

践行为民办实事 推进服务再升温

农行宁波市分行大力开展“服务升温工程”

2021年以来,中国农业银行宁波市分行深入推进“我为群众办实事”实践活动,在辖内各网点全面实施“服务升温工程”,通过改善服务环境、丰富服务内容、创新服务活动、优化产品和业务流程,扩大网点社区服务半径,做大“网点服务同心圆”,持续推动网点服务质效提升,满足人民群众多样化的金融需求,努力让金融服务有更多的幸福感、获得感、安全感。 葛引吉

农行慈溪逍林支行 金融“适老化”,有态度更有温度



何畏/摄

在农行慈溪逍林支行的荣誉室里,静静地放置着一面面奖牌和一封封感谢信,作为逍林员工用心耕耘的见证,每个物件都被仔细地收拾了起来。多年来,该网点始终践行“普惠三农、情系百姓”的服务理念,树立“脚踏实地、普惠三农”的网点特色品牌文化,通过服务创新争创区域内“首选银行”品牌。

自实施“服务升温工程”以来,该行积极响应,结合当地客户群体情况,将工作重点放在了金融服务“适老化”改变上,从网点硬件配置、日常服务等各方面提升老年人金融服务体验。网点无障碍坡道、停车位、轮椅、便民服

务等设施配置一应俱全,进入网点后有大堂经理专门帮助老年客户办理业务。“我们网点的高龄和特殊客户群体比较多,因此我们一直致力于打造‘无障碍’银行,给老年客户提供一个便捷的业务办理环境。”据逍林支行负责人介绍,该行还积极延伸服务,前段时间受新冠疫情影响,“亮码”成为老年客户出行的一大痛点,该行坚持“客户至上”和疫情防控相结合,安排专人指导使用方法,为客户解决出行难题,对无法来到网点亲自办理业务的特殊客户,该行安排双人上门提供服务,为客户及时解决问题。

农行宁波高新科技支行 为小微企业发展全程护航

位于高新区科技大厦的农行宁波高新科技支行,是农行宁波市分行设立的普惠金融专营机构之一。该行以园区小微企业客群为主要服务对象,深化“普惠上心,金融助企、增量扩面”理念,全面开展综合服务,建立贯穿小微企业全生命周期的金融服务体系,为当地小微企业提供全面、优质、高效的金融服务。

在小微企业金融服务走访调研过

程中,发现部分企业受疫情冲击存在资金周转压力。为缓解小微企业经营困难,农行宁波高新科技支行快速与上级行联动,梳理各类支持政策,第一时间给出解决方案,开通绿色通道,推出首户e贷、账户e贷、小微增信贷等业务产品,着力满足小微企业短期流动性需求,保障金融供给。2021年发放普惠贷款1.86亿元。

农行杭州湾新区支行营业部 把“智慧金融”融入到城市的每个角落

农行杭州湾新区支行营业部作为第一家人驻杭州湾新区的银行网点,十多年来,深深植根于这片蓬勃发展的沃土,积极履行“面向三农、服务城乡”的发展使命,发挥网点金融服务主渠道作用,不断支持片区经济发展,获评“宁波市公共服务窗口文明单位”“杭州湾新区青年文明号”等称号。

农行杭州湾新区支行营业部深入对接区域建设需求,结合新区打造“智慧城市”的发展战略,以互联网场景为纽带,将农行的智慧场景融入到当地居

民日常的衣食住行中,搭建智慧旅游、商圈建设、单位党建、企业生态等核心场景,成功落地“智慧食堂”“智慧学校”等场景金融服务项目,实现了家长足不出户就可完成缴费、企业员工掌银扫一扫就可完成付款。

此外,农行杭州湾新区支行营业部深耕普惠金融,以区域内的产业集聚区为重点,逐户走访产业园内的客户,以“纳税e贷”“账户e贷”“首户e贷”“房抵e贷”等“e贷+”产品,为企业提供“及时雨”。

农行宁波市分行营业部营业中心 提升服务品质,打造旗舰窗口

农行宁波市分行营业部营业中心是农行宁波市分行对外展示金融服务品质的旗舰窗口,始终坚持以“诚信、务实、开放、创新”为目标,改善硬件设施,强化软件建设,努力促进服务质量和效率的双提高。

营业中心全面推行“六心服务”,网点员工专心、细心、贴心,给予客户放心、安心、舒心,全方位关爱每位客户,践行“客户至上、始终如一”的服务理念。在软环境建设上,营业中心致力于打造温馨、高雅、亲切、方便的服务大厅,以整洁的环境和便捷的服务给予客

户“回家”的感受。贴心地为客户提供复印、老花镜、问路指引、硬币兑换机、爱心饮水点、无障碍服务等多项传统便民服务项目,还推出了按季冷、热茶饮,雨天便民伞、雨披,无障碍手语引导员,外语服务翻译员等服务。营业中心还结合宁波城市宣传口号“书藏古今”和客群特点开展“书香飘大堂”、“书香落案头”、“书香在手中”、“手香心中留”等系列活动,营造网点“满窗日色文书香”的文化气息,通过“读书、感悟、成长”、“好书品悦”等活动,为客户提供独具匠心的文化服务。

农行海曙支行营业部 让服务“线下更亲,线上更近”

“除了办理银行业务,这里的工作人员还会为我们讲解各类手机软件的使用方法,态度也很亲切。”日前,在网点大堂经理的帮助下,钱大爷顺利领取了自己的电子医保卡。

作为农行宁波市分行首家智能化转型样板网点,农行海曙支行营业部针对老年客群的特定需求,升级了无障碍通道、防滑标志及防滑垫等便民服务设施,在醒目位置公示助老服务电话。在网点内,不仅为老年客户提供“大字版”自助设备,还放置老花眼镜、阅读书籍、耳机音响等物件,提供免费看书听书等

服务。对于有意愿学习的老年客户,网点还组织志愿者开展老年人智能金融服务渠道应用培训,引导他们使用智能机具和手机银行。

大堂经理小虞就是负责在厅堂接待老年客户的金融服务志愿者之一。“目前我们实行全流程管理,为老年客户办理业务提供‘绿色通道’,并提供陪同式辅导和服务。”小虞表示,“除了厅堂内的工作以外,我们还组建了一支金融服务志愿者队伍深入社区、敬老院开展金融知识小课堂,守护老年人的‘钱袋子’,我们义不容辞!”

农行余姚分行营业部 党建引领谋发展,救灾一线见真情



杨佳楠/摄

农行余姚分行营业部坚持以“党‘舰’领航”品牌为引导,将党建优势转化为改革发展动力。农行余姚分行营业部“舰队”由各个岗位的先锋党员组成战斗核心,党员结对群众,在工作中全方位多维度出击,实行重点业务“一张表”管理。依托党支部结对等方式建立桥梁纽带关系,共同促进地方经济高质量发展。

2021年7月,台风“烟花”席卷余姚。7月24日晚,农行余姚分行营业部

接到当地政府拨付应急资金的紧急任务,为确保救灾款项能够及时划付,7月25日一早,农行余姚分行营业部以青年党员为首的工作小组克服困难赶到营业部,积极联系上级行,开辟绿色通道。当日上午十点,在农行工作人员共同努力下,大家紧密配合、高效作业,防汛救灾资金及时到达前线,确保了救灾物资的采购效率,为余姚防汛救灾筑起了“金融堤坝”。