

踔厉奋发 勇毅前行——推动宁波金融高质量发展

# 升级打造“浓情暖域”网点服务品牌 农行宁波市分行:服务升温 暖心为民

逐梦前行，初心不变。农行宁波市分行主动担当“金融为民”使命，情系民生福祉，立足农行网点服务面向城乡、服务客群广、服务范围宽和服务内容多的定位，在去年大力实施“服务升温工程”的基础上，升级打造“浓情暖域”网点服务品牌，重点围绕环境提升、专区打造、七有服务、延伸服务、金融宣教、敬老服务、宣传推广、标杆打造等八方面，承担社会责任，服务社会民生，努力让服务更有温度，倾力服务宁波高质量发展，当好市民的品质生活金融管家。

## 完善设施 服务更有温度

“老先生，下次您来的时候，只要按一下这个按钮，我就会出来帮您坐这个无障碍升降梯。”“奶奶，这儿有爱心座椅，您先坐下，待会儿我们把移动填单台推过来，您坐着就可以填单。”“女士，您别心急，您可以通过这个信息交流板和我沟通需求。”这些在网点日常服务中的点点滴滴，都是农行宁波市分行践行“金融为民”理念的缩影。

今年以来，农行宁波市分行聚焦打造“浓情暖域”品牌，持续做细服务内容、优化厅堂环境，重点突出助老适老特色金融，通过优化网点设施布局、升级厅堂服务流程、打造厅堂温馨环境、完善金融服务渠道、丰富养老适老产品等举措，打造“省心享、舒心办、放心用”的金融环境，让老年客户在网点享受金融服务便利性的同时，享有更多的获得感、幸福感、安全感。

同时，根据周边客户特点配备爱心座椅、老花镜、放大镜、轮

椅、大字版点钞机、大字版计算器等助老适老工具，在网点入口处醒目位置公示求助电话或设置呼叫按钮、铺设无障碍坡道，帮助行动不便的特殊客群畅通无阻。

截至今年9月末，该行在全市170个网点完成“浓情暖域”挂牌和专区打造；改造升级网点便民金融服务设施165个，让每一位客户走进网点，感受到温馨、干净、明亮的环境和宾至如归的“到店”体验。

## 突发应急 服务更暖人心

“你们的帮助让我觉得心里暖暖的，太感谢你们了！”今年4月的一天，在农行江北宁大支行营业厅，李女士向网点工作人员连声致谢。原来，当天下午，李女士来到宁大支行办理开卡业务，即将结束时，工作人员发现她脸色有些苍白，连忙上前询问。话音刚落，李女士便失去意识，晕倒在地。工作人员立即摘下李女士的口罩，防止她呼吸不畅，同时不停呼唤她的名字，拨打急救电话。

几分钟后，李女士渐渐恢复意识，工作人员搀扶她坐下，为她递上热水，询问是否需要联系家人、送她回家。

在农行明州礼嘉桥支行，今年7月份也发生了一件同样的暖心事。当天，王女士神色慌张地跑来找网点员工求助，称其一时疏忽，孩子在附近走失了，希望借助银行监控查找线索。在留下联系方式后，王女士又匆匆赶往下一处寻找。在得知走失孩子关键信息后，网点员工立即查看门口各个角度的监控，发现有一个身着白色连衣裙的女孩和描述相似，时间上也相吻合，立即拨打电话告知王女士。根

据网点提供的孩子动向这一关键线索，王女士成功找到了孩子。

## 科技赋能 服务更有效率

“小王，这个太方便了，以后每月我就到ATM机来取。”张阿姨拿着从ATM机中取出的养老金开心地说。原来农行大树榭南支行设置的三台特殊ATM机，不仅能存取100元整钞，还能取10元的小面额钞，大大节省了业务办理时间。在每个月10日-20日，榭南支行还特别安排4名工作人员，全天指导周边居民领取养老金，让业务办理时间缩短至3分钟以内。

除了指导老年客户使用智能机具，为了解决老年客户的柜面业务办理需求，农行宁波市分行还在辖内网点新增了65岁以上老年客户专享的“Z”字开头服务叫号功能，网点服务人员能第一时间识别，优先提供服务，同时还上线了指纹验证技术，作为手工签名、支付密码的补充形式，解决老年客户不会签名、易忘密码等问题。

## 普惠金融 服务更有深度

今年5月的一天，一位老年客户手里紧紧抓着一个蛇皮袋，面带愁容进入农行余姚临山支行，小心翼翼地告诉大堂经理：“我这个事情挺麻烦的，你们给帮忙看看，烧成这样的钱还能换吗？”原来，老人前一天带在身边的现金不小心被火烧着了，当天来镇上找银行兑换，抱着试一试的想法来到农行。网点员工当即说：“请您放心，花费的时间会久一些，但我们一定会应兑尽兑，尽可能为您减少损



品牌化打造，让网点服务有温度。

失。”网点随即开启绿色通道，历经两个小时细心的分离、清点和鉴别，最终为老人成功兑换了6750元。

在做好网点金融服务的同时，农行宁波市分行还持续开展金融服务下乡、“硬币大篷车”、反诈反假等金融普惠活动，将更多金融知识和服务送进社区、进乡村、进企业、进学校、进商圈，通过发放宣传折页、讲解常见的电信诈骗特征、解读反假货币工作主要管理政策，耐心解答现场群众提出的相关问题，帮助提升群众金融素养。今年前9个月，该行已累计开展反诈反假宣传教育449次、公益活动290次、金融服务下乡941次，服

务惠及约4.6万人次。

## 跨界合作 服务更有广度

“没想到在家门口的银行还能借书还书，以后我天天来。”退休教师张阿姨笑着对大堂经理说。今年3月初，农行宁波市分行以书香文化特色银行网点设立为契机，首次在江北育才支行尝试“银行+图书馆”模式，通过跨界合作、主题化定制，向广大市民提供多元化服务。全新开馆的“育才书房”以原木色为主色调，既有“高大上”的空间设计感和3000余册藏书，更有“小而精”的自助服务区，营造

了独具一格的书香氛围。网点还根据周边客群特点开展智能设备、手机银行使用教学，金融知识普及，防范电信网络诈骗等小课堂，用耐心、贴心、细心的服务帮老人跨过“数字鸿沟”。

服务永无止境，用心方显真情。农行宁波市分行将继续践行“金融为民”理念，以环境升温营造造家的温馨，以服务升温体现用心，以“浓情暖域”品牌创建展现社会责任，推动全行170个网点为宁波市民提供贴心、暖心的服务，用实际行动打通金融为民“最后一公里”。

张正伟 葛引吉 陈芊荣 文/图



甬派App订报



微信订报

# 阅读 不忘初心



## 宁波日报 宁波晚报 现代金报 2023年订阅正在进行

《宁波日报》全年定价：420元  
《宁波晚报》全年定价：360元  
《现代金报》全年定价：290元

宁波日报报业集团发行中心 宁东路901号一楼 发行热线：87685678 87685669 客服微信号：15057446275