

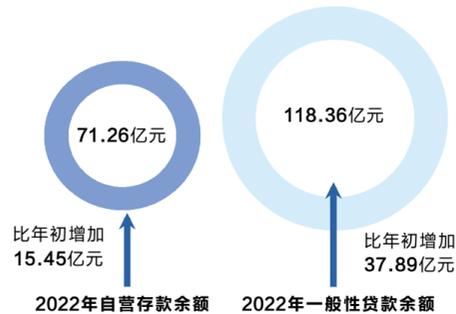
# 用心 用力 用真情 塑造“百佳”新形象

□记者 俞浙前 通讯员 夏靓彬

百舸争流千帆竞，勇立潮头敢为先。2022年，中信银行舟山分行认真学习贯彻落实党的二十大精神，用心、用力、用真情，坚定不移推进金融服务更有温度，在“百佳”创建求新求变的过程中，服务品质不断提升，逐渐形成了以“温度”为核心，独具特色的“桥文化”，即“温暖之桥、责任之桥、发展之桥”，让中信优质金融服务品牌飞入寻常百姓家。在助力实体经济高质量发展的同时，切实践行为民服务的初心，在舟山市场上不断提升中信银行良好的市场形象和社会形象。

## 【数读发展】

2022年，中信银行舟山分行存款规模达189.62亿元，较去年增幅39.05%。自营存款余额71.26亿元，比年初增加15.45亿元，余额在全国性股份制商业银行中排名第1位。对公存款余额54.27亿元，比年初增加11.36亿元，余额在全国性股份制商业银行中排名第1位。个人存款余额16.99亿元，比年初增加4.09亿元，余额及增量在全国性股份制商业银行中排名第2位。一般性贷款余额118.36亿元，比年初增加37.89亿元，余额在股份制商业银行中排名第1位，增量排名第1位，超过所有国有大行。对公贷款余额92.40亿元，比年初增加41.49亿元，余额及增量在全国性股份制商业银行中均排名第1位。个人贷款余额25.95亿元，余额在股份制商业银行中排名第1位。2022年该行行累计投放普惠贷款5.79亿元、制造业贷款19.75亿元、乡村振兴涉农贷款5.55亿元、绿色贷款3.35亿元、科技贷款4.52亿元；为中小微企业及个人客户累计减免各类贷款利息、手续费等超过400万元，实施延期还本付息贷款金额7040.09万元，落实无还本续贷金额1.65亿元。



## ■ 全力服务新区经济 彰显责任担当

2022年9月，中信银行首笔船舶类出口信贷团项目落地舟山，成功为新加坡某石油公司投放出口买方信贷融资，顺利交付首艘7999DWT加油驳船。该项目融资主体在新加坡已有超过30年经营历史，与全球主要船用油公司合作关系稳定；2018年与舟山市政府签署备忘录，设立子公司，成为首家获得牌照的外商独资海上燃料油供应商。2020年，这家石油公司与国内船厂签订了三艘船舶建造合同，由中国信保承保出口买方信贷保险。从项目结构及实际出发，为落实船舶抵押、租金账户管理等要求，以中信银行舟山分行作为牵头行与信银国际新加坡分行组建银团方式，共同全力推进。该项目在跨境银团、企业、中国信保、境内外律所等多方共同配合和努力下，最终实现了船舶当天交付、融资当天发放。银团的专业能力和高

效协同，得到各方高度认可。近年来，中信银行舟山分行紧跟浙江自贸区建设步伐，围绕舟山全市重大项目规划建设，加快推动重点项目储备及落地。同时，深耕实体经济攻坚。2022年，该行积极对接各类重大项目，推动城市更新、农村基础设施建设、石化新材料、能源等项目落地，切实为项目建设做好金融服务。为定海、普陀两区城市更新贷款授信42.2亿元，已投放25.1亿元；为定海新投放保障房贷款0.9亿元；为岱山农村基础设施类贷款授信3.25亿元，已投放1.2亿元；为浙石化新增投放贷款13亿元，有效满足自贸区建设融资需求。为六横公路大桥工程（二期工程）政府专项债项目提供全程的债券承销顾问服务，首期7亿元政府专项债已发行落地。在新冠疫情期间，中信银行舟山分

行不断加大当地制造业、绿色金融、乡村振兴、普惠金融、科创新兴等重点领域的支持力度，坚持与企业共克时艰，千方百计助力企业脱困增效，把信贷资金加大力度投入到民营、制造业、战略新兴、绿色、乡村振兴等重点领域，做实体经济发展的强大后盾。其中民营企业贷款比年初增加14亿元，增幅45.44%；制造业贷款比年初增加15.78亿元，增幅65.75%；绿色信贷比年初增加2.7亿元，增幅13.11%；战略新兴产业贷款比年初增加2.42亿元，增幅1100%；乡村振兴（涉农）贷款比年初增加3.56亿元，增幅16.67%；小微企业贷款比年初增加19.35亿元，增幅108.65%；重点领域信贷投放力度显著增强。信贷服务更有温度，离不开积极的担当作为。中信银行舟山分行响应国家支持实体经济导向，贯彻执行总分行及

监管部门关于稳经济大盘各项政策，积极为广大中小微企业分忧，主动推进落实中小微企业减费让利、延期还本付息、无还本续贷等相关惠企惠民举措，减轻中小微企业负担，使落地时间更早、降费措施更优、惠及主体更广。在舟山创业就业的新居民也成为中信银行的关注对象之一，为其在他乡落地生根提供最需要的金融支持。中信银行舟山分行持续加强新市民金融服务，出台针对新市民金融服务的“四个一”政策，为新市民量身订制的金融产品，并提供政策咨询、金融反诈宣传、产品咨询等服务。在不断加强舟山地方经济、民生加大金融支持的同时，该行坚持“促发展有力，控风险有效”的定位，为高质量发展保驾护航。

## ■ 一心关注民生需求 着力服务社会

在舟山最大的三甲综合医院舟山医院，曾经的付费流程让求医问诊的市民感到不便。如今，这一现象基本终结，市民就医结账时可以通过社保诊间结算平台自助操作，节省了就医时间。提供这一便利的，正是中信银行一手打造的“智慧+”服务场景。近些年，为了打造便利的“智慧+”服务场景，中信银行舟山分行不仅积极了解民生需求，发挥自身优势，累计投入科研费用超过1500万元，使得这一系统在舟山的医疗、商业、交通等领域得以广泛应用，为民众提供更为便利的服务。突出优势产品带动作用，发挥“差异化”竞争优势，这是中信银行舟山分行立足市场、领先行业的重要措施。近年来，该行有效结合信贷产品、结算产品、理财产品等，构建多产品综合服务

模式，以“差异化”实现“可持续化”。除了打造“智慧+”服务场景，中信银行舟山分行还坚持把对公社群建设和“百渠千链”工程作为“一把手”重点工作推进，把对公基础客户群建设作为战略性基础业务。以“做实客户”为核心，充分运用交易结算、理财、综合融资“三驾马车”，提升客户综合经营，推动客户价值贡献提升。同时，该行还充分运用好结算产品，积极推动存款上规模、增时点、拉日均，强化主投资、主结算、主融资、主服务、主动的“五主”账户推动工作，做好结算存款的长期布局。主动作为，加快机构业务大单品推动和布局。紧跟政策导向和市场风口，打造机构业务大单品，形成可持续化上量的有力渠道。深化经营重点机构客户，不断强化顶层政

策沟通和重点指标管理，紧盯政府大额资金新形态，围绕产业引导基金设立投资、专项资金流动等环节需求，链式营销下游账户开立和存款资金承接。持续深化投资银行服务，充分发挥中信金融“全牌照”优势，巩固投行业务在当地的主导地位。秉承社会责任，热心公益事业，是中信银行舟山分行一以贯之的理念，也是树立自身“百佳”新形象的重要抓手。中信银行舟山分行持续推进金融宣教。先后开展金融知识进万家、“3.15”消费者权益保护教育宣传、存款保险、反诈及非法集资教育宣传等系列活动，通过进社区、进学校、进养老院、进企业举办宣讲会，邀请公安民警不定期来行做反诈宣传、警示教育等，筑牢金融“防火墙”，守护百姓“钱袋子”。

该行还高度重视消保工作，一方面健全消保制度体系建设，每月开展“零投诉”达标行动，将消费者权益保护工作纳入经营发展规划和年度绩效考核；另一方面加强消保观念的灌输和学习，使员工履责消保的自觉性、积极性大幅提升。同时，将消保工作与服务举措结合，设立“公众教育区”和“消保工作站”，方便客户了解诈骗小知识，倾听客户的意见与投诉。种种举措使中信银行舟山分行口碑卓著，荣获舟山市“消费者权益保护先进单位”称号。该行还设立军人专属服务窗口，推出首张军人专属银行借记卡——崇尚卡，给军人提供中信特色的金融服务。为助力舟山创建全国文明城市，积极组织开展志愿者服务，做好十字路口引导、环保宣传、公益助跑等活动。

## ■ 真情融入优质服务 广泛延展温度

去中信银行舟山分行营业部办理业务，是令人愉快的过程。这是很多客户发自内心的评价。尤其是老年客户群体，对这里的贴心服务感触更深。确实，营业厅内专门打造的“信”福助老”服务区，就是聚焦老年人的实际需求。不仅配备轮椅、免拨电话、助听器、老花镜、呼叫按钮等适老设施，还放置了可测血压及血氧的健康体验桌等设施。中信银行舟山分行从2013年成立伊始，便将“温度”二字融入金融实践发展中。力求架好“温暖之桥”，提供恰到好处、细致贴心的服务，以温度拉近彼此距离，让每一次体验都变成美好记忆。

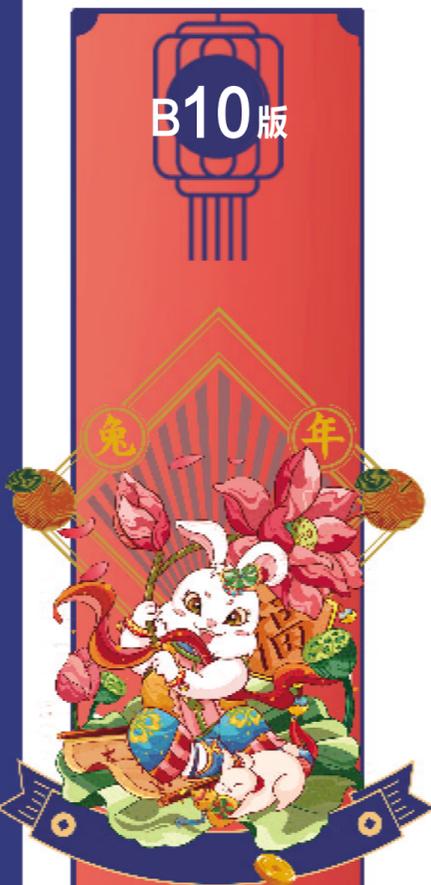
在高质量党建引领下，该行实现网点文明规范高质量服务。在此期间，该行进一步提高政治站位，把“百佳”网点创建与统筹业务发展，强化规范服务，提升服务质量紧密结合，坚持“硬件”设施与“软件”服务双管齐下，着力提升网点服务质效，取得丰硕成果。优化适老服务是中信银行舟山分行一直努力的方向。该行从金融和非金融服务出发，研究出台了“信”福助老”双“五个一”服务计划，通过服务承诺和厅堂服务项目的“五个一”，在机制上保障适老敬老服务的规范化。同时主动靠前，持续开展爱老“三送”服务——送

新知识、送健康、送快乐，有效提升老年客户生活品质。在为老年客户群体提供全方位服务的同时，这份关爱也传递给特殊人群。在营业厅厅堂硬件环境提升方面，更加注重特殊人群的需求。专门配置了无障碍ATM机、无障碍洗手间、无障碍网银体验机及10余种助残设施，还配有手语专员、盲文业务指南等。有“温度”的服务，不仅仅是让客户满意，而是要延伸到更广泛的社会面。针对快递员、环卫工人、交警等户外工作者，该行营业部专门打造“爱心驿站”，设置座椅、饮用水、应急药箱、爱心

冰箱等，让户外工作者在高温、严寒和风雨中有一个休憩港湾，在关爱中传递中信的温度。在中信银行舟山分行看来，只有“标准”是提升服务的起点，有了“标准”才有方向、有抓手。该行营业部推出上百条具体服务的创建标准，通过打造环境文明、制度文明、经营文明、绿色文明等一系列文明举措，最终实现服务文明。“让服务关怀您的权益，让文明融入经营的血脉，做到追求无止境，进取再砥砺。”随着“百佳”创建的深入推进，中信银行舟山分行不断丰富文明内涵，实现优质服务再提升。

## 【未来画卷】

2023年，中信银行舟山分行将持续贯彻“稳、进、优、先”经营理念和目标导向，加快转型发展，围绕重点政府平台做深做透政府项目、强化实体经济服务推动、加快提升普惠金融上量，持续深挖浙江自贸区国际业务机遇，对标总行“342强核行动”和“四大经营主题”要求，狠抓高质量发展。在系统内力争赶超进位，在同业中超越大市，扩大在股份制银行中的领跑优势。



舟山日报  
ZHOUHANDAILY

2022舟山金融蓝皮书

2023年2月1日 星期三  
电话：2828287

好事成兔