



## 农行工作人员指导客户办理掌上业务

日前，中国农业银行宁波市分行营业部正式乔迁至东部新城——宁波市行政服务中心商务圈，盛大开业。从彩虹北路88号，到河清北路456号，这历史性跨越的一步，也是农行宁波市分行金融服务品牌再度转型升级的重要一步。在金融机构林立、毗邻行政中心的核心商务区，农行宁波市分行营业部将谱写好智慧金融、优质服务的主题曲，传承“书藏古今，港通天下”的宁波书香文化，搭建经营与转型发展、员工与客户齐生共长的金融“百佳”服务平台，打造智慧新概念旗舰网点的闪亮“名片”。

### “智慧港湾”

## 金融服务谱华章

在崭新的营业大厅，随处可见智能化的金融服务设施。“您好，我是小暖，请问您有什么需求？”一进门，高颜值的AI数字大堂经理“小暖”正微笑着恭候每一位客户光临。她形象优雅，动作自然，能自主交互问答，从业务指引、产品介绍到百科知识，可以为客户提供丰富多样的咨询服务。这款基于人工智能技术的数字机器人，在宁波金融圈中是一道独特的风景。

大厅中央，四扇“各有千秋”的智能屏风十分吸引眼球。一幅电子卷轴展开，一款款定制化的金融产品跃然其上，这便是其中一面“数字金融超市”屏风。这里展示的是面向个人与企业全生命周期的金融业务产品，以客户为中心，提供“量身打造

”的金融套餐。“我们把个人业务分为了青葱岁月、风华正茂、锦绣年华、金色时光四个阶段，分别针对不同年龄阶段人群的需求，推出留学贷款、基金定投、重疾险、住房贷款、个人助业贷款等金融产品。”营业厅工作人员介绍，而在对公业务方面，则是根据企业初创期、成长期、成熟期三个阶段，推出相适应的信贷产品。在另一侧的休闲功能区，颇有意趣的全景VR视界，让客户宛如置身全国的名山大川，如身临其境般地合影留念，一解疫情当下大家难以出门旅游的困苦，让智慧服务更“有温度”。

新网点硬件设施更加齐全，功能分区也更完善合理。不仅有数字智能化的客户引导区、特色文化体验区、智能银行服务区，还配备了超级柜台、硬币兑换机、宁波综合政务一体机、现金票据一体机等设备，集社会保障、交通行驶、教育就业、优待抚恤、商贸服务、司法公证等业务办理于一体，让客户切身体验到智能化和人性化的便捷服务。

除了这些“科技硬件”，农行宁波市分行营业部还立足本地市场，深入推进数字城市建设，将“智慧”金融产品融入衣食住行。目前，覆盖全市1480个停车场、36万个停车泊位、带动注册用户达235万人次的“甬城泊车”平台，正是他们与宁波市政公用投资有限公司的一次“有机联结”，作为全市唯一一家为该平台提供支付服务、资金清分的银行，助力解决市民停车难的问题。

此外，农行宁波市分行营业部还与医院、法院、企业共建智慧医疗、智慧法院、智慧食堂、智慧党建等项目，与网络公司建立B2B业务直连，大力推进数字人民币场景建设，提升支付结算便利性，以农行金融科技赋能多个数字化城市建设项目，为宁波打造“一流智慧善治之都”添砖加瓦。

## “情香农行”

### 品质服务暖人心

营业厅进门左侧，“浓情暖域便民服务区”异常显眼，每一处的功能设计均体现着无微不至的关怀。台面上，放置着热饮机、语音报数点钞器、手机充电站、彩色打印机等设备；台面下，助残轮椅、急救产品、老花镜、助盲卡、盲文版银行业务指南、盲文密码键盘、助听器、婴儿童车等器材一应俱全，为客户营造放心、贴心、温馨的服务环境。银行门口铺设了残疾人通道并公布求助电话，方便残障等特殊人群得到全程陪同服务。此外，营业厅还设置了市公积金中心和市社保卡业务延伸柜台，为市民开辟“家门口的绿色通道”。

为方便高龄、重病、伤残等行动不便的客户，农行宁波市分行营业部打破服务物理界限，通过“移动银行”将优质服务延伸到三尺柜台之外，为他们上门办理服务，

这样的“暖心服务”受到客户的一致好评，近两年多次收到客户感谢信和锦旗。

多年来，农行宁波市分行营业部始终将“客户至上，始终如一”的服务理念，深深地扎根于每位员工心中，用专心、细心、贴心，给予客户放心、安心、舒心，描绘了一幅“情香农行”的画卷。农行宁波市分行营业部曾荣获中国银行业文明规范服务“百佳示范单位”“千佳示范单位”“五星级银行网点”等荣誉称号。

### “一马当先”

#### 金融惠民显担当

率先发行全市第一张文化卡、率先成立全市首家文创特色专营金融机构、创新推出贷款产品……近年来，农行宁波市分行营业部积极践行普惠金融责任，通过机制创新、产品创新、模式创新，帮扶中小微文化企业突破融资瓶颈，助力文化产业转型升级。针对文化小微企业“轻资产、弱担保”的特点，该行创新产品体系和担保模式，推出“文创贷”“风险池贷款”等产品，推进解决文化中小微企业“融资难”“融资贵”的困境，服务对接市内90余家企业，用信超5亿元，涉及文化旅游、影视动漫、出版发行、非遗传承等行业，全力支持宁波市文创产业发展、助力文化消费升级。

疫情期间，农行宁波市分行营业部组建志愿服务队、突击队，在共同推进防疫抗疫过程中践行金融工作者的责任和担当。

作为宁波市“菜篮子”工程成员之一，宁波甬美菜篮子配送有限公司在疫情期间承担着应急保供的重任。在得知他们急需流动资金支持后，农行宁波市分行营业部及时组建了一支应急突击队，对网点和工作人员进行统一调配，灵活协调就近网点资源，为他们开辟业务绿色通道，迅速响应需求。同步准备授信审批工作，保障企业开户、贷款审批等各项基础金融服务及时到位，以最短的时间满足客户资金需求，为疫情期间“菜篮子”后勤保障上了一把“安心锁”。

此外，农行宁波市分行营业部大力支持企业复工复产，依托“万员助万企”“你复工、我送贷”等活动，深入企业了解复工复产金融需求，累计为59家企业提供7.9亿元的信贷资金支持。

### “书香农行”

#### 满窗日色文书香

结合宁波书香文化的特色名片，农行宁波市分行营业部设立了“书香”主题区，打

破传统银行的物理图书馆形式，增加新型阅读空间，创新引入集可看、可听、可触于一体的读书设施，为市民打造家门口的“银行书房”。

在大厅中央的“书港”区域，立体圆柱形书柜内，排列着种类繁多的书籍。围绕中央“书港”，舒适亮堂的专设阅览座位，为等待办理业务的客户提供了一个舒适的阅读空间。每个营业窗口也都放了一本“案头书”，都是由员工精心挑选，并定期流通更新。

在其中一面“智慧屏风”上，农行宁波市分行营业部创新引进了喜马拉雅视听读书设备，设有听书耳机位和电子读书屏，内含万本书籍存量，为客户提供形式多样的阅读体验，打开了“金融+阅读”的全新模式。

优质服务

永远在路上

优质的服务，如皓月般皎皎，如华歌般动听，是全体农行人用赤诚之心、一言一行谱写的华美乐章。路虽漫漫，然君已早行，在优质服务的康庄大道上，农行宁波市分行营业部的全体员工一直步履不停，砥砺前行。

( 陈慧慧 周引引/文 朱励明/摄 )