

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

因地制宜发展新质生产力，金融服务的“新质化升级”是重要一环。作为服务地方经济的主力军银行，在金融服务日趋同质化的当下，垣曲农商银行如何破题“新质服务”，如何让客户在办理业务时不仅“办得了”“办得快”，更能“办得更舒心”“办得更温暖”？

今年以来，垣曲农商银行面对新实际新情况，在一代代农信人奠定的坚实基础上，重建重塑产品、机制、素质三大“新基础”，让金融服务的提质增效最终体现为“成本更低、办贷更快、心里更暖”的实在体验。

## 打造产品“新基础”——让客户成本更低

“荀经理，你那儿有没有利率相对较低的信贷产品，适合像我这种资金周转比较快的。”

“有！有！垣曲农商银行专门推出‘优客贷’，就是面向你这种优质客户的。”

8月上旬的一天，在垣曲县城经营文具店多年的赵先生，给老朋友小荀打了个电话。

临近新学期开学，每每这个时候，正是赵先生用钱的时候，要进购各种文具。

小荀是垣曲农商银行客户经理，此前“扫街”时经常上门拜访，对赵先生的经营情况比较了解，“如果不是前段时间装修店铺，人家资金周转是不受影响的”。

面对赵先生的用贷需求，小荀第一时间给他匹配了“优客贷”，额度30万元。该信贷产品的利率是4.11%，较之前产品降低了三分之一。

“我这资金回笼快，利率低了，运行成本就降了，对咱是好事！”赵先生高兴地说。

今年以来，垣曲农商银行坚持以“市场需求为导向”，紧扣“三农”、小微企业及县域重点客群融资特点，以“降成本、优体验”为目标创新信贷产品，专门研发“优客贷”“垣惠贷”“创业贷”等。这些信贷产品聚焦不同群体，但有一个共同点，那就是统一下调了利率，最大限度让利贷款客户。

“利息降了一半都不止。”说到用贷成本，垣曲某汽修店负责人杨龙龙深有感触。

杨龙龙扎根汽修行业已久，代理马牌、普利司通等知名品牌轮胎。“干这一行，占用资金比较多，稍一囤货几万元就搭进去了。”杨龙龙说，“而且，资金周转周期较长。”

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

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实招。

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，进一步提升风险管控水平，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，也降低了客户的用贷成本。

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，想增加进销量却缺周转资金。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e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。

顺利认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“存量维护与风险管控主营支行”，主要管理存量贷款客户，通过上门回访、需求复评等方式化潜藏在风险。同时，深挖存量客户二次融资需求，巩固客户基础。

营业部定位“机关事业单位批量授信主营支行”，依托综合服务能力，为机关单位提供“批量授信+员工金融”一站式服务，缩短对公业务对接周期。

城中支行定位“小微个体工商户授信主营支行”，围绕周边商圈、农贸

市场商户集群，结合“晋享e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解。

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，确保客户需求能快速响应、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“师徒结对”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

“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杈，加上秋收脱粒留下的玉米芯，这些曾让人头疼的“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，又给庄稼添了“营养餐”。

“今年这批2000吨有机肥，刚好满足万安村3000亩麦田的冬播需求，保证每一寸麦地都能‘吃’上足料！”万达农科负责人许珍霞笑着补充，“接下来，我们会根据油桃冬剪节奏，持续扩产能、提效率，争取把‘桃枝肥’的供应量再提一提，不光满足本地麦田，让周边村镇的乡亲也能用上这增产好肥！”

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，工人在山西天人菊业开发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、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。

升旗仪式为此次活动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。

## 家园同心伴成长

幼儿竞技游戏环节趣味十足，“红军翻滚术”“战地独木桥”“长征闯关赛”等项目贴合幼儿年龄特点，孩子们在奔跑与协作中体验运动的快乐；亲子游戏环节温馨有爱，“共爬胜利索”“合力运物资”等项目让家长与孩子深度融合，充分彰显了家园共育的温暖氛围。

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、团队精神和抗挫折能力，为孩子们全面发展与健康成长积蓄了全新力量。

# 甲流高发季，人群密集场所和易感人群这样防控

赵俊宽

## 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. 养成良好卫生习惯。一是科学戴口罩，进入医院、商场等人员密集公共场所或乘坐公共交通工具时，规范佩戴口罩。二是规范勤洗手，用洗手液和流动水洗手，至少20秒，尤其在咳嗽、打喷嚏后和饭前便后。三是咳嗽讲文明，咳嗽或打喷嚏时，用纸巾或手肘遮挡口鼻，用过的纸巾及时丢弃。  
3. 增强自身抵抗能力。均衡饮食，规律作息，适度锻炼，充足睡眠，根据气温及时增减衣物。  
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

## “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”

1. 婴幼儿期(3岁以下)  
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：不会用手指指向感兴趣的东西，也不会跟随他人手指方向看。

2. 儿童期(3岁以上)  
缺乏社交发起：从不主动邀请同伴玩耍，甚至抗拒他人加入游戏。  
共情困难：无法理解他人情绪(如同伴哭了仍继续玩)。

(二)沟通障碍：不只是“不会说

# 孤独症如何早期识别

马宁波

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”，而是拉大人手去拿杯子)。  
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、跺脚走路。  
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：捂住耳朵躲避吹风机、抽油烟机声。  
2. 触觉防御：拒绝剪头发、穿毛衣或赤脚踩沙。  
3. 痛觉迟钝：摔伤后不哭不闹，对

伤口无反应。

## 二、家长识别：分龄段预警信号对照表(附后)

特别提醒：若孩子出现以下情况，请立即就医筛查。16个月仍无任何语言；任何年龄段出现技能倒退(如原本会说话却突然沉默)；对疼痛、危险极度迟钝(如摸热水壶不缩手)。

## 三、家长常见误区与行动指南

(一)误区澄清  
误区：“孩子只是说话晚，贵人语迟。”

正解：单纯语言发育迟缓会有丰富的非语言交流(如手势、表情)。  
误区：“长辈性格内向，孩子遗传而已。”

正解：孤独症的社交障碍是能力缺失，非性格选择。

年龄	正常发育	孤独症预警信号
6个月	对照顾者微笑，发出咿呀声	无眼神交流，面部表情呆板
12个月	会指物、挥手再见	对名字无反应，不指物，不分享兴趣
18个月	玩假装游戏(如喂娃娃)	只机械排列玩具，不会象征性游戏
2岁	说双词句(如“妈妈抱”)	语言倒退(已会的词汇消失)
3岁	和同伴玩角色扮演(过家家)	对人不感兴趣，重复同一游戏动作