

海南农商银行 以“暖心服务”解码高质量发展新动能

□ 本报记者 洪佳佳 通讯员 李玲

支行网点：

筑牢服务防线 解决急难愁盼

作为海南本土金融主力军，海南农商银行坚持“以客户为中心”，以“优化服务年”为指引，将服务理念融入地方金融发展，用专业行动践行“金融为民”使命。截至2025年7月，96588客服热线累计收到客户表扬202次，其中134次指向支行网点，68次聚焦客服团队。

这一系列服务案例是金融服务提质增效、金融赋能民生、助力海南自贸港建设的有力体现，为海南高质量发展注入金融动力。

从拦截电信诈骗到上门服务，从拾金不昧到跨部门协同，基层网点用实际行动诠释着金融服务的温度与深度。

今年7月，海南农商银行海口养德支行大厅突然冲进一位神色慌张的女士。“姑娘，快帮我看看！我好像被骗了！”林女士接到自称平台客服的来电，诱导其点击链接并输入银行卡密码。刚操作完毕，林女士就意识到不对劲，立刻骑车赶往最近的养德支行。工作人员赵月、杨许艳在得知林女士的情况后及时拦截资金，避免客户经济损失。事后林女士特意致电96588：“当时吓坏了，多亏这两位姑娘沉着冷静，帮我避免了上当受骗。”

海南农商银行乐东支行营业部的罗才琦则用一通主动来电，温暖了“新手”妈妈的心。7月，谭女士通过手机银行申领新生儿社保卡后，罗才琦得知她外出不便，主动致电告知卡片已制好，并表示可以提供上门送达服务。随后，罗才琦协调同事张良超将卡片送到谭女士手中。“本来还愁没法出门，没想到银行这么贴心。”谭女士在表扬电话中再三致谢。

类似的暖心故事在各网点不断上演：海南农商银行海口海秀支行的孙于乔、林艳赶到医院，为住院老人办理社保卡挂失补卡业务；海南农商银行临高临山支行的王银明、曾小妹在巡查网点环境时发现客户遗落的现金，通过监控回放找到还未察觉的失主王先生；海南农商银行三亚支行的周莹得知陈女士从崖州区驱车两小时赶来办理业务，主动推迟下班时间，为客户完成账户的“非柜面限额”调整；海南农商银行琼海大路支行的杨采妮，热心帮助袁先生追回第三方支付平台的扣款；海南农商银行澄迈瑞溪支行的王秀明、颜盈耐心处理陈先生已故母亲账户取款及销户等相关业务……

客服团队：

专业解答赢信任 细致服务暖人心

在客服团队收到的68次表扬中，海南农商银行运营管理部客服团队的陈滢冰、杨清淳等人凭借专业素养脱颖而出。

今年7月，客户张先生语气着急地致电96588，反映信用卡已按时还款却产生利息。陈滢冰没有急于辩解，而是逐笔

核对账单明细，用通俗的语言向其解释透支计息规则。

在客户理解后，她还主动提醒后续入账报销款支用的注意事项，避免产生额外息费。原本焦急的客户在挂断电话前连声道谢：“刚才语气太急了，你的解释太清楚了，我给你点赞！”

杨清淳则用耐心化解了客户的困惑。客户李女士回电咨询未接来电，得知是智能语音提醒社保卡跨行换卡后表示不解。杨清淳没有简单执行话术脚本，而是详细全面地解释跨行换卡的业务影响，并提醒客户非必要不换卡。

这番坦诚的解答让李女士打消疑虑：“本来还以为是必须换，听你一说我就明白了，谢谢啊。”

7月表扬量较上月增长超15%，客户满意度达98.85%。这组数据的背后，是海南农商银行对“以客户为中心”服务理念的深度践行，标志着金融服务从“满足需求”向“创造价值”的跨越。

下一步，海南农商银行将持续总结推广这些服务案例中的经验做法，让专业、耐心、高效的服务理念渗透到每一个工作环节，不断提升服务品质与客户体验。

海南农商银行屯昌支行以“农户e贷”为农户纾困解难

本报讯(记者 洪佳佳 通讯员 林芳萍 王乙妃) 近期，海南农商银行屯昌黄岭支行客户经理成功为当地一农户发放10万元“农户e贷”，通过专业高效的服务，及时解决了农户生产经营资金需求。该笔贷款是“农户e贷”在全系统上线后的首笔个人业务，标志着海南农商银行在数字化服务“三农”领域取得新进展。

在屯昌县下屯村委会整村授信示范村，海南农商银行总行业务部门与屯昌支行联手开展“农户e贷”宣传推广活动。工作人员现场指导农户操作线上申请流程，8位农户当天获得预授信，总额达59.3万元。其中，1户农户根据实际需求现场获批20万元信贷资金，体现出“批量评估、精准画像”的优势，实现了从评估到授信用

信的高效衔接。

据悉，“农户e贷”是海南农商银行新推出的线上贷款产品，依托大数据和数字化技术，快速响应农户个性化需求，通过系统自主审批完成授信，具有额度高、期限长、利率低等特点。海南农商银行屯昌支行创新采用“批量+个人”服务模式，以整村授信实现批量覆盖，以个性化服务精准对

接需求，有效破解农户融资慢、融资难的痛点。截至目前，海南农商银行屯昌支行已累计发放贷款14笔，总金额达77.6万元。

下一步，海南农商银行屯昌支行将以“农户e贷”为抓手，深耕“支农支小”主业，推动批量授信的“普惠面”与个人贷款的“精准度”有机结合，为乡村振兴和县域经济发展注入更强劲动能。

广告

全面落实小微企业 融资协调工作机制

利率优惠 助力小微

抵押快贷

利率低至3.0%起

最高1000万元 期限最长10年 单笔支用最长5年

信用快贷

利率低至3.0%起

最高300万元 期限最长3年

系列产品

- 缴税多
- 烟草经营户
- 有收单
- 经营好
- 有房产
- 专精特新
- 客群专属定制

>云税贷 (纯信用,最高300万)

>惠商云贷 (纯信用,最高300万)

>商户云贷 (纯信用,最高300万)

>信用快贷 (纯信用,最高300万)

>抵押快贷 (快速抵押,最高1000万)

>善新贷 (信用+保证,最高1000万)

>善营贷 (信用+保证,最高500万)

扫码下载“建行小微贷”APP即可申请办理

扫描建行公众号了解更多活动优惠

如有疑问，欢迎前往就近建行网点咨询，具体额度与利率以系统审批结果为准

中国建设银行
China Construction Bank

客户服务热线：95533
网址：www.ccb.cn

中国建设银行
China Construction Bank

建行“建易贷”，乐享易生活

一、什么是“建易贷”

“建易贷”是建行面向目标单位公积金缴交客户发放的用于日常消费的信用贷款，线下受理，线上审批、支用、还款等。

二、“建易贷”的产品优势

1、利率优：年化利率最低可至3.4%（单利）。

2、额度高：目前最高可贷款50万元。

3、期限长：最长可贷款60个月。

4、流程简：纯信用、无抵押、免担保，携身份证一站式办理。

5、灵活用：在线支用，等额本息/随借随还任意选。

三、产品要素

1、办理对象：建易贷主要面向目标单位入职满一年以上(含)的职工。目标

单位主要包括以下类型：政府机构及事业单位类，金融行业，卫生行业，教育行业，集团类客户和收入稳定、管理规范，且与建行保持长期合作关系对公单位。

2、年龄要求：20-65周岁。

3、提前还款：无违约金。

4、办理区域：全省建设银行网点均可受理。

四、温馨提示

1、建行“建易贷”资金只能用于消费，不能用于购房、投资。

2、建行不会因为办理“建易贷”向您收取费用，也不会委托中介机构或个人代理向您收取费用。

3、理性消费，量力而行，珍爱征信。

4、陌生电话需警惕，请勿向陌生人转账，保护财产安全，谨防诈骗。