

服务源于心  
真诚赢信任

## 镇江金融机构服务窗口形象展示

# 南京银行镇江分行营业部



营业部网点环境优美,设有智能银行区、尊老关怀区、非现金区、现金区、贵宾区等11块区域,分区合理,标识明显。同时厅堂配备了多项尊老爱幼服务设施,如婴儿车、轮椅、无障碍扶手、无障碍厕所等。2022年下半年,网点重点推进适老化改造,设置了尊老关怀区,张贴养生及防范电信诈骗知识宣传材料,放置了饮水机、血压仪、急救包、书架等多项设施,同时还和润州公安合作建立“反诈服务站”,全力做好反诈宣传服务工作。2022年11月,网点顺利通过适老化网点验收,获得“2022年度江苏银行业文明规范服务适老网点”称号。

推进、全方位落实。网点建立每日晨会、每周例会的会议制度,定期组织开展服务提升培训会议、业务技能竞赛活动及业务知识培训,不断提升厅堂、柜面服务人员的业务水平及服务能力。

对于特殊类客户的服务需求,营业部遵循一事一议、特事特办的处理原则,急客户之所急,想客户之所想,全力做好与上级行的沟通工作,在加速业务办理进程的同时,减轻客户资料准备负担,2022年至今多次通过上门服务的方式,协助老年客户顺利办理业务,解决老年客户的金融需求,获得客户的一致好评。

营业部全员将以挖掘服务深度、提升服务温度为己任,以饱满的工作热情、浓厚的团队氛围,全力做好客户服务工作,切实履行金融机构的社会责任。

营业部始终坚持服务发展、服务客户、服务社会的理念,提出“执着于鑫、专注于行”的服务口号,高标准谋划、多层次



“南京银行镇江分行营业部成立于2014年,目前共有员工31名,其中党员9名,积极分子2人。近年来,在总分行的正确领导下,立足镇江、服务镇江、建设镇江,充分发挥党支部的战斗堡垒作用和党员的先锋模范作用,各项工作稳步推进,先后荣获“中国银行业协会四星级网点”“省级巾帼文明岗”“全国巾帼文明岗”“双美双优示范点”“南京银行党员示范窗口”“2022年度江苏银行业文明规范服务适老网点”等称号。”

# 南京银行镇江京口支行

“南京银行镇江京口支行成立于2021年12月20日,支行现有正式员工26名,综合柜员、厅堂服务经理、理财经理共12名。

支行于今年3月中旬迁址至长江路31号富力天禧院13号楼,位于镇江市区繁华的长江路上。”



的客户即使不办理业务也可以看书、喝茶;京口支行贵宾室设立了小型“水吧”,放置速溶咖啡、牛奶等供客户饮用,另外还配置了小型冰箱,夏天可提供冰镇饮品,满足客户的各种需求;全新的网点环境,带给客户更加优质的体验感。

京口支行员工曾多次为行动不便的老年人上门服务业务,还不辞辛苦,耐心地为客户兑换一分、二分、五分硬币,共计2899枚,金额合计56.06元;今年客户徐先生特意将一面印有“金钱不贪品德高尚,新时代青年的榜样”字样的锦旗送给京口支行柜

员。京口支行成立以来始终践行“以客户为中心”的服务理念,想客户之所想,急客户之所急,为客户提供高效、便捷、热情的服务,传递有温度的南银文化。

京口支行作为一家成立不久的支行,具备先进的硬件设施,党建工作和文明创建工作都在逐步建设完善中。京口支行承诺,将按照《镇江市文明示范窗口测评体系》的内容和标准,不断完善、提升支行的服务水平,以优质的金融服务和差异化的金融产品,为地方经济发展贡献新的力量。

