



## 优质服务获称赞

近日,工商银行山东省聊城市茌平支行营业室优化涉外金融服务,助力外籍客户便捷办理结售汇业务,获得客户的一致好评。  
郝书贤 摄影报道

## 坚守深山铸军魂 实干笃行显担当

——工行岢岚神堂坪支行以正确政绩观深耕拥军服务

□通讯员 白建平

在工商银行山西省忻州市岢岚县神堂坪支行,一代代工行人扎根晋西北深山沟壑,把服务太原卫星发射中心国防航天事业作为根本使命,摒弃急功近利的短视思维,厚植拥军爱军底色,数十年坚守深山、深耕为军金融服务,以长久实干践行金融报国初心,先后获得总行级“工银先锋号”、总行级“为军服务先进网点”、全国总工会“工人先锋号”等多项荣誉,成为基层金融网点树立和践行正确政绩观的鲜活样板。

神堂坪支行坐落于晋西北岢岚县深山沟谷,地理位置偏僻,网点核心服务群体是官兵,承担着部队金融保障工作。不同于城区网点客户流量大、业务拓展渠道广的特点,深山网点发展天然存在地域短板,很难快速提升零售、对公等短期经营指标。曾经有人提议,网点可倾斜资源拓展地方小微企业、乡村散户,快速提升存款、贷款等量化业绩,短期内交出亮眼的经营报表。但网点历任班子始终坚定树立正确政绩观,深刻认识到服务航天国防是国家战略刚需,官兵金融保障是必须扛牢的政治责任,国防事业无小事,拥军服务是长远大计,不能为追求短期经营数字而弱化主责主业。历任负责人达成统一共识,不搞短期冲量、不做表面文章,始终把服务部摆在在工作首位,持续完善拥军服务体系,数十年初心不改、接续奋斗。

锚定国防服务主责,该行以久久为功的韧劲夯实拥军服务根基,把正确政绩观转化为服务官兵的具体行动。针对军营封闭管理、官兵出行不便、业务需求特殊、保密要求严格等现实痛点,网点不坐等官兵上门,主动打通金融服务进军营“最后一公里”。长期组建拥军服务小队,配备移动业务终端,常态化驱车穿行在崎岖山路上,上门

办理代发工资、优待卡开立、密码重置、资产规划等全品类业务,同步开展反诈宣传。执行任务期间,官兵全员在岗,无离岗岗办业务,网点主动调整营业时间,开设全天候军人专属绿色通道,专设拥军服务窗口、军旅文化休息区,配齐各类应急物资,落实军人“三优先”服务机制,做到任务不结束、服务不打烊。针对青年官兵理财知识薄弱、电信诈骗高发问题,网点员工结合军营生活场景编制通俗易懂的金融宣教手册,定期走进营区开展专题宣讲,手把手指导官兵守护个人资金安全;针对随军家属安家置业、子女教育、创业就业等需求,精准落地工行“随军行”专属产品,提供低息拥军贷款、专属理财、便民结算等一揽子优惠方案,全方位解决官兵后顾之忧。

数十年接续传承,网点形成了“接力拥军、长效服务”的优良传统,生动诠释“一张蓝图绘到底”的实干政绩。几任网点负责人交接工作时,第一件事便是梳理拥军服务台账,对接部队联络专员,交接军营服务重点事项,把未完成的拥军举措、官兵急难愁盼问题逐项交接、持续推进。上一任搭建起军营定期走访机制,下一任在此基础上升级共建模式,开展党建共建、军民共建活动,联合开展国防教育、节日慰问、困难官兵帮扶。早年仅能提供基础存取款服务,经过几代员工持续打磨,如今建成集对公结算、薪资代发、优抚金融、应急金融、增值服务于一体的专业化拥军服务站点。深山工作条件艰苦,气候条件恶劣、通勤不便,网点多数员工舍小家顾大局,长期坚守偏远岗位,没有一人因环境艰苦申请调岗,巾帼团队以细致、暖心、专业的服务,赢得基地官兵的高度认可。这份荣誉,不是一朝一夕突击得来,而是日复一日扎根深山、

年复一年倾情拥军积累下的扎实实绩。

以服务大局论实绩,该行在深耕拥军主业的同时,实现政治担当与经营发展双向共赢,印证了树立正确政绩观方能行稳致远的发展逻辑。该行不片面追求短期业务增速,却凭借持续稳定、精准贴心的为军服务,牢牢守住国防金融基本盘,部队对公结算、官兵个人金融业务稳步增长,客户黏性、行业口碑、品牌影响力持续提升。从总行级“工银先锋号”到全国“工人先锋号”,一系列重磅荣誉的背后,是上级单位对网点立足“国之大者”、坚守长期主义政绩导向的充分肯定。与部分基层网点重短期业绩、轻长效服务,重经营指标、轻社会责任的浮躁做法相比,神堂坪支行给出清晰答案——基层金融机构的政绩,不只体现在账面数字,更体现在服务国家战略、履行社会责任、守护群众切身利益的长久成效,只有跳出“短平快”的功利思维,心怀“国之大者”,锚定长远使命接续奋斗,才能创造真正有价值、经得起检验的业绩。

功成不必在我,是淡泊名利的格局;功成必定有我,是矢志报国的担当。神堂坪支行扎根深山数十年,几代工行人不计偏远、不畏清苦,不追短期虚名、不图即时显绩,始终把保障国防、服务官兵作为核心使命,一任接着一任深耕拥军事业,用持之以恒的实干书写金融拥军答卷,为全体基层金融工作者树立起践行正确政绩观的标杆。



## 视点

工行内蒙古分行协办

## 内蒙古分行助力“小巨人”迸发新质生产力

本报讯(通讯员 蒙轩) 今年以来,工商银行内蒙古分行深入贯彻落实国家促进民营经济发展壮大的决策部署及自治区相关工作要求,将信贷资源精准导向科技创新领域,向包头地区某高端材料制造企业投放亿元贷款。该企业是西北地区(含内蒙古自治区)唯一拥有高性能取向硅钢完整生产线的民营专精特新“小巨人”企业,该行此举有力支持了企业服务国家“双碳”战略、积极参与新型电力系统建设,为西北地

区新质生产力的培育与发展注入了强劲金融动能。

在融资服务过程中,内蒙古分行坚持“精准施策、创新驱动”,量身定制“信用为主、组合增信”的差异化金融服务方案,显著降低企业融资门槛,有效纾解民营中小企业融资痛点,切实打通金融“活水”精准滴灌实体经济“最后一公里”,实现了金融创新与风险防控的动态平衡。

此次融资支持不仅有效缓解了企业日

常经营周转压力,助力其持续投入研发创新,巩固行业竞争优势,更是该行落实国家金融政策、支持民营经济高质量发展的生动写照。下一步,内蒙古分行将继续坚守服务实体经济的初心使命,紧扣自治区产业发展规划,持续优化民营企业金融服务生态,加大对“专精特新”等科技型企业的资源倾斜力度,以更优质的金融供给赋能地区优势特色产业,为推动自治区经济高质量发展持续贡献工行力量。

## 东营分行启动“普及金融知识万里行”活动

本报讯(通讯员 王志伟) 为深入践行金融工作的政治性、人民性,持续提升社会公众的金融素养和风险防范能力,根据上级行统一部署,工商银行山东省东营分行于2026年6月组织开展了“普及金融知识万里行”系列宣传活动。活动以“守护金融权益,数智温暖民生”为口号,聚焦重点群体,系统协同发力,推动金融知识普及及走深走实,切实守护好人民群众的“钱袋子”。

聚焦重点群体,精准筑牢安全防线。该行坚持适老服务有温度、有精度、有力度,将老年群体作为宣教服务的重中之重。在社区广场、政务中心等人员密集区域设立流动宣传点,青年员工组成金融宣教先锋队,用方言土语讲解AI换脸诈骗话术、虚假视频通话识别要点,现场演示国家反诈中心App安装与来电预警功能开启流程,同步发放大字版反诈手册、“融安e信”操作指南及手机银行幸福生活版使用折页,让抽象风险具象化、专业术语生活化、智能工具可触达,实现金融知识“按需供给、即扫即学”。同时,针对快递员、网约车司机、外卖骑手等新就业群体流动性强、工作节奏快、金融需求多元

等特点,创新开展“快闪式+嵌入式”宣教模式,聚焦支付结算、信贷融资、保险保障等领域,解读消保法律法规与监管政策,开展“代理理赔”“低息快贷”等风险提示,引导其选择正规服务渠道,远离非法金融活动。活动注重场景融合、即时响应,让金融知识真正嵌入新就业群体的日常通勤、接单间隙与休息片刻之中。

坚持系统发力,协同共建和谐环境。该行坚持“宣教+治理”双轮驱动,主动融入地方社会治理体系,多维度推动宣传工作落地见效,营造健康有序的金融消费环境。强化消保维权知识普及,主动向消费者普及官方投诉渠道等正当诉求反映途径,揭示非法中介乱象风险,警示消费者远离非法代理维权机构,引导消费者优先通过银行正规渠道反映问题。积极配合打击金融“黑灰产”,联动公安、监管部门开展金融领域“黑灰产”违法犯罪集群打击与风险提示活动,引导消费者树立依法理性维权理念,通过正规途径化解纠纷。严格落实金融纠纷多元化化解工作要求,深化内外协调联动,拓宽纠纷解决渠道,推动矛盾化解在诉前、解决在萌芽,切实提

升客户服务体验。

规范经营行为,切实保障客户权益。该行以宣传促规范,同步强化自身管理与客户权益保护。加强个人信息保护教育,普及敏感信息保密常识,区分正常业务与超范围信息索取差异,提醒消费者警惕线上业务“默认勾选”、过度授权等隐性风险,引导公众抵制个人信息非法交易行为。弘扬诚信经营文化,规范个人信息全生命周期管控,严格履行信息披露义务,保障消费者知情权、选择权,宣传“已故人员金融身后事”、养老助残等便民服务举措,持续优化客户体验。推动消保新规落地,围绕个人信息保护、适当性管理等法规政策,加强基层员工培训,规范服务话术与服务流程,不断提升客户服务质效。

金融为民,重在常行;消保于心,贵在久功。本次“普及金融知识万里行”活动不是一次性的集中冲锋,而是东营分行践行金融“五篇大文章”的生动注脚。未来,该行将持续健全金融知识普及常态化工作机制,让有温度的金融服务,始终与人民群众对美好生活的向往同频共振。

## 广西

## 柳州分行精准滴灌绿色产业发展

本报讯(通讯员 潘迎莹 吴艺) 作为广西最大的工业城市,近年来,柳州市深入实施工业强市战略,在加快推进新型工业化、发展新质生产力、建设制造强市的同时,大力发展绿色经济,新能源电池产业成为招商引资、延链补链强链的重点任务。工商银行柳州分行紧跟地方产业布局,主动对接服务,加大支持力度,以金融力量护航实体经济稳健前行。

某重点新能源电池制造企业表示,随着新能源汽车市场的持续发展,作为核心部件的电池生产企业订单激增,原材料采购资金需求随之扩大,急需大额流动资金支付上游供应商货款,但面临资金周转压力。在了解企业经营情况和资金需求特点后,该行为其办理了2亿元票据贴现业务,并提供优惠利率,有效解决了客户资金难题,降低了其经营成本,为绿色产业发展注

入了强劲金融动能。

在业务办理过程中,该行组织专业团队指导企业准备材料,优化业务流程,仅用个工作日便完成了业务办理,确保周转资金及时到位,保障企业原材料采购链条顺畅运转。据了解,今年以来,柳州分行依托票据贴现业务成本低、效率高、覆盖面广等优势,充分发挥票据贴现支持经济稳增长的作用,持续为实体经济注入金融“活水”,截至目前,该行累计办理票据贴现业务超40亿元。

柳州分行将继续坚守金融服务实体经济初心使命,紧扣柳州市工业发展战略,进一步丰富绿色金融产品体系,加大对绿色低碳领域的信贷支持力度,以更实举措、更优服务赋能实体经济高质量发展,为推动柳州建设现代制造城、打造国际新能源汽车产业高地贡献更多金融力量。

## 安徽

## 明光明珠支行“临时柜台”进家门

本报讯(通讯员 孙家强) “太感谢你们了,没想到你们能专门跑一趟,帮我们解决了大难题!”6月22日,客户家属激动地连声道谢。当日,工商银行安徽省滁州市明光明珠支行“特事特办”,将金融服务送上门,成功解决了卧床客户社保卡激活的燃眉之急。

当天,一位市民神色匆匆地来到明珠支行,需要支取配偶社保卡内的资金。柜面工作人员在核验卡片后发现,该卡金融功能尚未激活,无法办理支取业务。得知这一情况,客户顿时焦急万分。原来,其爱人因突发脑梗导致瘫痪,长期卧床,无法亲自前往网点办理激活手续,而家中急需使用这笔资金,一家人陷入了束手无策的境地。

了解到客户的特殊情况后,网点高度重视,第一时间启动特殊群体便民服务预案,

本着“以客户为中心”的服务理念,网点决定“特事特办、急事快办”,开辟绿色通道。当日,网点负责人带领客户经理携带移动业务设备,前往客户家中。在病床前,工作人员搭建起简易的“临时柜台”,全程轻声细语,耐心安抚病人,细致讲解业务流程,并逐项确认客户办理业务的真实意愿,规范完成了身份核实、意愿确认等全套流程。核验无误后,家属随即前往网点,顺利办结了社保卡激活及取款业务。

小小病床边的“临时柜台”,承载着国有大行浓浓的民生温度。明珠支行负责人表示,该行将持续优化便民举措,不断延伸服务触角,聚焦群众“急难愁盼”,把有温度、有速度的金融服务落到实处,切实彰显国有大行“金融为民”的责任与担当。

## 河北

## 邯郸涉县支行开展消防安全专题培训

本报讯(通讯员 江旭) 为全面提升员工消防安全素养,压紧压实安全生产主体责任,切实保障群众生命财产与金融运营安全,6月22日,工商银行河北省邯郸市涉县支行组织全体在岗员工开展了消防安全知识专题培训,全方位织密安全防护网。

本次培训紧密结合银行网点运营、员工日常生活两大场景,内容翔实,针对性强。授课人员细致讲解自动喷水灭火系统、消防栓系统及消防电梯等常见消防设施,强调了灭火器的正确使用方法;聚焦厨房火情、电动自行车起火、办公电器火灾三类高发风险,逐条梳理隐患诱因与防控举措。要求全员严格遵守操作规程,定期清洗油烟管道,在规定区域停放电动自行车,杜绝“飞线充电”等危险行为,做到随手关闭电源,加强易燃物品存放管理,尤其是针对网点电器设备多、线路复杂的特点,加强对机房等重点部

位的巡查,坚决克服麻痹思想和侥幸心理,以“时时放心不下”的责任感抓好消防安全。

培训设置警示教育环节,全员集中观看重大火灾事故警示教育片。授课人员复盘事故完整经过,剖析惨痛后果,深挖涉事企业安全主体责任悬空、隐患排查流于形式等核心问题,警示全体员工火灾风险隐患就在身边,一旦防控缺口,将直接威胁客户与自身生命安全,必须常态化落实隐患排查整治工作。

涉县支行负责人表示,下一步,该行将层层压实安全责任,构建横向到边、纵向到底的责任链条,将消防管控融入日常业务流程;坚持日常自查与季度专项检查相结合,做到隐患早发现、早处置,常态化开展消防实操演练,推动形成“人人讲安全、事事讲安全”的良好氛围,坚决守住消防安全零事故底线,以稳定可靠的安全环境护航支行高质量发展。

## 新疆

## 新疆分行组织“工行杯”首站宣讲



新疆分行宣讲团队走进新疆大学开展第十七届“工行杯”全国大学生金融科技大赛宣讲。

本报讯(通讯员 李晶 刘洋) 近期,由中国工商银行主办的第十七届“工行杯”全国大学生金融科技大赛正式拉开帷幕。本届大赛以“数智银行、创见未来”为主题,积极响应国家科教兴国战略,通过深化产教融合与新技术应用,着力打造兼具社会意义与实践价值的金融科技创新平台。

近日,工商银行新疆分行宣讲团队走进新疆大学,成功举办新疆赛区首场校园宣讲会,现场座无虚席,互动气氛热烈。宣讲团队通过前沿案例解析和互动交流,系统解读了本次比赛的立体化赛制设置,科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融五大重点领域,与增强的金融安全服务、特色金融服务、财富管理服务、青年群体服务、开放创新服务五大创新方向形成有机互补,充分彰显大赛服务国家战略与拥抱创新的双

重价值。

“我们特别期待看到新疆学子将地域特色与金融科技深度融合的创新方案。”宣讲团队成员表示。宣讲会不仅重点展示了“工银i小宇”数字员工、智能投顾服务、“工银e生活”消费生态圈等深受年轻群体喜爱的标杆案例,还介绍了新疆分行校园招聘及暑期实习计划,诚邀青年学子将创新实践与职业规划相结合。

据悉,新疆分行将联动全疆16家二级分行,全域发力,持续深化与新疆辖内各高校的战略合作,通过全程辅导与资源倾斜,挖掘培育兼具创新性、实用性的参赛优秀项目,为本次大赛输送高质量、可落地的优秀成果,更着眼于长远,为新疆的区域金融高质量发展培育高素质、复合型的金融科技人才。