

# 海南银行与中国铁投签署战略合作协议

本报讯(记者 洪佳佳)5月19日上午,海南银行与中国国家铁路集团有限公司(以下简称“国铁集团”)直属全资子公司中国铁路投资有限公司(以下简称“中国铁投”)在北京签署战略合作协议,明确了深化股权投资、建立业务合作等事宜,双方将充分发挥自身优势,把国铁集团的行业优势、资源优势与海南银行的金融优势充分结合起来,通过产业集团和金融机构的全方位深度合作,在海南

自自贸建设中发挥更大更积极作用。根据协议,海南银行将根据国家宏观经济政策、产业政策和区域发展政策,充分发挥金融机构的牌照优势、网络渠道优势、品牌信誉优势、科技系统优势和综合金融服务优势,积极助力国铁企业资产资本化经营和资产资源开发。中国铁投将根据企业总体发展战略规划,充分发挥自身的产业和资源优势,向海南银行推荐各类业务合作需求,助力其提升资本实力、

发展动力和服务能力,实现美好新海南的特色银行、自由贸易港的创新银行、地方法人机构的成熟银行目标。国铁集团副总经理黄民表示,此次中国铁投计划入股海南银行并建立全方位战略合作关系,意味着国铁资本将进入银行领域,是铁路混合所有制改革的又一重要进展,是铁路贯彻落实党中央国务院关于持续深化国有企业改革决策部署的重大举措,旨在充分融合铁路投

资公司的行业优势、资源优势与海南银行的金融优势,助力铁路推进资产资本化、股权化、证券化,不断提升国有企业资产经营和资源开发效益,推动铁路持续高质量健康发展。国铁集团将大力支持双方在铁路资本运作、客货运电子支付服务、保险和供应链金融服务、租赁业务合作、理财及现金管理服务、直接融资服务、“走出去”金融服务等方面展开合作,实现共同发展、互利共赢。

## 工行海口海甸支行营业部挂牌“百佳”网点



揭牌仪式现场。海南工行供图

本报讯(记者 洪佳佳 通讯员 陈明皓)日前,工行海口海甸支行营业部被中银协评为“2019年度中国银行业文明规范服务百佳示范单位”,并举行了揭牌仪式。这是今年海南唯一荣获“百佳”称号的网点,也是工行海南分行连续两届喜获“百佳”荣誉。该网点始终以“争一流

业绩,创一流服务”为目标,积极践行“客户为尊 服务如意 员工为本 诚信如意”的核心理念,锻造以“诚以致信、诚以待客、诚以聚力、诚以共赢”独具特色的“诚”字服务文化,认真落实文明规范服务要求,不断提升服务品质,成为中国银行业服务标杆网点。

### 优化网点服务环境

为了给客户提供一个舒适的服务环境,该网点从客户需求出发,改善网点硬件配备,重新设计改造网点环境,将“诚”文化元素融入网点硬件装修中,增设茶吧、书吧,提供更加舒适的业务洽谈环境,并改造升级爱心驿站、母婴室,为特殊人群献上爱心。同时,设立智能银行体验区,配备智能机、网银机、回单机、iPad等电子设备,开通WiFi信号覆盖网点营业区域,精心提供雅致、舒适、温暖的服务环境,致力于打造宾至如归的温馨氛围。

### 提升客户服务体验

为了给客户提供更人性化的服务,该网点重视与客户的每一个接触点,通过对“柜面服务礼仪”“六个一尊客标准”“六禁六要服务要求”的常态化监测,通过建立客户档案,在客户生日、节日等时间为客户送去问候,通过为企业、部队、学校开展上门服务,通过举办沙龙、亲子活动、讲座、“金融知识万里行”等活动,让每一位客户充分领略到“客户为尊”的优质体验。

### 创新金融服务模式

为了紧跟时代发展需要,该网点主

动拥抱智能化潮流,不断创新金融服务模式,为客户提供更快、更好、更舒适的金融服务。该网点率先实现了智能化模式下人员结构改革,实现网点服务资源的动态供给,并通过融e购、融e联、融e行等重点产品为客户提供全天候移动式金融服务,还创新性地在全网点推广有道翻译官手机软件,可提供40多种外语的即时翻译,再辅以网点人员的英语服务,基本实现了外籍客户无障碍交流,形成了网点多层次的外语服务体系。

### 打造高效服务团队

“只有满意的员工才有满意的服务”。该网点坚持“诚以聚力,员工为本”的管理思路,实行人性化管理,提升员工满意度,打造优秀的服务团队。通过定期举办服务文明规范、业务技能、营销技巧等相关培训活动,提高员工服务客户的综合能力;通过建立岗位后备库制度,拓宽员工的成长空间,打通员工成才道路;通过组织员工集体生日会、快乐晨会,打造“职工小家”等日常活动,缓解员工压力;通过设立文化墙,展示员工心声、宣传服务典型等,不断增强团队凝聚力。

铿锵踏歌潮头行,诚启“百佳”又日新。该网点将站在新的历史起点上,继续秉承“服务如意,诚信如一”的服务文化,聚力笃行开创金融服务新篇章。

## 农行海南分行获打赢脱贫攻坚战先进集体荣誉

本报讯(记者 洪佳佳 通讯员 傅碧珊 林慧)5月17日上午,海南省召开继续“背水一战”高质量打赢脱贫攻坚战收官战 全面建成小康社会誓师大会,对2019年度海南省打赢脱贫攻坚战先进集体和个人进行表彰,其中,中国农业银行海南省分行被评为2019年全省脱贫攻坚先进集体,向定点扶贫村派出的第一书记陈开省被评为先进个人,是唯一一家获奖的国有商业银行。

近年来,农行海南分行以习近平总书记扶贫论述为指导,认真落实省委省政府和农总行脱贫攻坚工作部署,金融

扶贫工作取得较大成效。派出扶贫干部多。2019年,农行海南分行尽锐出战,以“五加二、白加黑”精神全力投入到脱贫攻坚工作中。全行有148名扶贫干部,其中派出17名员工参加全省乡村振兴工作队,全员到位、尽锐出战,先后组织开展了扶贫对象“回头看”专项行动、“四看四比四提升”等活动。2019年,助力16个贫困村整村脱贫,583户2432人脱贫。

扶贫信贷投放多。通过创新实施多部门共管机制等,农行海南分行不断加大扶贫信贷投放。全行“三农”条线员工团

结一致、众志成城,特别是基层党员勇当先锋,克服困难、走村入户,采集农户信息、调查资金需求、发放扶贫贷款。2016年以来,累计发放精准扶贫贷款近100亿元,带动服务贫困人口5.26万人;累计发放扶贫小额贷款8470户、金额近2.5亿元,每年均超额完成省政府下达的扶贫任务。定点扶贫工作成效多。农行海南分行的定点帮扶村“两不愁三保障”得到有效落实,基础设施明显改善,产业扶贫项目实现全覆盖,2018年实现整村脱贫出列,2019年人均收入达6958元,比2016年增长100.9%。该行定点扶贫工作分别

在2016年、2018年全省定点扶贫工作考评中被评价为“好”的最优等级。金融扶贫工作受到肯定多。农行海南分行金融扶贫工作多次获得省委省政府的肯定。“党建+扶贫”这一做法被省委组织部编发简报交流,“槟榔贷”和“凤梨项目”分别入选海南省和农总行扶贫工作方案。2020年是脱贫攻坚决胜决战年,农行海南分行将进一步提高站位,强化政治引领,落实三级体系责任,不松劲、不懈怠,坚定信心不动摇,咬定目标不放松,充分发挥党员先锋队作用,为抗击疫情、稳产保供、脱贫攻坚贡献农行力量。