

## 服务“三农”小微 助力实体经济

运城农信(农商银行)在行动

芮城农商银行新增存款市场份额达68%，新增贷款市场份额达56%——

## 存贷“半壁江山”哪里来？

龙欣

今年以来，存贷款利率一降再降，银行过起紧日子。

然而，1月—5月，芮城农商银行新增存款和新增贷款的市场份额占比均超过50%，实现逆势增长。

芮城农商银行做对了什么？让我们一探究竟。

## 出走的客户为何又回来了

2023年6月30日，对芮城农商银行来说，是一个难忘的日子。当天的一次工作失误，引发了全行的一次作风大整顿。

那一天，80岁老人王女士由老伴骑着摩托车带到农商银行办理存款。开始一切顺利，但王老太回到家整理票据时发现身份证不见了，立马又骑着摩托车赶到营业网点，询问身份证是不是落这儿了。

当时由于营业厅客户较多，柜员未能热心帮助王老太积极寻找。虽然最后在网点找到了身份证，但老人心里很不舒服。

没多久，老人女儿知道了这件事，很是生气，本来就担心父母年纪大了，手脚不灵便，骑摩托车外出太不安全。这次倒好，办一次存款就骑摩托车来回跑了好几趟，十分危险不说，还生了一肚子气。

“哪个银行不能存钱？妈，咱们换个银行存。”在女儿的带领之下，老人把钱取出来，存到别的银行。

老人取钱那天，时任营业部主任的张丙萍刚好在网点大堂值班。她看到老太太面有怨气，便上去询问。了解事情原委后，张丙萍赶紧承认错误，随后又多次上门道歉，聊起芮城农商银行轰轰烈烈开展的服务整顿活动。

慢慢地，老人的心结打开了，重新认可了芮城农商银行的服务，把存款又放回来了。“丙萍现在就像闺女一样，对咱可好了！”老人很欣慰。

偶然事件的背后有其必然性。芮城农商银行深刻吸取此次事件的教训，针对服务意识不强、主人翁意识欠缺的问题，在全行开展了主题为“以客户为中心”的服务整顿活动。

整顿首先从思想抓起。芮城农商银行召开了服务整顿提升工作动员部署会、党委民主生活会、各支部组织生活会，开展了为期一周的大学习大讨



芮城农商银行工作人员在世杰农业公司了解企业需求。董宝国 摄

论，从思想上坚定“以客户为中心”经营服务理念。

一系列举措相继落地。开展文明服务规范标准培训、业务知识培训、技能提升培训，开展“如何做好客户服务”主题演讲比赛、服务明星评比、开展规范网点环境“十统一”、立体式督导检查，等等，引领规范提升全员服务行为，塑造全员服务新精神。

经过一系列整顿，员工的服务意识、服务理念得到了大幅提升。“现在只要涉及农商银行的业务，不管分内分外，都要帮助客户解决，把首问负责制落到了实处。”新任营业部主任杨小辉说。

有一次，营业部派出2人参加技术培训，让袁婉婉等2人留守柜台工作。平时营业部的工作强度就很大，每天工作在10个小时以上，这下业务压力就更大了。而不巧的是，袁婉婉第二天就发烧39℃多，头晕身乏。医生建议她住院治疗，但她输完液就赶回柜台工作了。

还有一次，一名客户办理移民卡业务，找了几个营业网点都因故没办成。营业部员工工程刚接到诉求后，虽然知道不是分内事，但仍到系统后台查询清楚，多方联系沟通，最终帮客户圆满解决问题。事后客户专程送来锦旗表示感谢。

“那段时间，全行上下披星戴月、顶压前行，内提素质、外塑形象，拼的精神让人感动。”回忆起那段艰难时

光，张丙萍眼睛里噙满了泪花。

经过整顿，芮城农商银行实现了服务意识大提升、工作能力大提高、精神面貌大改变、工作业绩大飙升。

特别是营业部，在4月综合考核中位居全行第一；存款净增8000万元，同比增长100%，占全行十分之一；贷款净增6000万元，同比增长100%。

## 客户为何愿意“与之偕老”

山西同济药业有限公司是我省唯一专业生产原料药的企业，也是国家高新技术企业，产品远销印度、日本、俄罗斯等国。

该企业不仅实力强劲，而且信誉优良，几十年来从未有过贷款利息。鉴于此，许多银行上门营销贷款，但同济药业不为所动，始终与芮城农商银行保持独家合作关系。

这其中有何缘由？同济药业负责人兰亚朝觉得首先是感情好，“我们两家合作近30年了。农商银行既有锦上添花，又有雪中送炭，始终不离不弃。一路走来，双方积淀了很深厚的感情。”

兰亚朝1996年拿着5000元开始创业，很快就获得芮城农商银行的5万元贷款支持。2005年老厂建设、2015年新厂建设、2024年智能化改造，可以说同济药业十年一个台阶，十

年一大变化。

芮城农商银行不断提高信贷生命力，注重全程匹配企业生命周期，对同济药业的支持也从最早的5万元贷款，逐步发展到30万元、100万元、500万元、4000多万元。

办贷快是另一个重要因素。芮城农商银行响应速度快，流程相对简便，贷款业务最多一周就办完。

最后是服务好。芮城农商银行从不断贷、不抽贷、不压贷。疫情期间还免了一部分利息，利率也在持续优惠。

目前，同济药业与芮城农商银行已成为全面战略合作伙伴。在芮城农商银行的支持下，同济药业投资8000万元的智能化改造将于7月全部完工，届时药品质量将更稳定、更可靠。

“我们的产品相当于药中的芯片，市场前景广阔。”兰亚朝介绍，去年销售收入8000万元，今年将突破亿元大关。

芮城农商银行不仅与明星企业不离不弃，与小微企业也是真诚相伴。

山西世杰农业开发股份有限公司负责人宋泽泽，从2007年开始收购小麦、玉米。经过十多年的发展，企业现拥有固定资产1000万元以上，集粮食购销、仓储、运输及农药、化肥、种子等农资供应于一身，每年收购粮食在15万吨左右。

2008年，宋泽泽开始和芮城农商银行打交道。当时没有手机微信，收购粮食要与农民现金交易。宋泽泽每次取现金，芮城农商银行都给予最大限度的便捷服务。有一次他取款80万元，芮城农商银行还派人护送，让宋泽泽很是感动。

2016年，宋泽泽用房子作抵押，从芮城农商银行贷款40万元。经过长时间打交道，双方建立了牢固的信任关系。目前宋泽泽已从芮城农商银行获得300万元的个人信用贷款额度，无需抵押、担保，很大程度上缓解了流资紧张问题。

令宋泽泽感到满意的还有一点，即芮城农商银行的跨行转账不收取手续费，可省出一大笔费用。

目前，世杰农业的工资发放、粮款代付等业务都放在芮城农商银行。“特别是代付业务需要高度信任。”宋泽泽说。芮城农商银行“以客户为中心”的服务理念、扎根基层的快捷响应、共渡难关的不离不弃，让越来越多的中小微企业愿意“与之偕老”。这也是存贷占“半壁江山”的密码所在。

我市多部门联合打击  
安全生产资格证书涉假行为

本报讯(记者 付炎)近日，市应急管理局、市委网信办、市公安局、市住房和城乡建设局、市市场监督管理局、市通联办、市中级人民法院、市人民检察院等部门联合印发《安全生产资格证书专项治理工作实施方案》，决定从即日起至12月底开展安全生产资格证书专项治理行动。

据了解，安全生产资格证书涉假问题给企业生产经营活动埋下重大事故隐患，严重扰乱安全生产秩序，侵害企业和从业人员合法权益，危害社会公共安全，破坏党和政府形象。

此次专项治理行动多部门联动，根据各自职责职能，建立协作配合打假长效机制，查处打击安全生产资格证书制假、售假、买假、用假、虚假等违法犯罪行为，坚决捣毁一批制售假证窝点，惩治一批假冒政府网站平台的团伙，查处一批持假人员和用假企业，淘汰一批培训考试弄虚作假

的机构，曝光一批典型违法违规案例，进一步规范安全生产培训秩序。

专项治理行动中，市县两级应急管理局、住建、市场监管部门将督促指导本行业领域企业排查重点作业人员持证情况，并依法依规查处办假问题；组织培训考试机构自查自改，严厉打击弄虚作假和违法违规行为；建立“逢查必检证书”制度，严格监管和执法处罚。

与此同时，市县两级网信部门、公安机关负责网络信息发布的审核，及时清理涉安全生产资格证书违法违规信息；市场监管部门督促本地网络交易平台及时清理下架虚假营销、涉假证有关信息，依法查处虚假信息；电信主管部门加强对网站、App的ICP备案管理；公安机关依法打击相关违法犯罪行为；检察机关加强与相关单位的会商研判，依法提前介入相关刑事案件；人民法院对相关犯罪案件依法进行审判。

## 全市安全生产培训机构和考试机构(点)提质达标工作有序推进

本报讯(记者 付炎)近期，在市应急管理局精心组织下，全市安全生产培训机构和考试机构(点)提质达标工作有序推进有效开展。

该专项工作从6月18日开始，至10月底结束，旨在进一步加强和规范安全生产培训机构和考试机构(点)管理，全力抓好《安全生产培训机构基本条件》贯彻落实，全面提高培训机构(点)培训质量、保障能力水平，有效推动从业人员安全素质和技能提升。

专项工作重点对所有安全生产培训机构、考试机构(点)进行全覆盖执法检查，并按照相关标准推动安全生产培训机构基本条件全面达标，考试

机构(点)的规范管理全面提档，电工作业、焊接与热切割作业、高处作业考试使用真实的实操设备全面实现，淘汰一批不符合基本条件的培训机构和考试机构(点)的先进工作经验。

其间，市应急管理局将于8月底前对辖区内所有培训机构(点)开展全覆盖执法检查，重点围绕师资条件、场所安全、设备设施配备等内容，完成安全生产培训机构基本条件的现场查验工作。同时，对培训机构2023年以来的按纲施训、档案管理、秩序规范等情况是否符合规定等方面进行重点检查，坚决依法处理违法违规行为。



7月3日，闻喜县后官乡三河口村农民在采摘西红柿，准备发往市场。近年来，三河口村充分利用优势

条件，通过“党支部+合作社+基地+农户”模式，发展西红柿产业，农民增收。特约摄影 温徐旺 摄

## 平陆强化培训助推中药材产业发展

本报讯(记者 付炎)为进一步提高中药材种植户的田间管理技术水平，提升产业质效，近日，平陆县果业发展中心牵头开展中药材种植技术培训。

培训期间，农技专家结合当前中药材市场的需求和产业发展趋势，对种植户提出了具体的指导建议。同时，针对道地中药材柴胡、连翘、酸枣等种植管理技术开展培训，重点讲解了品种选择、种植前种子处理、修剪、

土肥水管理等。除了理论培训，专家还深入柴胡、连翘和丹参种植基地，查看当地中药材的种植管理情况，指导种植户科学管理。

近年来，平陆县强化招商引资，加大资金投入，培育龙头企业，下大力气推进中药材产业升级。此次培训具有较强的针对性和实用性，有利于引导广大农户进一步转变传统产业思想观念，提高种植技术水平，提振发展中药材产业的信心和决心。

国家税务总局夏县税务局  
问需有速度

本报讯(记者 乔植)今年以来，国家税务总局夏县税务局坚持需求导向，紧紧围绕“高效办成一件事”，进一步提升纳税人、缴费人的办事体验感和获得感。

“线上提问，即时回复，人工智能的涉税互动咨询真是太方便了！”瑞峰镇小羊鲜门市部的张女士感慨道。该门市部5月被确认为小规模纳税人，不熟悉涉税业务的张女士不知道

## 服务添质效

该如何申报，通过税企征纳互动群的宣传了解到新增了24小时在线回复功能后，她在周末通过人工智能互动自主完成了税费申报。

据悉，为给纳税人、缴费人提供更好的互动服务，夏县税务局配备强化征纳互动服务队伍，推行“AI即时回答+人工在线互动”模式，提供24小时全程在线“临场感”体验，目前通过该模式共受理咨询1346人次。

山西交控运城公司稷山收费站  
强化消防培训

本报讯 为进一步加强职工消防安全意识，增强应急处置能力，近日，山西交控运城公司稷山收费站组织职工赴稷山县消防救援大队开展消防安全专题培训。

培训会上，消防救援大队专业讲师剖析了发生在身边的具体典型案例，讲解了常见火灾类型和火灾扑救技巧，介绍了火场逃生和应急疏散注意事项，并与职工互动、交流。

## 筑牢安全防线

流，为大家敲响安全警钟，增强大家的消防意识，提高大家的自救互救能力。

培训结束后，全体职工沉浸式参观了消防安全VR展厅，学习消防先进事迹、体验各类消防器材使用。大家纷纷表示，要进一步深刻认识消防安全的重要性，在收费站工作中勇挑安全重担，筑牢安全防线。

(鲍世鹏 韩武军)

近日，游客在芮城县全国重点文物保护单位广仁王庙参观唐代木构古建。

据了解，广仁王庙正殿是我国仅存4座唐代木构建筑之一，造型端丽，古朴雄浑，彰显了唐代建筑风格。近年来，广仁王庙成为学生研学游和古建爱好者的热门目的地之一。

本报记者 金玉敏 摄



## 乡村行·看振兴

天津市张吴村

## 留住乡风古韵 绘就和美画卷

本报讯(记者 付炎 通讯员 吕静)近年来，天津市蓟州区张吴村凭借得天独厚的历史文化资源，挖掘历史资源，打造人文景点，留住乡风古韵，为和美乡村建设塑形铸魂。

前不久，张吴村举办首届关公文化节活动，戏曲下乡演出、锣鼓表演、庙会祈福等活动相继开展。十里八村的群众都到该村看戏曲、逛庙会，热闹程度堪比过大年。

张吴村是一个纯农业村，集体经济薄弱，却有着厚重的历史

文化。该村曾是北齐时期的“万春城”、隋唐时期的“万春县”，遗留有明清时期建设、距今有200多年历史的古建筑关帝庙、文昌阁，清代文人雅士在这里留下了很多著名的诗词文章，博大精深的关公文化也不断在此绵延传承。此外，唐朝良吏卢虔的墓也坐落在村南，他清廉为民的故事代代相传，让村里的历史人文底蕴更加厚重。

在和美丽乡村建设中，张吴村村委会开动脑筋，将目光放在历史文化资源上，让它们不仅“存”，还要“活”。该村多方收集资料，充分挖掘开发利用，

并通过村民集资、社会捐款、村企支持等方式，投资300余万元将古建筑重新修缮改造，将历代文人墨客留下的作品进行整理展示，全力打造历史文化景点。同时，在古建筑周边建设文化广场，实施硬化、亮化和绿化提档升级项目，并不断完善基础设施。

张吴村党支部副书记、村委会主任崔瑞红说，要借助文旅融合发展的东风，深入挖掘、开发村里厚重的历史人文资源，留住乡风古韵，以文促旅，以旅促美，努力建设宜居宜游的和美乡村。

## 芮城举办党员干部职工篮球比赛

本报讯(记者 董战轩)6月24日至7月1日，芮城县2024年庆“七一”“黄河明珠·秀美芮城”杯党员干部职工篮球比赛成功举办。此次活动吸引了来自芮城县各乡镇、机关、企事业单位的17支代表队300余名运动员积极参与。

防守、快攻、突破，一记记巧妙的传球、一个个漂亮的转身、一次次精准的投篮……36场紧张激烈的角逐，生动诠释了“更快、更高、更强、更团结”的奥林匹克格言内涵，充分展现了广大党员干部职工团结协作、敢于拼搏、奋勇争先的精神风貌，有效提升了团队协作能力和向心力。在7月1日举行的颁奖仪式上，活动主办方分别为荣获体育道德风尚奖、优秀组织奖、特殊贡献奖和前四名的代表队颁奖。

此次活动既是新时代丰富广大党员干部职工文化生活、凝聚奋进力量、展现时代风采的大比拼，更是激励和调动广大党员干部职工充分发挥主力军作用、为芮城经济高质量发展建功立业的大动员。参加活动的党员干部职工纷纷表示，要把团结协作、顽强拼搏的体育精神融入日常工作生活，以更加饱满的热情和更加坚定的信心，迎接新挑战，展现新担当。