



张峰 摄

开通个人网银 大堂经理全程陪同

地点：中国工商银行宁波市分行营业部 时间：5月20日8：40

记者一走到取号机前，就有工作人员微笑着询问记者办理什么业务？同时麻利地帮助记者取了号。考虑到记者办理的是转账，因而她建议记者用自助机具，并且在征得记者同意后，帮忙进行了补登折。由于记者坚持在柜台办理，她又马上把记者带到了非现金区域，顺利完成了转账。

这时，记者仔细打量了一番市分行的营业大厅，宽敞、明亮、气派，光线恰到好处，填单区、电子银行服务区、黄金产品展示区、非现金业务区等等过渡自然。有几处细节做得很到位：比如柜台办理现金业务的窗台，摆着一副老花镜；在填单区的台面上，搁着一台小小的红色盖子的“废弃凭条碎纸机”，下面还压着一张纸“为了保护您及他人的隐私安全，建议您将填写过姓名、身份证号码、账号等信息的废弃凭条切碎，并通知工作人员及时清理”。

记者随后来到摆放着IPAD的电子银行体验区，试着开通网银，但是弄

了几次都没有成功。好在大堂经理主动走到记者身边，问明情况后，将记者带到非现金区域，帮记者重新开通个人网银。开通个人网银花了一些时间，在这过程中，办理业务的工作人员以略带歉意的口吻请记者“稍等一会儿”。

在柜台开通个人网银后，大堂经理又带着记者来到电子银行服务区，一步步地指导操作，并且在记者输入密码时，主动离开并且背过身去，得体地保护了客户的隐私。在这期间，同一区域的另一位客户也在操作网银，貌似也不太熟练，于是这位大堂经理同时指导着两个人的操作，语气轻柔平缓，没有显出一丝忙乱。当记者最终操作成功的时候，她也很替记者开心：“这下好了，以后办业务就会很方便的。”

顺便说一下，这里的电子银行服务区私密性很强，一边是靠墙的，另一边围挡很严密，免去了客户被“偷窥”的顾虑。

无所不在的妥帖、细致和严谨

地点：中国农业银行宁波鄞州甬港支行 时间：6月9日15：10

位于南部商务区的农业银行鄞州甬港支行，在圈子里拥有很好的口碑。当记者站在网点门口时，立马就认同了这一点：左手边，鲜明的绿色“无障碍通道”的字样标注在地面上；入口正中，“注意台阶”的字样，提醒着匆忙进出的客户；“高峰提示牌”就悬挂在大门显眼处，让惜时如金的白领们能有效避开高峰期。

刚一迈入营业厅，更多的妥帖和细致就“冒”出来了：“他行VIP就是我行VIP，请出示任意银行VIP卡进入”，这个温馨提示让人备感舒心。在记者左手边的公告栏上，“基金排名”、“理财产品推介”、“今日黄金价格”、“农行最新咨询”等信息整齐地张贴着，客户就不用费力地寻找了。更厉害的是，公告栏的背面，是打印整齐的周边网点营业时间、地址及联系电话。在填单台上，对所有的业务凭证都标上了醒目的“名字”，让人一目了然，在自助服务区，自助通、个人网银终端等自助机具不仅张贴了名称，还标注了编号1、2、3、4、5。

就在记者东张西望时，已经有面带微笑的大堂经理过来：“请问您需要办理什么业务吗？”当记者问及为什么要给这些机器编号时，得到的解释是：

“这是农行创建的6S厅堂管理，所有机器物品定点定位定线管理，以加快办理速度，比如万一客户使用自助机具出现吞卡等意外情况时，客户只要告知编号，负责的工作人员就能以最快速度赶来解决问题。”

看到记者流露出对于贵金属产品的兴趣，大堂经理又将记者引到贵金属价格公告栏，耐心地介绍特色产品，这里标明的“今日金价”和“今日银价”很是醒目。记者又说想办一张好用的银行卡时，大堂经理迅速折回至取号机，帮记者拿了号，因为刚好是在非高峰期，记者很快就轮上了。

在柜台窗口前，记者又小小惊讶了一回，这里又是“别有洞天”：小号的“高峰提示牌”、农行免费WIFI的用户名和密码就摆放在趁手的地方，老花镜则以很酷的姿势架在人脸雕像上，还有猫头鹰造型的杂物盘，构造出很“私家”的感觉。柜员向记者推荐了几款很不错的银行卡，当记者说“回头再想想”时，她依然真诚地微笑着欢迎记者“下次再来”。

如果要打一个比方来形容这里的服务，那就是一款带陀飞轮的名表吧，严谨、精湛，还有无所不在的妥帖。



张峰 摄

热烈祝贺中国农业银行以下网点荣获

“2014宁波晚报最佳转型创新银行网点——高效服务网点”

江东支行营业部
海曙西河支行

市分行营业部营业中心
市分行营业部彩虹支行
鄞州甬港支行

江东支行营业部：宁波市中山东路325号
市分行营业部营业中心：宁波市江东区彩虹北路88号
市分行营业部彩虹支行：宁波市江东区兴宁路45、45-1号

鄞州甬港支行：宁波市鄞州区天童南路590-592号
海曙西河支行：宁波市海曙区西河街80号

www.abchina.com 服务热线：95599



中国农业银行
AGRICULTURAL BANK OF CHINA