

普惠金融视角下农村金融服务体系优化策略探讨

林 栋 冯 超

(兰州财经大学, 甘肃 兰州 730101)

摘要: 在全球经济格局持续演变的当下, 普惠金融作为一种旨在为社会各阶层提供公平、可及金融服务的理念, 正深刻影响着各国金融体系的变革与发展。我国作为农业大国, 农村经济在国民经济中占据关键地位。然而, 长期以来, 农村金融服务体系存在诸多短板。在此背景下, 从普惠金融视角探讨农村金融服务体系的优化策略具有重要的现实意义。这不仅关乎农村经济的稳健增长, 助力乡村振兴战略的实施, 更对缩小城乡差距、促进社会公平具有深远影响。本研究将深入剖析现存问题, 借鉴成功经验, 探索切实可行的优化路径, 以期为我国农村金融服务体系的完善提供有益参考。

关键词: 普惠金融; 农村金融体系; 优化

中图分类号: F832.35

文献标识码: A

文章编号: 3007-8091 (2025) 01-0017-16

DOI: 10.12462/FW.issn3007-8091.2025.01.006

Discussion on Optimization Strategy of Rural Financial Service System under the Perspective of Financial Inclusion

Dong Lin, Chao Feng

(Lanzhou University of Finance and Economics, Lanzhou, Gansu 730101)

Abstract: At a time when the global economic landscape continues to evolve, inclusive finance, as a concept aimed at providing fair and accessible financial services for all social classes, is profoundly influencing the change and development of the financial systems of various countries. As a large agricultural country, China's rural economy occupies a key position in the national economy. However, for a long time, there are many shortcomings in the rural financial service system. In this context, it is of great practical significance to explore the optimization strategy of rural financial service system from the perspective of inclusive finance. This is not only related to the sound growth of the rural economy and the implementation of the rural revitalization strategy, but also has a far-reaching impact on narrowing the urban-rural gap and promoting social equity. This study will deeply analyze the existing problems, draw on successful experiences, and explore practical optimization paths, with a view to providing useful references for the improvement of China's rural financial service system.

Keywords: financial inclusion; rural financial system; optimization

在全球经济一体化进程不断加速的当下, 普惠金融作为一种全新的金融理念, 正逐渐改变着传统金融服务的格局。其核心在于以可负担的成本, 为社会各阶层尤其是弱势群体提供广泛、公平且可持续的金融服务。自联合国在2005年国际小额信贷年正式提出这一概念以来, 普惠金融迅速在全球范围内得到广泛关注与推广。在许多发展中国家, 普惠金融成为推动经济发展、减少贫困、促进社会公平的重要力量。例如, 在印度, 通过普惠金融项目的实施, 大量农村贫困家庭获得了小额信贷支持, 得以开展小型农业生产或经营小生意, 有效改善了生活状况, 同时也促进了当地农村经济的发展。

我国作为农业大国, 农村经济在国民经济体系中占据着举足轻重的地位。近年来, 随着乡村振兴战略的深入实

施, 农村地区的产业结构不断调整与升级, 从传统的单一农业生产向多元化的农、林、牧、副、渔以及农产品加工、乡村旅游等产业融合发展转变。农民的收入水平也在逐步提高, 消费结构不断升级。以某省为例, 在过去五年中, 农村居民人均可支配收入年增长率达到8%, 农村旅游收入年增长超过20%。然而, 农村经济的进一步发展面临着诸多挑战, 其中资金短缺、金融服务供给不足等问题尤为突出。据统计, 我国农村地区约有30%的农户和40%的农村企业存在融资难问题。完善农村金融服务体系, 不仅能够为农村产业发展提供必要的资金支持, 促进农业现代化进程, 还能提高农民的金融素养, 增加农民收入, 缩小城乡差距, 对于实现我国经济的可持续发展和社会的稳定和谐具有深远意义。

作者简介: 林栋, 硕士, 研究方向为金融; 冯超, 硕士, 研究方向为绿色金融。

一、普惠金融与农村金融服务体系理论基础

（一）普惠金融的内涵与特征

1.普惠金融的定义：普惠金融是指立足机会平等要求和商业可持续原则，以可负担的成本为有金融服务需求的社会各阶层和群体提供适当、有效的金融服务。其服务对象不仅包括小微企业、农民、城镇低收入人群等弱势群体，还涵盖了其他传统金融服务覆盖不足的人群。普惠金融强调金融服务的公平性和包容性，致力于打破金融服务的门槛，让更多人能够享受到金融发展带来的成果。例如，一些新兴的互联网金融平台通过创新的小额信贷模式，为大量无法从传统金融机构获得贷款的小微企业主和个体工商户提供了便捷的融资服务，体现了普惠金融的理念。

2.普惠金融的特征：

服务对象广泛性：普惠金融打破了传统金融服务对客户资产规模、信用等级等方面的限制，将服务触角延伸至社会各个角落，使那些以往被排除在正规金融服务之外的弱势群体也能获得金融支持。以某农村地区为例，过去由于农户缺乏抵押物，难以从银行获得贷款。但随着普惠金融的发展，一些金融机构推出了基于农户信用的小额信贷产品，使大量贫困农户获得了发展生产的资金，实现了脱贫致富。

金融产品多样性：为满足不同客户群体多样化的金融需求，普惠金融提供了丰富多样的金融产品，包括小额信贷、微型保险、储蓄、支付结算等。这些产品在额度、期限、利率等方面具有灵活性，能够适应不同客户的风险偏好和财务状况。例如，针对农业生产周期长、风险大的特点，一些保险公司推出了农业生产综合保险，不仅保障自然灾害风险，还涵盖市场价格波动风险；金融机构为农村电商企业提供了订单融资、存货质押融资等多种金融产品，满足其不同阶段的资金需求。

服务成本可负担性：普惠金融通过创新金融服务模式、降低运营成本等方式，使金融服务的价格保持在客户可承受的范围内。这不仅有助于提高金融服务的可获得性，还能确保金融机构在可持续的基础上为客户提供服务。例如，一些互联网金融平台利用大数据和人工智能技术，实现了贷款审批的自动化，大大降低了运营成本，从而能够以较低的利率为客户提供小额信贷服务。

（二）农村金融服务体系的构成要素

1.正规金融机构

农村信用社：作为农村金融的主力军，农村信用社在农村地区拥有广泛的网点布局。其长期扎根农村，熟悉当地农户和农村企业的生产经营情况，能够为他们提供贴近需求的金融服务，如小额信贷、储蓄业务等。以某省农村信用社为例，截至2020年底，其在全省农村地区设有超过2000个营业网点，覆盖了90%以上的乡镇，为当地农户提供了便捷的金融服务。在小额信贷方面，该信用社推出了“农户小额信用贷款”产品，根据农户的信用状况给予一定额度的贷款，无需抵押物，有效解决了农户生产经营中的资金短缺问题。

农业银行：作为国有大型商业银行，农业银行在支持农村经济发展方面发挥着重要作用。其业务范围涵盖农村基础设施建设贷款、农业产业化龙头企业贷款等大型项目，同时也为农户提供个人信贷服务，在农村金融市场中具有资金实力雄厚、产品种类丰富等优势。例如，农业银行在某贫困县投资建设了农村公路项目，为当地农产品运输和农村旅游业发展提供了便利；为一家农业产业化龙头企业提供了上亿元的贷款，支持其扩大生产规模，带动了当地农户增收致富。

2.非正规金融组织

民间借贷：民间借贷在农村地区由来已久，它是农户和农村企业在正规金融机构融资困难时的重要补充渠道。民间借贷具有手续简便、交易灵活等特点，能够满足一些临时性、小额的资金需求。但由于其缺乏规范的监管，存在一定的风险。例如，在某农村地区，农户在春耕时节急需购买种子和化肥，但无法从银行及时获得贷款，便通过民间借贷的方式解决了资金问题。然而，部分民间借贷存在利率过高、纠纷解决不规范等问题，给借贷双方带来了潜在风险。

农村合作基金：农村合作基金是由农民和农村企业自愿出资组成的互助性金融组织。它主要为成员提供资金融通服务，在解决农村内部资金需求、促进农村经济合作方面发挥了积极作用。但在发展过程中，也面临着资金规模有限、管理不规范等问题。例如，某村的农村合作基金通过成员入股筹集资金，为村里的农户提供小额贷款，帮助他们发展特色种植产业。但由于缺乏专业的管理人才和规范的财务制度，该合作基金在资金使用效率和风险控制方面存在一定不足。

3.金融监管部门

金融监管部门在农村金融服务体系中扮演着至关重要的角色。其主要职责是制定和执行农村金融监管政策，规

范农村金融市场秩序，防范金融风险。通过对农村金融机构的审慎监管，确保金融机构稳健运营，保护金融消费者的合法权益，为农村金融服务体系的健康发展创造良好的环境。例如，国家金融监督管理总局通过制定农村金融机构的监管指标，如资本充足率、不良贷款率等，加强对农村信用社、农业银行等金融机构的监管；加强对农村金融市场的巡查，严厉打击非法集资、金融诈骗等违法犯罪行为，维护农村金融市场秩序。

（三）普惠金融与农村金融服务体系的关系

1.普惠金融理念指导农村金融服务体系完善：普惠金融所秉持的公平、包容、可持续服务理念，犹如一座明亮的灯塔，为农村金融服务体系的改革与发展照亮前行之路。在这一先进理念的深刻指引下，农村金融服务体系在多个关键维度迎来变革与优化。

拓展服务对象的广泛性：农村金融服务不再局限于传统的优质客户群体，而是将目光投向更广泛的农村阶层。一方面，针对贫困农户和小型农村企业，尤其是那些缺乏抵押物、信用记录不完整的群体，金融机构积极开发专属金融产品。例如，部分农村信用社推出“扶贫小额信贷”，无需抵押担保，根据农户实际生产经营状况给予合理额度的贷款，帮助贫困农户发展特色种植、养殖产业，实现脱贫致富。另一方面，关注农村新型经营主体，如家庭农场、农民合作社等。这些主体在推动农业规模化、现代化发展中发挥着重要作用，但往往面临资金短缺难题。金融机构通过深入调研其经营模式和资金需求特点，提供定制化的信贷服务，如为家庭农场提供大型农业机械设备购置贷款，助力其扩大生产规模，提升市场竞争力。

推动金融产品与服务创新：为更好地满足农村客户多样化的金融需求，普惠金融理念促使农村金融机构积极投身创新实践。在金融产品方面，除了丰富传统的存贷款产品种类，还大力发展农业保险、农村理财等业务。以农业保险为例，针对农业生产面临的自然风险和市场风险，创新推出天气指数保险、农产品价格指数保险等产品。天气指数保险以降雨量、气温等气象指标为赔付依据，当实际气象数据达到约定的赔付标准时，农户无需提供受灾证明即可获得赔付，大大简化了理赔流程，为农户提供了更有效的风险保障。在服务方面，借助互联网技术，推出线上金融服务平台。农户和农村企业可通过手机银行、网上银行等渠道，便捷地办理账户查询、转账汇款、贷款申请等业务，打破了时间和空间限制，显著提高了金融服务效率。

加强金融基础设施建设：普惠金融理念强调降低金融服务成本，提高金融服务的可负担性和可获得性，这推动了农村金融基础设施的大力建设。在支付结算方面，金融机构与第三方支付平台合作，在农村地区广泛铺设移动支付受理终端，推广微信支付、支付宝支付等便捷支付方式。同时，加强农村地区通信网络建设，确保移动支付、网上银行等线上金融服务的稳定运行。此外，加大对农村金融服务网点的改造和升级力度，在偏远农村地区设立金融服务站、助农取款点等，配备自助服务设备，如自助取款机、自助查询机等，方便农村居民办理基础金融业务。例如，某农村地区通过完善金融基础设施，移动支付使用率在一年内从30%提升至70%，农村居民办理金融业务的平均时间缩短了一半以上。

关注特殊群体金融需求：在普惠金融理念的推动下，农村金融机构开始高度关注农村老年群体的金融需求。考虑到老年群体对金融产品和服务的接受能力相对较弱，部分金融机构推出了适老化的金融服务产品和服务设施。如设计简化操作流程的银行卡，卡片界面简洁明了，功能按键大且标识清晰，方便老年人操作。同时，提供上门金融服务，工作人员定期到农村老年人家中，为其办理养老金领取、账户查询等业务，解答金融疑问，让老年群体也能充分享受到金融服务的便利。

2.农村金融服务体系是实现普惠金融目标的载体：农村地区作为普惠金融的核心服务区域，农村金融服务体系无疑是实现普惠金融目标的关键载体。通过持续完善农村金融服务体系，能够将普惠金融的理念从抽象转化为具体实践，让广大农村居民和农村企业切实受益。

扩大金融服务覆盖范围：农村金融服务体系不断拓展自身的服务边界。一方面，金融机构加大在农村地区的网点布局力度。在乡镇设立支行，在村一级设立金融服务站或助农取款点，实现农村金融服务的全覆盖。例如，某农村商业银行在过去三年中，在农村地区新增了50个金融服务站，覆盖了原本金融服务空白的偏远村庄，使当地农村居民在家门口就能办理基本金融业务。另一方面，借助互联网技术，将金融服务延伸至网络空间。通过搭建线上金融服务平台，农村居民无论身处何地，只要有网络接入，就能便捷地享受金融服务。这不仅提高了金融服务的覆盖范围，还解决了农村地区地域广阔、人口分散带来的服务难题。

提高金融服务质量：农村金融服务体系注重提升服务质量，以更好地满足农村客户需求。金融机构加强员工培

训，提高员工业务能力和服务意识。员工不仅要熟悉金融产品知识，还要深入了解农村地区的生产生活特点，能够为农村客户提供专业、贴心的服务。同时，优化金融服务流程，简化贷款审批手续，缩短贷款审批时间。例如，某农村信用社通过优化贷款审批流程，将原本需要15个工作日才能完成的贷款审批时间缩短至5个工作日，大大提高了服务效率，满足了农村客户紧急的资金需求。此外，丰富金融产品种类，为农村客户提供多样化的选择，如针对农村电商企业推出订单融资、存货质押融资等产品，助力农村电商产业发展。

将普惠金融理念转化为行动：完善的农村金融服务体系能够将普惠金融的理念切实转化为实际行动。通过在农村地区建立广泛的金融服务站，推广移动支付、网上银行等便捷金融服务方式，使农村居民能够更加便捷地享受金融服务，提高了普惠金融的覆盖范围和服务质量。同时，金融机构积极开展金融知识普及活动，提高农村居民的金融素养。例如，定期组织金融知识讲座，向农村居民介绍金融产品的特点和使用方法、金融风险防范知识等，让农村居民更好地理解和运用金融服务，增强其金融意识和风险防范能力。这些举措都使得普惠金融的理念在农村地区落地生根，推动了普惠金融在农村地区的深入发展，最终实现普惠金融的目标，即让农村地区的每一个居民和企业都能平等、便捷地获得优质的金融服务，促进农村经济社会的繁荣发展。

二、我国农村金融服务体系现状与问题分析

（一）我国农村金融服务体系发展现状

1.农村正规金融机构网点覆盖情况：近年来，我国农村正规金融机构的网点布局不断优化，覆盖范围逐步扩大。农村信用社、农业银行等金融机构通过增设网点、设立自助服务终端等方式，提高了农村地区金融服务的可获得性。然而，不同地区之间的网点分布仍存在较大差异。在经济发达的东部沿海农村地区，金融机构网点相对密集，金融服务较为便捷；而在中西部经济欠发达地区，尤其是偏远山区，金融机构网点数量较少，部分农村居民仍需长途跋涉才能获得金融服务。例如，在浙江省某县，平均每5个行政村就有一个农村信用社网点，且大部分乡镇都设有农业银行分支机构；而在贵州省某贫困县，部分偏远山区的农户需要步行几十公里才能到达最近的金融机构网点。

2.农村金融产品与服务创新成果：随着农村经济的发

展和金融市场的竞争加剧，农村金融机构在产品与服务创新方面取得了一定成果。小额信贷产品不断丰富，除了传统的农户小额信用贷款，还出现了基于农村土地经营权、林权、农机具等抵押物的贷款产品，满足了农户和农村企业多样化的融资需求。农业供应链金融服务也逐渐兴起，金融机构通过与农业产业链上的核心企业合作，为上下游的农户和小微企业提供融资支持，促进了农业产业的协同发展。此外，农村地区的支付结算服务也日益便捷，移动支付、网上银行等新型支付方式得到广泛应用，提高了农村金融交易的效率。例如，某农村信用社推出了“农村土地经营权抵押贷款”产品，为拥有土地经营权的农户提供了最高可达100万元的贷款额度，帮助他们扩大生产规模；某银行与一家农产品加工企业合作，开展农业供应链金融服务，为该企业的上游农户提供订单融资，解决了农户资金周转困难的问题。

3.农村地区金融服务可得性与使用情况的数据变化：从数据上看，近年来我国农村地区金融服务可得性有了显著提高。农村地区贷款获得率逐年上升，越来越多的农户和农村企业能够从正规金融机构获得贷款支持。金融服务覆盖人口比例也不断增加，更多的农村居民享受到了基本的金融服务。在金融产品使用方面，农户和农村企业对金融产品的使用频率逐渐提高，除了传统的储蓄、贷款业务，保险、理财等金融产品的覆盖率也在逐步提升。但同时，仍有部分农村居民和农村企业对金融产品的认知和使用程度较低，金融服务的深度和广度还有待进一步拓展。例如，根据某省农村金融调查数据显示，2020年农村地区贷款获得率达到40%，较2015年提高了15个百分点；金融服务覆盖人口比例从2015年的70%提高到2020年的85%。然而，在保险产品使用方面，仍有超过60%的农户表示对农业保险了解不足，购买意愿较低。

（二）普惠金融视角下农村金融服务体系存在的问题

1.金融服务供给不足

信贷投放不足：正规金融机构出于风险控制和成本效益的考虑，对农村地区的信贷投放相对谨慎。农村地区的贷款业务往往具有额度小、笔数多、风险高、管理成本大等特点，这使得金融机构在农村信贷业务上的积极性不高。尽管政府出台了一系列政策鼓励金融机构加大对农村的信贷支持，但部分金融机构仍存在“惜贷”现象，导致农村地区资金短缺问题依然突出。例如，某县的一家农业银行分支机构，在过去一年中对农村地区的信贷投放仅占其总信贷投放的10%，远低于政府要求的比例。究其原因

因，主要是农村贷款业务风险较高，且缺乏有效的风险分担机制，金融机构为了控制风险，不得不减少对农村地区的信贷投放。

金融产品种类单一：目前，我国农村金融产品种类相对单一，难以满足农户和农村企业多样化的金融需求。除了传统的存贷款业务，适合农村地区的保险、信托、租赁等金融产品发展相对滞后。在贷款产品方面，期限、额度、还款方式等缺乏灵活性，不能很好地适应农村产业发展的特点和农户的生产经营周期。例如，一些农村企业在进行大规模农业基础设施建设时，需要长期、大额的贷款支持，但当前市场上常见的贷款产品大多期限较短、额度有限，且还款方式多为等额本息，难以契合其项目投资回报周期长、前期资金回笼慢的特性。例如，某农村企业计划投资建设一座现代化的农产品加工厂，预计建设周期为2年~3年，运营初期盈利能力较弱，但未来发展潜力巨大。按照规划，该企业至少需要500万元的长期贷款，贷款期限需在10年以上，且在前3年能只还利息不还本金，以缓解前期资金压力。然而，现有的农村金融产品中，此类长期、灵活还款的大额贷款产品极为稀缺，企业只能无奈放弃该项目，错失发展机遇。

2.金融服务成本高

运营成本增加：农村地区地域广阔、人口分散，金融机构在开展业务时需要投入大量的人力、物力和财力用于网点建设、人员培训、业务宣传等方面，导致运营成本居高不下。此外，农村地区的交通、通信等基础设施相对落后，也增加了金融服务的成本。以某偏远山区为例，金融机构为了在当地设立一个小型服务网点，前期建设成本高达50万元，且由于当地交通不便，工作人员往返县城与网点之间的交通费用每月就超过5000元。加之网点业务量有限，每月的运营成本（包括水电费、设备维护费等）约为2万元，而该网点每月的业务收入仅能覆盖不到一半的成本，长期处于亏损状态，严重影响了金融机构在农村地区增设网点和拓展业务的积极性。

信用评估难度大：农村地区信用体系建设相对滞后，农户和农村企业的信用信息不完整、不准确，缺乏有效的信用评估手段。金融机构为了降低信贷风险，需要花费大量的时间和精力进行实地调查、收集信息，这增加了信用评估的成本。同时，由于信用评估难度大，部分金融机构对农村客户的风险定价过高，进一步提高了农村金融服务的成本，使得一些有金融需求的农户和农村企业望而却步。例如，某银行在对一家农村小微企业进行贷款审批

时，由于该企业缺乏完整的财务报表，且在现有信用数据库中信用记录较少，银行不得不安排工作人员多次前往企业实地考察，与企业主、上下游供应商及客户进行访谈，收集相关信息。整个信用评估过程耗时近两个月，花费人力成本约3万元。最终，由于评估成本高且风险难以准确把握，银行给出的贷款利率比同类型城市企业高出3个百分点，导致该农村小微企业放弃贷款申请。

3.金融服务质量不高

服务效率低下：农村金融机构的贷款审批流程繁琐、时间长，严重影响了服务效率。一笔贷款从申请到发放，往往需要经过多个环节的审批，涉及多个部门，审批周期可能长达数月。这对于一些急需资金的农户和农村企业来说，可能错过了最佳的生产经营时机。例如，在农产品收购季节，农户需要及时获得贷款用于收购农产品，但由于贷款审批时间过长，可能导致农户无法按时开展收购业务，造成经济损失。某农户计划在秋季收购当地特色水果进行销售，预计利润可观。他在9月初向当地农村信用社提交了贷款申请，然而，该申请需要依次经过信贷员初审、信贷部门负责人审核、风险评估部门评估、分管行长审批等多个环节。由于各部门工作繁忙，审批进度缓慢，直到11月中旬贷款才得以发放，此时水果收购旺季已过，市场价格大幅下跌，农户不仅未能盈利，还遭受了一定的损失。

缺乏个性化服务：农村金融机构在服务过程中，往往缺乏对农户和农村企业个性化需求的深入了解，提供的金融服务缺乏针对性。不同农户和农村企业在生产经营规模、产业类型、资金需求特点等方面存在较大差异，但金融机构的产品和服务同质化现象严重，不能满足客户多样化的需求。例如，一些从事特色农产品种植的农户，其生产周期和资金需求与传统农户不同，但金融机构未能根据其特点提供个性化的金融服务方案。某农户从事有机蔬菜种植，由于种植过程需要使用大量有机肥料和先进的灌溉设备，前期资金投入较大，且蔬菜生长周期短、销售季节性强，资金回笼快。然而，金融机构为其提供的贷款产品仍按照传统农业贷款模式设计，贷款期限长、额度与实际需求不匹配，导致该农户资金闲置或短缺的情况交替出现，影响了生产经营效率。

4.农村金融生态环境不完善

信用体系建设滞后：农村地区信用信息分散在多个部门，缺乏有效的整合与共享机制。农户和农村企业的信用档案不完整，信用记录缺失或不准确，导致金融机构在进

行信用评估时缺乏可靠依据。此外，农村地区的信用意识相对淡薄，部分农户和农村企业存在恶意逃废债务的现象，这进一步破坏了农村金融生态环境，增加了金融机构的信贷风险。例如，某县的农户信用信息分别由农业农村局、人民银行征信中心、当地农村信用社等多个部门掌握，各部门之间信息沟通不畅，数据更新不及时。当金融机构对农户进行信用评估时，难以获取全面、准确的信用信息，导致评估结果不准确。同时，据统计，该县约有5%的农户存在恶意拖欠贷款的情况，严重影响了金融机构对农村地区的信贷投放意愿。

担保体系不健全：农村地区缺乏完善的担保体系，担保机构数量少、规模小，担保能力有限。同时，担保方式单一，主要以房产、土地等不动产抵押担保为主，而农村地区农户和农村企业的不动产往往难以满足抵押要求，导致担保难问题突出。由于缺乏有效的担保机制，金融机构在发放贷款时更加谨慎，进一步加剧了农村地区融资难的问题。例如，在某贫困县，仅有一家政府出资设立的担保公司，且该公司注册资本仅为1000万元，担保业务范围狭窄，难以满足当地众多农户和农村企业的担保需求。此外，由于农村土地产权存在一定的模糊性，部分农户的房屋缺乏合法的产权证明，无法作为有效的抵押物，使得许多有融资需求的农户和农村企业因无法提供担保而无法获得贷款。

金融法律法规不完善：目前，我国农村金融领域的法律法规还不够完善，存在一些法律空白和漏洞。例如，对于农村合作基金、民间借贷等非正规金融组织的监管缺乏明确的法律规定，导致这些金融组织在发展过程中存在不规范行为，容易引发金融风险。此外，在金融消费者权益保护方面，相关法律法规也不够健全，农村居民在金融消费过程中遇到权益受损时，缺乏有效的法律救济途径。例如，一些民间借贷机构存在高息放贷、暴力催收等违法行为，但由于缺乏明确的法律约束和监管机制，受害者往往投诉无门。在金融产品销售过程中，部分金融机构存在误导消费者、隐瞒重要信息等问题，而农村居民由于金融知识匮乏，难以维护自身合法权益。

三、农村金融服务体系成功案例分析

（一）浙江农村金融改革实践

农村信用体系建设：浙江省在农村信用体系建设方面进行了积极探索，构建了完善的“信用村”“信用户”评定体系。通过整合政府部门、金融机构、村集体经济组织

等各方信息资源，对农户的信用状况进行全面、客观地评价。被评定为“信用户”的农户在贷款额度、利率、审批流程等方面享有优惠政策，这不仅提高了农户的信用意识，也为金融机构提供了可靠的信用参考，降低了信贷风险。例如，在某信用村，信用户的贷款额度最高可上浮30%，贷款利率较普通农户降低10%~20%，且贷款审批时间从原来的一周缩短至三天。为了评定“信用村”“信用户”，当地政府联合金融机构成立了专门的评定小组，收集农户的家庭资产、生产经营状况、社会信用记录等信息，建立了详细的农户信用档案。同时，定期对信用村和信用户进行复查，实行动态管理，确保信用评定的准确性和公正性。

农村金融产品与服务创新：浙江省积极推动农村金融产品与服务创新，推出了一系列符合农村实际需求的金融产品。农村土地经营权抵押贷款的开展，盘活了农村土地资源，为农户和农村企业提供了新的融资渠道。农村电商金融服务则结合当地发达的农村电商产业，为电商农户提供订单贷款、仓储融资等特色金融服务，促进了农村电商产业的发展。此外，还创新推出了“光伏贷”“民宿贷”等针对农村新兴产业的金融产品，满足了不同产业的融资需求。例如，某农村信用社与当地一家电商平台合作，为平台上的农户提供订单贷款。农户根据订单金额申请贷款，贷款额度最高可达订单金额的80%，贷款期限根据订单周期灵活确定。这种贷款产品解决了农户在电商业务发展过程中的资金周转难题，促进了农村电商业务的快速增长。

政府与监管部门作用：浙江省政府在推动农村金融改革中发挥了关键的政策引导与支持作用。通过出台一系列鼓励政策，如财政贴息、风险补偿等，引导金融机构加大对农村地区的信贷投放。金融监管部门积极优化农村金融生态环境，加强对农村金融市场的监管，规范金融机构的经营行为，保障金融消费者的合法权益。同时，建立了农村金融改革试点机制，及时总结试点经验，在全省范围内推广成功做法。例如，浙江省政府设立了农村金融发展专项资金，对金融机构发放的农村贷款给予一定比例的贴息，降低了农户和农村企业的融资成本。金融监管部门加强了对农村金融机构的现场检查和非现场监管，严厉打击非法集资、金融诈骗等违法犯罪行为，维护了农村金融市场秩序。

推广价值：浙江农村金融改革实践为全国其他地区提供了宝贵的经验借鉴。其在信用体系建设方面的创新模式

可复制性强，能够有效解决农村地区信用信息不对称问题，提升农村金融服务的质量和效率。丰富多样的金融产品与服务创新成果，为各地根据自身农村产业特色开展金融创新提供了思路。政府与监管部门的协同合作机制，也为其他地区推动农村金融改革提供了有益的参考，有助于形成良好的农村金融发展环境。例如，其他地区可以借鉴浙江的做法，建立健全农村信用信息共享平台，完善信用评价体系；根据当地农村产业发展特点，开发特色金融产品；加强政府与监管部门的沟通协作，共同推动农村金融改革发展。

（二）研究重庆农商行农村金融服务模式

网点布局与服务网络建设：重庆农商行在农村地区构建了广泛的网点布局和完善的服务网络。通过在乡镇设立支行、在村设立金融服务站等方式，实现了农村金融服务的全覆盖。同时，利用现代信息技术，打造线上线下相结合的服务平台，推出手机银行、网上银行等便捷服务渠道，方便农村客户随时随地办理金融业务。例如，在一些偏远山区，重庆农商行设立了“流动金融服务车”，定期深入乡村为村民提供上门金融服务，包括存取款、贷款咨询、金融知识普及等，极大地提高了农村金融服务的可获得性。为了提高服务质量，重庆农商行加强了对网点工作人员的培训，提高其业务能力和服务水平。同时，在金融服务站配备了自助服务设备，如自助取款机、自助查询机等，方便村民办理简单的金融业务。

特色金融产品与服务：针对不同客户群体，重庆农商行推出了一系列特色金融产品与服务。“三权”抵押贷款（农村土地承包经营权、林权、农村居民房屋所有权抵押贷款）有效盘活了农村沉睡资产，为农户和农村企业提供了大额融资支持。农村产业链金融服务则围绕当地特色农业产业链，为产业链上的农户、农产品加工企业、经销商等提供全流程的金融服务，促进了农业产业的协同发展。此外，还为农村居民提供养老保险、医疗保险等代理服务，丰富了农村金融服务内容。例如，重庆农商行与当地一家柑橘种植企业合作，为该企业的上游农户提供“柑橘贷”。农户以土地承包经营权作为抵押，根据种植规模和产量获得相应额度的贷款，用于购买农资、扩大种植规模等。同时，银行还为企业提供应收账款质押贷款，帮助企业解决资金周转问题，促进了柑橘产业的发展。

风险管理与客户关系维护：重庆农商行注重风险管理，建立了完善的风险评估体系，通过大数据分析、实地调查等多种方式对客户的信用状况和还款能力进行准确评

估。在客户关系维护方面，加强员工培训，提高员工服务意识和专业素养，为客户提供贴心、专业的服务。同时，定期开展客户回访活动，了解客户需求和意见，不断优化金融服务。例如，针对一些老年客户群体，专门设置了“绿色通道”，安排专人引导办理业务，并提供上门服务，赢得了客户的信任和好评。为了加强风险管理，重庆农商行建立了风险预警机制，通过实时监测客户的经营状况、财务状况等信息，及时发现潜在风险，并采取相应的措施进行防范和化解。

借鉴启示：重庆农商行农村金融服务模式为其他农村金融机构提供了诸多借鉴启示。在网点布局与服务网络建设方面，注重结合农村地区实际情况，利用多种手段提高金融服务的覆盖面和便捷性。在金融产品创新方面，紧密围绕农村产业发展和客户需求，推出具有针对性的特色产品。在风险管理和客户关系维护方面，建立科学的管理体系和良好的服务机制，确保金融业务的稳健发展和客户满意度的提升。其他农村金融机构可根据自身实际情况，学习借鉴重庆农商行的成功经验，优化自身的农村金融服务模式。例如，在网点建设方面，可以根据农村地区人口分布、经济发展水平等因素，合理布局网点；在金融产品创新方面，可以深入了解当地农村产业特色和客户需求，开发符合市场需求的金融产品；在风险管理方面，可以建立完善的风险评估和预警体系，加强对风险的管控。

四、普惠金融视角下农村金融服务体系优化策略

（一）加强农村金融服务供给

1. 鼓励金融机构加大农村地区投入

政策激励引导：政府在推动农村金融发展进程中，肩负着至关重要的政策引导职责。为切实激发金融机构投身农村市场的热情，政府可通过一系列精心设计的税收优惠政策，为金融机构减轻运营负担，从而增强其在农村地区开展业务的积极性。例如，对于那些在农村地区新设网点的金融机构，可在一定期限内，如开业后的前三年，减免50%的企业所得税。这一举措能够显著降低金融机构的前期运营成本，使其更有动力深入农村，填补金融服务空白区域。对于已在农村开展业务且积极增加信贷投放的金融机构，同样可依据其信贷增长幅度，按比例减免企业所得税。如信贷投放较上一年度增长20%及以上的金融机构，可减免当年20%的企业所得税，以此鼓励金融机构持续加大对农村经济的资金支持。

同时，设立专项财政补贴基金是引导金融资源向农村倾斜的另一重要手段。该基金的发放需紧密关联金融机构对农村地区的信贷投放额度与服务覆盖范围等关键指标。具体而言，可设定详细的补贴标准，如金融机构每向农村地区新增投放100万元贷款，给予1万元的财政补贴。并且，对于在农村偏远地区、金融服务薄弱区域拓展业务，实现服务覆盖从无到有的金融机构，额外给予一次性的高额补贴，比如50万元，以表彰其在改善农村金融服务可及性方面的突出贡献。通过这样的财政补贴机制，能够切实引导金融机构将更多的资金和资源投向农村，满足农村居民和农村企业多样化的融资需求，促进农村经济的繁荣发展。

创新服务模式：在农村金融服务领域，鼓励金融机构积极探索契合农村独特需求与特点的创新服务模式，是提升服务质量与效率的关键路径。部分银行已率先迈出创新步伐，设立农村金融事业部，这一组织架构的创新具有显著优势。农村金融事业部将农村业务从银行整体业务中独立出来，进行单独核算与专业管理。通过这种方式，能够集中银行内部的优势资源，包括人力、财力和物力，专注于农村市场的开拓与服务优化。

该事业部在人员配备上独具匠心，招聘和培养一批熟悉农村市场、具备农业专业知识的金融人才。这些专业人才深入农村一线，与农户和农村企业密切沟通交流，深入了解他们的生产经营状况、资金需求特点以及面临的各类风险。基于这些深入调研，能够为农村客户定制专属的金融服务方案，极大地增强农村金融服务的精准性与专业性。以某银行的农村金融事业部为例，针对农村养殖户这一特定群体，推出了极具针对性的“养殖贷”产品。在产品的设计过程中，充分考虑到不同养殖品种、规模和周期的差异。对于养殖周期较短的家禽养殖，提供短期、灵活的流动资金贷款，贷款额度根据养殖规模和市场行情合理确定，还款方式可采用按月付息、到期一次性还本，以适应家禽养殖资金回笼快的特点。而对于养殖周期较长、前期投入较大的畜牧养殖，如肉牛养殖，设计长期、大额的固定资产投资贷款，贷款期限可达5年~10年，还款方式采用等额本息或等额本金，同时配套专业的贷后服务，如定期提供养殖技术咨询、市场行情分析等，帮助养殖户科学规划养殖规模，合理安排资金使用，有效解决了养殖户长期面临的融资难题，有力地支持了农村养殖产业的发展壮大。

2.推动农村金融产品与服务创新

产品多元化开发：在当下，农村产业结构正经历着深刻的多元化变革，传统单一的农业生产模式逐渐向农、林、牧、副、渔以及农产品加工、乡村旅游、农村电商等多产业融合的方向发展。为顺应这一趋势，满足农村市场日益多样化的金融需求，金融机构亟须大力推进金融产品的多元化开发，打造一系列针对性强、贴合农村实际的金融产品。

对于特色农产品种植户而言，由于不同作物的生长周期、资金投入与收益回笼规律大相径庭，一款适配其生产节奏的金融产品至关重要。因此，“农产品生长周期贷款”应运而生。以种植蓝莓为例，蓝莓从种苗培育、果园建设到初次挂果，前期需要大量资金投入且生长周期较长，约为3年~5年。金融机构为蓝莓种植户设计的“农产品生长周期贷款”，贷款期限可长达5年~8年，在种植前期，即蓝莓尚未产生经济效益的阶段，设置宽限期，只需支付少量利息或部分利息，待蓝莓进入丰产期后，再根据产量和收益情况，制定合理的本金与利息偿还计划。这样的贷款产品，充分考虑了蓝莓种植的实际特点，为种植户提供了长期稳定的资金支持，助力其果园顺利建设与运营。

随着农村电商的蓬勃兴起，农村电商从业者在业务发展过程中面临着独特的资金需求。他们通常需要短期资金用于采购货物、物流配送以及店铺运营推广等方面。基于此，“电商订单融资”产品成为解决其资金周转难题的有效途径。金融机构与电商平台深度合作，获取农村电商从业者的线上订单数据。以某农村电商从业者为例，其主要销售本地特色农产品，在农产品销售旺季，订单量激增，需要大量资金采购货物。此时，他可依据平台上的订单向金融机构申请“电商订单融资”。金融机构通过大数据分析，对订单的真实性、金额、买家信用等进行评估后，为其提供一笔短期资金，额度通常为订单金额的一定比例，如70%~80%。贷款期限根据订单的回款周期灵活设定，一般为1个月~3个月。当买家确认收货并完成支付后，电商从业者即可用回款偿还贷款，整个流程便捷高效，有力地支持了农村电商业务的发展。

线上线下融合服务：在信息技术飞速发展的时代，借助互联网、大数据、云计算等先进技术，拓展农村金融服务渠道，实现线上线下融合服务，已成为提升农村金融服务质量与效率的必然选择。

线上层面，搭建功能完备的农村金融服务平台是关键举措。该平台整合了各类金融产品信息，为农户和农村企

业提供一站式金融服务窗口。以贷款业务为例，农户和农村企业可随时随地通过电脑、手机等终端设备访问平台，提交贷款申请。平台利用大数据技术，自动对申请人的基本信息、信用状况、经营数据等进行初步审核。在审核过程中，系统会调用多方数据来源，如电商平台交易数据、税务纳税数据、人民银行征信数据等，对申请人的还款能力和信用风险进行全面评估。同时，平台实时反馈审核进度，申请人可随时查询贷款审批状态，了解是处于资料审核中、信用评估中还是审批决策阶段。当贷款获批后，还款操作也可在平台上轻松完成，支持多种还款方式，如线上自动扣款、第三方支付还款等，打破了时间和空间的限制，极大地提升了服务便捷性。

线下层面，农村金融服务站、助农取款点等实体网点发挥着不可替代的作用。这些实体网点扎根农村基层，贴近农户生活。工作人员在网点开展丰富多样的服务活动，其中金融知识普及尤为重要。他们定期组织金融知识讲座，向农户讲解金融产品的特点、使用方法以及金融风险防范知识。例如，在讲解贷款产品时，详细介绍贷款利率的计算方式、还款方式的差异以及逾期还款的后果；在普及金融风险防范知识时，通过实际案例分析，教导农户如何识别非法集资、电信诈骗等常见金融诈骗手段，提高农户的金融素养和风险防范意识。此外，业务咨询服务也是实体网点的重要职能。农户在办理金融业务过程中遇到任何疑问，都可前往网点咨询。工作人员会为其提供详细的贷款政策解读，根据农户的实际需求和经营状况，为其推荐合适的金融产品，并指导农户完成贷款申请、保险购买等业务操作。以某农村信用社的金融服务站为例，一位农户计划扩大种植规模，前来咨询贷款事宜。工作人员详细了解其种植项目、资金需求以及预期收益等情况后，为其推荐了“农产品生长周期贷款”，并协助其准备贷款申请材料，指导填写申请表，确保农户顺利获得金融服务。通过线上线下协同合作，构建起一个全方位、多层次的农村金融服务体系，为农村经济发展提供坚实的金融支持。

（二）降低农村金融服务成本

1. 优化农村金融机构运营管理

内部管理优化：农村金融机构为适应农村金融市场的发展需求，提升自身竞争力，必须对内部管理进行全面且深入的优化。首先，对现有的业务流程展开系统性梳理至关重要。传统的业务流程往往存在诸多烦琐环节，如在贷款业务中，从客户提交申请到最终获得贷款，需要经历多个部门的层层审批，涉及大量纸质资料的传递与人工审

核，不仅效率低下，还容易出现人为错误。为改变这一现状，农村金融机构应致力于去除这些冗余环节，简化操作程序。

运用信息化系统实现业务流程的自动化处理成为关键举措。以贷款审批流程为例，资料审核环节以往依赖人工逐一核对客户提交的各类文件，包括身份证明、资产证明、经营资料等，这一过程耗时费力且易疏漏。如今借助大数据分析工具，系统能够快速抓取并分析这些资料中的关键信息，自动识别资料的完整性与真实性。在信用评估方面，传统的人工评估方式主观性较强，且难以全面考量客户的综合信用状况。通过大数据分析工具，可收集整理客户在金融机构内部的历史交易数据、在其他金融平台的借贷记录、纳税情况等多维度信息，运用复杂的算法模型对客户信用进行精准量化评估，大大减少了人工干预。例如，某农村商业银行引入智能贷款审批系统，该系统能够在短时间内对海量数据进行处理分析。在资料审核阶段，系统可在数分钟内完成对客户资料的初步筛查，判断其是否符合基本贷款条件；在信用评估环节，依据大数据模型计算出客户的信用评分，为贷款审批提供科学依据。实施这一系统后，贷款审批时间从原来的平均10个工作日大幅缩短至3个工作日，同时由于减少了人工审核环节，信贷审批人员数量减少了30%，有效降低了人力成本。

科技手段应用：在数字化时代，金融科技为农村金融机构提升信用评估效率与准确性提供了强大助力。通过收集农户和农村企业在电商平台交易数据、社交网络行为数据、农业生产数据等多维度信息，能够构建更为精准的信用评估体系。

以电商平台交易数据为例，随着农村电商的蓬勃发展，许多农户和农村企业参与到电商经营中。金融机构可与电商平台合作，获取农户和农村企业在平台上的销售流水数据。通过分析销售流水的规模、稳定性以及增长趋势，能够了解其经营状况和盈利能力。好评率也是重要的评估指标，较高的好评率反映了客户良好的产品质量和服务水平，侧面体现了其商业信誉。某金融机构利用大数据技术，深入分析农户在电商平台的销售流水、好评率等数据。对于销售流水稳定且好评率高的农户，判断其经营状况良好、信用风险较低，快速为其提供小额信用贷款。在以往，为评估农户信用状况，金融机构工作人员需要花费大量时间和精力进行实地走访调查，与农户及其周边邻居、上下游合作伙伴交流，了解其生产经营、信用口碑等情况，整个过程成本高昂且效率低下。借助大数据分析，

大大缩短了贷款审批时间，降低了信用评估成本。

此外，区块链技术在农村金融信用评估领域具有重要应用价值。区块链的核心特点是去中心化、不可篡改和可追溯。在信用评估过程中，利用区块链技术记录和存储农户和农村企业的信用相关数据，确保数据的真实性和完整性。例如，农户的贷款还款记录、农产品交易记录、纳税信息等数据一旦记录在区块链上，就无法被篡改。金融机构在进行信用评估时，可以直接从区块链上获取这些可信数据，无需再对数据的真实性进行额外核实，提高了信用评估的可信度。同时，区块链的可追溯性使得金融机构能够清晰了解数据的来源和变化过程，进一步增强了信用评估的准确性和可靠性。通过金融科技手段的综合应用，农村金融机构能够更高效、准确地评估客户信用，为农村金融服务的稳健发展提供有力支撑。

2.完善农村金融基础设施建设

支付清算体系建设：为促进农村地区金融服务的现代化与便捷化，加大对农村支付清算体系建设的投入刻不容缓。移动支付与网上银行等便捷支付方式，能够打破传统支付在时间和空间上的限制，为农村居民提供高效、便捷的支付体验。然而，当前农村地区在这些便捷支付方式的普及程度上，与城市相比仍存在较大差距。因此，需全方位推动其在农村的广泛应用。

金融机构与第三方支付平台的合作是推动便捷支付在农村普及的有效途径。双方可联合在农村地区开展丰富多样的支付服务宣传推广活动。例如，通过在农村集市、村委会等地设置宣传摊位，发放宣传手册，向农村居民详细介绍移动支付和网上银行的操作方法、便捷性以及安全性。同时，为了切实提高农村居民使用便捷支付的积极性，降低支付手续费是关键举措。部分金融机构与第三方支付平台已展开有益尝试，如某第三方支付平台与农村信用社合作，在农村地区推出“惠农支付”项目。在该项目框架下，为农户提供免费的小额支付服务，农户在进行日常生活中的小额消费，如购买农资、生活用品等场景下，使用该支付平台进行支付无需支付任何手续费。并且，为解决农村居民对新支付方式操作不熟悉的问题，合作方还通过举办线下培训活动，组织专业人员深入农村，手把手指导农户使用移动支付。培训内容涵盖从下载安装支付应用程序、注册账号到完成支付操作的全流程，还会针对常见问题进行详细解答。通过一系列宣传推广和培训活动，该地区农村移动支付的使用率得到显著提升，从项目开展前的不足20%，在短短一年内跃升至60%以上。

在推进便捷支付普及的同时，加强农村地区支付清算网络安全建设至关重要。农村居民对支付安全问题尤为关注，一旦发生支付交易安全事故，将严重影响他们对便捷支付方式的信任。为此，金融机构与第三方支付平台需投入大量资源，构建多层次、全方位的支付清算网络安全防护体系。一方面，采用先进的加密技术，对支付交易过程中的数据进行加密处理，确保交易信息在传输和存储过程中的安全性，防止信息被窃取或篡改。另一方面，建立实时风险监测系统，对支付交易进行实时监控，及时发现并拦截异常交易。例如，当系统监测到某一账户在短时间内出现大量异常支付行为，如异地大额转账、频繁小额支付等，会立即启动风险预警机制，暂停交易并通知用户核实，有效保障了支付交易安全，为农村金融交易营造了高效、安全的支付环境。

配套基础设施协同：农村通信网络、物流配送等基础设施与农村金融服务之间存在着紧密的协同关系，加强它们之间的协同发展对于推动农村经济繁荣具有重要意义。

良好的通信网络是线上金融服务得以稳定运行的基石。在农村地区，线上金融服务的开展，如网上银行操作、移动支付使用、线上贷款申请等，都高度依赖稳定、高速的通信网络。然而，部分农村地区尤其是偏远山区，通信网络覆盖不足、信号不稳定等问题严重制约了线上金融服务的发展。以某山区农村为例，由于通信基站建设滞后，4G网络信号微弱，农户在使用移动支付时经常出现支付失败、页面加载缓慢等情况，极大地影响了支付体验，也阻碍了线上金融服务的推广。为改善这一状况，当地政府加大对通信网络建设的投入，通过新建通信基站、优化网络信号覆盖等措施，实现了农村4G网络全覆盖。这一举措为农村电商企业开展线上业务提供了坚实保障。农村电商企业能够更顺畅地在电商平台上展示农产品、接收订单、完成支付结算等操作，业务量得到显著提升。据统计，该地区农村电商企业在实现4G网络全覆盖后的半年内，线上销售额增长了30%以上。

完善的物流配送体系在农村金融服务中扮演着关键角色，尤其是对于农业供应链金融的开展意义重大。农业供应链涉及农产品生产、加工、运输、销售等多个环节，各环节之间的有效衔接离不开高效的物流配送。金融机构可借助先进的信息技术，与物流企业合作，实时获取农产品物流信息。通过对物流信息的分析，如货物运输轨迹、库存变动情况、配送时间等，能够实时掌握企业经营状况。例如，当金融机构发现某农产品加工企业的原材料库存即

将耗尽，且近期物流配送正常，可合理预判企业将有新的原材料采购需求，从而提前为其安排融资服务，确保企业生产经营的连续性。同时，基于准确的物流信息，金融机构能够更精准地评估企业的还款能力和信用风险，降低金融服务风险与成本。在某农村电商发展较好的地区，完善的物流配送体系使得农产品能够快速、安全地送达消费者手中。当地金融机构根据物流信息为电商企业提供供应链融资，为企业采购原材料、扩大生产规模等提供资金支持，有力地促进了农村电商产业的发展，形成了农村金融与实体经济深度融合、相互促进的良好局面。

（三）提高农村金融服务质量

1.提升农村金融机构服务效率

简化审批流程：在农村金融服务领域，贷款审批流程的烦琐与冗长一直是制约金融服务效率提升的关键因素。农村金融机构若要切实满足农户和农村企业的资金需求，尤其是应对其紧急资金需求，打破部门壁垒、建立一体化的贷款审批流程势在必行。

传统的贷款审批流程中，各部门往往各自为政，从信贷部门受理贷款申请，到风险评估部门进行风险评估，再到审批部门做出审批决策，各环节之间缺乏有效协同，资料在部门间流转耗时久，导致整个审批周期漫长。为改变这一现状，农村金融机构应设立专门的贷款审批团队。该团队由具备丰富信贷经验、熟悉农村金融市场、掌握风险评估技能的专业人员组成，集中处理所有贷款申请。明确各环节审批时限是提高审批效率的重要保障。例如，规定信贷部门在收到贷款申请后的1个工作日内完成资料初审，风险评估部门在2个工作日内完成风险评估报告，审批部门在1个工作日内做出审批决策等。通过推行限时办结制度，对各部门的工作形成有效约束，避免推诿扯皮现象，确保贷款审批工作高效有序推进。

采用并行审批模式是进一步提升审批效率的创新举措。对于资料齐全的贷款申请，相关部门同步开展审核工作。比如，信贷部门在进行资料初审时，风险评估部门可同时依据已有的部分资料对贷款风险进行初步分析，审批部门也可提前介入，对贷款项目的合规性等进行初步审查。各部门之间通过建立信息共享平台，实时交流审核进展与发现的问题，避免重复劳动，减少流程串行导致的时间延误。以某农村信用社为例，在实施简化审批流程措施之前，贷款审批时间平均长达15个工作日，许多农户和农村企业因资金无法及时到位，错失了生产经营的最佳时机。在简化审批流程后，该信用社将贷款审批时间大幅缩

短至5个工作日。如一位农户计划在春耕时节扩大种植规模，急需一笔资金购买农资。以往按照传统审批流程，贷款审批下来时可能已错过春耕，而现在通过简化后的流程，该农户在提交申请后的5个工作日内就顺利拿到了贷款，及时开展了春耕生产。

员工素质提升：员工是农村金融机构提供优质服务的核心力量，加强员工培训、构建完善的培训体系对于提升农村金融服务质量至关重要。

农村金融业务具有较强的专业性和特殊性，不仅要求员工具备扎实的金融业务知识，还需深入了解农业产业特点和农村市场需求。定期组织员工参加金融业务知识培训课程，内容涵盖最新的金融政策法规、各类金融产品与服务的特点及操作流程、风险管理与控制方法等。邀请行业专家进行授课，专家凭借其丰富的行业经验和深入的专业研究，能够为员工带来前沿的金融理念和实践经验。例如，在讲解金融产品创新课程时，专家详细介绍了当前农村金融市场中新兴的金融产品，如农村土地经营权抵押贷款、农业供应链金融产品等的设计原理、市场定位以及风险防控要点，拓宽了员工的业务视野。同时，邀请业务骨干分享实际工作中的成功案例和经验教训，让员工从实践中学习，提升业务操作能力。

农业产业知识培训同样不可或缺。农村金融机构的员工需要了解不同农作物的生长周期、农业生产的季节性特点、农产品市场行情等知识，以便更好地为农户和农村企业提供金融服务。例如，在为从事果树种植的农户提供贷款服务时，员工需清楚果树从种植到挂果的周期，以及不同阶段的资金需求特点，从而为农户设计合理的贷款产品和还款计划。通过邀请农业专家、技术人员进行授课，组织员工实地参观农业产业园区、养殖场等方式，让员工深入了解农业产业实际情况。

服务技巧培训旨在提高员工的服务意识和沟通能力。农村金融机构的服务对象文化程度和金融知识水平参差不齐，员工需要具备良好的沟通技巧，能够用通俗易懂的语言为客户讲解金融产品和服务。培训课程包括客户沟通技巧、投诉处理技巧、服务礼仪等内容。通过模拟客户服务场景，让员工进行角色扮演，锻炼其实际应对能力。

为丰富培训方式，农村金融机构采用内部培训、在线学习、实践锻炼等多种方式相结合。内部培训由机构内部的资深员工或邀请外部专家进行集中授课，方便员工集中学习和交流。在线学习平台为员工提供了随时随地学习的便利，平台上上传了丰富的培训资料、课程视频等，员工

可根据自身时间和学习进度自主学习。实践锻炼则让员工在实际工作中应用所学知识，提升解决实际问题的能力。例如，安排新员工跟随经验丰富的客户经理进行实地走访，学习如何与农户和农村企业沟通、了解其需求并提供合适的金融解决方案。

2.提供个性化农村金融服务

需求调研与分析：农村金融机构若要切实满足农村市场多样化的金融需求，深入开展广泛且细致的需求调研是首要任务。通过综合运用问卷调查、实地走访、座谈会等多种形式，力求全面、精准地掌握农户和农村企业的各类关键信息。

在问卷调查设计方面，农村金融机构精心构思问卷内容，涵盖农户和农村企业生产经营状况的多个维度。例如，对于农户，涉及种植作物品种、种植面积、养殖规模、农业生产设备拥有情况等；对于农村企业，包括企业所属行业、主营业务范围、年销售额、员工数量等。在金融需求特点板块，问卷询问资金需求额度、期望的贷款期限、倾向的还款方式、对金融产品利率的敏感度等问题。为了解风险承受能力，设置关于收入稳定性、资产负债状况以及对市场波动的认知和应对能力等题目。金融机构通过在农村集市、村委会、农村企业聚集地等场所广泛发放问卷，并借助线上渠道向农村电商从业者、外出务工但有返乡创业意愿的人员等群体推送问卷，确保问卷收集的广泛性与代表性。

实地走访是获取一手信息的重要途径。金融机构组织专业的调研团队，深入农村田间地头、农户家中以及农村企业生产车间。调研人员与农户面对面交流，详细了解其农业生产过程中的资金投入与产出情况。例如，观察农户的农作物生长状况，询问种植过程中遇到的困难及所需资金支持，了解农户在购买种子、化肥、农药等农资时的资金筹备方式。对于农村企业，调研团队参观生产流程，与企业负责人和员工沟通，了解企业原材料采购、产品销售、资金回笼等环节的实际情况，特别是企业在不同发展阶段面临的资金瓶颈问题。

座谈会的开展为农村金融机构与农村客户搭建了互动交流的平台。金融机构邀请不同类型的农户代表、农村企业负责人、农村经济合作社带头人等齐聚一堂。在座谈会上，主持人引导大家畅所欲言，分享各自在生产经营中遇到的金融难题，对现有金融产品和服务的看法与建议。通过这种形式，金融机构不仅能够收集到丰富的信息，还能从农村客户的交流中发现潜在的金融需求趋势。

运用数据分析工具对收集到的海量信息进行深入分析是关键环节。金融机构利用专业的数据分析软件，对问卷数据进行量化统计，对实地走访和座谈会记录进行文本分析。通过聚类分析等方法，将客户按照不同特征进行细分。例如，某金融机构通过对农村养殖户的调研数据分析发现，不同养殖规模、养殖品种的养殖户在资金需求额度、期限和还款方式上存在显著差异。大型养猪户由于养殖设施建设、种猪引进等前期投入大，且养殖周期较长，通常需要长期、大额的固定资产投资贷款，贷款期限可能长达5年~10年，额度可达数百万元。而小型养鸡户养殖规模小，资金周转相对较快，主要需要短期、小额的流动资金贷款，贷款期限一般在1年~2年，额度在几万元到十几万元不等。基于这些分析结果，金融机构为不同客户群体量身定制个性化的金融服务方案，以满足其差异化需求。

服务方案定制：基于深入的需求调研与分析，农村金融机构针对不同客户群体定制专属的服务方案，以实现精准服务，助力农村经济主体发展。

对于从事大规模农业种植的农户，他们往往面临着高昂的土地流转费用、先进农业生产设备购置成本以及长期的生产周期资金需求。因此，农村金融机构为其提供大额、长期的农业生产贷款。贷款额度根据种植规模、预期收益等因素合理确定，可达数百万元甚至上千万元。贷款期限匹配农业生产周期，一般在5年~10年，确保农户在整个生产经营过程中有稳定的资金支持。同时，为提升农户生产经营效益，金融机构配套农业技术咨询服务。邀请农业专家定期举办技术讲座，深入田间地头进行现场指导，帮助农户解决种植过程中的技术难题，提高农作物产量和质量。此外，提供市场信息服务，通过与农产品市场、行业协会等建立信息合作关系，及时向农户传递农产品市场价格走势、供求关系变化等信息，帮助农户合理安排种植计划，降低市场风险。

对于农村小微企业，因其经营规模、发展阶段和资金周转情况各异，农村金融机构定制灵活的融资方案。以处于成长期的农产品加工企业为例，这类企业通常面临原材料采购资金压力、产品销售账款回收周期长等问题。某农村信用社为其提供应收账款质押贷款，企业以销售产品后产生的应收账款作为质押物向信用社申请贷款。信用社通过对企业应收账款的账龄、质量等进行评估，确定合理的贷款额度，一般为应收账款金额的60%~80%。贷款期限根据应收账款回收周期灵活设定，有效解决了企业资金周转难题。同时，为帮助企业提升财务管理水平，农村信用社

邀请专业财务顾问为企业提供财务管理咨询服务。财务顾问深入企业，对其财务状况进行全面诊断，帮助企业优化财务结构，合理规划资金使用，提高资金使用效率。例如，指导企业制定科学的预算管理体系，合理控制成本费用，优化应收账款和存货管理，提升企业整体运营效益。通过这些定制化服务方案，农村金融机构切实满足了不同客户群体的差异化需求，为农村经济发展注入了强大动力。

（四）完善农村金融生态环境

1.加强农村信用体系建设

信息整合共享：在当今数字化时代，实现农村信用信息的高效整合与共享，对于提升农村金融服务质量和效率至关重要。农村信用体系建设涉及众多主体，包括政府部门、金融机构以及第三方信用评级机构等，整合各方资源成为构建全面、统一的农村信用信息数据库的关键步骤。

政府部门拥有丰富且全面的农村经济主体相关信息。农业农村局掌握着农户和农村企业的农业生产经营基础数据，如农户的土地承包面积、种植养殖品种与规模，农村企业的农业产业化项目信息等。市场监管局保存着农村企业的工商登记信息，包括企业注册时间、经营范围变更、股权结构变动等内容，这些信息反映了企业的合法性与经营稳定性。税务局则持有农村经济主体的纳税记录，纳税金额、纳税及时性等数据能够直观体现其经营效益和诚信程度。金融机构自身积累了大量农村客户的信贷还款记录，涵盖贷款金额、还款期限、是否按时足额还款等关键信息，是信用评估的重要依据。第三方信用评级机构凭借专业的评估方法和广泛的数据收集渠道，能够对农村客户的信用状况进行综合评估，其评级结果具有一定的权威性和参考价值。

为打破各主体之间的信息孤岛，建立数据共享平台成为核心举措。该平台运用先进的信息技术，构建统一的数据标准和接口规范，确保各方数据能够顺畅对接与融合。通过数据共享平台，政府部门、金融机构和第三方信用评级机构能够实时上传和更新农村信用信息，实现信息的动态管理。例如，当农户的土地流转情况发生变化时，农业农村局可及时将更新后的信息上传至平台；农村企业完成工商登记变更后，市场监管局立即将新信息同步至平台；金融机构在客户还款情况发生变动后，第一时间将最新还款记录录入平台。

金融机构在农村金融服务过程中，对客户信用信息的获取和分析至关重要。借助农村信用信息共享平台，金融

机构可实现一键查询客户信用信息。在进行贷款审批时，以往金融机构需要分别向不同部门和机构收集客户的信用资料，耗时费力且信息可能存在不完整、不准确的情况。现在，通过该平台，金融机构能够迅速获取客户全面的信用信息，包括工商登记信息、纳税记录、信贷还款记录等。这不仅大大缩短了信用评估时间，还提高了评估结果的准确性。以某地区为例，在建立农村信用信息共享平台之前，金融机构对一笔农村企业贷款的信用评估平均需要5个工作日，且由于信息获取困难，评估结果存在一定偏差。平台建成后，信用评估时间缩短至1个工作日以内，评估准确率从70%提升至90%以上，有效提高了贷款审批效率，降低了信贷风险。

信用评价体系优化：完善农村信用评价指标体系是建立健全农村信用体系的重要内容，对于准确评估农村客户信用状况、合理配置金融资源具有深远意义。传统的农村信用评价主要依赖财务指标，虽能在一定程度上反映客户的经济实力和偿债能力，但存在局限性。为更全面、客观地评价农村客户信用，需将农户和农村企业的生产经营稳定性、社会责任履行情况、道德诚信表现等纳入评价范围，构建多维度、综合性的信用评价模型。

生产经营稳定性是衡量农村客户信用的关键因素之一。对于农户而言，农作物种植的连续性、养殖规模的稳定性以及农产品销售渠道的可靠性等，都反映了其生产经营的稳定性。对于农村企业，企业经营年限、主营业务收入波动情况、市场份额的变化等指标能够体现其经营稳定性。在某金融机构建立的信用评价模型中，生产经营稳定性占比30%。以一家经营多年的农村农产品加工企业为例，其连续5年主营业务收入保持10%以上的稳定增长，市场份额逐年扩大，在信用评价中，生产经营稳定性这一项将获得较高评分。

社会责任履行情况体现了农村客户的社会担当和可持续发展能力。对于农户，参与农村基础设施建设、帮助周边贫困农户脱贫致富等行为属于社会责任履行范畴。农村企业带动周边农户就业、积极参与农村公益活动、注重环境保护等表现，都可作为社会责任履行情况的评价指标。在上述金融机构的信用评价模型中，社会责任履行情况占比20%。例如，某农村企业积极响应政府号召，吸纳周边50名贫困农户就业，同时定期向当地学校捐赠物资，在社会责任履行方面表现突出，在信用评价中能够获得加分。

道德诚信表现是信用评价的核心内容之一。农户和农村企业是否按时还款、有无不良信用记录、商业交易中的

诚信行为等，都是道德诚信表现的体现。金融机构通过整合自身信贷记录、第三方信用评级机构数据以及社会舆论反馈等多渠道信息，对客户的道德诚信表现进行评估。在信用评价模型中，道德诚信表现占比30%。如某农户在过去5年的信贷还款中从未出现逾期情况，在与其他农户的农产品交易中始终秉持诚信原则，其道德诚信表现评分将较高。

财务指标在信用评价中仍具有重要地位，包括资产负债率、流动比率、净利润率等。这些指标能够直观反映农村客户的财务状况和偿债能力。在信用评价模型中，财务指标占比20%。通过综合考虑以上多维度指标，构建科学合理的信用评价模型。

根据信用评价结果，金融机构对客户进行分类管理。对于信用评级高的客户，给予贷款利率优惠，如在原有利率基础上下调10%~20%，同时提高贷款额度，最高可提升50%。这不仅降低了优质客户的融资成本，还满足了其扩大生产经营规模的资金需求。对于失信客户，金融机构限制其贷款申请，对确需贷款的失信客户，大幅提高贷款利率，如在正常利率基础上上浮50%~100%，同时缩短贷款期限。通过这种守信激励、失信惩戒的机制，营造良好的农村信用环境，促进农村金融市场的健康发展。

2.健全农村担保体系

担保机构培育与发展：政府应加大对农村担保机构的扶持力度，通过财政出资、政策引导等方式，鼓励社会资本参与农村担保机构建设。设立农村担保风险补偿基金，对担保机构为农村地区提供担保业务所产生的风险给予一定比例的补偿，降低担保机构风险，增强其担保能力。同时，加强对担保机构的监管，规范其经营行为，确保担保机构稳健运营。例如，某县政府出资5000万元设立农村担保风险补偿基金，对担保机构为农村小微企业和农户提供担保所产生的风险，按照50%的比例进行补偿。在政府的扶持下，当地农村担保机构数量从原来的2家增加到5家，担保金额从每年5000万元提高到2亿元。

担保方式创新：积极探索创新农村担保方式，拓宽农村融资担保渠道。推广农村土地经营权、林权、农机具、活体畜禽等抵押担保业务，制定相关抵押登记、评估、处置办法，完善配套政策。开展供应链担保业务，依托农业产业链核心企业的信用，为上下游中小企业提供担保服务，降低中小企业融资门槛。例如，某地区出台了农村土地经营权抵押登记管理办法，明确了抵押登记流程和相关部门职责。同时，建立了农村土地经营权价值评估机构，

为农村土地经营权抵押担保提供专业评估服务。通过这些措施，有效推动了农村土地经营权抵押担保业务的开展，为农户和农村企业提供了新的融资渠道。

（五）强化金融科技在农村金融领域的应用

在数字化时代，金融科技已成为农村金融服务体系优化的关键驱动力。通过深度整合大数据、人工智能、区块链等前沿技术，农村金融服务能够实现质的飞跃，更好地满足农村居民和农村企业多样化的金融需求。

大数据技术在农村金融领域具有巨大的应用潜力。金融机构可以整合农户和农村企业在电商平台、社交网络以及农业生产过程中产生的海量数据。例如，收集农户在农产品电商平台上的销售流水、交易频率、客户评价等数据，以及农村企业的生产经营数据、供应链上下游交易数据等。通过对这些数据的深入挖掘与分析，构建精准的客户画像，从而清晰地了解客户的经营状况、消费习惯、风险偏好等特征。基于此，金融机构能够为农村客户提供更贴合实际需求的金融产品与服务。比如，根据农户的农产品销售季节性特点，为其定制个性化的贷款额度与还款计划。在农产品销售旺季来临前，为农户提供适当额度的短期流动资金贷款，助力其扩大生产规模；在销售完成后，根据实际收入情况，灵活调整还款安排，减轻农户还款压力。

人工智能技术的引入，能够显著提升农村金融服务的效率与质量。金融机构可以部署人工智能客服，实现24小时在线服务。农村客户在办理金融业务过程中遇到的疑问，如贷款申请流程、利率计算方式、理财产品介绍等，都能得到及时解答。人工智能客服利用自然语言处理技术，理解客户问题，并快速提供准确、详细的回答。同时，通过机器学习算法，不断优化回答策略，提高服务水平。此外，人工智能还可应用于风险评估领域。通过对大量历史数据的学习，建立风险预测模型，对农村客户的信用风险、市场风险等进行精准评估，帮助金融机构作出更科学的信贷决策，降低不良贷款率。

区块链技术为农村金融交易的安全与透明提供了有力保障。在农村金融业务中，每一笔贷款、保险理赔、资金转账等交易都可以通过区块链进行全程记录与追溯。区块链的去中心化和不可篡改特性，确保了交易信息的真实性与可靠性。例如，在农业供应链金融中，从农产品生产源头到销售终端的每一个环节，涉及的资金流动、货物运输等信息都被记录在区块链上。金融机构可以实时查看供应链上的交易数据，准确评估企业的经营状况和还款能力，

为供应链上下游企业提供更便捷、高效的融资服务。同时，农村客户也能够通过区块链平台，清晰了解自己的金融交易记录，增强对金融服务的信任度。

（六）加强农村金融人才队伍建设

人才是农村金融服务体系高效运转的核心要素。加强农村金融人才队伍建设，对于提升农村金融服务质量、推动农村金融创新具有重要意义。

金融机构应积极与高校、职业院校开展合作，共同培养适应农村金融发展需求的复合型人才。高校和职业院校可以开设农村金融相关专业课程，如“农村金融与农业经济”“农村金融服务与管理”等专业方向。在课程设置上，不仅要涵盖金融基础理论知识，如货币银行学、金融市场学、风险管理等，还要注重结合农村经济社会特点，开设农业产业发展、农村社会学、农村政策法规等课程。通过理论与实践相结合的教学方式，培养学生对农村金融市场的敏锐洞察力和实际操作能力。例如，组织学生到农村金融机构实习，参与信贷审批、客户服务等实际工作，积累实践经验。同时，邀请农村金融领域的专家、从业者走进校园，举办讲座、开展案例教学，让学生了解行业最新动态和实际需求。

针对现有农村金融从业人员，定期组织培训活动是提升其业务能力与服务水平的重要途径。培训内容应涵盖多个方面，包括最新金融政策解读，使从业人员及时了解国家对农村金融的支持政策和监管要求；创新金融产品与服务介绍，如农村土地经营权抵押贷款、农业供应链金融、农村消费金融等，让他们熟悉各类创新产品的特点、操作流程和风险控制要点；农村市场调研方法培训，帮助从业人员更好地了解农村客户需求，为精准营销和产品创新提供依据。此外，还应加强职业道德和服务意识培训，提升从业人员的职业素养和服务质量。培训方式可以多样化，采用线上线下相结合的模式，如在线课程学习、线下集中培训、实地考察交流等，满足不同从业人员的学习需求。

为了吸引并留住优秀人才在农村地区长期从事金融服务工作，金融机构需制定具有吸引力的人才激励机制。在薪酬待遇方面，提供具有竞争力的工资水平，设立绩效奖金，根据员工的工作业绩给予相应奖励，激励员工积极工作。同时，为员工提供住房补贴、交通补贴等福利，改善其生活条件。在职业发展方面，为员工提供广阔的晋升空间，建立科学合理的晋升机制，让有能力、有业绩的员工能够脱颖而出。此外，还可以设立人才培养基金，支持员工参加各类专业培训、学术交流活动，提升其专业技能和

综合素质。通过这些激励措施，打造一支稳定、高素质的农村金融人才队伍，为农村金融服务体系的持续优化提供坚实的人力保障。

（七）促进农村金融服务的区域协同发展

我国农村地区地域广阔，不同区域的经济水平、产业结构以及金融需求存在显著差异。促进农村金融服务的区域协同发展，能够充分发挥各地区的优势，实现资源优化配置，推动农村金融服务体系在全国范围内的均衡发展。

发达地区农村金融机构在金融服务模式创新、产品研发、风险管理等方面具有先进经验，应发挥示范引领作用，与欠发达地区农村金融机构开展广泛的合作交流。例如，东部沿海发达地区的农村信用社可以与中西部欠发达地区的农村信用社建立结对帮扶关系。通过线上培训，发达地区的业务骨干可以为欠发达地区的员工传授先进的金融服务理念、业务操作流程和风险管理技术。同时，组织实地指导，派遣专业团队到欠发达地区农村金融机构，深入了解其业务开展情况，提供针对性的解决方案和建议。此外，还可以开展人员交流，让欠发达地区的员工到发达地区农村金融机构挂职锻炼，学习先进经验，提升自身业务能力。

各地应结合自身农村产业特色，打造差异化的农村金融服务模式。在农产品种植大县，农村金融机构可以重点发展农业供应链金融服务。围绕农产品种植、加工、销售等环节，为上下游企业提供融资支持。例如，为种植户提供生产资料贷款，帮助其购买种子、化肥、农药等；为农产品加工企业提供订单融资，解决其资金周转难题；为销售企业提供应收账款质押贷款，提高资金使用效率。在乡村旅游发达地区，推出特色旅游金融产品。如为农家乐、民宿经营者提供装修贷款，改善经营环境；为乡村旅游项目开发提供项目贷款，支持旅游基础设施建设；为游客提供旅游消费信贷，促进旅游消费增长。通过这种差异化的金融服务模式，满足不同地区农村产业发展的金融需求，形成区域间互补发展的良好格局，共同推动农村金融服务体系在全国范围内的均衡、协同发展，为乡村振兴战略的实施提供有力的金融支持。

五、结束语

综上所述，在普惠金融视角下，完善农村金融服务体系需多管齐下。加强农村金融服务供给，能从根源上缓解农村资金短缺问题，满足农村多元主体的金融需求；降低

服务成本，让金融服务更具可负担性，为农村经济发展减负；提高服务质量，增强农村客户对金融服务的满意度与信任度；完善金融生态环境，营造稳定、健康的金融发展氛围；强化金融科技应用，为农村金融注入创新活力，提升服务效率与精准度；加强人才队伍建设，为农村金融服务提供智力支撑；促进区域协同发展，实现资源共享、优势互补，缩小地区间农村金融服务差距。这些优化策略相互关联、相辅相成，共同构建起农村金融服务体系优化的坚实框架。随着这些策略的深入实施与持续推进，农村金融服务体系将逐步完善，普惠金融理念将在农村地区落地生根、开花结果。未来，农村居民和农村企业将享受到更加全面、便捷、高效且低成本的金融服务，农村经济也将在金融的有力支持下蓬勃发展，为乡村振兴战略的实现奠

定坚实基础，推动农村地区迈向更加繁荣、美好的明天。

参考文献：

- [1] 武丽娟, 柴璠. 农村地区普惠金融与益贫式增长 [JOL]. 兰州财经大学学报, 1-14 [2025-03-26].
- [2] 张国文, 马学松, 陈贺. 浅谈以业界专家为重要支撑的高校金融课程体系的构建 [J]. 语言文字教学与研究, 2024, 2 (02): 32-35.
- [3] 陈岳崢. 数字金融的快速发展与监管的平衡问题 [J]. 教育思想理论研究, 2024, 2 (11): 7-9.
- [4] 张然. 乡村振兴背景下农村数字普惠金融发展研究——以连云港市为例 [J]. 现代商业, 2025, (04): 83-86.
- [5] 张林, 何深茂. 县域数字普惠金融何以促进农民农村共同富裕: 传导机制与地区差异 [J]. 农村金融研究, 2025, (01): 52-65.