

永康农商银行  
为困难学子铺就求学路

永康市石柱镇下杨村学生杨某，自幼父母离异，多年来与父亲相依为命。然而父亲突患中风失去劳动能力，今年他收到大学录取通知书后，近万元学费成了求学路上的“拦路虎”。浙江农商联合银行辖内永康农商银行得知情况后，开辟“绿色通道”，简化审批流程，仅用2个工作日便将助学贷款顺利发放至其手中，解开了他求学路上的“心结”。

为助力困难学子，该行金彩志愿服务队暑假初期启动全方位宣传：线上通过公众号、员工微信朋友圈推送政策解读与申请步骤，打破信息时空限制；线下深入村社开展“拉网式”摸排，精准筛选困难家庭后安排专人入户宣讲，确保政策传达到位。目前，该行已走访困难家庭300余户。

此外，该行设立专属服务窗口，安排业务骨干全程跟踪办理，最快2天内可放款；助学贷款执行LPR减70BP利率，叠加贴息政策后学子在校期间“零成本”借贷。截至目前，该行累计发放生源地助学贷款239笔、金额370万元。

顾鹏飞

和顺农商银行  
优化“管理+服务”转变工作作风

今年以来，山西和顺农商银行组织全员聚焦“十种意识”，以自我反省、自觉补课、自我加压的态度转变工作作风，全力做好“管理+服务”优化文章。

在管理提升上，该行一方面对标“讲政治、出业绩、会管理、善协同、展形象”15字要求，引导干部审视不足、补能充电，在“学中干、干中学”中克服本领短板，练就与岗位适配的履职能力，构建“一级做给一级看，一级带着一级干”的良性机制；另一方面，推动全员树牢责任、团结与交账意识，激发“人人是主力”的热情，以“不获全胜不收兵”的决心，将“层层贯彻、步步推进、人人落实”的要求贯穿二季度经营发展全过程。

在服务优化上，该行通过支部联系、包点督导、定向帮扶、上柜服务等举措，做实“三个服务”；领导班子带头领题，对照金融研究课题任务开展开门调研，大兴调查研究之风，为基层办实事、解难题，拉近与的群众距离，提升客户满意度。

赵银利

阳新农商银行  
发放350万元“商业信用价值贷”

“工程建设已如火如荼展开，没想到公司这笔350万元贷款能这么快下来，比我以前办理个人贷款还快，着实出乎意料。”谈及与湖北阳新农商银行的合作，湖北某建筑劳务有限公司负责人游某言语间满是赞誉。

该公司成立于2017年，在负责人游某近30年工程从业经验及丰富人脉资源的加持下，公司得到快速发展。目前，公司年营业收入达2000余万元，为50余人提供了稳定的就业岗位。凭借良好的施工资质和工程质量，公司已有多个项目同步施工。然而，因新承接的武汉某科工集团有限公司分包工程投入较大，公司面临短期流动资金不足的难题，新工程建设一度面临停滞风险，这让游某犯了难。

阳新农商银行双支行了解这一情况后，主动上门对接，深入了解企业融资需求，为其精准匹配“商业信用价值贷”产品，开辟“绿色通道”、简化贷款流程，仅用3天便成功发放贷款350万元，解了游某的燃眉之急。

张云召 全书佑

道县农商银行  
为客户兑换6万余元残损币

“小同志，麻烦帮我看，我这发霉的钱怎么办呀？”日前，一位老人提着一袋现金，神色焦急地走进湖南道县农商银行营业部。

据了解，这位老年客户多年前将一笔现金放入铁锅中，埋在地下保存，后来因时间久远完全忘记了此事。直到近日，他看到该行工作人员在村里宣传存款保险，才突然想起此事。当老人挖出铁锅时，发现纸币已严重发霉、粘连，铁锅也锈迹斑斑。他心急如焚，当即赶到该行寻求帮助。

当时正值业务办理高峰期，柜面人手本就紧张，但工作人员一边安抚老人情绪，一边迅速上报情况。总行运营管理部立即协调就近网点会计主管携带专业工具赶来支援，并第一时间联系人民银行永州分行道县营业管理部，邀请工作人员现场指导。面对成捆粘连、霉变严重的纸币，工作人员借助专业设备，细致分类、逐张鉴别真伪，精准测量残缺比例。经过5个多小时的耐心拼接与清点，最终成功为老人兑换6.47万元。

卿海林 郭羽飞

沛县农商银行坚持“三个并重”

推动高质量发展

长期以来，江苏沛县农商银行作为地方金融主力军，面对复杂严峻的国内外环境，立足当地实际，在江苏农商联合银行工作精神指导下，紧跟地方政府服务乡村振兴工作部署，通过坚持“三个并重”，奋力推动自身高质量发展。

该行坚持业务发展与风险管控并重，聚焦主责主业，在持续增强市场经营与拓展能力、牢牢把握发展机遇的同时，不断优化业务结构。该行在深耕传统信贷业务基础上，积极拓展普惠金融、绿色金融等新兴领域，通过创新金融产品和服务，满足不同客户的多样化需求。与此同时，该行持续完善全面风险管理体系，强化贷前、贷中、贷后全流程管控，运用大数据、人工智能等技术提升风险识别和预警能力，严控不良贷款增长，确保资产质量稳定，为业务的持续健康发展提供坚实保障。

该行坚持对公业务与零售业务并重，一方面，不断深挖零售客户群体，围绕县域内个体工商户、小微企业主、新

型农业经营主体等重点客户，推出差异化零售信贷产品，优化贷款审批流程，提升服务效率，全面满足客户生产经营和消费升级需求；同时加大零售业务数字化转型力度，完善手机银行、网上银行等线上服务渠道，丰富场景化金融服务，切实增强客户黏性。另一方面，在对公业务领域，该行聚焦县域重点产业和特色产业，主动对接地方政府，加大对制造业、现代农业、绿色金融等领域的信贷支持，提供综合化金融服务方案，助力企业做大做强与产业升级。通过对公与零售业务的协同联动，该行形成相互促进、共同发展的良好局面，为自身可持续发展注入强劲动力。

该行坚持文明服务与经营发展并重，将文明服务理念贯穿经营发展全过程，持续优化服务流程，提升服务质效。在服务环境打造上，该行统一网点视觉形象，完善便民服务设施，营造温馨舒适的业务办理氛围；在服务流程优化上，简化业务办理环节，借助智能柜员机、移动展业等设备提升服务效率，减少客户等待时间；同时加强员

工服务礼仪和专业技能培训，规范服务用语与行为标准，要求员工以热情、耐心、专业的态度服务每一位客户，用心解决客户在业务办理中遇到的问题。此外，该行积极开展“精细走心”“最美笑脸”“百姓口碑”“百花齐放”等主题活动，广泛收集客户意见建议，针对性补齐服务短板，成功树立“有温度、有情怀、有口碑的零售标杆银行”的良好形象。该行通过将文明服务内化为企业文化、外化为服务行动，不仅增强了客户的信任感与满意度，更以优质服务赢得了市场认可，为经营发展汇聚源源不断的动力，实现了社会效益与经济效益的有机统一。

下一步，沛县农商银行将继续以“三个并重”为指引，持续深化改革创新，在业务发展中严守风险底线，在服务升级中夯实客户基础，以更高站位融入县域发展大局，以更实举措服务地方经济社会发展，全力打造服务高效、风险可控、业绩优良的地方银行，在推动业务高质量发展的道路上稳步前行。

王文利



近年来，云南玉溪市江川区花卉产业快速发展，为更好精准施策，践行金融“五篇大文章”发展要求，玉溪市江川区农信联社下沉服务，深入大花萼兰种植基地，全面了解大棚建设、花苗栽种、销售渠道等多个环节，听诉求、解难题、送政策，实现金融与产业同频共振，助力乡村振兴。图为该行工作人员走访基地种植户。

龚梦迪

阳曲农商银行全方位宣传知识

提升公众金融素养

在当前金融环境日趋复杂的背景下，金融知识普及与风险防范宣传尤为重要。近年来，山西阳曲农商银行积极响应金融监管政策导向，通过全方位、多层次的宣传举措，着力为广大群众提供更安全、便捷的金融服务，在提升公众金融素养的同时，持续提升自身品牌的知名度与美誉度。

网点大厅内，该行工作人员精心设置的“金融知识宣传角”格外醒目，宣传架上整齐摆放着涵盖各类金融知识的宣传折页，内容涉及防范电信网络诈骗、识别非法集资、理财投资风险提示、个人征信保护等方面，以通俗易懂的语言和真实案例，向客户传递金融安全信息；大厅的LED电子显示屏循环播放金融宣传视频，从常见诈骗手段剖析到合法金融产品介绍，吸引

着往来客户的眼光。

为了让更多群众受益，该行组建多支金融服务小分队，深入社区、乡村、学校、企业等不同场景，将金融知识宣传延伸至社会的各个角落。在社区，金融服务小分队与居委会紧密合作，依托社区活动中心、休闲广场等场所，针对养老理财、家庭资产配置等问题深入讲解，并结合近期典型诈骗案例，提醒居民保护个人财产安全；在乡村，重点宣传支农惠农政策、助农贷款办理流程以及防范农村常见金融诈骗手段，让村民们听得懂、记得住；在学校，通过开展金融知识小课堂、开展金融知识趣味竞赛等形式，激发学生学习金融知识的兴趣；在企业，为员工开展金融服务定制化宣传，受到了企业员工的一致好评。

在国家网络安全宣传周期间，该行聚焦网络金融安全开展系列宣传活动。线上，该行通过微信公众号等平台，发布网络金融安全风险提示、防范电信网络诈骗等内容；线下，在网点和宣传活动现场，工作人员向客户详细介绍如何防范网络“钓鱼”、保护个人金融信息安全等知识，让客户亲身体验网络诈骗的手段和危害，增强防范意识。

此外，在重阳节、开学季等特殊时段，该行分别针对老年群体和学生群体开展有针对性的宣传活动。在重阳节，该行针对老年客户举办“金融知识大讲堂”，讲解防范养老诈骗知识，并提供上门服务；开学季则走进学校，为新生开展“金融知识第一课”，帮助学生顺利开启校园金融生活。

车俊霞 王兵

吉水农商银行多维发力

激活“效能引擎”

今年以来，江西吉水农商银行紧扣省行“固本培新、降本增效”工作要求，坚持向专业化经营、精细化管理要效益，以“理念革新、阵地坚守、服务破局、成本精控、多渠创收”五维发力，将效能提升贯穿管理与服务全链条。截至8月末，该行各项收入同比净增13.98个百分点，五大成本同比下降10.71个百分点，成本收入比为21.32%，同比下降3.21个百分点。

以思想破冰引领行动突围。该行将“固本培新、降本增效”列为年度“一号工程”，召开党委专题研究会4次、全行推进会2次；围绕“规模与效益如何平衡、质量与速度怎样兼顾”开展全员大讨论，着力破除“重投放轻管理、重数量轻质量”的惯性思维；建立“党委包片、部门联点、员工联户”责任体系，把任务分解到岗、责任明确到人，升级完善“十张表”赛马机制，按月通报成效，约谈滞后网点，推动“每一分投入算效益账、每一项业务讲性价比”成为全员行动自觉，凝聚起上下同心抓效能的强大合力。

锚定“支农支小支微”主责主业，

该行深化整村授信提质行动，组建专业团队摸排乡贤、种养大户等客户，高标准打造29个规范化整村授信行政村，配套“农户小额信用贷”等产品，授信覆盖面达42.16%；聚焦重点群体与市场双向发力，建立创业群体“白名单”，发放创业担保贷款2.7亿元；主动走访园区企业390家，推出“入园贷”专属产品，新入园企业授信覆盖面超80%。截至8月末，该行新增企业贷款94户、金额4.5亿元。

为破解服务瓶颈，该行以数字化转型与场景拓展为抓手，构建“线上+线下”融合服务生态。线上，该行升级服务渠道，依托外呼平台建立“精准触达+智能服务”一体化营销体系，定向对接流失客户、学生群体等重点客户，同步优化手机银行特色功能，适配农村社区社保缴费、农资采购等高频需求；线下深耕场景渗透，统筹网点社保卡调配与服务升级，通过特色产品提升社保卡金融价值，发挥“金融服务驿站”功能，结合助学贷款、创业担保贷款等业务开展精准服务，形成场景与业务联动的增长格局。

该行牢固树立“过紧日子”思想，以“制度先行、定额管控、动态督导”全链条举措压缩成本空间，筑牢效益提升“节流防线”。一方面，该行下发降本增效专项方案，明确工作目标、实施路径及核心要求，细化各部门、网点成本管控职责，构建“有章可循、有责可依”的管控体系；推行“定额管理+总量控制”机制，对网点拓展费、会议费、水电费、公杂费等关键开支设定明确额度标准，严控支出上限。另一方面，该行在日常开支中深化“全员节支”行动，落实办公用品按需申领、水电消耗定额管理，并通过“绿色办公”提示倡导无纸化办公等细节节约举措，推动办公费用同比下降12.1个百分点。

在增收路径上，该行以资产提质与业务拓展双向发力，建立“资金池”动态管理机制，结合市场走势调整资产配置结构，压降低效资产占比的同时优化债券资产久期，同步强化宏观政策跟踪与市场研判。截至8月末，该行资金业务实现净收入1.47亿元，同比增长19.5%。

江玉秀 陈建

芮城农商银行

多措并举清收不良贷款

近年来，山西芮城农商银行紧紧围绕“向存量资产要效益”这一主线，积极探索“四位一体”不良贷款清收机制，成功化解多笔历史遗留难题。截至目前，该行累计清收不良贷款1.73亿元，其中一笔历时八年的顽固不良贷款，以现金收回、以股抵债的方式实现清收，总计收回本息2281万元，极大提振了全员信心，也对当地部分恶意逃废债企业形成有力震慑。

该行强化顶层设计，建立由风险资产经营中心统筹、全员认领并配套保证金制度的责任体系，通过“时间靠前、奖励翻番”机制激发内生动力；借助司法调解力量，由农调委专注小额不良司法调解，每周对接召开会议推动诉前化解，提升法执效率，形成常态化震慑氛围；引入风险代理，攻克司法障碍突出的疑难大户；组建清贷专班，专项清收核销贷款及抵债资

产等类别资产。同时，该行按不良额度实施分类清收策略：对500万元以上的大户，由高管带头包户攻坚；对10万元以下的小户，建立四类台账按“由易到难”原则逐步推进。此外，该行通过“三级包户”和奖惩并重的考核机制，进一步压实清收责任、激发全员参与积极性。在实战中，该行注重“苦干+巧干+实干”，一方面坚韧攻坚，复盘多年未解案例，借助异地律所突破僵局；另一方面善用外力，积极与政府沟通协作，设计共赢方案，实现政府、银行与企业三方利益平衡；同时创新运用“诉调+电催”模式，提升清收覆盖率和威慑力，以多元方式巩固清收成效。

芮城农商银行以系统思维和创新方法，将不良清收这场“攻坚战”和“持久战”稳步推向深入，为自身高质量发展提供了有益实践。

张铮

公安农商银行营业部

“三位一体”推动社保卡换发

自第三代社保卡换发工作启动以来，湖北公安农商银行营业部积极探索“前置对接、多维宣传、便捷服务”三位一体工作模式，推动第三代社保卡换发工作初见成效。截至目前，该行已完成换发1600余张，其便民服务赢得周边居民一致好评。

为高效推进换发工作，该行主动对接人社部门与各社区居委会，快速建立协同工作机制，构建起银行、主管部门、居民多方职责清晰、联动紧密的工作格局；同时，安排专人分批次0进驻社区，集中上门收取客户身份证复印件、参保信息表等材料，切实减少居民现场办理等待时间；通过与人社局实现数据互通，精准完成信息核验“零差错”，为大规模换卡筑牢基础。

在宣传服务方面，该行依托“线上+线下”立体宣传矩阵，在社区公告栏、微信群、公众号等多个平台发布换卡须知和办理流程；积极开展“社

保卡进社区”现场宣讲活动，累计发放宣传单页1000余份，触达群众3000余人次。此外，该行专门开设“社保卡专窗”，配备业务熟练、操作高效的柜员团队，将平均业务办理时间压缩至10分钟以内，并通过多次培训演练，实现“来即办、办即走”的高效换发服务流程。

针对高龄、行动不便的老年客户，该行推出上门办卡服务——柜员携带移动开卡机，走进社区、养老院乃至居民家中，现场完成信息录入、人脸识别和激活操作。目前，这一暖心服务已惠及10多位长者，真正做到“服务送上门，关爱零距离”。

在办理社保卡的同时，该行还同步推广手机银行、“公积金e贷”等相关业务，实现“一卡多用、多业务联动”。通过换卡场景，该行新增绑卡用户超300户，带动存款、贷款业务预约数笔，有效提升了客户黏性和综合金融服务覆盖率。

殷嘉鸿

资中农商银行

生源地信用助学贷款工作取得实效

日前，四川资中农商银行积极响应国家号召，坚决贯彻落实教育惠民政策，全力推进2025年生源地信用助学贷款工作，切实打通政策落地的“最后一公里”。截至目前，该行已通过资助中心审核的助学贷款达5251笔、金额6946.21万元，首贷、续贷笔数及金额较去年同期增幅明显。

该行在年初即成立了专项工作小组，制订翔实可行的工作方案，明确前中后台各部门职责，构建起前中后台联动、总分机构协同的高效工作机制。同时，该行组织全行客户经理及柜面人员开展3轮政策解读会、系统操作和服务培训，受训人员达200余人次，切实提升了一线人员专业素养与服务能力，为助学贷款高效规范办理奠定坚实基础。

为实现“政策找人、应知尽知”，该行积极构建“线上+线下”“传统+创新”的立体化宣传格局，着力提升政

策传播效率和精准度。线上，该行依托微信公众号、视频号、手机银行APP等平台，持续发布政策图解、申请指南、常见问题答疑等内容，并联合县融媒体中心、教体局公众号等外部渠道共同发声，扩大政策辐射范围；线下，主动与教育部门、学校联动，设立宣讲台，组织“金融辅导员”进驻考点和乡镇高中，开展“金融政策进村社”活动，推动政策覆盖至所有村社，真正实现“政策下沉、服务上门”。

为保障贷款“应贷尽贷”，该行在所有营业网点均设置“助学贷款绿色通道”，提供一对一专属服务；优化手机银行在线申请功能，客户可通过手机端完成信息填报、材料上传、合同预签等操作，实现“一次都不跑”便捷办理；高峰期间延长服务时间，并为偏远地区及特殊情况学生提供预约上门、远程视频面签等个性化服务50余次。

邹凤

尚义县农信联社

筑牢安全防线 守护百姓“钱袋子”

今年以来，河北尚义县农信联社以“守护群众财产安全”为核心目标，通过多渠道、多层次的宣传教育与实践行动，全面强化非法集资防范工作，提升公众风险识别能力，从源头上筑牢金融安全防线，为百姓“钱袋子”保驾护航。

该联社在网点醒目位置设置宣传专区，摆放反诈手册、案例图解等资料，在化解客户等待焦虑的同时传递实用信息；利用客户办理业务的碎片时间，由大堂经理、柜员主动普及防非知识，结合真实案例剖析非法集资套路，引导客户树立理性投资观念，避免陷入“高息陷阱”；针对老年客户群体，推出“适老化”防非课堂，通过方言讲解、情景模拟等方式，帮助其识别“养生投资”“养老项目”等常见骗局，增强风险抵御能力。

依托“金融大集”等活动，该联社走进偏远乡村，通过方言快板、有奖问

答等形式普及《防范和处置非法集资条例》，揭示“虚拟货币”“消费返利”等新型诈骗手法；组建青年志愿者服务队，面向学生及家长开展“金融知识进校园”活动，结合助学贷款政策解读，重点提示“校园贷”“刷单兼职”等风险，助力青少年树立正确金钱观；面向青年创业者、商户开展“反洗钱专题沙龙”，揭露跨境赌博、收单洗钱等犯罪手段，增强风险防范意识。截至8月末，活动覆盖超1万人次。

此外，该联社积极打造“传统+新兴”双轨宣传模式，实现宣传效果最大化。该联社在网点悬挂警示横幅，利用LED电子显示屏滚动播放防非标语，营造“抬头可见、驻足可学”的宣传氛围；联合社区、村委会设置“防非宣传角”，定期更新风险提示信息；通过微信公众号、视频号，以漫画、短视频等形式解析典型案例，提升宣传精准度。

张晓雨