



## 金融服务提质增效调研行

## 网商银行的“AI 行动”

编者按

近年来,党中央、国务院高度重视人工智能发展。2025年8月,国务院印发《关于深入实施“人工智能+”行动的意见》。2026年3月,“十五五”规划纲要提出,全面实施“人工智能+”行动。在此背景下,国家金融监督管理总局于2026年6月发布《关于银行业保险业人工智能安全开发应用的指导意见》,从完善人工智能治理架构、推进高水平人工智能开发应用、提升数据治理能力等方面提出32项指导性意见,推动人工智能应用合规、透明、可信赖。

政策方向已经明确,关键在于落地。金融是实体经济的血脉,也是“人工智能+”的重要场景。普惠金融的主战场在基层,而服务小微经营主体的金融机构条件不一,部分中小银行在资金投入、人才储备和技术积累等方面相对有限,AI能力建设面临现实挑战。由此,一个亟待回答的问题浮现出来——如何让AI真正下沉到小微经营主体身边,打通金融服务实体经济的“最后一公里”?这既是“人工智能+”在金融领域必须回答的命题,也考验着各类金融机构的实践能力。

近日,记者深入采访了浙江网商银行股份有限公司(以下简称“网商银行”)这家数字普惠金融实践者在“AI银行”建设中的思考与行动。

■ 本报记者 曹沛原

2026年7月,台风过境广西,南宁市武鸣区连降暴雨。沃柑种植户谭先生的20亩果园受灾,眼看“网商贷”还款日临近,他在网商银行百灵系统上试着说了一句:“我受灾了。”

过去,这句话会变成一条工单,流转、等待、处理。这一次,AI不仅识别出谭先生,还识别出同一轮暴雨影响下产业链上下游的大批小微经营主体,其中包括需要加紧进货的经销商、货物运不出去的物流商等。1小时后,数万受灾商户收到网商银行的定制化服务方案。而以往,上线这样大规模、差异化的方案至少需要6天,往往等方案上线时,客户最需要帮助的时点已经过去。

提速背后,是网商银行的AI服务从“能办事”走向“能办好”。

## 别让小微融资困在堵点里

网商银行的AI探索,是普惠金融数字化进程中的一个缩影。从行业整体看,截至2026年6月末,全国普惠小微贷款余额达38.5万亿元。但具体到小微经营主体,其融资体验和诉求因行业、区域、经营阶段不同而有所区别。

在2026外滩大会上,网商银行行长冯亮展示了一张词云。词云由网商银行团队成员从互联网抓取,汇集小微经营主体的真实反馈:“额度不够用”“使用繁琐”“不够灵活”……这些高频词指向同

一个问题:银行提供的服务与小微经营主体的真实需求之间,仍存在一定错位。

从服务供给端观察,小微金融服务存在适配难题。服务对象方面,小微经营主体需求差异大,过去标准化产品对个性化场景的响应尚有提升空间;对3亿新市民群体,尤其是其中灵活就业人员,覆盖还有待加强。

近年来,银行业在数据风控、移动展业、供应链金融等方面持续探索。网商银行也以“310”模式(客户3分钟申请、银行1秒放款、0人工干预)破题,但小微经营主体经营状况的精准识别、服务供给与实际需求的匹配,仍有提升空间。与此同时,AI技术在信贷、风控等环节加快应用。针对上述短板,网商银行将AI嵌入其中,尝试在风险可控的前提下,提升服务效率与覆盖能力。

日前,网商银行披露“AI银行”最新进展:推出首个面向小微企业的普惠金融Agent(智能体)——百灵2.0,面向4200万户小微经营主体提供信贷、票据、财税服务;落地八大AI工作台,AI全面进入风控、审批、营销、研发等核心环节。服务入口与后台组织同步升级,用户一句话表达需求,全行各环节能力围绕这一需求协同响应,及时回应小微经营主体的多元金融需求。

## 把普惠金融送到田间地头

“政府在描绘蓝图,技术在打开可能,普惠金融也在回应新的召唤。”在外

滩大会“AI银行落地进行时”见解论坛上,蚂蚁集团资深副总裁、网商银行董事长金晓龙表示,过去一年,网商银行将探索写进农业、产业和就业的真实场景,并提到三张卡:其一是面向“两司两员”(货车司机、网约车司机、快递员、外卖员)等新市民群体的乐业卡,其二是面向小微经营主体的小微AI权益卡,其三是面向农户的丰收卡。三张卡对应三类人群,指向同一个目标——让普惠金融的服务内涵更丰富、服务边界进一步延伸。

农户是其中最具有代表性的一类。长期以来,农村金融面临一个现实困境:农业抗风险能力弱,农户缺少传统抵押物,金融服务运营成本高。一笔几万元的农户贷款,若按传统信贷方式进行,从贷前调查到贷后管理,人力成本往往与收益不成比例。基于此,网商银行推出丰收卡,面向种植户、养殖户等经营性农户,提供一站式数字综合金融服务,涵盖支付、结算、理财、信贷、AI农事信息服务等。

与丰收卡配套的,是AI农事助手“农小宝”。金晓龙介绍,“农小宝”可以识别病虫害、查询行情等,还能连接农业专家,农户遇到种植难题时,可随时获得专业帮助。这意味着,农户获得的不仅是资金,还有与生产经营相关的知识服务。

→A3

## “宁货出塞”——兴业银行探索山海协作共富新实践

■ 本报记者 陈衍水

近日,由福建省委网信办、宁夏回族自治区党委网信办主办,兴业银行等单位承办的“闽宁情·山海助农”2026福建电商助农联盟系列活动走进宁夏银川市永宁县闽宁镇,开展助农直播,推广当地特色农产品,帮助“宁夏好物”走出塞上、走向全国。

“南方有技术、资源和销售渠道,北方有广阔土地资源,闽宁协作不是单向帮扶,而是双向共赢。”面对镜头,宁夏欣荣海农业发展有限公司负责人李克海说。

李克海是福建人。2016年,他循着闽宁协作的脚步来到闽宁镇,看中当地土地资源和海拔凉爽气候,一头扎进白萝卜种植。目前,公司有机白萝卜年产量超过2.3



宁夏欣荣海农业发展有限公司在活动现场推介白萝卜

兴业银行供图

万吨,今年产值预计约1.3亿元,小小白萝卜成长为带动一方的大产业。

产业越做越大,资金、技术等新需求接踵而至。随着企业扩大生产,推进有机种植改造,设备购置、有机肥采购等环节出现资金缺口。兴业银行银川分行走访了解企业经营情况后,为其提供信用贷款等融资支持,为企业有机种植改造送上“及时雨”。

“我们还牵线引入厦门大学校友企业研发的专利肥料,建设‘兴业银行银川分行助农试验田’。”兴业银行银川闽宁小微支行行长王春梅介绍。新技术应用后,企业亩产提升约15%,产品借助福建商超渠道销往全国。产业兴旺也带动就业,目前企业吸纳周边200余名村民从事种植、分拣、冷库运维等工作,让乡亲们在家门口端稳“饭碗”。

金融协作是深化闽宁协作、支持当地产业发展的重要支撑。2024年8月,兴业银行在闽宁镇设立社区支行,成为首家进驻闽宁镇的全国性股份制商业银行;2025年,网点进一步升级为闽宁小微支行,就近服务产业发展、乡村振兴等领域。

“闽宁小微支行创新‘金融+电商+直播’模式,联动闽宁镇政府拓宽西红柿、羊角蜜等特色农产品销售渠道。”王春梅介绍。

不仅如此,依托宁夏企业融资服务平

台,兴业银行积极构建“融资超市+数据联动”服务生态,助力“宁货出塞”。该平台是兴业银行引入福建金服云成熟经验、支持当地政府搭建的综合性融资服务平台。同时,兴业银行还在平台上增设“闽宁协作专区”,该专区上线以来已为100余家小微企业发放贷款超5亿元。

县域要振兴,产业是关键。走进闽宁产业园,昔日戈壁荒滩已蜕变为产业新城。闽宁小微支行将闽宁产业园作为金融服务主阵地,已对接园区内26家重点企业,实现重点企业全覆盖;截至2025年末,兴业银行在闽宁镇累计投放产业贷款超过3亿元。围绕园区企业不同发展阶段需求,该行推动产业金融与园区金融相结合,把服务从单个企业进一步延伸至产业集聚区,实现“服务一个、带动一片”。

今年是闽宁协作30周年。30年来,闽宁协作不断从资金帮扶拓展到更广领域,从单向支持走向双向赋能。兴业银行努力当好闽宁协作金融主力军,将“宁夏所需、福建所能、兴业所长”紧密融合,坚持“输血”与“造血”并举,“融资”与“融智”协同,让金融资源持续滋养闽宁协作的“常青树”。截至目前,兴业银行在宁夏累计投放各类资金近700亿元。

## 要 闻

● 中国人民银行金融市场司司长曹媛媛日前在国务院政策例行吹风会上表示,人民银行密切关注大型企业拖欠账款对宏观经济、产业生态以及中小企业经营等带来的负面影响,积极配合有关部门开展大型企业账款治理工作,并积极支持大型企业通过贷款、债券发行等有息的负债融资,及时向中小企业等供应商支付现金。与此同时,人民银行积极做好普惠金融工作,缓解中小企业的流动性压力。

● 近日,中国小额贷款公司协会发布《关于名称变更情况的公告》(以下简称《公告》)。

《公告》显示,按照国家金融监督管理总局工作指导要求,经民政部批准,中国小额贷款公司协会于2026年8月更名为中国小额贷款业协会,将小额贷款公司、典当行、商业保理公司、地方资产管理公司四类地方金融组织均纳入会员服务范围。

走进江西省南昌市进贤县三里乡,军山湖畔连片标准化养殖塘整齐铺展,塘口内一尾尾黄鳝长势喜人,即将从这里发往各地市场。作为江西省核心黄鳝养殖基地,这里虽拥有优良水域生态,却曾长期因养殖零散、种苗薄弱、标准不高等问题,导致优质黄鳝卖不上好价,难以进入大型商超渠道。

农发行南昌市分行精准对接产业痛点,将政策性金融活水引入进贤现代农业数字乡村产业园一期项目,为当地黄鳝产业打通从苗种培育、标准化养殖到直通全国市场的全链条升级路径。

此前,三里乡黄鳝养殖以散户经营为主,养殖户各自为战,苗种质量参差不齐,养殖流程缺乏统一规范,产出黄鳝品质差异较大,始终难以取得大型商超准入资质。不少养殖户守着优质水资源,却只能在本地农贸市场低价售卖,辛苦一年收益难有突破。产业要破局,首先得补齐基础设施和科研能力短板。

围绕进贤县乡村特色产业发展规划,农发行南昌市分行量身定制信贷支持方案,为进贤现代农业数字乡村产业园一期项目提供专项金融支持,重点推进区域内养殖塘标准化改造,同步支持建成省级黄鳝科技小院和全省一体化黄鳝育苗中心,从根源上破解长期困扰当地产业的苗种繁育难题。

如今,在黄鳝育苗中心,科研人员通过智能系统精准调控水温与光照,实时记录每一批鳝苗生长数据,孵化率和成活率较传统育苗方式大幅提升。一批批体质健壮、规格统一的优质鳝苗从这里出发,供应周边数十个村的养殖户,有效改善了过去养殖户四处找苗、苗质无法保障的局面。完成标准化改造后,以往零散的塘口整合为连片智慧养殖片区,水质监测、增氧投喂实现数字化管控,黄鳝养殖病害风险显著降低,成品品质稳定性大幅提升。

在产业园黄鳝加工车间,刚从塘口捕捞上来的黄鳝沿生产线完成清洗、分拣、冷链包装全流程,每个环节都严格执行食品加工标准。这套标准化生产体系顺利通过盒马鲜生渠道核验,标志着进贤黄鳝正式拿到国内头部生鲜商超的入场券,实现从塘口到百姓餐桌的直通供应。过去只能在本地流通的农产品,如今贴上标准化标签,摆上了全国消费者的餐桌,产品附加值较以往提升近三成。从零散养殖到全链条升级,进贤县黄鳝产业之变,正是农发行南昌市分行以政策性金融助力乡村特色产业转型升级的生动写照。

本版主编:杨玉 责编:曹沛原 李美丽