

工行安康分行聚焦民生需求，全面推动金融服务质量提质增效

服务也是核心竞争力

通讯员 杨光婷

为持续夯实网点服务根基，优化客户业务办理体验，工行安康分行立足辖区金融服务实际，坚持问题导向、聚焦民生需求，通过优化服务流程、强化队伍素养、深化数字赋能等务实举措，全面推动金融服务质量提质增效，将为民服务的初心使命转化为看得见、摸得着的服务实效，以实干实绩践行国有大行的责任担当。

聚焦流程优化，精准分流提升服务效能。该行对全辖网点服务流程开展系统性梳理与再造，将为民便民理念深度融入服务全流程。严格落实大堂经理“首问负责制”与“精准分流制”，要求大堂工作人员主动靠前对接，快速识别到店客户的业务需求，把高效便捷服务作为检验工作实效的核心标准。针对非现金业务、基础金融业务，优先引导客户通过智能柜员机、远程在线银行等渠道办理，最大限度释放高柜窗口资源，有效缓解柜面排队压力，大幅缩短客户业务办理时长。

同时，该行主动延伸金融服务半径，依托移动智能设备常态化开展上门延伸服务，全力打通金融服务“最后一公里”，为老年群体、行动不便客户等特殊群体及重点客户提供“零距离”便捷服务，切实解决群众办事难题，彰显金融为民的温度。

筑牢队伍根基，专业素养赋能服务升级。为打造高素质、专业化的金融服务团队，该行将员工业务培训与服务意识提升深度融合，全面强化全员服务沟通技巧和应急处置能力。专门梳理印发《服务话术明白纸》，对各类常见业务场景、客户异议处理方式、标准化服务用语进行统一规范，要求全体员工熟记于心、灵活运用，牢固树立“服务好客户就是最大政绩”的工作理念。

此外，该行不定期开展服务场景实战演练，针对业务办理中的突发情况、复杂问题进行复盘总结，持续锤炼员工服务本领；同步落实大堂服务协同补位与常态化巡查机制，确保客户在网点办理业务全程得到及时响应、专业接待，进一步提升客户满意度，筑牢分行服务口碑。

深化数字转型，智慧服务构建便民生态。紧跟金融数字化转型趋势，以科技便民为服务提质增效注入新动能。全面推广智能取号与排队管理系统，依托系统智能化匹配功能，根据客户业务类型精准对接服务窗口，实现网点服务资源优化配置，进一步压缩客户等候时间。

在提升业务办理效率的同时，该行充分依托线上数字化渠道，积极开展金融知识普及宣传工作，精心制作图文手册、科普动画、宣传微电影等通俗易懂的宣传素材，面向广大客户普及金融风险防范知识，着力提升公众金融素养。通过“线上+线下”双轮驱动的服务模式，既实现了服务效率的稳步提升，也切实履行了国有大行的社会责任，让金融服务更便捷、更贴心、更具质感。

工行安康分行相关负责人表示，该行将持续把服务质量提升作为增强核心竞争力的关键抓手，健全常态化服务监督机制，通过定期检查和突击抽查相结合的方式，对全辖网点服务规范落实情况和服务效率进行全方位督导，及时查漏补缺、狠抓整改落实，确保各项服务标准落地见效；以更加规范、统一、高效的服务形象，深耕本地金融市场，持续挖掘优质客户价值，全力助力地方经济高质量发展，创造出经得起实践和群众检验的实绩。

白河创新推出“蚕桑贷”专属信贷产品，以金融活水精准浇灌蚕桑产业

金融政策与产业发展同频

通讯员 张杰



白河县农商银行工作人员深入蚕桑经营主体，上门讲解“蚕桑贷”办理细节，以优质金融服务为蚕桑产业发展保驾护航。汪绍奎 摄

春风拂绿桑枝茂，金融润农暖意浓。眼下，白河县广袤桑园绿意盎然，蚕室升级有序推进，处处涌动着特色产业提质增效的生动气象。紧扣市委、市政府蚕桑产业振兴部署，白河县聚焦产业链融资堵点难点，创新推出“蚕桑贷”专属信贷产品，以金融活水精准浇灌蚕桑产业，填补县域蚕桑金融服务空白，推动金融政策与产业发展同频共振。

针对蚕农、蚕企、蚕商三类经营主体的差异化需求，白河县量身打造“蚕农贷”“蚕企贷”“蚕商贷”三款产品，精准破解资金短缺痛点。在实地走访了解桑园建设、蚕室运营情况的基础上，结合经营主体征信状况与生产规划，优化审批流程、压缩办理时限，执行优惠利率与灵活还款方式，主动提供上门服务，全力保障春季蚕桑生产资金需求。

白河县大坪蚕桑开发有限公司获批30万元“蚕桑贷”后，计划新建桑园200亩，升级智能化小蚕共育设施，改造大蚕室活动式蚕架，着力提升空间利用率与养蚕效益。通过设施改造，该企业标准化桑园规模将

达500亩，年养蚕规模不低于200张，可带动农户增收4000元左右。与此同时，大双蚕桑农业综合开发有限公司也借助专项信贷支持，进一步扩大密植桑园与坎边桑种植规模，稳步提升养蚕产能。

为扩大政策覆盖面，白河县积极协调县农商行，组织工作人员深入各蚕桑经营主体开展上门宣讲，细致解读“蚕桑贷”贷款条件、额度、利率及办贷流程，打通金融服务“最后一公里”。截至目前，已累计向县域蚕桑产业发放贷款420万元，有效支撑桑园扩建、设施升级与产能提升，让传统蚕桑产业在金融赋能下焕发新活力。

金融赋能兴产业，实干助农促增收。白河县将持续深化政银企协同联动，动态优化“蚕桑贷”产品设计与办理流程，扩大信贷投放覆盖面，精准对接蚕桑产业全产业链资金需求，以金融力量助推白河蚕桑产业向规模化、标准化、品牌化迈进，为乡村振兴注入强劲金融动能。

茶香漫溢引客来

通讯员 张清清

三月春光正好，茶香漫溢山间。自春茶开园暨茶文旅系列活动启动以来，紫阳县焕古镇迎来今年首个客流高峰，累计接待游客18000人次，日均接待量突破2000人次。

3月28日上午，贡茶古镇景区内人头攒动、暖意融融。游客们或驻足凝视，探寻古镇沉淀的历史底蕴；或流连景点，定格春日古镇的灵动景致；或跟着当地艺人学唱紫阳民歌，在婉转唱腔中触摸地域文化脉络……沉浸式解锁茶文化与古镇历史交融的独特乐趣。不少游客挎起茶篓，漫步于郁郁葱葱的茶园间，指尖轻捻新绿，亲身体验采茶、制茶的全过程，感受春日茶乡的生机与烟火气。

来自西安的寇先生带着家人专程驱车而来，谈及此行初衷，他笑着说：“前几天在网上刷到焕古镇春茶开园的消息，趁着周末，特意带家人来实地感受这份茶香春意。”针对今年春茶开园，焕古镇提前布局，通过短视频、直播等新媒体形式预热造势，并邀请网红达人前来打卡推介，为古镇文旅发展筑牢了“流量”基础。

今年，古镇新建的贡茶院茶体验馆、跨江吊桥成为新晋网红打卡点，吸引大批游客驻足观赏、拍照留念。“去年也来过焕古镇，在网上看到跨江吊桥修好了，特意再来打卡，感觉变化特别大。”游客李先生的话语中，满是故地重游的惊喜。

面对接踵而至的客流，焕古镇顺势而为、趁热打铁，围绕“茶文旅”深度融合持续发力：一方面持续优化景区配套设施，不断提升接待能力与服务品质，全力保障游客“来得了、留得住、玩得好”；另一方面深挖贡茶文化内涵，精心开发更多沉浸式体验项目与研学课程，推动古镇旅游从“流量”向“留量”转变，实现从“网红”古镇到“长红”古镇的跨越。



紫阳县焕古镇2026年春茶开园暨茶文旅系列活动启动现场热闹非凡。权宇轩 摄

广佛镇创新推出多项评比活动，营造比学赶超的浓厚氛围

兴茶致富干劲足

通讯员 吴永杰

近日，平利县广佛镇广佛村会议室茶香四溢、暖意融融，该村2025年度茶产业发展先进个人表彰大会在此举行。村党支部书记王志强现场为茶产业发展先进户颁发荣誉证书，并向助力茶产业发展的优秀村小组长奖励采茶机。

“真是没想到，种了十几年茶叶，如今能拿到全村第一名，还拿到这么实在的奖励，今年我肯定接着加油干！”捧着荣誉证书，65岁的先进户代表朱友林难掩激动。朱友林是广佛村7组村民，老伴身患重病常年无法下地劳作，多年来，她一边悉心照料家人，一边扎根茶园打理农活补贴家用。2025年，在村上全程技术指导和精准帮扶下，他管护的13亩茶园迎来丰产丰收，全年春茶、夏秋茶销售收入共计1.6万余元，稳稳撑起了家庭生计。

“这次拿了第二名，说实话我心里还有点不服气！”获奖茶农朱友林笑着坦言，“今年我要在茶园精细管护、夏秋茶采摘品质上多下功夫，把每一个环节做扎实，争取明年超过朱大姐，拿下第一名。”质朴的话语里，满是茶农们比学赶超、争先创优的干事热情。

看着手里崭新的采茶机，四组组长黄春龙笑得合不拢嘴。作为村里茶产业发展的带头人，黄春龙不仅自家打理着几十亩茶园，更主动牵头带动组内40户农户抱团发展，累计扩种茶叶400余亩，手把手带着乡亲们学技术、抓管护、促增收。说起去年的收成，他底气十足：“我们组采摘夏秋茶鲜叶10万斤，仅这一项就让村民直接增收15万元，经过村里统一评比，我们组的鲜叶采摘质量还是全村最高的，大伙的辛苦全都有了回报。”

广佛村现有茶园3800亩，茶产业是全村群众的核心收入来源，如何拓宽增收渠道、壮大村集体经济，一直是村党支部书记王志强心头最牵挂的事。2022年，在镇党委政府的支持下，王志强牵头成立平利县绿源茶业有限公司，搭建起茶产业规模化发展、一体化运营的核心平台；2024年，配套建设的大宗茶厂正式投产，彻底打通了全村茶叶鲜叶收购、加工、销售的全产业链条。

“产业平台搭起来了，运营初期却遇到了不少堵点难点。”谈起产业发展瓶颈，王志强感触颇深。当地茶农长期沿用传统采茶模式，大多不会操作机械采摘，不仅效率低下，还严重拖慢了夏秋茶收购进度；加之部分农户管护方式不科学，夏秋茶产量偏低，鲜叶采摘标准不统一、品质参差不齐，直接制约了整体产业效益提升。

瞄准这些产业痛点，广佛村党支部迅速行动、精准施策。充分发挥党员干部先锋模范作用，组织党员逐户上门走访，面对面宣讲夏秋茶标准化采摘规范以及采茶机购置补贴政策，引导茶农严把鲜叶质量关；同时主动对接县茶技中心专家，邀请技术人员深入田间地头，现场开展茶园施肥、修剪、机械采摘等实操培训，手把手教会茶农科学管护技巧。经过三个月集中攻坚，夏秋茶产业发展难题逐一破解，增收效益稳步攀升。2024年，全村夏秋茶鲜叶带动村民增收50万元；2025年，增收额度达到60万元，同比增长20%，实实在在让茶农尝到了产业提质增效的甜头。

为持续巩固良好发展势头，进一步提升全村茶园管护水平、茶叶产量与品质，今年广佛村创新推出产业“8个评比”活动，全面营造比学赶超的浓厚氛围：面向普通茶农，开展技能学习提升、茶园精细管护、鲜叶采摘标准、茶叶增收效益四项比拼；面向村小组长，开展技术指导服务、茶园管理示范、产业发展成效、互助协作四项比拼，真正实现以比促干、以比促管、以比促管、以比促收。如今，越来越多村民全身心投入茶产业发展，既能靠实干实现稳定增收，又能凭实绩获得荣誉认可，发展底气更足、致富劲头更盛。“现在收入有保障，干得好还有奖励，这日子真是越过越有奔头！”朱友林笑着说。



三月的焕古镇春意盎然、景致宜人，游客徜徉其间，拍照打卡，流连忘返。吴子勇 摄



古镇里沉浸式互动演艺精彩呈现，引得游客纷纷驻足欣赏。胡桂梅 摄

石泉县打出“筑巢引凤、政策驱动、人才培育”组合拳

秦巴山乡“雁”归来

通讯员 刘丹 王利

春日秦巴，草木勃发。3月22日，石泉县金耀泰物流园内，满载快递的货车整装待发，分拣线上的员工扫码、打包一气呵成。望着眼前热火朝天的生产场景，园区负责人王波的眼中满是欣慰。

几年前，王波还在外地漂泊打拼。一次春节返乡，他敏锐捕捉到家乡营商环境的蝶变与政策扶持的温度，毅然决定“归巢”创业。在相关部门倾力帮扶下，物流园区从蓝图变为现实，如今已有11家快递物流企业集聚于此，帮助200余名群众稳稳端牢了家门口的“饭碗”。这，正是石泉县“归雁经济”蓬勃发展的生动缩影。

锚定“建设更高水平美好石泉”目标，近年来，石泉县巧施“筑巢引凤、政策驱动、人才培育”组合拳，为返乡人才搭建起广阔舞台。从持续优化创业环境到强化要素保障，从简化审批流程到落实精准服务，一系列务实举措让“归雁”回得来、留得住、能成才、可发展。

在县城核心地段，美豪丽致酒店内宾客盈门。2025年，酒店负责人张雷看准家乡的生态优势与文旅潜力，投资兴建了这家高品质酒店。从项目规划到落地运营，石泉县组建多部门工作专班，提供全程帮办代办服务，大幅压缩建设周期，为企业发展按下“加速键”。“今年春节期间，客房连续满房，接待游客超2000人次，这给了我们扎根家乡、深耕文旅的极大信心！”张雷表示，未来不仅要坚守石泉，更要主动

化身“招商大使”，邀朋引伴、谋发展。视线转向山乡深处，饶峰镇自动化养鸡场内同样一派繁忙景象。2017年返乡创业的石泉全，起初靠着40万元贴息贷款艰难起步；2025年，在政府持续扶持下，他又获得300万元贷款支持。镇政府还贴心修通产业大道，让13米长的大挂车直达场院，彻底解决了运输难题。如今，他创办的鼎兴牧业有限公司已实现全自动化养殖，月产值稳定在百万元左右，养殖规模从最初的7000只跃升至5万余只。“没有政府的精准帮扶，我根本不敢想能有今天的规模！”石泉全感慨道。

“我们通过持续深化工作机制，完善全链条服务保障体系，让‘归雁经济’成为推动乡村振兴和县域经济高质量发展的

强劲力量。”石泉县人力资源和社会保障局局长方绪来介绍，近三年来，石泉县累计兑现创业补贴315万余元，发放创业担保贷款2.34亿元，成功回引“归雁”人才1535人，其中不乏人大代表、政协委员及村“两委”骨干。这群懂技术、善经营、有情怀的“领头雁”，累计带动3700余名城乡劳动者就近就业，逐步形成了“人才回归、项目回引、资金回流、技术回乡、智力回哺”的良性发展闭环。

从城区到山乡，从物流园区到智慧农场，一个个鲜活的创业故事，见证着石泉县“归雁经济”的蓬勃活力。一幅产业兴旺、人才汇聚、百姓富足的崭新画卷，正在这片沃土上奋力绘就。

身“招商大使”，邀朋引伴、谋发展。视线转向山乡深处，饶峰镇自动化养鸡场内同样一派繁忙景象。2017年返乡创业的石泉全，起初靠着40万元贴息贷款艰难起步；2025年，在政府持续扶持下，他又获得300万元贷款支持。镇政府还贴心修通产业大道，让13米长的大挂车直达场院，彻底解决了运输难题。如今，他创办的鼎兴牧业有限公司已实现全自动化养殖，月产值稳定在百万元左右，养殖规模从最初的7000只跃升至5万余只。“没有政府的精准帮扶，我根本不敢想能有今天的规模！”石泉全感慨道。

“我们通过持续深化工作机制，完善全链条服务保障体系，让‘归雁经济’成为推动乡村振兴和县域经济高质量发展的