

農情服務： 以金融溫度書寫民生答卷

客戶突發疾病，他們迅速急救送醫；老人深夜迷路，他們安全護送回家；小學生上門問數學題，他們耐心解答……在中國農業銀行，「客戶至上，始終如一」從來不是口號，而是8.7億客戶看得見、摸得着的守護。櫃檯內外，皆是人間煙火。從東海之濱到雪域高原，農行把「農情服務」送達社會每個角落，這不僅代表了農行對客戶提供有溫度、暖心的服務承諾，更體現了其不斷拓展服務半徑、提升服務質量的大行擔當。



●農行深化「農情暖域」網點服務品牌內涵，做好戶外勞動者服務。

建立2萬多個戶外勞動者「避風港」

「以前覺得銀行高高在上，今天才發現農行真是咱老百姓自己的銀行！」一位即將前往浙江務工的張大哥忍不住感慨道。在雲南昭通，農行貼心地為1200餘名即將奔赴外地的務工人員送上了御寒馬甲、便攜麵包和金融知識手冊，為他們的奮鬥之路增添了一份溫暖的保障。在遍布全國的2萬多個網點中，農行



●農行「農情暖域工會驛站」邀請環衛工人學習金融知識。

專門開闢了區域，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，為環衛工人、快遞小哥、外賣騎手、出租車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。

在上海陸家嘴，農行組織40多位外賣小哥一起吃着年夜飯，共同迎接蛇年新春的到來；在四川廣安，農行以「關愛一線 暖冬同行」為主題，組織開展服務戶外勞動者關愛活動，向環衛工人、外賣送餐員等贈送新春「大禮包」；在重慶渝中，農行邀請當地交巡警大隊走進網點，共同開展「農情端午 共享「粽」情」主題活動；在福建福州，農行開展「夏日關愛」活動，向市民提供消暑物資和健康義診。

過去的一年裏，依託「農情暖域」品牌，農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。更令人欣喜的是，105個「農情暖域」工會驛站榮獲2024年全國級「最美驛站」稱號，數量位居同業之首。同時，農行積極探索「24小時智慧化工會驛站」建設，已在天津、河北、遼寧等16家分行建好68個工會驛站，為戶外勞動者提供不斷斷的守護。

網點適老化升級

「銀髮族」倍感溫暖

「哇！真的被驚艷到了，走進農行簡直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，被這裏既專業又貼心的服務，以及便捷新穎的設施深深吸引，不禁由衷地讚歎道。從2024年開始，農行首批打造了300家適老化服務示範網點，全行累計接待60歲以上老年客戶超過1億人次。

農行廈門分行傾力打造的「金歲之家」智慧健康養老小屋，從智能跌倒探測儀、阿爾茨海默病篩查與訓練系統、圍棋機器人等養老領域的最新產品應有盡有。更貼心的是，小屋裏還準備了老年人專屬飲品和各類養生、保健的書籍，此外，小屋還定期邀請專家前來義診，理財、健康養生、書畫曲藝等沙龍活動層出不窮，讓老年人的晚年生活更加豐富多彩。

老人友好網點 服務更貼心

從老有「所養」到老有「願養」，農行在網點升級改造時充分照顧老年人的需求，不僅建設無障礙坡道、增加防滑措施、優化適老化座椅，還設置愛心窗口、緊急呼叫按鈕，同時配備不同度數的老花鏡、輪椅、拐杖夾、大字版填單模板、便民服務箱等設施設備，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，為老年人提供便捷、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，落實老年客戶「坐下填單」服務模式，發放尊老服務卡，並設立養老金融顧問，為老年客戶提供專屬服務。農行還經常為老年人舉辦「銀髮課堂」，提高他們的金融知識、防騙意識和能力。



●農行上海曲陽支行開展適老化金融服務。

打通金融服務「最後一公里」

「從墨脫縣城到格當鄉，60公里的路程曾經要走兩天。」農行西藏墨脫格當支行負責人回憶，27年前，他作為客戶經理，每次下鄉都要翻越層層高山，借住村民家，為村民帶去金融服務。那時，墨脫縣被稱作「高原孤島」，公路未通，村民經濟來源有限。

當地農行的金融知識宣講，讓村民了解了銀行不僅可以存錢，還能借錢。在農行貸款支持下，村民開始購買馬和驢子運貨，生活有了新希望。農行員工每月都會花費幾天時間，耐心用藏語或門巴語為貸款村民講解流程。村民心中通向山外的路，也一點點修築起來了。

數十年陪伴助力當地村民致富

2013年，墨脫縣公路通車，金融服務模式轉變。格當鄉村民貢秋次仁在農行幫助下，申請貸款擴大果園規模，後又種植羊肚菌，通過合作經營模式增收。終於，在墨脫公路通車10周年之際，農業銀行金融服務的現實支點再次向前延伸「一公里」，農行西藏墨脫格當支行開業。如今，村民不僅熟悉了銀行業務，還在貸款支持下探索出更多掙錢路子，如買挖掘機參與當地的基建工程，不用再再去外地務工就可以獲得不錯的收入。

像他們這樣的農行人，是時代發展的見證者，更是打通金融服務「最後一公里」的參與者，他們陪伴、支持着當地村民延展對幸福生活的想像，讓「高原



●農行西藏分行「馬背上的銀行」。

孤島」一點點煥發新生。

金融惠民「不斷檔」

農行立足服務「三農」職責使命，積極響應國家鄉村全面振興戰略，將「農情服務」延伸至廣大農村地區。農行西藏改則縣支行將流動金融服務車開進了平均海拔4800米的羌塘草原腹地，為當地沒有銀行網點的先遣鄉、古姆鄉少數民族群眾送去一攬子便捷金融服務，獲得當地政府和農牧民的一致好評。面對突發地震災情，農行西藏分行第一時間啟動抗震救災應急機制，開闢金融服務綠色通道，搭建「帳篷銀行」，利用流動金融服務車，全力保障災區基礎金融服務「不斷檔」。

科技與金融「雙向奔赴」

「這裏可以辦醫保卡嗎？」阿婆帶着一名青年男子急匆匆地跑進農行福建泉州台商投資區支行，滿臉愁容地詢問大堂經理。原來，阿婆的兒子小陳是一位聽障人士，且患有慢性疾病需長期服藥，當天，小陳去醫院開藥時，卻發現醫保卡不見了。

面對這一特殊情況，農行網點工作人員迅速行動，他們立即使用移動PAD上的「手語客服」功能，與遠程客服人員建立視頻連接。通過手語翻譯，工作人員終於了解小陳的需求，並詳細向他講解了業務辦理流程和情況。

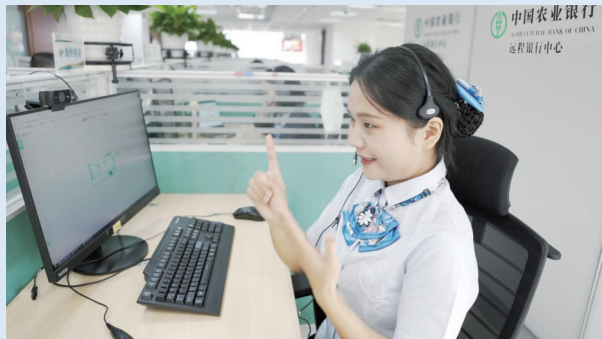
在遠程手語客服的協助下，業務辦理過程十分順暢。很快，一張嶄新的多功能三代社保卡就交到了小陳手中。阿婆看到兒子順利拿到醫保卡，笑容滿面。小陳也激動地在叫號單上寫下了「感謝」二字。

這只是農行科技賦能金融服務的一個縮影。在數字化轉型的大背景下，農行積極探索「科技+金融」，將人工智能、大數據、雲計算等先進技術融入「農情服務」之中。農行充分發揮「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的各領域、各環節。

優化業務流程 守護百姓「錢袋子」

農行致力於打造智慧銀行新生態，如在手機銀行推出「網點預約」功能，讓客戶能實時查看排隊情況；AI數字人儲備海量金融知識，成為大堂經理業務諮詢、客戶分流的得力助手。同時，農行還推出「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遠程銀行中心、手機銀行提交資料，實現業務預先審核及處理，一次到店即可完成辦理，極大地提升客戶體驗。

農業銀行始終將滿足客戶需求作為改進服務的動力，圍繞客戶到店全過程，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。農行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；簡化小額遺產繼承查詢流程；深化電詐精準治理，切實守好老百姓的「錢袋子」。



●農行遠程銀行中心手語客服。

相約「爾濱」助力冰雪經濟

「這個冬天有點忙！」農行黑龍江尚志亞布力支行行長李志成說，為了服務好境內外賓客，員工們都「拚了」。今年冬天，農行黑龍江分行對所屬冰雪旅遊景點周邊網點進行全面升級。

在哈爾濱中央大街附近的農行網點，精心打造的「只此青綠」主題印章台，成為遊客熱門打卡點，為金融服務增添了獨特的文化韻味。從賬戶服務、外幣兌換，到貼心的「零錢包」發放，農業銀行致力於滿足境內外遊客的各類現金需求。

打造便捷支付 迎接八方來客

在亞布力等核心滑雪場地，農行黑龍江哈爾濱分行專門布放75台商戶POS機、6台存取款一體機，設立4個人工外幣兌換點，並開設金融便利店，為運動員、觀眾和遊客提供一站式金融服務。農行黑龍江哈爾濱分行還組建外語專業志願者服務隊，確保境外遊客在暢享冰雪激情的同時，金融服務無憂。

「在農行支持下，我們農家樂的利潤翻了好幾倍。」在亞布力滑雪場附近，39歲的朱瑞剛經營的農家樂每天都能迎來絡繹不絕的遊客。

豐富金融產品 創新金融服務模式

「三年前，鄉親們就知道亞布力滑雪場將在今年迎來大規模境內外遊客，我就想把農家樂改造一下，但一直



●農行黑龍江牡丹江分行客戶經理冒雪上門為客戶辦理業務。

資金不足。沒想到前年一入冬，農行客戶經理就來家裏調研，當天我就收到了貸款。」朱瑞剛感激地說。

改造後的農家樂從去年起就遊客爆滿，今年更是生意興隆。讓朱瑞剛更加欣喜的是，今年入冬後，農行又為他家安裝了一套電子結算設備，遊客們都誇讚這裏支付便利。

為了進一步支持黑龍江冰雪經濟快速發展，今年農行黑龍江分行選出台支持黑龍江省冰雪經濟加快發展十二條措施，並創新旅遊景區「整區授信」「冰雪體育場館建設信貸投入+運力提升收益還款」等貸款模式，積極探索「金融+文化IP」全鏈條金融服務模式，進一步加大信貸投放力度。