

从“业务窗口”到“温馨港湾”

——农行宁波市分行“农情服务”品牌建设的温暖实践

2025年以来，农行宁波市分行以“文明服务、精细服务、专业服务”为导向，持续深化打造“农情服务”品牌，通过服务理念传导、场景构建和科技赋能等，为客户提供贴心、周到、便捷的金融服务，让服务既有效率、更有温度。

1 厅堂服务更加贴心

在农行余姚环城支行，老年客户一进门就能感受到便利：网点设有“爱心窗口”，配备可视化大字界面；遇到养老金发放高峰期，还会开设“尊老专窗”。员工定期开展“服务场景化演练”，学习如何应对老年客群沟通障碍、突发疾病救援等特殊场景，确保快速响应各类客户需求。

农行宁波江东支行以“无障碍服务”为突破口，合理调整网点功能布局。网点还配有英语熟练的工作人员，为来自印度、摩洛哥、阿尔及利亚等多国外籍客户办理外币兑换、账户开立、跨

境汇款等业务。在日常服务中，工作人员经常主动向外籍客户介绍本地生活信息，帮助他们更快融入宁波。

农行宁波鄞州分行营业部通过“填单陪护”“户外劳动者驿站”“对公业务10分钟极速办”等服务，实现服务效率与温度的双重提升。此前，在一位外籍客户办理遗产继承业务时，网点主动对接外汇管理局，通过“绿色通道+英语服务+政策解读”的方式，高效办结该业务。后来，客户特意送来手写感谢信，“你们的服务，让我在宁波感到安心”。



余姚环城支行工作人员耐心指导老年客户填单。(周婷婷 摄)



鄞州分行营业部工作人员耐心查看老年客户业务办理资料。(屈佳英 摄)

2 服务半径更加拓宽

服务不止在柜台内，更延伸至客户需要的地方。农行宁波市分行通过细分群体，精准响应客户差异化需求。

农行宁波市分行营业部营业中心设立的“户外劳动者驿站”曾获全国总工会“最美驿站”称号。这里提供饮水、微波炉加热、休息、充电、应急药品等服务，还常常开展“反诈知识快问快答”等活动，成为环卫工人、快递员等户外劳动者的“暖心港湾”。

农行慈溪逍林支行组建应急服务团队，为高龄、独居等有需要的老年客户提供上门服务。网点还准备了《盲文业务办理指南》，设置了无障碍通道，提供远程手语服务，细心满足特殊群体

的需求。

农行宁波慈城支行工作人员的笔记本上，记满老年客户的个性化需求：“张阿姨习惯手写存单”“李爷爷需要方言讲解”……网点还设置了“农银养老之家”，定期举办健康义诊、养生讲座、文化活动等，提醒老年人关注健康，丰富精神生活。网点员工还曾在外拓服务的路上帮助老人寻回遗失物品，也曾下水救助落水群众等。

农行余姚环城支行将客户的“烦心事”变成了“暖心事”，面对客户带来的一堆沉甸甸的硬币，网点快速响应，花费近两小时清点、整理和捆扎，终于顺利完成兑换，解了客户的急难。

3 安全防线更加牢固

针对各类电信网络诈骗，农行宁波市分行主动靠前服务，为客户搭建前沿“防火墙”。

农行宁波市分行利用AI模型识别可疑交易，并建立“人工干预机制”。某日，一对夫妇神情焦急地走进农行宁波慈城支行，要求提前支取6万多元定期存款，并转入外地个人账户用于支付医疗费。工作人员察觉异常，反复提醒客户“正规医疗机构绝不会要求将医疗费转入个人账户”，并联动民警

协同劝阻。经过两个小时的耐心沟通，终于帮客户保住了这笔钱。事后，派出所还专门送来了表扬信。

农行慈溪逍林支行定期组织员工进养老院、社区等举办金融知识宣传活动，通过案例宣讲、分发宣传折页等，向老年人普及反诈知识，帮助老年客户守好钱袋子。

未来，农行宁波市分行将持续打造有温度的服务品牌，将便捷与温暖送达千家万户。



慈城支行工作人员为行动不便的老年人上门服务。(许多 摄)

张瑞雅 赵梦青

中国农业银行宁波市分行 2025年度优秀文明网点精彩呈现



中国农业银行宁波市分行营业部营业中心

地址：宁波市鄞州区河清北路456号



中国农业银行宁波鄞州分行营业部

地址：宁波市鄞州区惠风东路188号



中国农业银行慈溪逍林支行

地址：慈溪市逍林镇林西路111号



中国农业银行余姚环城支行

地址：余姚市南雷路1号



中国农业银行宁波慈城支行

地址：宁波市江北区慈城镇解放路40号



中国农业银行宁波江东支行

地址：宁波市鄞州区中山东路325号



中国农业银行
AGRICULTURAL BANK OF CHINA