

一张工资卡,连接千万家

——工行漳州龙海支行深耕代发客群 推动零售业务提质增效

□通讯员 郑漳坤



今年以来,工商银行福建省漳州市龙海支行立足本地市场实际,紧扣零售业务高质量发展主线,将代发工资业务作为零售客户拓源、存款稳存增存、产品渗透提质的核心抓手。

该行坚持“拓规模、优服务、强渗透、稳留存”一体化经营思路,通过精准外拓增量、精细存量维护、分层精准营销、场景深度赋能等一系列扎实举措,全方位深耕代发工资客群经营,实现客群规模、客户资产、存款沉淀、产品覆盖四大维度同步提升,持续激活零售业务发展新动能。

深耕代发市场,精准外拓扩容

龙海支行始终将代发客群拓展作为基础性、战略性业务来抓,摒弃被动等待的服务模式,坚持主动出击、深耕细作。

组建专项营销服务团队,全面摸排辖内机关事业单位、重点实体企业、优质小微企业等核心资源,建立系统化、动态化代发客户资源台账,精准锁定目标客群,实行常态化上门走访、常态化对接沟通、常态化服务跟进。

在业务拓展过程中,充分发挥工商银行代发工资业务安全高效、系统稳定、操作便捷、服务全面的品牌优势,结合不同单位经营特点、薪资发放规律及个性化金融需求,量身定制专属代发服务方案,为企业提供便捷、省心、高效的薪资代发服务,赢得了本地企事业单位的广泛认可。

同时,坚持拓新与维旧并重,在全力拓展新增合作单位的基础上,常态化做好存量合作客户维护,及时响应企业业务诉求、解答操作疑问、解决服务难题,持续稳固银企合作关系,实现代发客群规模稳步扩容。截至2026年4月末,该行代发工资合

作单位共计192户,代发服务覆盖2.13万人次,构建起规模庞大、结构稳定、质量优质的工薪客群资源池,为该行零售业务持续增长筑牢坚实基础。

细化分层经营,精准产品赋能

在做大客群规模的基础上,龙海支行坚持量质并举,聚焦客户价值深度挖掘,着力推动代发客群从“流量积累”向“价值提升”转变。

建立代发客户精细化分层管理体系,全面梳理客户资产状况、业务办理记录、金融服务偏好及潜在需求,建立专属客户台账,对不同资产层级、不同需求类型的客户精准画像、分类标记,为精准营销、按需服务提供坚实的数据支撑。

针对工薪客户日常消费结算、闲置资金保值增值、投资理财、证券交易等多元化金融需求,构建全方位、场景化的产品服务体系。紧扣薪资到账营销黄金节点,整合网点厅堂营销、线上精准推送、走进企业宣讲三大营销渠道,为客户推送个性化金融产品。面向消费需求客户重点推广信用卡产品及优惠权益,为投资理财客户精准推介基金、定投及本外币理财产品,为有证券投资需求的客户高效办理第三方存管业务,实现金融产品与客户需求的精准匹配。

通过精细化、差异化的专项服务,该行有效激活客户潜在金融需求,推动普通工薪客户向高价值优质客户转化,客户黏性与依存度持续提升。截至2026年4月末,该行代发客群第三方存管渗透率达18.53%,位居分行第一;信用卡渗透率达19.67%,位居分行第三;基金、理财等重点产品渗透率均稳居全辖前列,各群综合经

营成效显著。

聚焦稳存增存,深耕资金留存

存款留存是代发客群经营的核心落脚点。龙海支行始终将代发客群资金沉淀、稳存增存作为重点工作任务,紧盯薪资集中到账关键窗口期,建立资金跟踪、产品锁定、售后维护全流程留存机制。

通过常态化客户回访、“一对一”金融指导、专属产品引流等方式,有效减少客户薪资资金外流,持续沉淀低成本核心存款。以优质综合服务锁住客户,以多元金融产品留住资金,全方位夯实零售存款基本盘,实现代发资金留存效能持续提升。截至2026年4月末,该行代发客群时点存款达12.66亿元,较年初新增9216万元;代发客群整体金融资产达15.74亿元,较年初增长9589万元,客户资产规模持续攀升。其中,代发资金存款留存率达26.58%,位列漳州工行系统首位,充分彰显了该行精细化客群经营能力和强劲的资金沉淀实力。

龙海支行负责人表示,下一步,该行将持续深耕代发工资核心金融场景,持续优化“拓、维、销、留”全链条经营模式,持续拓宽客群来源、优化服务品质、补齐经营短板、放大领先优势,进一步提升重点产品覆盖质效和客户综合贡献度,持续释放代发客群经营潜力,以精细化客群经营全力助推零售业务高质量稳健发展。



视点

工行内蒙古分行协办

汕头分行多维度组织金融消费者权益保护系列活动

本报讯(通讯员 郑细芬)为深入践行金融工作的政治性、人民性,切实压实金融消费者权益保护主体责任,持续提升社会公众金融素养,营造安全、健康、和谐的金融消费环境,今年以来,工商银行广东省汕头分行多措并举、多点发力,扎实开展形式多样、内容丰富的金融消费者权益保护宣传教育活动,以实际行动守护群众“钱袋子”。

立足网点主阵地,做实常态化宣教,全面提升公众金融安全意识。该行充分发挥营业网点宣传前沿优势,依托厅堂LED滚动屏、宣传海报、知识折页等宣传载体,常态化普及反诈防骗、理性投资、个人信息保护等基础金融知识。同时,创新搭建厅堂宣教场景,专门设立“反诈咨询台”及金融知识专题宣教区,一季度常态化开展“金融

知识小课堂”“金融知识沙龙”等互动宣教活动共计78场。通过面对面讲解、点对点答疑等方式,让金融知识走进群众身边,切实筑牢辖区群众金融安全“第一道防线”。

聚焦重点人群需求,开展精准下沉宣传,推动宣教服务走深走实。围绕“3·15金融消费者权益日”宣传主题,该行主动走出网点、下沉一线,深入社区、商圈开展专项宣传活动11场。精准聚焦“一老一少”、新业态从业人员等重点群体,定制差异化、场景化宣教内容,累计覆盖群众万余人次。同时,积极联动监管部门、行业协会走进东方街道养老服务中心,通过以案说险、案例警示、现场答疑等方式,针对性揭露涉老诈骗套路,精准守护老年群体财产安全,切实提升老年客户风险防范能力。

深化政企联动共建,凝聚反诈宣教合

力,织密全域金融防护网络。为有效应对电信网络诈骗新形势、新骗局、新套路,该行主动加强与公安、监管部门的协同联动,走进企业开展“警惕电信网络诈骗 共筑企业反诈长城”专题宣讲活动。活动结合近期高发金融诈骗案例,深度剖析企业员工易受骗场景及典型诈骗手法,深入浅出普及反诈、防诈、反诈技巧,有效提升企业员工风险识别和自我保护能力,助力构建政企联动、协同共治的金融反诈新格局。

下一步,该行将持续坚守金融为民初心,常态化、长效化推进金融消费者权益保护及金融知识普及工作,不断丰富宣传形式、拓宽宣传维度、提升宣教质效,切实以有温度的金融服务守护金融消费者合法权益,为地方营造安全稳定、文明和谐的金融生态环境贡献工行力量。

元化需求,提供专属产品与增值服务。依托工行“随军行”品牌体系,重点推广拥军优抚卡、“退役军人创业贷”“乐业贷”等专属产品,有效支持退役军人创业就业、安家置业。同时,常态化开展金融知识宣教活动,通过厅堂微沙龙、进军营宣讲等形式,普及个人信息防护、反诈技巧及理财安全知识,结合真实案例开展警示教育,切实提高军人及军属的金融风险防范能力。

蓝天支行拥军志愿服务特色服务的打造,是践行金融为民初心、履行拥军优抚社会责任的生动缩影。未来,该行将持续以更高标准、更实举措深化服务,不断完善体系、创新模式、丰富内涵,以专业金融服务致敬“最可爱的人”,以暖心志愿服务谱写新时代军民鱼水情深的新篇章,为推动地方双拥工作高质量发展贡献坚实的工行力量。

乌鲁木齐蓝天支行打造拥军志愿服务特色品牌

本报讯(通讯员 杜星鱼)在上级行双拥工作部署的指导下,工商银行新疆乌鲁木齐支行作为自治区级爱国拥军模范单位,紧扣“随军行”品牌战略,深耕拥军优抚场景,优化志愿服务模式,用心用情为现役军人、退役军人及军属提供优先、优质、优惠的金融服务,持续擦亮金融拥军服务名片。

专属空间,营造尊崇氛围。蓝天支行以打造“拥军志愿服务窗口”为目标,精心构建全员参与、全程服务、全面覆盖的拥军工作格局。依托“工行驿站+”服务生态,在网点显著位置打造拥军优抚专属服务区,将军旅文化元素融入设计,设置军人优先窗口与舒适休息专区。服务区内不仅配备应急药品、军事报刊等便民设施,更营造出尊崇军人、温暖贴心的服务氛围,让军人及军属一进门便感受到归属感,办理业务高

效便捷,全程体验温馨备至。“在这里办业务,优先标识醒目,工作人员热情专业,让我们真切感受到被尊重的光荣。”前来办理业务的退役军人李先生这样评价道。

精准服务,畅通绿色通道。聚焦部队单位及军人军属核心金融需求,优化流程,升级举措,提供全链条专属服务。组建青年服务小组,携带移动终端定期走访部队单位,主动上门办理密码重置、账户激活等业务,2025年全年服务超千人次,畅通金融服务“最后一公里”;严格执行军人优先服务制度,为现役及退役军人提供优先办理服务;针对军人专属卡片业务、账户管理等高频需求,开通绿色通道,简化手续,压缩时限,实现“一站式”高效办理,让军人及家属省心省力。

创新赋能,助力安家乐业。以金融赋

广西

南宁分行圆满举办科技周活动

本报讯(通讯员 植森 覃业畅)为深入贯彻习近平总书记关于科技创新的重要论述,积极落实“科技自立自强”战略部署,工商银行广西南宁分行于5月21日至5月29日成功开展了以“奋进‘十五五’科技谱新篇”为主题的科技宣传活动。

南宁分行高度重视、迅速行动,第一时间召开专题会议,制定活动方案,重点深入宣传展示“十四五”时期该行金融科技创新成果,弘扬“爱国、创新、求实、奉献、协同、育人”的新时代科学家精神,在全辖范围内营造崇尚科学、尊重创新、争当先锋的浓厚氛围,为服务科技强国建设贡献金融力量。

活动期间,该行将网点作为主要宣传阵地,在网点LED屏上循环播放活动主题标

语,大堂经理现场为客户讲解金融科技知识,引导客户亲身体验工行手机银行“智享+1.0”、远程柜台以及智能银行助手“工小智”等产品与服务,向客户展示该行在金融科技领域的先进发展水平和技术创新成果,让客户切实感受到工行金融服务的创新性和科技感。

同时,该行广泛动员员工通过朋友圈等社交媒体平台,积极转发科技工作者矢志创新、勇攀高峰的先进事迹,展现新时代科技创新成果,传播中国科技工作者奋斗故事。此外,该行还与企业、社区联动宣传,有针对性地各单位员工及社区居民普及金融科技新知识,推动提升社会公众对科技创新的认知度。

湖北

广水支行高质量完成年鉴编纂工作

本报讯(通讯员 钟山)为突出修志存史宗旨,客观公正展现行业建设新成就、新面貌,工商银行湖北省随州市广水支行根据广水市政府《关于印发〈广水年鉴(2025)〉编纂方案的通知》要求,组织专人认真撰稿,克服时间紧、任务重等困难,在规定时间内高质量完成年鉴编纂工作,为当地九家金融机构中率先交稿、一次过关的银行,得到市政府志史办年鉴编纂人员的好评。

作为广水市唯一一家全国文明单位,广水支行坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,深入学习贯彻党的二十届二中全会和二十届二中全会、三中全会精神,全面落实总行党委关于推进“五化”转型、建设“五个工行”要求,突出金融工作的政治性、人民性。该行以巩固拓展主题教育成果为契机,以深入开展党纪学习教育、推进党纪学习教育常态化长效化为目标,找准自身定位,守牢主责主业,稳步推进各项工作,主体业务经营指标呈现良好的发展态势。截至2025年末,该行各项存款余额120.39亿元,各项贷款余额50.17亿元,实现净利润10454万元,

为支持企业发展、服务广水经济作出积极贡献。

为认真做好年鉴编纂工作,该行领导高度重视,指定政治觉悟高、业务素质好、责任心强、文字水平过硬的人员具体负责撰稿任务。5月上旬以来,该行编纂人员集中时间、集中精力,多方收集、归纳、整理资料,全面系统、客观准确地展示该行2024年在资产业务、负债业务、中间业务、网点建设、内控管理、优质服务、党建工作、文明创建、社会责任等方面取得的经营成果和主要做法。

年鉴编写过程中,该行严格按照《年鉴编纂方案》要求,立足行业实际,突出工作重心,展现经营亮点,确保数字精准,做到门类齐全、条目清晰、客观记述、编排有序,圆满完成组稿准备、信息收集以及补充完善工作,充分展现了品牌形象和行业风范。

据了解,鉴于该行在年鉴编纂过程中的突出表现,其编纂人员分别于2021年4月、2025年4月先后两次被广水市委评为“志史工作先进个人”,为全市九家金融机构中唯一一个两次荣获该项表彰的先进个人。

陕西

宝鸡分行开展爱心捐款活动关爱特殊儿童

本报讯(通讯员 赵涛)童心向阳,温情相伴。在“六一”国际儿童节之际,为切实关爱特殊儿童群体,传递金融温暖与社会善意,积极践行国有企业社会责任,工商银行陕西省宝鸡分行团委积极响应省行团委公益倡议,组织开展关爱特殊儿童爱心捐款活动,号召全辖青年员工踊跃奉献爱心,用点滴善举汇聚温暖力量,为眉县特殊教育学校的孩子们送上专属的节日关怀。

本次公益捐款活动启动后,迅速得到了宝鸡分行全体青年员工的积极响应和广泛参与。大家踊跃捐资,以实际行动关爱特殊儿童成长。涓涓细流汇聚成河,点点爱心凝聚成炬,每一笔捐款都承载着工行青年的善意与温情,彰显着新时代金融青年热心公益、乐于奉献的责任风貌。

此次募集的爱心款项,将全部用于为眉县特殊教育学校140名学生统一购置崭新的夏季校服。干净整洁的夏季校服,不仅能为孩子们营造整洁体面的校园学习生活环境,让孩子们清爽度夏,更能让特殊儿童群体切实感受到来自社会各界的关怀与温暖,帮助孩子们树立自信、温暖成长,让每个孩子都能被温柔以待、向阳而生。

长期以来,宝鸡分行始终坚持践行金融为民理念,聚焦青少年关爱、公益志愿服务、社会责任担当等重点工作,持续组织开展各类暖心公益活动,引领全辖青年员工主动扎根社会、服务群众。在常态化开展志愿服务、爱心帮扶的过程中,不断传递工行温度,彰显国企担当,引导广大青年在公益实践中锤炼品格、奉献社会。

江苏

扬州分行亲子活动欢乐上演



员工们在包粽子活动中享受温馨的家庭时光。

本报讯(通讯员 赵红伟)童心烂漫迎六一,粽叶飘香话端午。在“六一”国际儿童节与端午传统佳节之际,为丰富员工亲子生活,传承中华优秀传统文化,陪伴孩子们度过一个欢乐难忘的节日,近日,工商银行江苏省扬州分行开展了亲子主题活动,组织员工携适龄子女欢聚一堂,在编织鸭蛋络、趣味包粽子中感受传统民俗,共度温馨时光。

当天,扬州分行职工食堂里暖意融融,欢声笑语此起彼伏。活动设置了巧手编织五彩鸭蛋络与趣味包粽子两大体验项目。在编织环节,孩子们在家长的陪伴下认真学习编织技巧,一根根彩线在小手间穿梭缠绕,大家互帮互助、细心创作,一个个色彩鲜艳、造型精巧的鸭蛋络相继完成,传统民俗技艺在亲子互动中得以传递。

包粽子体验区更是热闹非凡。工作人

员提前备好粽叶、糯米、馅料等食材,耐心讲解包粽子的步骤与窍门。小朋友们兴致勃勃地动手尝试,折粽叶、填糯米、捆棉线,动作虽略显稚嫩,却一丝不苟。家长们在一旁协助指导,亲子携手配合,现场其乐融融,一位员工感慨道:“平时很少陪孩子做手工,今天看他那么投入,特别感动。”

活动现场还为每位到场的小朋友准备了精美的纪念品,一份份小礼物承载着满满的关爱与祝福。孩子们拿着亲手制作的成品和纪念品,脸上洋溢着纯真灿烂的笑容。

此次亲子活动,将童趣节日与传统民俗巧妙结合,搭建起温馨的亲子互动平台,不仅锻炼了孩子们的动手实践能力,也有效拉近了员工与子女的距离,进一步增强了员工归属感与幸福感。未来,扬州分行将持续聚焦员工需求,开展形式多样的暖心活动,营造和谐友爱、积极向上的团队氛围。