

服务升温 暖心为民

农行宁波市分行打造“浓情暖域”网点服务品牌

踏梦前行，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，全新升级打造“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，以承担社会责任为己任，以服务社会民生为导向，倾力服务宁波高质量发展、当好市民的品质生活金融管家，努力让服务更有温度、更暖人心。

1 完善设施 服务更有温度

“老先生，我来帮您上这个无障碍升降梯，下次您来的时候，只要按一下这个按钮，我就会出来帮您了。”“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，您坐着就可以填单了。”“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”理念的一个个缩影。

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有爱心座椅、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，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9月末，辖内170个网点已完成“浓情暖域”挂牌和专区打造；改造升级网点便民服务设施165个，让每一个市民走进网点，都能感受到温馨、干净、明亮的环境，感受到宾至如归的“到店”体验。

2 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15日，在农行江北宁大支行营业厅内，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，业务即将办理结束时，工作人员发现她脸色有些苍白，连忙询问是否感到身体不适。话音刚落，李女士便失去了意识，晕倒在地上。工作人员立即摘下李女士的口罩，防止她呼吸不畅，同时一边呼唤她的名字，一边安排其他同事拨打急救电话。所幸几分钟后，李女士渐渐恢复了意识，农行工作人员小心地搀扶她坐下，为她递上热水，详细询问是否还有其他不适，是否需要帮忙联系家人。待李女士体力恢复后，工作人员主动开车将她平安送回了家。

7月份，在农行宁波礼嘉桥支行也发生了一件暖心事。当天，王女士神色慌张地跑来向网点员工求助，称其一时疏忽和孩子在附近走散了，找了好久都没有见到孩子的身影，希望能借助银行监控查找线索。在留下联系方式后，王女士又急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，遂立即拨打电话告知王女士，并提供孩子动向这一关键线索，最终帮助王女士及时找到了孩子。

3 科技赋能 服务更有效率

“小王，这个太方便了，以后每月我就到机器来取。”张阿姨拿着从机器中取出的劳保金开心地说。原来农行大榭南支行部署的三台特殊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，大榭南支行还特别安排4位工作人员，全天指导周边居民领取劳保金，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周岁以上老年客户专享的“Z”字开头服务叫号功能，厅堂服务人员能第一时间识别，优先服务，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，解决老年客户不会电子签名、易忘密码等问题。

4 普惠金融 服务更有深度

今年5月19日，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，老人家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。网点员工当即说道：“请老人家放心，花费的时间会久一些，但我们一定会应兑尽兑，尽可能为您减少损失。”网点随即开启绿色通道，历经两个小时细心的分离、清点 and 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骗宣传教育449次、公益活动290次、金融服务下乡941次，服务触达约4.6万人次。

5 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，这么好的环境，以后我天天来。”退休教师张阿姨笑着对大堂经理说道。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，以环境升温营造家的温馨，以服务升温体现用心用情，以“浓情暖域”品牌创建展现社会责任，推动全行170家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”。

记者 周雁 通讯员 葛引吉

网点工作人员引导客户办理业务。 通讯员供图