融金融之力 惠民生之需

——工行广西北海合浦县支行探索“社保+金融”服务新路径

□通讯员 谭维莹 戴好

广西北海

为深入弘扬中国特色金融文化，坚守“金融为民”初心使命，工商银行广西北海合浦县支行紧密围绕服务民生福祉的工作主线，积极探索“社保+金融”服务融合新路径。依托政银合作深化与服务模式升级的契机，合浦县支行将专业金融服务深度嵌入社会保障领域，着力解决群众“急难愁盼”问题，让便捷、高效、有温度的“社保+金融”综合服务惠及千家万户，生动诠释国有大行的责任担当。

政银携手再升级，服务融合开新局。合浦县支行深刻把握金融服务的人民性，将提升社保服务便利度作为践行金融为民的重要抓手。在延续与合浦县人力资源和社会保障局良好合作的基础上，该行于2026年2月成功推动“社保+金融”服务合作网点正式揭牌启用，此举标志着双方合作从“金融超市”的初步探索，迈向更深层次、更高水平的“一站式”融合服务新阶段。通过将社保高频经办事项有效整合至银行网点，该行充分发挥物理渠道优势，将专业的社保咨询与业务办理延伸至群众身边，构建起群众就近享、马上办的便民格局，有效打通了服务群众的“最后一公里”。

厅堂阵地精耕细作，精准服务暖民心。合浦县支行立足网点厅堂主阵地，将“金融为民”的情怀融入日常服务细节。一方面，常态化开展员工培训，确保全员熟练掌握社保政策及“一卡一户”业务要点，展现专业、规范的服务风貌；另一方面，积极运用科技赋能，精准对接到店群众需求，依托叫号系统“智能识别”功能，大堂经理能及时发现有办理社保卡或激活养老金账户需求的群众，主动靠前提供政策指引与业务协助。在客户等候间隙，工作人员用通俗易懂的语言讲解政策优势与操作流程，变“被动等候”为“主动服务”，有效提升了服务精准度与客户满意度，让群众切实感受到工行的专业与温度。

青年先锋下沉社区，延伸触角增实效。为将“社保+金融”服务送到更多群众身边，触及行动不便或信息获取受限的群体，合浦县支行组建青年先锋外拓团队。这支充满活力的队伍，成为服务延伸的“流动触点”，他们紧跟当地居民的生活节奏，聚焦社区中心、休闲广场等中老年人聚集区域，利用晨练、广场舞、社区活动等特定时段，定期开展定点外拓宣传。活动现场不仅设置了专门的咨询台，为百姓答疑解惑，还配备了便携式移动终端设备，实现了社保卡相关业务的现场咨询、即时受理，真正将“银行窗口”搬到了百姓的“家门口”。青年员工们用热情、耐心和专业的服务，有效扩大了“社保+金融”服务的覆盖面和影响力，提升了群众的获得感和幸福感。

守护百姓“钱袋子”，宣教筑牢安全网。在提供便捷服务的同时，合浦县支行始终将守护群众资金安全放在突出位置。紧抓客户到店办理业务的契机，积极履行普及金融知识的社会责任。通过网点发放宣传资料、案例讲解等形式，向客户深入浅出地讲解社保权益、养老金政策，普及“养老金诈骗”“骗保套保”等金融风险防范知识。工作人员结合真实案例，生动拆解诈骗分子惯用伎俩，传授实用的识诈防诈技巧，引导群众增强风险防范意识，依法合规享受社保权益，为守护好珠乡百姓的“养老钱”筑起坚实防线。

合浦县支行通过深化社保与金融服务的融合，将践行中国特色金融文化的理念转化为惠及民生的生动实践。未来，该行将继续秉持“金融为民”宗旨，不断丰富服务内涵、拓展服务场景、提升服务质效，以更优质的综合服务，为合浦县经济社会高质量发展与珠乡百姓的美好生活贡献坚实的金融力量。

视点

工行内蒙古分行协办

华北石油支行延时服务暖人心

本报讯（通讯员 杨华静）近日，工商银行河北省沧州市华北石油支行秉持“金融为民、服务至上”的理念，以专业高效、暖心尽责的优质服务为客户纾困解难，用延时坚守与贴心履职诠释国有大行的责任担当，收获客户的高度认可与真诚赞誉。

此前，有客户前往华北石油支行申请办理贷款业务。为精准核实客户经营状况与个人资质，严格保障贷款业务真实合规、高效落地，该行两名工作人员主动靠前对接，提前敲定时间，专程上门开展贷款业务尽职调查工作。

当日正午，两名工作人员如约外出开展上门尽调。抵达现场后，因客户有私人事务需要紧急处理，既定的尽调工作被迫延后，原有工作计划也随之打乱。面对突发状况，两名工作人员毫无怨言、从容应对，始终秉持耐心细致的服务态度，充分体谅客户的特殊情况，耐心等候客户处理完私事。等待期间，二人始终坚守岗位职责、恪尽职守，提前梳理尽调核心要点、核对业务所需资料、完善核查工作预案，以严谨务实的专业素养做好各项前置准备，为后续业务高效办理筑牢基础。

待客户事务处理完毕后，工作人员即刻投入尽职调查工作，逐项细致核查、全面精准核验，严格按照行业规范与业务流程完成全流程尽调，确保调查信息真实完整、合规有效，为贷款业务顺利审批落地提供可靠依据。现场尽调结束后，二人不顾奔波劳累，主动放弃休息时间，火速返回网点加班加点，系统梳理业务资料、完善办理流程、补齐手续细节，高效规范完成全套贷款办理工作，切实解决客户办贷难题，让客户真切感受到工行金融服务的速度与温度。

细微之处见初心，点滴服务显担当。一次延时坚守、一场耐心等候，充分彰显了工行基层员工敬业奉献、务实尽责的优良作风。华北石油支行始终坚守“以客户为中心”的服务理念，不计个人得失、主动担当奉献，以扎实的业务能力、暖心的服务举措、过硬的职业素养，持续提升客户服务体验，生动展现了工行员工贴心便民、履职尽责的良好形象。

滁州天长支行暖心服务获锦旗

本报讯（通讯员 程开龙）近日，工商银行安徽省滁州市天长支行收到了一份特殊的快递包裹，工作人员拆开后，里面是一面印着“服务热情周到 业务精湛高效”的鲜红锦旗，寄件人为天长市天润城小区业主刘先生。这面锦旗承载着客户对该行个贷中心主任陶恒林高效办理商用房解押业务的真诚感谢。

原来，刘先生长期在外务工，名下商用房贷款到期后，急需办理房产解押手续。异地往返不仅路程远，而且工作日时间十分紧张，如何办理业务让他犯了难。

客户的需求就是工行服务的方向。当了解到刘先生的难处后，陶恒林第一时间告知他办理房产抵押注销手续所需要的资料、办理步骤，并专门为其提前准备好商用房解押所需的抵押权证注销登记表、贷款结清证明等相关资料，并迅速开启全流程线上线下联动专属服务。

业务办理过程中，陶恒林在严守合规底线的前提下简化流程，多次联系刘先生核实资料信息，打通各环节流程，最大程度减少其往返跑腿次数，以最短时间一次性快速办结全部解押流程。

“身在外地，本以为会有诸多不便，多亏了陶主任的耐心细致、办事高效，全程帮我理顺所有手续，省去大量时间成本，这份贴心服务让人十分感动。”业务办理完成后，刘先生对陶恒林高效的服务非常满意，特意邮寄锦旗表达感激。

一面锦旗，承载着刘先生对天长支行热情周到服务的赞许，更是该行坚守金融为民初心的生动缩影。长期以来，该行坚持以客户为中心，聚焦异地办事、复杂业务等服务难点、痛点，创新服务流程，优化便民服务举措，推行线上预审、全程跟进、一次性告知等暖心服务，持续提升金融服务的便捷性，不断提升人民群众的幸福感和获得感。

临沂分行为沂蒙经济发展注入活力

本报讯（通讯员 梁克水 徐德念）今年以来，工商银行山东省临沂分行深耕红色沂蒙沃土，紧扣上级行高质量发展工作部署，坚守金融服务实体经济本源，秉持扩量提质、进位争先的工作导向，持续加大对公贷款有效投放力度，公司业务发展质效实现稳步跃升。截至6月末，该行人民币公司贷款（含贴现）余额达551.47亿元，对公信贷规模创下历史新高，实现历史性突破。

聚焦实体经济精准投放，信贷总量稳步扩容。该行牢牢锚定对公业务基本盘，紧扣“稳规模、优结构、提位次”的核心工作目标，精准对接区域重大发展战略与重点项目建设需求，聚焦基础设施、公共事业、先进制造业等重点领域，建立重点项目清单化管理、节点化推进机制，提速信贷审批投放流程，保障优质项目资金快速落地、高效赋能。同时，深耕重点国企、城投平台及优质实体企业客群，持续做优票据贴现、供应链融资等特色业务，多渠道拓宽信贷增量来源，持续夯实对公信贷规模底盘。

优化服务精细赋能，客群根基持续夯实。为持续做大做强对公业务基本盘，该行迭代升级金融服务模式，完善实体企业综合服务体系，精简信贷申报材料，优化线上线下全流程审批路径，最大限度压缩对公业务办理时限，全面提升市场响应效率与客户服务满意度。建立常态化企业走访机制，组织客户经理下沉一线，逐户摸排重点企业生产经营、资金周转现状，精准研判企业融资痛点与发展诉求。结合企业经营阶段与发展实际，量身定制“一企一策”综合金融服务方案，提前对接到期贷款接续工作，主动落实续贷增贷、高成本融资置换等暖心举措，持续稳固存量优质客群、挖掘增量潜在客户，筑牢对公业务高质量发展根基。

凝心聚力攻坚突破，全力冲刺全年目标。此次对公信贷规模的历史性突破，得益于全辖各条线协同联动、凝心聚力、攻坚克难，充分彰显了该行深耕地方、扎根实体的国企担当，凸显了复杂经济形势下强劲的经营韧性与发展活力。公司贷款体量的跨越式增长，标志着该行对公业务经营质效迈上新台阶。下一步，该行将紧抓信贷投放黄金窗口期，持续加大优质项目储备力度，紧盯核心考核指标，加压奋进、争先创优，全力以赴冲刺全年各项目标任务。

广西

百色分行普惠金融“活水”润泽百业

本报讯（通讯员 吴喆）今年以来，工商银行广西百色分行立足革命老区资源禀赋，聚焦工业转型、农业升级、提振消费三大领域，依托特色化产品、精准化服务、场景化营销，推动普惠金融扩面提质，为地方经济高质量发展注入源源不断的金融“活水”。截至2026年6月30日，该行普惠贷款余额较年初增长9962万元，普惠客户较年初新增133户。

赋能工业转型，助力现代化产业体系建设。“十五五”时期，百色市聚力打造“四大主导产业”与“四大潜力行业”，该行紧跟地方产业发展步伐，主动对接市工信局、科技局，梳理获取“专精特新”企业、技术改造项目清单，一企一策，量身制定专属融资方案。同时深入各大工业园区，对铝加工、新材料产业集群内初创、成长型企业逐户走访调研，精准推介“科创e贷”“工业e贷”等普惠信贷产品，为企业技术研发、设备更新、产能扩建提供稳定资金支撑，有效破解轻资产科创企业缺乏抵押物的融资痛点。今年以来，该行已为数十家新兴产业企业投放信贷资金，助力百色工业朝着高端化、智能化、绿色化方向转型。截至6月30日，该行高新技术企业贷款余额达37亿元，“专精特新”企业贷款余额突破2亿元。

深耕特色农业，全面服务乡村振兴。百色是知名“芒果之乡”、全区重要果蔬生产基地，特色农产品资源丰富。该行组织客户经理下沉田间地头，对种植大户、农民专业合作社、农业龙头企业开展全覆盖走访。依托“兴农e贷”“种植e贷”等区域涉农特色信贷产品，全方位匹配农业生产、精深加工全链条融资需求。

该行与市农业农村局建立常态化政银对接机制，联合针对芒果、甘蔗等核心特色产业开展专项调研，系统梳理各类作物种植周期、成本收益、风险特征，量身打造适配百色本土农业发展的产业集群综合融资方案。通过落实“一业一策”“一链一方案”服务机制，普惠金融“活水”持续润泽广袤田间，有力推动农业增效、农户增收。今年以来，该行累计向农业及农产品加工领域投放贷款6500万元，截至6月30日，该领域贷款余额达1.63亿元。

点燃消费引擎，激发城乡市场活力。该行积极落实国家促消费稳增长相关政策，组建青年金融先锋队走进城区商超、专业市场、沿街便民街巷，面对面倾听小微商户资金周转诉求，精准推介“商户e贷”“交易e贷”经营性信贷产品，高效解决商户备货、门店装修、扩店经营等资金难题。

与此同时，该行联合线下收单合作商户推出信用卡满减、积分抵扣等惠民活动，叠加国家家电“以旧换新”补贴政策，同步开展消费贷利率优惠宣传，切实将政策红利直达广大消费者。围绕法定节假日和“618”“双11”等消费节点，该行策划系列专项促消费活动，依托手机银行发放惠民消费券，拉动餐饮、零售、文旅等终端消费，实现商户交易额、客户消费活跃度双向提升，为地方消费市场持续复苏注入强劲的金融动能。

四川

广安前锋支行成功堵截35万元电信诈骗案件

本报讯（通讯员 周岑）近日，工商银行四川省广安市前锋支行工作人员凭借敏锐的风险识别能力、扎实的反诈素养及规范的柜面风控流程，成功拦截了一笔35万元大额涉诈转账案件，果断阻断冒充公检法电信诈骗骗局，切实守护老年客户养老积蓄，牢牢守住群众资金安全底线。

当日，一名老年客户匆匆前往网点，执意办理大额跨行转账业务，计划转账35万元。业务办理过程中，网点工作人员敏锐发现客户神情慌张、言行异常，反复叮嘱柜员不得向家人透露转账信息，且收款账户信息陌生、交易疑点突出。一系列反常举动，立刻触发网点反诈风险预警。

为守护客户资金安全，工作人员第一时间暂停业务办理，耐心安抚客户情绪、细致问询转账用途。起初客户心存顾虑、拒不说明实情，经过工作人员的反复劝导、耐心答疑，最终道出原委。原来，对方冒充公检法办案人员，谎称客户名下账户涉嫌洗钱案件，要求其将全部存款转入所谓的“安全监管账户”进行资金核验，并声称逾期未转账将冻结其名下所有银行卡，以此胁迫客户转账。

结合客户描述，网点工作人员迅速判定这是典型的冒充公检法电信网络诈骗。随即向客户详细拆解诈骗话术、揭露诈骗套路，结合养老诈骗典型案例开展警示教育，逐步打消客户疑虑与侥幸心理。与此同时，网点负责人第一时间联动辖区派出所，请求民警到场协同核实处置。民警抵达现场后，同步开展专业反诈宣讲与政策解读，客户彻底醒悟，当场放弃转账操作，成功规避35万元资金损失。

风险处置完毕后，网点工作人员持续跟进做好后续服务，协助客户核查银行卡交易流水、修改账户密码，全方位筑牢账户安全防线，彻底消除后续资金风险。事后，客户家属专程前往网点致谢，对该行员工高度的责任心、专业的反诈处置能力给予高度赞扬，由衷感谢银行及时止损，避免家庭积蓄遭受重大损失。

此次35万元电信诈骗的成功堵截，是前锋支行常态化抓实反诈工作、深化警银联动防控的生动实践。一直以来，该行始终将群众资金安全摆在金融服务的首要位置，常态化开展柜面风险识别、反诈应急处置专项培训，紧盯老年客户大额转账、陌生账户汇款等高风险场景，坚持反诈关口前移、风险源头防控，持续织密县域金融反诈防护网，以扎实有力的金融担当守护好群众的“钱袋子”。

甘肃

武威分行深入草原开展便民宣传活动

本报讯（通讯员 魏佩 杨生馨）2026年7月20日，甘肃省武威市天祝县抓喜秀龙镇南泥湾村赛马会盛大启幕，盛夏草原水草丰茂、生机盎然，处处洋溢着浓郁的民俗风情。

武威分行宣传团队走进草原，开展便民宣传服务。

热闹的盛会现场，一抹鲜亮的“工行红”格外醒目。为深入践行“金融为民”理念，打通牧区金融服务“最后一公里”，工商银行武威分行辖属天祝支行组建金融服务先锋团队，主动走进草原盛会，开展“现金为民 以旧换新”便民宣传服务，将暖心、便捷的金融服务精准送到农牧民群众身边。

天祝县牧区地域偏远、村落分散，农牧民日常交易积攒的残破、污损人民币，长期面临兑换不便、零钞短缺等难题。立足群众急难愁盼，武威分行提前谋划、精细筹备，针对性补齐牧区现金服务短板。活动现场，服务团队携带配齐各面额现金的便民零钞包，全方位满足农牧民现金兑换、日常找零需求。

“大爷，您的旧币可以现场直接兑换新钞，清点确认就可以办理了！”活动现场，工作人员热情接待往来农牧民，高效办理残损币、旧币兑换业务，用崭新整洁的现金替换群众手中破损、褶皱的钱币。零距离、一站式的便民服务，省去了牧区群众往返网点的奔波之苦，专业高效的服务获得现场群众的一致好评。

赛马会既是物资交流、民俗欢聚的盛会，也是普及普惠金融知识的优质阵地。在做好现金兑换便民服务的同时，武威分行服务团队化身金融宣讲员，立足牧区群众金融需求，用通俗易懂的乡土语言，手把手、面对面开展金融知识科普。重点讲解真假人民币识别技巧、残损币兑换标准、电信网络诈骗防范等实用内容，通过现场示范凹凸触感、安全线辨识等识钞方法，让群众快速掌握辨假、防假技能。

同时，工作人员结合牧区高发诈骗案例，以案释法、以案警示，耐心讲解常见诈骗套路，提醒老年农牧民、牧区群众提高风险防范意识，守好个人“钱袋子”。接地气、暖民心的宣讲方式，有效补齐了牧区群众金融知识短板、强化反诈防骗意识，为雪域草原筑牢坚实的金融安全防线。

本次深耕草原民俗盛会的便民服务，是武威分行下沉金融服务、深耕普惠民生的生动实践。该行主动将线下网点“搬”至草原赛场、牧民帐篷旁、马背边，彻底转变服务模式，变“群众上门办事”为“银行上门服务”，切实打通牧区金融服务堵点难点，进一步拉近银民距离、厚植鱼水情谊，以实际行动彰显国有大行的社会责任与普惠担当。