

文明赋能 打造自贸港金融服务优质银行

——农行海南分行文明单位创建纪实

近日，农行海南分行首次荣获“海南省文明单位”殊荣，也是四大行一级分行中唯一获此殊荣的银行，是对农行海南分行长期以来坚持文明引领发展的充分肯定。回顾创建之路，作为扎根海南的大型国有商业银行，农行海南分行积极培育和践行社会主义核心价值观，围绕“建设精品银行、平安银行、绿色银行、家园银行四位一体美丽海南农行”总目标，精心谋划，持续发力，扎实推进全行精神文明创建，为打造政府满意、社会认可、客户青睐的自贸港金融服务优质银行迸发活力和能力。先后获评“海南省优秀企业”“海南省脱贫攻坚先进集体”“海南银行业金融机构小微企业金融服务先进单位”以及“助农兴业奖”“绿色金融服务奖”“最佳零售银行奖”“农行杯海南金融系统自贸港知识竞赛一等奖”，连续3年入围“海南省企业100强”。



农行海南分行外景。（图片由农行海南分行提供）

A

党建统领，强健文明之魂

伟大时代呼唤伟大精神，崇高事业需要精神引领，推进精神文明建设关键在党。农行海南分行把文明创建和党建工作结合起来，把党员干部文明习惯养成与加强党性修养结合起来，将党的政治优势、组织优势和密切联系群众的优势等转化为引领推进文明创建的源动力，不断提高精神文明创建的整体水平。

发挥党的政治优势。精神文明建设归根到底是人的建设，重中之重是以理想信念筑牢精神之基。农行海南分行党委切实发挥党委理论

学习中心组的学习“领头雁”作用，依托学习强国、农银大学e课堂、海南农行移动课堂等线上平台推广、学习型党组织建设等多种形式，带领全行党员深入学习贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中全会精神，扎实开展“不忘初心、牢记使命”主题教育，把加强党的领导贯穿到文明创建的各项行动中，推动全行干部员工思想受到洗礼，践行“两个维护”更加自觉，筑牢了精神文明的根与魂。截至目前，在线学习平台覆盖全行党员，在农行海南分行机关26个党支部、24个一级

支行党委、238个一级支行机关党支部和辖内网点党支部全部建立学习党组织。

强化党的组织优势。农行海南分行党委积极发挥党总揽全局协调各方的领导核心作用，做好精神文明建设的统筹谋划，使党的建设成为文明创建的重要保障和推动力。成立农行海南分行文明创建指导委员会，负责全行文明建设重要活动的统一组织实施，推进精神文明创建的制度化、规范化、科学化，把文明创建和党建工作同研究同部署同落实同检查，并加大人财物投入保

障，全力支持群众性精神文明创建工作开展。2018年即实现全行基层网点和机关部门独立党支部全覆盖，为精神文明建设奠定了坚实的组织基础。

做实党密切联系群众的优势。一个支部就是一个战斗堡垒，一名党员就是一面旗帜，农行海南分行结合“四力”（组织力、动员力、推动力、创新力）党组织和“三个出来”（平常时候看得出来、关键时刻站得出来、危机关头豁得出来）党员队伍建设活动，不断丰富文明创建内涵，改进创建形式，深化拓展创建领域，展现了农行大爱。

E

保护生态，打造绿色银行

建设生态文明是中华民族永续发展的千年大计，绿色发展已上升为国家战略，是我国加快推动经济结构调整升级、全面促进经济社会可持续发展的有效途径。农行海南分行把绿色发展理念深度融入精神文明创建活动中，积极支持绿色经济、推行绿色办公、拓展绿色服务，全方位打造绿色银行。

守住绿色生态。碧海蓝天、青山绿水，是海南发展的核心竞争力，也是海南发展的最大底气。农行海南分行以绿色金融为切入点优化信贷结构，持续推动绿色信贷业务与行业信贷政策深度融合，积极引导信贷资金流向，大力支持大气污染治理、新能源产业及绿色制造业，严格执行“两高一剩”行业信贷规模，强化名单制管控，加大对落后产能行业总量压降和结构调整，大力支持一批绿色运输项目、清洁能源项目、资源循环利用项目等绿色项目，有效支持企业绿色发展、循环发展、低碳发展。截至目前，绿色信贷规模达近60亿元。

推行绿色办公。创造良好的办公、营业环境，践行绿色办公理念，农行海南分行将其融入日常的经营行为中，体现在平时工作的每个细节里。农行海南分行一方面加强环境建设，认真执行海口“双创”等城市容和环境管理有关规定，坚持以创建整洁、优美、文明、卫生的办公环境为目标，积极改善优化办公环境，培育文明新风，树立良好社会形象。另一方面推行无纸化运营和绿色办公，提倡“厉行节约、反对浪费”的社会风尚，培养员工节能意识，引导员工形成绿色发展方式和生活方式，努力实现节能减排和低碳排放。

拓展绿色服务。对于农行海南分行客户而言，“绿色金融”带来的的是实实在在的方便。该行加快绿色服务渠道建设，积极引导客户使用网上银行、电话银行、手机银行、自助设备等电子银行服务渠道，促进了居民和企业金融消费习惯的改变，有效降低客户对柜面资源的依赖。同时，大力拓展ETC卡业务，倡导绿色出行，减少排放，提高通行效率，这既极大地方便了客户，减少了客户在网点的等待时间，提高了服务效率，也大量减少了柜面办理业务过程中的纸质凭证和其他资源消耗。

文明始终是最纯美的底色、最永恒的追求。农行海南分行将继续以农总行立足新发展阶段，贯彻新发展理念要求为指导，坚持党建统领，围绕建设“四位一体”美丽海南农行总目标，将业务经营发展和精神文明建设有机融合，深入推进文明单位创建，全力打造政府满意、社会认可、客户青睐的自贸港金融服务优质银行，在高质量推动海南自由贸易港建设中扛起新担当、展现新作为、作出新贡献。

B

文明聚力，引领业务发展

业务拓展到哪，文明创建就跟进到哪。农行海南分行站在时代前沿，引领风气之先，最大程度发挥精神文明建设引领推动业务发展的强大力量，切实担负起服务自贸港建设和海南经济发展的“国家队”和“主力军”作用。

“农行海南分行持续保持服务实体经济的强劲态势，以精神文明建设铸魂聚力，不断引领业务发展，真正做到文明领航，业务跟进，为支持海南自贸港建设作出更大贡献。”农行海南分行党委书记、行长吴金铎表示。

扛起责任担当，支持地方经济发展。农行海南分行充分发挥金融力量，突出服务实体经济和供给侧结构性改革，近3年累计投放贷款超

过100亿元，持续满足重点基础设施建设项目的融资需求，有力支持了全省“五网”及十二大重点产业项目。切实解决民营小微企业融资难、融资贵的问题，累计向省内小微企业和个私业主投放贷款近85亿元，减费让利超过3000万元。积极服务自贸港建设，率先出台《关于支持海南自由贸易港建设的指导意见》和2020年政策清单；在三沙市设立中国最南端的第一家二级分行——农行三沙分行，在海口江东新区设立全省金融机构首家二级分行——农行海口江东分行；成为首批在海南“单一窗口”为客户提供在线跨境贸易金融服务银行；成功办理全省首单离岸贸易项下贸易融资业务，市场份额72.2%；大企业大项目

建成海南首家5G+智慧银行，盛装亮相世界互联网大会；辖内海口龙华支行营业部被中国银行业协会评为2019年度银行业文明规范服务五星级网点，在全辖区营造了网点服务争先创优的浓厚氛围。

擦亮服务品牌，树立良好窗口形象。作为窗口服务单位，提供优质的服务是树好品牌形象的重要举措，农行海南分行积极推进窗口服务文明规范，每年持续开展五好网点、百家网点、千家网点等评选工作，并以“网点金融生态圈建设”为主线，加快推进数字化运营体系建设，提升本外币一体化的客户服务能力和价值创造能力。2018年建成农行海南分行首家智慧银行——农行国瑞支行，实现95%以上传统人工柜台业务由客户自助办理；2019年在农行三沙分行

参赛并勇夺第一名，展现海南农行责任担当和良好的品牌形象。打造“海南农行文化大讲坛”活动品牌，已经举办讲座6期，营造“书香农行”文化氛围。

树立先进典型，发挥示范引领作用。农行海南分行始终注重发挥先进典型对发展的引领和推动作用，在辖内广泛开展“道德模范”“青年模范”“两优一先”等先进个人和先进集体评选表彰活动，在一线实践中培树先进典型，从群众关注中发现先进典型，于日常工作用好先进典型，通过典型引路，起到“树起一个点，带动一大片”的效应，激励和带动广大干部员工以更加坚定的意志与昂扬的斗志干好农行事业。

C

关爱关怀，建设家园银行

机制先行，强化制度保障。为营造全行凝心聚力谋发展的良好氛围，打造文明和谐的工作基调，农行海南分行在民主管理方面做细做实，不断建立健全职工代表大会制度，按相关规定组织召开职工（会员）代表大会，对涉及员工切身利益的事项进行审议表决，充分发挥职工（会员）代表能力，强化机关服务基层的制度保障，确保员工合法权益得到有

效保护。同时，实行行领导蹲点和前中台部门值班工作制度，下基层广泛听取员工意见，关心员工生活，近3年通过实行“基层值班制度”解决基层实际问题近300个。

问题导向，精准排忧解难。为打造员工“幸福港湾”，农行海南分行将人文关怀作为“家园银行”建设的着力点，积极举办全行职工运动会、足球赛、羽

毛球赛、乒乓球赛等各类运动赛事20余场次，建设行史馆、党建活动室、员工健身房、员工食堂和母婴室等5类职工之家，为员工创造良好的工作生活环境；每年制定为员工办实事清单，多方面、多层次、多角度服务和满足不同员工的需求；每年开展为困难员工送温暖活动，切实为员工排忧解难。

综合推进，建设员工港湾。农行

海南分行扎实推进综合治理，强化重点领域安全生产管理，加强对消防、施工、交通、危化品、闲置场所、集体活动等重点领域的风险管控，夯实安全管理基础；强化保密管理、舆情防控、信访维稳等工作，确保全年运行安全稳定运行；强化员工行为管控，积极开展“商賂毒黑”等问题专项排查工作，有效遏制员工违纪违法行为的发生。

D

践行责任，传递社会正能量

模式，推动金融扶贫助农；开展消费扶贫专项活动，形成单位“集中买”、领导干部“带头买”、全行员工“积极买”的消费扶贫良好氛围。近3年来，全行累计投放精准扶贫贷款79亿元，带动服务人口5.8万人，累计投放扶贫小额贷款3.36亿元，在5个国家扶贫工作重点县地区累计投放各项贷款38亿元，扶贫消费总额2000多万元，全面完成各项脱贫攻坚任务。同时，也收获了满满的荣誉和肯定。据不完全统计，截至目前，共13人次、8家集体获得各级表彰，2019年获“全省打赢脱贫攻坚战先进集体”和“全省金融系统脱贫攻坚先进单位”称号。

倾情服务“三农”，提升金融服务能力，持续为“三农”经济注入金融活水。近年来，农行海南分行加强与省农业农村厅合作，探索多种支农模式，发挥各自优势汇聚力量支持乡村振兴；以海南省“五基地一区”、“三棵树”产业、新型农业经营主体等为重点，支持我省热带特色高效农业产业发展，夯实乡村振兴产业基础；积极创新网络融资模式，陆续创新推出“精准扶贫贷”“水果贷”“生猪贷”“养殖贷”等惠农e贷产品，并结合全省乡村发展实际，创新推出“党建+信用村”建设，将党建工作与信用村建设、惠农e贷以及其他业务推进结合起来，目前已创建115个“党建+信用

村”；加大“三农”信贷投放，倾力支持乡村振兴，为建设美好海南再添金融新动力。截至2020年末，涉农贷款余额154亿元，服务“三农”工作连续得到省委省政府肯定和表彰，荣获“助农兴业”奖。

倾心社会公益，致力于做一家有温度有情怀的银行。2020年疫情期间，农行海南分行组建23支青年志愿服务队，在医疗支持、爱心物资捐赠、社区防控、便民服务、政策解读、群众帮扶等方面提供务实有效的志愿服务，累计开展志愿活动201次，活动人数达941人次。辖内各行也多次向企业客户赠送防疫物资，切实履行大行担

当，彰显农行正能量，获得客户高度赞誉。积极组织开展“植树护绿我先行”等绿色公益活动，引导员工树立“爱护环境人人有责”的环保理念；积极引导员工参与台风救灾、爱心助学、义务献血等社会公益活动，传递农行温情；与海南残联共同启动“大家每天都来为残疾人捐助一元钱”爱心万里行助残募捐活动，获得省残联授予的“大爱无疆，助残楷模”荣誉称号。同时，积极支持诚信体系建设，每年为地方贡献税收约2亿元；定期开展金融知识进万家活动，着力保护金融消费者权益，2019年至今客户投诉联动事件办结率均为100%。