



扎根高原基业长青 普惠服务情深似海

——建行青海省分行推动精神文明建设与金融业务发展同频共振

沈烨

近年来,中国建设银行青海省分行坚持以“深化文明创建 打造精品银行”为主题,秉承“以客户为中心 以市场为导向”的理念,多管齐下将文明创建活动同党风廉政建设、业务发展、优质服务等有机结合起来,加快实施住房租赁、金融科技、普惠金融三大战略,统筹兼顾社会效益、客户效益和自身效益,在当地同业中打造了标杆性示范银行,获得“青海企业50强”“全省支持非公经济 发展先进单位”“安全生产先进企业”“纳税信用A级纳税人”等荣誉称号,在全省政风行风测评中连续多年名列金融企业首位。省分行本部和辖属黄南州分行、城东支行被中央文明委授予“全国文明单位”称号,数量位居当地金融系统榜首。



加强组织领导 推动文明创建

建行青海省分行高度重视文明创建工作,成立了以党委书记、行长为组长的文明单位创建工作领导小组,并下设办公室,定期召开专题会议研究精神文明建设有关事项。全行层层落实创建工作责任制,形成了一把 手全面抓、分管领导具体抓、责任部门主动抓、群团组织配合抓、全员参与共同抓的创建格局,推动了创建工作的有序

开展。深入贯彻学习十九大精神,积极推进“两学一做”学习教育常态化制度化,扎实开展“不忘初心、牢记使命”主题教育,牢牢把握学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想这一主线,始终紧扣“守初心、担使命、找差距、抓落实”的十二字总要求,聚焦目标任务,强化组织领导,加强理论学习,深入调查研究,严格检视问题,推

进整改落实。以严的作风、实的要求,保证了主题教育有力、有序、有效推进,全行党员干部呈现出了勤学习、讲党性、勇担当、转作风、守底线的新面貌。加强对贯彻执行各项法律、法规和制度规定的监督检查,推动全行作风建设及反腐败斗争的深入开展,各级班子的凝聚力和战斗力进一步增强,近年来无重大责任事故和重大刑事案件发生。

支持实体经济 诠释文明力量

建行青海省分行多年来以支持地方经济建设为己任,认真贯彻国家宏观调控政策,积极融入当地精神文明建设之中,大力弘扬“五个特别”的青藏高原精神,为当地经济发展、企业成长和金融市场繁荣作出了积极贡献。紧紧把握国家推进循环经济、“一带一路”建设等重大政策机遇,持续加大支持实体经济力度,重点支持青藏铁路公司、黄河上游水电公司、盐湖工业股份等大型

客户和项目,提供了总额超千亿元的信贷支持。积极融入青海“一优两高”战略,支持格尔木鲁能新能源、海东市核心区地下综合管廊、京能光伏、国投青海新能源风电等节能环保项目,绿色信贷投放余额达234.29亿元,覆盖率30.6%;鼎力支持教育、医疗、社保、环保、文化五大民生领域发展,截至目前,为青海省高校、职业技术学校、普通中学累计投放贷款5亿元,向全省医疗

卫生行业投放贷款3.67亿元,为青海省广播电视、旅游业及文化产业累计放贷4.5亿元。在全国建行系统首家推出并发放城镇职工基本养老保险贷款,解决了缴费人员一次性缴纳基本养老保险费存在自有资金不足的困难。与省人社厅联名发行社会保障卡,将各类社保缴费业务和银行业务功能同时载入,极大地方便了全省城镇居民,累计发卡438万余张。

优化服务流程 提高服务质量

建行青海省分行坚持“以客户为中心”“客户至上 注重细节”的服务理念,积极创新优化渠道、流程、产品、模式,为客户提供文明优质、方便快捷的金融服务。通过理念传导、知识竞赛、标兵评选、组织培训、典型选树等系列活动,有效地提高了客户的满意度和忠诚度。加大综合化转型力度,减少客户等候时间,完善和改进操作流程,大力发展网络金融、电子银行业务,提高服务效率和质量。建立行长接待日、“神秘人”检查、95533服务监督电话等制度体系,完善客户投诉处理,在全辖形成了“机关服务基层、上级服务下级、二线服务一线、全行服务客户”的经营理念和工作机制,并根



推进扶贫攻坚 履行社会责任

聚力打好扶贫攻坚战。严格落实金融扶贫要求,选派“第一书记”和驻村干部,因地制宜、因情施策,对贫困户建档立卡,制定针对性帮扶措施。坚持以发展产业扶持为主、资金扶持为辅,积极探索金融扶贫新模式,通过帮扶当地特色产业发展,增强贫困户“造血”功能,向22个定点扶贫村捐赠扶贫资金400多万元,扶贫贷款余额近60亿元。

践行“三带一融合”公益理念。大力倡导青年员工开展“争做志愿者,献爱心、做公益”活动,不断丰富志愿服务形式。先后开展“童心圆梦”志愿公益活动、“善心慧思”爱心助学捐赠活动,为贫困小学生捐赠图书、书包、运动服等。心系玉树雪灾受灾牧民,全行2804名员工积极响应捐款,共募集捐款593150元。捐款全额转至省红十字会,用于玉树雪灾后恢复生产。认真实施“建设未来——中国建设银行资助贫困高中生

成长计划”“贫困英模母亲建设银行资助计划”“母亲健康快车”等公益项目,积极履行大行社会责任。

依托建行大学,启动金智惠民工程,重点培训小微企业主、个体工商户、扶贫对象、涉农群体、基层乡镇扶贫干部等,把培训送到田间地头,以金融赋能乡村振兴,助力扶贫攻坚。与青海大学签订合作办学框架协议,邀请青海大学成为“新金融人才产教融合联盟”理事单位,共同推进全省金融与教育事业的协同创新与发展。截至目前,建行青海省分行分别以金智惠农、惠政、惠学等为主题,针对涉农群体、基层乡镇扶贫干部、公务员及大学生开展系列培训5期,培训462人。开展“不忘初心”“不忘本心”“播撒爱心”“坚定决心”系列活动,将国家扶贫政策、基础金融知识、惠民金融服务通过各类公益活动送到农牧民身边,直接受益群众达1314人。

立足青海实际 培育普惠之花

建行青海省分行结合青海地区实际,不断加大金融对农村牧区、边远地区、小微企业等经济社会薄弱环节的支持力度,以“小额化、标准化、综合化、集约化、网络化、智能化”为普惠金融发展方向,设立普惠金融事业部,认真贯彻省政府支持小微企业发展的60条措施,将普惠金融服务机构向二级分支机构以及县城、乡镇延伸,促进各类金融产品惠及千家万户。

一是以科技引领支付结算体系建设。完成了全行数据大集中,搭建了完整的IT应用体系,构造了以企业级数据库为基础的核心管理系统。二是不断扩大支付结算网络覆盖面。积极推动“三农”发展和新农村建设以及新型城镇化建设要求,加强对县域和城镇基层的服务渗透,完善机构网点布局,搭建电子银行、自助设备、综合网点三位一体的渠道网络。三是为方便残障困难人士到银行办理金融业务,在全省70多个网点设置无障碍通道或相应无障碍服务标识牌,并在全辖100多个网点设立爱心服务窗口,为老弱病残客户提供优质快捷的金融服务。四是以共建共治共享理念,打造“劳动者港湾”,致力于成为老百姓心中最有温度、最为贴心、最有担当、最具责任感的银行,为劳动者提供停靠歇脚场所和周到、贴心服务。截至目前,共建成“劳动者港湾”114个,网点覆盖率100%,其中对外开放卫生间的“劳动者港湾”65个,服务客户累计7万余人次。五是在建行系统及青海省内首创流动金融服务车,填补金融服务网点空白,延伸金融服务触角,使金融服务渗透到最基层、最广泛的农村牧区,打通金融服务“最后一公里”。结合建行“善融商务”特色服务平台,采用“龙头企业+银行+电商公司”的合作模式,为企业和个人商户提供专业化的电子商务服务和线上金融支持,助力青海高原特色产品走出去。

推进人本管理 丰富文明内涵

建行青海省分行将文明创建工作渗透到全体员工的价值习惯、工作习惯和生活习惯中,形成了统一思想、激发正能量的强大合力。定期举办道德讲堂、最美建行人评选、员工故事会等活动,开展职业道德、社会公德、家庭美德和个人品德教育。利用企业门户网站、精神墙、微信平台等大力宣传社会主义核心价值观,形成了重用德才兼备者的用人文化。

为帮助员工树立“诚实、公正、稳健、创造”的建行核心价值理念,树立“要让客户满意,首先要让员工满意”的理念,积极为员工营造良好的工作、学习、生活和成长环境。开展以“思想关爱、工作关爱、成长关爱、健康关爱、家庭关爱”为主要内容的关爱员工行动。及时了解和掌握员工的职场感受和心理需求,着力解决关系员工切身利益的现实问题,增强工作的针对性和有效性。注重用先进的理论教育人,用先进的典型引导人,用健康的文化陶冶人。以创建和谐银行、促进和谐社会建设为目标,通过组织开展张富清同志先进事迹宣讲,教育广大干部职工坚定理想信念,树立正确的世界观、人生观、价值观。不断丰富员工文化生活,增强分行的凝聚力和向心力,结合行业特点和工作实际,扎实开展岗位练兵、演讲比赛、知识竞赛、文艺体育活动和业务技能竞赛等各种形式的精神文明创建活动,营造全员争创的良好氛围,在全行形成了人人争创“文明标兵”的良好局面,全面推进文明创建工作。