让有温度的金融服务触手可及

——工商银行新疆区分行优化支付服务传播工行温度

□李晶

工行外币自助兑换机成功亮相2024年中国—亚欧博览会。

年初以来，工商银行新疆区分行深入贯彻国务院《关于进一步优化支付服务 提升支付便利性的意见》精神，聚焦老年客户、外籍来华人员支付不便等“堵点”问题，以网点为阵地优化服务，同时利用线上线下各类渠道，积极拓展服务半径外延，让有温度的金融服务变得触手可及。

完善老年客群服务举措，扎实推进养老金融大文章

新疆分行积极践行金融工作政治性、人民性，聚焦养老金融场景，开展“工行驿站 情暖朝夕”活动，为到店老年客户提供绿色窗口和老花镜、爱心座椅等适老服务设施，提升服务温度。

落实“六温馨”服务，即“进门扶一把、等候一杯茶、座椅有软垫、到号有提醒、现金有纸袋、出门有送别”。加强老年客户金融知识宣传，帮助老年人掌握防骗知识和技能。

该行通过适老设施环境改造、服务体验提升、场景生态运营、产品权益适配等系列“组合拳”，着力打造旗舰引领、标杆支撑、基础坚实的“百千万”养老金融特色网点生态体系，扎实推进养老金融大文章在网点层面走深走实。

投放外币自助兑换机，助力自贸试验区发展

随着中哈等免签政策的深入实施，境外游客和国际商务往来人士逐年增多，为方便广大外籍人士办理外币兑换业务，该行积极响应市场需求，在新疆自贸试验区和“入境第一站”国际机场等重点地区投放外币自助兑换机，为激发消费市场活力注入新动力。

2024年6月中国—亚欧博览会期间，工商银行外币自助兑换机成功亮相并广受好评，不仅提升了亚欧博览会期间的金融服务水平，还为金融创新提供了有力支持。

该行此次投放的外币自助兑换机，可提供9种语言服务，并支持哈萨克斯坦坚戈、俄罗斯卢布等10个币种的外币兑换业务，有效解决了当前现钞兑换难题。

完善现金供给体系，提升网点外籍客户服务能力

该行持续加强网点外籍客户服务能力，推出标准化及定制化“零钱包”，既保证客户到店即来即兑，同时聚焦公交、出租、餐饮等重点行业有针对性地进行投放。在重点区域ATM机配置20元、50元等不同面额人民币现钞，推广本外币新钞、零钞、大额现金等预约取现新服务模式，引导客户通过手机银行等渠道体验线上便捷预约、线下快速交付服务。

截至目前，该行可受理外币兑换的个人外汇业务网点126家，占比达到全部网点的52%，并在重点区域和特色外汇网点，设置了外语翻译人员及机具、英文版投诉热线和外籍人士绿色窗口服务。

优化外卡受理环境，拓宽外币兑换服务渠道

该行围绕大型商圈、旅游景区、旅游度假区、夜间文化和旅游消费集聚区、文博场馆、文娱场所、酒店、交通枢纽站点、医院等场所，积极推进“食、住、行、游、购、娱、医”等行业外卡支付场景建设。今年以来，该行主动对接四、五星级酒店、旅游景点、休闲街区等外籍客户聚集场所，新增外币代兑机构服务点9家，进一步延伸外籍客户服务触角。

下一步，该行将持续落实优化支付服务工作措施，提高涉外及“银发”客群的综合金融服务，落地外卡刷卡费率降费让渡等政策，多点发力，立足“银行所能、工行所长、百姓所需”，有效提升支付便利化能力，为推动新疆对外开放水平及高质量发展贡献工行力量。

视点

工行内蒙古分行协办

淄博分行加强汛期安全防范

本报讯（吕连谓）雨季到来，工商银行山东省淄博分行认真做好汛期安全工作，提早准备，认真部署，完善安全工作机制，有效防范各类自然灾害事故，保证运营安全。

根据汛期突发性暴雨出现频率高、强度大的特点，该行修订了应急预案，并及时成立领导小组，进一步加强对汛期安全工作的领导。同时，建立健全责任制，认真落实防汛责任和救灾措施，全面落实各级负责人防汛和安全第一责任人的责任，确保任务明确，措施到位，有效预防和遏制各类自然灾害引发的安全事故。

按照上级行工作要求，联合当地防汛、安全生产部门对各部门、网点进行拉网式检查、督导，对关键部位、重点设施，特别是办公场所用防雷击设备、排水管道、用电设施、机房、档案室、24小时自助设备等重点防汛部位实施全天候实时监控和巡防，同时添置、配齐防汛物资，对检查中发现的问题，督促有关单位及时予以解决，能整改的立即整改，消除可能引发安全事故的隐患，确保各项安全措施落实到位。

结合实际制定应对方案，完善各类灾害和突发事件的应急救援预案，建立健全值班制度，加强汛期安全应急值守和信息报送，密切关注当地气象预报，随时注意天气变化，完善预警工作机制，及时传递预警信息，确保在紧急情况下做出快速反应，采取有效措施，及时有效处置可能发生的重大事故险情，确保人员财产安全。

加强宣传教育，提高安全意识，紧密结合“一打二防三排查”活动开展，充分认识做好汛期安全工作的重要性，利用多种方式广泛宣传和普及有关防汛、度汛的基本安全知识，切实提高员工防汛、防灾的意识，提高抗灾、减灾和自救能力，切实做到常备不懈，万无一失，确保汛期安全，确保运营安全。

宁晋支行营业室获评总行“十百千”先进集体称号

本报讯（李诺）工商银行河北省邢台市宁晋支行营业室位于河北省县域特色产业振兴优秀县、河北省宜居宜业和美乡村建设首批试点县——宁晋县。

作为国有大行的分支机构，营业室在几十年如一日的金融服务中，紧跟总省行工作部署，以高质量党建引领高质量发展，坚持以提升网点竞争力为核心，深入践行“客户为中心”理念，多维施策、上下合力，坚定不移做优、做强，担起国有大行金融重任，大力支持实体经济，全面助推宁晋县经济高速高质发展。

截至一季度末，营业室存款较年初增长5.83亿元，网点竞争力居于同业首位，荣获省行个人金融业务优胜网点一等奖、总行网点竞争力提升“十百千”先进集体称号。

以基层党建为统领，锻造新时代金融新军。坚持党建引领，发挥党员模范带头作用，认真落实开展基层党支部“三会一课”制度，实现党建工作与业务发展有效结合。营业室党员9人，党员占比达40%，不论是日常工作中党员的勇挑重担、奋勇争先，还是季末攻坚时党员干部主动超额认领任务，党员先锋队都成为一抹靓丽的风景线，涌现出许多示范标兵，推动网点业务快速发展。

借力“师带徒”及“冀玉工程”计划提升员工素质。提升网点负责人、客户经理的综合素质以及带队伍、带徒弟的能力。近年来人员更新交替，2022年以后新入行员工占比52%，为帮助年轻员工迅速提升综合素质，该行营业室积极落实师徒制管理办法，安排核心级成员担任导师，一对一辅导，形成客服经理、个人客户经理、对公客户经理师徒三组，从岗位职责、专业知识、风险防控等多方面充分发挥优秀业务骨干的传帮带作用，让年轻员工加速成长成才。通过按周组织学习，半月集中培训一次，按月通报师带徒成效，评选优秀师傅，按季兑现奖罚。

借助省行“冀玉工程”计划，鼓励不同岗位员工积极参加岗位资格考试及保险从业、基金从业等资格认证考试，拓宽职业晋升渠道。通过举办青年员工营销PK赛，加强员工团队意识及竞争意识，促进指标进位争先，从而助力网点竞争力提升。

强化队伍管理，激发工作动能。该行营业室始终秉持“员工强、网点负责人强，网点才能真正强”的经营理念，以提高员工队伍整体素质为基点，着力优化队伍结构。网点负责人要把好网点整体方向，及时关注员工思想动态，加强行为管理，引导员工争先创优。

以助力实体经济为目标，提升综合服务竞争力。营业室围绕宁晋县六大产业集群，深入布局数字化普惠金融，全方位满足小微客户多样化融资需求，持续为宁晋县小微企业增活力、添动力。通过持续不断地走访外拓，直接触达企业客户，了解企业结算及融资需求，持续扩大普惠服务半径，高效解决贷款难题。借力“企业家加油站”品牌优势，增强公私联动聚合力。

同时，营业室始终坚持落实邢台分行“四个一”走访要求，以“暖心+专业”服务提升客户归属感。依托“企业家加油站”举办了一系列“请进来、走出去”的活动，面对面了解企业法人、高管等资产配置需求，深挖客户，稳定客户资金。

通过深入走访了解农户在经营过程中的金融需求，积极对接工行“畜牧贷”“粮食收储贷”“种植e贷”等产品，为众多农户提供金融帮扶。依托工行“兴农通”平台，邀请企业、农户入驻该平台，助力农户与产品对接，宣传工行“兴农通”专属产品，切实做到“让群众少跑腿”，打通金融便民服务“最后一公里”。

广东

广东分行制造业贷款余额创新高

本报讯（龚月轩）从工商银行广东省分行传来消息，截至2024年6月末，该行制造业贷款余额突破4000亿元，创历史新高，累计为数万家制造业客户提供融资支持，助力广东省不断夯实实体经济为本、制造业当家的根基。

今年以来，广东分行丰富制造业企业融资工具，发挥工银集团多牌照优势，综合运用项目融资、股权、票据、并购、债券、租赁、供应链、资金池等产品，为TCL、美的、格力电器等大型制造业集团提供高效快捷融资服务。推出“专精特新贷”“科创贷”“入园企业购建贷”等创新产品，有效拓宽制造业中小企业融资渠道，截至6月末，专精特新企业融资余额超300亿元。

当下，制造业“以新提质”正如火如荼上演。该行大力支持集成电路、专用设备、新能源等新兴产业，战略性新兴产业贷款余额超2700亿元。同时，通过“技术改造和设备更新再贷款”“技改贷”等产品，支持企业运用数字化技术、智能化装备改造提升现有产业链，使之更加数字化、高端化、智能化、绿色化。

围绕平台建设提质增效需求，广东分行通过全周期、全品种、全产品的金融服务体系，助力省内产业园区加速建设、企业加速成长。截至6月末，该行产业园区类贷款余额约500亿元，近3年贷款平均增速近30%。

湖北

咸宁分行“链”通科创型企业发展

本报讯（肖满诗）今年上半年，工商银行湖北省咸宁分行民营、科创、战略性新兴产业、国家高新技术、专精特新等科创型企业贷款余额首破17亿元，达到17.60亿元，净增12亿元，增量在全部新增贷款中占比83.39%。这是该行金融服务“链”通科创型企业高质量发展，助力培育新质生产力跑出的“加速度”。

据了解，咸宁分行聚焦区域科创企业发展新质生产力的金融需求，量身为科创型企业定制“科创信用贷”“科技开发贷”“知识产权贷”等工行专属信贷产品，开通快速审批绿色通道，加大科创企业融资投放力度，精准对接科创型企业在转型升级发展过程中的多方面资金需求，有效缓解了科创型产业链供应链融资难题，推动科创型企业可持续健康发展。

今年2月初，咸宁某“小巨人”企业因在国外建厂，急需一笔流动资金周转。咸宁分行在了解到这一情况后，组织金融上门服务小分队迅速对接，并于当月6日向该“小巨人”企业发放了1000万元的“专精特新贷”，解决了其融资难题。

“还好有工行为我们发放了1000万元贷款，解决了我们资金临时周转的难题，真是帮了大忙！”该企业负责人真诚地说道。截至6月末，该行累计向30户“专精特新”企业授信2.54亿元，贷款净增2.17亿元，增速746.62%。

“下一步，我行将继续深耕咸宁科创型企业领域，以更高效、更便捷、更专业的融资服务，不断提升对金融服务的精准性和适配性，以高质量金融服务助力咸宁科创型企业在求新求变的新赛道上‘拔节生长、行稳致远’，持续为咸宁社会经济高质量发展贡献工行力量。”咸宁分行主要负责人胡琼说道。

浙江

龙游支行让金融更有温度

本报讯（王玲）工商银行浙江省衢州市龙游支行秉承“尊老敬老”的服务理念，坚持“以人民为中心”的发展思想，为老年人提供更周全、更贴心、更有温度的金融服务。日前，该行的暖心服务获得客户好评。

在厅堂指定专人为适老服务专员，为老年客户提供便捷引导服务。到店的老年客户可以自主选择柜面人工服务或者智能自助服务。对书写困难、听力差、视力不佳等行动不便的老年客户，优先引导其到爱心窗口办理，随时满足老年人面对面服务需求。

为老年客户提供爱心座椅、老花镜、轮椅、药箱等便民设备，网点员工热情引导、耐心答疑，在每个细微之处尽可能地关照老人，保障老年客户顺利、高效完成业务办理。向老年客户积极推广“幸福生活版”手机银行，方便老年客户在手机上自主办理转账、查询明细等高频基础业务，充分享受到金融科技发展带来的便捷。

该行多次组织员工进社区、进乡村，为老年客户开展支付服务知识以及金融防诈骗讲座，并送上小礼品，让老年人在轻松愉悦的氛围中提高反电信诈骗意识，守护好自己的“钱袋子”，减少不必要的经济损失。

对于年迈手脚不便或因病在床等原因，无法临柜办理业务的老年客户，建立服务档案，对特殊客户群体做好登记，建立社保绿色服务通道，及时安排上门服务，将更有温度的金融服务送到老年人身边。

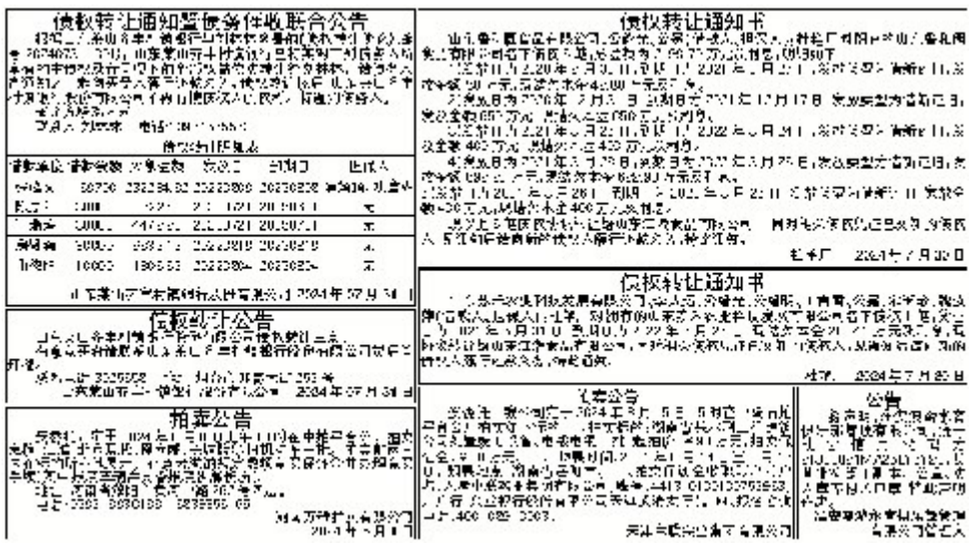
山东

临沂分行党建联建汲取力量

本报讯（梁克水）近日，工商银行山东省临沂分行直属党委组织信贷与投资管理部、风险管理部、财务会计部、人力资源部等多部门党员干部前往鲁南革命烈士陵园和知青村，开展“追寻红色足迹 汲取奋进力量”主题党日活动，增强全体党员的凝聚力、战斗力、向心力，为全行高质量发展作出新的更大贡献。

活动期间，该行党委委员、副行长赵继红带领大家重温了入党誓词，全体党员一同参观了鲁南革命烈士陵园、赵博烈士纪念馆和中国知青村。

一块块展板、一件件实物、一段段可歌可泣的革命故事，再现了当年“党群同心、军民情深、水乳交融、生死与共”的沂蒙精神，以及八路军奋勇抗日、吃苦耐劳、勤俭节约的革命传统，无不激励着党员干部不忘初心、牢记使命，勇于开拓、锐意进取。

参观结束后，大家纷纷表示：“我们永远跟党走，在今后的工作中充分发挥共产党员的模范带头作用，干一行、爱一行，干一行、专一行，为工商银行的发展献出全部力量。”

与此同时，该行组织深入学习贯彻落实党的二十届第三次会议精神，抓好党的创新理论武装，提高全辖党员的马克思主义水平和现代化建设能力；深入学习《习近平经济思想纲要》，继续巩固学习习近平新时代中国特色社会主义思想；继续巩固学习《中国共产党纪律处分条例》新内容；继续巩固学习习近平关于金融工作重要论述等内容。巩固拓展主题教育成果，深化党纪学习教育，全面提升综合素质，为临沂分行高质量发展和沂蒙经济建设作出新的更大贡献。