

甘肃农商银行：

构建全链条精细化客诉处理体系

甘农轩

保护金融消费者合法权益对提升金融消费者信心、维护金融安全与稳定、促进社会公平正义具有重要意义。甘肃农商银行把保护金融消费者权益作为践行金融工作政治性、人民性的有力抓手,将消费者投诉化解作为提升服务品质、构建和谐银客关系的关键举措,聚焦源头治理、优化处置流程,构建全链条、精细化客诉处理体系,用心用情解决客户急难愁盼,以有温度的金融服务破解民生难题。

践行“枫桥经验”
前端化解显担当

甘肃农商银行将“枫桥经验”深度融入投诉化解全过程,推动矛盾纠纷化解在厅

堂、化解在基层、化解在初始阶段,实现客诉治理从“被动应诉”向“主动化诉”转变,构建起“受理—核实—联动—反馈—回访”闭环诉前化解流程。客户诉求接入后,坐席客服第一时间开展全维度业务核查,精准识别客户核心诉求,同步做好情绪疏导与政策解读。属地分支机构及基层网点协同响应,高效推进问题解决,动态跟进处置进展、及时向客户反馈处理结果,切实提高客户问题解决率与满意度。

深化三维协同
精细管理提效能

多元化解是破解疑难投诉、提升处置质效的有效路径。甘肃农商银行以提升客户体验为重点,从制度、系统、流程3方面协同发力,打造标准化、精准化客诉管理体系,推动投诉化解提质增效。

甘肃农商银行制定《甘肃农商银行投诉处理管理办法》等制度,明确处置标准、责任分工与管理要求,建立“首接负责、分级响应、限时办结、回访闭环”工作机制,将投诉处理时效、办结率、客户满意度等纳入考核体系,以刚性制度约束压实各方责任,推动客诉化解工作规范化、标准化、长效化。

依托数字化客服系统与智能分析平台,甘肃农商银行精准筛选重复来电、高频诉求客户,为专项处置提供数据支撑,打破部门壁垒,推动多方协同破解疑难客诉,让客诉处置工作更高效、更精准。

聚焦服务提质
消保体系再完善

暖心服务是化解矛盾、赢得客户信任的关键。甘肃农商银行坚持“客户至上、时时在线、终身陪伴、共同成长”服务理念,将

“先安抚情绪,再解决问题”作为客诉处理基本原则,引导全员树立共情服务意识,用耐心倾听诉求、用真诚回应关切、用暖心化解矛盾。

甘肃农商银行推进网点适老化改造,配备轮椅、老花镜等便民物品,开通适老化服务绿色通道,为行动不便的老年客户提供上门金融服务,扎实做好养老金融相关工作,切实解决老年群体办事难题。

此外,甘肃农商银行坚持线上线下协同发力,在营业网点公布投诉电话、设置客户意见箱,依托手机银行、网上银行、微信银行开通投诉入口,实现消费者诉求“一键直达、快速响应”。建立客诉回访长效机制,常态化了解客户满意度、收集意见建议,推动服务质量持续提升。

特别关注
tebieguanzhu

甘肃银行与省有色地勘局签署战略合作协议

近日,甘肃银行与甘肃省有色金属地质勘查局成功签署战略合作协议。双方以资源为基、金融为翼,构建全方位、深层次、多领域的战略合作伙伴关系,通过“地质+金融”深度融合的创新实践,赋能甘肃新一轮找矿突破战略行动,为全省“十五五”开局起步、推动资源优势向经济优势转化注入强劲动能。

地质勘查是保障国家能源资源安全的战略基石,是甘肃工业经济的“上游引擎”;金融是实体经济的血脉,是激活资源价值、推动产业升级的关键力量。当前,全省纵深推进新一轮找矿突破战略行动,锚定“找大矿、找好矿、找急需的矿”目标,迫切需要

金融资本与地质技术深度联动、同频发力。此次签约,正是双方立足国家战略与全省发展大局,推动资金与资源握手、技术与金融互补的务实之举。

省有色地勘局党委书记、局长陈建国表示,甘肃银行作为我省市级法人银行,一直以来秉持扎根甘肃、服务甘肃的初心,持续为地方经济发展注入金融“活水”,在助推产业转型、服务实体经济、支持重点项目等方面发挥了突出作用,赢得了社会各界的广泛认可。省有色地勘局是全国有色地勘系统重要力量和甘肃地质找矿主力军,为全省经济社会发展提供了坚实的资源保障。此次战略合作涵盖金融服务支持、风

险管理合作、地质科技创新与成果转化等多个层面,是优势互补、共谋发展的全面合作。双方携手前行,将全面书写新的合作篇章。

甘肃银行党委书记、董事长刘青在致辞中表示,省有色地勘局肩负着为国家“找大矿、找好矿”的历史重任,多年来在保障能源资源安全、服务生态文明建设、支撑重大工程建设等领域彰显了过硬的专业实力与责任担当。甘肃银行坚守服务地方经济定位,将省有色地勘局作为核心战略客户,未来将聚焦三大维度深化合作,提供“全覆盖”金融支持,全力赋能“地质+”战略行动,探索地质特色与绿色金融融合路径,创

新“全周期”金融服务,构建“全链条”服务生态,夯实长期合作根基。

根据协议,双方将围绕矿产资源勘查开发、地质科技创新、成果转化应用、绿色低碳发展等重点领域开展深度合作。甘肃银行将量身定制专属金融服务方案,提供信贷融资、资金结算、风险管理、科技金融等全方位支持。

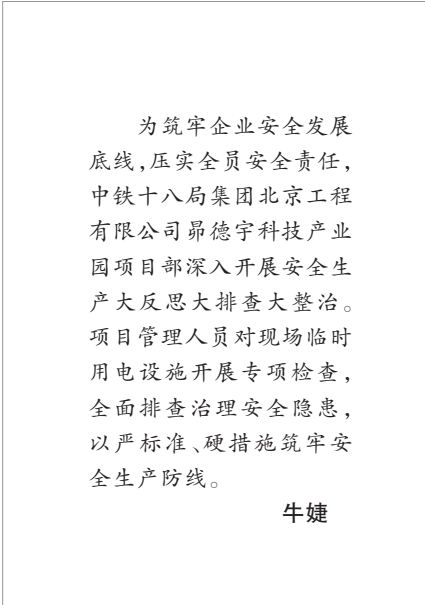
未来,双方将以签约为新起点,同心同向、聚力攻坚,把资源优势与金融优势转化为发展胜势,为甘肃加快建设现代化工业强省、谱写高质量发展新篇章贡献新的更大力量。

(牛瑞娟)

农发行兰州市分行投放8亿元清洁能源项目贷款

绿色转型,金融先行。2026年,《政府工作报告》首次将培育氢能、绿色燃料等纳入国家战略性新兴产业,提出设立国家低碳转型基金。近期,农发行兰州市分行抢抓政策机遇,聚焦兰州新区绿色燃料产业全链条,主动对接融资需求,精准滴灌金融“活水”,成功获批8亿元农村清洁能源生产项目贷款,目前已实现部分投放。

据了解,该项目依托农林废弃物资源化利用,兼顾国内化工替代与国际航运绿色燃料出口需求。项目建成后,预计年减碳20万吨以上,不仅可实现生态效应的“绿色高分”,更是实实在在地打通了农林废弃物循环利用的产业链条。下一步,该行将持续聚焦绿色燃料、氢能、可再生能源等低碳领域,加大绿色金融投放力度,为赋能全面绿色转型、实现“双碳”目标贡献政策性金融力量。(牛重钦)



为筑牢企业安全发展底线,压实全员安全责任,中铁十八局集团北京工程有限公司鼎德宇科技产业园项目部深入开展安全生产大反思大排查大整治。项目管理人员对现场临时用电设施开展专项检查,全面排查治理安全隐患,以严标准、硬措施筑牢安全生产防线。

牛婕



甘肃广告行业 AI 技术应用实操培训在兰举行

在人工智能深度重塑各行业发展模式的时代背景下,传统广告行业正处于智能化转型的关键发展阶段。为有效破解行业创意同质化、投放效率偏低、AI技术落地困难等突出问题,近日,由甘肃省广告协会主办的甘肃广告行业AI技术应用实操培训班在兰州举办,吸引全省60余家广告企业、120余名行业从业者参与,以实操教学为核心抓手,助力探索甘肃广告产业智能化、高质量发展路径。

本次培训以“去空谈、重实操、强落地”为原则,主办方前期开展深入调研,了解省

内广告企业发展痛点与实际需求,量身定制教学内容,实现精准化、定制化授课,切实为企业解决实际发展难题。

为保障培训的专业性与实用性,本次培训邀请了分众传媒产品总监宋敬伟、AIGC研发专家龚少杰两位行业资深专家现场授课。两位专家深耕广告AI领域十余年,精通整合营销规划、AIGC算法研发、智能体搭建及媒体资源优化,兼具丰富的行业实战经验与前沿技术储备,为参训企业带来了贴合甘肃本土广告行业发展需求的专业化、系统化教学内容。

甘肃省广告协会会长王飞表示,目前,甘肃省广告行业仍处于AI应用初级阶段,从业者AI操作熟练度不足、创意同质化现象突出、广告投放投产比偏低等问题亟待解决,技术升级与落地应用已成为行业发展的迫切需求。希望参训人员珍惜本次学习机会,深耕AI实操技能,严守行业纪律规范,加强同业交流合作,携手推动甘肃广告行业高质量发展。

甘肃省广告协会秘书长刘峰主持本次培训。他表示,本次AI技术应用实操培训班的举办,是甘肃广告行业推进智能化升

级的重要开端。未来,协会将持续整合全国优质行业资源,搭建常态化交流学习平台,定期组织开展AI技术、数字化营销等专项培训,深化产学研用融合发展。

当前,广告行业作为创意与技术深度融合的前沿领域,实干创新是行业立足发展的核心竞争力。本次甘肃广告行业AI技术应用实操培训班的举办,为全省广告从业者搭建了专业的技术交流与学习平台,有效补齐了行业AI应用短板,提升了从业人员的实操能力。

(牛瑞娟)

金徽酒：用现代科学解码“国槐”木酒海的陈香奥秘

柴春 石刚强

近日,2025年度“中国酒业协会科学技术奖”评审结果正式揭晓。金徽酒股份有限公司(以下简称“金徽酒”)凭借《“国槐”木酒海贮存老熟白酒风味特征解析及品质调控研究》项目,荣获2025年度“中国酒业协会科学技术进步奖”三等奖。这一荣誉既是对金徽酒科研实力的权威认可,也是对其在传统酿造工艺与现代食品科技融合创新方面所取得成果的充分肯定。

“中国酒业协会科学技术奖”是经科技部国家科学技术奖励工作办公室批准设立的省部级奖项,旨在表彰在酿酒行业科学研究、技术创新与开发、科研成果推广及高新技术产业化中作出突出贡献的组织和个人。此次获奖,标志着金徽酒在白酒风味科学与品质提升领域走在了行业前列。本次获奖项目由金徽酒牵头,联合江



金徽酒厂区。

南大学及江南大学产业研究院共同完成,是产学研深度融合的成功典范。项目聚焦金徽酒独特的“国槐”木酒海贮存老熟工艺,采用现代风味化学与感官科学技术,系统解析了木酒海贮存金徽酒的风味特征与老熟机理,为产区特色白酒的品质提升提供了坚实的科学理论支撑。

项目取得多项行业突破性研究成果:

首次采用全二维气相色谱—飞行时间质谱等尖端技术,在“国槐”木酒海贮存的金徽酒中鉴定出1044种挥发性化合物,其中酒海特有的挥发性组分达288种。同时,鉴定出222种难挥发性组分,包括105种具有生物活性的物质,从物质组分角度科学诠释了木酒海工艺对金徽酒品质的独特贡献。此外,项目首次发现并验证了亚萜值

萜烯类化合物对“酒海陈香”风味的重要贡献,拓展了白酒“量小香特”组分风味功能的认知边界,科学解答了金徽酒“只有窖香,没有泥味”的品质密码。该成果已广泛应用于金徽酒的原酒质量控制、贮存工艺优化及成品酒品质提升中,有效丰富了原酒风格的多样性,并带来了显著的社会效益和经济效益。

金徽酒产自“世界美酒特色产区·中国秦岭南麓白酒之乡”,始终坚持“生态酿造、绿色发展”理念,独创“三低三长”酿造工艺与“海坛陈贮”技术,精心雕琢每一滴醇香佳酿。本次获奖项目进一步明晰了秦岭南麓产区的独特风味特征,为金徽酒“甜润、干净”的风格提供了科学依据,有力支撑金徽能量系列、柔和系列及高端年份系列产品的优化升级,助力研发更多适销对路的新产品。

未来,金徽酒将继续深化与高校、科研院所的合作,紧抓行业转型发展机遇,在风味科学、智能酿造等领域持续突破,加速“布局全国、深耕西北、重点突破”的战略落地,以科技赋能传统工艺,推动中国白酒文化品质走向世界。

李宜阳

民生无小事,枝叶总关情。邮储银行甘肃省分行始终坚守“金融为民”的初心使命,将为民办实事作为党建工作与金融服务深度融合的落脚点。该行聚焦群众急难愁盼,持续下沉服务重心、延伸服务触角,实施一系列有温度、有力度、有实效的便民举措,把金融服务送到群众的家门口和心坎上,用实际行动践行社会责任,彰显大行担当。

为积极响应国家扩内需、促消费、惠民生的战略部署,邮储银行甘肃省分行立足民生消费需求,持续优化个人消费信贷服务体系,聚焦居民家装焕新、购车出行、教育培训及休闲旅游等多元领域,通过创新普惠金融产品、简化审批流程、拓宽服务场景,推出高效率、纯信用的消费贷款服务,切实解决群众资金周转难题,以金融“活水”赋能品质消费,助力陇原消费市场活力迸发。

兰州市民张先生近期完成新房交付,计划全屋整装并购置家电,初步核算费用近20万元。由于前期资金多用于首付,短期内难以凑齐装修款,这让他十分苦恼。了解到张先生的需求后,邮储银行兰州市分行客户经理主动上门对接,结合其稳定的工薪收入和良好征信,全程指导其线上提交资料。5月12日,18万元信用贷款成功放款。“原本以为手续复杂,没想到放款这么快。不仅不用抵押,而且还款方式很灵活,真是解了我的燃眉之急。”张先生对邮储银行的贴心服务连连称赞。

县域小微商户是保障民生供给、激活实体经济的重要载体。邮储银行甘肃省分行聚焦米面粮油、餐饮服务等领域经营主体,部署全辖各机构常态化开展网格化上门走访,精准匹配专属金融产品,持续简化办理流程、推行上门办贷与线上审批,切实满足商户备货周转、门店升级、规模扩容等资金需求,以便捷暖心的金融举措稳商户、保民生、助实体。

陇南市成县主营米面粮油批发的白先生,因日常经营备货量大,近期急需资金结清货款。邮储银行成县支行客户经理在走访中获知这一情况后,为其精准匹配“加油贷”,于4月24日顺利发放贷款50万元,及时补齐了资金缺口。同地餐饮经营者苏女士计划进行门店提质升级,面临流动资金短缺难题。支行了解情况后向其推荐“产业贷”,并精简办理流程,于4月29日成功发放贷款30万元。

一直以来,邮储银行甘肃省分行在惠民便民、服务民生的道路上不断探索,勇于创新,既坚守金融风险底线,又传递金融服务温度,将业务融入不同场景,不断提升金融服务的可得性和精准性,为群众生活、企业经营和经济社会发展提供更多发展机会和资源支持,真正把金融触角延伸到每一个角落,助力提振消费信心、保障民生需求,提升金融消费者满意度,逐步成长为城乡居民追求美好生活、实现面貌“焕新”的得力伙伴与可靠后盾。

行业资讯

皇台酒业亮相甘肃文旅(广东)推介会

日前,由甘肃省文化和旅游厅主办的“如意甘肃·粤见丝路”甘肃文旅(广东)宣传招商推介系列活动在广州、深圳两地举行。活动以文旅为桥、经贸为纽带,集中展示甘肃优质文旅资源与特色产业优势,搭建起粤陇两地文化交流、经贸合作的优质平台。作为甘肃特色陇酒代表品牌,皇台酒业携“奔马系列”省外版产品亮相活动,以特色陇酒风味,助力粤陇文化交流与产业合作。

活动现场,皇台酒业紧扣活动主题,打造“奔马系列”产品展示品鉴区,充分展现天马文化与凉州美酒文化。品鉴区内,工作人员向参会嘉宾、市民及游客介

绍皇台酒业的发展历史、酿造工艺、产品品质特点。醇厚绵柔的酒业、层次丰富的口感、底蕴深厚的品牌故事,让众多大湾区客商与市民、游客驻足、频频点赞。不少嘉宾现场咨询购买渠道、合作模式、产品价格与代理政策,表达出强烈的合作意向。

本次参展是皇台酒业深耕省外市场、推动“文旅+美酒”深度融合的重要实践。借助省文旅厅搭建的高规格招商推介平台,皇台酒走进大湾区,有效提升了品牌在华南市场的知名度与影响力,为后续渠道拓展、客商合作、市场下沉奠定了基础。(王世万)

甘肃电气集团长开公司拓展海外市场实现重要突破

近日,甘肃电气集团长开公司在国际市场传来捷报,成功签下博茨瓦纳 Khoemacau 铜矿项目电气设备订单,金额达2130万元,企业海外业务发展取得重要突破。

今年,面对复杂的全球贸易环境与激烈的国际市场竞争,长开公司主动调整海外市场布局,摒弃传统分销模式,直面海外终端客户开展精准对接。凭借过硬的产品品质、专业高效的海外一对一服务及快

速灵活的商务响应能力,企业成功打开海外市场新局面。

此次海外订单的突破,充分展现了长开公司的综合竞争实力,也是“长城”品牌国际化进程的重要成果。下一步,长开公司将立足发展大局,紧抓海外市场发展机遇,持续加大市场开拓力度,不断扩充全球客户资源、完善海外服务体系,稳步提升海外业务规模,为国家对外开放事业和装备制造业高质量发展贡献力量。(沈世楠)

兰州博文科技学院学子在全国大赛中获佳绩

近日,第二十一届全国大学生交通运输科技大赛全国总决赛在北京圆满落幕。兰州博文科技学院学子凭借自主研发作品《灵眸护航——面向视障人群的多源感知智能导盲系统》奋勇突围,斩获全国一等奖,实现学校在该项顶级国家级赛事中的历史性突破。

据了解,全国大学生交通运输科技大赛是教育部普通高校学科竞赛排行榜白名单A类赛事,由中国交通运输协会、中国交通教育研究会主办,教育部高等学校交通运输类专业教学指导委员会指导。赛事规模大、参赛层级高、竞争激烈。决赛现场,面对众多强劲对手,该校参赛队员凭借

扎实的专业知识、完善的系统设计,清晰阐述了项目研发历程、核心技术优势与应用价值。其精彩的现场答辩、严谨的逻辑思维和亮眼的创新成果,获得评审专家的高度认可。团队在小组赛中立居榜首,顺利晋级全国争霸赛,最终成功摘得全国一等奖。

一直以来,该校坚持以赛促学、以赛促教,以赛促育,深耕创新创业教育,组建专业教师团队进行全程精准指导。备赛期间,师生团队凝心聚力、攻坚克难,反复优化算法、调试设备、多场景实景测试,精雕细琢作品细节、打磨答辩内容,以严谨的治学态度和勇于创新的拼搏精神全力备战。(赵存良)

邮储银行甘肃省分行：

深耕民生领域
服务美好生活