

建行青海省分行：展新时代金融新担当新气象

■本报记者 张国静



用优质服务 绘就金融温暖底色

作为国有大型商业银行，建行青海省分行高度重视消费者权益保护工作，以消费者权益保护力量践行使命责任。积极推动消费者权益保护工作纳入全行“十四五”规划、企业文化建设等方面，将强化全流程消费者权益保护作为全行“三大能力”之一，努力实现“四个转变”。不断加强顶层设计，完善制度建设，先后制定修订《中国建设银行青海省分行消费者权益保护教育宣传工作实施细则（2022年版）》等9个相关制度、一个考评方案和一個应急预案，不断强化对消费者权益保护工作的统筹管理、监督指导和考核评价，为消费者权益保护工作有序推进、规范发展奠定了良好基础。

提升客户投诉处理质效，始终将投诉管理作为消费者权益工作的重中之重抓实抓细，积极适应新形势下消费者权益保护的总体要求，夯实消保基础，将消费者权益保护工作充分融入公司治理各环节。建立“四个一”投诉管理机制，严格落实首问负责制。全面畅通投诉受理渠道，优化投诉处理流程，提升投诉处理质效，近三年投诉数据持续下降，客户满意度连续三年超全行平均水平。

同时，该行一直积极践行金融工作的政治性和人民性，不断提升专业性，聚焦民生领域以及经济社会发展薄弱环节，创新优化产品服务，持续拓宽金融服务的广度和深度，以担当助推地区经济高质量发展。



保护消费者权益，一直以来是金融行业亘古不变的主题。

如何践行大行责任担当，树立金融为民、金融惠民、金融便民理念？中国建设银行青海省分行（以下简称：建行青海省分行）坚持以人民为中心的发展思想，秉持“以客户为中心”的理念，不断增强做好金融工作的责任感和使命感，把做好金融消费者权益保护作为新时代履行初心使命的重要标尺，作为塑造全行核心竞争力的关键抓手加以推进，通过为金融消费者提供更丰富的金融产品，用心用情解决群众“急难愁盼”，以更安全、便捷、高效的金融服务，切实维护金融消费者合法权益，持续推动金融更加便民惠民。

用心服务 让安全金融走进千家万户

为切实提升社会公众金融素养，有效防范化解金融风险，营造和谐健康金融环境，建行青海省分行不断创新载体，积极开展形式多样的金融消费者权益保护教育宣传工作，用心用情用力让广大金融消费者更放心、更安心。

为进一步满足不同类型消费者金融宣教知识需求，建行青海省分行面向行外客户、行内员工，开展“构建一套消保课程体系、组织一系列消保宣教活动、打造一个消保3D数字化宣教展厅、组织一次大学生消保主题宣讲活动、拍摄一部消保文化主题宣传片”的“五个一”消保主题文化宣传活动，深刻诠释“温暖消保”主题文化，让消保文化“内化于心、外化于行”。

普惠金融 助力经济高质量发展

党的二十大报告提出，要实现好、维护好、发展好最广大人民根本利益，紧紧抓住人民最关心最直最现实的利益问题，坚持尽力而为、量力而行，深入群众、深入基层，采取更多惠民生、暖民心举措，着力解决好人民群众急难愁盼问题，健全基本公共服务体系，提高公共服务水平，增强均衡性和可及性，扎实推进共同富裕。

普惠金融与共同富裕高度契合，是推动实现共同富裕的重要着力点。近年来，建行青海省分行作为扎根地方的国有大行，充分认识到支持民营实体经济高质量发展对推动金融业务发展、防范化解金融风险的相互促进作用，积极主动帮助民营企业解决“急难愁盼”，向民营企业提供高质量、综合性金融服务，用金融活水浇灌我省民营小微企业。立足青海区域实际，该行坚决贯彻落

同时，聚焦老年人、新市民、农村及务工人员、大学生、少数民族、残障人士等重点客群，开展“特色化+专属化+阵地化”金融知识宣传教育活动。通过编制大字版金融知识宣传电子折页，方便老年人阅读；打造“智能班克”讲消保语音服务，助力老年人利用闲暇时间“听懂”金融知识。

为创新高原农牧区金融消保宣教模式、助力少数民族百姓金融素养提升，该行依托其1795个“裕农通”普惠金融服务点，把“线上课堂”开在田间地头，服务乡村地区，让老百姓能够随时随地学习金融消保知识；利用节假日，组织员工前往代发工资单位、建筑企业、进城务工服务中心等地，开展金融消保知识宣传。

实党中央国务院和省委省政府决策部署，按照总行党委工作要求，积极发展普惠金融，支持民营经济，有效助推地方民营企业及个体工商户高质量发展。

今年以来，建行青海省分行全面贯彻党的二十大精神，扎实开展主题教育，深入推进助企暖企春风行动，成功举办“助企暖企 春风行动”银企对接会，通过搭建平台与多家异地省级商会及各商会、协会会员企业进行“面对面”银企对接，提供“一对一”对接服务，全面展现建行多元化综合金融服务成果。

同时，该行充分发挥金融资源优势，面向全省民营小微企业及女性群体创办的小微企业及个体工商户，创新推出“青商惠贷”和“高原巾帼贷”专属融资服务方案，灵活满足企业多元化金



融服务需求，为稳定经济、提振信心作出积极贡献。近两年，累计发放普惠金融贷款97亿元，服务小微客群1.54万户。实施普惠金融小微贷款退息，且当年已累计为近10000户小微企业和个体工商户退减息约800万元，有力减轻我省小微市场主体融资成本，并得到广大小微企业主、个体工商户一致好评。2022年小微企业金融服务监管评价结果为“一级”，该行已连续三年获评“一级”。

此外，建行青海省分行积极响应国家、省、市相关政策要求，“抵押快贷”余额超过千户，余额突破10亿元大关，截至8月底，普惠金融贷款余额达46.74亿元，较年初新增12.76亿元，增幅37.55%；普惠金融客户达8830户，较年初新增2577户，增幅41.21%。

特色服务 为金融消费者保驾护航

作为致力于服务国家、服务民生的国有大行，建行青海省分行在保障消费者合法权益的路上秉持初心，传递着大爱温暖。积极转变服务模式，主动深入校园、农牧区、田间地头，“点对点”为不同消费者提供高效优质服务，通过开展主题活动、开创新产品、打造新模式，竭力帮助消费者提升金融素养和风险防范能力。

深入校园开展“金蜜蜂进校园引领宣教新风尚”主题活动，引导和帮助大学生树立理性消费观。继续推进大学生“金蜜蜂”——我与建行消保的故事主题演讲大赛活动，将获奖选手优秀作品录制成作品集，并在各大高校播放，引导大学生通过正规途径学习金融知识，帮助他们理解金融知识学习的重要性；案例化讲述预防非法校园贷、识别非法集资知识等内容，帮助他们远离非法金融活动。

以防范金融诈骗、保护消费者权益为背景，以农牧区真实事件为改编素材，拍摄消保金融知识普及教育宣传片《大山深处有人家》，通过该宣传片展播，拓宽农牧区消保宣传渠道，为建立同一“屏”共振线上消保阵地提供了思路，促进农牧区金融知识宣传教育入脑入心、走深走实。

结合“新市民”服务政策，配套开展专属化金融服务，开展就业、上学政策指导，帮助他们开通代发工资账户，全面做好安全用卡常识宣传。同时，面向家中留守老人及儿童，提供远程金融知识教育服务，缩小城乡差距，让“他乡变故乡”。

印制发放少数民族语言八项权益知识手册，传播金融知识，提升县城地区群众金融素养。

通过抖音、微信、快手等渠道发布手语办理业务短视频和银行卡风险提示信息，更好地帮助残障人士学习掌握金融知识，维护自身权益，让残障人士切实感受到有温度的建行金融服务。

通过建行研修中心“金智惠民”频道精品课程及微电影展播，以“沉浸式、案例式、场景式”课程，实现金融知识“触手可及”，让金融消费者“一看就懂、一学就会”。充分发挥数字化宣教优势，通过“多彩消保3D数字化展厅（青海馆）”，以互联网视角呈现全方位、立体式的互动观展体验，着力打造共享数字金融。加强与监管机构合作，依托数字化平台，推动将金融知识宣教纳入国民教育体系。

引活水用实招

助力乡村振兴

“务农重本，国之大纲”。全面推进乡村振兴，离不开强有力的金融支持。近年来，建行青海省分行持续创新拓展服务各类涉农主体的广度、深度和精度，通过强载体、优服务、出实招，推动金融服务下沉到田间地头、走进农民心里，着力提高农村及偏远地区金融服务可得性，在助力乡村全面振兴中走出一条特色之路。

2016年至2023年，该行先后承担83个村的定点帮扶任务。目前，还有11个村帮扶任务仍在继续。其中由省分行牵头的定点帮扶村有2个，分别为海东市化隆县牙什尕镇黄河沿村和海南州贵南县茫曲镇江当村；海东市分行定点帮扶村有3个，分别为循化县查汗都斯乡红光村、积石镇沙坝塘村、乐都区高庙镇保家村；海西州分行定点帮扶村有2个，分别为都兰县察苏镇东山村、乌兰县柯柯镇东沙沟村；海南州分行定点帮扶村有2个，分别为尖扎县坎布拉镇多加办事处坎加村、古日羊麻村；海南州分行定点帮扶村有1个，为共和县曹多隆村。8年来，累计捐赠帮扶资金1025万元，先后选派帮扶干部共计20人次，建行青海省分行36名处级以上干部，结对帮扶省分行定点帮扶村的36户农户。

江当村是一个以农为主、农牧结合的行政村，这里平均海拔3000米，种植结构相对单一。青稞、燕麦及油菜是江当村的主要农作物，一年下来每亩收益不足300元。建行驻村工作队经过考察调研，决定从优化产业结构着手，发展青贮玉米种植。但在海拔3000米的江当村种植玉米难度极大。工作队租赁了一小块农田，买来种子、薄膜、化肥，自己动手，起垄覆膜，按照视频教程，一步一步学着做。这一切村民看在眼里，起初有村民还会嘀咕：“城里人胡整呢！江当村不可能种出玉米。”

随着青贮玉米试种成功，不仅让村民有了新的认识，也让种子企业惊讶，派人实地查看调研。后来，江当村开始以村集体为主体，承包村民土地推广种植玉米，第一年一亩能产4吨青贮玉米，按照一吨500元的价格算，一亩地至少有1500元的利润，这收益是以前的几倍。现在，村里人不愿意将土地流转了，都想自己种青贮玉米。目前全村玉米种植面积达475.5亩，产值达100万元。从1亩到近500亩，青贮玉米已成为村民增收致富的重要渠道。

此外，青贮玉米种植还为江当村的牛羊养殖提供了优质饲草，带动了江当村以及茫曲镇其他村的种植业及牛羊养殖产业发展。从2021年开始，全村1080亩耕地，有近一半在种植青贮玉米，在提高土地附加值的同时，降低了养殖成本，江当村种植养殖结构调整成功突围，正逐步形成种植、养殖协同发展的良性循环。

沿黄植绿，荒山变青山。从前的黄河沿村，一边是清清的黄河水，一边是寸草不生的红土山，村子占地面积不大，却被5亩寸草不生的红土山半围在脚下，每当遭遇暴雨天气，山上的泥土经常随着雨水冲入黄河。

2015年，建行青海省分行响应号召，主动对口帮扶黄河沿村。第一任建行驻村第一书记刚到黄河沿村，就定下了植树造林、阻止泥沙流入黄河这一工作目标。由于气候干旱等自然原因，要想在荒山上种活一棵树十分不易。建村一任又一任驻村干部带领村民植树造林，累计投入资金40多万元，在5座荒山的山坡上种植了5万多株苗木。现在水土流失得到有效治理，泥土不出山，不入黄河的目标基本实现。

从脱贫攻坚到乡村振兴，8年多时间里，建行青海省分行党委高度重视黄河沿村的帮扶工作，因地制宜为帮扶村办实事、办好事，驻村工作队想方设法攻坚克难，和村民一道苦干实干，凝心聚力助力乡村振兴。截至2023年6月，建行青海省分行累计向黄河沿村投入帮扶资金164万元，用于荒山荒坡治理、乡村基础设施建设、耕地水渠修复等。

创新服务方式，引来金融活水。建行青海省分行通过下沉服务重心，以党建引领发展，发挥金融服务“共享性、普惠性、科技性”的先进理念，运用先进的金融科技力量，突破金融服务市场的难点和堵点，在不具备传统物理网点建设条件的农村、城市郊区、开发区所辖村庄等地区，与村委、村卫生室、优质商超、小卖部等第三方合作，利用其在上述地区的自有渠道，共建“裕农通”普惠金融服务点，为周边农村客户提供助农取款、现金汇款、转账汇款、代理缴费、查询等金融服务，提供反假币和反洗钱宣传、金融知识普及以及惠民惠民多元化综合服务。

截至今年8月末，建行青海省分行共建有“裕农通”普惠金融服务点1773个，覆盖全省34%行政村，服务农户5.77万户。“裕农通”综合服务平台累计交易129.13万笔，其中民生场景缴费41.74万笔。

