

普惠微光

明明白白降成本 真真切切惠企业

——我市推进明示企业贷款综合融资成本试点工作

■ 尹腾淑 柳艳 窦建伟

“‘贷款明白纸’填得很有必要,如果没有这个,我都不知道银行替我们减免了这么多费用,节省了这么多财务成本!”8月26日,聊城宝恒商贸有限公司负责人的一句話,道出了聊城市开展明示企业贷款综合融资成本试点工作的初心与实效。

聊城市开展明示企业贷款综合融资成本试点工作以来,通过创新机制、精准施策,让企业融资成本“晒在阳光下”,切实破解中小企业融资贵、融资不透明难题,为实体经济发展注入金融“活水”。

试点破局 让融资成本“看得见、算得清”

企业融资成本究竟包含哪些?长期以来,利息之外的抵押费、担保费等非利息成本,因收费主体多、名目杂、不透明,成为企业“体感”融资成本高的重要原因。尤其是中小企业、民营企业,常因信息不对称,在融资过程中陷入“糊涂账”。

为打破这一困局,中国人民银行聊城

市分行积极响应中国人民银行总行部署,以《企业贷款综合融资成本清单》(即“贷款明白纸”)为核心载体,推动银行与企业逐项填写贷款利息及各类非利息成本,并按统一方法折算成年化率。这张“明白纸”清晰列出收费主体,让融资成本变得更具体可感,从根源上保障企业知情权,为降低综合融资成本打下基础。

机制创新 “1311”工作法筑牢试点根基

试点工作的顺利推进,离不开高效的机制保障。中国人民银行聊城市分行创新建立“1311”工作机制,为试点保驾护航。

“1”个实施方案明确方向,制定《聊城市明示企业贷款综合融资成本试点实施方案》,细化目标、参与机制等内容,层层压实责任,确保试点不走偏、不落空。“3”级“专班协同发力,中国人民银行聊城市分行内部成立工作专班,统筹谋划;指导各银行机构组建内部专班,明确职责分工;建立人民银行与金融机构间的综合协调专班,保障双向沟通畅通。“1”项专项辅

导破除梗阻,针对试点工作推进慢的银行,通过政策解读、疑问解答、专项辅导,推进进度提速。“1”份问题清单动态清零,及时收集银行机构在业务开展中遇到的问题,通过咨询专线、专题答疑会等多渠道及时回应,确保试点过程“零卡点”。

此外,我市还通过专题座谈会精准解疑,举办多场专题培训会详解操作要点,从“做什么、怎么做、为什么做”三个维度,助力金融机构高效推进试点,为试点工作落地提供坚实支撑。

亮点成效 “三个提升”惠及万千企业

截至2025年7月末,聊城市已对5.05万笔、841.8亿元企业贷款进行综合融资成本明示,试点成效逐步显现,呈现“三个提升”的良好态势。

提升融资“透明度”,企业心里有本“明白账”。“贷款明白纸”让企业对融资成本的每一分钱都了如指掌。民生银行聊城分行为在聊城宝恒商贸有限公司办理贷款时,不仅详细列明抵押登记费240元、

评估费1200元、公证费1305元,更明确告知企业这些费用均由银行承担,企业无需额外支付。同时,该行通过降息为企业节省1.4万元利息,让企业切实得到实惠。

提升融资“适配度”,企业融资负担持续减轻。“贷款明白纸”让企业清楚自身是否享受了优惠政策,还有哪些减免空间。山东鑫建检测技术有限公司因急需支付设备租赁费,向聊城农商行申请500万元贷款。银行了解到该公司是我市A级纳税企业后,立即匹配“银税惠商”专项产品,将利率从5.5%降至5%,为企业节省利息2.5万元,且明确告知该笔信用贷款无任何额外费用。

提升银企“信任度”,金融服务质效再升级。“贷款明白纸”将分散在各类合同中的成本集中呈现,便于银行精准定制服务,拉近了银企距离。交通银行聊城分行为为泓润能源科技有限公司办理贷款时,通过“明白纸”清晰展示3.8%的年利率,以及由银行承担的3577元评估费和550元登记费。企业仅需支付利息,不仅降低了负担,更对银行的透明服务高度认可。



邮储银行莘县支行

智慧金融让丰收不再“粮等钱”

本报讯(尹腾淑 窦妍 孙正凯)“以前收粮揣着几万元现金,点钱点到手软,还怕假币、错账,现在用‘农易收’,输个数、核个价,钱直接进账,到账清楚还没有手续费,真是太省心了!”8月22日,莘县张寨镇收粮户王丽对邮储银行“农易收”服务赞不绝口。

这个由邮储银行打造的线上结算平台,直击农业收购场景的核心痛点。收粮户只需输入交易数量、单价,系统即时生成电子账单,通过手机端即可实现实时收款、实时到账。零手续费、无现金流转,彻底告别传统结算的烦琐与风险,资金流转

安全高效,让每一笔粮与钱的交换都变得轻松顺畅。

夏粮入库,秋收在望,丰收的序曲已然奏响。然而,粮食收购环节的“结算梗阻”却像一道无形的坎——收粮户携带大量现金穿梭于田间地头,既烦琐又不安全;粮农则要苦等售粮款落袋,交易效率与资金安全成为丰收季的痛点。如今,邮储银行推出的“农易收”智慧金融服务,正以数字化力量重塑农业收购图景,让“粮等钱”的烦恼成为过去。

为了让智慧金融惠及田间地头,邮储银行莘县支行组建专业助农服务队,深入

收购站点、田间地头,“手把手”指导农户和收粮户操作“农易收”平台,同时普及金融防诈骗知识,增强风险防范意识。从操作教学到资金防护,这份“从田间到账本”的全流程贴心守护,赢得了广泛信任。2025年莘县夏粮收购季,“农易收”交易额已突破800万元,成为当地农业结算的得力助手。

“收粮旺季最怕资金周转不开,现在用‘农易收’结算快,还能享受到邮储银行的信贷支持,无论收多少粮心里都有底。”莘县张寨镇粮食收购商李新说道。针对粮食收购资金需求集中、周转要求高的特

点,邮储银行莘县支行将“农易收”结算服务与“四优先”信贷政策(优先受理、优先调查、优先审批、优先发放)深度协同。收粮户通过“农易收”高效结算,同时,可凭结算流水获得配套信贷资金的强力支持,实现收购资金与信贷保障“双管齐下”,真正从“粮等钱”变为“钱等粮”。

从现金交易的繁琐到指尖结算的便捷,从资金周转的焦虑到信贷支持的安心,邮储银行莘县支行正以智慧金融之力,为乡村振兴注入金融动能——让每一份辛劳的收获,都满载效率与安心。

提质增效优化“融心”服务

——建设银行聊城分行“金融为民”的探索与实践

■ 本报记者 史守侠
本报通讯员 舒丙来 孙姗姗

在金融服务的舞台上,建设银行聊城分行正以其独特的“融心”服务理念,奏响一曲温暖人心的乐章。从细微处着手,在平凡中坚守,将“金融为民”融入到全行高质量发展的各项工作中,该行连续多年获全省消费者满意单位、聊城市金融消费者权益保护工作先进单位及聊城市“十大最美服务窗口”。

夯实“金融为民”初心使命

“太感谢你们了,要不是你们帮忙,我真不知道该怎么办了。”近日,李大爷紧紧握着建设银行聊城分行工作人员的手,激动地说。李大爷年事已高,行动不便,近期因需要办理一笔重要的银行业务而犯难。建设银行聊城分行在了解情况后,迅

速启动上门服务机制。工作人员携带专业设备,前往李大爷家中,耐心细致地为他办理业务,整个过程有条不紊,充分保障客户的权益和信息安全。在过去一年,该行累计开展上门服务数百次,解决了众多特殊情况客户的燃眉之急。

近年来,建设银行聊城分行从服务规范的严格落实,到服务模式的大胆创新,再到服务能力的全面升级,全力践行“全过程、全方位、全天候”的服务理念。通过精心雕琢“魅力厅堂、给力晨会、得力大堂、聚力柜员、给力夕会”五个关键服务环节,优化和再造服务管理标准流程,营造出“正心、诚心、放心、安心、暖心”的优质服务环境,以高质量的网点服务为全行“三个能力”建设和高质量发展提供坚实助力,不断提升“融心·聊”品牌的辐射力、影响力与价值创造力,成功构建起银行服务的新高地。

创新提升品牌影响力

两年前,客户马女士拟迁往外地发展,受条件所限,饲养多年的鹦鹉鱼无法一同带走,经过慎重考虑,她把鱼托付给建行营业部黄静静,此后,这群鹦鹉鱼就成为营业部鱼缸里的新成员。“接管”马女士的鱼后,黄静静坚持每月与马女士进行视频通话,分享养鱼带给他们的快乐,马女士也会不时询问营业部的业务和产品,个人的资产也一直交由营业部打理。

为提升“融心”服务品牌内涵,建行聊城分行针对特殊群体开展差异化服务。针对老年客户,打造适老特色主题网点,优化升级无障碍服务,配备了血压计、体温计、健康知识书籍,不定期邀请医学专家为老年客户讲解健康养生知识。主动与当地政府部门、企事业单位、各大协会等17家第三方机构建立合作关系,先后开

展“温情五月”“爱心六月”“燃情七月”“清凉八月”“感恩九月”等主题志愿服务活动。

持续提高服务效率

精细管理是提升服务质效的关键抓手。建行聊城分行从业务培训、沟通机制、运营模式等多方面发力,以管理的“精”与“细”,推动服务效率稳步提升。

为确保总、分行政策精准传达,厚植合规理念,做好行为管理,该行充分运用“晨会参考”“大晨会”“今日稽核”等多元学习渠道。同时梳理出50类网点柜面常见业务,逐一明确各部门所管辖业务的联系人,建立柜面业务疑难问题响应联系人名单制,打造“前台吹哨,后台报到”的协同服务模式。通过精准施策,该行二、三季度超长客户占比分别下降52.77%、41.76%,服务拥堵问题得到显著改善。

金融播报

临清

2200万贷款破解企业难题

本报讯(尹腾淑 张西汉)8月25日,临清市丰信科技有限公司生产车间内一派繁忙景象,生产线上机械手臂正在焊接环保设备,工人有序组装各类机械设备。

不久前因订单大幅增加,该企业面临流动资金不足的难题,急需购进原材料扩大生产。企业通过临清市智慧金融服务平台发布融资需求后,得到了临清农商银行的迅速响应。金融专员主动对接走访,深入调研企业实际情况,为企业提供定制化融资方案。临清农商银行高效开展贷前调查,迅速完成审批流程,最终为企业发放了2200万元抵押贷款,解了企业的“燃眉之急”。

为打通“金融服务实体经济”的最后一公里,临清市金融专员化身政策宣传员、需求收集员,定期开展市场主体大走访活动,深入镇街了解产业发展状况,走访个体工商户、小微企业及农户。通过“地毯式”摸底,金融专员精准掌握了企业融资需求。

不仅如此,临清市打造的“临清金服”一站式数字金融服务平台在融资中发挥了重要作用。该平台大大缩短了企业融资等待时间,提高了融资效率。随着“临清金服”平台服务质效不断提升,产业链金融精准滴灌持续深化,乡村振兴金融创新不断推进,临清市的金融“活水”正更精准地流向实体经济。

浦发银行聊城分行

开展服务质效提升活动

本报讯(于杰)8月份以来,浦发银行聊城分行组织开展了“照镜子 找差距”服务质效提升活动,聚焦网点在服务过程中存在的短板和不足,紧紧围绕服务满意度和服务规范化两大方面,切实提振运营人员精神状态,全面提升其专业水准与服务质效。

活动中,分行运营管理部人员按照轮值顺序,每周轮流到监控室查看网点运营人员的监控录像,每次观看时间不少于两小时,重点检视服务“七步曲”、6S管理及业务操作等方面的执行情况,系统排查存在的问题。针对员工录像回放中发现的问题,要求网点利用晨夕会的时间进行讨论分析,总结经验教训,并开展服务七步曲及业务操作流程演练,通过角色扮演、情景再现等方式,引导大家互相点评、及时纠偏。同时,组织开展“集中学习培训月”活动,强化制度流程的常态化学习机制,推动运营人员对于服务要求和业务要点的深度掌握,切实压降高频问题,筑牢操作风险防线。

通过此项活动的开展,员工们意识到了平时工作中的不足,能够有针对性地进行改进,在日常中追求专业,在规范中传递温度,为客户提供更优质高效的服务,树立良好窗口服务形象,促进网点服务效能进一步提升。

齐鲁银行聊城分行

金融助力全民健身运动事业

本报讯(尹腾淑)8月23日—24日,由齐鲁银行聊城分行主办的“齐鲁银行杯”聊城市第十九届乒乓球等级比赛在市体育公园体育馆举办。

作为聊城首家城商行分行,近年来,齐鲁银行聊城分行始终与城市发展同频共振,优质高效地开展金融服务,坚定不移地服务实体经济,推动金融创新,为聊城经济社会高质量发展贡献了金融力量。

本次比赛以“乒出精彩 融创未来”为主题,既是为乒乓球爱好者搭建“展示风采、以球会友”的平台,更是齐鲁银行聊城分行助力全民健身运动事业的持续探索。比赛现场气氛热烈,角逐紧张激烈。选手们目光如炬,或精准推挡,或迅猛扣杀,精湛球技引来阵阵喝彩。来自各县(市、区)共计13支代表队、近400名选手同场竞技。此外,分行在现场进行信贷产品、社保卡及金融知识宣传。

齐鲁银行聊城分行将以此次赛事成功举办为契机,持续加强与当地政府部门、运动协会的沟通交流,不断拓宽合作渠道,扎实推进分行各项业务稳健发展。

太平人寿聊城中心支公司

极速理赔诠释保险温度

本报讯(于杰)8月26日,太平人寿凭借烟台、济南、聊城三地高效协同,仅用5小时完成了一笔20万元重大疾病理赔,以“太平速度”赢得客户高度赞誉,生动诠释了“诚信服务、客户至上”的企业理念。

2018年,家住聊城的张先生在太平人寿烟台中心支公司投保重疾险。2025年8月,他在体检中发现甲状腺异常,经聊城市人民医院确诊为甲状腺癌,随后转至济南千佛山医院手术。住院期间,张先生通过客服热线报案。太平人寿迅速启动跨区域服务机制:济南中支第一时间赴医院慰问并协助收集资料,聊城中支通过“秒赔”系统实时受理,从资料审核到理赔款到账全程仅用5小时。

“没想到理赔这么快!”张先生家属的感慨,正是太平人寿数字化服务的真实写照。依托“全国一盘棋”服务体系 and 智能理赔平台,太平人寿实现了机构间无缝衔接,真正做到“让数据多跑路,客户少奔波”。近年来,公司持续优化“秒赔”服务,通过绿色通道等举措大幅提升理赔效率,用实际行动践行“保险姓保”的行业初心。

浦发银行冠县支行

为老年客户送上暖心金融服务

本报讯(于杰)8月27日,浦发银行冠县支行主动延伸服务半径,为一位行动不便的高龄客户提供上门金融服务,并同步开展金融知识普及活动,传递金融温度。

该行员工携带专业移动设备上门为老年人高效、便捷地解决问题,提供了客户信息更新、密码重置、资金使用指导等服务。在完成核心业务办理后,工作人员随即对该客户及其家人开展了一场小型但实用的金融知识普及宣传,涉及安全用卡要点提示、金融风险防范教育、便捷服务渠道介绍等内容。

本次上门服务不仅及时解决了老年客户的燃眉之急,保障其金融业务的正常办理与资金自主使用,更将金融安全知识精准送达,有效提升了客户及的金融风险防范意识和自我保护能力,充分彰显了“新思维 心服务”的服务宗旨,体现出对银发群体、特别是行动不便老人的深切关怀与责任担当。

浦发银行冠县支行将持续关注老年客群的多元化金融需求,不断优化适老服务举措,提供更为周全、更贴心、更安全的金融服务体验,筑牢老年金融安全屏障。