

金融“暖”流润锡城 践诺于行显担当

——农行无锡分行以高质量金融服务赋能实体经济、温暖百姓生活

在长三角经济腹地、太湖明珠无锡，一股独特的金融“暖流”正浸润着这座千年工商名城的肌理。这股暖流，源自无锡农行全力打造的“有点暖的银行”服务品牌。它不只是一种口号，更是一种融入发展战略、嵌入服务细节、化为责任担当的生动实践。近日，记者深入走访，探寻这家国有大行如何将“暖”转化为服务实体经济、赋能美好生活、履行社会责任的强大动能。

精准滴灌，赋能现代产业新升级

党的二十届四中全会指出，建设现代化产业体系，巩固壮大实体经济根基。科技创新是驱动产业转型升级、培育新质生产力的核心引擎。走进江阴高新技术产业开发区，盛合晶微半导体有限公司的现代化厂房内，千台国际尖端设备正陆续进场，为其实维多芯片集成封装项目提供硬核支撑。“随着农行的资金及时到位，我们项目进展非常顺利，去年末刚完成了J2C厂房的封顶。”企业财务负责人对记者说，“半导体行业设备投入大，研发周期长，传统信贷模式往往难以匹配。农行推出的‘新兴产业赋能贷’，像一场‘及时雨’。”

这位负责人提到的，正是无锡农行针对科创企业“轻资产、无抵押”痛点推出的创新产品。无锡农行相关负责人向记者介绍：“我们创新‘技术流’评价体系，把企业的专利、研发投入这些‘软实力’变成授信

的‘硬指标’。对于像盛合晶微这样被头部投资机构看好的硬科技企业，我们组建了由行领导领衔的‘尖刀班’，快速响应，7个工作日就完成了5000万元纯信用贷款的审批投放。”

这只是无锡农行深耕科技金融的缩影。作为全国大型银行中率先设立科技支行的探路者，该行已构建起覆盖“科创森林”全生命周期的服务体系。无锡农行科技金融服务中心负责人告诉记者：“我们实行分层服务机制，分支行班子直接服务头部客户，直营直销中心对接大中型企业，网点则批量化服务中小微科创企业。针对不同阶段的企业，我们有‘火炬创新积分贷’‘专精特新小巨人贷’等一整套产品矩阵。”截至目前，该行科技型企业贷款余额已超360亿元，对国家级、省级专精特新企业的服务覆盖面分别达到86%和67%。

创新服务，打通智慧场景新路径

金融的温度，不仅体现在支持产业跃升，更体现在关照民生细微处。在太湖广场举行的无锡首届“银龄消费季”活动现场，农行的“养老服务小分队”成为一抹亮色。志愿者们手持演示屏，用反诈漫画和通俗语言向老人们讲解知识，并现场演示“刷脸用餐”。“这个‘刷脸’吃饭真方便，不用带卡，也不怕忘记密码！”正在体验的张阿姨笑着对记者说。

这便捷体验的背后，是无锡农行与民政部门携手打造的“金锡阳·农情惠老”养老服务项目。该行相关负责人向记者

详解：“我们实现了全市240多家助餐点的‘刷脸+支付’闭环管理，打通了堂食、充值、配送全链路。系统后台还能实时分析订餐数据，帮助餐点精准备餐，减少浪费。每月我们还联合商户提供助餐折扣，实实在在为老人减负。”据统计，该平台每日服务老人超过5600人次。

从“爱心助餐”到“智慧校园”，从农业农村数字赋能提升项目到人才房票系统，无锡农行正将金融科技深度嵌入城市公共服务与百姓生活场景，让“暖”意通过智能、高效、便捷的服务触达千家万户。

暖心关怀，构筑银客关系新生态

在金融服务同质化竞争的今天，如何真正留住客户的心？无锡农行的答案是：提供超越金融交易本身的“暖”心关怀与综合价值。

“您好，这边坐，请问办理什么业务？”

“您好，请用茶。”……在无锡农行网点，标准化服务在这里升华为有温度的情感连接。“以前来网点办业务，总担心排队时间长、看不清单据。”李阿姨笑容满面地说，“现在农行把我们当自家人，不仅设有爱心专座，还备好了老花镜、血压计，特别方便。逢年过节还经常上门看望，真是贴心。”如今，农行无锡分行辖内网点已全面升级适老化服务，配备无障碍通道、老花镜、放大镜、紧急呼叫按钮等便民设施，部分网点还提供大字版业

务指南和专人陪伴式服务，让老年客户能够轻松操作、安心办理。

“我们不仅要解决客户的融资需求，更要将服务融入客户‘衣食住行娱教医养’全方位需求、全生命周期。”无锡农行私人银行部负责人表示。针对高净值客户及企业家群体，该行定制了健康管理训练营、三甲医院绿色通道等差异化增值服务。同时积极搭建“金融+”生态圈，联合政府部门、律师事务所、会计师事务所等专业机构，为企业提供政策咨询、财务规划、税务筹划等一站式“融智”服务。

“这里不像传统银行，更像是可以放松身心的驿站。”在农行无锡分行“暖心小憩”品尝

现磨咖啡的王先生这样评价。无论是客户生日纪念日的专属祝福，还是节庆假期的主题活动，无锡农行正通过这些看似细微却饱含温度的触点，将情感联结融入服务全流程。这种持续而真诚的互动，不仅增强了客户的归属感与忠诚度，更让“有点暖的银行”从一句口号，沉淀为客户心中值得信赖的坚定选择。



践行责任，引领社会公益新实践

一家银行的“暖”，不仅体现在专业的金融服务中，更彰显在对社会责任的积极担当上。在无锡，“金钥匙”奖学金历经17年坚守，已累计为870名学子点亮求学之路，成为深入人心的公益符号。如今，这份温暖正通过数字化平台浸润更广阔天地——无锡农行携手市慈善总会等单位共建“善捐”公益平台，以“互联网+慈善”模式构建透明、便捷的市级公益生态圈。该行不

仅将“金钥匙”项目首批入驻平台、捐资扩面，更在全辖网点设立宣传专区、掌银嵌入服务链接，推动形成“慈善引领+金融赋能”的新格局，让善意在数字时代汇聚成河、润泽城乡。

无锡农行的“金融为民”既彰显于持之以恒的公益实践、流淌在日常服务的细微之处，还转化为守护群众财产安全的专业素养与高度警觉。在农行无锡滨湖芦庄支行，一位83

岁老人执意汇款购买配音设备实现“明星梦”，内勤主管敏锐识别诈骗套路，通过真实案例耐心劝导并联动民警，最终成功拦截汇款，守住了老人的“养老钱”；在宜兴丁蜀支行，内勤行长通过异常交易线索，协同警方破获“杀猪盘”诈骗案，帮客户挽回损失……这些故事背后，正是农行人“干一行爱一行、专一行精一行”敬业态度的生动写照。

(宋铁)

从支持半导体企业的生产研发，到服务社区养老的暖心助餐；从赋能科技创新的金融支撑，到便利广大市民的智慧服务，农行无锡分行正以一股磅礴而持久的“暖流”，诠释着新时代国有大行的定位与担当。这股“暖流”，是精准灌溉实体经济的专业活水，是科技赋能美好生活的智慧清泉，是深化客户关系的温情纽带，更是回馈社会公益的爱心江河。它汇聚成无锡农行“自加压力、敢为先、担当奋进创一流”的独特气质，也在中国式现代化无锡新实践的宏伟篇章中，留下了充满温度的金融注脚。未来，这股“暖流”将继续奔涌，与城市发展同频，与百姓期待共振。