

调查 全面推进乡村振兴

在“背包精神”感召下,河东大地涌现了华世亭、杨俊喜、黄东杰、张妙丽等一大批模范人物——

“背包精神”遍地开花

■秦江峰

他叫杨俊喜,扎根基层36年,栉风沐雨胸怀百姓,披星戴月造福千家,把青春献给“三农”事业;

他叫黄东杰,10年来服务贷户2000多人,发放贷款3亿多元,收回率100%,为银行和农户创造了巨大的效益;

她叫张妙丽,长期以站姿坚守在大厅一线,面对高龄客户“送不送”的问题,用责任和担当“送”出了“小棉袄”的美誉;

……
他们都有一个共同的名字:“背包精神”新传人。

在“背包精神”诞生地运城,农信儿女在新时代继续传承创新“背包精神”,涌现出了一大批先进模范人物。他们强信念、强技能、强服务、转作风,使“背包精神”之花盛开在广袤的农村沃土,成为名副其实的支农主力军和生力军。

强信念

脚不能乱,初心更不能忘

任何事业的发展不会一帆风顺,任何成绩的取得也不会轻而易举。越是在困难的时候、遇到复杂矛盾的时候,越需要信念坚定,越需要意志坚韧。

夏县农商银行城中支行行长邢王杰,就用行动上上级党组织作出了响亮回答:困难和矛盾面前,坚决做到心里不慌、脚不乱。

邢王杰原本担任夏县埽掌支行行长,虽然在乡村,但业绩全县第二,干部员工收入相对较高,工作积极性也高,这样的队伍自然越带越好带。

不料,组织上让他去担任城中支行的行长。该网点业务排名全县垫底,员工薪酬低,士气更低。可是,邢王杰二话不说就走马上任。

他从提高员工收入破局,先挑选一名年轻客户经理作为“立木取信”的标杆,承诺:“只要严格按照我说的做,保证你业绩、工资双翻番。到时候如果不够,我个人掏腰包给你补!”

该客户经理按照邢王杰所说,大胆支持实体经济和有条件、资质好的贫困户,1个月发放了26笔、100多万元贷款,月底拿到了7000多元工资,果真比上个月翻了一番。

这下,员工士气被调动起来了。3个月后,就连综合柜员的工资,都翻了一番。

城中支行略有起色,组织上又给邢王杰加担子,让他连总行的营业部也一起管上。营业部是全行的老大难,且不说大额贷款多、不良贷款杂、清收难度大,光是年龄比他大、资历比他老、背景比他深、积极性却没他高的老员工,就让他这个年轻行长抓耳挠腮:说不得、奖不得、罚不得。

“我几次都想找领导辞职,但反过来又想,问题再多、矛盾再复杂,总有解决的办法。只要信心不减,勇往直前,就能看到希望。”邢王杰说。

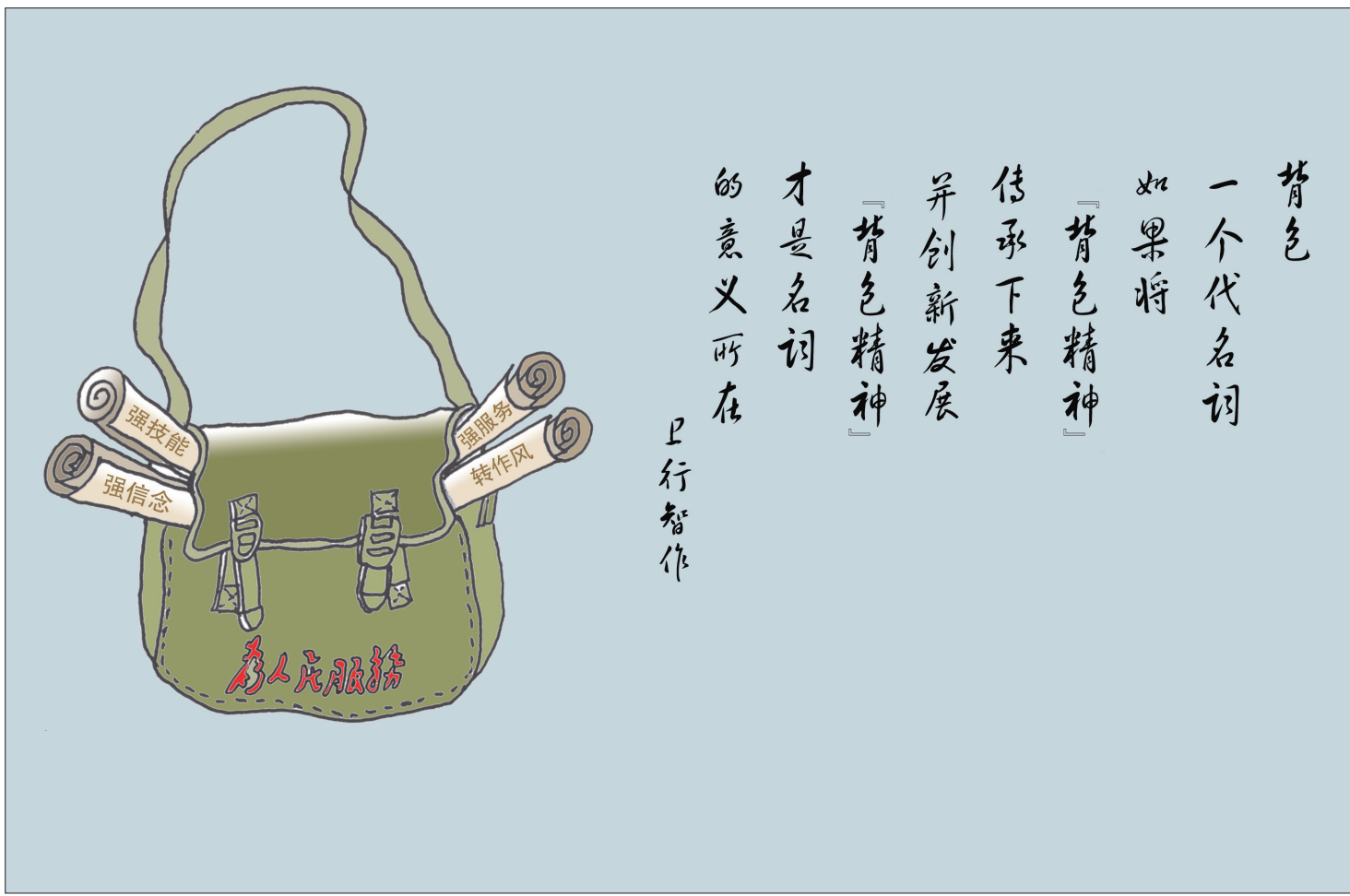
他带着大家干,大户、难户亲自上阵。薪酬不够,他把自己的让出来分给大家。“干最重的活,吃最黑的馍。”邢王杰把当兵时学的一些“法宝”都搬到了带团队的实践中。

他的默默付出感动了员工。大家逐渐不再提“出身”,不再争“好处”,纷纷心甘情愿地跟着他干了。

稷山农商银行蔡村信用社客户经理黄东杰,虽然没有什么豪言壮语,但是他却几十年如一日,不论是“临时工”还是考上了“正式工”,不论是“升了官”还是又“丢了官”,始终不忘初心,常年背个挎包、装个笔记本挨村转,行走在服务群众的“第一线”。

他见人就问:“我是咱蔡村信用社的,你需要贷款吗?需要的话找我。”一开始走村串巷时,因为面生,老有狗朝他吼叫,后来走得熟了,狗见了都不叫了。

正是靠着不怕苦的精神,他做到了对辖区客户情况了如指掌。底史村有个老人很讲诚信,儿子开了车不慎撞了人逃债后,老人硬凭耕种几亩薄地吧几万元贷款全部还清。黄东杰每次下乡,都要过去看看老人。2010年,老人看到



肉鸡行情好,想养鸡却拿不出本钱。黄东杰主动上门,为老人发放了两万元小额贷款。老人当年便收获颇丰,不仅还清了贷款,还将剩余的钱又存到信用社。几年下来,老人已先后找黄东杰存了几十万元。

2011年5月,黄东杰被提拔为蔡村信用社副主任。虽然“当了官”,但黄东杰还是和以前一样,一有空就往村里跑。2018年4月,稷山农商银行实行竞聘上岗,恰巧那段时间黄东杰母亲病重,他就没有参与竞聘。“丢了官”后,不少人觉得黄东杰这下肯定就泄了气。没想到,他跟个没事人似的,还是一如既往地整天奔忙在各村,业绩照样全县领先。

2018年5月,组织上把黄东杰调回县城工作,可是黄东杰放不下蔡村的父老乡亲,次年6月又向组织申请重新调回蔡村。为此,不少人都觉得不可思议,甚至觉得他“犯傻”。黄东杰不这么认为。他说,在乡下和农民打交道更能找到自己的价值。

强技能

人情要“练达”,世事更要“洞明”

说到银行人的服务技能,多数人的第一反应是点钞比机器还快,计算比电脑还快,存款利率、理财产品、业务知识烂熟于心……

然而,这些只是银行服务人员的基础课,仅仅做到这些是远远不够的。要培养一流的银行工作人员,还必须拓展技能的内涵和外延,必须具备较强的洞察能力,懂得顾客心理学,能第一时间感知客户需求;具备较强的分析能力,统筹能力和协调能力,能帮助客户解决实际问题。

绛县农商银行营业部营业经理赵甜荣,身材瘦小却精于麻利。他每天要为一个4个窗口进行业务授权、对行内行外的4台ATM机进行巡查,给各个柜员分配工作任务,协助营业部主任做好柜面实操、技能提升、营销宣传,与总行各个部门之间做好衔接沟通……

这些繁杂而枯燥的工作,赵甜荣做得井井有条、细致入微。她不仅善于做好每一个细节,防控每一个可能的风险,而且善于对营业大厅

的工作进行统筹协调和分工组合,善于调动大家的工作积极性。

更难能可贵的是,她练就了一双“火眼金睛”,能快速识别各类厅堂柜面业务风险,精准识别电信诈骗和各类虚假业务,做到“世事洞明”;她还练就了一个“慧眼”,能快速处理各种业务问题和人情关系,做到“人情练达”。

有一次,绛县某中学在月底最后一天要求把一笔600万元的财政资金转入该校公户,过期不转则该笔资金就会被撤走。但是该校公户却因为法人名称变更、法人代表变更双重因素导致无法正常转账。要想使用,必须先向财政部门开具账户变更函,再到人行进行核准。人行核准后,再到营业部办理账户和法人变更手续。这一系列手续完成后才可以正常转入资金。

可是该校的财务人员对此手足无措。一是和财政、人行的部门都不熟悉,去了根本不知道找谁、怎么办;二是他一个人短时间内根本跑不完,就算勉强跑完,也会耽搁转账时间。

见此情况,赵甜荣迅速和同事们制订了分头行动、分工合作的方案。一路人指导中学财务人员填报相关表格和手续;一路人提前与县财政局对接,约好开函时间;另一路人和人行对接,做好核准前的相关准备工作……仅仅用了两个小时,就把所有手续办完,确保了该笔600万元的财政资金顺利汇入学校账户。

“为客户节约时间,为客户创造价值,我们的辛苦付出才算值得。”赵甜荣说,自己所有的技能和本领都是为了更好地服务客户,客户的问题解决了,自己才有成就感。

强服务

既要当助手,更要做好参谋

服务是银行人永恒的话题,如何为客户提供优质、文明、便捷、高效的服务,不同的银行有不同的答案。

运城城市农村信用社干部员工在探索文明服务中,深感服务不能局限于厅堂的微笑迎送、礼貌问候和快速办理;也不能满足于扫街串巷进村入户的上门宣传、主动问需和定期联络;而应

该换位思考,主动站在客户的角度想客户之所想,帮客户之所需,解客户之所难,当好助手,做好参谋,提供超出金融本身的“溢价”服务,让客户获得预期之外的感动。

前不久,盐湖区诗联学会原会长孔春枝被闻喜农商银行城关储蓄所所长张妙丽热心服务老人的事迹所感动,亲自撰了一幅嵌名联:“总系三农,妙手织春情意暖;常牵百姓,丽人举善爱心诚”。运城城市老年书画家协会副会长张泽全将该联写成横幅,赠予闻喜农商银行。

张妙丽认为,农商银行是老百姓的银行,就应全心全意服务好老百姓。特别是面对老年客户和弱势群体,既要有责任和担当,更要有厚度和温度。

辖区内一位80多岁的老人,蹒跚步行了一个半小时来到网点,只想查询自己的补助有没有下来。由于子女不在身边,腿脚又不方便,这段常人只需要十来分钟的路程,对老人而言无异于一次“长征”。

得知情况的张妙丽,在帮老人办完业务后,又主动开车把老人送了回去。她给老人留下电话号码,说什么时候想查余额了,就打电话,她过来接。老人到家后感动地直哭,夸她很贴心,比女儿还要亲。事后有人说:“都那么大岁数了你还送,万一路上有个啥,讹上你怎么办?”对此,张妙丽只是笑了笑。

安陈林,在同事看来,他只是垣曲农商银行三农小微中心一名普通的客户经理。但在垣曲县城很多商户看来,他却是一位不可多得的好参谋、好助手。

经营快递业务的马吉发现,生意上的事情和安陈林商量总没错。当初他想再买一辆送货车,安陈林不仅不放款支持,还条分缕析、费尽口舌阻止他,最后让他避免了快递业淡季造成的经济损失。后来又是安陈林,在“双十一”前夕,鼓励他增加送货车,扩大店面,把夫妻店做成了小企业。

在安陈林看来,要想留住客户,就要当客户的“知心人”“贴心人”,为客户提供超出预期的服务。为此,他主动添加了县城的商户群,主动在垣曲微生活公众号、垣曲58同城等平台上打“广告”,甚至自掏腰包请有关联的客户吃饭,使双方的资源能够共享,促成一个新的商贸圈。“他们都

好了,咱农商行也就好了。”安陈林说。

在垣曲县城经营地砖的席朋飞准备开一家分店,就找安陈林咨询新店宣传事宜。安陈林建议,一是开展线上宣传,他可以帮忙把开业的信息发到自己创办或加入的各种商圈、商群,提高知晓率;二是邀请行业上下游的企业参加,扩大朋友圈,他手头也有很多资源。后来新店开业很成功,不仅促成了许多合作,还发掘了不少潜在客户,成就了商业共同体,实现了资源共享、互利共赢。

转作风

重效率提高,更要重效能提升

转作风,说到底解决形式主义问题。对银行从业人员来说,转作风,不仅要发扬马上就办、真抓实干的精神,把各种日常工作做快、做细、做实、做精,而且要做出成绩、做出效果。

为进一步方便老百姓申办贷款,山西农信推出了一款“惠农快贷”App。老百姓只需要在山西农信微银行里申请一下,客户经理就会在两小时内进行电话回访和确认。初审通过,就会在48小时内提供上门服务。

新颖便捷的办贷方式方便了群众,却难住了农商银行一些年龄大的客户经理。他们一时半会学不会如何在手机上接单、回访,稍有疏忽就会影响服务客户的质效。

为了解决这一问题,芮城农商银行城关支行行长张芮萍采取了最笨的“招法”——盯着干。每天晨会安排好当天的工作任务后,她就和大家一起温习如何使用“惠农快贷”App。对客户经理新发现的疑难问题,她会组织大家及时沟通学习。每次查看有无客户线上“下单”,她总是叮嘱大家要反复确认,千万不能误了群众的事。

除了盯着大家学习,她还盯着大家下乡。她觉得只有走进农村、走近农户,才算接地气;只有深入客户家里解决实际问题,才算真下乡。

辖区内一温姓客户多年前留下一笔8000元的不良贷款就外出了。在客户经理印象中,这家人已外逃多年,且夫妻离婚,光景过烂了,压根就收不回来。但是张芮萍不放弃,坚持要陪着客户经理“再走一次”。这一走才发现,该客户不仅早就回来了,而且重新组建了家庭有了孩子,在县城也找到了工作。提起贷款,客户不仅认账,还积极签订了还款计划。

有一年腊月底,平陆县某企业负责人杨某推上了麻烦事,原本说好的一笔回笼资金突然回不来了。眼看厂里的工人发了工资不能回家过年,杨某心急如焚。因为他做生意最讲诚信二字,别人欠他的钱可以暂时回不来,但工人的工资决不能拖欠。情急之下,他给平陆农商银行营业部主任周玲芳打电话,问:“急需140万元贷款,能办吗?多久能办好?”

放下电话,周玲芳起身带着人直奔企业,收集资料,开展调查。同时,她也将这一特殊情况向单位紧急汇报。平陆农商银行立即协调审贷会有关部门,做好贷审准备,只等调查回来就上会研究。由于该企业平时很少办理贷款业务,需要提供的很多资料都是现场筹备,周玲芳就和客户经理一起,帮企业财务人员复印证件、打印报表、填写资料。弄完这些,他们顾不上吃饭匆匆赶回单位,提交贷审会审议。当天下午4时许,140万元贷款如数汇入企业账户。

看着早上才电话咨询,下午就已经到账的资金,杨某又是惊讶又是激动。他说:“这才是雪中送炭!”后来,身为市人大代表的他,多次在市县两级人大会上提及这件事,连称:“农商银行的速度就是快!”

……
在河东大地,在运城农信,像这样的故事其实每天都在发生。五千名农信儿女在平凡的岗位上坚守着自己的初心和梦想,锤炼着自己的技能和本领,用满腔热忱的服务和驰而不息的努力,书写着新时代的新答卷,追求着新征程上的新辉煌。
(作者为运城城市农村信用合作社联合社党组书记)

盐湖区冯村乡新郭村党支部书记张武阳——

站在大气污染防治第一线

“咱嘛,这么冷的天,一定要开热风机呀!”
“冬天还长哩,舍不得用。”

“放心用,国家给咱们煤改电都是有补贴的,每个月补贴就打到账上啦!年龄大,不敢冻着了。”

这是盐湖区冯村乡新郭村党支部书记张武阳带领村干部挨家挨户、入户宣传煤改电政策时的一段对话。

2020年秋冬季大气污染防治工作开展以来,张武阳用自己的实际行动站在了大气污染防治的一线,不是逐巷逐户清理散煤锅炉,就是在贫困户家里探望了解村民能否温暖过冬,他给大家留下的永远是一个忙碌的背影。他常说:“家里的事没有大事,群众的事没有小事。”但命运却和他开了一个难以承受的玩笑。

2020年9月,张武阳妻子不幸罹患癌症,且已到晚期,他伤心不已。可是一想到首次被确定为禁煤区的严峻形势和工作任务,他选择了

默默承受。他没有告诉旁人,特意选择了一个周末带着妻子去西安一家医院办理了住院手续,入院后,他安排两个女儿照顾,周一又准时出现在了街头巷尾,继续向村民讲解“推行煤改电,不能再随意烧柴”的政策。妻子住院3个月,化放疗30次,都是女儿在陪护,为了让父亲放心,小女儿还辞去工作全程陪护母亲看病。每每想到此,张武阳总是哽咽不已。

实施煤改电后,有些村民想不通、不配合,他从村干部、党员开始,挨家挨户做思想工作,讲解煤改电政府补贴、政策优惠,最终全村155户村民全部完成了煤改电任务。在清煤、清锅炉工作中,他第一个清理掉了自家锅炉和煤炭,对于家中无劳动能力的村民,他亲自拿着铁锹帮助清理拆除。村民被他感动了,纷纷配合,共清理散煤4吨,煤球3000多块,拆除锅炉90多个,清除蜂窝煤炉60多个,全部完成了“双清”工作任务。

任务是完成了,但老百姓能否真的接受这

种新的取暖方式呢?进入取暖季以来,张武阳每天早上都要到村里的十余户五保户、困难户、孤寡老人家里转一圈,看大家是否真的学会用电器取暖。每天晚上挨个巷道,挨个家户察看村民有没有偷偷烧散煤、烧柴,一旦发现就严肃批评,毫不留情面。害怕村民抱有侥幸心理,他甚至挨个察看垃圾桶,看是否有烧煤烧柴的痕迹。

有村民开玩笑说:“你年底就3年任期满了,应付一下就是了,干吗这么认真?”“那那那行?咱身为党支部书记,哪怕到最后一天,也要站好最后一班岗。”张武阳认真地回答道。

为了工作,乡里乡亲也要拉下面子批评教育,这看似有些不近人情的行动背后,却是基层干部的坚守和执着。正是有了无数的他们,才有了百姓的清洁取暖,才有了清爽干净

何卓

我市临猗县娜杰家庭农场入选第二批全国家庭农场典型案例

本报讯(记者 范娜 通讯员 史龙斌)近日,农业农村部办公厅发布了第二批50家全国家庭农场典型案例,临猗县娜杰家庭农场入选。山西省仅两家人选。

临猗县娜杰家庭农场创建于2016年,位于临猗县牛杜镇姚村村西香山岭。农场主任旭红、雷康,全家8口人,劳动力4人。家庭农场总面积280亩,其中,流转土地260亩、承包经营土地20亩,主要种植小麦、玉米等。农场配备深井、浅井各一眼,铺设压力管道2000余米,拥有400余平方米晾晒场地、400余吨库粮食贮藏大棚以及拖拉机、农用三轮车、播种机、深松犁、秸秆还田机、旋耕机等农具,是一家现代化粮食生产型家庭农场,先后于2017年、2019年获得“运城市示范家庭农场”和“山西省示范家庭农场”荣誉称号。

该家庭农场自创建以来,坚持“绿色、生态、环保”的建场宗旨,秉承“真心、放心、安心”的经营理念,探索创新“科学化、程序化、制度化”的管理模式,积极为广大消费者提供绿色、健康、安全的农产品。目前,该农场年产小麦13万余公斤,玉米15万余公斤,梨6万余公斤,年销售收入60万余元,走出了一条新时代家庭农场可持续发展之路。

目前,我市在《全国家庭农场名录系统》登记备案的家庭农场达29478家,其中,省级示范家庭农场77家,市级示范家庭农场246家,县级示范家庭农场457家,三级示范家庭农场合计达780家。临猗县娜杰家庭农场发展的经验,将为我市广大从事农业规模化、集约化、商品化生产经营的农民和家庭农场主提供有益的借鉴。