

金融“五篇大文章” 数字金融篇

# 指尖轻点“慧”生活

## ——工行新疆区阿克苏分行坚持数字驱动深耕客群运营

□通讯员 刘一抗



新疆阿克苏

今年以来,工商银行新疆阿克苏分行坚决落实上级行各项工作部署,紧扣区域金融服务需求,在扎实做好农户种植贷款等重点金融服务、夯实业务发展根基的同时,稳步聚焦个人网络金融服务提质与客群数字化运营,持续优化金融服务模式。

该行紧跟上级行网络金融高质量发展工作要求,立足阿克苏本地市场禀赋,充分依托丰富权益资源,搭建线上线下协同联动的服务体系,稳步提升全渠道客户活跃度,以数字化金融服务助力地方经济发展并惠及广大群众。

### 锚定核心指标,稳步做大线上获客规模

该行坚持目标导向与精准营销相结合,将各项营销举措精准落地,持续做大线上客户规模。依托手机银行App核心主阵地,不断优化客户使用体验,稳步提升主渠道客户活跃度,截至2026年4月中旬,移动端开户数较上年同期提升13.63%。

同时,积极拓展轻量化线上获客新路径,大力推广工行服务小程序、官方微信公众号等便捷服务载体,多渠道拓宽客户触达覆盖面,全域引流成效显著,线上客户群体持续壮大,充分展现出该行在多渠道引流与全域客户触达层面的战略执行力与市场把控力。

### 丰富权益矩阵,深度培育客户数字习惯

为进一步激活客户线上服务使用热情,该行紧抓客户碎片化时间与线上消费习惯,全面铺开“惠在星期五”“云网点打卡有礼”“公众号浏览礼”等一系列覆盖广、门槛低、易参与的线上交互活动。客户可通过手机银行App或微信小程序完成浏览、打卡任务,抽取各类微信立减金。

通过高频次、轻激励的常态化运营,有效唤醒了沉睡客户,大幅提升客户线上服务参与度与活跃度,成功将客户短期体验行为转化为长期使用习惯,持续增强客

户对工行线上金融服务的黏性,让数字化金融服务更好融入百姓日常生活。

### 深耕特色场景,全面赋能业务质效提升

在持续扩大线上客户流量的同时,该行聚焦重点客群与特色场景,推行精细化服务与精准化营销,全面提升金融服务质效。面向广大涉农福农卡客群,精准投放“升金有福”专属权益,切实把金融惠农政策落到实处。紧扣日常高频支付痛点,该行大力推广“微信提现礼”,客户通过绑定工行借记卡即可享受免费提现额度,提升客户结算服务便利性。

此外,该行深度融合厅堂阵地营销,全面落实新疆地区“到店礼”扫码回馈机制,配合“工行消费季”,打通线上线下闭环生态,将金融产品与服务无缝融入客户生活场景,实现从单一服务向全生命周期客户服务的转变,以更优质、更便捷、更贴心的金融服务,满足广大客户多元化金融需求。

## 视点

工行内蒙古分行协办

# 南平分行开展春日街头金融安全宣传活动

本报讯(通讯员 张倩 李怡圣)春日晴好,阳光洒落。福建省南平市建发商业区沿街路口,往来行人步履从容,市井烟火与明媚春光交织。

为深入贯彻落实福建省2026年全民国家安全教育日活动统一部署,助力人民群众守护好“钱袋子”,近日,工商银行南平分行在商业区人流量密集的沿街路段设立宣传点,开展金融安全知识现场宣传活动。

该行聚焦群众关心的金融安全热点问题,通过布置宣传立牌、发放宣传折页等方式,以面对面讲解等形式,向来往群众普及金融安全知识,吸引了众多市民驻足咨询。

“存款保险能保多少?”“征信记录怎么查?”“如何识别非法集资陷阱?”面对群众提出的各类问题,工作人员逐一耐心解答,并注重结合近期高发的电信网络诈骗、养

老诈骗等真实案例,以案说法,将枯燥的金融知识以生动具体的方式传递出去。

同时,根据不同群体的特点开展差异化宣传,针对老年群体,普及防范非法集资和养老诈骗局的技巧;面向年轻市民,侧重征信保护和理性借贷的提醒;对于学生,重点宣传用卡安全和正确的消费观。通过形式多样的宣传方式,延伸金融触角,将金融安全知识送到更多群众身边。

# 丽水分行营业部助力无人机企业“振翅高飞”

本报讯(通讯员 齐越)随着浙江省低空经济产业加速布局,工商银行丽水分行营业部紧扣政策导向,聚焦科创企业需求,大力推广“浙科e贷”等金融产品,精准赋能实体经济。近日,该行成功为浙江容祺科技有限公司发放630万元信用贷款,精准对接企业研发与扩张需求,为这家低空经济领域的标杆企业送上“及时雨”、注入“强心剂”。

作为国家高新技术企业,该企业专注于工业级无人机系统的研发、制造与应用,核心飞控与数据链技术实现自主可控,已累计获得超400项国家专利,其产品广泛应用于应急救援、森林防火、生态巡检等领域,技术实力与市场表现均处于行业前列,是丽水市低空经济领域的标杆企业。随着业务的不断拓展,企业在产品选

代研发、核心原料采购、产能扩充等方面需要流动资金,特别是研发投入大、资金占用周期长等问题,已成为企业快速扩大市场份额的阻力。

“研发投入大、资金占用周期长、核心原料采购成本高,再加上该企业正推进新一代无人机产品迭代和产能扩充,资金需求量大,我们急需客户所急,第一时间组建了专项服务团队。”负责该企业融资的工行服务团队负责人表示,“传统融资模式对抵押物的要求较高,对于无人机行业的科创类企业,我行能够匹配到符合企业融资需求的专属产品。”

为助力企业突破发展瓶颈,迅速提升市场占有率,丽水分行营业部专项服务团队深入调研企业技术专利与市场拓展规划,结合“浙科e贷”等专属金融产品,量身定制融资服务方案。该方案精准匹配企业短期资金周转与长期发展需求,通过开通审批绿色通道、简化办理流程等举措,高效落地630万元信贷资金投放,保障了企业新一代无人机产品的研发进度,为企业抢占市场份额提供了有力支撑。

近年来,丽水抢抓低空经济产业密集创新和高速增长的战略机遇,进一步加快形成低空经济产业聚集效应和创新生态。此次合作是该行深化科技金融服务,助力低空经济产业发展的生动实践。下一步,该行将继续立足地方产业布局,充分发挥“浙科e贷”等科创特色产品优势,持续聚焦低空经济、高端装备制造等新兴产业领域,不断优化金融服务模式,加大信贷精准滴灌力度,为地方培育新质生产力提供更强劲的金融支撑。

# 四平平东支行实现中间业务收入快速增长

本报讯(通讯员 赵伟)2026年以来,工商银行吉林省四平平东支行深入贯彻落实上级行关于中间业务发展的战略部署,紧密关注市场动态和客户需求,灵活调整营销策略,深入挖掘支撑收入增长的新产品、新渠道和新方法,多措并举推动中间业务增收挖潜。截至3月31日,该行中间业务实现净利润2240万元,比去年同期增加1270万元,增幅达182%。

**加强组织领导,精准施策布局。**该行高度重视中间业务收入,将其视为经营发展的重中之重,行长深入网点实地走访,详细解剖支行基础类中收的主要来源,全面梳理客户资源,精准锚定市场定位,确定辖内各网点重点主攻方向,让网点能够依据自身实际,有的放矢开展工作,实现业务均衡发展,为基础类中收提供筑牢根基。

**精心布局版图,强化创收意识。**该行以拳头产品为突破口,不断强调效益意识,

巩固发展理念,将中间业务收入视为利益增长的关键点,全面动员,多维度探索路径,科学规划,制定重点产品收入计划,逐项目逐客户制定推进措施,精细化管理,加强目标客户定位,开展针对性精准营销,努力实现中间业务增收的目标。

**外扩阵地营销,全面挖掘潜力。**该行依托网点主阵地,精准筛选优质客户,通过电话、短信、微信等方式邀约客户到店,将个人理财、代理基金、代理保险、贵金属以及信用卡“e分期”等产品作为增收的主打产品,加强客户资产配置。同时,组织外扩营销团队深入代发单位、社区、商圈开展理财、贵金属、三方绑卡等宣讲活动,积极增加客户缓存放贷营收中收,满足客户多元化、综合化的经营需求,增进客户对增收业务产品的认知度与影响力。

**加快业务创新,激活发展动能。**该行明确营销责任,完善考核体系,全力提升客户签约率与收费账户数量,确保完成拓户

目标。大力推进第三方支付业务营销推广,通过优化服务流程、丰富应用场景提升绑卡率与绑卡量,在尊重客户绑卡偏好的基础上,重点提升信用卡绑卡量和支付交易量,以创新业务模式驱动中间业务收入增长。

**完善考核机制,激发团队活力。**该行让考核激励机制回归价值创造本源,充分调动全员增收工作积极性,加强调研和督导,深入了解网点业务发展与困难,积极协助网点推进各项业务、产品营销和重点项目上下联动,凝聚合力,确保中间业务收入有序落实,全力以赴朝着中间业务收入目标迈进,利用专项系统工具,对每笔中间业务收入进行穿透式跟踪核对与确认,确保及时、足额、准确入账,杜绝跑冒滴漏。同时,该行坚定信心,通过清晰的策略和有力的执行,在中间业务收入之路上稳步前行,为自身持续发展和经营服务优化升级不断注入新动力。

## 山东

# 潍坊分行跨境人民币业务发展取得积极成效

本报讯(通讯员 刘志山)今年以来,工商银行山东省潍坊分行紧抓人民币国际化战略机遇,积极应对复杂多变的国际经济金融形势,持续加大跨境人民币业务拓展力度,充分发挥跨境人民币业务服务实体经济、促进贸易便利化的作用,大力支持企业跨境投融资。截至3月末,该行跨境人民币业务量超70亿元,同比增幅超90%,为服务地方经济发展作出积极贡献。

潍坊分行将跨境人民币业务宣传纳入常态化工作体系,多措并举扩大政策知晓度和覆盖面。一方面,充分依托辖内营业网点主阵地,通过发放宣传折页、LED电子屏滚动播放、摆放易拉宝展架、播放宣传视频等多种形式,持续加强跨境人民币政策和业务知识宣传。同时,开展线下宣讲会,通过“政策解读+实操演示+互动答疑”的立体化宣讲模式,直观展示跨境人民币结算在规避汇率风险、降低财务成本等方面的显著优势。另一方面,组建“跨境人民币流动宣讲团”,在全辖范围内选拔业务精通、表达能力强、服务意识优的客户经理和产品经理,对辖内

重点外贸企业开展“面对面”和“一对一”上门走访,深入了解企业经营情况和结算需求,切实打通政策宣导的“最后一公里”。

该行充分发挥集团化、综合化经营优势,加强内外联动和条线协同,不断拓展跨境人民币业务发展空间。强化本外币一体化服务,推动公司金融、国际业务、普惠金融等条线协同作战,为客户提供“结算+融资+理财”一站式综合金融服务,满足企业多元化需求。深化境内外联动,积极对接总省行境外分支机构,畅通人民币跨境清算渠道,提升跨境资金流转效率,为企业“走出去”提供有力的金融支持。

该行不断强化业务管理,加大对外汇从业人员的培训与考核力度,增强经办人员责任心,畅通纠错纠错渠道,确保各类信息报送的及时性、准确性和完整性。同时,积极组织岗位人员参加上级组织的政策传导及业务培训,增强自身专业服务水平,提升风险把控能力,确保风控管理能力与业务发展速度相匹配,为跨境人民币业务的持续发展提供有力保障。

## 甘肃

# 武威分行打通适老服务“最后一公里”

本报讯(通讯员 魏佩 关雯龙)为持续优化老年群体金融服务体验,切实解决行动不便老年客户业务办理难题,工商银行甘肃省武威分行聚焦适老服务提质增效,按照年初工作部署,全力推进老年客户服务“三个100%”工作目标——上门预约服务网点覆盖率100%、线上预约沟通触达率100%、养老特色网点爱心专员配备率100%。经过统筹推进与落地实施,目前已成功实现辖内全部营业网点老年客户上门预约服务线上闭环全覆盖,让老年客户足不出户即可享受便捷、高效、贴心的上门金融服务。

此次老年客户上门预约服务的全面上线,标志着武威分行适老化服务正式迈入数字化、规范化新阶段。辖内老年客户若存在年事已高、行动不便、卧病在床等特殊情况,无需往返网点,只要通过线上渠道提交预约申请,即可由就近网点提供专人对接、上门核验、业务办理等一站式服务,真正实现“数据多跑路,老人少跑腿”,切实做到件件有回音、事事能急办、服务有保障。

为确保线上预约服务落地见效、运行顺

畅,武威分行高度重视、周密组织,对全辖网点员工开展线上预约服务全流程专项培训,围绕预约受理、信息核实、流程衔接、上门服务规范等内容进行系统讲解。网络与金融科技部人员深入各网点现场办公,逐一指导业务测试与模拟邀约,确保流程传导到位、操作掌握到位、服务标准统一。目前,全辖所有网点均已完成线上预约业务全流程闭环测试,能够熟练承接老年客户预约需求,实现预约需求当日反馈、业务闭环3日内办结,并在营业网点主动向老年客户宣传推广线上预约服务,让更多老年群体知晓便捷渠道。

金融服务适老化,既是社会责任,更是民生担当。下一步,武威分行将继续以客户为中心,持续深化网点服务效能提升,不断完善特殊群体特事特办流程,规范老年客户上门服务管理,优化订单响应与办理效率,以更细致、更便捷、更有温度的金融服务,切实守护好老年客户“钱袋子”,不断提升老年群体的获得感、幸福感、安全感,以实际行动彰显国有大行的民生情怀与责任担当。

## 辽宁

# 朝阳县支行银政携手共建书香社会



朝阳县支行业务骨干向游客和当地居民宣讲金融知识。

本报讯(通讯员 张琳楚 张兵)为积极响应辽宁省朝阳市朝阳县文旅体商深度融合发展战略,助力“书香朝阳 阅游古村”建设与乡村旅游提质升级,4月18日,工商银行朝阳县支行行长张琳楚带领全辖业务骨干,走进该县柳城街道西大杖子村石灰窑沟景区,参加了2026年“书香朝阳·阅游古村”全民阅读活动暨石灰窑沟景区春游季启动仪式。

在景区春游季启动仪式活动现场,朝阳市政协领导在朝阳县委宣传部和统战部负责人的陪同下,来到朝阳县支行宣传点位视察指导,对该行以场景化金融、精准化营销、普惠化服务为载体,将金融力量融入文化盛会、赋能商户民生、守护群众“钱袋子”的大行担当表示赞赏。

朝阳县支行主动对接县委宣传部、县文旅局等单位,把金融服务融入阅读推广、非遗体验、乡村市集、景区消费全链条,以“金融+文旅+民生”模式,为地方文化活动注入金融动能。活动期间,该行行长张琳楚向来到现场的朝阳市政协领导,朝阳县委宣传部、朝阳县委统战部领导简要介绍了工商银行在服务地方文旅、支持乡村振兴、开展普惠金融等方面的工作举措与成效。同时,与活动主办方、景区负责人、优质商户进行深入交流,详细了解商户经营需求以及商户拓

展、产品适配、支付便利、风险防范等服务方向,以银政同心、金融赋能的实际行动支持地方文旅产业繁荣发展。

该行营销团队以景区广场、书香市集、商业展示区为主阵地,开展沉浸式、走动式、“一对一”综合营销。重点推广朝阳市工商银行新开办的“朝阳花开”主题卡、个人储蓄、信用卡、三方绑卡以及线上金融等服务优势产品,现场为游客和商户办卡开户、激活体验、指导使用。同步对接丰麦面包、毕氏蜂蜜、恋千年菌香鸡、新华书店等入驻商户,宣传推介商户收单、普惠金融、经营贷款等专属金融服务方案,助力小微商户与本地农产经营主体提质增效、稳健发展。活动当日实现多项业务的开办以及签署落地,收获现场群众、商户及有关领导的一致好评。

朝阳县支行将金融知识普及与反诈宣传同步融入文化活动中,通过发送金融知识宣传折页、现场讲解、案例警示等形式,向游客、村民、商户普及电信网络诈骗、非法集资、银行卡安全使用等常规知识。重点讲解刷单返利、虚假购物、冒充客服等高发骗局,提醒居民群众,特别是老年群体“不轻信、不透露、不转账”,把金融安全教育送到群众身边,彰显工商银行金融为民服务的温度与底色。