

服务“三农”小微 助力实体经济  
农商银行在行动

## “新质服务”，何处破题？

——垣曲农商银行打造“新基础”的调查

云里心

性。”

除了在利率下调上做文章，垣曲农商银行还在间接降低客户成本方面出招。

成立办贷队伍。该行各涉贷网点抽调专人组建金融服务队，对有需求的客户进行上门服务。

重塑信贷流程。该行成立授信调查部、授信审批部和信贷管理部，健全“调一审一管”相分离、相制衡的办贷模式，进一步提升风险管理水平，真正实现专业的人干专业的事。

该行一改过去传统服务思维，主动贴近市场、响应需求，通过优化利率定价、精准匹配产品，提升服务效率，全方位降低客户的融资成本与时间成本，持续筑牢产品这一“新基础”。

截至8月底，该行今年“优客贷”累计服务218户，授信金额3423.9万元；“垣惠贷”累计服务26户，授信金额4141万元，在助解燃眉之急的同时，也降低了用户的用贷成本。

面对新挑战新特点，垣曲农商银行持续深化金融供给侧结构性改革，用更有温度的信贷服务、更具韧性的产品体系，助力县域经济发展，与广大客户共同成长。

打造机制“新基础”——

## 让客户办贷更快

李女士在垣曲县城农贸市场有一个水果生鲜摊位，临近节假日，想增加进货量却缺周转资金。她听说垣曲农商银行城中支行是“小微个体工商户授信主营支行”，便到网点咨询。

该支行客户经理小张接待后，当即介绍“晋享·贷”产品，告知其“申请即受理、资料齐即审批”的优势。小张全程负责，当天就上门核实李女士的摊位经营情况、收集资料，同步在系统提交申请。依托城中支行针对个体工商户的优化流程，仅1个工作日，李女士就收到了30万元贷款。

顺利补购水果生鲜的李女士感慨道：“农商银行的办贷速度太给力，一点儿没耽误生意。”

李女士之所以感慨办贷速度快，是因为垣曲农商银行打破传统服务壁垒，以“网点专业化、流程高效化”为核心，优化服务机制，提升办贷效率，让客户“少跑腿、快办事”。

推进网点特色化专营。结合城区网点分布及区域客群特征，该行对4家综合网点进行了精准定位、差异化赋能。

新城支行定位“存量维护与风险管理主营支行”，主要管理存量贷款客户，通过上门回访、需求复评等方式化解潜在风险。同时，深挖存量客户二次融资需求，巩固客户基础。

他这一回周转资金，用的是垣曲农商银行推出的“垣惠贷”，利息较过去下降了60%，额度提升到100万元，随用随借，方便实惠。

目前，线上、线下各种信贷产品铺天盖地，人们的选择多样了，这就倒逼我们必须替客户着想。”小荀说，“要想方设法降低客户的用贷成本，用咱的确定性帮助客户应对市场的不确定

市场商户集群，结合“晋享·贷”产品，实现“申请即受理、资料齐即审批”。李女士享受的就是城中支行的服务。

东峰山分理处定位“北方铜业主营支行”，专项对接北方铜业及企业职工，定制“企业经营贷+职工消费贷”组合产品，建立绿色办贷通道。

同时，优化办贷流程机制。在特色网点建设的基础上，该行推行“首问负责、限时办结”制度——明确客户经理首接客户后需全程跟进，小额信贷业务1个工作日内完成办结，大额信贷业务3个工作日内完成办结，切实提升办贷效率。

“不用多跑腿，流程简单又快捷。”在垣曲县某机关单位上班的王先生，切实感受到了垣曲农商银行定制化服务的便利。

前不久，王先生计划装修新房，需要一笔消费贷款。通过垣曲农商银行营业部的前期宣传，得知该营业部是“机关事业单位批量授信主营支行”，可提供“批量授信+员工金融”服务，王先生便联系了营业部客户经理小熊。

小熊迅速面见王先生，根据其所在单位的批量授信政策，简化资料要求，1个工作日内就为其发放了20万元“装修贷”，并同步推荐了适配的理财服务。

为了更好地服务机关单位职工，该行已先后走进该县市场监管局、县人民医院、县公安局交警大队等单位开展“批量授信”服务，目前正在与教育系统洽谈。

办贷速度的提升，源于该行运行机制的深刻变革。面对金融服务新需求，垣曲农商银行通过打造特色主营支行、优化办贷流程，构建起精准匹配客户需求的“新基础”。

从商圈个体户到机关单位职工，垣曲农商银行快捷高效的信贷服务赢得了客户的广泛认可。“快和准”已成为该行服务县域经济高质量发展的鲜明标签和强劲引擎。

打造素质“新基础”——

## 让客户心里更暖

“山不向我走来，我便向山走去。”置身垣曲县历山镇，这句话便有了生动的注脚。

历山镇山峦起伏、地广人稀，常住人口只有2000多，居住分散，且多是老年人。

“这种情况，对我们服务的要求就更高了。”垣曲农商银行工作人员对此了然于胸。

近期，该行同善支行的客户经理小牛接到了一个求助电话——历山镇65岁的刘学海老人行动不便，急需激活社保卡却无法到达网点。

挂断电话，小牛立刻向带教老师老单请教特殊客户服务流程，提前预约上门时间并备好材料。

上门后，小牛耐心讲解业务，协助老人完成信息核对、签字等流程，20分钟便帮其激活了社保卡。

考虑到老人独自生活，小牛还留下联系方式方便老人联系。

对此，刘先生感动不已。

这样暖心的服务，垣曲县城某五金店店主陈先生也深有体会。

陈先生与垣曲农商银行有过合作，今年年初，手头宽裕的他，“终止”了这一合作。

然而，到了4月份，大量进货的压力，让他的资金周转陷入了困境。

碍于面子，陈先生并没有联系垣曲农商银行。可该行东峰山分理处客户经理小晋却主动上门了。

无巧不成书，两人一拍即合。

暖心服务的背后，是彼此内心的认同与主动。该行常态化开展“服务初心”主题教育与“换位思考”大讨论，引导全员深刻理解“服务立行”的本质要求，摒弃“交易心态”，树立“服务心态”和“伙伴心态”。

同时，通过深入学习行业典范、讲述身边服务故事，该行将“以客户为中心”的服务理念内化于心、外化于行，使主动服务、贴心服务成为每一个运营条线人员的行动自觉和价值追求，为打造“心里更暖”的服务体验奠定坚实的思想基础。

在此基础上，该行又从优化客户经理结构、壮大服务队伍规模、强化专业能力培养等方面持续发力。

优化客户经理结构。该行通过内部选拔、内勤转外勤等方式，为客户经理队伍注入新鲜血液——今年累计转岗11名内勤员工至外勤岗位，转岗人员平均年龄34岁，全部具备大专及以上学历，有效降低了客户经理队伍平均年龄，提升了整体学历水平，增强了队伍活力与学习能力。小熊就是内勤转外勤不久的客户经理之一。

壮大服务队伍规模。转岗完成后，该行客户经理队伍从38人扩充至50人。按照“城区网点配强、乡镇网点补全”的原则，该行将新增人员分配至客户需求集中的网点，解决了以往“客户经理少、服务覆盖不全”的问题，确保客户诉求能快速响应、及时对接。

强化专业能力培养。该行针对新老客户经理，开展分层培训。其中，对新转岗人员开展“信贷业务流程+客户沟通技巧”岗前培训，考核合格后方可上岗；对老客户经理，每季度组织“产品更新+风险识别”专题培训，提升服务专业性。同时，推行“师傅结对”机制，由经验丰富的客户经理带教新人，帮助其快速适应岗位，确保每一个客户经理都能为客户提供“懂业务、有温度”的服务，让客户感受到贴心与安心。

通过一系列务实举措，垣曲农商银行锻造出一支“业务精、态度好、服务暖”的队伍，不断夯实“让客户心里更暖”的素质新基础。

“新质服务”无止境。该行有关负责人表示，将继续以“新质服务”为引领，深挖服务内涵，延展服务边界，创新服务方式，夯实新时代金融服务的新基础，为地方经济高质量发展作出新的更大的“农商贡献”。

## 冬剪桃枝变“肥宝”

本报特约通讯员

卫世新 杨建义

题，又给庄稼添了“营养餐”。

“往年买肥料得挑半天，今年咱万安产的有机肥，不仅‘本土味’足，还能让麦子增产两成！”小麦冬播拉开序幕，新绛县万安镇的麦田里一派忙碌，农户们手捧印着“万达农科”的有机肥袋，弯腰撒肥的动作里满是干劲，话语里更是透着踏实。

让大伙格外信赖的这袋“宝贝肥”，藏着山西万达农业科技有限公司的“环保巧思”。万安镇是华北地区最大的油桃生产基地，该镇桃农冬剪时会产生大量桃树枝，加上秋收脱粒留下的玉米芯，这些曾让头疼的“废料”，在万达农科的技术加工下彻底“变身”——搭配精准配比的微量元素，摇身成为能改善土壤结构的优质有机肥，既解决了农业废弃物处理难题，又提升了土壤肥力。

作为万安镇万安村集体牵头、村民入股的“自家企业”，万达农科自2023年成立以来，就抱着“科技兴农、服务乡亲”的初心办企兴业。依托山西农业大学的技术支撑，该公司把本地资源变废为宝，并带着技术员扎根田间，从选肥到播种全程指导，把贴心服务送到农户手边。



11月9日，工人在山西天人药业有限公司生产车间分拣、包装金丝皇菊。

近年来，芮城县积极引导农业企业

业、农民专业合作社延伸产业链条，推动菊花产品向精深加工方向发展，产品附加值与品牌影响力得到有效提升。

本报记者 常奇 摄

## 闻喜县第四幼儿园

## 阳光运动强体质

本报讯（记者 付炎 通讯员 李娟娟）近日，闻喜县第四幼儿园举办“阳光运动 快乐成长”冬季运动会，紧扣幼儿身体发育特点，将“以运动强体质、以游戏促成长”的理念贯穿全程，同时深度融合该幼儿园红色教育底蕴与花样篮球操特色课程。

升旗仪式为此次运动会奠定了昂扬向上的基调。器械操展示环节，孩子们手持彩色器械，跟着欢快的节奏舒展肢体，动作整齐划一、活力四射；花样篮球操环节亮点纷呈，孩子们运球、传球、拍球动作娴熟，赢得阵阵掌声。

## 一、甲流的典型症状

甲流是由甲型流感病毒感染引起的呼吸道传染病，流行季为每年10月至次年3月。临床表现为突发高热（39℃—40℃），且伴有非常明显的全身症状（如全身肌肉酸痛、乏力、头痛、食欲减退），可能引发肺炎、心肌炎、脑膜炎等严重并发症，对儿童、老人、孕妇、免疫力低及有基础病的人群威胁显著。

## 二、甲流的传播途径

甲流主要通过呼吸道飞沫传播，患者咳嗽、打喷嚏时，会产生含有大量病毒的飞沫；其次是接触传播，病毒可附着于门把手、电梯按钮、餐具等被污染的物体表面，接触后有可能感染；还可以通过气溶胶传播，患者喷出的飞沫可形成微小的含有病毒的飞沫核，长时间悬浮于空气，扩散范围更广，在人员聚集、空气不流通的密闭空间，极易造成流感的快速传播，发生聚集性和暴发疫情。

## 三、强化日常自我防护

1. 积极接种流感疫苗。这是预防流感最经济、最有效的手段。鉴于疫苗产生保护性抗体需要2周至4周，建议在每年流感流行季前完成接种。

2. 就医准备。挂号科室：儿童发育行为科、精神心理科；携带资料：出生史、发育里程碑记录、家庭视频。3. 家庭干预。每日必做：15分钟地板时光（跟随孩子兴趣互动）；沟通技巧：多用视觉提示（如图片日程表），少用抽象语言；环境调整：减少声光刺激，建立规律作息。

每一个孤独症儿童，都是帮助我们发现“神经多样性”的窗口。早期识别的意义不在于贴标签，而是为了尽早提供支持——就像近视需要佩戴眼镜进行矫正一样，孤独症儿童需要科学的干预和包容的环境。（作者系稷山县精神病医院精神科医师）

4. 保持环境通风清洁。每天开窗通风两到三次，每次至少30分钟，保持室内空气流通和环境清洁。

5. 维持一定社交距离。流感高发期，与人接触保持1米以上距离，尽量少去人多拥挤、空气污浊的场所，避免扎堆聚集。

6. 减少带病出行工作。出现呼吸

## 甲流高发季，人群密集场所和易感人群这样防控

道感染症状后，要减少外出，居家休息，不带病上学或上班，外出时务必佩戴口罩，以免传染给他人。

## 四、加强人群密集场所防控

学校、托幼机构、养老机构、社会福利机构、工地等集体单位，因为人群聚集，儿童、老人免疫力较低，是呼吸道传染病传播的高危场所，容易发生聚集性或暴发疫情。

此次活动不仅为孩子们提供了展示自我、锻炼身体的平台，让他们在运动中增强了体质、收获了快乐，更在竞技与合作中培养了规则意识、团队精神和抗挫能力，为孩子们全面发展与健康成长积蓄了全新力量。

因此，建议以上重点机构人群主动接种流感疫苗，同时也要做好以下防控措施：

1. 早发现早报告。学校、托幼机构要严格落实晨午检、因病缺勤登记和报告等制度，养老机构、社会福利机构要加强对入住人员的医学巡查，早发现、早报告、早治疗。

2. 加强通风消毒。确保公共场所每天定时开窗通风，对门把手、水龙头等高频接触的物品表面进行日常消毒，洗手间配备充足的洗手液或香皂等卫生用品。

3. 严控聚集活动。重点机构在流感流行期间要减少聚集性活动，降低交叉感染风险。

4. 确诊及时隔离。一旦有员工或学生确诊，主动居家或在指定房间隔离治疗，避免参加集体活动和进入公共场所，外出时须佩戴口罩。

5. 强化健康宣教。各重点场所要利用多种形式，开展呼吸道传染病防控知识宣传教育，提升全员防护意识和能力。

## 五、确诊后应对指南

1. 及时对症治疗。高危人群确诊后，48小时内遵医嘱服用抗病毒药物（如奥司他韦）效果最佳。

2. 居家隔离静养。尽量单独居住，减少与家人尤其是老人和儿童的接触。

3. 对症护理调养。多喝水、多休息，食用易消化食物，补充营养助力身体恢复。

4. 密切监测病情。若出现持续高热、呼吸困难、胸痛、精神萎靡等严重症状，立即前往医院就诊，就医时全程戴口罩。（作者系运城市疾控中心传染病防控部部长）

## “精神卫生服务年”行动

全国统一心理援助热线：12356

孤独症谱系障碍（ASD）是一种先天性神经发育障碍，核心问题在于社交沟通困难、重复刻板行为及感知觉异常。它不是心理问题或性格内向，而是大脑处理信息的方式与众不同。我国孤独症患者超1000万，约1/3患儿在2岁前已出现明显症状，但平均确诊年龄延迟至4岁—5岁。实践证明，孤独症早期干预效果显著，3岁前干预可使50%患儿显著改善社交能力，错过黄金期则康复难度倍增。

一、核心临床表现：家长自查指南

（一）社交互动障碍：最容易被忽视的“红灯信号”

眼神回避：哺乳时不看妈妈，对逗笑无反应。

依恋缺失：被抱起时身体僵硬，不寻求安抚。

共享注意缺陷：不会用手指向感兴趣的东西，也不会跟随他人手指方向看。

（二）沟通障碍：不只是“不会说

话”

1. 语言发育异常

语言滞后：2岁仍不会说“爸爸”

“妈妈”等简单词汇。

机械重复：像“复读机”一样背诵

广告词，但不会用语言提要求（如不说“喝水”）

2. 非语言交流障碍

手势缺失：不会用点头、摇头表示

同意、拒绝。

表情僵硬：笑容不自然，很少用面部表情回应他人。

（三）重复刻板行为：“执着”背后的警示

1. 动作重复：持续拍手、摇晃身体、踮脚走路。

2. 流程强迫：回家必须走固定路线，物品必须按颜色排列。

3. 兴趣狭窄：痴迷旋转物体（如风扇、车轮）、数字符号或特定话题（如天气预报）。

（四）感知觉异常：容易被误认为“矫情”的表现

1. 听觉敏感：捂住耳朵躲避风机