

## 创新支农模式 践行普惠金融

# 邮储银行山东分行助力农业供给侧改革

去年6月份,滨州邹平县又添一“国字号”名片,被中国粮油学会授予“中国玉米油之乡”荣誉称号。滨州经济看邹平,邹平不仅有全国闻名的魏桥集团,还有玉米油现代化加工企业的优秀代表三星集团。走进三星集团,集团董事长王明星在座谈中就表示,三星集团的发展离不开邮储银行山东省分行的支持。



### “龙头企业+” 带动全产业链

山东农业龙头企业数量多,农业产业链条长,龙头企业带动农民增收,促进农业增效的作用不可忽视。为了更好的支持农业供给侧改革和实现农业产业化,邮储银行山东省分行创新性地开展了“龙头企业+”服务模式,三星集团就是这一模式的受益者。

王明星告诉记者,目前该企业在全国有六大基地,原本作为饲料只有500、600元一吨的玉米胚芽,在作为玉米油原料后,价格暴涨到了3000多元一吨,玉米油加工行业带动了玉米的价格,增加了农民的收入。创业路上多艰难,三星集团

团也不例外,每一次发展升级,都离不开资金的支持。

“上米糠油加工设备的时候,资金确实紧张,是邮储银行及时地给予我们授信,这才让企业获得了更加健康的发展,也让米糠油这种更加绿色健康的食用油能够上老百姓的餐桌。”王明星对在场的人表示。

2016年9月,邮储银行山东省分行为三星集团量身打造以供应链金融为特色的综合金融服务方案,探索“龙头企业+”信贷服务新模式。据邮储银行滨州分行行长赵林介绍,截至2016年末,邮储银行已累计为三星集团发放流动资金贷款8亿元,累计办理票据业务2.1亿元,支持三星集团建立起同时为上游玉米种植、加工、收储、运输户和下游经销商,中央

厨房设施,直至进入餐桌的全产业链金融服务;支持其开展玉米油、稻米油等厨房健康食品等的生产研发,以带动去库存,促进深加工,提高附加值,提升农产品质量和食品安全水平。通过双方的合作,贯彻落实了各级政府关于推进农业供给侧改革的工作要求,也实现了农民增收、农业增效。

据了解,在市场调研过程中,经过不断的实践和调研,目前,邮储银行山东省分行针对各类龙头企业的供应链特点,共设计了七种信贷服务模板,并通过核心企业批量提供上下游种植户、养殖户、加工户、运输户和销售户的交易数据。该行提供小额贷款、家庭农场(专业大户)贷款等产品,在解决供应链客户贷款难、担保难、效率

低和利率高等问题的同时,提升了整个供应链运转效率和可操作性。

数据显示,截至2016年末,该行累计发放农户小额贷款近1041亿元,用于“三农”贷款的比例高达70%以上,累计共为100多万名客户解决了亟需资金的燃眉之急。

### 涉农贷款执行利率优惠

值得一提的是,除了服务模式贴合需求之外,邮储银行山东省分行的“贷款利率优惠”也是众多龙头企业选择邮储银行的原因。据了解,根据涉农企业的评级情况,部分企业邮储银行山东省分行可以做到执行低于市场平均水平的优惠利率,仅这一点,就为不少涉农企

业成功减负,促进了涉农企业的健康发展,在一定程度上有效推进了农业供给侧结构性改革。

三星集团的董事长王明峰在采访中也印证了这一点,他表示:“邮储银行的贷款利率对于一个企业来说,太有竞争力了,服务又好,我们今后要进行长期合作”。据了解,今年1月,邮储银行与山东三星集团签署战略合作协议,双方建立了更加紧密、稳定的战略合作关系。

谈起邮储银行涉农贷款的特点,邮储银行滨州分行行长赵林在采访中表示:“目前来看,邮储银行涉农贷款具有‘点多面广’的特点,放款额度不大,平均金额7.6万元,滨州分行已累计发放涉农农户小额贷款5.34亿,有效解决了7万多农户的资金困难,支持了近2000个农业经济实体的发展。”

作为一个与三农业务打交道二十多年,有丰富工作经验的专家,邮储银行山东省分行三农金融部总经理马洪生在采访最后表示,近年来,响应中央一号文件的要求,邮储银行山东省分行始终把自身发展与服务“三农”工作紧密结合,深层次地融入山东地方经济发展大局,将小额贷款业务作为服务“三农”的主要抓手,积极探索邮储银行服务“三农”和支持国家农业供给侧改革的新路子。下一步,该行将进一步创新服务模式,开发新产品,做好“三农”服务工作。(财金记者 季静静 通讯员 郑乃生)

## 中国工商银行济南经八路支行——

# 金融惠民生 服务进万家

本报记者 张頔

### 服务环境不断优化 让客户更舒心

经八路支行位于市中区经济、文化、政治中心,毗邻山东省委、济南市中区政府、八一立交桥商圈,是一家集个人业务、对公业务、贵宾理财业务于一体的智能化综合服务网点。

考虑到客户的多样性,该行在入口处设置了无障碍通道;老花镜、轮椅、婴儿车、急救包,各种便民设施一应俱全;在最醒目的位置设置了“公众教育与消费者金融知识宣传区”,张贴着消费者金融知识、防诈骗温馨提示以及24小时服务监督电话,让客户在工行感受到安心、放心、贴心。客户等待区内饮水区设置齐全,茶叶、咖啡等饮品可供选择,为客户提供舒适的等待环境。二楼的客户服务区可以举行主题多样的客户活动,架起了与客户沟通的平台。

经八路支行在贵宾服务区设立了茶艺区,融入了茶艺和茶文化,因此也成为全市首家具有主题特色的银行网点。使客户在办理业务的同时,享受到唯美的茶艺过程带来的雅致体验,架起银行与客户沟通交流的平台。

工商银行济南经八路支行坐落于八一立交桥畔,在三十年经营发展过程中积淀了深厚的服务文化底蕴,曾获全国“巾帼文明示范岗”荣誉称号。近年来,经八路支行以服务民生为己任,以构建新型和谐客户关系为纽带,树立起“金融惠民生 服务进万家”的服务品牌,先后获得中国银行业协会颁发的“服务五星级营业网点”、山东省老龄委颁发的“敬老文明号”等荣誉称号。

### 服务管理不断精细 让客户更暖心

经八路支行承担着济南市离退休人员的养老金发放工作,本着“金融惠民生”的精神,在养老金发放当天,实行“全员上岗、窗口全开”的两全服务模式。为避免发生拥挤和退休人员等候时间过长,该行不仅将上下班时间分别提前、延迟30分钟,还安排专人搀扶行动不便的老人,并备好水、花镜、纸巾等。一声真诚的问候、一句暖心的关怀,让等候的老人们感受到宾至如归。

针对周边商户积极宣传国家小微企业贷款的优惠政策,助力小微企业发展,定期举办“金融进社区”、“金融进商户”、“金融进学校”等活动,受到社会各界群众的赞誉和欢迎。

在满足不同客户业务需求的同时,经八路支行设立了分层服务:针对普通客户提供高效、便捷的快速服务;针对

中高端客户,通过配备专属理财经理为客户提供保值、增值服务;针对部分私人银行客户,通过茶艺区、高端客户休闲区等为客户提供舒适的环境,打造个性化服务。针对因病卧床、行动不便的特需客户,经八路支行“特事特办”——提供预约上门服务,不断延伸服务触角,得到了广泛好评。

### 智能银行不断创新 让客户更省心

经八路支行是工商银行山东省分行系统内全面建成并投入运行的第一家智能化银行,以“全程智能、全新体验、全面服务”的崭新姿态为客户提供“任意一点接入、线上线下互联互通、全程响应”的一体化金融服务智慧渠道。

智能柜员机等同于一名业务处理人员,客户可轻松选择自己想办理的非现金金融业务,省去纸质填单环节。通过影像识别、证件读取、电

子签名等完成业务处理,并在产品领取机上领取到银行卡片、安全介质等。自助回单机可为客户提供自助打印回单、对账单查询和打印盖章等服务。全程的智能化服务大大提升了非现金业务处理综合效率。

智能银行上线之初,支行研究制定了相关的服务流程规范,细化智能银行服务流程,实现智能银行服务规范化、定制化,并对智能银行模式厅堂服务人员服务规范引导和服务礼仪进行了规范。智能设备的引入,带来了一系列服务手段、服务方式的变化,减少了客户填单环节,缩短了排队等候时间,使客户从被服务者向主动参与服务过程的“自主服务”、“自助服务”转变,形成了良好的人机互动交流模式,通过智能服务平台,提高了客户的体验感受。

在千佳示范网点创建过程中,经八路支行深感任重道远。在新的起点上,将以“千佳示范网点”的创建为契机,坚持传承、不断创新,以新的业绩服务社会,真正以金融惠民生,服务进万家。

山东银行业“千佳”网点  
系列报道

主办:齐鲁晚报 指导单位:山东省银行业协会

## 本报启动诚信金融 品牌琅琊榜活动

本报讯 为维护消费者权益,促进金融行业健康良性发展,本报发起“诚信金融品牌琅琊榜”活动,诚邀广大读者积极参与,读者可通过电话、微信等方式分享您得到的金融服务。服务质量高、给读者和市民上佳体验的金融机构,我们要积极推荐给读者。服务质量差、不诚信的机构我们也要通过这次活动,让它在太阳底下晒一晒。

本报财金事业部自成立起,就致力于在老百姓关注的理财、投资等方面承担舆论监督责任,每年都会通过读者投票选出诚信金融品牌。今年,本报开通了电话、邮箱、微信、网站等四个渠道,读者可任选其一,将您对某金融机构、金融产品、相关服务乃至整个行业的看法和评价告诉我们,我们必将您的评价如实转达给相关金融机构及政府相关负责部门。此外,每天设置读者评价反馈意见栏,将金融机构的反馈及时传达。通过反馈意见栏,对于读者所遇到的问题,金融机构是如何解决的、多长时间解决的,将一目了然。

- 1、热线电话:0531-85196318、85196145、85196908
- 2、电子邮箱:abab669@sina.com
- 3、公众微信号:qilucaijin(可直接扫描下方二维码)
- 4、网址: http://caijing.qiwb.com.cn/

