

民丰农商银行：

做响“小圆服务队”品牌 传递金融服务温度

本报讯（记者 陈思羽 □ 丁 南）为深入贯彻江苏农商联合银行“运营服务满意年”工作要求，持续弘扬“圆鼎家园”品牌文化，民丰农商银行组建53支“小圆服务队”，聚焦不同客户群体需求，将“我为群众办实事”融入多元金融服务场景之中，让金融服务更贴近客户、更温暖民心。

筑牢安全防线，守护群众“钱袋子”。针对当前金融诈骗高发态势，民丰农商银行小圆服务队主动出击，以多种方式宣讲金融防诈知识，构筑全方位防护体系，切实提升群众对非法集资和电信网络诈骗的辨别能力。该行泗阳王集分理处积极参与地方金融监管部门集中宣传活动，通过案例讲解、现场

答疑等形式，普及防范非法集资知识；洋河支行创新厅堂“微沙龙”，针对老年群体详细解析“冒充子女借钱”“虚假养老项目”等诈骗套路；红海路支行将“反诈课堂”搬进社区，用方言讲解，手把手教老年居民识别诈骗话术。

聚焦“一老一小”，传递暖心关怀。针对“一老一小”特性化金融需求，民丰农商银行小圆服务队配套提供精准化服务。该行营业部在重阳节当天邀请近30多名老年客户到行内体验手工泡菜制作，让老人们在劳动中感受节日喜悦；湖滨新城支行则开设“金融适老课堂”，工作人员一对一、手把手教会老年客户智能手机操作，切实破解“数字鸿沟”难题；三棵树支行工作人员走进校

园，从零花钱使用入手引导青少年树立正确消费观。这些贴心服务让金融关怀更具温度，赢得了群众的广泛赞誉。

创新服务模式，延伸服务触角。该行小圆服务队不断探索服务新模式，将金融服务与生活场景深度融合。新盛街支行将服务阵地前移至充电站点，利用车主充电间隙开展“移动推广”；商贸城支行则联合医院开展“健康+金融”双服务，让客户在关注健康的同时掌握金融知识；蔡集支行无畏高温酷暑，上门为70多名行动不便村民办理社保卡，获得12345政务平台通报表扬。这些创新实践让金融服务突破了时间与空间限制，真正实现了便民服务“零距离”。

丰富活动载体，提升服务内涵。该

行小圆服务队通过精心策划各类主题活动，不断丰富服务内涵。西楚支行举办“保障+传承”财富沙龙，帮助客户梳理财富管理思路；红海路支行开展亲子手工活动，增进亲子关系；苏苑支行设置健康关怀与趣味游戏，让老年客户在欢乐氛围中了解金融知识。这些活动既满足了群众的实际需求，又提升了金融服务的亲和力。

这一系列扎实有效的服务实践，展现了民丰农商银行小圆服务队深耕客户、贴近民生的责任担当。下一步，该行小圆服务队将继续围绕群众需求，拓展活动形式，延伸服务触角，以更优质、更精准的服务为客户增添助力，让金融温度持续传递。

在全球贸易形式日益复杂、金融科技深度赋能的背景下，昆山农商银行始终坚守金融服务实体经济的初心，紧密围绕国家外汇管理政策导向，积极拓展新型离岸国际贸易业务。近日，该行通过先付后收模式，成功为某机械公司办理一笔离岸转手买卖业务。借助外汇局跨境金融服务平台的“新型离岸国际贸易”场景，该行实现了对贸易背景的穿透式、数字化核验，标志着其在服务跨境贸易新业态、提升展业合规质效方面迈出坚实一步。

离岸转手买卖主要指货物不实际进出我国关境，而由我国居民企业通过买卖合同实现货权在国际间转移，并伴随资金跨境收付的贸易形式。其“两头在外”的特点对银行传统的贸易背景审核提出了更高要求。如何有效核实货物流转与资金收付的真实性、一致性，成为银行展业合规的关键所在，也是服务此类企业的核心能力体现。

在该笔业务中，客户作为中间商需先行支付货款给境外供应商，待货物转售给境外下游买家后再行收款，属于典型的“先付后收”模式。面对企业需求，该行国际业务团队高度重视，在严格执行传统单证审核、认真审阅客户提供的采购合同、销售合同、海运提单等全套资料的基础上，并未止步于形式合规。为深入核验业务实质、防范潜在风险，该行积极运用外汇局跨境金融服务平台进行辅助验证。在录入提单、购销合同等相关信息后，系统迅速反馈验证结果：提单信息真实有效，清晰展示了货物从起运港到目的港的完整运输路径，并可关联查询到与该提单相关的历史收付汇记录。这一过程如同为贸易合同注入了可视化的“生命轨迹”，使原本跨境、不可直接观测的货物流转变得有迹可循，有据可查。基于对业务真实性的充分把握，该行于受理当日即为企业顺利完成资金支付，及时满足企业结算需求，获得客户高度认可。

未来，昆山农商银行将继续深化对外汇局跨境金融服务平台等监管科技工具的应用与研究，不断优化对新型离岸国际贸易、跨境电商、海外仓贸易等新业态的服务流程，以更专业的素养、更科技的手段、更审慎的态度，助力更多企业安全、高效地参与国际竞争与合作，持续为对外贸易高质量发展贡献坚实的农商力量。（朱卫清）

赣榆农商银行：践行“金融为民”初心 提升运营服务

长久以来，赣榆农商银行始终立足本土、扎根民生，将满足群众金融需求作为核心使命，深化品牌与运营建设，以有温度的服务传递情绪价值，全力打造群众认可的“温情银行”，用实际行动践行“金融为民”初心。

理念革新强根基，筑牢服务思想防线。该行锚定“温情银行”建设目标，持续推动服务理念转型升级。通过常态化运营工作交流、高频服务场景专项培训及实战化通关考核，让一线员工熟练掌握服务技巧，在实际工作中从容应对各类需求。树立“服务重于泰山”的鲜明导向，将服务质量纳入绩效考核，借助专项活动强化引导督促，推动全行上下从思想认同转向行动自觉，夯实优质服务的思想与能力基础。

精准响应贴民心，提升服务实效体验。立足区域客群广泛的特点，该行聚焦客户核心诉求，以高效响应破解服务难题。针对业务繁忙节点，统筹调配机关人员赋能基层网点，优先选用本土员工开展服务，在规范办理业务的同时，通过家常交流拉近与客户的距离，搭建情感共鸣桥梁。以提升专业素养为抓手，优化服务流程，提高办理效率，用超出预期的响应速度

持续为对外贸易高质量发展贡献力量

和服务质量，让客户感受到便捷与舒心。差异赋能优供给，深耕养老金融服务。该行紧扣养老金融发展要求，依托网点覆盖广、民生服务基础扎实的优势，打造特色养老金融服务。推进厅堂适老化改造，完善无障碍通道、爱心专座等设施，设立尊老服务窗口，配备老花镜、放大镜等辅助工具，为老年客户提供便捷舒心的厅堂服务。组建“小圆服务队”开展上门服务，建立老年客户联系档案，挖掘专题课堂、宣传活动等形式，普及反诈、反洗钱等金融知识，全方位守护老年群体金融安全。

闭环保障提质效，塑造温情品牌形象。借鉴先进治理经验，该行构建全流程服务保障体系。成立金融消费纠纷调解机构，坚持客户投诉当日响应、即时处置，站在客户视角耐心倾听诉求、化解矛盾。定期组织服务复盘交流，挖掘优质服务案例、分享实战经验，评选运营服务之星，以先进典型引领整体服务水平提升。顺应数字化趋势，通过网厅平台发布金融知识、品牌宣传等贴近民生的内容，以群众喜闻乐见的形式传递品牌温度，塑造有情怀、可信赖的金融形象。（庞敬强 洪 蕾）

沛县农商银行首笔“鼎沃农机贷”落地见效

“原本还在为购置新农机的资金犯愁，没想到沛县农商银行的‘鼎沃农机贷’又快又划算，还有专项贴息政策帮着降低购机成本，明年复收复种的底气更足了！”近日，农户张先生在沛县农商银行顺利办结农机贷业务后，难掩喜悦地说道。这一时刻，标志着江苏沛县农商银行首笔“鼎沃农机贷”成功落地，更彰显出该行深耕“三农”沃土、用心用情为民办实事的金融担当。

农业机械化是提升农业生产效率、筑牢粮食安全防线的关键支撑。然而，大型农机具价格高昂，一次性大额资金投入，成为不少农户和新型农业经营主体升级生产设备的“拦路虎”。沛县农商银行始终把农户急难愁盼放在心上，主动靠前对接涉农农机公司沛县经销商，积极引入专项贴息政策，精准推出“鼎沃农机贷”金融产品，直击农户购机资金短缺的痛点难点。该产品不仅叠加专项贴息优惠，大幅降低农户融资成本，更着力简化审批流程，创新实行“上门对接、快速审核、优先放款”的全流程

服务模式，让农户无需为繁琐手续奔波，切实感受到金融服务的温度与效率。为确保“鼎沃农机贷”精准触达有需求的农户群体，沛县农商银行专门组建专项服务团队，深入辖区内各农机销售点开展常态化调研走访。工作人员与农户面对面交流，详细了解其购机计划、资金缺口等实际需求，一对一细致讲解“鼎沃农机贷”的贴息标准、申请条件、办理流程及所需材料，把政策红利讲清楚、讲明白。针对农业生产“抢时节、赶农时”的特殊需求，该行进一步开辟绿色通道，全流程优化审批环节，压缩办理时限。以张先生为例，其提交贷款申请后，仅用1个工作日就完成了从审核到放款的全部手续，顺利购置到心仪的新型收割机，成为“鼎沃农机贷”的首位受益者。

下一步，沛县农商银行将持续扩大“鼎沃农机贷”覆盖范围，不断迭代优化金融服务流程，让更多金融活水精准滴灌田间地头，为沛县农业现代化发展和乡村全面振兴注入源源不断的金融动力。（胡明栋 石 梦）

泗阳农商银行：金桥支行金融服务送上门 温情守护暖人心

“徐先生，您看这里，做一下人脸识别……”在江苏省泗阳县一位老人家里，泗阳农商银行金桥支行的工作人员正在耐心指导、协助一位卧床老人办理密码挂失补设。这位徐先生是金桥支行的长期客户，近期因突发脑梗导致行动不便，无法亲自到网点办理业务。前几日，徐先生的女儿在柜面为父亲办理存折取款时，因忘记密码导致存折被锁定，一时间焦急万分。

该行支行大堂经理了解情况后，立刻安抚客户情绪，并向其详细介绍了该银行针对特殊群体所提供的上门服务政策。金桥支行运营主管接到信息后迅速响应，立即安排工作人员组成服务小组，与徐女士约定时间上门办理密码重置业务。在约定的时间，服务人员携带便捷STM设备准时抵达老人家中。在与老人及家属进行亲切交流、缓解其紧张情绪后，工作人员严格按照

业务流程进行身份核实与操作。办理过程中，老人因身体疲惫短暂睡着，面对这一情况，徐先生的家人略显着急、担心业务办理受阻，工作人员耐心等待，直至老人休息片刻后，再细心协助其完成后续业务，确保了整个流程的准确与顺利。业务办结后，老人家属激动地表示：“你们银行的服务太贴心了，不仅上门服务，还这么有耐心，真是解决了我们的难题，太感谢你们了！”工作人员回应道：“这都是我们应该做的，能帮到您，我们也很开心。”

此次上门服务正是泗阳农商银行践行服务为民的生动实践。该行始终坚持“以客户为中心”，在全辖组建37支“小圆服务队”，不断优化服务流程，创新服务模式，为更多有需要的客户提供高效、便捷、有温度的金融服务。（王 彬 张 艳）

睢宁农商银行以全流程议案管理驱动公司治理水平持续提升

公司治理是现代金融企业稳健发展的基石，董事会规范运作与议案质量是衡量治理水平的关键标尺。睢宁农商银行以董事会议案管理为切入点，构建“制度约束——前置审核——学习赋能”工作模式，通过规范流程、提升质量，持续夯实治理基础，为高质量发展提供保障。

制度筑基，筑牢治理保障。睢宁农商银行将议案管理纳入公司治理制度体系核心。一是在《章程》《董事会议事规则》中明确董事会职权边界、审议标准及表决流程；二是拟定定期会议审议

事项清单，列明类别、是否属“三重一大”等关键信息、推动职能部门规范提交，杜绝“惯例化”“随意化”；三是制定统一议案模板，要求涵盖背景依据、可行性论证、风险评估等内容，确保结构清晰、内容完整，适配董事会科学决策需求。

前置把关，强化流程管控。为以高质量议案支撑高水平治理，银行建立全流程前置审核闭环。严格执行“编制部门——分管领导——董事会办公室——董事会秘书”分级审查，重点核查内容是否合规、信息是否完整、程序是

否准确。落实党委前置研究制度，党委会议提前研究董事会召开方案及议案，对“三重一大”等事项逐项表决，确保符合国家政策导向。议案提前送达外部董事研读，董事会秘书汇总意见及问题，协同部门补充完善，以严谨审核强化过程管控。

赋能提质，提升专业能力。围绕议案编制环节，搭建多元化学习赋能体系。常态化开展公司治理专题培训，强化治理条线人员政策理解与合规意识，及时跟进新政策、新监管要求及行业先进实践。整理印发《公司治理实务》

《“三重一大”决策管理100问》等资料，覆盖核心部门及治理人员，通过“碎片化学习+精准化查询”模式，帮助熟悉议案提交流程与规范。总结议案审查与董事会讨论中的典型问题，剖析根源并反馈改进收集同业优秀案例共享，持续提升编制专业性，为治理提供人才支撑。

下一步，睢宁农商银行将持续深化公司治理改革，优化议案管理及董事会运作机制，以更高标准推动高质量发展。（王红娜）

邳州农商银行邢楼支行金融服务进乡村 携手共筑振兴路

为深化农村金融服务，助力乡村振兴战略实施，近日，邳州农商银行邢楼支行与邢楼镇人民政府紧密合作，成功举办了一场面向全镇各村组的专题金融服务培训。此次培训旨在提升基层村干部的金融素养与服务能力，打通金融惠农“最后一公里”，为当地农业农村发展注入更加强劲的金融动能。

村干部是连接政策、金融机构与

广大农户的关键纽带，提升其金融知识水平和业务操作能力，对于精准落实惠农政策、防范金融风险、促进乡村产业发展具有重要意义。本次培训内容紧密结合农村实际需求，重点突出、实用性强。该行工作人员围绕普惠金融产品推介、数字金融工具应用、金融基础知识普及及惠民政策宣讲等方面进行了详细讲解。参训人员纷纷表示，回去后将把学到的知识和技能应

用到工作中，更好地向村民宣传惠农金融政策，协助有需要的群众办理业务，真正发挥好桥梁作用。

邳州农商银行邢楼支行负责人蔡则表示，作为扎根地方的农村金融主力军，支行始终致力于服务“三农”，希望通过此次培训，能够使各村村干部成为乡村金融服务的“明白人”和“宣传员”，共同构建更加便捷、高效、安全的农村金融服务网络。

镇江农商银行“政银”协同赋能新业态群体

外卖小哥等新业态从业者作为城市运行的“毛细血管”，常年奔波忙碌，鲜有机会参与传统节庆活动。为传递社会关怀、筑牢金融安全防线，近日在镇江大市口街道、老北门社区的协同推动下，“暖心汤圆、平安守护”新业态群体暖心活动在镇江农商银行北固湾支行顺利举办。作为老北门社区“暖心商户”核心力量，镇江农商银行始终将新业态群体服务纳入民生重点，坚守“以人民为中心”理念，通过“一杯热水、一

个歇脚点”等常态化举措传递温暖。此次活动既是支行深化政银协同机制的实践，更探索出“民俗体验+金融反诈”服务新路径，精准对接新业态群体情感与安全需求，为共建共治共享社区生态注入金融暖流。

活动现场，支行“小圆服务队”成员与外卖小哥围坐一堂、分工协作，和面、揉团、包馅有条不紊。一袋袋糯米粉很快变成软糯面团，欢声笑语中，外卖小哥卸下奔波疲惫，在沉浸式民俗

体验中感受传统文化魅力，冬日现场暖意融融。

在民俗体验间隙，该行工作人员结合新业态群体收入结算频繁、线上交易密集的职业特点，开展精准反诈金融知识课堂。通过典型案例拆解、互动答疑等通俗形式，详细讲解虚假订单、刷单返利、冒充电商客服等高频骗局套路，着重强调“不轻信、不转账、多核实”反诈核心要点，引导大家提高警惕、守住资金安全防线。干货

满满的讲解让从业者快速掌握反诈技能，有效提升金融风险防范意识与应急处置能力。

“既能包汤圆感受节日氛围，又能学反诈知识，这份关怀特别贴心！”活动结束后，外卖小哥的感慨道出众人心声。全体人员合影留念，定格政银联动的暖心瞬间。此次活动是镇江农商银行践行社会责任、彰显“有温度的金融”品牌价值的生动体现。（徐大伟 朱逸凡）

沭阳农商银行助力新市民开启美好生活

近年来，沭阳农商银行深入贯彻“金融为民”的发展理念，将服务“新市民”作为深化普惠金融实践的重要工作，将金融服务融入关键小事、民生大事，实现金融精准支持，不断满足“新市民”群体对美好生活的向往。

该行聚焦解决“新市民”群体融入城市生活的金融难点、堵点、痛点，把实现好、维护好、发展好“新市民”群体利益作为出发点，持续发力拓宽服务渠道、完善产品体系、落实普惠金融政策，服务好新市民群体，紧紧围绕新市民在

创业、就业、住房、教育、养老等关键领域的金融需求，持续优化产品供给、拓展服务渠道、创新服务模式，切实提升新市民金融服务的覆盖面与获得感。

优化产品供给，精准对接需求。沭阳农商银行立足新市民关切的民生问题，推出覆盖个人经营、住房安家、信用消费等多维需求的金融产品。通过提供利率优惠的个人经营贷、住房贷款，以及“富农易贷”“富民创业贷”特色化信贷产品，满足不同行业、不同群体新市民在生产经营中的融资需求，切实助

力新市民扎根城市、稳健发展。

精准走访宣传。结合“千企万户”专项活动，该行主动对接重点产业园区，深入了解掌握园区内企业吸纳新市民情况，助力企业带动新市民就业。对新市民创业就业集中的小商品市场、装饰城、汽配城、家居广场等专业市场，充分发挥该行线上app的优势，保证就业创业金融需求得到及时有效满足，扎实做好新市民服务工作。

强化宣传引导，提升金融素养。该行以营业网点为宣传主阵地，结合“走

出去”的流动宣传模式，多渠道普及新市民金融服务及相关惠民政策。通过开展消费者权益保护、防范金融诈骗等主题宣传，不断提升新市民金融认知水平与自我保护能力。

未来，沭阳农商银行将继续坚守“金融为民”初心，倾听新市民心声，深化普惠金融服务，持续增强金融供给能力，为提升新市民的获得感、幸福感贡献兴业力量，以实际行动履行社会责任，传递有温度的金融服务。（胡玲玲）