

# 托起群众“安居梦”

## ——工行河北省雄安分行提升公积金服务便利化水平

□通讯员 龚航



雄安分行青年员工在雄安新区政务服务中心公积金窗口提供志愿服务。

安居，一头连着百姓生活，一头连着区域发展。

工商银行河北省雄安分行立足北京非首都功能疏解集中承载地的重要功能地位，积极融入新区建设发展大局，聚焦疏解群体安居需求，在落实利企惠民政策、提升服务质效等方面持续发力，不断提升服务便利化水平，有效保障和改善民生，稳稳托起“新雄安人”的安居梦。

### 跑一次，业务办理更高效

“仅用18分钟就办理完单位住房公积金开户手续，没想到这么快。本来我还愁着要多跑几趟，现在只需要跑一趟，业务就都办理完了！”某企业疏解经办人感慨道。

高效便民的背后是雄安分行建立保障机制、主动靠前服务的金融温度。该行疏解服务专员陈昔若通过新区疏解企业名录主动对接该企业经办人，提前发去标注清晰的材料清单，提供填写模板和高频问题解答，对易错字段进行高亮提示，全程线上答疑核对，让企业经办人首次到厅就顺利办结业务。

早在2025年初，雄安分行就建立了住房公积金疏解服务专员机制，择优选拔业

务骨干组建专属服务团队，提供涵盖政策咨询、业务辅导、疑难协调、跟踪回访的全流程服务。同时，在雄安新区住房管理中心指导下，常态化开展员工政策培训，确保一线员工能准确回应各类诉求，把规范办理和便民服务落到实处。

### 就近办，“家门口”的便民服务

为打通便民服务“最后一公里”，雄安分行持续完善全域公积金服务网络，先后在容城、安新、雄县、涿岗布局4家专业化公积金分理处，形成便捷可达的服务渠道，职工就近即可办理缴存、提取等业务，大幅缩减往返路程与时间。

此外，该行持续推进公积金缴存拓面工作，缴存单位客户数占新区缴存单位总量的40%以上，业务办理量占新区总量的33%以上，缴存扩面提质成效显著。在2025年度受托银行质效评估中，雄安分行综合排名第一。据了解，该行已连续两年在质效评估中排名第一，连续三年获评优秀等次。

### 主动上门，送服务送政策

雄安分行推动服务模式从“群众上

门办事”向“主动上门送服务”转变，统筹全辖8家支行开展常态化线上政策宣讲、企业上门走访、“一对一”业务辅导，把公积金政策、网厅操作指南直接送到疏解单位一线。在常态化服务外，该行还开展“住房政策进疏解单位”专项活动，组织专场政策宣讲，为疏解单位带去最新的政策暖风。

截至目前，该行已累计对接疏解单位超百家，响应各类政策与业务咨询400余次，覆盖千余名疏解职工，涵盖近20项公积金高频业务场景，有力推动了公积金政策落地见效。

从一扇窗口到一张服务网络，从一次耐心答疑到一套闭环机制，雄安分行将持续践行金融工作的政治性、人民性，倾力服务雄安新区高标准高质量建设，帮助越来越多疏解职工卸下后顾之忧，在这座未来之城稳稳扎根。



## 视点

工行内蒙古分行协办

## 聊城分行构建质押品全链条风控体系

**本报讯(通讯员 毕曙光)**今年以来,为持续夯实全面风险管理体系,堵塞管理漏洞、化解潜在隐患,工商银行山东省聊城分行立足合规经营本源,聚焦质押品“准入、评估、登记、保管、监控、处置”全链条,多措并举提质增效,推动质押品管理向标准化、精细化、智能化、常态化迈进,全面筑牢信贷资产安全防线。

**压实风控责任,转变管理理念。**该行坚决摒弃“重投放、轻管理,重准入、轻存续”的粗放思维,牢固树立“押品就是风险防线、管押就是管风险”的理念。进一步厘清前中后各岗位职责,确保业务有人经办、风险有人把控、环节有人监督,实现质押管理全链条、无遗漏、可追溯。同时,强化相关人员职业道德与合规风险教育,切实提升风险防范的自觉性、主动性及前瞻性。

**严把押品准入关,确保合法有效。**该行严格落实上级行担保贷款业务规定,保障质押担保的合法性、有效性和可靠性。全面核查押品权属的真实性、合法性与完整性,坚决将权属不清、查封冻结、重复质押及存在权利瑕疵的资产挡在门外。审慎准入估值波动大、流动性弱、处置困难的质押品类,从源头杜绝担保虚化,确保担保代偿能力真实可靠、处置变现便捷顺畅。

**强化存续管控,做实动态管理。**该行着力破除“一押了之”的惯性思维,围绕押品全生命周期,常态化开展现场核查、状态监测和价值重评。重点加强存货、大宗商品等价值易变动的动产质押品的日常巡检,实时掌握资产状态,排查私自转移、损毁等风险隐患。针对市场波动性较大的押品,动态跟踪价值变动,对出现价值

缩水、风险攀升的业务,及时采取追加担保、压降额度、提前收回融资等风险缓释措施。

**细化权证管理,筑牢安全防线。**该行严格落实质押权证集中保管制度,依托运营管理部门及现金中心,实行“双人保管、专柜存放、出入登记”规范化管理,严格规范表外科目核算,确保管理有序。同时,规范解押、注销、返还等全流程操作,完善审批手续,全程留痕可溯,有效防范权证遗失、违规解押等操作风险,确保质押品管理始终保持账账、账表、账实三相符。

下一步,聊城分行将持续完善质押品全链条闭环管理体系,不断细化管控标准、压实岗位责任、强化风险治理,推动质押品管理再上新台阶,为全辖高质量发展和信贷业务稳健经营提供坚实的风控保障。

## 金华分行积极开展金融宣教活动

**本报讯(通讯员 张奕晨)**近日,工商银行浙江省金华分行主动担当国有大行社会责任,该行辖内东阳支行联合东阳市市场监督管理局、消防救援大队、综合行政执法队、中国电信东阳分公司、中国移动东阳分公司等多家单位,走进六石街道开展“共筑消费安全,护航金融民生”联合宣传活动。本次活动以多部门协同、多领域联动、多场景覆盖为特色,整合金融科普、消费维权、消防安全、信息安全等宣传内容,精准送达基层群众,着力构建安全、和谐、放心的消费环境,以金融力量守护民生福祉,助力地方经济社会高质量发展。

本次联合宣传活动创新采用“定点集中宣传、沿街入户宣教”相结合的模式,聚焦六石街道核心商圈、便民广场、居民小区、沿街商铺等重点区域,打造全方位、立体化、接地气的基层宣传格局。在街道便民广场,活动设置集中宣传展台,各单位志愿者身披绶带、分工协作,通过摆放宣传展板、发放科普手册、现场答疑解惑等形式,向过往群众普及消费安全、金融知识、消防安全、网络信息安全等内容,构建覆盖消费全链条、服务全人群的安全宣传矩阵。在沿街商铺与居民小区,志愿者主动上门入户、面对面宣讲,将专业金融知识转化为通俗易懂的语言,把政策要点转化为群众听

得懂、用得上、记得住的实用指引,推动安全知识、金融服务直达基层、直连民生。

作为本次活动的重要参与单位,工行金华东阳支行紧扣群众急难愁盼的金融需求,在专属金融消费宣传专区开展精准化、靶向式宣教服务。活动现场,该行志愿者们围绕征信知识普及、一次性信用修复政策、打击征信黑灰产、存款保险制度、电信网络诈骗防范、非法金融广告整治、个人信息安全保护等重点内容,为商户、市民开展细致讲解。针对个体工商户经营发展需求,志愿者们深入餐饮、零售等经营门店,重点解读征信报告在企业融资、经营发展中的重要作用,普及信用维护技巧与一次性信用修复政策,提醒商户坚决远离“代办征信修复”“虚假经营贷”“非法高息理财”等金融陷阱,引导经营主体坚守诚信经营理念,持续维护良好的信用记录。

面向广大市民群众,志愿者结合典型诈骗案例,深度剖析虚假理财、冒名贷款、刷单返利、冒充客服等高发诈骗手段,以案为鉴敲响安全警钟,引导群众牢记“不轻信、不透露、不转账”,牢牢守护个人资金安全。同时,现场普及存款保险保障范围、金融消费维权渠道及流程,持续增强群众依法维权意识,全面提升群众风险识别、防范和处置能力。通过面对面讲解、“一对一”

答疑、手把手指导,让金融知识走进千家万户,让金融安全理念深入人心,切实提升群众金融服务获得感、幸福感、安全感。

此次多部门联合宣教活动,有效打破了部门宣传壁垒,整合优质宣传资源,提升基层宣教质效,既切实增强了群众消费安全意识和金融风险素养,也充分彰显了金华分行扎根地方、服务民生、践行担当的国企本色。一直以来,该行坚守金融工作的政治性、人民性,将金融消费者权益保护摆在经营发展的突出位置,常态化开展金融知识“进社区、进乡村、进校园、进企业、进商圈”活动,持续拓宽宣传覆盖面,提升宣教精准度,全力筑牢基层金融安全防线。

金华分行将以本次联合宣传活动为契机,持续深化与属地政府部门、企事业单位的协同联动,健全金融宣教长效机制,丰富宣传内容、创新宣传载体、提升服务质效。重点聚焦老年群体、青少年、新市民、个体工商户等重点人群,开展精准化、常态化、实效化的金融宣教服务,推动金融知识普及及工作常态化、制度化、品牌化。该行将始终坚守“金融为民”初心,践行国有大行使命,以优质金融服务、扎实消保举措、严密安全保障,持续优化地方金融生态,守护群众财产安全,为东阳经济社会高质量发展贡献更多工行力量。

## 江苏

## 扬州分行科技赋能账户风险管控

**本报讯(通讯员 姚艳柳)**为解决账户风险管控工作中需要人工登录下载风险识别清单和风险闭环反馈清单、多表核对、逐条录入平台、持续跟踪处理结果等问题,工商银行江苏省扬州分行深入梳理业务流程,自主研发账户风险管控RPA数据自动导入项目,有效提升了风险管控工作效率和数据处理质量。

项目通过RPA自动登录系统,完成风险识别清单和风险闭环反馈清单的下载,随后读取相关数据,对风险事件进行匹配校验,结合业务规则自动识别风险闭环情况、匹配机构信息,并完成符合条件数据的自动导入。对于风险未闭环、规则过滤、历史已处理等不同业务场景,系统能够自动识别并分

类处理,对需持续跟踪的数据建立本地台账,实现历史数据与新增数据的统一管理,自动生成待处理清单和运行提醒,形成风险事件全流程闭环管理机制。对于暂不满足导入条件的数据,系统能够根据业务规则自动识别原因,并持续跟踪处理进展,待满足条件后自动完成导入,避免因人工遗漏导致风险事件长期滞留,有效提升了风险事件处置的及时性和连续性。

扬州分行相关负责人表示,该行将继续立足业务需求,不断完善项目功能,持续优化业务处理流程,进一步提升账户风险管控工作的自动化、精细化水平,以科技赋能业务发展,为基层减负增效和风险防控工作提供更加有力的技术支持。

## 广西

## 钦州分行落地首批跨境贸易高水平开放试点业务

**本报讯(通讯员 何本莉)**2026年8月1日,跨境贸易高水平开放试点政策正式落地实施。在国家外汇管理局钦州市中心支局的指导下,工商银行广西钦州分行抢抓政策机遇,提前部署、精准筹备,于政策实施首日成功办理辖内首批跨境贸易高水平开放试点业务,切实以高效合规的金融服务助力地方外贸提质增效。

自试点实施细则发布以来,钦州分行高度重视政策落地工作,第一时间对照细则及广西分行专项操作规程,成立专项工作小组。前期,该行通过精准筛选优质外贸客户、确定试点开办网点、开展全员专项培训等系列举措,全方位夯实业务基础。同时,

聚焦便利经常项目外汇资金收付、优化新型国际贸易结算、货物贸易超期限等特殊退汇业务免于事前登记、扩大贸易收支轧差净额结算范围等核心便利化内容,组织外汇从业人员开展实操演练,确保吃透政策要点、熟练掌握操作流程,筑牢合规经营防线。

政策实施首日,钦州分行辖内多个试点网点同步发力,充分运用经常项目外汇资金收付便利化政策,为两家企业打通跨境收汇快速通道,高效办结跨境收汇业务,降低企业结算成本。首批试点业务的顺利办结,标志着该行跨境贸易高水平开放试点工作正式迈入实操落地阶段,让更多政策红利直达外贸主体。

## 福建

## 南平分行医药零售“支付即开票”实现首单突破

**本报讯(通讯员 谢少洪)**近期,工商银行福建省南平分行“支付即开票”业务成功落地南平市某大药房,标志着该业务在全省医药零售领域实现首单突破,银税数智化服务生态再拓新局。

随着医保政策的完善和健康需求的增长,药店客流量增大,消费者购药后往往需要发票用于医保报销或单位记账,即时开票需求强烈。然而,传统人工开票模式耗时费力,店员需在收银与开票系统间频繁切换,高峰期易造成排队拥堵,也常因信息输入错误导致发票作废重开,严重影响客户体验与门店运营效率。

南平分行敏锐捕捉到这一民生痛点,积极下沉社区民生消费场景,联合当地税务部门开展“送服务进企业”活动,主动上门为药

店演示操作流程。同时,提供从签约、系统对接、开票测试到正式上线的“一站式”全程跟踪服务,同步开通技术支持热线,确保问题即时响应。

“以前高峰期店员手忙脚乱,容易出错。”药房负责人感叹道,“现在‘支付即开票’一气呵成,不仅节省了人力成本,还提升了收银效率,顾客买完药不用等就能拿发票,纷纷点赞服务贴心,真是帮了我们大忙!”

如今,在该大药房,消费者结账支付的同时,系统即可自动提取支付信息并秒级开具电子发票,彻底告别传统排队申领发票、手动输入信息的繁琐流程。此次突破不仅为药店节省了人力成本、提升了收银效率,更让市民享受到了“即买即开、无需等待”的便捷服务。

## 四川

## 成都分行开展“夏日送清凉”关爱活动



成都分行在全辖组织开展“夏日送清凉”活动。

**本报讯(通讯员 龚轸轩)**入夏以来,四川成都持续高温,热浪袭人。工商银行成都分行秉承惠民服务初心,按照总行、四川省分行工会统一部署,在成都市各级工会的悉心指导与大力支持下,依托全辖270余家“工行驿站”便民服务阵地,扎实开展“夏日送清凉”活动,积极拓展公共纳凉服务空间,配备便民防暑物资,用有温度的金融服务为盛夏酷暑降温,切实关怀户外高温作业群体,用实际行动践行国有大行的社会责任与使命担当。

立足网点,打造“清凉港湾”。成都分行在全辖各营业网点统一设置“公共纳凉区”“工行驿站”等功能区域并张贴醒目标识,面向环卫工人、快递骑手、执勤交警等户外劳动者开放。在提供歇脚纳凉服务的同时,网点工作人员还主动普及反诈防骗、反假货币等实用金融知识,实现“避暑休憩+金融宣教”的双向赋能。

走出厅堂,延伸“清凉触角”。成都分行主动构建“厅堂阵地+户外延伸”服务体系,将关怀从网点延伸至街巷社区。8月3

日,工行成都红牌楼支行联合红牌楼街道“暖新驿站”共同发起“清凉一夏·暖新同行”夏日关怀活动。本次活动聚焦新就业群体实际需求,在酷暑中为他们送去一份清凉、一份问候。

“清凉一夏·暖新同行”不仅是一次夏送清凉的暖心行动,更是今年红牌楼支行升级“暖心驿站”服务后的生动实践。据了解,该网点被红牌楼街道长城社区授予“大爱小小红蜂驿站”称号,为环卫工人、快递员、外卖骑手、交通警察等户外工作者提供“歇歇脚、喝口水、充充电、热热饭”的常态化便民服务。网点还结合反诈宣传、个人征信宣讲等金融知识普及形式,与市民、户外劳动者、新就业群体开展良性互动,以实际行动传递金融温度。

成都分行其他分支机构也纷纷主动走进快递站点等户外劳动者工作区域,为坚守一线的快递员等新就业群体送去清凉饮品和防暑物资。部分网点还联动社区工会,将关爱送至交通执勤人员、城市建设一线劳动者手中,让金融服务更有情怀、更显本色。