中國農業銀行：「農情服務」無微不至

中國農業銀行秉承「客戶至上，始終如一」的服務理念，將「服務民生、傳遞溫暖」作為核心使命。根據本報記者追蹤觀察，農業銀行深入推進「農情服務」工程，持續完善「農情暖域」服務內涵，以有情懷、有擔當的金融服務，切實解決人民群眾急難愁盼問題，讓金融的情懷、大愛觸達社會的每個角落。

齊曉彤 何瑋

農行廈門分行「農情暖域·工會驛站」。

農行深圳分行積極打造「農情服務」。

兩萬網點闢「暖域」 千萬人群享大愛

據了解，農業銀行充分發揮遍布城鄉的網點優勢，在全國2萬多個網點開闢專門區域，通過在廳堂配備愛心座椅、飲水機、微波爐、應急藥箱、充電器等設施物品，爲環衛工人、快遞小哥、外賣騎手、的士司機等戶外勞動者提供歇腳、喝水、充電、熱飯、救急等公益便民服務。「農情暖域」不僅代表了農業銀行對客戶提供有溫度、暖心的服務承諾，更成爲農業銀行的一張亮麗名片，贏得了社會各界的廣泛讚譽。

當金融服務的溫度與市井煙火相遇，農業銀行正以「農情暖域」爲筆，在九百六十萬平方公里的版圖上書寫新時代的民生答卷。從東海之濱到雪域高原，農業銀行營業網點化身溫情驛站，在「7·17騎手節」的橙色浪潮中，全國37家分行網點爲疾馳的外賣騎士遞上清涼；「關『新』一夏」服務月期間，農業銀行千家網點織就消暑網絡，讓穿梭街巷的勞動者有了歇腳「綠洲」；在榕城福州的烈日下，防暑物資與義診服務構築起健康屏障；上海陸家嘴的除夕宴席，農業銀行邀請40多位「城市蜂鳥」共聚網點，品嘗「家的味道」，還有在雲南昭通冬日的站台前，1200件禦寒馬甲伴着金融知識手冊，爲外出務工者披上闖蕩的「鎧甲」……

2024年，農業銀行累計開展公益服務活動8600餘次，日均服務客戶及戶外勞動者上百萬人次，共有105個「農情暖域」工會驛站被確認爲全國級「最美驛站」，獲評數量居同業首位。

農行安徽馬鞍山分行營業部「農情暖域·工會驛站」邀請環衛工人學習金融知識。

情暖銀髮客群 打造專屬康養空間

「哇！眞的被驚艷到了，走進農行就像來到一家專業康養中心！」陳阿姨來到農行廈門分行「金歲之家」智慧健康養老小屋，被這裏專業貼心的服務、新穎便捷的設施所吸引，不禁讚嘆道。

記者近距離觀察到，農行廈門分行推出的「金歲之家」智慧健康養老小屋，設有康安區、康健角、康養吧、洽談區等，這裏有智能跌倒探測儀、阿爾茲海默症篩查與訓練系統、圍棋機器人等養老領域最新產品。設有交流區、閱讀區、下棋區，備有老年人專屬飲品及各類養生、保健、趣味生活書籍，爲老年客群打造了一個舒適愜意的專屬空間。據了解，該行還定期舉辦專家義診，開展各類理財、健康養生、書畫曲藝等沙龍活動。

近年來，農業銀行全面推進網點適老化改造，建設無障礙坡道、增加防滑措施、優化適老化座椅，設置愛心窗口、緊急呼叫按鈕，配備不同度數的老花鏡、輪椅、大字版填單模板等設施設備，還有一些網點增配了醫用血壓儀、超聲波體檢機、自動體外除顫儀（AED）等專業設備，爲老年人提供便捷、安全、溫馨的金融服務環境。除關注硬件設施升級外，農業銀行還注重提升服務品質，培育有溫度、有情懷、有擔當的網點服務文化，打造獨具特色的適老服務專區。農業銀行還經常爲老年人舉辦「銀髮課堂」，提高他們的金融知識、防騙意識和能力。2024年，農業銀行首批打造了300餘家適老化服務示範網點，全行累計接待60歲以上老年客戶超1億人次。

「新聞中講到『民生無小事，枝葉總關情。用心用情做好老人工作主動爲群衆做好事』你們農行員工做到了……」近日，農行廣東中山城區支行營業部收到一封手寫感謝信，它來自一位80歲的白髮老奶奶。高奶奶2024年不慎丟失一張在天津辦理的社保卡，因社保卡關聯着退休工資和醫療保障，她抱着試一試的心態走進農行廣東中山城區支行營業部。農行客戶經理一邊安撫老人，一邊迅速辦理卡片止付，確保資金安全，並與多方溝通後成功通過線上渠道幫助高奶奶補辦了社保卡。高奶奶給農行寄去一封親筆手寫的感謝信表達感激之情。

農行西藏分行客戶經理走村入戶。

農行浙江分行為老年客戶提供老花鏡等適老化服務。

受災快速響應 縣域網點全覆蓋

作爲一家網點覆蓋所有縣域的商業銀行，農業銀行立足服務「三農」主責主業，將「農情服務」延伸至廣大農村地區，通過組織形式多樣的流動金融服務隊，走村落、進部隊、入社區，努力打通金融服務的「最後一公里」，爲客戶提供更便捷、更優質的金融服務。

位於西藏自治區東南部的墨脫縣，公路開通前，農行西藏墨脫支行的客戶經理高向東，每次外出開展工作都需要翻越層疊的高山才能從縣城抵達鄉鎮。隨着道路的暢通，農業銀行提供的金融力量讓墨脫縣的村民們有了邁向新生活的可能。2023年，農行西藏墨脫格當支行開業，並組建了4個人的金融服務隊伍，服務格當鄉村民。如今，格當鄉村民從原來不熟悉銀行業務，到現在不僅學會了存款、取款、貸款，還在農業銀行的貸款支持下，探索出更多的掙錢路子。

近年來，農業銀行網點從過去的邊境縣到如今的邊境鄉和口岸，不斷突破網點海拔高度紀錄、邊境線距離紀錄。

今年1月7日，西藏日喀則市定日縣發生6.8級地震。地震發生後，農行西藏分行第一時間啓動抗震救災應急機制，全力保障應急資金需求，積極配合當地政府開展救援工作，助力受災群衆溫暖過冬。

爲保障群衆臨時資金需求，農行西藏拉孜縣支行搭建臨時帳篷作爲金融服務點，並準備應急現金，以手工記賬方式爲群衆提供現金服務。農行西藏分行還從日喀則市調配2台流動金融服務車趕赴地震災區，全力確保災區金融服務不斷檔。

此外，農業銀行95599服務熱線和手機銀行渠道，爲受災群衆啓動一鍵直達人工服務，提供緊急救援求助和金融諮詢服務。農行西藏分行積極投入人力、物力參與災後救援，轄屬定日縣、定結縣、拉孜縣支行組成抗震救災黨員突擊隊，搭建災後應急帳篷安置點，採購籌備應急救援物資，深入措果鄉、長所鄉等受災較爲嚴重區域，由當地政府統一調度參與救援，協助開展人員搜救，幫助妥善安置受災群衆，並做好各網點災後恢復工作。

據統計，截至2024年末，農業銀行人工網點2.26萬個，其中，「三農」網點1.27萬個，佔比近六成，覆蓋全國所有建制縣；鄉鎮網點7731個，佔全行網點三成以上，覆蓋全國7506個鄉鎮。

科技加金融 升級新體驗

在數字化轉型的大背景下，農業銀行積極探索「科技+金融」，將人工智能、大數據、雲計算等技術融入「農情服務」之中。農業銀行充分發揮「線上+線下」資源優勢，深化數據應用，堅持「用數據說話」，將「數據」思維和「用數」能力，全面滲透到金融服務各領域、各環節。如在農行手機銀行推出「網點預約」功能，客戶可實時查看排隊情況；儲備了海量金融知識的AI數字人，成爲大堂經理業務諮詢、客戶分流的得力助手；利用移動PAD「手語客服」爲聽障人士提供幫助等。農業銀行還推出「財富繼承、存款查詢業務多渠道協同處理」功能，客戶可通過農行95599客服熱線、手機銀行提交資料，通過業務預先審核及處理，實現一次到店，簡化業務流程，通過技術手段提升客戶體驗。

農業銀行始終將滿足客戶需求作爲改進服務的動力，圍繞客戶到店全旅程，不斷優化業務流程，有效減少業務處理時間，大幅提升服務效率。如擴大全國通辦產品種類，實現個人大額存單、儲蓄國債、理財等27項業務通辦；優化對公開戶、對公貸款業務流程；優化小額遺產簡化繼承查詢；深化電詐精準治理，守好老百姓的「錢袋子」。

多語種保障 7×24小時全天候

「新年好，請問有什麼可以幫您？」——這句問候在春節期間重複了百萬次，始終飽含溫情。當萬家燈火點亮團圓時刻，農行遠程銀行中心的員工以另一種方式「守歲」——他們用7×24小時「不斷線」的服務，爲廣大客戶築起遠程金融服務的「安心屏障」。面對春節假期出行高峰與業務量激增的雙重挑戰，農行遠程銀行中心以「語音+文本」、「人工+智能」雙擎驅動，全力保障服務渠道高效運轉。今年春節期間，爲客戶提供人工服務超過100萬人次，提供智能與自助服務380萬人次。無論是深夜的緊急求助，還是清晨的業務諮詢，客戶的需求總是在「秒級接聽」中被穩穩托住。

春節期間，農行遠程銀行中心推出多項暖心舉措服務特殊客群：爲西藏地震災區客戶開通「一鍵直通人工」綠色通道，服務7000人次；長輩客群接通率達99.96%，「溫聲細語」服務老年客戶6萬人次；境外來華客戶可獲得英語、日語、韓語等多語種服務支持，提供人工服務300餘人次，讓境外來華客戶安心過「中國年」。此外，爲「三農」等重點客群提供定製化的遠程金融服務，累計服務客戶超過2萬人次。

爲滿足聽障客戶業務需求，自2023年起，農業銀行還推出手語視頻服務，搭建了一道無聲世界的「金融橋樑」，爲聽障客戶送去專業溫暖的金融服務。

客戶突發疾病，他們迅速急救送醫；聽障騎手上門求助，他們幫忙溝通送貨；客戶提來殘損幣，他們抓緊搶救挽損；老人深夜迷路，他們安排送回家；客戶遭遇電信詐騙，他們及時阻攔；小學生上門問數學題，他們耐心解答……農行人用日復一日的努力和細緻入微的服務，點亮了生活中許多溫暖的存在。

「農情服務 天天進步」。農業銀行始終踐行金融工作的政治性和人民性，不斷用情用心用力，爲廣大客戶提供更高質量更有溫度的金融服務。

農行遠程銀行中心視頻客服。