

以匠心致初心 农业银行构建有温度的金融服务纽带

近两年来,农业银行宁波分行辖内多个网点先后获得银行业协会“星级网点”、“宁波市公共服务窗口文明单位”、金融系统“青年文明号”、“优秀青年志愿者组织”等荣誉称号。以普惠为宗旨、以便民为己任,农行多年来始终以此为初心,坚持发挥辖内营业网点的“金融纽带”功能,以匠心致初心,扎根新城区、贴近城乡居民,在宁波织就了一张智能化、人性化、规范化的金融服务网络,真诚贴心服务被市民传为佳话。

王巧艳

【秉承“初心”】 农业银行余姚兰江支行 智能设备+岗位联动 网点服务提质增效

去银行办理业务,最怕排队和填单子。不过,在农业银行余姚兰江支行我们发现了解决排队填单问题的“强大武器”——智能设备:超级柜台、便携式超柜、手机银行、大额存取款机、刷脸取款机、刷折取款机等,减少了客户填单环节,缩短了排队等候时间。比如以前,办理一张银行卡,需要填写开卡单,再到柜台排队进行开卡业务的办理。如今,只需客户本人手持身份证,在工作人员的帮助下,前往超级柜台开卡,进行证件扫描和身份验证,一分钟即可开卡成功。此外,智能化设备对于老年客户的体验也是十分便捷,不论是存取款还是信息补打、存折业务都可以在机具上快速办理。

除了增加智能设备,网点通过调整工作岗位机制,利用岗位联动、人员互补的服务方式,机动灵活地提供金融服务,提高服务效率,进一步提升客户体验。在网点,大堂服务人员实行固定成员和机动成员相结合,分区站位,移动补位,协同合作;工作人员之间弹性调整,形成主要服务区域的机动补位机制,结合智能化机具,不同的业务,分区办理,专人负责,大大缩短了客户等候时间,提高工作效率。

除此之外,为了缓解客户排队等候的焦虑感,大堂经理会不定期推出微沙龙活动。微沙龙的主题多样,囊括银行业务知识、理财小窍门、电信诈骗知识等。



农行员工向市民普及金融消费者权益保护知识。黄洁琼 摄



农行员工参加“世纪城交房大会”为主提供装修贷业务服务。茹蓉 摄

【打磨“匠心”】 农业银行宁波杭州湾新区支行 延伸柜台到上门服务 为民服务精益求精

多想一点,多做一点,实现让客户来到网点“一点即通”、“最多跑一次”。农业银行宁波杭州湾新区支行营业部从细节入手,不断打磨改进智能设备和服务品质。增设具备“刷脸取款”功能的存取款一体机,即使客户忘记携带借记卡,也能顺利完成小额取款。推出“大额睿存机”,减少客户的存取款次数和时间,提升客户自助存取款效率。为了让客户加深对每一款贵金属产品的了解,网点大厅内还增配了3D全息展示柜,再配合智能语音讲解和图文介绍,将以往无法实物展示的贵金属产品更加鲜活、直观地呈现在客户面前。

杭州湾新区支行营业部针对一些特殊情况提供上门服务,想客户所想,急客户所急,努力解决客户的各种问题。更让市民拍手称赞的是,杭州湾新区支行营业部设置了“财富

中心”,积极推行“1+1+N”的服务模式,为每位网点理财客户都配备了一名专职的理财经理以及身后专业的财富顾问,通过“了解客户、提供建议、确定需求、跟进反馈”四步管理,集结团队优势,为客户进行个性化、定制化的理财投资方案,帮助客户实现资产的不断增值。

服务无止境,精益求精是杭州湾新区支行营业部一贯追求的目标。为了最大限度地拓展网点服务辐射范围,杭州湾新区支行营业部还主动与新区政府相关职能部门寻求合作,在杭州湾行政服务中心设立了延伸柜台,专设收费窗口,与服务中心携手落实“最多跑一次”便民政策,免去了广大居民往返政府和银行的烦恼,疏通广大居民的办事痛点和服

【添彩“匠心”】 农业银行慈溪逍林支行 从物质便民到精神共振 品牌营销标新立异

手机充电站、免费WIFI、点钞机、急救医药箱、母婴室、无障碍手语卡、英语服务、雨伞、轮椅……在农业银行慈溪逍林支行网点大厅设立的便民服务站,各类便民服务和措施可说是样样俱全。这里还有爱心驿站,为环保工人提供饮水、避暑场所,有宝贝回家保护驿站、“微心愿”领取等系列服务,将“三尺柜台”服务进行了延伸。

农业银行慈溪逍林支行为了更好地服务好特殊群体,创新地将每月的8、9日设为“特殊取款日”。在这两天,网点会弹性增加高柜窗口,考虑到有些行动不便或高龄客户,支行提供特殊专窗优先办理,全程陪同的“一对一专人服务”。

时代在发展,客户的需求也在变化。优质的银行网点更多的是契合客户的多样化需求。农业银行慈溪逍林支行举办了“小小银行家”“戏韵流芳票友会”“元宵闹灯谜”“三八女王节”“六一亲子DIY”“圣诞砸金蛋”等一系列活动,将服务融入客户生活,打造品质服务品牌。今年,逍林支行设立“墨宝驿站”,带给更多有着书画共同爱好的大小朋友一个相互交流的平台,此类创新文化活动如同画龙点睛之作,在客户心中生根发芽。通过与客户互动沟通,网点能进一步地为不同的客户群体设计特色服务,更大限度满足客户的差异化金融需求。



农行员工通过黄金展示柜向客户介绍实物黄金产品。陆伟俊 摄