



做好“五篇文章” 推动金融高质量发展·绿色金融

“金融+文旅”助推产业向“新”提质

——人民银行长治市分行以标准建设精准破题激发地方经济发展活力

□ 本报记者 马翀 通讯员 王栋 梁华

“十五五”规划建议提出，“推动文旅深度融合，大力发展文化旅游业，以文化赋能经济社会发展”。

为有效破解文旅企业融资难、融资贵问题，人民银行长治市分行指导壶关农商银行开展《壶关农商银行文旅特色支行评定规范》金融企业标准的制定工作。11月25日，该《标准》在全国标准信息公共服务平台成功发布，成为国内首个针对文旅特色的金融企业标准。

从支持增强消费能力、扩大消费领域金融供给，到挖掘释放消费潜力、优化消费环境和政策支撑保障，作为服务地方经济的金融主力军，人民银行长治市分行始终秉持初心与使命，立足地方乡村振兴战略实施与文旅消费升级的发展大局，主动融入文旅发展大局，通过“金融+文旅”创新模式，为文旅产业注入持续发展的动力。

建设行业标准 强化资金保障

标准之效，贵在践行。据了解，该《标准》有助于明确文旅支行的定位、功能、服务内容与评价指标，引导银行建立专业化服务团队、产品体系与风控机制，进一步提升金融服务文旅产业的专业化水平，而文旅支行作为银行服务地方文旅产业的前沿阵地，其规范化建设有助于推动金融资源向文旅领域精准配置，帮助银行树立特色品牌、彰显责任担当。在国内文旅特色支行评定多停留在政策倡导或内部探索的背景下，这一标准的发布无疑为行业发展提供了参考与借鉴。

该《标准》的发布，将标准化服务要求精准转化为赋能文旅产业的具体金融举措，通过真金白银的信贷支持与定制化金融服务，不仅填补了行业空白，更为我市破解文旅产业融资难题、推动“金融+文旅”深度融合提供了可复制、可推广的实践路径，

奏响了地方金融与文旅产业同频共振、协同发展的新篇章。

创新产品服务 适配产业需求

壶关县地处太行山脉南段，拥有丰富的自然景观和历史文化旅游资源。近年来，随着全域旅游战略推进，县域内民宿、农家乐、文旅小微企业如雨后春笋般涌现，文旅产业逐步成为乡村振兴和县域经济转型的支柱产业。作为地方金融主力军，壶关农商银行始终与县域发展同频共振，依托“百行进万村”“全员营销”等活动，全面对接县域重点小微企业金融需求，从加大信贷投放、创新产品服务、降低融资成本三个维度精准发力，把金融“活水”精准滴灌到文旅产业发展的各个环节。

壶关农商银行建立了文旅产业信贷投放专项机制，将信贷资源向文旅领域倾斜，为不同类型文旅主体提供差异化资金支持。针对景区商户重建、装修需求推出“民宿贷”“景区贷”等特色产品，累计投放超5000万元，惠及120余户文旅企业及小微商户；精准对接三棵松轻奢酒店、太空舱特色民宿等12个特色民宿项目，投放专项贷款1200余万元，推动其落地见效；投放700余万元支持乡村旅游发展，助力农家乐集群建设，带动500余名农村劳动力“家门口”就业，实现了农业与文旅产业的深度融合。截止2025年11月末，壶关农商银行累计为文化旅游产业投放资金10637万元，其中文化及相关产业7440万元，旅游及相关产业3197万元。

降低融资成本 拓宽增收渠道

针对文旅行业“投资大、周期长、抵押不足”的经营痛点，壶关农商银行打造“民宿贷”“景区贷”“乡村旅游贷”等5款专属信贷产品，创新推出1-3年长期贷款产品，通过特色化还款方式降低小微商户还款压力，现已累计投放资金5000余万元，支持7个重

点文旅项目平稳运营。在抵质押模式上，该行突破传统限制，推出“信用为主+快审批”产品，依托辖内商户“白名单”和星级评定体系，将入住率、在线预订量等动态数据纳入风险评估维度，为民宿商户发放纯信用贷款400余万元，帮助众多小微文旅主体实现“无抵押也能贷”。同时，搭建文旅信贷专属线上服务入口，借助“晋享贷”实现贷款申请、审批、放款全流程线上化，平均审批时效压缩至2个工作日，较传统模式提速70%，大大提升了金融服务效率。此外，桥上支行还主动上门对接景区周边超市、加油站、餐饮店等商户，建立需求台账，因户施策制定投放计划，对符合贷款要求的客户，开通绿色通道，实现快调查、快审批、快发放，让金融服务跑出“加速度”。

壶关农商银行积极落实减费让利政策，对小微企业及个体工商户实施优惠利率，文旅类贷款平均利率较正常经营贷款下降120个基点，累计为小微商户节省利息支出100余万元。在此基础上，该行还聚焦文旅新业态培育，在12家商户布放“智慧餐厅”系统，解决客流高峰期资源浪费问题；联合景区推出信用卡“购票立减”“住店满减”等消费优惠，既提升了游客消费体验与留存率，也为文旅商户拓宽了增收渠道，实现金融服务与文旅消费的双向赋能。

下一步，人民银行长治市分行将持续推动《壶关农村商业银行文旅特色支行评定规范》落地见效，引导全市银行业金融机构以标准为引领，聚焦文旅行业发展中融资难题，优化金融服务供给，推动金融服务与文旅产业需求深度适配。同时，进一步深化“金融+文旅+乡村振兴”融合模式，把文旅特色支行打造为连接乡村资源与旅游市场的金融纽带，不断提升文旅产业抗风险能力与产业链延伸价值，最终实现“文旅产业兴旺、金融业态繁荣、地方经济跃升”的共赢格局，为文旅产业高质量发展提供可复制、可推广的“长治方案”。

经济漫笔

JING JI MAN BI

人口老龄化浪潮下，银发经济已成为经济社会发展的重要增长点，而金融适老化服务作为保障老年人权益、增进老年群体福祉的关键载体，既是金融行业践行以人民为中心发展思想的必然要求，更是赋能银发经济高质量发展的关键支撑。金融机构需构建“传统服务筑基、智能赋能增效、产品精准适配、权益全面保障”的全链条服务体系，让老年群体享受安全、便捷、优质的金融服务。

坚守传统服务底线是适老化的基础前提。金融机构需尊重老年人行为习惯，保留现金、存折、柜台人工等基础服务方式；在网点布局上，需充分考量老年人聚集区域的服务覆盖，通过保留基础网点、优化便民设施等方式，让老年人“就近能办、便捷好办”；在硬件配置上，全面升级网点适老设施，开设“爱心窗口”等缩短老年人排队时间；在养老金发放等关键时点，备足券别合理的现金，建立应急保障机制，全方位夯实基础服务能力。

推动线上线下融合是适老化的核心路径。金融机构需精准破解老年人“看不清、找不到、不会用”的智能服务困境，推进线上线下服务融合发展。一方面加速线上线下服务适老化改造，重点升级手机APP、网上银行等平台的适老功能，发布布局清晰、字体放大、操作简化的“长辈模式”“关怀模式”，突出账户查询、转账汇款、缴费充值等高频功能，减少营销弹窗干扰，增设语音引导等功能。另一方面升级自助机具适老性能，合理配备现场引导人员，帮助老年人熟悉操作流程。

强化产品与权益保障是适老化的关键支撑。金融机构应聚焦老年人稳健理财、医疗保障等核心需求，研发低风险、稳收益、期限灵活的专属金融产品，提供专业养老服务规划服务。此外，金融机构要强化权益保护力度，筑牢适老化服务“安全网”。构建“教育+防控+处置”全链条权益保护体系，常态化开展金融知识普及活动，提升老年人金融素养与风险防范意识，加强员工风险识别能力，对可疑交易及时预警劝阻，切实保障老年金融消费者的合法权益。

金融适老化服务不是简单的功能叠加，而是金融机构回归服务本源的深刻变革。面对日益增长的老年金融需求，金融机构需将适老化理念融入服务的各个环节，以制度保障服务温度，以创新破解服务难题，以金融力量守护最美“夕阳红”。



今年以来，潞城农商银行围绕“抢进度、补差距、扩客群”核心目标，聚焦重点领域，积极开展营销推广活动，通过优化信贷流程、服务下沉等举措，推动信贷业务规模与质量同步提升，为地方经济发展注入金融动能。图为工作人员为商户介绍金融产品。
张少臣 何郭浩 摄

长子农商银行多维发力提升适老化服务水平—— 让金融服务更有温度

□ 本报记者 马翀 通讯员 王珊

为着力破解老年客户在金融服务中面临的“数字鸿沟”“行动不便”等痛点难点，近年来，长子农商银行积极推进营业网点适老化改造升级，全力打造“有温度、无障碍、更贴心”的老年友好型金融服务环境，确保老年客户各项业务“办得了、办得快、办得安心”，全面提升老年客群在金融服务中的获得感、幸福感与安全感。

爱心设施全覆盖 贴心服务“零距离”

步入长子农商银行各营业网点，贴心设置的适老服务专区格外醒目，爱心座椅、老花镜、医药箱、饮水机、轮椅等各类便民设施一应俱全，专门设置的“绿色爱心窗口”、轮椅通道等，优先为老年客户提供“一站式”便捷服务。

“多亏了长子农商银行的工作人员，再也不用排队去柜面缴纳医保了，又快又省心！”一位办理完业务的老人由衷称赞。在医保缴费期间，网点工作人员通常会使用“晋享生活”平台协助客户代缴医保，并快速生成可查、可存、可打印的电子凭证，有效简化居民缴费与报销流程。水电费缴纳、交通罚款处理等日常民生业务，在这里都能“一站式”办结。

为提升厅堂服务质量，各网点通过科学引导、合理分流客户、高效运用智能柜员机等设备，最大限度缩短客户等待时间。从老年客户进门引导、协助取号，到全程陪伴办理业务、办结后贴心送别，工作人员用细致周到的服务，切实让老年客户少跑腿、少等待、少操心。

厅堂沙龙接地气 反诈宣传入人心

“叔叔阿姨，遇到陌生电话让您转账，可千万不能信啊！”“反洗钱危害大，大家一定要牢记这几个要点……”为提升老年人金融素养，筑牢金融安全防线，长子农商银行各网点充分利用客户等候间隙，常态化开展厅堂微沙龙活动。

工作人员用通俗易懂的方言俗语，结合典型

案例，通过互动问答、情景模拟等形式，向老年客户普及防范电信诈骗、识别非法集资等金融知识。针对“冒充客服退款”“虚假投资理财”“刷单返利”“杀猪盘”等高发诈骗手法，工作人员逐一拆解套路；重点剖析“养老项目”“以房养老”“神医神药”等针对老年人的骗局，帮助大家认清诈骗本质。针对部分老年人误点保险链接导致扣款的情况，工作人员积极协助客户联系客服，帮助其追回扣款，并耐心指导客户关闭免密支付功能，用实际行动守护群众“钱袋子”。

智能设备适老化 科技赋能有温度

“以前最怕用ATM机，字太小、步骤又多，现在有了‘长辈模式’，字变大了、步骤简化了，还有工作人员指导，操作起来很方便。”刚刚学会用ATM机取钱、转账的张阿姨高兴地说。

为帮助老年客户跨越“数字鸿沟”，长子农商银行各网点积极推广线上智慧服务与适老化功能，工作人员主动协助老年客户调整手机字体大小，指导他们使用“山西农信微银行”公众号查询账户余额、交易明细；手把手教学晋享生活APP、手机银行APP的操作方法，让老年客户足不出户就能办理缴费、转账等金融业务。线下则安排专人指导老年客户使用ATM机等智能设备，详细讲解操作流程与注意事项，破解老年人“不会用、不敢用”难题。

此外，对于高龄、失能、患病、独居等特殊老年群体，该行提供“一对一”上门服务，涵盖社保卡激活、密码重置、个人账户开立、养老金代发签约等多项业务，真正打通金融服务“最后一公里”。

服务无止境，满意无终点。今后，长子农商银行将持续深耕适老化金融服务领域，不断优化服务流程、丰富服务内容，让老年客户享受更加优质便捷的金融服务。



金融资讯

JIN RONG ZI XUN

工商银行长治高新区支行 深化运营改革优化客户体验

本报讯（记者马翀 通讯员闫敏）日前，工商银行长治高新区支行聚焦网点运营模式优化升级，通过释放柜面资源、推广智能服务、加强客户引导等一系列举措，有效提升网点运营质效与客户服务体验。

为扎实推进运营改革落地见效，该行从多维度发力提升服务效能。在系统优化方面，全面推广静默版系统应用，显著提高柜面通场景替代率，进一步压缩业务办理时间；针对远程柜台使用场景，专门安排业务骨干提供一对一辅导，及时解答客户疑问，确保客户操作顺畅。强化厅堂工作人员服务职能，通过主动开展客户分流、业务解释和办理引导，减少客户等待时长。同时，借助“微沙龙”等形式，向客户详细讲解智能设备的操作流程、便捷优势及安全保障，积极引导客户养成智能自助办理业务的习惯。针对老年群体等不习惯自助操作的客户，工作人员耐心细致地进行手把手教学，帮助其打消操作顾虑，逐步适应智能服务新模式。通过一系列有效措施，网点服务效率明显提升，柜面人员营销服务能力不断增强。下一步，工行长治高新区支行将持续深化运营改革成果，不断优化服务流程、创新服务模式，以更优质、更高效的金融服务满足客户多元化需求。

中国银行长治云步街支行 强化服务驱动推动业务提质

本报讯（通讯员王海涛）今年以来，中国银行长治云步街支行秉持“客户至上，服务制胜”理念，从客户需求出发深耕细节，通过重塑服务理念、优化服务流程、确保政策落地三维发力，实现服务质效显著提升。

该支行将服务“三规范”纳入每日晨会必学内容，通过常态化开展服务典型案例复盘、优秀服务经验分享等活动，推动服务理念从“要我服务”向“我要服务”“主动服务”转变，凝聚全员服务共识，形成“人人重服务、事事为客户”的浓厚氛围。优化厅堂设施布局，确保动线清晰、功能分区合理，进一步提升客户办理业务的便捷度，并在厅堂等候区、业务办理区常态化配置糖果、饮用水等便民物品，营造温馨舒适的服务氛围，有效缓解客户等候焦虑。针对对公开销变等复杂业务，实行预约制，合理安排服务人员和办理时间，通过在厅堂完成业务前置流程处置，提升柜面业务办理效率。此外，打破岗位壁垒，强化全流程协同机制，有效提升网点整体服务响应速度，为客户提供更高效的全链条服务。下一步，该支行将持续优化服务细节、创新服务模式，以更优质、高效、暖心的服务深耕客户资源，全面提升网点综合竞争力。

建设银行长治分行 开展主题活动凝聚发展合力

本报讯（通讯员史惠芳）近日，建设银行长治分行以各支部为单位开展“抗战故事我来讲”主题活动，通过讲述抗战事迹、学习抗战精神等多样化形式，进一步弘扬伟大抗战精神，传承红色基因，推动党员干部将爱国情怀转化为履尽职责的工作动力。

活动中，各支部充分挖掘当地红色抗战历史资源，利用主题党日组织党员集中讲述抗战故事，分享学习心得，通过领导干部率先讲、支部书记带头讲、理论骨干一线讲的方式，让党员干部将爱国情怀融入本职工作；围绕“如何弘扬抗战精神、提升履职能力”等主题，结合自身岗位实际开展深入交流，明确将红色精神融入日常工作的实践路径。同时，充分发挥共青团组织和工会的桥梁纽带作用，灵活开展读书征文、红色诵读、红色观影、参观红色教育基地等群众性教育活动，进一步坚定全行干部群众“永远跟党走”的信念，有效激发大家破解工作难题、提升工作质效的积极性，为全行高质量发展凝聚攻坚克难、奋勇前行的强大合力。

广告

存定期 到交行

交通银行定期存款



1万元(含)起

1.00%	1.20%	1.30%	1.40%
三个月 年利率	六个月 年利率	一年期 年利率	两年期 年利率

三年期

1.65%	1.75%
5万元(含)起 年利率	新资专享 10万元(含)起 年利率

风险提示：以上存款产品币种为人民币。可通过交通银行柜面及电子渠道办理。新资专享指办理日起七日内转入的新进资金客户，需联系客户经理预约。储蓄存款利率如遇央行基准利率或交行定价调整，请以存入日/转存日的交行实际年利率为准。如提前支取，按支取日交行挂牌活期利率计息。定期存款需人工调整利率，请联系交通银行山西省分行各营业网点或咨询95559。