



守住群众“钱袋子”

近日,工商银行山东省聊城市冠县支行积极开展打击和防范经济犯罪宣传,向过往群众发放宣传资料,重点针对老年客户、个体工商户等易受“养老投资”“虚假理财”等骗局,引导群众树立理性投资观念,守护好自身“钱袋子”。 丁景红 摄影报道

深耕实体强担当 信贷投放勇争先

——工行忻州崞岚支行贷款业务稳居同业首位

□通讯员 白建平

88301万元

截至2026年5月末,崞岚支行各项贷款余额达88301万元,同业市场占比47.14%,位居县域同业第一。

今年以来,工商银行山西省忻州市崞岚支行坚守金融初心使命,立足县域经济发展定位,紧扣地方实体经济发展规划,持续加大信贷资源投放力度,优化信贷服务体系、拓宽融资服务渠道、精准对接市场需求。全辖凝心聚力、主动作为、精准赋能,不断提升金融服务实体经济质效,信贷业务规模稳步增长、市场竞争力持续增强,取得阶段性优异成绩。截至2026年5月末,各项贷款余额达88301万元,同业市场占比47.14%,位居县域同业第一,以强劲的金融动能助力地方经济高质量发展。

金融是实体经济的血脉,信贷投放是金融赋能地方发展的核心抓手。面对县域产业升级、小微企业发展、民生项目建设的多元金融需求,该行始终将服务实体经济作为经营发展的首要任务,摒弃保守经营思维,主动融入地方发展大局。该行管理层深度调研县域重点产业、小微企业、乡村振兴、民生工程等领域发展现状,精准把握区域融资需求痛点与发展机遇,结合上级行信贷政策,科学制定全年信贷投放工作计划,明确投放重点、细化工作举措、压实岗位责任,

确保信贷资金精准直达实体经济薄弱环节与关键领域。

为高效推进信贷业务落地见效,该行建立健全专项工作推进机制,构建“统筹部署、部门联动、全员攻坚、精准落地”的工作格局。公司、个金、普惠等业务条线紧密协同、高效联动,打破业务壁垒,整合服务资源,形成信贷投放工作合力。同时,该行持续优化信贷审批流程,压缩业务办理时限,简化融资办理环节,依托标准化、规范化、高效化的信贷服务模式,切实解决市场主体融资慢、手续繁的问题,全方位提升信贷服务效率,让金融“活水”快速精准滴灌县域市场。

聚焦主业精准赋能,靶向投放激活发展动能。崞岚支行坚持分类施策、精准发力,统筹推进对公信贷、普惠金融、个人信贷等业务协同发展,全方位拓宽信贷投放覆盖面。在对公业务领域,重点对接县域重点企业、重点工程项目、特色产业聚集发展需求,加大中长期信贷支持力度,助力传统产业转型升级、新兴产业培育壮大、重点基建项目落地建设,为地方产业提质增效提供坚实的资金支撑。

在普惠金融领域,该行始终坚守普惠金融责任,深耕小微市场,持续加大对小微企业、个体工商户、新型农业经营主体的信贷扶持力度。针对小微企业体量小、抗风险能力弱、融资渠道窄的特点,精准推送各类普惠信贷产品,降低小微企业融资门槛与融资成本,全力纾解小微企业经营资金压力,助力市场主体稳经营、扩规模、焕活力,有效激发县域民营经济高质量发展动力。

同时,积极践行乡村振兴金融使命,深耕县域乡村市场,聚焦农业生产、乡村建设、农户创业、民生消费等场景,大力投放涉农贷款、个人经营性贷款、消费贷款,全方位满足城乡居民生产生活金融需求,助力城乡融合发展、乡村全面振兴,让普惠金融服务覆盖县域千家万户。

优质服务是信贷业务高质量发展的核心支撑。该行始终坚持以客户为中心的服务理念,持续优化信贷服务模式,提升专业化服务水平。组建专属信贷服务团队,为企业客户、个人客户提供“一对一”专属咨询、方案定制、全程跟进服务。主动下沉服务重心,深入企业园区、乡镇村落、商圈市场等场所开展走访调研,主动摸排融资需求,现场答疑解惑、对接业务需求,变“客户上门办”为“服务上门送”,以有温度、高效率、专业化的金融服务赢得广大客户认可。

在严控风险的前提下,该行实现信贷业务稳健扩张,兼顾发展速度与经营质量。常态化开展信贷风险排查,严格落实贷前调查、贷中审查、贷后管理全流程风控机制,精准把控信贷风险,筑牢信贷资产安全防线,确保信贷业务平稳健康、可持续发展,实现规模、质量、效益的同步提升。

高质量发展看一线
工商银行晋海分行协办

视点

工行内蒙古分行协办

四平平东支行深耕服务提质增效

本报讯(通讯员 赵伟)为切实提升客户体验,践行服务为民理念,工商银行吉林省四平市平东支行坚持以客户感受为标尺,跳出“重流程、轻体验”的惯性思维,从厅堂布局优化、服务礼仪升级、专业能力夯实三个维度同步发力,全力打造环境舒心、服务暖心、办事放心的服务体验,彰显国有大行的责任与担当。

科学规划功能分区,打造高效舒适办事环境。服务客户从细节抓起,结合日常客户业务办理的规律和需求,该行梳理厅堂动线,合理划分智能服务区、现金区、非现金区等功能模块,做到分区清晰、标识醒目、动线顺畅。智能区集中办理开卡、转账、打印等高频业务,实现快速办理;现金、非现金柜台各司其职,减少交叉等候,专人对接线上业务、协助办

理复杂业务,让不同需求客户都能找到对应窗口,整体布局兼顾效率与适应性,提升客户满意度。

细化日常服务理念,传递真诚暖心服务温度。践行“金融为民”服务理念,该行把服务礼仪融入日常、抓在经常,规范员工仪容仪表、文明用语、接待姿态,做到微笑迎、主动问、耐心答、礼貌送;针对网点老年客户众多、接受节奏偏慢的特点,特别强调“语速慢一点,解释多一点,等待久一点”,要求员工不急躁、不敷衍,主动协助操作,细致讲解业务风险与注意事项,用耐心化解老年群体的数字鸿沟。通过班前提醒、常态化督导、班后复盘,让规范服务成为习惯,让温情服务直抵人心。

锻造过硬专业队伍,筑牢高效可靠服

务根基。暖心服务离不开专业支撑,该行坚持把能力建设摆在突出位置,利用晨夕会时间加强业务知识、操作技能、风险防控、应急处理等培训,推动员工熟练掌握各类业务流程,做到咨询一口清、办理一手准、解答不卡顿。同时强化“换位思考”意识,引导员工站在客户角度想问题、办业务,精准对接客户多元化需求,用扎实的作业能力、高效的办事效率、严谨的风险意识,打造群众信赖的银行。

深耕暖心服务,树立品牌形象。未来,该行将持续深耕客户金融需求,优化服务环境、提升服务质效,常态化做好惠民服务延伸工作,以更实的作风、更优的服务、更高的标准,全力为广大群众提供更暖心、更高效、更安全的金融服务,切实践行金融为民的初心使命。

宿迁泗阳人民路支行暖心守护银发客群

本报讯(通讯员 张静怡)为切实解决老年客户金融服务中的急难愁盼问题,提升老年群体金融服务的获得感与幸福感,近日,工商银行江苏省宿迁市泗阳人民路支行聚焦老年客户服务需求,从硬件设施、服务流程、特色举措、反诈宣传等方面入手,全方位做实做细适老化金融服务,用暖心、贴心、用心的服务,为老年客户搭建起有温度的金融服务桥梁。

优化网点硬件设施,筑牢适老服务基础。立足老年客户出行、办理业务的实际需求,对网点进行全方位适老化改造升级。网点入口处设置无障碍坡道,方便行动不便、乘坐轮椅的老年客户顺利通行;厅堂内设置专属爱心等候区,摆放柔软舒适的沙发座椅,配备防滑垫、扶手、轮椅、拐杖等便民设施,让老年客户等候更安心。同

时,该行在柜台、便民服务台等显眼位置,摆放老花镜、放大镜、大字版业务指引手册,备齐应急医药箱、饮用水、雨伞等物品,全方位满足老年客户日常服务需求。针对老年人反映的自助机具文字看不清等问题,该行为自助机具配置大字版显示界面,让老年客户轻松上手自助业务办理。

细化专属服务流程,提升便民效率。该行开设爱心窗口,优先叫号、优先办理;为行动不便、视力不佳的客户提供专人协助;组建专业适老团队,全程陪同引导,提供一站式服务;耐心开展“一对一、手把手”智能设备教学,讲解转账、缴费等操作,帮助客户跨越数字鸿沟。

推出特色暖心举措,延伸金融服务触角。针对高龄、患病、行动不便等无法到店的特殊老年客户,该行建立上门服务绿色

通道,客户提出申请后,工作人员携带移动设备上门办理社保卡激活、密码重置、信息变更等业务,解决老年客户办事难、跑腿难等问题,把暖心服务送到客户家中。日常服务中,该行工作人员格外注重服务细节,用温和耐心的语气沟通交流,放慢语速、反复讲解业务内容,主动提醒老年客户防范电信诈骗、保护个人信息与账户资金安全,用细心与责任心守护老年客户的“钱袋子”。

下一步,泗阳人民路支行将持续深化适老化金融服务,不断优化服务举措、创新服务模式,把敬老、爱老、助老融入金融服务的每一个环节,以更有温度、更有质感、更有力度的服务,精准满足老年群体多元化金融需求,全力守护老年客户幸福晚年,践行金融机构的社会责任与担当。

工行持续提升智能化风控水平

本报讯(通讯员 龚帆)“十五五”规划纲要提出,聚焦系统重要性领域防范化解重大风险,聚焦新兴产业新业态新应用场景,提升薄弱环节风险防控能力。中国工商银行牢固树立总体国家安全观,始终把防控风险作为金融工作的永恒主题,着力以高水平安全保障高质量发展,当好维护金融稳定的压舱石。工商银行自主研发的“融安e信”是国内银行业首个风险信息服务平台,推动风险管控由人防人控向技防智控转变,在赋能实体经济高质量发展的同时,助力守护人民群众财产安全。

工商银行深化政银企协同联动,聚焦政府部门等机构在数字招商、数字政务等方面的场景需求,依托“融安e信”持续搭建个性化风险服务场景。在赋能数字招商方面,支持多个国家级新区的智能化招商工作,通过整合分析海量外部权威数据,构建企业信用画像,实现企业资质审查、风险跟踪监测等全流程数字化闭环,助力解决线下尽调耗时久、资信核查难、隐形风险甄别难等痛点。在赋能数字政务方面,发挥“融安e信”多维度大数据风控能力,协助各级政府部门完善辖内优质企业筛选培育工作,支持多个国家

部委开展大型集团风险监测系统建设工作。

工商银行聚焦企业经营痛点难点,持续优化“融安e信”功能,在司库建设、购销管理、对外投资等领域切实帮助客户提升数字风控能力。在服务购销管理方面,深耕企业购销全流程管理,依托智能化手段针对核心环节进行风险筛查,同步对已入围供应商实行常态化风险跟踪监测,筑牢风控屏障。在服务对外投资方面,立足客户实际经营需求,量身搭建多维度投资场景数字化管理工具,覆盖企业投前初筛、投中尽调、投后跟踪等全流程,同时实现对被投企业的风险动态研判,并帮助企业有效防范支付结算过程中的电信诈骗风险。

工商银行持续提升智能化风控水平,让风险防控成效惠及千家万户。目前,“融安e信”已嵌入线上线下企业、个人客户服务主渠道,通过警银联动,依托公安机关查获的电信诈骗账号等信息提供电诈防控服务,打造毫秒级、零时差响应的高级别安全工具,对涉案账户的转账汇款交易进行全渠道、实时预警拦截。截至目前,在网银、自助终端、ATM等渠道,累计预警拦截疑似涉诈汇款近70万笔,涉及资金近200亿元。

广西

柳州分行
畅通税务服务“最后一公里”

本报讯(通讯员 黄开爽)工商银行广西柳州分行紧抓“金税四期”工程建设机遇,针对民营加油站开票效率低、运营成本高及税务服务触达难、监管难的核心痛点,大力推广“交易即开票”服务。截至2026年5月末,该行共落地民营加油站项目60个,累计开票超10万张,开票额突破1450万元。

过去,消费者在加油站完成加油后,需在支付后单独申请开票,为了解决该问题,柳州分行向民营加油站推出“油站通+交易即开票”创新方案,实现车主支付后系统秒级自动生成并推送电子发票,形成“支付即开票、开票即离场”的高效模式。该业务模式通过全流程数字化,大幅减少车主等待时间,降低油站运营成本与差错率,缓解税务压力,为企业显著减负。同时,有效提升税务征管效率与服务触达能力,确保“交

易流、资金流、发票流”三流合一,保障数据真实准确。

为高效推进服务落地,柳州分行组建了专业服务团队,积极走访了解客户需求,确保服务触达柳州市各县区。在服务方面,该行为重点民营加油站制定“一企一策”专项服务,组织专业团队对接税务局,联合税务骨干进驻加油站现场办公,提供设备安装、系统调试、操作培训等全流程支持服务。通过银税企三方紧密协作,项目从开户到上线的全流程时长控制在5个工作日内。

柳州分行负责人表示,该行将继续践行“以客户为中心”的服务理念,以客户需求为出发点,积极探索创新,加大服务覆盖面,构建“交易+开票+财税服务”生态圈,为优化营商环境、助力区域发展和乡村振兴注入金融动能。

河北

邯郸涉县天铁支行拦截万元电信诈骗

本报讯(通讯员 王嘉禾)近日,一名年轻客户神色慌张地走进工商银行河北省邯郸市涉县天铁支行,要求办理大额跨行转账业务。大堂经理注意到该客户全程神情紧张、频繁接听电话,且刻意回避工作人员的询问,只是催促其尽快办理转账业务。凭借高度的职业警觉和丰富的反诈工作经验,大堂经理立即启动反诈风险核查流程,一边耐心安抚客户情绪,一边细致询问转账用途。

起初,客户拒不配合,坚称转账是“私人用途”。但在工作人员的反复劝导下,客户终于吐露实情:其在某网络平台参与了“高佣刷单返利”活动,对方以“完成连单任务才能返还本金和佣金”为由,诱导其持续转账,并威胁若不继续转账,此前投入的资金将全

部冻结。网点工作人员当即判定这是典型的刷单诈骗,迅速采取行动。他们现场为客户拆解刷单骗局的常见套路,指出“小额返利诱导、大额投入收割”的诈骗本质,并逐条分析对方话术中的漏洞。同时,工作人员还展示了近期多地发生的刷单被骗案例,以真实事件警醒客户。经过耐心劝解,客户终于幡然醒悟,意识到自己险些落入骗局,随即放弃转账操作。网点人员的专业处置和细致服务,成功为客户避免了数万元的财产损失。

事后,工作人员还向客户普及了防范电信诈骗的知识,提醒其牢记“不轻信、不转账、不泄露”的原则,切实增强风险防范意识。

福建

南平分行“金融杯”足球赛首战大捷



参与比赛的南平分行足球队队员。

本报讯(通讯员 胡曦)近日,由福建省南平市银行业协会、南平市保险行业协会、南平市金融工会联合会共同主办的南平市第一届“金融杯”足球邀请赛在云谷社区体育公园正式开赛。本次赛事汇聚南平全市多家金融机构,搭建特色同业交流平台,以球会友、切磋交流,丰富金融系统文体生活。工商银行南平分行应邀参加,并成功拿下首战“开门红”。

夜幕徐徐降临,照明灯光点亮赛场,南平分行迎来揭幕首赛。赛前,该行队员提早到场,绕场慢跑、拉伸热身,细致调整竞技状态。球队统一身着代表工商银行品牌主色调的红色球衣,守门员身披湖蓝色队服,辨识度十足。一声哨响划破夜空,双方队员奔赴赛场,迅速进入比赛节奏。比拼全程,该行队

员分工协作、进退有度,发起进攻时,全队穿插跑动、传接配合,寻找破门机会;组织防守时,全员相互补位、紧盯来球,牢牢守住己方防线,全队稳扎稳打,逐步拉开比分差距。每当球队破门得分时,场边观众都高声呐喊助威,热烈欢呼响彻全场。

本次赛事秉持“友谊第一、比赛第二”的体育精神,双方队员文明竞技,全力以赴。终场哨响,比分定格在6:1,南平分行拿下首战胜利,赛后两队球员依次握手,致敬竞技精神。

赛场是工作的缩影,首战告捷充分展现了南平分行凝心聚力、奋勇争先的优良作风。下一步,该行将把赛场上顽强拼搏、协同共进的精神,转化为深耕南平本土金融服务、践行社会责任的实干动力,立足岗位实干笃行、争优创先。