



## 中国建设银行： 打造劳动者的温馨港湾



### 企业名称：

中国建设银行

### 项目名称：

“劳动者港湾”公益服务品牌

### 项目简介：

2018年7月起，中国建设银行在全行范围内推出“劳动者港湾”公益服务品牌，统筹对外开放网点服务资源，为包括户外劳动者在内的广大社会公众提供一系列贴心、便捷的惠民服务。

2018年7月，中国建设银行宣布正式启动“劳动者港湾”建设工作，将基层营业网点资源面向劳动人民开放，全面推出建行“劳动者港湾”公益服务新品牌。该行动将统筹对外开放网点服务资源，重点为环卫工人、出租车司机、交警、城管、快递员、志愿者等户外工作者及社会公众提供便民惠民服务，助力解决社会痛点难点问题，弘扬社会正能量。

“劳动者港湾”配备有卫生间、饮水机、休息桌椅、图书、WiFi、手机充电器、点钞机、老花镜等服务设施以及雨具、急救箱等，还将视情配备轮椅、无障碍坡道、盲文业务指南以及母婴室、婴儿车、微波炉等。

交通协管员崔大哥在建行杭州秋涛支行休息时，通过“劳动者港湾”的免费WiFi，第一时间收到了儿子考上大学的喜讯；常来的环卫工人冯师傅说，建设银行准备了微波炉，让他这么多年工作期间第一次吃上了热饭；张阿姨说，这个夏天从

“港湾”冰箱里吃到了巧克力冰激凌，感觉格外甜……

运用金融科技，建设银行还上线并对外发布了全国统一的“劳动者港湾”手机客户端，为社会公众提供线上查询服务。用户可获取就近建行网点便民服务设施信息，直观查看网点地图上设置的无障碍坡道、停车位、卫生间等特殊服务事项标签，实现附近港湾自动推送，服务资源快速获取、精准定位和智能导航等基础服务功能，积极推动港湾APP服务，对外输出，使“劳动者港湾”服务惠及更多社会公众。

中国建设银行还积极推动多方共建合作，创新引入政务、医疗、司法、教育、阅读等功能，持续丰富“劳动者港湾”服务内涵，为户外劳动者、特殊客户群体以及其他社会大众送温暖、送祝福，营造了良好社会氛围，弘扬了社会正能量。

同时，结合不同地区的地域特征和业务特色，建设银行还将在营业网点内开展差异

化服务，积极引入如“善融商务”扶贫类合作商户、书店等第三方机构资源，增强网点服务能力。

比如，带着如何在建行网点非营业时间也能让环卫工人享受到“港湾”服务的问题，建行海口海府支行主动求变，按着“带上员工做公益、带着客户做公益、带动机构做公益、融合业务做公益”的思路，与广州运通购快科技有限公司海南分公司合作，由其通过在市内多个地点布设自助售卖机的方式建立“24小时劳动者港湾”。

建行新疆分行在认真摸底梳理辖内网点服务资源现状的基础上，统一网点功能分区、物品设置、定位摆放，增配便民服务设施，根据旗舰店、综合店和轻型店等不同网点类型，确定网点服务资源配置及开放标准，细分服务设施与服务内容达到62项。

港湾要开放，服务要共享，不仅要打开营业网点的“玻璃

门”，更要打开公众的“心门”，让大家放心来、舒心用。为此，建行员工积极主动邀请户外劳动者现场体验“劳动者港湾”；在重要节日、节点，开展“春节返乡车”“助力中高考”“金融知识下乡”等惠民活动近3万场，传递港湾真情。

有调查显示，97.4%的客户认为建设银行设立“劳动者港湾”后，网点环境更加温馨舒适，服务设施更加便捷，员工服务更加温暖。去年，建设银行121个网点荣获“银行业文明规范服务十佳单位”称号，较上期增长48%。受建行影响，各类机构和单位也纷纷助力“劳动者港湾”服务升级。在福建，厦门鹭燕大药房公司为港湾免费提供新款医疗设备；在河北，衡水市运输总公司汽车站协助建设银行在网点布放自助售票机；在广东，政务部门协助建设银行布放税务、社保征缴系统查询机；在陕西，建设银行陕西省分行与定点扶贫商户、职业技能培训中心和人力资源与社会保障局合作，在“劳动者港湾”发布扶贫特色产品以及招聘、培训等信息……

“劳动者港湾”公益服务品牌起到了很好的引领示范作用。越来越多的人和机构正以更大的热情参与到保障和改善民生事业当中来。

2019年4月24日，全国总工会“户外劳动者服务站点·劳动者港湾”授牌暨金融行业推进服务资源开放共享工作在中国建设银行总行营业部举行，“劳动者港湾”成为全国首个正式挂牌的户外劳动者服务站点共建品牌。

目前，全行已正式挂牌“劳动者港湾”14343个，74%的港湾对外开放了卫生间，累计服务超过7000万人次；其中，服务环卫工人、交警、出租车司机等户外劳动者超3000万人次。

“劳动者港湾”作为建设银行重要的服务品牌，体现了对劳动者的尊重和关爱，展现了建设银行作为国有大行的家国情怀，使崇尚劳动、关心劳动者蔚然成风，营造良好社会氛围，弘扬社会正能量。

(皮磊)

