勇担创文责任 彰显大行担当

——农行十堰分行文明创建工作纪实

记者**马胜江** 通讯员**王洋 乐建鸿**

进包联村开展创文志愿服务活动

为医护人员办理金融业务

向广大群众普及金融知识

为客户提供优质服务

长期以来，农行十堰分行把积极参与城市文明创建作为“展形象、促发展”的重中之重，以做优服务为抓手，以服务地方经济发展为己任，通过“金员参与，共建共享”不断为创文作出新贡献。近三年来，该行先后被中国农业银行、湖北省金融工委、十堰市总工会授予“五一劳动奖状”，荣获全省金融服务三农先进单位、十堰市支持经济社会发展突出贡献金融机构等荣誉。

加强领导 全员参与

8 月 18 日下午，农行十堰分行召开创文暨迎接国测推进会，对参与创文工作进行再安排、再部署。该行党委委员、纪委书记李星要求，全行要加强组织领导，合理安排部署，发动全员参与，落实责任担当。

今年以来，该行多次召开创文工作会议，成立由行主要领导为组长的创文工作领导小组，下设办公室，每次活动安排到人到岗，打造文明服务单位。同时，倡议全行员工从自身做起，带动身边人讲文明话、做文明事、当文明人。在开展创文工作中，该行除要求各网点严格落实属地责任外，还承担位于十堰城区、郧阳区柳陂镇兴盛村的 3 个文明劝导服务点以及 10 个“门前三包”点位创文工作责任，每次开展活动至少安排 30 人参加。

该行在全市 30 余家网点树起“创文明、优服务”模范标杆，将每个网点打造成文明新风传播地。走进各服务网点，无障碍通道、便民电话、应急消防设施，防金融诈骗提示牌、文明新风提示牌一应俱全，营业大厅内放置有分类垃圾箱、划有排队“一米线”，饮水机、沙发等便民设施齐备。此外，对每项业务收费、办理流程均进行公示。热情有礼的大堂志愿者，从测量体温，到回答咨询、讲解产品，再到指导办理业务、礼貌送别客户，每个环节都让客户享受到优质服务。

在每个网点、每个窗口、每个岗位，该行员工都始终用实际行动当好金融服务行业文明使者，让文明新风吹遍各个角落。

发挥优势 助力发展

长期以来，农行十堰分行坚持把参与文明创建工作与助力地方经济发展紧密结合。特别是今年疫情防控期间，该行积极对接市场信贷需求，抓实信贷投放工作，营造良好信贷环境，全力支持我市疫后重振和经济高质量发展。

信贷投放超历史。截至 6 月底，该行各项贷款达 203.7 亿元，在我市国有大型商业银行中率先突破 200 亿元，比今年初净增 18.6 亿元；上半年累计投放贷款达 35 亿元，增量份额达 44.68%，存量、增量在四大国有银行中排名“双第一”。其中，中小微企业贷款余额 82.47 亿元，比年初增长 14.98 亿元；民营企业贷款余额 33.86 亿元，比年初增长 4.99 亿元。

重点项目支持多。该行积极对接重点项目，对复工复产清单内 14 个重点项目授信 62.3 亿元，累计投放资金 20.6 亿元。其中，今年新投放郧西县河夹扶贫产业园建设 PPP 项目、武西高铁十堰北站片区高铁小镇等 8 个重点项目资金共计 6 亿元。

防疫贷款走在前。为全力支持疫情防控工作，该行对 11 家纳入再贷款政策的重点医用物品和重点生活物资名单内企业授信 2.82 亿元，发放贷款 1.72 亿元；对疫情防控重点保障企业新增授信 20 户、金额 3.91 亿元，已投放贷款 16 户、金额 2.7 亿元，专项优惠贷款新增授信、发放额、优惠贷款户数覆盖率同业排名前列。

复工复产全覆盖。该行全面完成抗疫企业名单内、复工复产名单内 1498 户客户对接工作，明确金融需求客户 130 户，金额 58.6 亿元，已完成授信 53.31 亿元；对接“百行进万企”名单内企业 2764 户，对接数量位列同业第一。今年 3 月以来，该行主动做好金融服务春耕备耕、农产品稳产保供工作，县域地区贷款比年初净增 9.66 亿元，增速高出全省农行 2.36 个百分点。截至 6 月底，该行全行监管考核口径普惠金融领域贷款 16.97 亿元，比年初增加 5.35 亿元，超额 2.63 亿元，完成率为 196.65%，实现普惠金融“两增两控”考核靠前的目标。

脱贫攻坚显担当。截至 6 月底，该行精准扶贫贷款余额 39.09 亿元，比年初净增 8.66 亿元，累计支持贫困户 75399 人；“惠农 e 贷”余额 3.92 亿元，比年初净增 1.04 亿元；大力推进 52 个村整村农户信息建档工作，建档 627 户、授信 627 户，授信金额 10092 万元；消费扶贫线下销售额 165.15 万元，线上采购额 53.19 万元；在惠农网点建设方面，2019 年全省农行唯一一家新增物理网点竹溪县蒋家堰支行开门营业，2020 年新增的郧阳区鲍峡镇人工网点开门营业。

做优服务 树立形象

长期以来，农行十堰分行坚持产品创新、服务创新，不断树立城市文明窗口良好形象。为更好服务实体经济，该行大力开展“百行进万企”活动，成立营销专班，建立“厂长-行长”直接对接机制，实现服务对接 100%覆盖、融资需求 100%摸清、批报业务 100%督办。同时，针对小微企业客户创新推出“复工贷”产品，最高授信额度达 3000 万元。在此基础上，充分运用数字化转型成果，大力推广“纳税 e 贷”“抵押 e 贷”“链捷贷”等线上产品，构建了线上线下协同的产品服务体系。

今年以来，该行信用贷款余额达 3.73 亿元，比年初增长 80%；小微企业中长期贷款 35.24 亿元，占比达 65.69%。疫情防控期间，该行开通绿色通道，推广手机审批贷款业务，累计实现移动审批贷款 55 笔，金额 5.61 亿元。

为缓解企业资金困难，该行灵活运用宽限期、展期、无还本续贷等政策，对全市法人贷款实施临时性延期还本付息。截至 6 月底，共为 55 家企业提供展期服务，金额 3.44 亿元；对 11 家企业 34 亿元贷款调整结息周期，预计延迟付息金额 4226 万元。与此同时，严格落实“七不准”“四公开”“两禁两限”监管要求，主动调降贷款利率，普惠贷款平均利率低于同业平均利率 1.61 个百分点，利率比年初下降 0.64 个百分点，比同业平均多下降 0.2 个百分点。

为减少疫情对农产品销售的影响，该行通过中国农业银行扶贫商城平台，为我市各县（市、区）产业大户、龙头企业提供免费入驻、上线帮扶、统一推广等服务，带动 14 家企业实现销售额 602 万元。为解决疫情期间现金交费不便问题，该行积极对接相关部门，推出智慧校园、智慧物业等交费平台，其中为 38 家高校、私立学校、幼儿园提供“无接触”线上交费服务。

针对个人金融业务，该行积极推广农行聚合码免费线上申请服务，让商户“一码在手，收款无忧”。助力疫后复工复产，创新推出“集团 e 贷”“烟商 e 贷”“医护 e 贷”“教师 e 贷”等纯信用免抵押担保线上个贷产品，实现立贷秒批，利率超低。加大新老客户回馈力度，相继推出“汇利丰”“金钥匙·安心得利·灵珑”等理财产品，开展“金秋之约、福礼驾到”“立绑立赢”等活动，满足客户日常投资理财需求。

在网点服务转型创新上，该行按照“智能化、轻型化、营销化”思路，对业务量较大的 21 家网点进行标准化装修，优化网点环境，提升客户体验感。在智能网点服务提升上，对柜面业务流程进行拆分、合并、拼装、重组等标准化改造，超级柜台上线近百个零售业务 APP，实现了从“你要办什么”到“我想办什么”的模式转变。其中，对公开户实现“信息预处理、客户经理线上尽职调查、客户免填单、网点一键触发、中心审核要件”新型业务办理模式，可完成“7 类性质账户开立+13 项产品签约+特色产品签约”一次性快捷办理。

强化金融知识宣传，农行房县支行以“金融知识进万家”活动为载体，对消费者权益保护、个人贷款业务咨询、投资理财等金融知识进行广泛宣传；农行武当山支行积极参与武当山经济特区“全民反诈 你我同行”暨网络安全宣传活动；农行郧西支行以该县开展的农民丰收节为契机，向广大群众普及金融知识；农行十堰分行与市公安局联合举办“农行杯”十堰全民反诈骗创意作品有奖征集活动，累计征集各类反诈骗创意作品 1697 件，网民点赞达 41 万余人次，为全市打击电信诈骗营造了良好氛围。

绘就文明底色 唱响幸福欢歌

——中国人寿保险股份有限公司十堰分公司创文工作纪实

记者**马胜江** 通讯员**蓝倩**

召开创文工作专题部署会

组织开展志愿服务活动

客服中心青年员工风采

防疫志愿者入户排查返乡人员信息

近几年来，中国人寿保险股份有限公司十堰分公司(以下简称中国人寿十堰分公司)以服务“现代新车城、绿色生态市”建设为中心，以创建省市级文明单位为目标，严格落实“两个测评体系”内容标准，切实在机制建设中共建文明、在队伍建设中播种文明、在文化建设中传承文明、在经营发展中彰显文明，较好促进了公司高质量发展。公司连续三年被市政府授予“全市服务经济发展突出贡献保险金融机构”，先后荣获湖北省第十五届“守合同重信用企业”、2018-2019 年度十堰市“守合同重信用企业”称号；中国人寿“创新发展 舍我其谁”建功立业劳动竞赛优秀组织奖，中国人寿 2019 年助推脱贫攻坚先进单位荣誉称号。

围绕共建共享完善工作机制

中国人寿十堰分公司着力在建立健全创文工作长效机制上下功夫，将创文工作贯穿公司发展全过程。

压实责任，强化创文工作组织保障。该公司坚持将创文工作作为“一把手”工程抓实抓细，成立以党委书记、总经理任组长的文明创建活动领导小组，根据具体创建目标制订年度实施方案，召开专题部署会议，将创文工作纳入全年工作同安排、同推进。

多维宣传，激发创文工作思想活力。借助公司内部各种宣传媒介，对创文工作动态进行即时播报，全方位展示创建成果，激发全员参与创文的积极性、主动性和创造性。

立足全员，增强创文工作思想认同。该公司充分利用现有宣传阵地，将全员对美好生活的愿景与公司高质量发展紧密结合，推动“中国梦”成为每位员工的“国寿梦”，让全员共享创文成果，实现互惠共荣。

强化共识，巩固创文共建共享成效。该公司紧跟全市创文工作步伐，在社区包联服务、公益广告宣传、“洁美家园靓车城”专项行动、“门前三包”责任落实等工作中，对标对表补齐短板，强化合力共创意识，做好经费投入保障，建立创文督导自查制度，圆满完成了各项工作任务。

围绕党建引领提升创建效能

中国人寿十堰分公司坚持以党建为引领，以作风建设为抓手，严标准、严举措、严纪律，增强干部员工政治自觉、制度意识及纪律观念，进一步振奋精神，提升创建效能。

强化政治自觉。扎实开展党的十九届四中、五中全会精神专题学习，推动“两学一做”学习教育制度化常态化，强化“不忘初心、牢记使命”主题教育，全体党员干部旗帜鲜明讲政治，顾大局、强担当，以实干、实绩、实效彰显“四个意识”，做到“两个维护”。

改进工作作风。组织开展“作风建设年”活动，弘扬“守纪律、有激情、在状态、抓执行”的工作作风，营造爱岗敬业、团结和谐、奋发有为的工作环境。

扎紧制度笼子。先后出台《关于建立“五假”干部惩戒机制的通知》《关于强化规矩意识狠抓制度执行的通知》《关于进一步弘扬“两真”“两极”和“四有”干部文化的实施意见》等文件，教育全员知敬畏、存戒惧、守底线。

选树先进典型。在选树“巾帼岗位能手”“青年文明号”“年度优秀党员、先进员工”的基础上，激励干部员工创先争优，涌现了一批新典型，如“创新发展 舍我其谁”建功立业明星(标兵)以及“战疫复产 抗疫先锋”“国寿奋斗者”“国寿领读者”等。

围绕文化建设传承创建精神

中国人寿十堰分公司坚持将文化建设渗透到全员创文中，以各方合力实践“人民至上 生命至上”的价值理念。

树立行业标杆。深入推进诚信文化建设，通过开展诚信签名、诚信承诺、专题教育月、诚信合规日等活动，将诚信文化融入日常工作、展业经营和客户服务全过程，形成了“争做诚信先锋、合规模范”的良好文化氛围。培育学习型成长型员工，突出比专业、比创新、比技能、比服务，依托“国寿 E 学”“手机易学堂”等内部培训平台，以及系统内各类劳动竞赛、柜面星级服务评选等实操平台，引导员工勤于学习、更新知识，创建学习型领导班子、学习型组织。

践行志愿精神。重视培育、激发全员“关心社会、关爱他人、关怀弱势”的志愿精神，积极开展“足印社区·户户走到”“包联社区志愿服务活动”“关爱社区留守儿童”等志愿服务活动。今年 5 月至 9 月，组织 53 名志愿者深入张湾区车城路街办张湾社区开展志愿服务活动，总服务时长达 1721 小时。9 月 20 日，市创文办对该公司志愿服务工作进行通报表扬。

坚守责任初心。广泛开展无偿献血、爱心捐款、扶贫济困等社会公益活动，用实际行动践行企业责任初心。今年 1 月 27 日，该公司向全市 3.6 万名坚守抗疫一线的医护人员捐赠“守护天使医护人员特定保险”，风险保障总额达 180 亿元。之后，陆续向十堰市捐赠口罩、消杀防疫等物资 10 余万元，组织公司青年团员、全体党员捐款 2 万余元，为疫情防控贡献力量。

弘扬社会新风。深入贯彻落实《中国人寿员工道德规范》，培育爱岗敬业精神，强化诚实守信意识，引导全员将思想行动统一到“成己为人，成人达己”的企业文化上来。组织开展文明礼仪普及教育以及文明劝导、文明出行、文明餐桌、文明上网等系列活动，使干部员工自觉成为高尚品德的传播者和践行者。今年 6 月 11 日，该公司“一把手”向全员发出“公筷公勺”倡议，全体员工纷纷签名承诺；以“小餐桌”带动“大文明”，争做文明行为的传播者、健康生活的践行者、环境卫生的维护者，共同建设十堰美好家园。

关心关爱员工。围绕“以人为本”的思想，紧盯传统节日、重要节点，开展各种兼具知识性、艺术性、娱乐性的文体活动，激发组织活力，丰富员工精神文化生活。如“五四蔚火传承新时代，青春竞展新作为”主题诗歌朗诵、“遵纪守法携手筑梦”职工法治宣讲、“疫情下的心理健康与辅导”专场活动、“话重阳颂党恩”离退休老干部户外采摘活动、“重振国寿再出发”职工健步走活动、“四季送关怀”系列活动等。

围绕转型发展彰显创建成果

中国人寿十堰分公司始终秉承“客户至上”的服务理念，持续优化服务体系，不断提升客户满意度。

以提供优质文明服务、塑造国寿良好形象为重要内容，全面升级柜面服务，依托“国寿云助理”“中国人寿寿险 APP”“国寿 AI 健康平台”等载体，打造文明服务、示范服务窗口。今年疫情防控期间，该公司完成线上理赔业务 101 件次，提供“空中柜员服务”近 300 次。对今年内失效的保单提供免息复效服务，由客户提出复效申请，公司免除复效利息。

充分发挥保险风险转移和资金补偿作用，主动对接民生保障需求，大力开展疾病保障型、意外风险保障型业务。自 2019 年以来，通过实施创业扶持计划，服务企业稳岗就业，吸纳应届大学生、社会待业人员、下岗职工、农村富余劳动力 3 千余人。同时，紧紧围绕市委、市政府关于打好防范化解重大风险攻坚战总体要求，始终将防控金融风险贯穿公司发展全过程，牢牢守住了不发生系统性金融风险的底线。

履行央企责任，助力脱贫攻坚。中国人寿保险(集团)公司在郧西县和丹江口市持续开展定点扶贫工作以来，在产业扶贫、保险扶贫、智力扶贫、电商扶贫、公益扶贫等方面累计投入帮扶资金超过 1 亿元。中国人寿十堰分公司自 2015 年以来，已投入各项资金 100 余万元，认购扶贫农特产品价值 20 余万元。今年，该公司定点帮扶的 11 个村全部脱贫，被中国人寿保险(集团)公司授予“助推脱贫攻坚先进单位”称号。

站在新起点，当有新作为。中国人寿十堰分公司将以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，努力探索新形势下文明创建新途径、新方法，再接再厉，团结奋进，为服务地方经济社会高质量发展、助力“现代新车城、绿色生态市”建设作出新的更大贡献。