

海南农商银行“金融+文旅”融合创新专栏

编者按

乡村振兴,产业先行。文旅产业作为激活乡村的关键动能,正为海南乡村发展注入澎湃活力。海南农商银行立足琼岛得天独厚的自然风光与多彩民俗文化,执金融之笔,蘸“三农”之墨,创新服务模式,深耕乡村文旅沃土,全力绘就独具海南特色的乡村文旅新画卷,共筑农业强、农村美、农民富的振兴之路。

# 从渔村到冲浪圣地

## 海南农商银行万宁支行绘就文旅金融创新画卷

在海南省万宁市礼纪镇田新村的黄金海岸线上,日月湾正以“中国冲浪之都”的姿态吸引着全球目光。这片拥有世界级浪点的海湾,如今已成为集冲浪运动、滨海度假、文化体验于一体的旅游新地标。坐落于此的由仑yooland酒店,以豪华游轮为设计灵感打造的270°海景房,让游客在海浪声中开启每日旅程,而冲浪课程、跳伞体验等特色项目,更让这里成为年轻潮人的打卡圣地。

海南农商银行万宁支行(下称万宁支行)以敏锐的市场嗅觉锚定这片蓝海,将金融活水精准滴灌至冲浪产业全链条。从酒店设施升级到冲浪装备制造,从技能培训到文化展览,一套“金融+文旅+体育”的创新服务体系正在日月湾畔徐徐展开。

### 党建领航:红色引擎驱动产业升级

万宁支行将党建工作深度融入产业帮扶,选派优秀党员干部担任田新村驻村第一书记和帮扶联络员,扎根基层一线。他们深入村居巷陌,经营主体一线,全面摸排产业发展需求,协调推进村庄基础设施建设,搭建政企银沟通对接平台,为后续产业精准帮

扶奠定坚实基础,让党建的旗帜在文旅产业发展一线高高飘扬。

### 精准滴灌:定制化金融服务图谱

万宁支行成立日月湾区专项营销团队,加强走访需求。团队成员深入日月湾各个角落,与包括由仑yooland酒店在内的众多文旅企业、个体工商户密切交流,详细了解其经营情况与金融需求。针对由仑yooland酒店在发展中资金需求,营销团队迅速响应,先后为其提供5000万元贷款,助力酒店进行设施完善、服务升级,为游客带来更加优质的游玩体验。

### 纾困增效:护航企业稳健发展

面对前几年酒店经营困难的局面,万宁支行急客户之所急,为其提供延息、延本服务,缓解资金压力。同时,积极简化业务流程,提升服务质效,为客户量身定制综合金融服务方案。

### 协同发展:绘就乡村振兴新图景

在万宁支行的全力支持下,日月湾由仑yooland酒店得以蓬勃发展。酒店知名度与美誉度不断攀升,吸引



大量游客慕名前来,不仅提升了万宁日月湾的旅游热度,也带动了周边餐饮、零售等相关产业协同发展,为当地创造大量就业岗位,助力农民增收致

富,也推动了田新村从海边小渔村到旅游冲浪圣地的华丽转变。

未来,万宁支行将持续深耕文旅金融领域,加大金融支持文旅产业发

以豪华游轮为设计灵感打造的由仑yooland酒店。

展力度,不断创新服务模式,以更高效、便捷的金融服务,为推进海南省建设国家体育旅游示范区注入新动能。(温美景)

# 海南中行与海南省农担续签《战略合作协议》

8月22日,中国银行海南省分行(下称海南中行)与海南省农业信贷担保有限责任公司(下称海南省农担)续签《战略合作协议》。

为进一步贯彻落实中共中央国务院《关于抓好“三农”领域重点工作确保如期实现全面小康的意见》和《关于进一步做好全国农业信贷担保工作的通知》等政策文件的有关部署,创新银担合作金融服务模式,推动农业信贷担保体系建设与金融支持“三农”的有效结合,深入推进乡村振兴战略实施,加快转变农业发展方式,解决农业融资难、融资贵问题。2022年,海南中行

与海南省农担签署《战略合作协议》。本次签约为双方《战略合作协议》到期续签。

海南中行与海南省农担开展合作以来,创新合作了“南繁种业贷”“东星斑保贷”“槟榔加工贷”等产品,并不断进行产品更新,为海南普惠金融及乡村振兴提供更加全面的金融服务。

双方此次签约活动达成了一致意见,下一步将在系统直连、供应链定制产品、农产品外贸、定期沟通机制等方面加快合作进度。据悉,海南中行结合海南省农担的力量,已简化了

各类涉农经营主体的申请材料,审批快捷。

长期以来,海南中行始终胸怀“国之大者”,积极践行金融工作的政治性、人民性,致力于以高质量普惠金融服务助力高质量发展不断迈上新台阶。近年来,海南中行聚焦民生促就业、支持新质生产力发展、推动乡村振兴等经济社会高质量发展重要环节,积极创新出台了“石斑鱼贷”“东风螺贷”“渔船贷”“槟榔加工贷”“红毛丹贷”“生猪供应链贷”等海南特色普惠金融产品,持续提升普惠金融服务质效。(翁凌峰)



# “小积分”汇聚“大爱心”

## 兴业银行守护乡村学童“饭碗里的幸福”

“没想到我的信用卡积分能够为乡村学童提供香喷喷的饭菜,这真是件特别幸福的事。”兴业银行一位信用卡客户笑意盎然地说道。

近日,中国社会福利基金会对兴业银行颁发了《致谢证书》,用以表彰兴业银行多年来为“免费午餐公益项目”所做出的金融贡献。早在2018年,兴业银行就与中国社会福利基金会携

手打造“免费午餐”信用卡积分捐赠项目——凡兴业银行信用卡持卡人均可通过兴业银行官微或手机银行参与该活动,将自己日常生活中的信用卡消费积分投入“免费午餐基金”,为边远乡村学童提供新鲜的鸡蛋、翠绿的蔬菜、鲜美的红烧肉和米饭。

迄今为止,已有超过28万名兴业银行信用卡持卡人参与其中,为乡村

学童提供了200万份免费午餐。目前,兴业银行信用卡持卡人累计捐赠的善款在“中国社会福利基金会”“免费午餐基金”企业合作项目中位居前列。

“我们很荣幸能够通过金融力量筑起这座爱心桥梁,也非常感谢广大客户对我们的信任与支持,让这个公益项目发芽吐蕾、茁壮成长。”兴业银行信用卡中心负责人说道。

翻看受捐学校的官方微博,上面记录着采购清单上跳跃的数字、大锅里翻滚的菜肴和孩子们双手捧着餐盘时纯真满足的笑脸。持卡人的一笔笔捐赠、一次次善举正在守护着乡村学童的健康。

“兴业银行信用卡积分捐赠的公益实践,让金融的温度遇见公益的初心,为金融行业积极参与公益事业提

供了有益借鉴。”中国社会福利基金会理事长詹成付表示。

让免费午餐成为中国儿童的基本福利——这是“免费午餐基金”的愿景,需要社会各方力量的共同参与。兴业银行将与中国社会福利基金会进一步深化合作,搭建更多爱心桥梁,为已开展七年的“免费午餐”信用卡积分捐赠项目持续注入新动能。(兴业银行)

## 海南农商银行

# “暖心密码”解锁高质量发展新动能

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客服热线累计受理客户表扬202笔,其中134笔指向支行网点,68笔聚焦客服团队。

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。

### 支行网点 筑牢服务防线 解决急难愁盼

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面色慌张的女士。“姑娘,快帮我看!我好像被骗了!”她清晨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,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”妈妈的担心。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,在病床边悉心询问操作;海南农商银行临高临高支行的王银明、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张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笔表扬中,海南农商银行总行运营管理部客服团队的陈澄冰、杨清淳等人凭借专业素养脱颖而出。

7月,客户张先生生气着急地致电96588,反映信用卡已按时还款却产生利息。陈澄冰没有急于辩解,而是逐笔核对账单明细,用通俗语言解释透支计息规则。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,避免产生额外利息。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,是全员对“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、高效的核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。(李玲)



## 农行海南分行 撑起灾后恢复“保护伞”

8月24日夜间,强台风“剑鱼”从海南岛掠过,给三亚、乐东、陵水等地带来剧烈风雨天气,对当地部分农户和企业造成比较严重的损失。为积极响应灾后恢复金融需求,农行海南分行迅速行动,第一时间深入田间地头、企业厂区,全面了解受灾情况,通过高效的金融服务和灵活的信贷政策,全力以赴为受灾农户和企业撑起金融“保护伞”。

在走访过程中,农行三亚分行了解到某光伏发电公司因台风导致大量光伏板损坏、生产经营面临困难后,立即开通绿色通道,加快信贷审批流程,紧急为其投放贷款超500万元,有力保障了企业应急修复和持续运营能力。此外,该行已为5户种植类农户提供信贷支持,并正在持续收集受灾农户信息,对有信贷需求的客户,灵活运用展期、续贷、重组等方式予以支持,缓解农户恢复生产的资金压力。

农行乐东支行聚焦农户困难,启动惠农贷款应急服务,通过开辟绿色通道、简化审批环节,将贷款审批周期压缩,为农户抢出灾后恢复时间。乐东的槟榔种植户李某,台风过后槟榔园受灾严重,农行工作人员第一时间对接,核实情况后迅速开展贷款受理流程,为其解决30万元的资金需求。受灾的还有龙眼种植户李某,农行客户经理在了解到其20万元的生产资金需求后,积极推介农行“惠农e贷”产品,讲解信贷审批流程,帮助其缓解资金压力。

台风过后,农行陵水支行迅速组织网点恢复正常营业,全力保障基础金融服务供给。同时,积极组织“青年突击队”参与灾后清理和恢复工作,清扫街道树枝、垃圾,助力恢复家园。针对渔民渔排受损情况,该行工作人员深入渔民家中,实地勘察,两日内为受灾渔民发放200万元贷款,帮助渔民修网补排。对于受灾的槟榔种植户,该行灵活运用展期、续贷、调整还款计划等方式,为因灾暂时还款困难的客户缓解压力,近日对接联系客户超过100余户。

风雨无情“农”有情,农行海南分行将坚守金融为民初心,持续加大金融支持力度,落实好各项纾困政策,以高效、便捷、有温度的金融服务支持受灾地区恢复生产,为守护地方经济发展和民生稳定贡献源源不断的农行力量。(林慧)

## 民生银行海口分行 精准守护“银发”需求

在数字金融快速发展的当下,手机操作虽便捷高效,但部分中老年群体仍习惯或依赖于传统业务办理方式。如何精准把握这类客户的特殊需求,提供有温度的服务,考验着银行的细致与用心。民生银行海口分行营业部始终关注这一群体的需求,以耐心、专业的服务帮助他们解决问题,用实际行动践行“服务大众,情系民生”的核心文化。

近日,民生银行海口分行营业部服务经理在巡视时注意到一名中年女士神色焦虑地走向前台,急促询问“转账的钱怎么还没到”。服务经理立即将客户引导至洽谈区落座,并递上一杯温水缓解其焦虑:“请您别急,慢慢说,具体是在哪个渠道操作的转账?”经耐心询问得知,客户是在该行ATM机上完成的转账操作。了解到这一情况,并结合对中老年客户手机使用相对不熟练的特点,服务经理迅速找出了问题症结所在。

“女士您看,ATM机的非同名账户转账通常需要24小时到账,这是为确保资金安全设置的规则。”服务经理解释道,“现在咱们可以尽快解决,您可以立即拨打客服电话95568申请撤销这笔转账,撤销后再帮您通过柜台或便捷渠道办理实时转账,几分钟就能到账。”面对客户对撤销手续复杂的担忧,服务经理主动陪同客户拨通客服电话,快速完成了撤销流程。紧接着,服务经理随即通过智能设备为客户高效办理了实时转账业务,整个解决过程仅耗时十余分钟。在办理中,服务经理还观察到客户对手机银行操作不熟练,便详细讲解并演示了手机银行转账的具体步骤和注意事项。

“原来是我没搞懂流程,多亏了你们,不仅解决了问题,还教我学会了,太周到了!”问题圆满解决后,客户紧皱的眉头终于舒展,对银行高效、专业又贴心的服务连声道谢。

据了解,为切实服务好中老年客户这一特殊群体,民生银行海口分行营业部不仅在日常服务中要求员工给予更多的耐心和细致的引导,还定期组织“智享生活”等为主题的线下银发客户关爱活动,帮助他们更好地融入数字金融环境,真切感受到民生银行有温度、有质感的服务关怀。该行表示,将持续关注不同客群的差异化需求,提供更精准、更暖心的服务。(姚少龙)