

# 陕西农信：“四位一体”打造“党建+消保”模式

本报记者 赖雅芬

今年以来，陕西农信坚持以人民为中心的价值取向，践行金融工作的政治性人民性，学习和发展新质生产力“枫桥经验”“浦江经验”，积极构建“党委、纪委、支部、党员”四位一体的“党建+消保”模式，切实提升金融服务质效，不断提高群众金融获得感、安全感和幸福感。

## 抓重点 抓关键

### 党委带头落实主体责任

把牢政治引领“方向标”。省联社党委统筹谋划，将“党建+消保”模式融入“农信党旗红”党建品牌建设体系，明确创建目标、实施路径与工作要求，定期研究创建工作，确保高标定位、高点起步和高效推进。各行社党委通过党委理论学习中心组学习等形式，学习消保领域政策法规、监管文件。各级深入开展“高管讲消保”活动，带头站稳人民立场，践行消保为民。

按下服务提升“快进键”。省联社坚持问题导向，开展客户投诉管理调研，找准工作切入点，调研报告被省直机关工委评为优秀学习成果“一等奖”。针对投诉骤增不利形势，部署开展为期一年的“服务质量大提升”活动，建立健全前置化解、协同治理、溯源整改等工作机制，预警督办重点投诉，及时通报约谈投诉多发行社，用心用情解决客户问题，提升客户满意度。活动开展以来，全辖客户投诉按季同比环比下降、逐月递减，扭转投诉高发态势，持续保持低位运行。

用好消保考核“指挥棒”。省联社制定下发《陕西省农村合作金融机构消费者权益保护工作考核评价办法》，建立包含7个方面28项指标的考评体系，系统评估92

家行社消费者权益保护工作水平，促使规范经营行为。围绕考核内容，持续完善制度机制，各级机构共制定修订消保管理制度224个，消保工作制度体系持续完善。

## 强监督 强警醒

### 消保队伍作风向好向好

加强执纪问责。省联社不断强化纪委对金融服务过程中重大问题线索的查处处置，查看客户投诉台账，分析投诉反映的纪律问题、作风问题，挖掘案件线索。将“重点投诉治理重视不够、措施不足、治理成效不明显”作为全省农合机构开展群众身边不正之风和腐败问题集中整治工作的重要内容，对一些群众反映强烈、久拖未决的重点投诉问题实施“大起底”，通过纠治并举，达到“堵塞漏洞、规范管理、便利群众、防治腐败”的目的。

加强监督问效。省联社深入一线监督检查，重点围绕营销产品或提供金融服务过程中侵害客户权益的违规问题，以及忽略群众感受的作风问题，推动党员干部员工树立宗旨意识和责任意识，将广大客户的冷暖放在心上，为广大群众提供更加优质的金融服务。持续加大对借冒名贷款等行为的处理力度，督促稳妥处置征信异议，形成“处理一个、震慑一片”的效果，培育和涵养风清气正的金融生态。

加强警示教育。省联社以读书班、专题研讨、专题党课等形式，引导各级党员干部认真学习《中国共产党纪律处分条例》，将“六项纪律”学习教育与坚持以人民为中心的价值取向统筹起来，增强消保工作的责任感和使命感。召开“坚守主责主业 依法合规经营”警示教育

育大会，通报违规违纪典型案例，组织党员干部参观廉政教育基地，切实筑牢合规从业意识，从源头防范侵权事件发生。

## 强推动 强执行

### 建强支部消保战斗堡垒

牵头抓总强协调。省联社消保部认真履行牵头落实职责，以打造“金桥连心”特色支部为载体，建立党建消保融合清单，推动党建工作“两手抓、两促进”。持续推行学习型、研究型、服务型“三型”团队建设，组织人员赴江西农信、长沙银行、中移在线陕西分公司等地考察学习，吸收业内先进经验。围绕《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》等开展讲党课活动，提升支部党员干部工作能力，为抓好“党建+消保”模式创建工作建强“前沿指挥所”。

协同推进增合力。省联社消保委员会各成员部室定期研究本条线、本领域消保工作，共同推进反洗钱、反电诈、反假货币、征信、账户安全等金融知识宣传，围绕服务态度及服务质量类投诉、银行卡类投诉、贷款类投诉加强协同治理，及时完善征信异议处理、贷款管户权移交、网点标准化服务等方面的制度规定，从源头解决客户问题。各审计中心持续加强督导检查，约谈辖内投诉增长较快行社，形成齐抓共管的工作格局。

聚焦服务提质量。省联社各行社机关、网点支部利用“三会一课”、主题党日等方式，引导党员干部员工坚定理想信念，增强消保为民责任担当，共开展“党建+消保”相关主题党日活动420余次。行社机关设立“书记专线”，安排专人接听应答，掌握基层网点客户服务情况。在网点设立“党建消

保工作站”，建立客户意见簿，对外公示投诉电话与投诉流程，不断强化首问首办责任制，守好客诉处理第一道关口。聚焦“一老一少一新”重点人群，持续加强“五进入”金融知识宣教，宣传辐射1500余万人(次)，提升群众金融素养，共筑和谐健康金融消费环境。

## 当先锋 作表率

### 网点消保岗位党旗飘扬

建强消保队伍。省联社在各网点设立“党建消保岗”，并由各网点会计主管担任，将消保工作作为会计辅导的重要内容，监督指导柜面人员共同抓好化解客诉纠纷、推动溯源整改、优化金融服务、保障特殊群体服务等工作，有力打造政治过硬、业务精通、作风优良的“党建+消保”工作队伍。

提升专业能力。省联社按照“蒲公英”计划，选拔10名消保工作经验丰富、整体素质较高的年轻高管人员组建消保条线内训师队伍。组织消保骨干人员编写《全省农合机构消保工作指南》专用教材，

以“消保为民”为切入点，为新招录员工上好消保“第一课”，在全系统开展了投诉治理、个人信息保护专题培训，不断提升消保专业水平。

树立先进典型。省联社评选表彰在“服务质量大提升”活动中涌现出的34名“服务明星”，激发员工投身于客户服务与消保工作的热情。建立“消保速递”专栏，深入挖掘先进典型事迹，加强与交流借鉴。在“2024金融消保与服务创新主题活动”上，陕西农信《以“1234”投诉治理模式为抓手 推动服务质量大提升》《远程银行服务体系建设》被《中国银行保险报》评为“2023年度金融消保与服务创新优秀案例”，传播了陕西农信消保好声音。

下一步，全省农合机构将继续坚持以人民为中心的价值取向，聚焦做好金融“五篇大文章”，大力弘扬中国特色金融文化，深入拓展“党建+消保”模式，切实保障金融消费者权益，以更高质量金融消保工作为“四心银行”品牌增光添彩。



省联社召开主题党日活动，增强消保工作的责任感和使命感。(资料图)

## 强化重点产业链金融服务

### 咸阳农合机构

本报讯(记者 赖雅芬)7月8日，记者获悉，为持续增强全市农合机构金融支持重点产业链发展能力，助推咸阳打造一批世界一流、全国领先、陕西特色的产业集群，陕西农信咸阳农合机构以“统筹规划谋发展、扎实摸排打基础、落实担当强服务”的工作步调，不断加强对辖内种植养殖业等农业产业链和装备制造、节能环保等制造业产业链的金融支持，切实扛起了“四心银行”的初心使命和责任担当。

统筹规划谋发展。省联社咸阳审计中心结合省委省政府、省工业和信息化厅、省联社关于支持“34+8+8”重点产业链发展的工作要求，指导辖内农合机构围绕“34+8+8”产业链名录对区域内链主企业、重点企业、上下游客群进行了为期3个月的摸排，于6月19日确定了首批383户客户名单，随即印发了《关于持续开展辖内“34+8+8”重点产业链链主、链队、链农等经营主体营销的通知》，要求辖内农合机构将金融支持“34+8+8”重点产业链发展与农合机构业务高质量发展工作有机结合，深度融合，坚定不移推动金融强国建设。

扎实摸排打基础。名单梳

理过程中，全市14家农合机构聚焦壮大县域特色产业集群，立足本地资源优势，科学谋划产业发展，加快培育重点项目，夯实金融赋能实体经济基础。秦都、渭城农商行以制造业企业为主；兴平联社以粮食产业链为主；武功、泾阳、三原、乾县联社以乳制品产业链、猕猴桃产业链、蔬菜产业链为主；永寿、淳化、礼泉、旬邑联社以畜禽肉类产业链、苹果产业链为主。

落实担当强服务。为切实增强金融服务实体经济能力，14家农合机构分别组建以领导班子成员为核心、业务条线骨干为成员的专项金融服务队，着重开展对产业链链主企业、重点企业等客户的精准营销走访。截至6月23日，全市已实现对87户企业的金融支持，授信余额13.78亿元，贷款余额11.43亿元。

重任在肩，使命在身。陕西农信咸阳农合机构将坚定不移把助力全市高质量发展作为业务经营的重要方向，继续贯彻落实各级党委要求，积极响应各级政府号召，紧密围绕县(区)域发展重点战略、重大项目，加大金融创新和支持力度，全方位服务辖内实体经济发展，为咸阳市高质量发展贡献农信力量。

## 人民银行铜川市分行联合耀州联社

### 举办铜川市铝产业转型发展座谈签约会

本报讯(通讯员 张闰乾)7月8日，笔者了解到，为进一步推动铝产业加快提升能效水平，近日，人民银行铜川市分行与耀州联社联合举办铜川市铝产业转型发展座谈签约会。

会议围绕宏观经济、产业现状、转型发展等议题开展了深入探讨和广泛交流，耀州联社与三家铝产业代表企业现场签订战略合作协议，为三家企业授信6850万元，实现首批转型贷款在陕西农信落地。

陕西农信作为全省首批确定的铝镁深加工产业链参与行，省联社指导铜川农合机构持续优化工作机制，向铝产业进一步倾斜信贷资源，助力铜川铝产业转型高质量发展。

建立产业链金融服务“行长+链长”机制。省联社负责做好金融服务重点产业链发展组织工作，铜川审计中心及辖内行社建立对应的产业链金融服务“行长+链长”机制，重点做好“铝镁深加工产业链”参与行金融服务，认真研究当地铝产业链发展特点，细分链上客群，切实履行“一链一行”职责，共同推进金融惠企政策有效落实。

做好“点对点”金融服务。发布专项营销活动，挑选工作能力较强的客户经理作为铝产业链金融服务顾问，

对责任网格内的产业链上下游企业主动上门对接，采取网格化管理方式实现辖内全量产业链供应链上下游中小微企业“点对点”金融服务全覆盖。

提升办贷服务效率。设立铝产业链融资绿色通道，对产业链供应链核心企业及上下游企业贷款按照“快调、快批、快办”的原则优先处理，建立限时答复机制，简化贷款办理资料，优化并减少申贷环节，提高贷款需求响应速度和审批时效，缩短获贷时间，提升服务效率。

不断深化减费让利。按照保本微利原则进一步完善贷款利率定价机制，为铝产业链核心企业及上下游企业实施定向利率优惠。落实监管部门“七不准”“四公开”“两禁两限”等收费禁止性规定，除贷款利息外不收取其他费用。对聚焦产业链关键技术攻关企业贷款执行优惠利率，确保新发放的相关贷款利率低于行社同类贷款平均利率。

下一步，省联社将持续指导铜川农合机构进一步加强与地方政府、人民银行、监管部门的协作配合，强化转型意识、创新信贷产品、优化金融服务，持续用力、久久为功，为铜川市普惠金融改革试验区建设提供新的可复制、可借鉴案例经验。