

## 省农信社将460余家网点和近700个金融服务站打造成招牌窗口

## 小网点大服务 细微处显温度

■ 海报集团全媒体中心记者 汪慧 通讯员 袁国华

## 金融焦点



在三亚市海棠区藤桥镇，有一家业务繁忙的银行网点令人驻足侧目——现代化的智能设备科技感十足，“三农”元素的大型装饰幕墙高端大气，而随处可见的清新鲜绿植则为网点增添了更多生气。这里就是三亚农商银行下辖的藤桥支行，一家现代化“五星”银行网点，也是全国唯一一家设在农区的准“全国千佳网点”。

一家小小的支行何以被打造得如此独具特色？这是三亚农商银行创建文明单位的成果之一，也是省农信社在全系统开展社会文明大行动以来，大堂建设、员工礼仪、制度体系等得到不断完善，服务质量得到不断提升的生动缩影。

今年以来，省农信社将文明单位创建与企业文化建设、改善软硬件条件、提升品牌形象结合起来，全社农信员工人人参与、争当表率，农信社的服务形象和服务水平进一步提升，全社460余家网点和近700个金融服务站形成了文明规范优质服务比学赶超蔚然成风、服务创新百花齐放的良好局面。

## 擦亮窗口，夯实文明之土

走进明亮干净、高端温馨的三亚农商银行藤桥支行，很难想象这是坐落于南国小镇里一家获得全国“五星网点”殊荣的农村金融服务网点。

“提起农商银行，人们总会有设备落后、服务水平不及大型银行的印象。但是我们通过一点一滴的努力，慢慢地改变了老百姓的看法。如今，我们的客户越来越多了。”在藤桥支行，支行行长冯朵红讲述起网点的“蜕变”故事。

## 打造文化，培植文明之茎

“感谢三亚农商银行月川支行保安吴丽妃同志保管我丢失的银行卡和现金并主动归还，为你们的拾金不昧精神点赞……”这是一封来自客户的感谢信。今年3月，保安吴丽妃对自助设备终端进行例行巡查时，意外发现失主遗落的银行卡一张及现金5100元，而客户已经离开，吴丽妃便第一时间将失物上交支行并汇报相关情况。经过努力寻找，月川支行千方百计联系到了客户并及时将失物归还。为此，客户感动不已，亲笔写下感谢信，对吴丽妃拾金不昧的行为表示感谢。

这样的暖心故事并非孤例。“海妹上班了吗，什么时候能看到她？”在三亚农商银行藤桥支行，常听到客户问候正在休产假的当堂经理冯海妹。担任大堂经理期间，冯海妹接待了各种各样的客户，其中不乏身体行动不便的特殊群体。一次，双腿萎缩的残疾人客户罗亚海坐着轮椅来到网点，冯海妹见状立即来到客户身边，蹲下身贴心询问，在听取客户需求后，最快时间协助其办理了业务。离开网点时，客户感激地竖起了大拇指，“小姑娘不光服务态度好，还心地特别善良！”

处处可见的暖心服务背后，是三亚农商银行广大员工用实际行动努力践行“普惠金融”的服务承诺。事实上在整个农信系统优质文明服务创建大行动中，为客户做好事办实事的风气亦已蔚然成风。

“省农信社是一家本土金融机构，成立十一年来，海南农信由过去的默默无闻变成了业界翘楚，存贷款业务在商业银行中已跃居首

## 勇担责任，培育文明之花

“有困难，找东哥！”在三亚农商银行，清收部总经理陈建东业绩优、勇担当、热心肠，是大家公认的好同事、好兄长。2017年9月，该行成立清收部以来，陈建东带领部门同事累计清收不良贷款2.5亿元，业绩增速翻倍有余。

“清收是个难差事，遇到过困难吗？”面对记者的问题，陈建东淡然一笑。“什么样的困难都遇到过，甚至前几天有老赖提着砍刀追到我们办公室，但是既然扛起了这份责任，就得想办法去克服。”

在海南农信系统，有着诸多并不

齐全完善的硬件设施是客户带来舒适与便捷服务体验的基础。几年前的藤桥支行还是一家破旧低矮的小型网点，为了改变网点面貌，支行首先从打造硬件着手，在崭新的办公区域里，构建起传统柜台、智能专区、自助服务、便民服务等布局合理的功能区，让客户高效办理业务的同时，体验感大大提升。

细微之处显真情。在藤桥支行，整洁、温馨的网点环境，注重细节和人性化服务的措施，让人倍感舒心。



位。在物质文明建设取得丰硕成果的同时，应该全面提升农信社文明层次和水平，为海南经济社会发展扛起农信的担当。”省农信社有关负责人介绍说，省农信社在业务上精耕细作的同时，不断在员工士

为广大老百姓所熟知的部门和岗位。与清收部一样，海南省农信系统各行社的安保部也活跃着一批批勇于担当的好员工。“我们安保部押运中心的副总经理林英海24年坚守岗位从未请过一天假，敬业精神让人感动。”三亚农商银行董事长赵俊讲述起林英海的工作事迹时，连连称赞。

有高素质的服务者，才有好的服务奉献给客户。不仅仅在三亚农商银行，整个海南农信系统一直都将人才培养和素质提升，作为提升服务品质和团队战斗力的重要内容和手段。

便民服务区，复印机、饮水机、无线WIFI、雨伞、儿童座椅、医药箱等便民设施一应俱全；大堂内的金融知识宣传栏，摆放着各类金融知识折页和报刊杂志；“‘三农’技术普及栏”，有多种书籍专供“三农”客户参阅……

耳目一新的网点面貌、规范有序的服务礼仪、丰富多样的金融产品，让藤桥支行在三亚海棠区拥有了一批忠实度很高的客户群。特别值得一提的是，在省农信社下辖的三亚农商银行和海口农商银行等，近两年已

经诞生了多家设施现代化、服务人性化、布局合理化、环境品质化的全国银行业星级网点。

“银行作为对外服务的窗口行业，网点窗口是展示服务水平的重要阵地。”海南省农信社相关负责人说，该社近几年投入了大量精力，通过装修老旧网点、增设智能设备、新增便民设施、加强员工培训等措施，“软硬兼施”提升服务形象，这为海南农信打造优质文明服务网点夯实了根基。

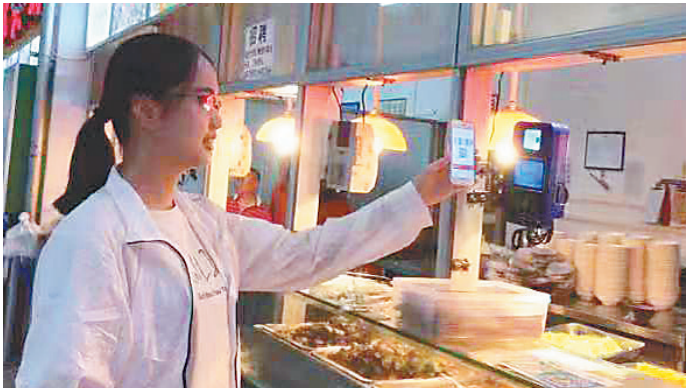
为三亚农商银行藤桥支行大堂经理指导客户办理业务。汪慧 摄图

个网点，农信特色的员工文化墙总能引人注目；氛围温馨的员工休息区让人感受到家的温暖……人人都是企业文化的名片，个个都是农信品牌的代言人，这一理念已逐渐根植于员工心中。

十九大报告中提出“要提高人民思想觉悟、道德水准、文明素养，提高全社会文明程度”的总要求，省第七次党代会提出“深化拓展文明城市、文明村镇、文明单位、文明家庭、文明校园创建活动”的具体要求。这表明中央和省委对文明建设高度重视。“海南农信的文明创建工作永远在路上，在时代发展的浪潮中，海南农信将不断加快奋进的步伐，用文明抚绿一片美丽的城乡。”海南省农信社有关负责人表示。

通过设立“服务明星”岗，评选“优秀员工”等有效手段，组织开展理论研讨、技能竞赛、学习培训等活动，从省联社到各市县行社，员工服务面貌焕然一新，干事创业激情高涨。

精神聚力量、文明添动力，优质服务水平不断提升，也让农信发展动力得到不断激发。截至今年三季度末，海南省农信社各项存款余额1931.22亿元，各项贷款余额1175.79亿元，缴税9.97亿元，净利润9.6亿元。经营质效进一步提升，文明创建带来了看得见、摸得着的成果。



这次云闪付用户破亿的百万抽奖活动，包括“新人注册奖”“邀请好友奖”和“微博转发奖”，新老用户可以通过注册云闪付APP、邀请好友注册云

市民使用云闪付进行支付。

闪付APP、转发活动微博等方式参与到活动中来，届时将会产生16名5万元大奖，62名3000元大奖。

(文/晓蕾)

## 金融资讯

## 海南邮储银行10亿元信贷扶持海洋渔业老渔港有了新发展

本报讯(记者王培琳 海报集团全媒体中心记者汪慧 通讯员梁磊)“我要2000斤、我要1万斤……”11月的海南临高新盈镇码头上依然是一幅繁忙的景象，前来收购的鱼商蜂拥而至，一筐筐刚刚从深海里起出的金鲷鱼被忙碌的工人们装进冷藏车。

新盈镇是海南著名的渔港之一，也是悠久历史的古镇。记者近日走访时，当地船主辛良娥告诉记者，渔船对于渔民来说就像自己的手和脚，以前渔船落后，捕鱼养鱼范围也只能限定在近海，那时的梦想就是能够到更远的海域去闯荡。“这艘渔船就是向邮储银行贷款10万元后修建的，现在有了现代化渔船的帮助，我终于能到更远的地方。”

临高海丰养殖公司创始人、董事长黄达灵也是老渔港新发展的见证者和受益者。他指着海面上星罗棋布的大形圆环告诉记者：“这些就是我们的深海养鱼网箱。”据黄达灵介绍，2015年，网箱养鱼试验成功后，自己赚到了第一桶金，乡亲们都想跟他致富，但苦于没有资金投入，是邮储银行上门介绍贷款产品，解了他们的燃眉之急。

据悉，海南邮储银行陆续开发出南沙渔船抵押贷款、渔船捕捞行业贷款、渔业养殖户贷款等多个行业贷款产品，解决了海南渔民长期缺少造船、油料资金的困难。在临高，邮储银行临高县支行共先后向海丰养殖公司的21个下游客户发放了贷款，累计支持海洋网箱养殖达4000余万元。

成熟的致富模式和邮储银行的金融支持，使越来越多的临高渔民踊跃加入到深海抗风浪网箱养殖的行列，不仅降低了过度捕捞海洋资源的无序生产，而且带动了一批渔民的致富。如今，黄达灵已经与9个乡镇，83个村委会，约9000名贫困户签订了扶贫协议。数据显示，到目前，海南邮储银行累计向南海海水养殖业发放贷款4800余笔，累计投放信贷资金近4亿元。向海水捕捞业累计发放贷款约5000笔，发放信贷资金6亿余元。

## 海口农商银行举行小微企业金融服务宣传活动

本报讯(记者王培琳 通讯员秦娇)为普及小微企业金融服务知识，努力营造服务小微企业成长的良好氛围，近日，海口农商银行在海口喜盈门商圈举行小微企业金融服务宣传活动。

活动中，海口农商银行工作人员就小微企业金融服务最新政策进行了详细讲解，尤其对《关于进一步深化小微企业金融服务的意见》(银发〔2018〕162号)中的政策服务体系进行了系统介绍，同时针对商户特点详细介绍了商圈贷、商租贷、个人一抵通、个人经营性贷款和续贷等小微金融产品。

据了解，近年来海口农商行将小微金融作为三大战略之一，大力支持小微企业发展，为小微企业量身定制了特有的贷款产品，同时不停优化信贷业务审批流程，提高审批效率，不断加大小微企业的金融扶持力度，截至2018年10月31日，海口农商银行小微企业贷款余额93.88亿元，较年初新增11.59亿元，增速14.08%。

## 民生银行海口分行“造血”式扶贫



捐赠仪式现场。民生银行海口分行供图

本报讯(记者王培琳 海报全媒体中心记者汪慧 通讯员冯炯)近日，民生银行海口分行在万宁市南桥镇南桥村开展精准扶贫捐赠暨党员学习室揭牌仪式，现场为南桥村捐赠20万元精准扶贫资金及20万元党员学习室办公家具，助力南桥村脱贫攻坚工作。

“我们会充分利用这笔捐款，继续推进村内种桑养蚕产业发展，帮助乡亲们拥有稳定的经济来源，确保不让一名贫困群众在奔向小康的路上掉队。”万宁市南桥镇南桥村党支部书记林鸿平说。

作为海南金融业的一支生力军，民生银行海口分行自2016年与万宁南桥镇南桥村开展结对帮扶工作以来，除投入专项资金大力扶持危房改造、教育帮扶、生产养殖等民生项目外，还因地制宜下大力气培育“造血”功能，联动南桥村委会建立和扶持特色种桑养蚕产业，带动村民就业，助力脱贫增收。

截至2018年11月，该行已顺利帮助定点帮扶村实现摘帽，提前进入巩固期。此次捐赠的20万元扶贫资金，将主要用于当地种桑养蚕产业项目扩建及发展。

本版策划/洪佳佳