

党旗引领“农”情路 服务民生有温度

农业银行大同市分行以高质量金融服务书写为民答卷

本报记者 刘江华 通讯员 张步文

今年以来，农业银行大同市分行擎起党旗领路，深入贯彻正确业绩观和新发展理念，将“网点服务提升年”活动作为践行“金融为民”理念的生动实践。从网点厅堂的暖心守护到田间地头的金融“活水”，从服务小微企业的“及时雨”到回应百姓关切的智慧平台，该行正在用更有温度、更有深度、更有力度金融服务，书写着服务地方经济、赢得百姓口碑的时代答卷。

党建领航 把为民服务刻进骨子里

“业绩好不好，要看群众口碑好不好。”在农行大同市分行，这不仅是一句口号，更是全行上下遵循的正确业绩观。该行坚持党对金融工作的领导，将党建与业务深度融合，通过设置党员示范岗、开展“网点主任讲服务”主题晨会，让党员干部以身作则、率先垂范。

每周的“网点主任讲服务”主题晨会，不仅是部署工作，更是一场服务理念洗礼。该行制作的《营业网点规范化服务标准》教学短片，通过可视化、标准化的演示，让员工对服务礼仪和流程入脑入心。通过温馨服务故事用身边人讲身边事，激发了全员“比学赶超”的服务热情。党建不再是抽象的理论，而是转化为柜台上一个真诚的微笑、大堂里一次及时的帮扶、面对客户难题时一次主动的

担当。

细节入手 让“农情暖域”触手可及

在“网点服务提升年”活动中，农行大同市分行聚焦百姓对金融服务便利化、人性化的需求，全力打造“农情暖域”服务品牌，让银行网点不仅是办理业务的场所，更是传递温情的港湾。

以“七有服务”重塑体验。该行全面推行服务有温度、员工有热情、业务有效率、投诉有压降、厅堂有秩序、空间有格调、安全有保障的“七有服务”，并配套非现场视频检查、客等超长整治等七大举措。通过精细化管理，全行平均客户等候时长由最初的15分钟大幅压降至7分钟，客户满意度高达98%以上。数字的背后，是流程的优化和效率的提升。

以特殊关怀传递温度。面对老龄化社会的到来，该行做实做细适老化服务。从网点的放大镜、急救药箱，到为行动不便的老人上门服务，农行用实际行动破解“数字鸿沟”。5月的一天，大庆路支行员工在客户突发疾病的危急时刻，4分钟内买来速效救心丸助其脱险，事后客户送来“危急时刻伸援手，热情服务暖人心”的锦旗，这正是“农情暖域”品牌最生动的注脚。

以共享资源惠及大众。该行联合市总工会，在辖内54个营业网点全部挂牌“工会驿站”，为快递小哥、环卫工人等户外劳

动者提供歇脚、充电、热饭的便利，实现了网点服务资源向社会开放共享，打通了服务群众的“最后一公里”。

扎根县域 引金融“活水”润泽“三农”

乡村振兴离不开金融支撑。农行大同市分行坚守服务“三农”的初心使命，不仅把服务做在网点厅堂，更把服务送到了田间地头。

产品创新“贷”动特色产业。该行聚焦黄花、黄芪、黄小米、西红柿等特色农业产业，创新推出“三黄一红”专属产品。此外，立足“三农主力军”定位，紧扣“有人收粮、有钱收粮、有仓收粮、有车运粮”工作要求，以“粮农e贷”为抓手扩大授信覆盖，重点支持种粮大户、家庭农场、合作社等规模经营主体用于购置良种、有机旱作技术集成、水肥一体化设备等资金需求，强化良地、良种、良技支持能力，2026年上半年粮食领域贷款年增量3.7亿元，增量为全省系统内第一。

服务下沉打通“最后一公里”。为了让农户少跑腿，该行在7个县域设立14个“惠农服务站”，以固定团队、固定地点、固定时间方式，通过流动服务形式为乡镇客户提供开卡开户、助农贷款、社保医保、金融宣教等金融便民服务。本年该行农户贷款年增量8亿元，系统内领先，通过服务站带动农户贷款投放占全辖农户贷款

增量的18.43%，切实将普惠贷款送到农户的家门口。

科技驱动 让金融知识普惠万家

面对百姓日益增长的金融咨询需求，农行大同市分行创新服务模式，于年初将农行金融知识库嵌入12345政府服务热线系统。这一创举搭建了银行与市民的“连心桥”，当百姓拨打热线咨询存款利率、贷款条件、理财风险等日常金融难题时，话务员可依托知识库即时解答，极大地提升了政务热线的服务效能，也拓宽了金融服务的广度与深度。

此外，该行积极践行“科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融”5篇大文章。大力推广“科创e贷”支持“专精特新”企业，为医院上线“银医通”解决挂号难，为学校打造“智慧校园”闭环场景……通过数字化转型，农行将金融服务嵌入到城市的公共服务与产业升级之中，真正实现了“让数据多跑路，让群众少跑腿”。

党旗高扬，初心如炬。从厅堂服务的“一枝一叶”到支持实体的“真金白银”，农行大同市分行正以“网点服务提升年”活动为契机，将党的政治优势转化为服务优势，将新发展理念转化为具体的服务实践。在这片充满希望的黄土地上，他们正以“农”情之笔，绘就一幅金融助力大同全方位高质量发展的壮美画卷。



从“等客户上门”到“为客户开门”

近日，为帮助农民工赶在月底前拿到工资卡，建行左云支行员工主动放弃午休，在午间不间断服务，集中办理开卡业务。

某建筑公司项目负责人此前向支行反映，其带领的70余名务工人员多来自四川、贵州等省份，均未办理本地银行卡。按照工程进度，该公司将于月底发放首笔进度款。工人们每天清晨六点上工，晚上七

点才收工，唯一的空闲就是中午吃饭时间。按规定，开卡必须本人持身份证到柜面办理，无法代办；若请假来银行，既耽误工期又损失工资。支行负责人当即表示：“农民工工资是民生大事，耽误不得。明天中午我们专门延长营业时间，给你们办卡！”第二天中午12点，工人们穿着沾满水泥灰的工作服、戴着安全帽分批赶来，身上

还带着热浪。大堂经理引导填单、快速录入、开卡、设置密码，一切井然有序。下午1点40分，70多张工资卡全部办理完毕。

一扇在午休时间特意打开的卷帘门，照见的不仅是服务的灵活与温度，也是对劳动者最朴素的尊重，更是建行左云支行践行“金融为民”理念的生动实践。

（培煜 许静波）

暖心方言架桥梁 温情服务获赞扬

长期以来，建行广灵支行在厅堂服务中不断探索创新方式方法，摒弃生硬的标准话沟通方式，因地制宜使用方言服务老年客群，贴心化解老年客户沟通办事难题，接地气的服务方式收获了客户的由衷赞许。

日前，一位老人来到该行柜台办理业务。由于客户年事已高，听力有所减退，且普通话表达不够流利，无法与柜员进行沟通，客户越来越紧张，情绪也逐渐焦躁，业务办理一度陷入停滞。此时，在岗大堂经理注意到了这一情况，主动上前衔接服务，用纯正的广灵方言轻声说道“不着急不着急，慢慢说，你和我说我来讲他就好

了。”听到熟悉的乡音，老人原本紧锁的眉头瞬间舒展，眼神中流露出信任与安心。他点点头用方言回应道“好，好，我讲广灵话人家听不懂。”接下来，在大堂经理的引导下，老人用方言说明了业务诉求。大堂经理耐心倾听，细致讲解每一项业务步骤，辅以手势动作进行引导。面对老年客户不会书写姓名的问题，大堂经理俯身引导，循序渐近协助老人完成签字操作。整个服务过程细致暖心、温情满满，顺利帮老年客户高效办结全部柜台业务。顺畅融洽的沟通体验让老人倍感舒心，由衷对建行广灵支行的人文关怀与

贴心服务表示感谢。

一句方言，看似微小，却承载着对客户尊重与理解。一次耐心倾听，看似平常，却传递着金融服务的温度。近年来，建行广灵支行始终深耕适老化便民服务，针对老年人听力衰退、普通话沟通受限、操作能力不足等实际问题，用心用情优化服务细节。未来，建行广灵支行将继续丰富服务方式，聚焦老年群体各类高频业务需求，把本土文化融入更多金融场景中，让金融知识在乡音的陪伴下走进千家万户，让每一位客户都能在亲切的对话中感受到专业与温度。

（培煜 张佳乐）

我的理财我做主

欢迎您发短信或拨打

18635299919

13603528808

生活中，您不可避免地会到银行、保险公司、证券公司等金融机构办理业务。那么，您是满意而归？还是扫兴而去？如果您在金融机构中办理业务时遭遇侵权，或涉及服务缺陷，或落入误导陷阱，或碰到霸王条款等情况，都可以向本刊反映。亦或，您对这些金融单位有什么意见或建议，也请您告诉我们。我们将会扬行业之正气，砭行业之时弊，将您的声音传递给相关单位和部门，并诉诸报端……

您可以发短信或打电话至18635299919、13603528808，也可将邮件发至 dtrbjzk1@163.com。