



“近年来,农行十堰分行坚持以人民为中心,深入推进“网点服务升温工程”,推广“浓情暖域”网点服务品牌,靓化外在形象,提升内在品质,便捷而温暖的服务让文明之花在车城绚丽绽放。

■文、图/见习记者 陈晓 通讯员 刘敏



开展反电信诈骗金融宣传。

农行十堰分行

# “农”情相伴 让便民服务持续升温

## 扮靓厅堂 打造便民港湾

走进农行十堰分行营业部,大厅内宽敞、明亮、整洁,现金柜台、贵宾服务室、理财室等功能专区分区清晰明了,物品摆放整齐有序,随处可见的绿植更显得厅堂生机盎然,让人眼前一亮。

今年3月底,该行依托于网点服务升温工程来靓化网点环境,采取擦亮招牌、更新设备、整顿摆设、换新绿植等方式美化环境,对厅堂布局进行更加人性化、适用性的设计,提升群众使用体验。“网点环境得到优化,功能分区更加清晰,工作人员着装统一,群众来办理业务也觉得舒服了,满意度大大提升。”农行十堰分行

行工作人员说道。

记者发现,在农行十堰分行网点大厅里,手机充电宝、助残轮椅、装钞袋、手写板、助盲卡、老花镜等便民物品一应俱全,针对户外工作者等特殊群体,还放置有应急雨伞、医药包等物品,细节中体现出该行“用心用情”的服务。

今年以来,农行十堰分行扮靓网点环境,备齐便民设施,延伸银行网点的服务半径,赋予银行网点新的意义,使得银行厅堂成为环卫工人、快递员、外卖员等户外工作者舒适、便利的休憩港湾。

## 规范管理 打造暖心银行

标准化服务和规范性管理是提升银行服务能力的内在要求,农行十堰分行严格落实服务标准,优化服务流程,一个微笑、一声问候、一次高效办理,用优质服务滋润群众的心田。

农行十堰分行要求各网点的工作人员立足于自身岗位,利用晨会、夕会时间组织员工学习服务知识,并积极在网点推行“五心”(诚心、暖心、贴心、细心)服务。另外,明确整改责任主体,强化整改痕迹管理,完善奖惩机制,确保问题整改到位,通过网点人员的用心服务,真心实意帮助群众解决各类问题,将优质服务贯穿于各个环节与流程。

通过规范管理,员工们的精神面貌焕然一新,多位特殊市民来网点办理业务,享受到网点人员的帮扶、助推服务。

“这几年明显感觉营业厅环境变好,人性化设施越来越多,智能化设施越来越全。作为老顾客,感觉工作人员服务态度越来越好,也越来越专业,办理业务的时间越来越短。”前来农行十堰分行办理业务的李阿姨对大厅的环境与服务赞不绝口。

农行十堰分行勇立时代潮头,审时度势,回应时代命题,以新思维、新服务为引导,为客户提供全方位、精细化、人性化、高品质的服务,打造暖心银行!

## 精准服务 守护“银发一族”

“天气这么热,你们还专程上门,为我办理社保卡激活业务,真是太感谢了!”今年7月下旬,郧西县夹河镇梅家河村一位老人对农行十堰分行郧西支行工作人员感激地说。

近年来,农行十堰分行在“适老化”服务上“精耕细作”,规范硬件设施,采取绿色通道、优先办理、上门服务等方式,为“银发一族”提供针对性、多样化的服务,着力解决老年人运用智能技术困难,弥合数字鸿沟。

规范硬件设施,严格落实“六个一”标准,即一个业务公告牌、一个政策宣传栏、一个老年人专用爱心窗口、一个老年人爱心驿站服务专区和休息等待区、一个便民服务箱、一个便民服务电话。同时,该行积极组织各地网点针对老年人开展反诈宣传,普及反诈防骗、存款保险、反假币等常识,提升老年群体识骗防骗能力,切实守护老年人的“钱袋子”。

为解决老年人出门不便的问题,该行始终秉承“为客户着想”的宗旨,以客户为中心,创新服务方式,坚持“干部多进村,群众少跑路”的原则,组建社区敬老服务队,深入社区、老年大学、敬老院,集中办理社保卡激活、个人信息完善等多项业务,详细告知社保卡使用常识。自今年1月份以来,该行上门服务老年人将近500次,让老人感受农行温度,优质服务触手可及。

针对老年群体运用智能技术困难的痛点,农行十堰分行多措并举,打造便民服务新场景,为适老服务插上科技的翅膀,一个个感人至深的敬老爱老故事不断涌现。该行为解决老年群体签名不便的问题,推出电子指纹签名功能,缩短老年群体业务办理时间;针对老年群体数字按键操作难的问题,上线95599全语音门户功能,减少按键程序,实现老年人用语音就能办理业务的功能,“查余额、查明细、查开户行”等问题“一问即达、一说即办”;针对老年人看屏幕不方便的问题,推出手机银行大字版,将常用的功能放大,有利于老年群体操作,让老年群体不再为此所困。



深入包联社区东风社区开展助老敬老志愿服务活动。