

伏日里的清凉

——工行山西省忻州市岢岚支行升级夏日便民暖心服务

□通讯员 白建平



山西岢岚

盛夏三伏天，暑气蒸腾，灼人的热浪笼罩着岢岚县城。入伏以来，持续的高温天气给市民出行、群众办事以及户外作业带来了极大考验，滚滚热浪成为夏日街头最真切的底色。

为切实传递金融温度、践行社会责任、服务民生，工商银行山西省忻州市岢岚支行聚焦高温天气下的群众刚需，升级夏日便民暖心服务，全方位打造清凉舒适的营业服务环境，以细致入微的贴心举措，为往来客户、户外劳动者撑起一片夏日绿荫，让炎炎伏日涌动阵阵沁心清凉。

走进岢岚支行营业大厅，瞬间隔绝室外燥热，扑面而来的清爽凉意让人倍感舒心。为应对持续高温天气，该行提前部署、精细筹备，对营业大厅、贵宾室、等候区等所有服务区域的空调设备进行全面清洁、检修与调试，排查设备故障、优化制冷效果，确保全区域空调对外营业期间稳定运行，精准把控室内温度，为到店客户打造恒温舒适、清爽宜人的办事环境。同时，网点人员每日定时对大厅进行通风换气、清洁消杀，保持厅堂空气流通、环境整洁，让每一位客户都能在凉爽、干净、安心的环境中高效办理业务，缓解酷暑和奔波的疲惫。

岢岚支行依托网点服务阵地，全力升级“工行驿站”便民服务功能，将驿站打造为伏天专属的“清凉港湾”，打破传统金融服务边界，延伸公益服务触角。针对高温天气特点，驿站精心配齐各类消暑便民物资，常态化摆放纯净水、一次性水杯、便携小扇子等

便民用品，免费向全体市民和户外劳动者开放。考虑到伏天燥热容易上火、体感闷热的特点，食堂工作人员每日清晨精心熬制清甜解暑的绿豆汤，晾凉后妥善存放，全天不间断供应，为往来人员补水降温、清热解暑。

小小驿站，温情满满。清凉的饮用水、便携的纳凉小扇、解暑的绿豆汤、舒适的休息座椅、完备的充电设备……一件件便民物资、一项项暖心服务，全方位满足了高温天气下群众歇脚避暑、补水休息、应急便民等各类需求。无论是前来办理金融业务的普通市民，还是街头坚守岗位的户外劳动者，均可随时走进驿站，免费纳凉休息，饮用解暑饮品，临时补给休整，在酷暑夏日收获一份贴心守护。

烈日之下，城市的正常运转离不开无数户外劳动者的坚守。头顶烈日、脚踏热浪，执勤交警坚守街头维护交通秩序，环卫工人穿梭街巷清扫保洁、守护市容整洁，外卖小哥穿梭街巷配送物资、保障民生便利，他们不畏酷暑、默默奉献，成为夏日城市里最动人的风景线。为此，该行主动敞开大门，面向全体户外劳动者开放营业大厅和工行驿站，为高温作业的交警、环卫工、外卖骑手、快递人员、市政施工人员等群体提供专属清凉服务与暖心关怀。

日常工作中，大堂工作人员主动热情接待每一位进店休整的市民，主动递上一杯清凉饮用水，细致叮嘱大家注意防暑降温、劳逸结合。对于短暂进店休息的户外劳动者，

工作人员主动将其引导至休息区域落座休整，提供充电、饮水、避暑等一站式服务；对于匆忙奔波、无暇进店的户外人员，工作人员也会主动走出网点，送上消暑物资，用点滴行动致敬高温下的坚守与奉献。

细微之处见初心，点滴服务暖民心。除专属清凉消暑服务外，该行依托“工行驿站”常态化提供多元化便民服务，配备应急医药箱、雨伞、充电宝、针线包等便民物资，同时结合夏日金融消费特点，常态化开展金融知识普及活动。工作人员利用群众避暑休息的间隙，耐心讲解防范电信诈骗、识别非法集资、银行卡安全使用、个人征信保护等金融知识，提醒市民在高温避暑的同时守护好自身“钱袋子”，让清凉驿站既暖心又安心，实现便民服务与金融宣教的双向赋能。

多年来，岢岚支行始终坚守“以人民为中心”的服务理念，扎根本土，深耕民生服务，持续优化服务举措、提升服务质效，将公益便民服务融入日常经营的方方面面，以小小网点传递大行担当。夏日送清凉、冬日送温暖，常态化依托营业网点打造便民服务阵地，聚焦群众急难愁盼，用有温度、有情怀、有细节的金融服务，拉近与群众的距离，增进民生福祉。



广西

河池分行 公司贷款余额突破150亿元

本报讯(通讯员 董思矜) 近年来，工商银行广西河池分行坚持把服务实体经济作为金融工作的出发点和落脚点，紧密围绕地方经济发展大局，持续加大信贷投放力度，以金融“活水”精准滴灌实体经济，为地方经济社会高质量发展提供有力的金融支撑。截至2026年6月30日，该行公司贷款余额突破150亿元大关，余额规模排名同业第一。

优化顶层设计，锚定重点领域靠前发力。该行紧跟河池市重大战略规划，按照“总量稳、结构优”的信贷投放导向，前瞻性制定全年信贷增量目标，将信贷资源精准配置到全市经济发展的重点领域和薄弱环节。强化政银联动，主动对接辖内重大工程建设与重点项目需求，加大对基础设施建设、关键金属发展、传统产业转型升级等关键板块资源的倾斜力度，以金融力量赋能地方发展大局，确保信贷资金投得准、用得好。

下沉服务重心，精准对接打破信息壁垒。信贷政策唯有直达实体，方能落地见效。该行将服务触角延伸至产业最前沿，组织多支金融服务团队常态化深入辖内产业园、企业集聚区以及县城乡镇产业基地，扎实开展银企对接活动。通过实施“一行一策”“一企一策”的精准对接机制，为企业量身打造融资方案，有效打破银企信息壁垒，实现信贷资源与实体需求的高效匹配。

优化审批流程，提速增效跑出服务“加速度”。资金到账速度直接影响企业生产节奏与项目进度，资产质量则是稳健发展的底线。该行坚持发展与安全并重，持续优化信贷审批全流程管理。一方面，打破部门壁垒，推行“前中后台平行作业”，前移风险审查关口，实现尽职调查与审查审批无缝衔接；对重点支持清单项目开辟“绿色通道”，安排专人全程跟进，横向协调，纵向压缩办理时长，全力缩短审批周期。另一方面，牢固树立和践行正确政绩观，严格落实贷前、贷中、贷后“三查”制度，做实做细存续期管理与预警监测，确保每笔贷款经得起检验，在跑出服务“加速度”的同时牢牢资产质量底线。

江苏

宿迁分行巧借民俗开展反诈宣传

本报讯(通讯员 梁立刚) 近日，2026宿迁龙舟赛在市区古黄河金鹰段如期举办，27支代表队、600余名运动健儿踏浪竞速，赛场周边人流集聚，氛围热烈。工商银行江苏省宿迁分行抢抓大型民俗活动宣传契机，在赛事现场开展“全民反诈在行动”集中宣传月主题宣传，将实用的金融反诈知识送到观赛群众身边。

活动现场，该行悬挂“不听不信不贪恋，构筑反诈‘心’防线”宣传横幅，整齐布设反诈科普展板。青年志愿者身披宣传绶带，主动向前来观赛的市民发放反诈宣传折页，结合本地真实受骗案例，细致拆解刷单返利、虚假理财、冒充客服理赔、养老投资等高发诈骗套路，反复叮嘱群众严守银行卡密码、短信验证码两大安全底线，牢记

不轻信陌生来电、不点不明链接、不随意向陌生账户转账的反诈准则。

面对结伴观赛的中老年群众，工作人员重点剖析以免费礼品、保健产品为幌子的养老诈骗套路；针对年轻市民，细致讲解虚假网络贷款、游戏账号交易充值等新型诈骗手段。不少市民看完讲解后深有感触：“平时总接到推销高收益理财的电话，今天听银行志愿者一讲，才看清里面全是圈套，以后再也不会随便相信陌生人的投资推荐了。”家住市区的张女士说。

此次宣传依托龙舟民俗活动，实现了传统文化普及与金融反诈宣教的有机融合，借助赛事庞大客流有效拓宽了宣传辐射范围，推动了反诈意识走进群众日常生活。

面对繁琐耗时的业务，工作人员耐心细致，通力配合，经过三个多小时的合力清点，最终高效完成3800余枚残损硬币的兑换工作。

小小的零钱兑换虽然并不起眼，但是切实解决了客户的实际难题，收获了高度认可。作为国有大行基层营业网点，峰峰支行营业室将继续坚持为民服务，从小事做起，主动承接繁杂业务，贴心服务各类群体，充分践行金融为民理念，彰显责任与温度，树立国有大行优质服务口碑。

视点

工行内蒙古分行协办

聊城分行落地全国系统内 首笔对公代客商品铜“远期+掉期”组合业务

本报讯(通讯员 吴辰珂) 近期，工商银行山东省聊城分行成功办理全国系统内首笔对公代客商品铜“远期+掉期”组合业务。该笔创新业务的落地，精准匹配实体企业大宗商品价格波动的风险管理诉求，切实满足企业依托场外市场办理均价调期业务的实际需要。

精准摸排需求，筑牢合作根基。 长期以来，该行聚焦属地实体企业经营发展，常态化开展业务需求摸排，持续夯实存量客户服务根基。2026年2月，该行在对接客户的过程中，精准捕捉到企业针对伦敦铜的套期保值核心诉求。为高效推进合作落地，该行坚持内外并举、双向发力，对内及时对接省分行国际业务部，沟通最新业务操作流程，争取专业指导与政策支撑；对外

持续跟进企业购销模式及套保需求，逐项对接业务合作细节。2026年3月底，总行、省分行金融市场专家团队靠前指导、下沉赋能，联合该行深入企业现场调研，围绕套保方案、交易适配性、风险管控等核心内容开展深度磋商，顺利敲定初步合作意向，为业务落地筑牢坚实基础。

聚力攻坚克难，实现首创突破。 此次商品铜“远期+掉期”组合套保业务为全新业务模式，无成熟操作案例可参考，同时，存在交易逻辑复杂、操作流程繁琐、系统适配要求高等诸多难点。为保障业务顺利破冰、稳妥落地，在总行、省分行金融市场部的大力指导与全方位支持下，该行积极对接、主动配合，联动组建“总、省、分、支”四级专项服务团队，为企业提供全流程跟进服务。业务推

进过程中，该行多次联动总行、省分行、开发中心、工银标准，结合企业个性化套保需求打磨专属实施方案。针对交易模式设定、合同条款拟定、业务系统调试等关键实操环节，团队逐项疏通业务堵点、破解实操难题，反复校验方案的合规性、适配性与安全性。经过多级联动、精细攻坚，5月29日，该业务作为全国工行系统内首笔对公代客铜商品“远期+掉期”组合套期保值业务顺利落地。

此次业务的成功落地，既是聊城分行深耕辖内实体经济、以金融产品赋能企业稳健经营的生动实践，更充分展现工行系统在金融市场衍生品领域过硬的专业服务实力与上下高效联动的综合金融服务优势，为金融市场特色创新业务提质增效贡献了工行力量。

安全转账等功能，让老年人也能轻松享受数字化金融带来的便利，真正实现智能金融“适老不滞后、便捷更安心”。

筑牢反诈防护屏障，全力守护老年人养老钱。 老年群体风险辨别能力较弱，金融知识相对匮乏，是电信诈骗、养老诈骗、非法集资等诈骗活动的重点受害人群。该行始终将老年金融反诈宣教作为适老服务的重点工作，常态化开展精准化、接地气的金融科普宣传。依托网点厅堂宣教阵地，设置老年反诈宣传专区，摆放通俗易懂的宣传手册，结合近期高发的“养老投资”“保健品骗局”“冒充亲属转账”“虚假高息理财”等典型案例，向老年客户揭露诈骗套路、讲解防范技巧。同时，工作人员主动走进社区、老年活动中心、乡村广场等地，开展公益金融宣讲，用大白话、真实案例普及防诈骗、反洗钱、征信保护、理性理财等金融知识。在业务办理过程中，对老年大额转账、陌生账户转账、异地可疑转账，工作人员坚持多询问、多提醒、多劝阻，及时拦截可疑诈骗交易，全力守护老年客户的“养老钱”“保命钱”，为老年群体的金融安全筑牢坚固防线。

适老化金融服务，是金融为民最细微、最真实的体现。下一步，尉犁支行将持续聚焦老年群体金融服务新需求、新期盼，不断细化服务举措、优化服务流程、创新服务模式，持续补齐老年群体金融服务短板，兼顾金融服务智能化与适老化，以有温度、有速度、有担当的金融服务，守护最美夕阳红，切实彰显国有大行的民生担当与社会责任。

巴州尉犁支行以精准服务托起老年群众幸福“夕阳红”

本报讯(通讯员 杨文楷) 随着数字化、智能化金融服务的快速普及，不少老年群体面临“不会用、不敢用、用不好”智能设备的困境，传统金融服务与老年人生活习惯、操作能力之间的适配问题日益凸显。工商银行新疆巴州尉犁支行始终坚守金融为民初心，聚焦老年客户群体的急难愁盼，立足老年客户办事特点、生活需求与安全痛点，持续完善适老化金融服务体系，从线下网点升级、上门便民服务、数字适老改造、金融反诈守护四个方面精准发力，用心用情做好老年群体金融服务，褪去冰冷的科技感，切实守护老年人的财产安全与幸福晚年生活。

深耕线下厅堂服务，打造老年友好金融阵地。 为适应老年人传统办事习惯，该行全面推进各营业网点适老化升级改造，全力构建便捷、温馨、安全的老年服务场景。全辖各网点专门设立老年客户优先窗口，绿色服务通道，针对社保卡激活、养老金支取、定期存款、密码重置、挂失补办等老年人高频业务，提供优先办理服务，有效减少老年客户排队等候时间。同时，网点厅堂常态化配齐爱心座椅、老花镜、放大镜、应急医药箱、饮用水等便民物资，营造舒适暖心的办事环境。针对听力下降、视力不佳、理解较慢的老年客户，网点工作人员坚持耐心讲解、慢速沟通、反复确认，摒弃生硬机械的程式化服务模式，用细心、耐心、贴心的服务拉近与老年客户的距离，让老年人走进银行就能感受到温暖与安心。

延伸金融服务触角，上门破解特殊群体

难题。针对高龄老人、独居老人、残疾老人、重病行动不便等特殊老年群体无法亲临网点办理业务的难题，该行主动突破服务边界，变“客户跑腿”为“银行上门”，建立常态化上门服务机制。对于养老金工资卡激活、身份核验、账户解锁、密码重置、社保卡业务办理等必须由本人办理的业务，网点工作人员在合规的前提下，主动预约时间、上门服务，“一对一”完成业务办理与信息核对工作，切实解决特殊老年群体出行难、办事难的实际问题。无论是社区老人、乡村高龄群众，还是居家养病的特殊客户，只要有合理的金融服务需求，该行都第一时间响应，用实打实的便民举措打通老年金融服务“最后一公里”。

优化数字适老功能，助力老年群体乐享智能金融。为破解老年人“数字鸿沟”问题，该行持续推进线上线下智能设备适老化改造，全方位提升老年客户数字化服务体验。线下智能柜员机大幅优化操作界面，放大文字图标、删减冗余步骤、简化操作流程，保留老年人常用的基础服务功能。厅堂配备专职引导人员，全程陪同、手把手指导老年客户操作，细致讲解设备使用方法，帮助老年人逐步适应智能设备办理业务。线上手机银行持续迭代升级长辈专属模式，界面简洁清爽，重点功能突出，无杂乱广告弹窗，聚焦转账、缴费、查余额、存定期、生活缴费等刚需功能，降低老年群体操作难度。同时，工作人员主动为到店老年人讲解手机银行使用技巧，手把手教会老人查询养老金、线上缴费、

故事

纸笔传情解难题 无声服务暖人心



“谢谢钱宇‘师傅’！给我大力支持，解决我的燃眉之急！”近日，一行略显歪斜却朴拙有力的留言出现在工商银行浙江省湖州市双林支行的“网点意见簿”上，字里行间流露的真挚情感，让工作人员倍感温暖。

当日，客户徐女士匆匆步入营业大厅。她是一位听障人士，因听力与语言障碍，面对复杂的业务流程，只能站在咨询台前焦急地比画着手势，眼神中充满了无助与迷茫。正在巡视的大堂经理钱宇敏锐地察觉到了异样，快步上前，用温和的微笑安抚徐女士的情绪，并主动拿出纸笔，示意可以通过书写交流。大厅一角，一场特殊的“无声对话”就此展开。

钱宇耐心地在纸上写下询问事项，一字一句，笔迹工整清晰。客户徐女士写下回复，他便仔细阅读，遇到表述不清的地方，他从不催促，而是画图示意或写出选项，直到完全摸清客户的业务“卡点”。几页纸的往来书写，不仅厘清了业务流程，更架起了心

灵沟通的桥梁。在掌握徐女士的难处后，钱宇全程陪同引导，化身徐女士的“专属翻译”，在柜面多方协调，简化复杂业务办理流程。从填单到签字确认，每一个环节都细致入微，最终高效妥善地办好了全部业务，及时化解了徐女士的燃眉之急。

业务办理完毕，徐女士紧锁的眉头终于舒展，露出了如释重负的笑容。她没有立即离开，而是走到意见簿前，郑重地写下了开篇那句发自肺腑的感谢。虽然将“师傅”误写成了“师付”，但这小小的错别字背后，是特殊群体对该行无障碍暖心服务最直白、最质朴的肯定。

一纸感谢信，一份沉甸甸的责任。长期以来，该行始终聚焦老年人、残障人士等特殊客群需求，从细节入手，持续完善无障碍服务举措，常态化推行纸笔沟通、“一对一”专属陪同、简化办事流程等服务机制，致力于打破沟通壁垒，让无声群体办事不再“难”。

通讯员 沈梦婷