



## 中国农业银行新疆兵团分行 “农情服务”润天山 金融为民显担当

日前,中国农业银行2023年度客户满意度调查评价结果出炉,中国农业银行新疆兵团分行(以下简称“农行兵团分行”)在丰富多元的服务内容、专业精湛的服务水平、深入人心的服务文化等方面表现优

异,综合排名跻身系统前5名,客户满意度达96%。  
巍巍天山,“农”情无边;猎猎旗帜,初心为民。多年来,农行兵团分行坚持以人民为中心,深刻把握金融工作的政治性、人民性,聚焦“农

情服务、温暖同行”主题,扎实推进“农情服务工程”,擦亮“农情暖域”服务品牌,着力为广大职工群众提供有速度、有力度、有温度的便捷金融服务。  
从塔里木河畔到阿尔泰山脚下,

从帕米尔高原到准噶尔盆地,农行兵团分行“农情服务工程”在天山南北生根开花,随着网点“环境升温、服务升温、品牌升温”等一系列务实举措落地见效,金融“活水”润泽乡村振兴,赋能职工群众美好生活。

### 坚守初心 高效服务有速度

“感谢你们加班加点、不厌其烦地帮助我!”近日,客户张女士把一面印有“助企发展 共创辉煌 凝心聚力 银企共赢”字样的锦旗送到农行草湖兵团分行唐城支行。  
一面锦旗,见证“双向奔赴”。2023年农机销售旺季,面对大量农机具采购需求,作为农机具销售企业负责人的张女士,打算扩大农机具销售规模,正为周转资金不足而发愁时,农行草湖兵团分行唐城支行客户经理凯

丽毕奴尔·艾尼瓦主动上门拜访,在了解此情况后,第一时间用随身携带的外拓设备进行测额,并为企业成功申请到300万元普惠贷款,解决了客户燃眉之急。这期间,该行网点工作人员又多次上门为张女士的公司提供员工工资卡、信用卡、养老金办理等金融服务。  
农行便捷快速的金融服务,张女士每每提到总是竖起大拇指连声称赞。“本以为这是一件很小的事

情,没想到客户会特意带着锦旗前来感谢。”沉甸甸的锦旗面前,客户经理凯丽毕奴尔·艾尼瓦表示今后会再接再厉,继续为客户提供高质量的金融服务。  
农行兵团分行坚守初心,始终把客户金融需求放在首位,建立落实网点特殊服务快速响应机制,高效快捷服务急客户之所急,应客户之所需,解客户之所难。  
近日,有着多年蟠桃种植经验

的十二师头屯河农场种植户李乐乐想扩大种植规模,奈何资金周转不开,农行乌鲁木齐城西兵团支行在整村授信走访时得知其融资需求,第一时间为她提供贷款,帮助其渡过难关。  
“收到我的贷款申请后,工作人员主动上门提供金融服务,不到3天就为我办好了贷款,让我有了扩大种植规模的底气。”李乐乐收到10万元贷款到账短信后喜笑颜开地说。

### 上下协同 便捷服务有力度

近年来,农行兵团分行提高政治站位,倾力打造和兵团发展布局高度匹配的服务体系,紧跟兵团城市、园区建设步伐,在金融同业中率先新设了胡杨河、昆玉、新星等市级分行,在兵团城市、园区等经济发展重点区域加大网点布局力度,目前,农行在兵团设立各级分支机构达288家,拥有员工超过4400人。  
有兵团发展布局的地方,就有农行的服务机构,就有农行人服务的身影。目前,农行是唯一一家服务网点覆盖兵团所有师市、团镇的金融机构,强大的线下服务体系,为农行打造便捷的服务提供了有力支撑。  
为了发挥农行物理网点的优势,

将网点打造成服务实体经济、服务社会民生的重要窗口,打造成展示农行形象、落实金融为民使命的前沿阵地,农行兵团分行扎实推进网点经营环境改善提升工作,近五年,累计投资超2亿元用于网点环境改造,改造数量占网点总量的50%以上,老旧网点改造数量、项目投资规模均创历史新高。  
改造后的网点,客户动线更优、服务环境更美、设施配置更全,有力提升了客户的体验感、获得感。  
不仅如此,农行兵团分行充分发挥物理网点、“金穗惠农通服务点”等渠道优势,持续开展“金融知识宣讲进连队”活动。各级机构纷纷组建服务

小分队、党员先锋队、流动服务组等宣讲团队200余支,走进连队,着力宣讲惠农信贷政策,讲解防范电信网络诈骗、防范非法集资等金融相关知识,把金融服务送到千家万户、田间地头,累计服务兵团超1500个连队,惠及20余万名职工群众。  
同时,持续发挥952个“金穗惠农通服务点”辐射作用,为兵团边境团场职工群众提供小额现金存取、自助缴费等基础金融服务。在兵团偏远农牧团场,打造“人工网点+自助网点+掌上银行+移动服务+惠农通服务点”五位一体的金融服务网络,切实打通金融服务“最后一公里”。  
农行兵团分行顺应数字化发展

趋势,推进线上线下服务协同,推进智慧网点建设,积极推广电子登记、移动审批等数字化管理工具,优化信贷流程,精简业务环节,提升业务效率;加强线上产品研发,创新推出“畜牧e贷”“棉农e贷”等一大批本地化、特色化线上产品;对接数字兵团建设规划,向政务等各类平台输出便民缴费、账户开立、线上融资等金融产品,将政务服务事项嵌入超柜渠道,真正实现“双向嵌入、一网通办”,打造客户体验一流的智慧银行。截至目前,该行掌银客户超340万户,建成“智慧校园”“智慧食堂”等数字化场景800余个,让广大职工群众足不出户便能享受到农行便捷的金融服务。

### 担当有为 公益服务有温度

农行兵团分行持续做优养老金融服务,制定网点建设适老化指引,配备轮椅、老花镜、大字板等多项服务设施物品,建设无障碍坡道,持续强化网点适老化服务硬件保障。扎实推进社保、医保就近办,对辖内253家网点、近550台超级柜台全面升级改造,开通社保“就近办”,医保“就近办”服务专区,在兵团社保经办机构及农业银行网点布放自助机具360余台,着力解决职工群众社保医保业务办理等候时间长、跑路远等难题。截至4月末,农行兵团分行“就近办”网点为职工群众办理社保医保业务超25万笔。  
“我家老人留下一堆硬币和零钱,可以存起来吗?”近期,客户李女士提着一袋硬币和十几卷用橡皮筋扎起来的纸币,来到农行石河子兵团分行西古城支行。  
正值柜面业务办理高峰时段,网点依然抽调出两位工作人员专门进行手工清点。硬币数量多,且面额混杂,

纸币出现变形和污染情况,为清点工作增加了难度。从鉴别、挑拣,再到点数、扎捆,工作人员用时近2个小时才清点整理完毕。看着一摞摞码放整齐的纸币,李女士感动地说:“谢谢你们帮我解决了难题!”  
同时,农行兵团分行积极开展金融助残服务,依托农行“e推客”系统,为兵团有贷款需求的残疾人、残疾人家庭成员及助残致富带头人等提供“残联线上推荐、农行上门办贷、残疾人能够受益”金融助残服务。据悉,农行兵团分行与兵团残联已在14个师市开展了金融助残工作,兵团各师市残联推荐的残疾人全部享受到了农行上门金融服务。  
“我要取钱看病……”近日,一位盲人客户拄着拐杖,步履蹒跚地摸索着走进农行五家渠兵团分行奇台红旗农场支行营业大厅。网点客户经理李文雅赶紧上前搀扶,引导他坐在爱心座椅上。  
在详细了解业务需求后,营业网

点立即开启绿色通道,李文雅全程陪同,内外厅人员联动配合,很快为客户办理了取款手续。想到客户行走不便且携带大量现金,李文雅便主动护送客户回家。这位客户激动地说:“谢谢你们,农行的服务真好!”  
此外,农行兵团分行长期深耕社会公益领域,积极开展植树、助学、环境保护、爱心捐赠等多样化公益志愿服务活动,持续升级打造“农情暖域·工会户外劳动者服务站”,通过划定专区、统一标识、完善设施、专人值班等方式不断规范服务内容,将网点服务资源向户外劳动者及新市民等社会群体开放共享,提供休息、饮水、热饭、充电等各类公益服务。截至目前,农行兵团分行为户外劳动者、到店客户提供各类便民公益服务2500余万次。  
服务不停歇,农行人永远在路上。农行兵团分行将牢记国有大行的责任担当,践行“金融为民”初心使命,扎实开展“农情服务工程”,以“微笑服

务、文明服务、专业服务”为目标,着力打通堵点、解决难点、根治痛点,常抓不懈、久久为功,不断提高金融服务便捷性和满意度,以高质量金融服务不断满足人民对美好生活的向往。  
(本版文字和图片均由农行兵团分行提供)  
图①为提升在校大学生金融素养和风险防范意识,3月13日,农行新疆兵团分行组织员工走进新疆大学,开展了一场有趣生动的“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动。  
图②农行五家渠兵团分行将移动金融服务车开进辖内园区企业,为企业职工办理存取款、账户开立、密码挂失等业务,让企业职工足不出户即可享受银行安全高效的金融服务(资料图片)。



4月5日,农行五家渠兵团分行客户经理深入田间地头,使用移动数字化智能设备为农户办理银行卡业务,发放惠农贷款,为保障春耕备耕提供金融支持。



农行兵团分行为老年客户提供轮椅等适老化设施以及全过程陪伴服务(资料图片)。



2月28日,在农行草湖兵团分行唐城支行营业厅,客户向该行赠送锦旗,表达对该行金融服务的认可。