

建设银行海南省分行践行新金融行动 优质金融服务 汇入千家万户



近年来，建设银行海南省分行（以下简称“海南建行”）在发挥传统金融优势的基础上持续做好新金融的加法，在发展新金融的道路上进行了一系列的探索。

如今，海南建行已迈出坚实的步伐，始终以满足人民群众对美好生活向往为己任，推动普惠金融不断扩面、赋能、下沉，充分利用自身金融资源和科技优势，用金融力量纾解政府治理难点、社会发展堵点、百姓关注热点问题，将金融活水精准滴灌到最需要的地方，让金融服务融入千家万户的柴米油盐等繁琐事项，以实际行动诠释使命担当，为服务人民群众、服务实体经济、优化营商环境、助力海南自贸港建设贡献建行智慧。

深耕实体 强化综合金融服务

在疫情防控的关键时期，海南建行及时建立金融服务绿色通道，全力支持疫情防控物资的生产经营。对于因疫情影响遇到暂时困难、因疫情管控耽误还款的小微企业客户，根据客户实际情况跟进配套相应的金融服务措施，为小微企业“保驾护航”。

受新冠肺炎疫情影响，海南某检测技术有限公司销售额锐减，而前期已采购服务的客户在付款上也出现了大面积停滞，导致公司回款速度大幅降低，企业运营成本和员工工资成本刚性支付不减，企业几乎游走于“生死线”边缘。得知该企业面临的困难后，海南省中小企业服务中心和海南建行工作人员主动联系企业负责人，指导该负责人登录海南省中小企业融资信用服务网站的建行“惠懂你”出海平台，点击精准测额，输入企业名称、统一社会信用代码、实际控制人姓名等基本信息后，测额的

结果就实时显示到平台页面上。没想到不用抵押，不用担保，我在建行就有300万元的贷款额度。通过建行‘惠懂你’APP一键申请，贷款几分钟就到了我的企业账户上，真是雪中送炭。”该负责人对于建行“惠懂你”的全流程线上金融服务赞叹不已。

海南建行坚持疫情防控和支持经济社会发展两手抓、两不误，以强烈的责任担当和精准的金融服务，全力维护“六稳”“六保”大局，充分发挥了服务社会经济发展的“领头羊”和金融稳定中的“压舱石”作用。

2020年12月25日上午，海南省工业和信息化厅和建行海南省分行签署战略合作协议。省工信厅将推荐一批工信企业，纳入重点支持企业名单库，建行海南省分行将安排专项信贷资金150亿元给予支

持。双方将合作加大对油气、制药、5G、人工智能、先进制造业、工业互联网、物联网等重点工信产业项目建设，给予相关企业专项增量投放规模，最大程度地满足相关企业信贷资金需求。双方将强化中小企业服务，合作推动供应链金融发展。建行推出全新线上融资产品“小微快贷”，提供一站式融资渠道“建行惠懂你”APP，提供项目融资贷款、流动资金贷款投行业务等品类丰富的融资服务，为工信企业融资建立“绿色通道”机制，进一步提高工信企业融资效率。

下一步，海南建行将以金融支持实体经济发展要求对标定向，与省工信厅并肩同行，互促共进，在平台信息共享、技术管理创新、服务小微企业等方面开展全方位合作，为我省民营和小微企业信贷融资提供多渠道、宽领域的服务支持。

致知力行 “三大战略”优化营商环境

在海南，越来越多的市民感受到了智慧政务的便利性，截至目前，海南已建成500个政务服务站，上线包含公安、社保、公积金等部门231项政务服务事项。便捷背后，海南建行的金融科技战略在海南省政府推进“互联网+政务服务”建设过程中，发挥着重要作用。

2019年10月，海南建行与海南省政务服务中心、海南省大数据局签署《海南智慧政务便民通合作协议》，选择海南省公安厅、省住房公积金管理局、省社会保险服务中心三家单位为首批政务服务事项上线单位，正式开启了金融科技赋能“智慧政务”的合作新模式。海南政务便民服务站是海南建行发挥金融科技优势，支持海南省政府推进“互联网+政务服务”建设的创新举措，也是建行推进智慧政务的一项战略业务。

2020年4月，海南政务便民服务站正式亮相，经过半年多来的发展，便民事项增至

231项，从临时身份证明打印、交通违法处罚等事项扩展到包括房屋网签备案信息查询、灵活就业续保等，服务站点也从400个增加到500个。

现在，市民可在全省95个建行营业网点，以及分布在海南省各级政务服务中心、公安派出所及办证大厅、社保服务中心、社区、药店、医院、超市的400台自助政务机“刷脸认证”自助办理各类事项。同时，建行已在全省设立近3000个“裕农通”服务点，全面开通部分政务服务事项查询及人脸识别功能。其中40个“智慧政务+裕农通”服务示范点已正式启用，农民群众也可以随时随地就近办理。截至目前，海南政务便民服务站业务办理数量已超过86万笔，大大减少群众等候时间，提升了群众办理政务服务体验感，海南政务便民服务站深受百姓欢迎。

2020年11月，海南与广西、福建共同建

成了桂琼三省区自助机政务服务“跨省通办”平台，该平台实现广西、福建及海南三省区44个部门394项政务服务事项通办。极大地便利了三省区群众异地办事，实现了“马上办、就近办、异地办”，大大提升跨区域政务服务水平，也对全国“跨省通办”的先行探索起着积极的推动作用。

同时，提升全行服务质量，也是海南建行落实海南省委、省政府创海南自贸港一流营商环境的重要举措。2020年下半年，海南建行在全行范围内召开“我为加快推进海南自由贸易港建设作贡献 营业网点服务质量专项整治活动”，各级分支机构着力改善服务环境，规范服务行为，完善服务手段，提升服务效率，不断提高客户满意度，将文明优质服务要求渗透到各个岗位各个环节，把落实服务标准变成员工的自觉行动，全力把海南建行打造成为“服务卓越 客户体验最佳银行”。

人民至上 践行新金融行动惠及普罗大众

2018年7月，建设银行海南省分行全面启动“劳动者港湾”建设工作，进一步推进网点服务资源对公众开放，打造服务民生的新品牌。截至目前，建设银行海南省分行全省95家营业网点均设有“劳动者港湾”，两年来累计服务劳动者130万人次。服务内容不断丰富，除了免费休息、饮水、如厕、充电、读报，配备婴儿车、微波炉、拐杖、轮椅、急救箱外，还涵盖综合政务、生活便民、科技智能、党建文化、教育培训、特殊群体服务等，让老百姓感受到新金融的温度。

2020年以来，海南建行“劳动者港湾”延伸服务触角，结合护士节、儿童节、高考等特殊时节，策划开展了“致敬白衣天使”“金融知识进课堂”“港湾助力高考”“金融知识宣传”等公益活动，为户外劳动者及广大社会公众传递专属于建设银行的一份独特温暖和祝福，深受户外劳动者和社区居民的欢迎。

为方便广大劳动者和社会公众享受“劳动者港湾”服务，建行同步推出了“劳动者港湾”App，实现附近可服务港湾自助推送、服务资源快速获取、精准定位和职能导航等功能。并正在通过一次次的优化升级，逐步将

“劳动者港湾”App打造成为以公益服务为特点，覆盖社会公众多类民生需求的线上综合服务平台。

同时，为了让老年群体充分享受智能化服务带来的便利，进一步推动解决他们在运用智能技术方面遇到的困难，海南建行积极履行国有大行应尽的社会责任，多措并举致力于为老年客户提供规范高效、优质满意的金融服务和惠民服务，让他们更好共享信息化发展成果。

2020年12月7日，由三亚分行个人金融部牵头组织人员到三亚湾海月广场等老年人活动较多的区域进行“普及金融知识”宣传活动。在活动现场，工作人员耐心地教老年人使用手机银行，指导他们正确使用各类网络支付工具等，积极帮助老年人提高运用智能技术的能力和水平。

下沉服务，让普惠金融更暖心。针对出行不便的特殊客户群体，海南建行持续优化服务流程，改善客户群体服务体验，确保线下渠道服务与线上服务互为补充。对于因特殊原因无法亲自到网点的特殊客户，运用龙易行、建行到家等服务工具积极做好上门服务，让这些客户足不出户即可办理开卡签

约、投资理财等一站式金融服务，共享数字金融的普惠红利。

2020年12月1日，因急需就医治疗，但自身行动不便无法到银行办理社保卡激活业务，一患病客户妻子来到三亚分行营业部求助。了解客户需求后，该网点克服客户较多、柜面任务繁重等难题，及时启动特殊人群服务应急预案，想方设法调整柜台人手，上门为客户激活社保卡，解决客户难题。“感谢你们上门帮我解决问题，建行的服务太暖心了。”客户拿到激活成功的社保卡，对建行贴心暖心的金融服务赞叹不已。

“十四五”时期是开启全面建设社会主义现代化国家新征程的第一个五年，是高质量建设中国特色自由贸易港的关键五年，更是海南发展的黄金机遇期和重要窗口期。海南建行将发挥自身优势，抢抓海南自贸港建设重大机遇，用好用足海南自贸港政策，加大金融服务创新力度，在融资租赁、服务国际贸易、金融科技创新、智慧城市建设等方面与海南进一步深化交流，在基础设施建设、融资租赁、重点园区建设、招商引资、普惠金融等方面与海南深化合作，为海南自贸港建设作出新的更大贡献。



建行琼山支行以良好的精神面貌做好金融服务工作。



建行三亚分行个人金融部牵头组织人员到三亚湾海月广场等老年人活动较多的区域进行“普及金融知识”宣传活动。



市民在海南政务便民服务站办理业务。



2020年5月12日是第109个国际护士节，海南建行工作人员带上鲜花和礼物走进海口市妇幼保健院，为医护人员送上最诚挚的祝福。



建行临高支行工作人员在“劳动者港湾”为环卫工人端上热水。