

## 贴心服务在身边

## 农行宁波市分行让金融服务更有温度

近年来,农行宁波市分行始终秉持“农情服务,天天进步”的理念,积极培育有温度、有情怀、有担当的网点服务文化,着力打造温暖高效的网点服务体系,为市民提供更加温暖、高效、便利的金融服务。

## 服务有温度

最好的服务藏在细节里。农行宁波市分行不断创新服务模式,提升服务质效,用细节织密有温度的“金融服务网”。

农行宁波西门支行附近高校众多,该行主动延伸服务触角,定期走进校园提供银行卡开立、手机银行开通等上门金融服务,做到“服务送上门,师生少跑腿”。此外,还特别针对外籍学生语言沟通不畅等实际困难,安排英语熟练、业务精通的工作人员全程引导,目前已为来自19个国家和地区的学子提供银行卡开立等金融服务。农行宁波榭南支行则携手周边社区开展惠民活动,通过设立便民摊位,为居

## 细微之处见真情

民普及金融知识,同时提供免费理发、饮品等贴心服务。

面对辖区内市场商户众多、现金交易频繁、零钞兑换费时费力的情况,农行宁波庄桥支行定期推出“硬币大篷车”便民服务,将服务柜台“搬”到市场里,现场办理零钞兑换服务,2025年累计兑换硬币达57900枚。

农行高新区分行营业部积极响应“新生儿出生一件事”便民改革,提供新生儿社保卡“线上申领、邮寄到家”服务,主动对接辖内医疗机构,制作并发放服务暖心卡,详细标注办理流程与咨询电话,推动便民服务措施加快落地。



农行余姚环城支行为老年客户提供暖心服务。(周婷婷/摄)

## 反诈筑防线

## 守好百姓钱袋子

在延伸服务触角、关怀特殊群体需求的同时,农行宁波市分行的员工亦日复一日地尽力保障客户资金安全,用心守护市民“钱袋子”。

在农行宁波市分行辖内各网点,这份警觉和耐心已经成为员工的职业本能:一位年近八旬的老人满怀激动之情,紧紧握着农行宁波骆驼支行工作人员的手不停道谢,而这背后,正是支行工作人员宁愿被误解挨骂也要为老人守住“钱袋子”的执着;农行宁海西店支行的大堂经理面对焦急地向“法院工作人员”转账6000元的老年客户,当即识破这是典型的电信诈骗,成功劝阻了客户的转账;农行慈溪胜山支行的客户经理凭借丰富的经验,竭力劝阻一位受到蛊惑的商家客户发货给骗子,最终避免了5.3万元的损失;面对执意办理高额转账的老年客户,农行余姚分行营业部的工作人员及时察觉异常,耐心讲解并联系民警,经过半个多小时劝说,终于让老人认识到“高息理财”骗局,避免了损失。

为了将金融安全的种子撒播到市民心间,农行宁波骆驼支行、余姚泗门支行等网点持续延伸服务触角,组织工作人员深入周边社区,用朴实的语言、生动的比喻,将抽象的金融知识转化为“听得懂、记得住、用得上”的知识。在一场场流动的“金融知识小课堂”中,工作人员发放宣传折页,普及人民币防伪、支付安全、电信反诈等实用知识,耐心解答居民的每一个疑问,用多元化、接地气的方式,持续为居民的金融权益保驾护航。

服务不是一时之事,而是每一天的用心坚持。这一点一滴的温暖与坚持,共同绘就了金融服务的温暖底色,也让“农情服务,天天进步”成为可见可感的承诺。(张瑞雅)

在农行奉化溪口支行,客户对支行提供的温馨服务表示感谢。(汪渊/摄)



## 关怀有力度

## 服务特殊群体更贴心

对于老年客户、户外劳动者及其他需要帮助的人而言,农行的营业网点不仅仅是办理业务的场所,更是随时可以歇歇脚的“第二个家”。

在农行奉化溪口支行、象山靖南支行、前湾新区庵东支行、海曙支行营业部等网点,这样的温暖是每天的日常:经过手语培训的内勤行长带着温和的笑容,用手语流畅地与聋哑客户展开交流,那一刻,客户原本平静的脸上瞬间绽开了惊喜的笑容;面对年事已高、行动不便且听力严重受损的客户,员工主动上门,全程放慢语速,通过手势比划配合手写字,逐字逐句解答老人的疑问;厅堂里专门设立“尊老专员”,他们细心观察,主动上前,为行动不便、听写不畅的老人提供全程陪伴和协助;适老化服务突破物理网点限制,在老年大学开设“智慧金融大讲堂”,在社区活动中心举办“反诈茶话会”,在老年食堂开展“金融健康义诊”,构建起“网点-社区-机构”三维服务网。

在农行宁波市分行,所有网点都有一个共同的

温暖角落——“农情暖域”工会驿站。寒冷的清晨,当环卫工人接过农行慈溪天元支行工作人员递来的热水,看着角落里摆放整齐的饮水机、应急药箱,不禁感慨:“你们网点真是咱户外人的暖心窝啊!”

在这里,环卫工人可以接上一杯热水,快递小哥能给手机充上电,外卖骑手累了能坐下歇歇脚,给饭菜加热也有了着落。一年四季,这里都是“冷可取暖、热可纳凉、累可歇脚”的温馨港湾。在农行宁波市分行营业部营业中心,这个被授予“全国最美驿站”称号的网点,温暖不止于歇脚喝水,急救救护培训、法律咨询、反诈宣传……一场场实用的公益活动,让这里成了户外劳动者常来常往的“第二个家”。在农行宁波姜山支行,“宁波市最美驿站”的称号背后,是随处可见的用心。墙上挂着姜山镇的风土人情摄影作品,书架上摆着金融知识手册和闲时可翻的通俗读物。每天都有户外劳动者走进来,用歇脚的工夫看看画、翻翻书,这里早已成为街头巷尾有温度的“落脚点”。



农行宁波骆驼支行员工为户外劳动者递上饮用水。(陈懿/摄)