

# 服务有标杆 身边有榜样

前言

标杆不在远方，榜样就在身边。

在咸宁农商系统，有一群默默耕耘、发光发热的“金融店小二”。咸宁农商行李翠莲奔走乡间，为客户送去金融活水；赤壁农商行刘天诚走访服务，精准识别需求；嘉鱼农商行杨闹以行动赢得群众信任；通山农商行华强增量扩面、提质增效；崇阳农商行龚雪梅坚守基层会计岗位，用真心服务成为“金字招牌”；通城农商行李立志扎根基层，为企业排忧解难。他们在各自岗位恪尽职守、担当奉献，以实际行动诠释农商人的使命。

## 咸宁农商行的“小太阳” 以“五多”闪耀服务之光

**本报讯** 通讯员陈醇、黎云报道：正午12点，崇阳炙烤着咸宁农商行向阳湖支行的玻璃幕墙。一个扎着马尾的娇小身影正在伏案忙碌，鼻尖沁出细汗。她是客户经理李翠莲，半年内从内勤转岗成了贷款“快手”：新增存款1263万元，贷款2158万元、客户58户，350多户收款码商户。

“坐办公室等不来客户。”李翠莲的马尾辫像小马达一样晃动在乡野田埂、大街小巷。正午的乡野田埂升腾着热浪，她蹲在农资店门口核对着贷款资料，手机计步器显示已走8000多步。“下午还要跑三个种植大户。”她抹了把汗，指尖在平板上划出新的路线。半年里，她从“新手”变“老司机”，车程近1万公里。

李翠莲的客户多，遍布各行各业，人均贷款11万元。为服务好客户，她不仅办贷款，还帮商户换零钱、维护扫码设备，教农户用手机银行，帮企业算成本账。镇上刘大姐的早餐店零钱，她每周按时送去：“省得大姐来来回跑。”如今向阳湖镇商户都知道：“找笑起来眼睛弯弯的小李换零钱，随时随到！”

李翠莲的工作日程表总是满的：清晨跑农户，中午访商户，晚上追着加工厂做方案。最忙时，一天跑三个乡镇。去周师傅果园那天，暴雨冲垮了田埂，李翠莲踩着泥浆进村，裤脚和满了泥，周师傅感动地递毛巾：“从没见过这么拼的银行经理。”她手机里存着500多个客户电话，备注详细到“王婶家母牛该下崽”“刘哥玉米要追肥吧”。

“我很幸运。”李翠莲常说。支行氛围好，行长支持她；客户信任她，总转介绍新客户；老天眷顾她，送她一对龙凤胎。在四岁龙凤胎的蜡笔画里，妈妈的头顶飘着个歪歪扭扭的太阳。“那是妈妈给他带来的光。”孩子们说。

这束光，来自李翠莲坚持的“五个多”：多干一小时、多走一里路、多说一句暖心话、多给一个微笑、多服务一个客户。咸宁农商行党委委员、副行长李敏说她像株向日葵：“个头不高，却永远朝着客户的方向。”



## 嘉鱼农商行的金融耕耘者 以实干助力乡村振兴

**本报讯** 通讯员李洁报道：“金杯银杯不如群众口碑”这句质朴俗语道尽真谛——群众的认可，才是最珍贵的勋章。它如同深埋泥土的种子，唯有日复一日的汗水浇灌，方能破土而出，绽放生机。

嘉鱼农商行老官支行的杨闹，正是这时代浪潮中躬身耕耘的践行者。他身形黑瘦，做事麻利，脸上总带着笑，仿佛有使不完的劲儿。他既能运用智慧金融工具，精准对接客户的金融需求，又能随时挽起衣袖裤脚，踏入田间，服务乡亲，用实际行动诠释着新一代农商人的担当。

75岁的游大爷在支行附近经营农资多年。今年春节，老人采购一大批年货，来到老官支行办理业务。杨闹看到后，二话不说上前帮忙搬运，还亲自护送老人回家。这一趟看似普通的行程，却如春水润泽了信任的土壤。不久后，老人便将积攒多年的一百多万元存款存入了老官支行。这份沉甸甸的信任，不仅是对杨闹个人的肯定，更化作了他肩头对这片乡土的庄重承诺。

经营化肥的孙老板是杨闹的存款客户，在今年“六访六增”活动中，杨闹向他介绍了嘉鱼农商行“荆楚小康贷”，支取方便，可随借随还，孙老板暗暗记在心中。原来，孙老板做生意恪守原则，从不赊账，但总能遇到一些乡里乡亲，手头资金不足。他既想把生意谈成，又不想违背原则。此后，每当有乡亲遇到资金周转困难想赊购化肥时，孙老板就立刻与杨闹联系，现场为客户授信提款，小小化肥店，织成了一张传播农商行金融服务的“授信网”。杨闹总是耐心讲解政策，细心办理手续。在他眼中，这些看似繁琐的工作，正是金融服务扎根乡土的契机。他甘愿化作涓涓细流，悄然浸润家乡的每一处缝隙。

前不久，为了催收一笔逾期贷款，杨闹顶着炎炎烈日在田间守候整个下午，直到暮色渐浓。客户迟迟归来，他仍没有丝毫抱怨。

杨闹的身影，在乡间刻下了一道道执着的印记。每一次帮扶、每一回讲解、每一番坚守，都像播撒下一颗颗金色的种子，深埋进充满希望的土地。



## 赤壁农商行的金融“店小二” 用脚步书写服务诗行

**本报讯** 通讯员张芳报道：六月的赤壁乡间，一个身影正顶着酷暑疾步前行，汗水早已浸透了浅蓝色的工装衬衫——他正是赤壁农商行客户经理刘天诚。在“扩面增量”大走访活动的号角吹响后，他就这样日复一日，用脚步丈量着服务的广度，用汗水浇灌着信贷下沉的深度。当同事劝他歇息片刻时，他擦擦汗笑道：“这日头晒得正好，客户都在地里忙，正是我们找需求的好时候！”

从2024年成为一名客户经理时，老员工就告诉他，真正的需求不在办公室的表格里，而是深藏于街巷阡陌、机器轰鸣的车间与稻浪起伏的田间。于是，他主动走出办公室，将时间与精力毫无保留地投入到走访服务中。无论是烈日当头的正午，还是细雨蒙蒙的清晨，只要客户一个电话，他便立即响应，准时出现在客户面前。记不清多少次，他带着政策资料、业务表格，在泥泞的田埂上深一脚浅一脚，在嘈杂的车间里提高音量讲解，在简陋的店铺中俯身记录。一位养殖户感慨道：“刘经理比我们自己还清楚塘里鱼苗的长势和饲料需求。农商行人，真是我们贴心的金融管家。”

走访只是起点，关键在于能否精准识别客户的需求痛点，将金融活水引至最渴求的地方。当老客户杨总在官塘驿镇大竹山村经营的竹材拉丝厂因扩产急需资金增加进货量，却由于抵押不足陷入困境时，刘天诚结合客户良好的信用记录、结算流水及员工工资代发记录，通过增加担保人，为其匹配了“农情倍增贷”资金方案，成功注入关键资金29万元，解了客户的燃眉之急。他常说：“客户在哪，我就在哪。我的价值，就藏在客户舒展的眉间。”

这份扎根乡土的执着与专业高效的解难题能力，最终在服务数据中结出硕果：自4月份“扩面增量”大走访活动开展以来，他累计走访客户97户，新拓展客户13户，发放新增贷款181万元，在4月份“扩面增量”大走访活动中排名外勤第三。

## 通山农商行的“全能达人” 以奋斗诠释担当使命

**本报讯** 通讯员陈新华报道：在通山农商行，有一位支行长以专业为桨，以热忱为帆，在日常工作中始终步履铿锵，他是同事眼中的“全能达人”，是客户心中的“靠谱行家”，他就是新都支行行长华强。

2022年底，他从机关被调到通羊支行，通羊支行地处商业街，为了更好地应对竞争，他先后对接各地通山商会，微贷全年投放1962笔，金额2.22亿元。其中1000万元以下贷款较年初净增7000万元，贷款客户数净增258户，真正做到增量扩面。他狠抓扫码商户资金沉淀、贷款客户资金回流、个人储蓄揽存，成为通山农商行第一家完成全年存款任务的支行。他追求提质增效，拓展优质商户181户，成功打造扫码商圈、富水壹方行业应用。当年他先后17次荣登县行“奋斗者”荣誉榜，所在支行被评为全省“省级最佳示范支行”。

2024年初，他又重回县行小微部，彼时，通山农商行被选为全省小微信贷流程调整试点行之一。试点期间，他积极探索，设计了三个专项调查表格代替传统调查报告。积极学习运用数据交叉验证方法提升进件质量，审批通过率由2023年底88.76%提升至98.61%。正是他这种认真钻研的态度，攻克了一个又一个改造流程上的难题和堵点。2024年7月，他又调至新都支行任行长，在他的带领下，今年“春天行动”期间，新都支行各项存款较年初净增1.09亿元，完成“春天行动”计划的128.24%，各项贷款比年初净增9421万元，完成计划的285.48%；电银、风险贷款压降指标均完成，是全县第一个全面完成各项业务指标的支行。

工作中，华强始终展现出党员应有的担当，用自己的实际行动为同事们树立良好的榜样。在面对困难和挑战时，他总是展现党员应有的担当，迎难而上、勇挑重担。

去年底，他用自己的实际行动获得了全省“最美奋斗者”荣誉称号，他说：“荣誉代表过去，奋斗成就未来，他将同万千农信奋斗者一起，持续以恪尽职守诠释农商人的奋斗与担当。”



## 崇阳农商行的“金字招牌” 用匠心铸就服务标杆

**本报讯** 通讯员雷杨静报道：在崇阳农商行肖岭支行，提起龚雪梅，无论是老客户还是新同事，都会竖起大拇指。13年扎根基层，从柜员到会计，岗位在变，环境在变，服务对象在变，那颗“责任心”却始终如一。

清晨的阳光刚洒进肖岭支行的营业厅，龚雪梅的工位前便已围拢了几位熟识的乡亲，许多老客户办理业务时，总习惯先问一句：“龚会计今天在吗？”对他们而言，龚会计不仅是工作人员，更是值得托付的“自家人”。

一次，一位年近七旬的老人因定期存单丢失焦急万分，龚会计一边安抚老人，一边迅速协调挂失、补办流程，还主动上门为其讲解防诈骗知识。事后，老人逢人便夸：“小龚办事，我一百个放心！”这样的故事不胜枚举。13年来，她始终秉持“客户事无小事”的原则，用耐心化解疑虑，用专业解决问题，让冰冷的金融业务有了农商温度。

“哪有什么独门秘诀？无非是真心实意，把客户的需求真正放在心上，把服务做到他们需要的地方。”面对同事们的惊叹和请教“秘诀”，龚会计总是谦逊地笑着回答。在今年支农支小服务地方经济“春天行动”活动中，龚雪梅凭借其多年深耕积累的客户基础和精准高效的服务策略，个人揽存业绩名列前茅，成为当之无愧的标兵。

在龚雪梅的办公抽屉里，珍藏着一本被翻阅得卷边的“客户台账”，里面不仅写了姓名和电话，更有详尽的备注：张阿姨的10万元三年期存款将于今年5月到期，李老板经营的超市在年底需要流动资金周转，返乡创业的刘技术人员可以营销创业贴息贷款……龚雪梅就像一个精心的园丁，细心记录着每位客户的金融“习性”和潜在需求，正是这种日积月累的用心，让她成为支行揽存的“中流砥柱”。

标杆不在远方，榜样就在身边。龚会计的故事没有惊天动地的壮举，却因坚守而动人。她用行动证明：真正的“金字招牌”，不在响亮的口号，而在每一次真诚的微笑、每一笔严谨的业务、每一份担当的责任里。



## 通城农商行的“贴心账本” 以真心服务基层发展

**本报讯** 通讯员李熠报道：“我不怕村子里的合作社来问贷款、讲难处，就怕他们抹不开面子不开口，不把咱农商行当‘自家’人。”通城农商行石南支行负责人李立志的话语，道出了他扎根基层、服务群众的初心。这位被老乡称作“贴心账本”的支行长，常年奔波在石南的村组屋场、合作社棚房和家庭作坊间，用脚步践行责任，用真心赢得信赖。

石南镇产业生态丰富多元，既有玉立集团、福人药业这样的“老招牌”，也有云母厂、研磨厂等20多家“新苗子”，更不乏种养殖合作社、葡萄基地等涉农经营主体。李立志随身携带的笔记本里，记满了这些“家底”。本子边角早已磨破，里面不仅记录着客户的经营状况，还细心标注着谁家种植地该施肥了、哪个合作社的磨粉机老毛病，这些大大小小经营主体的“脾性家底”，全装在他心里。而这份了解，往往始于田间地头的一杯花椒绿茶、农忙时节搭把手的互助，或是倾听企业主蹲田埂上的一声叹息。

“没有坐在办公室等来的信任。”李立志始终将这句话作为行动准则。普照卫康湖北制药有限公司的胡总曾在一次闲聊中提及，想在园区打造一个专业的研发中心，却因办公环境拥挤受限。说者无意，听者有意。李立志没有立刻推辞产品，而是紧跟胡总去现场看了看那个拥挤的临时研发点，看到角落里昂贵的仪器和工程师们紧锁的眉头，他意识到改善研发环境对企业留住人才、提升创新效率的重要性。此后，他主动驻企，深入了解项目规划和资金缺口，在行内协调融资方案时，着重强调该项目对企业转型升级的关键意义。最终，石南支行向企业提供了400万元的贷款，助力其完成研发中心的改造升级。胡总握着李立志的手感慨道：“当初就随口那么一提，没想到你这么上心！”

数据见证着付出与成绩，截至5月末，石南支行贷款投放3400万元，新增客户数67户，存款净增3315万元。其中，李立志个人投放贷款1100万元，存款揽储净增2000万元，客户数拓展21户。

本版策划：马冠峰 本版组稿：余少华 叶旭 陈醇