

中国农村信用合作报

THE CREDIT COOPERATIVE

中华人民共和国农业农村部主管 农民日报社主办 《中国农村信用合作报》社有限公司出版

2024年4月23日 星期二 甲辰年三月十五 第623期(本期12版) 统一刊号:CN11-0036 邮发代号:1-36 邮箱:zhgnxb@126.com

甘肃农信持续开展“进网点、站大堂、提服务”活动

优化窗口形象 提升服务质效

为了让甘肃农信“三抓三促”行动的春风吹拂陇原大地,从2023年开始,甘肃省农信联社党委聚焦“抓执行促落实”,组织管理人员开展“进网点、站大堂、提服务”活动,通过轮流下沉至社网点当一天大堂经理,让管理人员深入基层、深入实际,变被动服务为主动服务,更直接掌握网点运行情况,更全面了解基层员工及客户需求,加大客户维护和营销力度,提升窗口服务形象。

据统计,2023年甘肃省农信联社管理人员参与厅堂服务432人次,累计接待客户9831人,反馈意见481条,已落实416条。一条条务实举措、一项项创新探索、一组组靓丽数据,呈现了一份精彩的“年度答卷”,彰显了新机制带来新气象的磅礴伟力。

进网点

转变作风服务“三农”接地气

甘肃农信系统2000多个基层营业网点,好比遍布陇原大地服务“三农”的一个个“桥头堡”,也是星罗棋布的经营效益“加油站”。甘肃农信积极践行农村金融主力军、乡村振兴排头兵、普惠金融领跑者的职责使命,紧紧抓住网

点优势和服务特色,领导带头进网点,员工常年守网点,全员上下兴网点,场景建设美网点。管理人员在进网点的同时,也进基层、进农户、进田间、进企业。

为持续深入开展“三抓三促”行动,促进甘肃农信上下在学习上下苦功、在执行上铆足劲、在效能上见真章。4月10日,甘肃省农信联社党委书记、理事长王文永深入皋兰县农信联社社址和信用社开展“进网点、站大堂、提服务”活动,从接待客户、宣传产品、洽谈业务等基础性工作做起,了解一线市场动态、业务发展、员工工作生活情况,掀起了管理人员带头转作风、深入基层搞调研、并肩战斗促发展的新高潮。

临潭县农信联社领导班子高度重视此项活动,分别前往基层营业网点,与网点员工一同参加了晨会,参与厅堂服务,班子成员主动接待客户,同客户“面对面”交流,解答客户疑虑。

站大堂

沉浸体验“金融为民”成就感

站大堂一月一次,一站就是一天。站在客户和员工的角度研究、把握和解

决服务痛点及服务需求,彰显甘肃农信有担当、有温度、有情怀的社会新形象,沉浸式体验金融为民的成就感、获得感和幸福感。

3月8日,甘肃省农信联社党委副书记、主任陈金辉在庆阳农商银行调研期间,实地走访了部分基层网点,详细了解业务发展中的困难和问题,勉励干部职工真抓实干、奋勇争先,努力在首季“开门红”业务拓展等重点工作中取得佳绩。

卓尼县农信联社坚持本部支援基层、上下沟通协调、全面服务客户的服务理念,领导干部率先垂范“沉浸式”轮流下沉至各网点当一天大堂经理,并深入当地企业通过“零距离、面对面”的服务,加大客户维护和营销力度,提升窗口服务形象。

提服务

躬身推动业务高质量发展

提服务就是转变思想观念,深入践行以客户为中心的发展理念,促进管理人员在思想上有新触动、服务上有新提升、作风上有新改进、工作上有新提高,躬身推动甘肃农信业务高质量发展。

礼县农商银行把开展“进网点、站大堂、提服务”活动与服务“三农”工作结合起来,从参加网点晨会开始,积极参与到网点业务营销、柜面服务、风险化解等日常工作中,热情引导客户办理业务,解答客户疑问,宣传惠农利民政策,帮助客户通过“超级柜台”、ATM机、“掌上银行”办理业务,激活社保卡,收集客户意见建议以及发现的问题,以实际行动巩固“以客户为中心”的服务理念。

夏河县农信联社牢固树立转作风、促落实、提效能的鲜明导向,领导班子成员“面对面”帮助网点提升服务质量,“点对点”指导网点提升营销质效,引导全社上下把初心和使命放在心上,把责任和担当扛在肩上,不断擦亮“百姓银行”招牌。

下一步,甘肃农信将坚持不懈把“三抓三促”行动作为深化自我革命、推动作风转变、提升工作能力、促进事业发展的有效抓手,持续深入开展管理人员“进网点、站大堂、提服务”活动,按照“转变作风、服务基层、解决困难、促进和谐”的要求,不断完善服务“三农”新机制,为全面推动甘肃农信业务高质量发展注入无限生机和活力。

滑斌 范卫成

为全面支持武夷茶产业链发展和升级,近年来,浙江农商银行联合辖内武夷农商银行不断优化金融服务,丰富金融产品,安排85名“红管家”主动深入茶园走访调研,上门送政策、送贷款、送服务,及时了解茶农茶企生产资金需求,并创新推出茶产业贷款,精准支持茶产业发展,助力春茶飘香四方。近三年,该行已发放茶产业贷款超5亿元,切实以金融力量助力“茶”出致富“茶”,有力、有效促进农民增收,助力乡村全面振兴。因为该行“红管家”走进大田乡白依亭茶园了解其生产情况。

郑航宇 夏超鑫

“2024全国农村金融系统宣传培训”班在广西北海开幕

□ 本报记者 吴叶琪 杨喜明

不负春光好,学习正当时!4月18日,由《中国农村信用合作报》社主办的“2024全国农村金融系统宣传培训班”在广西壮族自治区北海市开幕。来自全国农村金融系统宣传条线的业务骨干共计150余人相聚于此,共同学习交流研讨。

习近平总书记中央农村工作会议上指出,农业强国是社会主义现代化强国的根基。今年中央一号文件锚定加快建设农业强国目标,对全面推进乡村振兴作出了详细部署,释放了重农强农的强烈信号。

当前,农村金融系统也正处于深化改革、转型发展的关键期,切实做好舆情管理,努力把握舆论导向,避免舆论风险,营造良好的企业形象,进一步加强和改进新闻宣传及舆论监控工作,是推动农村金融系统科学发展、稳健发展的迫切需求,也是唱响中国经济“光明论”的有力行动。

为适应新形势下宣传工作的需要,提升农村金融新闻宣传、风险舆论处置能力,举办本次培训班旨在通过专业的培训、丰富的案例,成功的经验,提升全国农村金融系统业务骨干的专业能力,让学员们牢固锚定建设农业强国这一目标,切实增强使命感和责任感,在新时代新征程中彰显农村金融的力量,贡献农村金融的智慧。

培训课程兼顾理论和实操,本次培训班特邀新闻写作及新媒体应用讲师、资深广电节目记者罗晓,新华社大数据中心首席培训师刘炜。他们将从如何用手机快速拍出合适的新闻图片、制作宣传视频,如何快速写好企业宣传常用稿件,以及新闻摄影采访技巧与案例解剖,优质视频的核心要素;品牌宣传、舆情处置、舆情演练等方面进行全面讲解和研讨,让学员能够从容应对舆情事件,并使宣传工作更具专业性、针对性,更好地为企业工作服务,着力营造良好的农村金融宣传氛围。

衡水农商银行践行“金融为民”理念 探索“百姓银行”新内涵

近年来,河北衡水农商银行在不断提升金融服务质效的同时,积极探索“百姓银行”的实现路径,践行社会责任,提高服务水平,坚持崇德向善的情怀,用责任和公益“反哺”社会。

衡水农商银行强化服务,加大“三农”领域信贷投放。近日,该行在衡水市政府召开的“政银企”对接会上与衡水市金融服务中心签署了战略合作协议,共同为小微企业、民营企业提供金融支持;重点支持城乡创业人员、新型农业经营主体等创业群体和特色产业优势产业、新兴产业,不断扩大信贷产品的受益覆盖面。截至3月末,该行涉农贷款较年初新增0.9亿元;“双基”共建贷款较年初新增1.95亿元;普惠性小微企业贷款较年初新增1.99亿元。同时,该行充分发挥“金融专员”作用,为农户和涉农企业的正常生产经营提供有力的信贷支持和便捷的金融服务。截至3月末,“金融专员”协助客户申报支农惠农贷款54笔,金额5680万元。

衡水农商银行全面推行“上门式”移动金融服务,打破时间和地域限制,信贷员携带“一个挎包、一台平板电脑”,搭建起“挎包移动银行”,今年一季度,该行累计走访服务居民150余人。同时,该行全力推广“智慧柜台”业务,向“机具业务办理+柜外营销拓展”转型。大堂经理引领客户走到相应“智慧柜台”前,只需几个简单的流程,就可以完成相关业务,实现“30秒分流、3分钟营销”经营模式,有效提升客户体验。此外,该行持续加大推广

数字人民币,以网点为宣传主阵地,在大厅规范放置宣传海报、宣传折页,大堂经理适时向客户普及数字人民币知识;并积极做好外拓营销,进企业、社区、商圈等持续推进宣传工作。截至3月末,签约“数字人民币钱包”22688个,数字人民币商户5348户。

该行积极参与文明实践志愿服务活动,组织志愿者每周在车流量较大的路口协助交警疏导交通、帮扶路人;定期前往责任片区清理街道,打扫环境卫生;不断优化柜面服务,选树“文明服务标兵”,设立“共产党员先锋岗”,全面打造文明服务窗口。近年来,该行已开展各类文明创建活动180余次,参与员工3500余人。同时,该行持续开展形式多样的金融宣传活动,坚持每年农闲时间开办“金融夜校”活动,向村镇、社区百姓普及金融知识;积极在“3·15消费者权益日”“征信宣传月”“普及金融知识万里行”等重要社会宣传节点中发挥自身点多面广优势,开展主题宣传活动。截至目前,该行已开展各类金融宣传活动90余次,受益群众达5万余人次。该行还为年迈老人、残疾人等特殊群体开通“绿色通道”,对于办理挂失改密等特殊业务,携带移动展业设备提供上门服务;每年赴养老院开展爱心敬老志愿服务活动,为老人们送去生活物资,并帮助打扫卧室、庭院卫生,提供免费的理发服务;定期与晖晖义工开展关爱留守儿童活动,送去衣物、书籍等物品,鼓励孩子们认真学习,健康成长。

刘嘉喆



强化金融“加速器” 培育新质生产力

河津农商银行打通堵点

支持传统产业企业转型升级

发展新质生产力的核心要素是科技创新,但技术突破并非朝夕之功,需要持续投入资源。作为经济的源头“活水”,金融要高效赋能新质生产力培育和壮大。今年以来,山西河津农商银行增强金融工作的政治性和人民性,以支持新质生产力发展为新抓手,打通金融支持传统产业转型升级和新兴产业培育壮大的堵点、卡点,不断孵化培育“耐心资本”,赋能新质生产力,有效提高金融资源的配置效率,有力提振经营主体信心。

战略性新兴产业和未来产业是形成和发展新质生产力的重点领域,也是科技型企业的聚集区。

科技型企业前期资金投入大,难以产生立竿见影的效果,多数初创期科技企业既缺少抵押物,也没有好看的财务报表。针对这些问题,河津农商银行创新理念,积极培育“耐心资本”,即对成长性科技企业给予足够的耐心,探索发放“耐心贷款”,以耐心匹配和陪伴科技企业成长。

山西中达铝业有限责任公司(以下简称:中达铝业)是一家传统产业企业,也是河津农商银行的老客户。公司始建于2000年,是一家集科研、开发、生产于一体,生产α-氧化铝微粉及多品种陶瓷制

品的企业。公司研发的“高耐久性能的陶瓷辊棒”和“高性能陶瓷用α-氧化铝微粉”两项技术,获省级科研成果奖。

曾经,中达铝业通过延伸产业链,也辉煌过。2010年,该公司利用自身资源优势,做强α-氧化铝产业,向建筑陶瓷市场进军。中达铝业的欣中达等品牌地板砖凭借着较高的性价比,建立了广泛而通畅的销售网络,营销网点遍布全国十几个省份,品牌知名度、美誉度不断提高。

近些年,受建筑行业大环境的影响,中达铝业的地板砖产品在激烈的市场竞争中,销售困难,流水线停止生产,企业再次来到决定命运的关口。这让企业负责人温永峰感到迷茫,看不清前进的道路,企业经营压力越来越大。

“坐在办公室碰到的都是问题,下去调研看到的全是办法。”2023年3月份,河津农商银行在一次进厂调研时,得知企业处境后,客户经理建议温永峰走出去“开阔眼界”。

之后,温永峰三去江浙地区走访调研。在外地,温永峰回访了许多年不联系的客户,又发现了一些新的行业趋势和商机。慢慢地,温永峰的思路被打开了。“必须进行产品升级,不然就是死路

一条。”调研回来的温永峰拿定主意,决定进行陶瓷造粒粉的生产制造。

在陶瓷制品制造行业中,陶瓷造粒粉是不可或缺的原材料之一。目前,陶瓷制品已经广泛应用于各个领域,其中的高温陶瓷材料则在电子、航空等领域有着广泛的应用。因此,陶瓷造粒粉所属的行业也具有广泛的应用前景和市场空间。

转型的方向有了,可是,转念想到企业转型升级需要的资金,温永峰又一次犯了难。

河津农商银行详细了解中达铝业这个转型项目,经过分析研判,觉得该项目方向没有问题,市场前景也不错。2023年9月份,河津农商银行决定投放贷款支持中达铝业转型发展。

“收到银行放款后,我马上将陶瓷造粒粉生产线以及技术工人等全部引进过来,现在效果非常明显,对于企业的发展,我现在信心百倍。”温永峰激动地说。

刘晋林

农金微评

破解大型银行服务下沉压力

□ 徐道红

大型银行金融下沉,用金融科技、低利率手段打开农村金融市场的做法,极大地挤压了农村中小银行的空间,原本是“蓝海”的农村金融领域已变成“红海”。近日,笔者在与多家农村中小银行负责人沟通中,感受到许多中小银行对大型银行服务下沉表现出焦虑,许多农村中小银行因资金来源、人力成本较高,无法和大型银行开展利率价格战,只能眼睁睁地看着大型银行利用低利率抢夺原本属于自己的客户。如何破解大型银行服务下沉所带来的压力,各地农村中小银行机构均在寻找解决方案。

农村中小银行的短板是获取资金成本较高、人力成本高、金融科技相对落后。大型银行在农村的短板是人缘、地缘不熟,农村网点少或是空白。大型银行通过金融科技弥补了自己部分网点和人手不足的问题。根据实际情况,

单纯的进行“利率战”,农村中小银行没有任何胜算。笔者在和农村中小银行负责人交流中,也发现部分中小银行已找到破解大型银行服务下沉压力的办法。有些农村中小银行跳出金融做金融,充分发挥自己在农村地区网点广、人员多的优势,从延伸服务来维护、拓展客户。如江苏昆山鹿城村镇银行充分发挥自己对客户熟悉的优势,针对自己服务客户的财务痛点问题,免费为客户开发一套财务信息综合处理共享系统,可以帮助企业解决报税、报关等多个领域的财务难题,节省了合作企业的人力成本支出,增加了客户的黏性。还有的农村中小银行发挥自己贴近社区的优势,出资开展便民服务,用公益活动聚集人气,并把自己所聚集的人气巧妙地和自己服务的客户的业务相融合,不但为企业展示、销售产品的渠道,而且也

极大地方便了社区居民,以此占据先机,让大型银行服务下沉无法复制。

面对大型银行服务下沉的压力,许多农村中小银行迎难而上,拿出了许多行之有效的破解办法。各地农村中小银行彼此之间要加强交流,学习借鉴别人的经验,埋怨、等靠,不作为只会让自己错失机遇;要发挥决策链短、农村地区“三熟”等优势,在对方短板处下足功夫,心系服务“三农”,自然会找到适合自己特点的破解之法。

金融机构要把金融的政治性、人民性、专业性三者融合。大型银行下沉服务农村群众是一件利民的大好事,但一些大型银行单纯靠低利率抢农村市场金融份额之事并不可取。大型银行要尊重金融专业性规律,发挥金融科技优势,在多方面服务农村群众方面下功夫,也可以携手农村中小银行开展业务合作,取长补短,将竞争对手转变为合作伙伴。

丹江口农商银行“向水发力” 加大资金支持 激活“水经济”

2.42亿元,净增额占全市银行金融机构的60.54%。

丹江口农商银行聚焦丹江口市水资源多元主体,进一步扩大“水经济”发展体系研究,主动谋划“水经济”项目,做大做强“水经济”,致力把一库“生态水”转化成“财富水”。

作为丹江口市地方法人金融机构,湖北丹江口农商银行坚决把支持丹江口市水经济高质量发展作为首要任务,通过加大涉水企业产业及项目资金支持,不断优化金融服务,“向水而谋,向水发力”,为丹江口市做大做强“水经济”,助推高质量发展提供了源源不断的金融“活水”。截至2024年2月末,丹江口农商银行各项贷款比年初净增7.98亿元,同比多增

营。同时,以水项目和水产业为基础,做好“山水田园”文章,服务乡村振兴,助力乡村山清水秀、农民宜居宜业。

丹江口农商银行不断延伸金融服务内涵,支持水产加工、冷冻企业发展,支持丹江口市港务发展有限公司等水上集成运输企业发展。同时,该行重点围绕清洁能源开发、企业节能减排、固废污水处理等领域加大信贷投放,发放贷款2000万元支持清源供水、农区灌溉及节水设施改造、小流域综合治理等守水护水项目建设,助力地方经济绿色、低碳高质量发展,努力实现“水经济”领域金融支持全覆盖。

柯海涛