

华融湘江银行衡阳联合支行在文明城市创建活动中不断提升文明规范服务水平——

脱颖而出 跻身模范“样板点”

■文 / 图 本报记者 张建新 通讯员 李长君



屹立在解放路立交桥旁，这家“出生不久”的银行网点在当年选址时便看中了这一交通区位优势。走近一看，外面整齐划一的停车位，里面整洁有序的功能分区、统一的视觉标识，让来往客人感受到舒心的金融服务。

前不久，市创办与市银行业协会对创建全国文明城市银行样板点建设工作进行验收，华融湘江银行衡阳联合支行在全市 17 家银行业网点中脱颖而出成为模范“样板点”。

从设施配备到文明服务，这家网点有何借鉴之处？

形象设计“人无我有、人有我优”

从一定程度上而言，易址而建，硬件设施全新配备，是这家网点跻身模范“样板点”的天然优势。

2018 年 4 月，华融湘江银行衡阳联合支行正式营业。此前近一年的筹备期，该网点按照高规格配备智能机具打造智慧银行。营业窗口正对大门，左边是自助服务区，便民服务区配备了常用医药品、雨伞、轮椅、婴幼儿车等爱心用品，以备不时之需；右边是非现金区、等待区，一旁的指示牌仍然提醒保持一米距离。

在我市创建全国文明城市热潮中，该支行对照相应细则，在氛围营造、设施建设、内部管理上“三管齐下”，强力推进文明服务。所有视觉标识一律统一设计，学雷锋志愿服务设立在大堂经理岗，温暖贴心迎接市民，网点电子屏不时滚动展播文明创建宣传标语和公益广告。在支行醒



工作人员细心为客户办理业务

目位置，信贷办理流程、业务收费项目及标准一一上墙，接受社会监督。

“我们联系相关单位划好停车位，杜绝了门前泊车横七竖八，也是一种网点亮化。”该支行行长罗佑华说，把“规定动作”做好的同时，添点个性化设置，让创建氛围浓厚了，在自己这关过了才能有底气过别人的眼。

金融服务“言行合一、客户至上”

作为“样板点”，空有一身行头并非非同，归根结底要的是服务方能“秀外慧中”。

在罗佑华看来，思想是行动的指

南，如果员工连文明服务的标准都不清楚，那么做好服务就是一纸空谈。为此，所有工作人员统一着装，挂牌上岗，对社会主义核心价值观 24 个字都倒背如流，对客户注重礼节、说话和气、认真负责。凡是要求对客户做到的服务，该行员工都能“口言之，身必行之”。

坐落在雁城荣寓小区，该支行员工团结邻里，时常与社区对接开展金融知识宣传，让老百姓懂得如何防范诈骗、非法集资等。有时，员工们还自发组织到附近的公园搞卫生、擦拭健身器材等。

今年正月初九，正值疫情防控的关键时期，有位八旬老人遗失密码却又急

需用钱，老人子女电话联系该行后，考虑到老人行走不便，该行员工主动上门为其办理密码挂失，顺利取出 14 万元钱。

“始终把客户的利益放在心上。”罗佑华说，在一天天稳打稳扎的日子里，所有员工兢兢业业为广大客户提供优质服务，在每次暗访中都得满分，全省华融湘江银行系统仅有两家网点获此佳绩。在 2019 年的运营服务比拼中，该网点荣获“三好班子”称号，有 4 位员工获得嘉奖。与此同时，该支行业绩不断攀升，去年较前年的存款规模翻了一番，创利水平在华融湘江银行衡阳分行遥遥领先。

人行衡阳市中心支行开展“走基层、集民智、督落实、促创优”活动，持续提升全市金融服务质效——

让货币政策工具直达实体经济

■本报记者 张建新 通讯员 蒋俊锋

近段时间，市人行班子成员带头深入基层已是一种常态。自该行开展“走基层、集民智、督落实、促创优”活动以来，班子成员分头带队，到地方法人机构去、到企业去，解决货币政策在实施中遇到的麻烦，持续提升金融服务质效。

截至四月，全市各项贷款余额 2445.7 亿元，比年初新增 226.5 亿元，其中制造业、基础设施类贷款、小微企业余额同比大幅多增，较好地发挥了金融对经济的支撑作用，有力地支持了企业的复工复产。

大走访下“群策群力”，一对一解决问题

座谈讨论、问卷调查，成了这场集体走访的“必备动作”，目的只为倾听群众心声、解决突出问题。

每一场走访都有效展开。在市人行对全市 15 家地方法人金融机构的走访中，信贷资产质量、信贷投向调整、信贷品种创新、服务方式改变等“搬上台面”，他们探讨支持普惠小微企业的新空间；在对众企业的走访中，不同行业、不同类型的企业对金融服务的需求情况一一记录在册，他们收集各类意见、问题

38 条，归纳成 5 个方面，形成专题报告向市委、市政府反映，并出台了金融支持疫情防控和支持企业复工复产的金融举措，实行差别化信贷政策，打好“组合拳”。

对于抗疫物资生产、运输企业，列入全国性、全省疫情防控重点保障企业，人民银行发放专项再贷款支持，实行财政贴息，目前辖内运用专项再贷款发放符合要求的低利率贷款 22 笔，共计 4.82 亿元，涵盖 13 家企业，加权平均利率低至 3.009%，财政贴息后，企业实际平均加权利率低至 1.5%。如全国性疫情防控重点保障企业湖南聚味堂食品有限公司在资金流转紧张时，银行 3 日内发放信用贷款 1450 万元，最低利率仅 3.0%。

为支持有序复工复产、脱贫攻坚、春耕备耕等，以及受疫情影响较大的旅游娱乐、住宿餐饮、交通运输行业的小微企业，人民银行发放再贷款专用额度提供普惠式金融服务，运用再贷款专用额度发放符合利率和投向要求的贷款 3.9 亿，近百户企业和个人享受到低利率贷款，加权平均利率为 4.38%，可节约企业财务成本 1362 万元。

为解决企业融资担保难的问题，市人行协调衡阳市融资担保集团创新担保

服务方式，将股权、专利权及技术设备纳入抵押品，开设股权质押、知识产权质押等抵质押贷款业务，并下调担保费 0.5%。其中，以专利权质押方式为耒阳市淼鑫有色金属有限公司提供流动资金贷款担保 500 万元，为湖南丽成科技有限公司以及衡阳市邦友化工科技有限公司提供流动资金贷款担保各 1000 万元，有效助力企业走出困境复工复产。

实行精准滴灌，持续提升金融服务质效

在走访调研推动下，市人行积极与各部门对接，共同助力打通中小微企业融资“堵点”，持续增强服务中小微企业政策的针对性和含金量。

实行重点企业名单制。围绕重点领域、行业、地区，市人行积极与发改、扶贫、工信、农业、商务、旅游等部门协调，推出专项对接企业名单，引导金融机构将再贷款、再贴现资金优先投向符合条件的名单内企业。工信、文化、工商联等部门分文旅企业、民营养老企业、餐饮企业等行业已发布 5 期 136 家企业融资需求名单，2 次“小巨人”13 户“白名单”。目前小微企业首次经营性贷款覆盖率上升了 16%以上，企业融资满足率提高了 8.6%。

中信银行长沙分行：

助力制造业企业降本增效

综合金融服务领域。

三一集团是中国最大、全球第五的工程机械制造商，同时也是世界最大的混凝土机械制造商。在疫情防控战中，三一集团生产的工程机械驰援武汉火神山、雷神山医院建设，其工程机械产品将源源不断出现在全国乃至全世界的各大工地。中信银行长沙分行在获悉三一集团融资需求后，迅速组建承销团队，面对近期债券市场收益率曲线整体上行的市场环境，投资人对短期债券观望情绪较重，发行工作颇为艰难。中信银行总分行积极应对、密切联动，迅速制定专项方案，通过密切关注市场动态，最终凭借专业、高效、优质的服务方案

实现了本期超短期融资券的低价发行，有效降低了企业融资成本。

制造业是国民经济的根基，是我国经济高质量发展发展的根本支撑。中信银行坚决贯彻中央对金融工作的要求，积极践行国家战略，加大对制造业的支持力度，全面提升服务实体经济质效。

按照中信银行总行的部署，坚定不移地“为民营企业降本增效”是该行三年战略规划的重要内容，中信银行长沙分行始终将民营企业作为重要的服务对象和合作伙伴，为民营企业提供最佳财务管理建议，对其给予纾困支持。2019 年下半年以来，中信银行连续出台政策措施，将制造业贷款投放摆在全行贷款业务重

中之重的位置。今年 3 月，该行进一步推出促进制造业贷款业务高质量发展的十五项举措，包括优化授信政策和授权、加大贷款定价补贴、配置行长奖励金、强化考核激励等多项具体工作措施。

未来，该行还将继续推进以民营企业为中心的金融创新，将投行业务作为中信银行的优势业务和特色业务，把支持制造业企业作为金融服务实体经济的核心和关键，以客户为中心，坚决贯彻落实中央、监管机构和中信集团提出的各项工作要求，再加力、再提速，积极践行社会责任担当，彰显中信力量、中信温度、中信速度。

(中信银行衡阳分行供稿)



整村授信引活水 梅花村里满梅香

■通讯员 伍文利 熊宇明

衡阳县西渡镇梅花村位于县城北部 1.5 公里处。一到初春时节，村中道路两旁梅花竞相绽放，粉红色的花瓣，粉黄色的花蕊，挂满枝丫，随风舞动，淡雅的清香扑鼻而来，让人流连忘返。

过去的梅花村并无梅花，是远近闻名的种粮大村，有自己的种粮专业合作社，半机械化耕作，全村人靠着 3000 多亩耕地，日子也算红火。

“种粮是个靠天吃饭的事，以前我们想尽一切办法，在种粮上做到了能力范围内的极致，但在人均收入上，离我们帮助全村致富的目标还有差距，所以近两年我们大力发展乡村旅游，种上梅花、兴建农庄，村民住房统一‘穿衣戴帽’，虽然现在还在摸索阶段，但效果已慢慢显现了。”谈到梅花村近年来的变化，省人大代表、梅花村党支部书记刘准很有感触。

梅花村的变化，2011 年就与刘准建立起长期合作关系的衡州农商银行也察觉到了。为此，2020 年疫情防控形势一好转，衡州农商银行咸水支行便着手上门对接金融需求。

“其实要发展乡村旅游，还是

需要很多资金的，比如一些村民想建农庄，这就是一笔不小的开支，全靠自有资金很难发展起来。以前不是没想过到银行贷款，但银行贷款要抵押，农机具、房产等又不能作抵押，导致贷款难、融资难。今年市里农信联社和县里农商银行到我们村考察了很多次，了解到我们的需求点和难点后，决定突破抵押限制，给我们村进行集团授信。”刘准所说的集团授信，是衡阳市农商银行系统正在探索推广的一款综合产品，吸收了整村授信与单位集团授信两者优点，被称为“整村授信 2.0 版”。该产品有效破除抵押限制，由农商银行将授信额度统一“批发”给村支两委，再由村支两委将额度分配给农商银行与村里共同评定的白名单客户，用以支持产业发展、生产经营、大宗消费等。

“以前都是我们自己去到银行去跑贷款，而现在农商银行不仅把贷款送上了门，还加班加点为我们做贷款资料，连轴转 15 个昼夜，把我们村 22 个组、698 户人家全走了个遍，给了我们村 5000 万授信额度，有了这笔授信，我相信，我们一定能把梅花村打造成远近闻名的美景村、度假村。”刘准充满信心。

祁东农商银行粮市支行：

爱心接力 援助患病客户

本报讯（通讯员 何源 朱立欢）近日，祁东农商银行粮市支行行长雷礼非等来到南华大学附一医院第一住院楼肾内科，将员工爱心捐助的 2000 元交到客户唐杰手里，并鼓励他积极战胜病魔。

“看到爸妈和孩子期盼的脸，不想让父母白发人送黑发人，我还想再活下去！给我和我的全家一次再生的希望吧！哪怕只有几块钱，对我来说也是生还的曙光。”5 月 24 日，在祁东农商银行粮市支行工作群里，37 岁的唐杰的一条求助信息，牵挂着众人的心。

原来，5 月 19 日，久觉身体不适的唐杰在株洲同济医院拿到了一纸诊断证明——“难治性肾综合症”，这一消息如同晴天霹雳。

5 月 27 日，在捐款活动中，支行又筹集出 2000 元爱心资金。

怎样辨别人民币真伪

南岳农商银行城东支行开展“小小银行家”活动

本报讯（通讯员 蒲声雯）近日，南岳农商银行城东支行开展“小小银行家”活动，组织金融讲座，为孩子们普及金融基本知识。当天，受邀参加活动的金融卡带领下参观了 ATM 存取款机，了解自助设备基本使用方法。金融讲

座从古老的贝壳讲起，到黄金、银锭、铜钱，再延伸到纸币等，介绍什么是流通货币。工作人员还手把手教小朋友们辨别人民币真伪、识别人民币种类，组织角色扮演（存取款业务模拟）比赛，开展防范非法集资、防范电信网络新型违法犯罪、金融理财等知识的宣传。

中国银行保险监督管理委员会 衡阳监管分局公告

下列机构经中国银行保险监督管理委员会衡阳监管分局批准，换发《中华人民共和国金融许可证》。业务范围：许可该机构经营中国银行保险监督管理委员会依照有关法律、行政法规和其他规定批准的业务，经营范围以批准文件所列的为准。现予以公告。

湖南衡东农村商业银行股份有限公司霞流支行

机构编码：B0865S343040023

许可证流水号：00673154

住所：湖南省衡东县霞流镇鑫霞村 15 组

发证机关：中国银行保险监督管理委员会衡阳监管分局

发证日期：2020 年 5 月 21 日