户满意度。营业部持续推进厅堂便民化。打造“劳动者港湾”，为户外劳动者提供休憩港湾。营造爱心环境，为特殊客群提供便利，开辟母婴室，配

备护理台、母婴用品等。开辟绿色低碳专栏，垃圾分类定点定位，设立有声图书馆普及环保知识。

建设银行 余姚支行营业部

建设银行余姚支行营业部始终秉持“善建者行，承其久远”的经营理念，培育“知行合一 诚信至善”的阳明服务文化，匠心打造“手语支行”，提供便捷手语服务、英语服务、方言服务，满足客户多样化、个性化的金融需求。

成立“张富清金融突击队”，深入企业商户、校园社区，开展“守住钱袋子”“银龄跨越数字鸿沟”等金融知识宣传活动；积极参与“积分圆梦·劳动者驿站（港湾）”公益项目捐赠，践行“带着员工做公益，带着客户做公益，融合业务做公益”的理念；推进裕农通服务点铺设，输送“农E贷”“政银担”等普惠产品，为绿水青山送去金融活水。

交通银行 宁波分行营业部

以标准化服务为基础，以特色化服务为根本，为消费者提供暖心、贴心、优质的金融服务。

自2012年始营业部便与贵州安顺地区贫困学子结对帮扶，共计61名员工参与帮扶，在经济上捐款30余万元，在感情上定期联系贫困学子，给予鼓励与帮助，圆贫困学子的大学梦。同时，全体党员同志带头，积极履行社会责任，发扬互助精神。通过党委、团委、工会及其他公益捐款渠道共计捐款1.3万余元，采购湖北滞销农产品1.2万余元，为疫情防控贡献一份自己的力量。

交通银行 宁波杭州湾新区支行

支行扎根新区，业务发展立足新区，辐射全国，将文明规范服务创建作为提升品牌形象、服务质量的工作载体。厅堂内引入智易通、硬币兑换机等最新机具，特色打造现金管理示范网点、助老示范网点、防疫宣传角等。

该支行秉持交行“Blue 蓝气球公益”品牌“祈福、大爱、团结、能量”的核心理念，在营业网点设立劳动者休息驿站，为环卫工人等提供饮水、休息场所；开展“书送希望，助力乡村教育”公益活动；走进“彩虹湾”老年社区开展爱心为老服务等，积极回馈社会，传递公益爱心。

交通银行 宁波宁海支行

以创建“千佳示范单位”为抓手，引导员工自觉做好服务工作。设置“服务绿色通道”，为特殊客户做好柜台延伸上门服务，打造全天候服务。改变传统服务模式，持续打造以技术、数据、场景为依托的线上服务能力，推动“线上+线下”的双线服务模式，高效响应企业融

资需求和个人理财需求。调整网点布局，为提升一体化服务能力，支行充分整合网点资源，深入推进网点厅堂转型，让更多营运人员走出柜台、走向厅堂，为客户提供多元化的线上线下金融服务，实现营运、服务、销售三位一体协同推进。

浦发银行 宁波鄞州支行

秉承“笃守诚信，创造卓越”的核心价值观，践行“新思维，心服务”的服务理念，以规范化服务为基础，以创新服务为动力，推动网点战略转型，赢得了客户的好评。

高度重视党建工作，通过多种形式推动党建工作取得新成效。夯实党员队伍基础。发挥党员先锋模范作用，通过“党员1+1”师徒带教机制，激发和调动员工积极性和创造性。加强党建共建。紧密联系周边企事业单位，通过开展读书会、观影、主题党日等活动，创新合作形式，健全合作机制，实现相互促进。

广发银行 宁波海曙支行

支行以党建引领业务发展，以优质服务带动业务发展，不断创新服务手段，深化服务内涵，开创了以优质服务促业务发展，以优质服务保银企和谐，服务与业务相互依托强劲发展的良好局面。2021年与宁波海曙区月湖街道天一社区委员会等多个单位建立党建共建，支行更是建立了“文明创建领导小组”，形成了各团队协作配合的工作机制。

支行高度重视消费者权益保护，最终投诉的解决并不以客户撤诉为标准，而是以客户满意为宗旨。该行还多次开展“甬助老”活动，增强员工为民服务的使命感和责任感。

光大银行 宁波海曙支行

坚持“阳光服务、创造价值”的服务理念，推行优质阳光服务。每月定期开展“行长接待日”和“行长站大堂”工作，有效化解各类投诉，提升厅堂服务质效。

该支行积极响应“甬助老”行动号召，积极与周边社区的养老服务中心结对，参加社区组织的节日问候活动，让独居、空巢老人感受到温暖的同时，还增长了金融知识。此外，支行热心公益事业，2020年暑期，支行向一批学龄前的自闭症特殊儿童开展了一场小小银行家活动。工作人员用最浅显易懂的语言告诉孩子们钱币的发展史和银行的由来，带孩子们体验了ATM设备和点钞机的运用。

民生银行 宁波分行营业部

秉持“服务大众、情系民生”的

企业使命，坚持党建引领，紧跟区域经济发展步伐，充分发挥网点“旗舰店”优势，向客户提供高品质的金融服务。

建立先进的客户识别导航系统，并为网点服务人员配置移动呼叫机，确保各岗位密切联动，让办理业务的客户享受到无缝隙的服务。此外，不断提升理财经理专业素养，并针对理财客户的不同需求，定期开展理财沙龙、产品推荐会等活动，教客户如何识别理财风险、投资理财的小妙招等金融理财知识，树立民生银行专业理财品牌形象。

民生银行 宁波海曙支行

充分发挥党员的模范先锋作用，以扎实的专业能力服务客户，以用心的服务打动客户，拓发展、控风险、抓消保，走出了一条党建引领业务发展的新路子。

该行引入“微视窗”“移动ipad”等各类自助智能机具，提高服务效率。还为行动不便的老人准备了轮椅，为孩童准备了婴儿车和游乐区，为哺乳期女性客户专门设置母婴室，在便民柜中常备医药箱、老花镜、碎纸机。此外，积极开展“民生乐老学院”智能手机培训班，解决老年人面临的“数字鸿沟”问题。

浙商银行 宁波分行营业部

坚持把创新业务发展和提升整体服务质量相结合，切实为客户提供优质服务。

立足普惠，服务小微，通过运用“房抵点易贷”“余值贷”“小企业”“设备按揭贷”等特色产品，切实解决企业融资难、融资贵问题，助力小微企业发展，得到了当地企业和公众的一致认可。疫情期间积极投身“万员助万企”专项行动，工作人员深入走访企业，帮助企业复工复产。营业部员工参与拍摄的宣传片“守护你的微笑”，荣登“学习强国”平台，展示了营业部在疫情期间多措并举用行动支持企业，守护小家的责任担当。

泰隆银行 宁波鄞州支行(本级)

积极响应党中央“精准扶贫”“乡村振兴”“普惠金融”“共同富裕”的号召，坚持“党建+金融”模式下的“三融三创”“五个一”特色做法，组建了一支“红色信贷员”队伍，专注服务“三农”客户、“两创”群体、“新宁波人”以及其他城乡金融弱势群体。

将“学堂”搬进“厅堂”，打造覆盖老中青幼的“小鱼社区中心”。通过职业体验实现儿童财商启蒙，通过金融知识进校园引导学生树立正确消费观，推出“空中下午茶”网络金融服务，在寓教于乐中实现“零距离”服务增值。

记者 周雁