

点亮永不熄灭的“文明之光”

——湖北十堰农商银行助力我市创建全国文明城市工作纪实

记者毛以国 通讯员叶松 师斌

核心提要

环境整治有序，设施一应俱全，业务办理高效，服务贴心周到……近几年来，湖北十堰农商银行紧跟我市创建全国文明城市步伐，不断优化服务，提升品质，让更多客户体验到优质、高效、便捷的金融服务。

创建全国文明城市是十堰人多年来的夙愿。作为全市金融行业服务创建全国文明城市的主力军，湖北十堰农商银行强化担当、主动作为，将文明创建工作放在心上、扛在肩上、落实在行动上，为我市成功创建全国文明城市贡献了力量。



湖北十堰农商银行文明规范的服务队伍



湖北十堰农商银行党委书记、董事长周源(右二)走访复达复生产企业



全面打造文明规范服务窗口

提高政治站位 强化责任担当

全国十佳农商银行、十堰消费者满意单位、金融保险行业金牌奖、省级文明单位、湖北省“五一”劳动奖状……一项项沉甸甸的荣誉，是对湖北十堰农商银行最好的肯定。该行用金融为民的初心、真情服务的态度和勇担责任的魄力，在十堰创建全国文明城市道路上留下了闪光的印记。

全国文明城市是城市含金量、最有价值的城市名片，湖北十堰农商银行作为地方金融机构，为十堰创建全国文明城市贡献力量义不容辞、责无旁贷。今年9月3日，湖北十堰农商银行召开创建全国文明城市誓

办会，该行党委书记、董事长周源如是说。

文明是社会进步的重要标志，也是湖北十堰农商银行建设“三大银行”(责任银行、合规银行、智慧银行)的要素之一。为切实抓好文明创建工作，该行把工作推进作为“一把手”工程抓牢抓实抓细，把工作成效作为检验党员干部政治素养的基本标准。

该行围绕各阶段文明创建工作重点，及时组织召开会议，传达学习最新文件、相关要求，检查通报等，安排部署重点工作。今年以来，该行累计召开动员会、推进会、誓办会 20 余场次，把文明创建与业务

发展同安排、同部署、同考核。组织辖属各单位签订《创建全国文明城市责任单位承诺书》，进一步明确目标任务、层层分解责任，形成“文明创建人人有责”的浓厚氛围。利用微信、海报、(行报)、户外广告等载体开展多渠道、多形式宣传，确保“全员创建”理念入脑入心。制定文明创建工作问责办法，对检查中反复发现、通报的问题，严肃追究相关责任人。指定专人负责文明创建工作，严格落实十堰市创建全国文明城市指挥部办公室、市银监局安排部署的相关工作，确保政令畅通、落实及时、执行有力。

持续优化服务 方便用户体验

“如今银行也像超市一样开到家门口了，我们办理业务更加方便快捷。”日前，在湖北十堰农商银行北京路支行社区银行，市民陈先生仅用十分钟就办完了业务。

近几年来，湖北十堰农商银行把提升为民服务水平作为文明创建工作重要一环，投入大量人力、物力、财力，从硬件设施、人员配备、日常服务等方面入手，实施“环境优化、管理优先、服务优质”三优工程，促进服务提档升级。如今，走进湖北十堰农商银行各营业行，都能感受到温馨的氛围、享受到贴心的服务，“文明之花”绽放各个角落。

该行优化营业网点功能分区，制作规范统一、明

显醒目的业务引导牌，张贴社会主义核心价值观、诚信文化、“文明健康 有你有我”等宣传海报，利用电子屏循环播放宣传片，营造浓厚的文明创建氛围；在休息区、沙发、报刊、雨伞、常用药品配备齐全，绿色植物点缀其间，室内空气清新，让客户倍感舒适；开设“爱心窗口”，配备老花镜、盲文密码键盘、轮椅等，设置无障碍通道，为老弱病残等特殊群体提供温馨提醒；针对行动不便的客户，免费提供上门服务。

“硬功夫”打造“软实力”，湖北十堰农商银行每年举办两期文明规范服务营销培训，一线窗口工作人员参训率达 100%；把服务礼仪规范培训作为新员工入职“必修课”，增强新员工文明服务意识和合规从业意识；

每季度对辖属营业网点文明规范服务进行督导、检查、通报，对违规行为严惩不贷，确保“文明金融”理念融入员工日常工作；设置“客户意见簿”，收集客户意见建议，作为改善服务、考评员工的重要依据；建立投诉快速响应处理机制，实行“首问负责制”“限时办结制”，提高投诉处理效率和满意度，客户对投诉处理结果满意度达 100%，全行被投诉率逐年下降。

全面推进文明单位创建和星级网点申报活动，擦亮服务“星”字招牌。湖北十堰农商银行、鄖西农商银行、竹溪农商银行、房县农商银行被评为“省级文明单位”，湖北十堰农商银行辖属 15 个营业网点被评为“中国银行文明规范服务星级营业网点”。



组织开展大堂经理服务竞赛演练

凝聚文明力量 铸就城市之魂

“明天是‘周五社区志愿服务日’，请以上 16 名同志提前做好工作交接，按时到街协助包联社区开展文明创建志愿服务活动。”每周四，湖北十堰农商银行都会与包联社区取得联系，安排人员参与包联社区文明创建志愿服务和“门前三包”环境整治活动，为建设美丽家园、营造文明环境贡献力量。

今年以来，该行扎实推进党员干部下沉社区“双报到”活动，让下沉党员在参与志愿服务活动中增强责任意识、服务意识、先锋意识、大局意识，实现组织联建、服务联动、困难救助、文明共创，共同推动基层社

会治理工作创新。其中，联合包联社区开展卫生死角清理、陈旧设施更新、人行通道修缮等活动 20 余次，开展文明创建入户宣传 8 次，赞助资金 3 万元支持社区制作展板、印发宣传传单和举办相关活动。在今年我市创建全国文明城市迎国期间，湖北十堰农商银行组织近百名党员干部积极作为志愿服务行动，成为一道亮丽风景线，受到市创文办通报表扬。

同时，湖北十堰农商银行始终坚持以“有担当、有温度、有情怀”的本土银行，不忘初心、立足本职，积极奉献社会，践行普惠金融，为经济社会高质

量发展贡献力量。该行以网格化营销全覆盖活动为抓手，进社区、进商圈、进园区、进农村走访对接客户，不断丰富金融产品，满足多层次各领域金融需求；冠名赞助十堰汽车文化旅游博览会、十堰企业家协会年会、十堰首届和第二届诗词大会等大型活动，参与金融下乡、教育助学、扶贫救灾、无偿献血等社会公益活动，提升社会影响力和公众品牌形象；全力支持精准扶贫和乡村振兴，扎实开展驻村帮扶工作，为房县万峪河乡乡亲们坪村捐赠资金 80 万元，支持该村基础设施建设、人员就业创业和贫困学生上学。



智能柜台提高业务办理效率

聚焦主责主业 争当行业先锋

“感谢湖北十堰农商银行在疫情期间火线放贷，为我们解决资金短缺难题，保障了企业防疫物资不断链。”今年 5 月 14 日，十堰百兴消毒制品有限公司总经理曾华锋将一面锦旗送到湖北十堰农商银行红卫支行，该行真情服务表示感谢。

“竹溪农商银行 100 万元‘农担贷’真是及时，解了我们的燃眉之急。”今年疫情防控期间，竹溪海洋种植专业合作社急需资金购买中药材种苗，竹溪农商银行“一路绿灯”，在 3 天内将 100 万元“农担贷”发放到位，同时下调贷款利率，为该合作社节省利息 1.5 万元。

今年以来，湖北十堰农商银行充分发扬“有呼必应、无事不扰”的金融“店小二”精神，深入开展“万名员工进小微、金融服务我先行”“小微金融店小二”“三大银行农商行”“小微金融店小二”送岗授信暖人心”等活动，落实各项普惠金融政策，将优化营商融入环境到文明创建工作中，开展诚信经营、合法经营、文明经营，营造有序、规范的市场金融环境，助力全市

文明创建。

加大信贷投放力度。该行以网络为载体，组织客户经理开展走访调研，了解企业融资需求，对有发展前景、暂时出现经营困难的企业给予信贷资金支持。加大“荆楚贷”“团丁贷”“扫码流量贷”等专属信贷产品发放力度，满足各类客户资金需求。截至 11 月底，该行各项贷款较年初净增 61.42 亿元；累放发放贷款 338.61 亿元，较去年同期增加 10.41 亿元；小微企业贷款余额达 110.82 亿元，较年初净增 67.47 亿元。

实行减费让利政策。该行以解决企业实际问题为落脚点，落实临时性延期还本付息、下调贷款利率、无还本续贷、提高征信容忍度、减免罚息等差异化金融服务举措，为中小微企业纾困解难，降低客户融资成本，助力企业轻装上阵。截至 11 月底，该行累计发放 43 笔共 2.68 亿元基准利率贷款，为 620 户 34 笔贷款办理延期还本付息业务，增收利息 15 亿元。

坚持科技兴行战略。深入推进“智慧银行”建设，

加快转型发展步伐。该行与市不动产登记中心合作，在营业部投放不动产自助打印终端设备，实现客户办理不动产抵押登记业务“一次就好”目标。加大线上建设力度，实现线下调查与线上审查审批一体化，方便客户随时随地申请贷款。推进二级支行转型，在系统内选拔 98 名大堂经理，86 名小微客户经理充实到一线服务队伍中，实现柜面业务和信贷需求全方位精准对接；全面布设智能机具，为 107 家营业网点安装智能柜台 165 个，提高客户业务办理效率，大大增强了客户获得感。

汇点滴水，聚爱成情。创建全国文明城市，是一场永不停歇的幸福接力。为捧回这块“金字招牌”，350 万十堰人矢志不渝、孜孜以求。湖北十堰农商银行以“功成不必在我，功成必定有我”的大行担当，以“黄沙百战穿金甲，不破楼兰终不还”的必胜决心，以“滴水能穿石，万事功到自然成”的坚韧毅力，在十堰创建全国文明城市的道路上奉献了全部力量，书写了绚丽华章。



无障碍通道方便行动不便人员办理业务