

农行宁波市分行 以卓越品质擦亮“农情服务”金字招牌

2024年,农行宁波市分行围绕深化打造“农情服务”网点服务品牌,大力推进网点转型,不断创新金融服务模式,提升服务体验,以优质服务赢得客户信赖。

融合区域文化,探索网点服务新模式

农行宁波市分行辖属各网点依托区域文化底色,营造书香氛围,实现文化交融,以文化纽带拉近与客户之间的距离。

农行宁波市分行营业部营业中心传承宁波书香文化,致力于提供智慧金融和优质服务,打造金融“百佳”服务平台,为市民带来全新的金融服务体验。在硬件升级方面不断推进智能化、数字化服务转型,新增智能机器人——大堂经理“小艾”,为客户提供业务查询、产品推荐等智

能服务。同时,围绕“书香农行”打造网点人文特色,通过设立电子阅读区、视听区、实体书籍和报刊杂志借阅区,引进电子书库,提升客户阅读体验。

农行宁波海曙支行营业部以天一阁为引,选取“老宁波”特色文化,设置电子书柜、有声书屋、实物书架等场景,并引入“缸鸭狗”“寿全斋”等具有区域文化代表性的合作商户,探索“场景+产品”服务模式,推动文化传承与“农情服务”有机融合。

优化“软服务”,打造适老服务新体验



农行慈溪分行工作人员指导老年客户使用“大字版”手机银行。 潘志成/摄

农行宁波市分行辖属各网点持续推动适老化改造,优化老年人金融服务体验,让他们在“数字化”时代感受到安定、安全和舒适。

农行宁波榭南支行是农行宁波市分行创建的首个金融助老特色网点,通过优化“软服务”,着力提升适老服务舒适度。网点对老年客户提供厅堂“一对一”“全流程”“亲情式”引导服务,进门有问候,业务有陪伴,出门有送别。同时,配置“服务暖心卡”,为客户提供业务咨询和上门服务。2024年为老年客户提供上门服务11次,办理社保卡开卡、激活等业务,切实增强老年人适老暖心服务体验。

农行宁波慈城支行将适老服务做实、做细,在柜面引入电子指纹签名,并提供“大字版”自助设备、手机银行、填单模板,帮助老年客户看得更清楚、用得更方便。

为减少老年客户等待时间,在业务高峰时段,采取“办理+全程引导”的“陪伴式”服务模式,开启老年专窗,提供老年专座,指派专人在智能银行区域为老年客户全程服务,不断优化老年客户服务体验。

农行宁波漕浦支行积极优化支付服务,为满足老年人、外籍来华人员等群体多样化的支付服务需求,积极推动移动支付、银行卡、现金等支付方式并行发展,主动向个体商家、出租车司机、超市、医院等提供“零钱包”服务,着力满足客户的零钱兑换需求。

农行奉化滕头支行针对老年客户偏好“面对面”沟通的特点,设立“银发服务轮值员”,提供从进门到出门的“一对一”贴心服务。同时,加强对网点人员沟通技巧、业务技能等方面的培训,努力做到耐心、细心、温馨服务每位客户。针对老年客群中普遍存在的听力下降问题,网点创新性地推出“大声”服务举措,即在服务过程中“大声问询、大声引导、大声陪伴”,确保老年客户能够清晰理解业务内容。在业务办理的签字、确认等关键环节,给予特别提醒,确保老年客户充分理解。

农行余姚泗门支行结合老年客户的年龄段、教育背景等情况,从老年客户感兴趣的业务入手,逐步引导老年客户学会应用线上渠道和网点智能设备、移动客户端、掌上银行自助完成业务办理,努力做好“推广一人,教会一人”。通过金



农行宁波市分行营业部工作人员耐心指导老年客户使用掌上银行。 朱励明/摄

融服务进社区等活动,帮助老年客户掌握电子化金融技能,提升防范电信网络诈骗意识,逐步解决老年客户面临的“知识鸿沟”问题,提高老年客户的服务体验。对

于常来办理业务的老年客户,网点主动备案家人联络卡,遇到突发情况时可以第一时间通知客户家属,切实加强老年客户的服务保障。

做实普惠金融,打通服务“最后一公里”

农行宁波市分行辖属各网点布局深入乡镇,通过丰富的服务措施,为乡村振兴注入金融活水。

农行宁波姜山支行设立惠农服务点,进村入户提供金融服务。通过惠农服务点,为村民提供转账、存取款等基础业务,同时还提供贷款咨询、对接服务,为农户量身定制贷款方案,极大地提升农村地区的融资和支付便利性。

农行慈溪观城支行扎根观海卫,与民宿行业携手合作,通过定制特色金融服务的模式专门解决民宿升级改造问题,为慈溪市的民宿发展注入全新动力。农户贷款连续两年平均增速超过68%。

农行象山石浦支行立足渔区,做深做实“三农”服务工作,为渔民提供渔船抵押、担保、信用、房产抵押等一揽子贷款服务。对石浦所辖渔村实施网格化服务,每

周定时、定点、定人深入渔村、走上渔船,挨家挨户倾听民需,并派员做好农户普惠信息建档和签约,开展信息采集、信用评级、集中签约等,打通金融服务“最后一公里”,为渔民客户搭建“连心桥”。近两年累计投放渔业贷款近4亿元。



农行宁波市分行营业部工作人员专业解答客户业务咨询。 朱励明/摄

获评全国“最美驿站”,践行文明城市新风尚

农行宁波市分行营业部营业中心重视户外劳动者保护,在网点设置户外劳动者驿站,提供饮水机、微波炉、食品、急救用品等各类便民服务,荣获2024年全国“最美驿站”称号。成立青年志愿服务队,主动延伸服务范围,进社区、进街道,组织参与“学雷锋·书香献爱心”活动、“净野行动”、“守护银发群体养老钱”等志愿服务活动,宣传普及反洗钱、反假货币、防范电

信网络诈骗等金融知识,助力构建和谐金融环境。

下一步,农行宁波市分行将继续坚持以客户需求为导向、以专业服务为基石、以创新发展为动力、以社会责任为担当,着力提升辖内各网点文明服务水平,助力推动宁波金融业的健康发展和繁荣。

张瑞雅 包佳