

# 践行“金融为民”初心，农行长沙分行让暖心服务触手可及 书写新时代民生幸福的“农行答卷”

● 陈星源

民生无小事，枝叶总关情。打造特色主题网点，树立一批金融服务标杆；积极服务民生，联合开展、主办多场惠民活动；上门服务暖客心，为特殊群体排忧解难……在中国农业银行长沙分行，金融服务不是冰冷的数字和流程，而是化作了孩子们手捧绘本时灿烂的笑容，户外劳动者接过清凉礼包时湿润的眼角，老人足不出户办理业务时由衷的感谢。

近年来，中国农业银行长沙麓山支行（以下简称农行长沙麓山支行）始终坚持以人民为中心的发展思想，将“金融为民”的使命融入日常、做在经常，通过特色网点打造、惠民活动与上门服务，持续推动金融服务向基层、向民生、向心灵深处延伸，全力书写有温度、有担当的“农行答卷”。



农行长沙麓山八方支行专门开辟了“壹阅书房”。均为农行长沙分行供图



农行长沙麓山支行志愿服务团队精心组织“爱心助考”。

## 特色网点 金融服务有温度更有情怀

在金融服务同质化竞争日益激烈的今天，农行长沙麓山支行以差异化、特色化经营理念，打造了一批具有鲜明特色的主题网点，让金融服务有温度更有情怀。

走进农行长沙麓山八方支行专门开辟的“壹阅书房”，仿佛进入了一个童话世界。明亮活泼的阅读区内，孩子们正围坐在书桌旁，聆听志愿者讲述精彩的故事。书架上，千余册精美绘本分类陈列，从经典童话到科普读物，充分满足不同年龄段孩子的阅读需求。

“叔叔，你看我做的植物拓印！”一个小男孩举着手作品，兴奋地跑到网点主任面前。这场别开生面的植物拓印手工活动，是支行定期举办的儿童实践活动之一。该支行通过定期开展读书会、分享会、故事会等儿童主题阅读活动，并邀请儿童专家进行知识讲座、心理讲解、手工制作等特色活动，为孩子们打造了一个兼阅读拓展、互动交友、实践活动于一体的

成长空间。如今，“壹阅书房”已成为周边社区的亲子打卡地，自今年3月份开业以来已举办18场活动，超200名儿童在这里收获了知识与快乐。

与此同时，坐落于长沙地标建筑金茂大厦的麓山金茂大厦支行，则以“高端品质、专业定制”的服务理念，成为服务新区发展的重要金融窗口。在这里，服务不仅体现在高端的环境设施上，更融于每一个细节之中。

近日，一位老人在办理已故存款人遗产继承业务时，深切感受到了这份用心。此前他曾来网点咨询相关事宜，内勤行长不仅详细解答疑问，还主动帮助其联系上级行，核对所需资料及办理流程，为客户省去多次奔波的麻烦。

业务办理当天，老人临近下午5时才赶到网点，尽管需赶乘高铁外出，仍坚持选择在此办理。网点主任全程陪同，贴心递上茶水、引导操作，客服经理与内勤行长则高效协作，逐笔查询、授权、销户，临近傍晚

6时圆满完成所有流程。“农行工作人员业务技能精良，服务态度一流，让我十分感动！”客户感动不已，不仅在意见记录本上写下表扬，还特意从外地寄来锦旗。

而在位于农行长沙麓山支行营业部的全省“最受欢迎驿站”，另一种温暖正在悄然流淌。自去年10月以来，该支行通过与湘江新区银盆岭街道火炬城社区开展“区域化党建共建”，共同打造了“工会户外劳动者服务站点”和“新就业群体红色之家”，不断提升服务的规范化与整体化水平，进一步增强社区凝聚力。

如今走进站点，充电器、微波炉、雨衣等设施一应俱全，还为快递小哥、外卖骑手、网约车司机等户外劳动者提供休息聊、饭菜加热、饮水供应等贴心服务，真正成为他们奔波路上的“暖心港湾”。除此之外，站点还不定期举办金融知识讲座、志愿服务等活动，切实提升了户外劳动者的获得感、幸福感和归属感。

这样的温情场景，在中考期间同样上演。农行长沙麓山支行牵头组建志愿服务团队，携手湖南师大附中博才实验中学，精心组织了“爱心助考”志愿活

动。中考首日，农行长沙麓山支行的志愿者们早早在两个校区考场外搭起“爱心助考站”，整齐摆放文具、纸巾、扇子、矿泉水等防暑物资。他们以饱满的热情，为考生及候考家长免费送上饮用水、考试用品，用温暖的话语为考生加油鼓劲，舒缓紧张情绪。

在家长等待期间，支行员工还积极开展金融知识普及活动，讲解防范电信诈骗、非法集资、假币鉴别、个人征信保护等知识，提升消费者权益保护意识，用金融专业力量护航学子梦想。

移风易俗，润物无声。8月15日，在农行长沙麓山支行承办的湘江新区第七届移风易俗文明升学礼活动中，农行长沙麓山支行党委书记、行长与湖南湘江新区领导共同为优秀学子颁发证书，用简约而庄重的仪式，传递勤俭节约的文明风尚。活动现场，金茂大厦支行主任作为学姐代表进行发言，支行员工家属作为清华大学录取生分享成长故事，浓浓的人文关怀让这场活动超越了普通的金融服务，成为连接银行与社区的情感纽带。

## 惠民活动 金融服务润民生更暖民心

## 上门服务 金融服务零距离更显担当

对于特殊群体而言，传统的网点服务往往存在诸多不便。针对老年人、企业职工、行动不便人群的特殊需求，农行长沙麓山支行始终坚持让服务“多跑一步”，让客户“少跑一趟”，真正打通金融惠民的“最后一米”。

“真是太感谢你们了！没有你们的上门服务，我妈妈可能还得等很久才能解决这个问题。”一位客户紧紧握着商学院支行工作人员的手，连声道谢。

原来，她的母亲已80岁高龄，时刻需要有人陪护，无法到网点办理业务，由于忘记银行卡密码，她多次尝试后银行卡被锁定，给日常生活带来了不小的困扰。了解情况后，网点工作人员立即决定开展上门服务，不到十五分钟就办妥了授权手续，还贴心地驾车将客户接到网点，办理密码重置等后续业务。

大科城支行也出现同样的场景，一位客户持其妻子的活期存折想要取款，但是密码两人都忘记了，于是想咨询怎么修改。

在被告知密码重置必须本人办理后客户非常难过，原来客户的妻子卧病在床，无法来行亲自办理取款业务。得知客户的特殊情况后，网点两位工作人员利用午休时间携带资料与客户一同前往家中填写资料，又将客户送回网点开启绿色通道办理业务。“谢谢你们，不

然我们真不知道怎么办了。”客户拿着取出的现金不停地表示感谢。

这样的暖心故事，在麓山支行不胜枚举。面对持续高温天气，麓山滨江支行始终坚持让服务“多跑一步”，让客户“少跑一趟”，真正打通金融惠民的“最后一米”。

面对人口老龄化趋势，支行的服务也在不断延伸。近日，在岳麓区政府会议室，农行长沙麓山支行个金部围绕国家养老三大支柱体系，展开了深入浅出的系统讲解。针对社会普遍关注的延迟退休政策，工作人员运用通俗易懂的语言和生动案例，清晰解读了政策背景、实施路径与现实意义，让复杂的养老政策变得清晰明了。“此次讲座内容实用、形式新颖，不仅增长了知识，更增强了我们对未来养老安排的信心。”参会人员纷纷表示。

从主题网点到惠民活动，从上门办理到知识普及，农行长沙分行以实际行动在行动。将“金融为民”写进一桩桩小事、一次次服务、一个个微笑中。未来，该行将继续坚守初心使命，在服务民生、做优服务的道路上稳步前行，以更有温度的服务、更有担当的作为，为谱写中国式现代化建设新篇章持续贡献金融力量。

## 民生

# 两天完成五级提灌“解渴”600亩农田

## 湖南湘江新区多部门联动，助力含浦街道芝字港村抗旱保粮



芝字港村村民正在查看稻穗长势。长沙晚报全媒体记者 舒元臻 摄

### 高温天气持续，农田“喊渴”

“这几天流了多少汗，就换来了多少水，这水真是‘及时水’！”

村民杜清平语气中透着欣慰。回想起8月底田地里的情形，他告诉记者，当时田里的土都有点开裂了，再没有水，粮食肯定会被减产。

记者了解到，由于近期持续高温天气，8月底芝字港村全长约3.5公里的楼席港河几近干涸，其流域分布下的长乐坝、高冲坝、杜家坝、大坝、三渣口5个河坝河床裸露。“我们担忧一季收成落空，心里特别焦急，纷纷到村委会反映干旱情况。”杜清平告诉记者，村委会了解村民困境和需求后，立即向村民收集问题。

“在收集到村民反映的‘上游地块缺水严重’‘部分区域地形落差大，浇水难’等问题后，我们村委会同街道进行了实地勘察，发现楼席港河沿地形呈阶梯状分布，5个河坝间存在明显自然高差，单级提灌无法覆盖全流域农田。”芝字港村委会相关工作人员接受采访时告诉记者，最后结合村民诉求和地形实际情况，村委会与街道共同研究决定采用五级分级提灌方式，确保水源能逐级跨高差，输送至各片区农田。

### 创新五级提灌，河水入田

说起来简单，实际操作上五级提灌可不是那么容易的事。但，说干就干！

“湘江新区农业农村和生态环境局在靳江河九江水闸处安装了2台固定式抗旱机台，湘江新区应急管理局调度抽车泵2台、移动水泵4台及相关技术人员，采用五级提水方式，保障含浦街道楼席片区600亩农田灌溉。”记者从湘江新区应急管理局了解到，为做好抗旱保灌工作，新区应急管理局协调气象部门开展人工增雨，调配抽水泵车、大功率水泵、发电机组、配电柜等关键设备，组织专业技术人员现场驻点，提供设备安装、故障排查等技术

支持。

8月28日正午，村里的党员志愿者们扛着铁锹、顶着烈日在楼席港河入靳江河口三渣口坝清理杂草、构筑围堰，迪沃公司专业技术人员现场指导设备操作，实时监测水位变化。傍晚时分第一级提灌启动，靳江河水顺着管道涌入干涸河道，晚上大坝第二级提灌完成，河水稳步推进向上游推进；8月29日中午，在多方人员共同努力下，杜家坝、高冲坝第五级提灌成功启动……仅仅用时两天，便高效完成五级提灌，清澈河水顺着沟渠流进农田。

### 全村接力守护，共盼稻香

温天气，白天太阳晒、晚上蚊子咬，但机器不停人就不能离。

“退休后身体还好，能够出力就出力！”去年从坪塘供电所退休的杜清平则主要负责1号和2号点位的电力机组正常供电。

“我的家人也在一线，工作人员中有比我孩子还小的，也有五六十岁的，天气太热了，我熬点绿豆粥尽一份心意表示感谢！”村民罗爱华告诉记者。

4日，芝字港村八天的24小时轮班值守已经告一段落，但芝字港村将持续关注天气变化，密切监测旱情发展，全力守护好土地。

### 摆摊卖小吃不是星级酒店“单选项”，长沙老牌五星级酒店圈粉有招

## 开观光巴士待客，“造”粉丝节嗍粉节引流

长沙晚报9月4日讯（全媒体记者 李卓 通讯员 杨琴）摆摊卖卤味小吃，让长沙不少星级酒店人气爆棚、流量满满，然而，出摊并不是引流的“单选项”。开通观光巴士，暑期免费接驳客人直达长沙各热门景点和繁华商圈；不必等国庆、中秋、情人节，酒店自己“造”节，粉丝节、嗍粉节等自创节日圈粉无数……4日，开福区商务局发布辖区内星级酒店一系列营销“吸粉”创新案例：不必过于放低身段，又能引流接地气，长沙老牌五星级酒店真有招。

### 免做攻略免包车，坐酒店巴士玩转长沙

“暑假最后一周带娃匆匆来长沙，攻略都来不及做，没想到酒店竟有免费观光巴士，一路玩转长沙！”广东客人周女士以往带娃度假都会提前做好攻略、提前租好当地通勤车，今年临时决定来长沙，攻略、租车都没做，酷热的天气又让她没勇气顶着烈日带娃来一趟city walk。不过，住进长沙运达喜来登酒店后，酒店免费的观光巴士让她省了心。

酒店暑期为客人开通了免费专属观光巴士，根据客人需求做出租车延伸，将热门景点、繁华商圈与舒适优雅的酒店进行无缝对接，让客人享受每一次的长沙自由穿梭之行。

运达喜来登酒店负责人告诉记者，16座的巴士每天早上9时、下午5时从酒店正门出发，经停湖南博物院、五一广场、橘子洲、岳麓山等热门景点

### 不必蹭过节客流，酒店自己“手搓”节日

情人节、七夕已过，国庆、中秋没到，元旦、春节还远，如何蹭一波过节的滚滚客流？当众多酒店、商场都在铆足劲等着过节促销，长沙老牌五星级酒店不等不蹭，开启了一波“造节”引流行动——自己“手搓”的节日不香吗？

将哪吒的叛逆热血与嗍粉的酣畅淋漓结合，传递“一口辣到灵魂，凡人也能成仙”的痛快体验，圣爵菲斯酒店借势电影《哪吒》热映，与IP文化共鸣，自己“造”出一个“嗍出神仙味——马栏山嗍粉节”，以“神仙都馋”的概念互动，让市民游客将一碗粉吃出江湖豪情。酒店打造出陈塘关实景，取“闹海”之意，在水上平台举办午间嗍粉擂台挑战赛，夜间宵夜嗍粉则在酒店星光湖上打造水幕电影；在长沙双层巴士上嗍粉、在水上平台摆米粉长桌宴……一碗粉，嗍出五花八门的消费场景，引来众多游客、市民和网红达人消费游乐，比摆摊卖小吃人气更火爆！

“五月天”演唱会即将在长沙开场，眼下粉色氛围感已拉满，这也给酒店“造节”带来了灵感。运达喜来登酒店推出“粉丝节”，为入住酒店粉丝贴心开通从酒店到贺龙体育馆演唱会现场的免费接送巴士，为歌迷赠送专属清凉包和印有“五月天”歌词的外带咖啡杯等，扎实圈了一波粉丝客人。

### 同城通 分类信息

长沙晚报9月4日讯（全媒体记者 李卓 通讯员 杨琴）摆摊卖卤味小吃，让长沙不少星级酒店人气爆棚、流量满满，然而，出摊并不是引流的“单选项”。开通观光巴士，暑期免费接驳客人直达长沙各热门景点和繁华商圈；不必等国庆、中秋、情人节，酒店自己“造”节，粉丝节、嗍粉节等自创节日圈粉无数……4日，开福区商务局发布辖区内星级酒店一系列营销“吸粉”创新案例：不必过于放低身段，又能引流接地气，长沙老牌五星级酒店真有招。

长沙晚报9月4日讯（全媒体记者 李卓 通讯员 杨琴）摆摊