

匠心服务暖万家 文明花开满厅堂

在金融为民的第一线，建行宁波市分行将“文明”内化为服务基因，外显于每个细节。步入网点，温馨明亮的环境、井然有序的动线、便捷智能的设施，共同营造出舒心氛围。员工们以专业的技能、真诚的微笑，践行“一句问候、一杯茶水、一份耐心”的服务承诺，让标准流程充满人文关怀。他们不仅是业务的办理者，更是金融知识的传播者和客户信赖的伙伴。通过持续创新服务模式，建行宁波市分行成功将金融服务窗口打造成传播文明、温暖人心的城市风景线，展现了新时代银行业的责任与风采。

文明服务绽芳华 匠心筑梦谱新篇

——建行宁波东城支行

建行宁波东城支行植根宁波市政务服务大厅内，始终以“为人民服务”为根本宗旨，践行“最多跑一次”改革，创新构建“金融+政务”融合服务模式，实现政务服务便利与金融赋能精准衔接。

支行打破传统银行业务边界，聚焦需求设立“首贷服务中心”“入出境金融服务”“社保业务经办点”等，让客户“进一扇门、办多项事”，覆盖个人与企业多样化金融诉求；联合社区推广“旧房新装惠民”政

策，让金融服务融入民生改善；携手助残机构开展爱心义卖，传递温暖；参与志愿服务活动，以“雷锋精神和存款保险”主题宣传，提升公众金融素养。凭借高品质服务，支行多次获评“年度先进单位”，员工屡获“十佳服务标兵”“月度服务明星”等荣誉。

未来，建行宁波东城支行将持续以文明为帆、以服务为桨，秉持匠心精神，在金融服务高质量发展的航程中乘风破浪、砥砺前行。

以才赋能 以暖筑心

——建行宁波邱隘支行

建行宁波邱隘支行始终以“规范管理、合规经营、优质服务”为核心方向，以党建引领网点综合化经营破局，激活发展新动能。

支行积极投身综合化经营，创新推行“先专后综”岗位塑形体系，主动拥抱变化、迈向成才之路，真正践行“人人皆可成才，人人尽展其才”。同时，坚持以“客户至上，注重细节”的服务理念，聚焦客户需求优化体验，打造“劳动者港湾”便民服务阵地，为户外劳动者及过往群众提供暖心服

务；推行“一站式”快捷服务，优化叫号系统与业务办理流程，减少客户等待时间；组建专业服务团队，开展业务咨询、产品讲解、风险提示等精细化服务，针对老年客户、孕妇等特殊群体提供绿色通道与上门服务等，以专业高效的服务赢得广泛认可，消费者满意度持续提升。

未来，建行宁波邱隘支行将持续深化服务升级、巩固合规优势，稳步提升经济效益与品牌影响力，为金融行业高质量发展贡献更大力量。

以综合化为引领，让金融服务更有温度

——建行宁波鼓楼支行

建行宁波鼓楼支行日前顺利通过综合化建设验收，这一成绩的取得，是网点坚持“客户至上”理念、持续推动服务提质增效的集中体现，也标志着该网点迈入更加规范、高效、温暖的服务阶段。

支行依据综合化建设要求，重新梳理业务流程、优化服务细节，从高频业务的智能分流，到老年客群的陪同机制，再到业务风险提示的精细管理，每一步都让客户体验更加便捷安心；围绕综合化标准打造覆盖全岗的服务体系，通过移动柜面、

流动咨询岗、业务等候提示屏等便民配置提升处理效率，并通过“厅堂前端触达—柜面精准识别—客户经理跟进服务”的闭环机制，将全员综合化服务融入日常接待，形成“人人有责任、人人会业务”的服务格局。

站在新的起点上，建行宁波鼓楼支行将继续巩固综合化建设的成果，以更成熟的服务理念、更完善的服务流程、更有温度的金融关怀，打造城区居民信赖的金融服务标杆，为宁波金融文明建设贡献力量。

文明铸魂 服务立行

——建行慈溪支行营业部

建行慈溪支行营业部始终以“文明服务”为核心，将“客户至上”的理念融入日常，持续提升服务质效，为文明城市增添金融亮色。

在服务环境打造上，合理规划功能分区，设置便民服务角，配备老花镜、急救包、充电设备等便民设施，营造整洁温馨、秩序井然的办理氛围。大力推动服务流程提速，通过智能设备升级、专人引导分流、线上线下融合等方式，真正实现“让数据多跑路，让客户少跑腿”的服务

升级；在窗口服务方面，支行注重团队专业素养和文明礼仪双提升，全员践行“用心服务、用爱沟通”的宗旨，耐心倾听客户需求，细致解答业务疑问，以真诚的态度、专业的能力为客户提供优质高效的金融服务。

此外，建行慈溪支行营业部积极践行社会责任，开展金融知识“进社区、进企业、进校园”活动，普及反诈知识、理财常识和征信知识，提升市民金融素养，彰显金融企业的社会担当。

服务筑心 颐养同行

——建行奉化支行营业部

建行奉化支行营业部始终坚守“客户至上，注重细节”的服务理念，秉持“至善服务、初心护老、履践使命、行远致优”的网点文化，致力于为深耕奉化区域的金融中坚力量。随着综合化的发展，近年来先后获得“中国银行业文明规范服务佳点”“中国银行业协会五星级网点”“养老金融特色网点”等荣誉称号。

支行以养老金融为核心战略支点，精准锚定老年客户群体需求，聚焦养老服务

促银行服务提升 为“文明城市”添彩

——建行余姚城南支行

建行余姚城南支行始终秉持“客户至上，注重细节”服务理念，为进一步提升银行消费者的获得感和满意度，网点在日常晨会中要求员工牢固树立服务客户的意识，始终关注客户的服务需求，真正做到“急客户之所急、想客户之所想”，切实站在客户的角度想问题、办事情。

近年来，建行余姚城南支行分别从网点硬件环境、服务水平、文明宣传等方面入手，全面提升网点综合服务能力。在网

点内部，安全专人定期对网点自助设备、便民设施等设备进行巡检，确保各项设备性能良好且运行正常；规范工作人员服务手势、服务用语，全面提升员工服务水平；走出网点，不定期开展走进校园宣传活动，给学校师生宣传金融知识及反诈知识，共同营造良好的金融环境。

接下来，建行余姚城南支行将持续落实银行的文明服务责任，切实打造高效、温馨、便捷的金融服务，提升文明服务水平。

中国建设银行

2025年度优秀文明网点精彩呈现



中国建设银行宁波东城支行

地址：宁波市鄞州区宁穿路1901号
市府行政服务中心一层



中国建设银行宁波邱隘支行

地址：宁波市鄞州区邱隘镇百丈东路2891号



中国建设银行宁波鼓楼支行

地址：宁波市海曙区解放北路5号



中国建设银行慈溪支行营业部

地址：慈溪市古塘街道人和路479-493号



中国建设银行奉化支行营业部

地址：宁波市奉化区长春路18号



中国建设银行余姚城南支行

地址：余姚市南雷南路390号

无论您在哪里，建行的服务就在您的身边。

中国建设银行
China Construction Bank

客户服务热线：95533
网址：www.ccb.cn

