

金融向善 情暖千岛

农行舟山分行以责任与担当书写民生答卷

□通讯员 赵玲璇

千岛之城，山海相依间，民生温度是最动人的底色。

作为扎根海岛的国有大行，农行舟山分行始终锚定“金融为民”初心，与城市发展同频共振，与市民群众同心同行，以脚步丈量海岛，以实干彰显担当，将社会责任深植经营发展脉络，以一桩桩暖心实事、一次次真诚帮扶、一项项务实举措，在东海之滨绘就了一幅金融向善、服务向心、责任向实的动人画卷，勾勒出国有大行服务民生、奉献社会的温暖轮廓，展现出金融向善的时代价值。



深耕海岛沃土 以金融“活水”浇灌共富之花

在嵎泗列岛，一支农行“海上背包客”队伍常年奔波于岛礁之间，是海岛群众信赖的“贴心人”。自2024年1月成立以来，这支队伍背着业务设备、带着金融产品，放弃休息、踏浪而行，推行“背包上门”服务模式，累计驻岛服务百余次，把银行柜台“搬”到渔民家门口、渔船甲板上。

“过去要办一笔贷款，来回坐船就得大半天，现在他们直接上岛来，在码头上就能办好，真是帮了我们大忙。”嵎泗一位贻贝养殖户感慨地说。正是这样的“背包精神”，让“渔业活体抵押贷——贻贝贷”“马力贷”“乡旅贷”等特色产品精准触达海岛群众的实际需求。截至目前，农行嵎泗县支行存款规模较团队创立之初增幅20.87%，总量份额稳居四行首位；贷款规模增幅43.55%，总量持续保持四行一社首位。累计发放县域重点项目贷款6.82亿元，民宿类贷款市场份额达50%。

作为扎根海岛的金融主力军，农行舟山分行始终把服务地方发展、助力共同富裕作为使命担当，立足海洋经济特色，打通金融服务“最后一公里”，让普惠金融的阳光照亮每一座小岛、温暖每一户人家。

为破解海岛金融服务半径长、覆盖难的问题，农行舟山分行创新构建“网点+共富驿站+惠农通服务点+流动服务”四位一体服务渠道，实现海岛金融服务“村村通”。2025年该行农户贷款全年增量4.9亿元，开展乡村振兴线上服务4000余次，新增惠农商圈数量12户，新打造共富服务站1个、惠农服务站2个，帮助海岛居民足不出村就能办理存取款、转账、贷款等业务，告别“跑远路、排长队、办事难”的困境。从衢山岛到东极镇，从嵎峙门到洋山港，农行的金融触角延伸至舟山各个角落，为海岛产业发展注入强劲动力，更让共同富裕的梦想在东海之滨照进现实。



本版图片由农行舟山分行提供

坚守为民初心 以暖心服务守护便捷安康

金融服务的本质是什么？在农行舟山分行看来，它不仅是数字的流转、业务的办理，更是人与人之间的连接，是无声处传递的温暖。

农行舟山分行始终坚持“以客户为中心”，把服务做到群众最需要的地方，聚焦老年人、残疾人、特殊儿童、患病群众等群体，打破服务壁垒、开通绿色通道，用有力度、有速度、更有温度的金融服务，守护千家万户的幸福安康，彰显国有大行的人文情怀。

近年来，该行聚焦特殊群体“出行难、办事难”的痛点，推出了一系列有温度的服务举措。阮女士的儿子长期居家，走路姿势特殊，不愿前往网点办理银行卡领取补贴。当阮女士抱着试一试的心态走进农行新城支行，工作人员一句“您放心，我们上门办”，让她悬着的心落了地。在约定的时间，工作人员带着便携设备和银行卡来到阮女士家中，不到半小时，业务便顺利办结。阮女士紧

握工作人员的手，连声道谢：“太感谢你们特意跑一趟，帮我们解了燃眉之急！”

这样的故事并非个例。农行东港支行为生病住院的老人上门办理借记卡补卡业务，工作人员赶赴普陀医院，在病床前完成意愿核实，联动网点柜面高效办结，解决了老人支付医疗费用的难题。本年度，农行舟山分行已通过上门服务模



式为特殊客群办理密码重置、账户开立、换卡补卡等业务超50笔。每一次上门，都是一次温暖的抵达。

支付便利化是民生幸福的直观体现，农行舟山分行聚焦群众日常支付需求，精准破解现金使用、跨境支付等痛点难点，让金融服务更接地气、更贴心。

在定海古城商圈，该行联合非遗状元糕点店设立现金服务点，每天8:00—20:00提供零钞兑换、残损币回收、小面额调剂等服务，准备300元、500元不同规格“零钱包”，满足商户与市民多元化现金需求。

截至2025年末，该行共设立现金服务点7家，小面额取款设备达47台，全年发放零钱包3.6万个、金额657万元。这些细微的服务举措，实则关乎市民日常生活的便利度，关乎城市营商环境的软实力。

升级适老服务 以金融细节守护银发岁月

老人享受到全流程温暖陪伴。

该行还设立了“敬老服务窗口”和绿色通道，让高龄、行动不便的市民能够优先办理业务。去年，农行南珍支行工作人员耐心帮助老年市民办理业务、讲解操作流程，收获老人亲手书写的《沁园春·雪》，笔墨之间尽显信任与温情。农行朱家尖支行的暖心服务同样让人动容。该行工作人员携带移动终端驱车40多分钟，为因交通事故卧床的曹大妈上门激活社保卡金融功能，顺利解决赔偿款接收难题。2025年，该行累计提供上门服务400余次，将服务送到了老年市民的家中。

农行舟山分行该行还深耕养老金金融、养老产业金融、养老服务金融三大板块，构建多层次养老服务体系。该行推广按月分红理财、养老基金、个人养老金账户等专属产品，2025年个人养老金账户服务客户近3.67万户，累计缴存954.41

万元。加大养老产业信贷支持，为重点养老公寓项目发放贷款1200万元，上线智慧养老场景，打造“金融+养老”生态闭环。同时常态化开展金融宣教，全年举办防诈骗、理性投资活动300余场，守护老年人“钱袋子”。



践行公益使命 以大爱微光汇聚城市暖流

了三年，农行志愿者弯腰俯身的身影成为海岸边一道温暖的风景区，承载着他们对蔚蓝海疆的深情守护。

十年热血，一城温暖。在无偿献血的队伍中，农行舟山分行的员工十年如一日挽袖奉献，定海片区500余人次累计献血近16万毫升，用热血传递生命希望。在“慈善一日捐”的倡议下，该行员工踊跃捐款，全部用于帮扶困难家庭、弱势群体。农行人以点滴之爱汇聚诠释国有大行的责任担当，让温暖在无声处流淌，让善意在践行中传承。

对于特殊群体，农行舟山分行始终坚持倾

尽心与关怀，展现金融机构社会担当。农行南珍支行积极助力孤独症儿童公益事业，提供帮扶支持，收获“爱心润无声，关怀融星空”锦旗；农行浙江自贸区支行联合校方开展特殊儿童“金融第一课”，通过参观体验、互动教学，帮助孩子建立金融认知，助力融入社会，让每一颗“星星”都能发出属于自己的光芒。

去年，农行舟山分行累计开展志愿服务活动近百次，参与1189人次，志愿服务时长超3000小时。该行职工用一次次实际行动证明：金融服务可以有温度的，金融机构可以有情怀的。

金融向善，步履不停；初心如磐，未来可期。今天，银行的价值究竟是什么？答案或许就藏在一次次上门的服务里，藏在一声声耐心的讲解里，藏在一个个温暖的细节里。

金融不仅是经济发展的血脉，更是传递温暖、守护民生、践行责任的纽带。展望未来，农行舟山分行将继续深挖金融服务阵地的公益属性，不断延伸拓展公益触角，在活动形式和内容上持续创新，充分发挥银行的金融优势，承担社会责任。

“我们做的每一件小事，都是为了让这座城市更美好一点。”正如农行员工所说，当金融“活水”与公益微光交汇，当机构责任与人文关怀融合，这座千岛之城将更加温暖，更加动人。