

# 『四优』赋能添新彩 和美新风拂面来

## ——人民银行滁州市分行助力社会经济高质量发展纪实

■ 赵子健

移动支付席卷城市的同时，广袤乡村如何共享数字红利？县域经济的毛细血管，怎样获得更畅通的金融滋养？这既是“十四五”期间需要解答的命题，也是迈向“十五五”必须夯实的基础。人民银行滁州市分行的“四优”支付实践，正是对这一时代考题的有力回应。它不仅是服务的升级，更是一场深刻的理念变革，悄然重塑着滁州市域经济发展的生态。

2025年以来，人民银行滁州市分行深入贯彻落实党的二十届四中全会精神，践行“金融为民支付为民”理念，聚焦县域支付需求，在全市开展“享满意”县域支付服务专项行动，完善农村支付服务体系，提升农村支付服务效能，“四优”精准破解县域支付服务难题，撬动了县域社会经济高质量发展的新引擎，让普惠金融的活水畅流皖东田间地头。

### 便民为先 温情服务惠万家

支付服务如何跨越“最后一公里”，真正润泽千家万户？人民银行滁州市分行的回答是：锚定“便民惠民”目标，优化农村支付重点场景建设，让服务“沉下去”，把温情“提上来”。

深调研，强基础，精准匹配农村支付需求。深入县乡村镇，行政村开展助农取款服务点“地毯式”调研，通过面对面访谈、发放调查问卷等方式，精准掌握老年群体“现金使用依赖”、农户“小额取款频繁”、村民“生活缴费不便”等核心需求。结合调研结果优化服务点布局，淘汰低效、偏远服务点，在村委会、商超、农资店等人员密集区域增补服务点，并叠加零钱兑换、水电费缴纳、话费充值、电商、快递收寄等便民服务，进一步推进县域“金融+生活”场景融合。

优服务，防风险，推动支付服务“适老反诈”双升级。创新推出“助农取款点+”综合服务模式，探索服务点适老化新路径。在12个服务点增配老花镜、放大镜、急救小药箱、便民雨伞、轮椅等物品和设施，张贴图文并茂的服务流程海报，提升适老支付体验。在全市同步推广先进经验，以点带面，让金融惠民的春风吹遍乡村每个角落。推动收单银行组建“支付服务志愿队”，开展“支付知识下乡”等活动63场，通过乡村大喇叭、入户、发放手册等方式，普及反诈防骗、假币识别等支付安全知识。

聚资源，强联动，激发县域消费新活力。联合市商务局、安徽银联启动“皖美支付·惠享亭城”金融促消费活动，将县域重点商户全部纳入活动范围，推出“满30减10”“满50减15”等满减优惠，总投入资金近100万元，覆盖餐饮、零售、文旅等领域商户千余家。协调市民政局、安徽银联等部门，在敬老月、重阳节期间，指导徽商银行滁州分行、天长农商银行开展重阳享“食”惠专项活动，在全市120个养老食堂“充值50减10”“消费每天2次每次减2元”，叠加民政补贴，让老年人享受真实惠。协助市交通运输局依托第三代社保卡加载公交优待功能，统一老年卡乘坐公交享受权益及范围，升级全市1651辆公交车载设备、覆盖202条公交线路，增设10个人工服务窗口与12台自助服务终端，令14.8万老年人实现“一卡畅行、全程无忧”。

### 赋能为本 协同联动筑根基

“单丝不成线，独木不成林。”人民银行滁州市分行秉持“强基赋能”理念，通过优化协同机制与特色服务，激发单元活力，构建起县域支付服务的“四梁八柱”。

充分发挥县域机构作用。与县政府部门签订《重点合作协议》，明确县域支付便民工作重点。发挥人民银行天长营业管理部熟悉农村、农情等优势，授权其巡查全市助农取款服务点，管理本辖区支付结算业务。推动天长营业管理部把账

户服务、助农取款+等支付结算工作纳入“金融小院”建设。同时，以会议、检查、培训、编发工作简报、参与重点项目等形式，加强对县域机构的日常工作指导与辅导，提升相关人员履职能力。

精准对接重点人群需求。满足“零钱”兑换需求，开展服务宣教，打通农村支付服务痛点。开展“零钱包进乡村”行动，依托助农取款服务点，设立现金服务点。升级县域部分ATM机零钞取现功能，支持10元、20元面额现金支取。在网点大厅设置“银龄服务岗”，为老年人提供一对一指导，提升服务温度。推动县域银行机构开展“老年支付课堂”进乡村进社区活动，手把手教学扫码缴费、手机银行使用等知识，帮助上千名老年人掌握基础数字支付技能，助力老年人跨越“数字鸿沟”。

持续推进特色网点建设。制定“县域支付服务任务清单”，明确银行网点与助农取款服务点建设目标与责任，倒排工期、挂图作战。截至目前，全市银行机构建成县域支付特色服务网点125个，其中“适老化+”网点86个、“反诈+”网点14个、“银行服务+”网点13个、“助农取款+”网点12个，形成“多点开花、特色鲜明”的县域支付服务网络。

### 严管为要 提质增效优体验

服务与风控，如车之两轮、鸟之双翼。人民银行滁州市分行坚持“严管厚爱”结合，以精细化管理护航支付服务行稳致远。

强化县域收单业务精细化管理。按照“谁的商户谁负责”原则，压实收单机构主体责任。关注高频交易商户，加强交易监测，严防交易风险。推动收单机构组建“商户服务专班”，提供“扫街式”商户服务，深入县域街区、乡镇集市开展上门服务，精准对接收款方式优化、结算效率提升、POS机故障维修等商户需求，全年累计走访商户700余家。严格落实助农取款点巡检制度，全年累计排查整改设备故障、公示不规范等问题35个，保障服务点规范运营和服务。

创新支付领域监督检查模式。采用“线上+线下”“实地检查+现场指导+座谈研讨”立体化模式，深入支付服务一

线阵地，通过“望闻问切”四步法开展县域支付服务专项督导，覆盖县域65个银行网点、3个支付便利化特色街区、31个助农取款服务点，推动立行立改问题20余个。构建“会议部署—实地查看—通报整改—经验推广”全流程督导体系，先后召开“皖美支付·惠享亭城”金融促消费启动会、支付便利化特色街区建设推进会、农村支付高质量发展等专题会议5场，组织重点工作协调讨论6次，现场调研督导8次、经验交流3次，确保重点工作举措落地生效。

### 防控为盾 精准断链护安宁

在看不见的金融战场，如何守护百姓的“钱袋子”？人民银行滁州市分行聚焦“精准无感”防控，优化涉赌涉诈“资金链”治理，于无声处听惊雷。

建强市县一体化治理机制。指导全市银行机构对接安徽省金融反诈一体化平台，实现公安惩戒信息实时响应。指导村镇银行修订涉诈账户管理与惩戒操作办法，规范业务流程，推动“两卡”管理与风险预警系统“从被动预警”升级为“主动防控”。

深化警银协同联防体系。联合警方在县域建成4个反诈主题公园、8个反诈教育基地，开展12场“反诈集市”活动，吸引近万人次参与。构建“县域网点—市级管理行—属地派出所”三级络网，实现可疑线索一键咨询、大额取现实时核查。

完善考核督导推进机制。协助建立治理工作积分评价体系，聚焦涉案账户压降、存量排查等指标。截至目前，全辖保护性止付受害人资金417.28万元，劝阻挽回损失646.22万元，拦截涉诈资金取现560.42万元。

“十四五”圆满收官，“十五五”蓝图初展。站在新的时代节点上，人民银行滁州市分行将持续聚焦县域支付服务薄弱环节，以改革创新为根本动力，探索支付服务与宣教有效路径，推动支付与生活、文旅等服务场景深度融合，持续优化农村支付环境，进一步提升支付服务与县域经济发展的适配性，推进普惠金融、养老金融等高质量发展，为擘画“十五五”乡村振兴蓝图注入金融动能。



定远庐桥印象1958文旅产业园支付便利化宣传



凤阳洪武老街搭建支付便利化特色街区



养老食堂开展支付优惠及宣传工作



老年大学开展支付宣教



现场调研助农取款点



助农取款点+布局