

# 让服务升温 让信赖扎根

——漳泽农商银行太行东街支行“寒冬送暖”显真情

本报记者 王敏 通讯员 赵晓霞

连日来，寒潮席卷城市，街头寒意渐浓。漳泽农商银行太行东街支行以“让老客户回家”为核心导向，全面启动暖冬关爱行动，通过升级“户外劳动者爱心驿站”、组建“暖心专员”服务小组等一系列暖心举措，将金融服务的温度从柜台延伸至街头巷尾，让每一位城市劳动者都能在寒冬中感受到浓浓暖意。

“以前天儿冷了，只能在街边搓搓手、跺跺脚取暖。现在好了，推门就能喝上热茶，想热个早饭、午饭，微波炉随时能用，太方便了！”环卫工人赵大爷捧着热气腾腾的茶水，话语里满是赞许。

作为暖冬行动的重要载体，该行的“户外劳动者爱心驿站”被精心打造成冬日里的“温情枢纽”：医药箱里，冻疮膏、创可贴、消毒棉片等常用药品常备不懈，为户外劳动者的健康保驾护航；墙角的充电插座随时待命，帮电量告急的手机快速“续航”；而那把被无数双粗糙的手反复焐热的保温壶，整日飘着醇厚的茶香，一杯杯热茶下肚，驱散的是寒意，温暖的是人心，成为冬日里最动人的慰藉。

为了让暖冬行动覆盖更多群体，该行专门组建“暖心专员”服务小组，主动走出网点、走进街头巷尾、走近城市户外劳动者。



工作人员给环卫工人递上热水。 赵晓霞 摄

在一次次走访与陪伴中，“暖心专员”们不仅摸清了老街坊的实际困难，更用真心换真心，拉近了金融服务者与群众之间的距离，让原本的服务关系渐渐升华为亲人般的深厚情谊。“他们的心太细了，记得我爱喝浓茶，每次递过来的茶水都泡得足足的，喝到嘴里暖，心里更暖！”谈及“暖心专员”的用心，环卫工人张姐颇为感动，她小心翼翼地从怀里掏出一张精心塑封的客户经理联系卡，“现在不管是遇到金融方面的问题，还是生活里的小麻烦，我第一

个想到的不是儿女，而是支行的客户经理，打个电话就有人帮着操心，特别踏实！”这张小小的联系卡，承载的不仅是金融服务的便捷，更凝聚着彼此信赖的深情厚谊。

当金融服务从冰冷的柜台走向烟火气的街头，当单纯的交易关系升华为守望相助的邻里情谊，“让老客户回家”不再是一句简单的口号，而是融入日常的行动与坚守。在漳泽农商银行太行东街支行，每一位走进来的群众，握住的不仅仅是一杯驱寒的热茶，更是一份实打实的关怀、一份沉甸甸的信赖。

沁县农商银行——

## 优化服务提质效 擦亮品牌暖民心

本报讯 记者王敏 通讯员栗欣报道：今年以来，沁县农商银行始终坚守“以客户为中心”服务理念，将提升厅堂服务质量作为增强客户体验、树立品牌形象的关键抓手，通过优化服务流程、改善服务环境等系列举措，赢得广大群众的一致好评。

在营业环境建设方面，该行通过科学划分服务区域、配齐便民设施、引入智慧柜员机等智能机具，有效提升业务处理效率，大幅缩短客户等候时间。整洁明亮的厅堂环境与井然有序的服务秩序，充分展现了现代化金融机构

的专业形象，为客户带来高效、便捷、舒适的服务体验。

依托“面对面”服务优势，该行着力提升现场服务质量。大堂经理严格遵循服务规范，从主动迎候、精准问询到业务分流、全程引导，确保各服务环节无缝衔接。针对老年及特殊客群，该行不仅配备老花镜、爱心座椅等便利设施，还开通“绿色通道”并提供必要的上门服务，以差异化举措践行普惠金融理念，打通金融服务“最后一公里”。

此外，该行积极拓展厅堂服务外延，将营业场所打造成金融

知识普及重要阵地。通过陈列宣传折页、循环播放警示教育片等方式，常态化开展反假币、防诈骗、存款保险等金融知识宣传。工作人员主动担当宣讲员，重点提升老年群体防范能力，有效增强群众的风险识别能力。

今后，该行将持续锚定“以客户为中心”的核心导向，在深化智能服务应用、细化特殊客群关怀、强化员工专业赋能等方面持续发力，不断擦亮普惠金融服务品牌，以更优质、更高效、更暖心的厅堂服务，持续提升客户获得感与满意度。

## “裕农快贷”助农冬种解烦忧 ——中国建设银行长治分行种粮大户铺就致富路

史惠芳 李楠

“今年的党参长势好，可冬种的资金一直没着落，愁得我吃不下饭、睡不着觉。”潞州区党参种植大户老闫望着田间连片的作物，愁眉不展地说。作为当地小有名气的种植能手，老闫从零星种植逐步发展到300多亩的规模，不仅自家日子越过越红火，更带动周边不少农户走上增收路。近期，老闫计划扩大种植规模，引进新型起垄播种机提升效率，各项开支算下来，有30万元的资金缺口，这让老闫整宿睡不着觉。

正当老闫一筹莫展时，恰逢中国建设银行长治分行的工人

员走进村庄开展“金融服务下乡”活动。得知老闫的困境后，客户经理第一时间赶赴他的党参种植基地，查看作物长势、核验农机设备，还详细询问种植规模、成本投入及往年收益情况，逐一记录关键信息，并现场为老闫讲解适配的贷款政策。

“针对农户‘缺抵押、融资难’的痛点，我行专门推出了‘裕农快贷’产品。您的党参种植经营稳定，往年履约记录良好，还带动了农户增收，完全符合申请条件，我现在就帮您整理申报资料，明天就能启动办理流程！”客户经理的

一席话，让老闫悬着的心落地。为保障冬种工作顺利推进，该行专门开通绿色审批通道，客户经理全程陪同指导，加班加点完成资料审核、实地调查、审批放款等全流程操作。仅用一天时间，30万元贷款便顺利到账。

长期以来，中国建设银行长治分行始终将“三农”发展需求置于核心位置，以“金融服务下乡”等活动为纽带，推动优质金融资源向乡村一线下沉，依托“裕农快贷”等特色产品精准发力，有效破解农户融资难题，为乡村振兴提质增效提供坚实支撑。

## 金融小课堂

### 筑消费防线 避用卡暗坑

如今，移动支付被群众广泛应用，信用卡早已从“高端消费工具”变为大众日常用品。我们用它网购、买单、应急周转，却常常忽略背后潜藏的风险——盗刷短信突然弹出、账单莫名多出几笔消费、分期手续费暗藏猫腻……此时，信用卡消费者权益保护就像一道隐形防线，默默守护着我们的“钱袋子”。



#### 信用卡核心风险

信用卡的核心风险主要集中在资金安全与信用记录两大维度，具体可分为以下四类，几乎覆盖了持卡人最常踩的“坑”。

##### ◆ 资金安全风险：钱可能“不翼而飞”

**盗刷** 卡片丢失、卡号泄露后，被他人在线上线下冒用消费。

**诈骗** 通过“提升额度”“账户异常冻结”等话术，诱导持卡人点击钓鱼链接、提供验证码，进而转移卡内资金。

##### ◆ 信用记录风险：影响未来贷款

**逾期还款** 未按时还清账单（哪怕只欠1元），会被上报至征信系统，影响后续房贷、车贷审批，甚至导致信用卡被降额、冻结。

**过度透支** 长期刷满信用卡额度（负债率过高），会让征信报告显示“还款能力存疑”，同样对信贷申请不利。

##### ◆ 费用成本风险：隐性支出易忽视

**高额利息** 未全额还款时，银行会从消费日起按日计息，且按月复利，欠款时间越长，利息越高。

**隐藏手续费** 分期还款有分期手续费，取消除了手续费，还会从当天开始计算利息，没有免息期。

##### ◆ 信息泄露风险：隐私被滥用

卡号、有效期、CVV码等信息被不法分子获取，用于线上盗刷或伪造实体卡。

办卡时提交的身份证号、手机号等隐私信息，可能被贩卖，导致电信诈骗、身份冒用等。



#### 合理使用信用卡

1. 信用卡如有欠款或拖欠年费情况，会产生息费成本，也可能影响个人征信。消费者应充分了解信用卡计结息规则、账单日期、年费/违约金收取方式等信用卡相关信息。

2. 信用卡分期还款和最低还款方式可以暂时缓解压力，但也会产生相应的费用和利息。所以，消费者应当合理选择信用卡分期还款或最低还款方式，避免信用卡逾期。



◆ 在使用信用卡消费时，消费者应合理规划资金，做好个人或者家庭资金安排和管理。

◆ 考虑自身实际需求、收支状况理性消费，坚持“量入为出”的科学消费观念，做好个人或家庭财务统筹，防止因过度消费而影响日常生活。

交通银行长治分行提供