**十年磨砺 筑梦安居**

----建设银行服务房改惠民生

强者恒强不是简单传承，顺应市场变化并不断变革创新才会让传统焕发新颜。2005年，建设银行住房资金归集余额仅3千亿，2015年，这一数字已然跃升至2万亿。上市十年，住房资金规模增长5倍，公积金缴存客户规模翻一番，建设银行在服务房改、服务百姓的实践中交出了一份令人满意的答卷。

**十年——从消费到民生**

住房公积金服务是建设银行心系民生、惠民服务的重要内容。住房公积金业务也是建设银行最具优势和特色的拳头业务，市场占比始终保持在56%以上。作为国内最早承办住房公积金业务和最早开办个人住房贷款业务的商业银行，建设银行始终以支持居民自住安居为已任，持续跟进民生需求和市场变化，充分发挥商业性住房金融和房改金融领域的专业优势，大力支持国家住房制度改革，特别是在支持住房保障和探索中低收入居民住房金融服务方面做出积极有益的尝试。如推出保障房公积金贷款、公积金异地贷款，创新公积金与商业按揭贴息和置换组合，开办公积金支持保障性住房建设项目贷款等，努力使更多的普通老百姓享受到公积金制度改革红利。十年间，建设银行累计归集住房公积金近3.5万亿，累计向800万职工家庭发放公积金贷款1.7万亿，累计向60万户中低收入居民发放保障房个人贷款950亿元，累计对212个保障性住房试点项目提供住房公积金项目贷款支持共计493亿元，为我国住房制度改革和百姓安居提供了强有力的金融支持。

**十年——从线下到线上**

股改上市后，建设银行重新审视和界定作为一个国家控股的大型银行应承担和履行的社会责任，致力于为大众客户提供便捷的金融服务体验，注重将自身业务发展与促进民生改善相结合，从客户服务角度出发，重新构建公积金业务流程，进一步整合线上线下服务渠道，为提高服务质量和效率、打造足不出户轻松办理公积金业务的便捷环境进行了积极探索和实践。如与公积金中心合作陆续推出公积金“一站式”服务、公积金专用存折（登记簿）、公积金网上缴存和电子查询、公积金龙卡、公积金小额跨行支付等服务，积极布局公积金网上银行、手机银行、电话银行、自助银行、短信/微信银行等线上服务体系。2015年6月，建设银行为公积金中心客户搭建的第一个公积金网上服务大厅上线运行，该平台提供缴交单位和职工个人签约、查询、提取申请、跨行汇补缴等服务，实现了公积金业务的无纸化申请和网上办理，解决了客户往返公积金管理中心柜台及银行网点柜台两次排队的现状，有效提升了服务效率和客户满意度。

**十年——从成品到定制**

先进的IT系统，承载着我行服务客户的基本内涵。从过去仅仅支持单一核算，到如今满足住房资金管理部门集业务核算、便民服务、内在管理于一体的综合价值诉求；从标准化的成品交付，到量体裁衣式的个性化定制，建设银行深刻洞察住房资金管理需求变化，适应和满足不同操作模式和委托要求，加速系统更新换代，与时俱进打造包含新一代住房资金综合管理系统、住房公积金业务管理系统、住房维修资金业务管理系统在内的全新的房改金融业务系统模块，为住房资金管理部门资金运用和日益精细化的管理要求提供差别化、多元化的系统支撑。

**十年——从产品到客户**

以股改上市为契机，建设银行在房改金融领域引领了一场“以客户为中心”的深刻变革。从以前“跑马圈地”式的竞争转向精细化运营，明确客户分层营销、维护和管理，实现对客户的一对一服务和精准营销。换句话说，不是为产品找到合适的客户，而是为客户找到合适的产品，这背后体现了客户管理运营模式的战略调整。为了在激烈的竞争中持续积累客户资源，提升品牌价值和市场占有率，2014年，建设银行开始对重点住房资金管理部门客户实行名单制管理，配备专职客户经理和专家服务团队，一户一策研究制定个性化服务方案，提供一揽子金融服务解决方案，满足客户保值增值、账户统筹、规范管理、系统建设等全方位诉求。

十年磨一剑。秉承“服务房改、服务百姓”的宗旨，建设银行凭借极富远见的创新思路、主动求变的战略眼光、以客户为中心的服务理念，奠定了住房金融行业领导者地位。未来，建设银行将继续加快房改金融业务结构调整，整合科技服务优势，借助金融产品创新，致力于为委托人提供资产、负债的全面服务，为住房资金归集、管理和运用提供全流程金融支持，为各类住房资金客户提供更加专业化、人性化的产品服务体验，在服务支持国家住房制度改革的同时，努力帮助并支持更多普通百姓实现安居梦想。