

金融“活水”赋能强市建设

——工商银行山东省潍坊分行助力制造业高质量发展
□通讯员 刘志山



山东潍坊作为工业大市,制造业根基雄厚。当前,潍坊市大力推进企业技术改造、设备更新与绿色低碳转型,制造业企业短期周转、项目建设、产业链配套的融资需求持续释放。

工商银行潍坊分行紧扣地方制造业发展导向,把支持先进制造业摆在对公业务突出位置,持续加大信贷资源倾斜力度,全力服务潍坊制造业由大向强跨越发展。截至6月末,该行制造业贷款余额达311.83亿元,较年初增加61.8亿元,余额及增量均位列辖内国有大型商业银行首位。

深耕地方产业链条, 批量挖掘制造客群

潍坊分行围绕辖内优势制造产业链,以本地链主龙头企业为依托,梳理上下游配套中小微制造企业名录。

潍坊制造业产业链条长、配套企业数量多,大量中小配套企业依附龙头企业开展生产经营,具备广阔的批量金融服务空间。该行依托票据贴现、订单融资、供应链保理等金融产品开展批量获客,将金融服务延伸至产业链中末端小微主体,有效缓解配套企业应收账款占压、流动资金紧张等现实难题。通过链主企业带动上下游协同发展,持续扩充制造业信贷客群基数,夯实业务长期增长的客户基础,助力构建产业链上下游协

同共生的产业生态。

优化信贷期限结构, 加大中长期贷款投放

针对当前制造业贷款中票据贴现占比较高的结构特点,重点发力制造业技术改造贷款、固定资产项目贷款等中长期信贷产品,以满足企业长期周转与长期升级的双重融资需求。

紧扣潍坊市推进大规模设备更新、数字化改造、绿色低碳转型的政策方向,精准对接动力装备升级、化工绿色改造、汽车制造产能迭代、新材料扩产等重点产业项目,充分满足企业设备更新、产能升级、低碳转型等长期资金需求。持续提升制造业中长期贷款占比,推动制造业信贷供给从“规模扩张”向“质效升级”转变,以更高质量金融服务支撑潍坊制造业转型升级。

下沉督导补齐短板, 推动行内均衡发展

针对部分支行制造业业务起步慢、客群储备不足、属地产业研究不深入等问题,该行建立支行分层帮扶督导机制,逐行研判业务短板,结合各县市区产业特色协助辖内支行拓宽营销思路。

围绕各县市区主导产业梳理形成精准营销客户清单,指导支行聚焦属地产业园区、重点制造企业开展精准攻坚,聚焦滨海高端化

工、诸城汽车装备、高密纺织等特色产业板块,落实一县一策、靶向攻坚的营销模式。

同时,加大现场走访督导频次,推动支行客户经理主动深入厂区车间,上门对接企业融资需求,全面摸排企业票据结算、流动资金融通、技术改造项目等综合金融诉求,全力抢占市场份额,助力发展滞后支行快速实现业务破局,推动全辖制造业贷款业务均衡发展。在此基础上,该行持续推进客户拓展“两提升”工程,推动制造业金融服务向更深层次、更广维度进阶。

潍坊分行负责人表示,下一步,该行将继续坚守服务实体经济本源,深度对接潍坊市制造业发展规划,立足本地产业集群发展实际,持续夯实票据业务服务中小制造企业的特色优势,补齐中长期贷款业务发展短板。统筹短期流动资金融资与中长期项目融资,面向链主龙头、专精特新、中小配套企业提供多元化、精准化的综合金融服务,持续加大信贷投放力度,为潍坊建设全国先进智造名城、推动制造业高质量发展注入源源不断的金融“活水”。



视点

工行内蒙古分行协办

南宁分行合规护航“继承事”

本报讯(通讯员 岑丽娜) 近日,工商银行广西南宁分行辖属南宁市江南支行营业室内,客户王女士在工作人员的细致指导下,高效、顺畅地完成了其父名下账户的继承查询确认业务。“真没想到这么快、这么顺利,帮我解决了一个大难题。”王女士由衷感慨道。本次业务的高效办结,是南宁分行深化运营改革、优化金融服务的生动缩影,更是金融工作政治性、人民性的鲜活实践。

直面痛点难点,把群众“揪心事”放在心上。长期以来,已故人员存款查询与继承业务,因亲属关系证明繁琐、办理流程复杂、群众多头跑腿等问题,一直是困扰市民的民生难题。南宁分行始终秉持“金融为民”初心,聚焦群众办事堵点、痛点,主动优化业务流程,明晰岗位职责分工,规范标准化操作流程,将“合规护航、高效解忧”的服务理念融入业务全流程,全力为群众提供便捷高效、

安全规范的继承类金融服务。

专业赋能提质,让数据多跑路、群众少跑腿。王女士的业务办理体验,正是该行服务升级的真实写照。客户到店后,网点大堂经理第一时间主动接待,一次性清晰告知业务办理所需材料清单,细致开展资料预审,严格把控资料完整性、合规性,从源头规避客户重复补料、往返跑腿问题,为业务高效办结筑牢基础。资料审核无误后,工作人员引导客户前往远程柜台专区,全程专人陪伴、精准指导。依托“厅堂前置分流+资料预审把关+远程柜台高效处置+前后台协同联动”的全流程闭环服务模式,实现信息录入、身份核验、授权确认各环节无缝衔接,在严守合规底线的前提下,大幅提升继承查询业务办理效率,切实提升群众办事体验。

坚守合规底线,以严格标准守护客户信息与资金安全。高效服务的背后,是该行对合规风控、客户权益保护的极致坚守。业务

办理全过程中,工作人员严格落实金融监管及行内规章制度,从严做好双重身份核验、标准化授权操作、客户敏感信息保护等工作,确保各个环节严谨规范、一丝不苟。该行始终坚持“流程优化不松风控、效率提升不降标准”,深刻践行合规经营理念,确保每一笔继承业务流程合规、操作规范、风险可控,以严苛的合规管控守护客户财产安全,彰显国有大行的诚信担当。

传递金融温度,用暖心服务抚慰群众情绪。王女士的认可,既是对工行服务效率的肯定,更是对金融服务温度的赞许。针对群众办理遗产继承业务的特殊心境,该行工作人员秉持同理心、怀揣责任心,全程耐心沟通、主动关怀、贴心指导、全程陪伴。以有温度的人性化服务,缓解客户悲痛时期的焦虑情绪,切实把便民、暖心、合规的金融服务落到实处,让金融服务不仅有速度、更有温度。

漳州龙海支行综合考核居辖内系统第一

本报讯(通讯员 郑漳坤) 今年以来,工商银行福建省漳州市龙海支行紧扣上级行战略部署,锚定高质量发展目标,统筹党建引领、市场攻坚、客户经营、风控服务等各项重点工作,全员凝心聚力、实干攻坚,经营质效稳步攀升,KPI综合考核位列全市系统第一。

党建赋能强引领,凝聚实干合力。龙海支行坚持党建与经营深度融合、双向赋能,牢固树立正确业绩导向,严格落实“两手抓、两促进”工作要求。充分发挥绩效考核指挥棒作用,依托行务会、经营分析会等方式常态化对标短板、细化举措、压实责任,层层传导攻坚压力,营造比学赶超、实干争先的浓厚氛围,推动存贷规模、普惠金融、国际业务等核心板块提质增效。

GBC联动拓市场,夯实业务发展根基。龙海支行立足区域发展实际,深化政府、国企、零售GBC三端协同,推进公私联动、双向赋能。常态化对接属地政府、乡镇街道及行业商会,精准抢抓项目资源,上半年新增对公客户246户,成功落地央企子公司境外投资款3650万元,实现对公跨境业务突破。精准服务地方民生工程,

沉淀海澄镇征迁资金超千万元,提前布局厦漳泉城际铁路R1线榜山征迁项目,为存款稳存增存积蓄强劲后劲。同时,依托代发工资核心场景深耕零售市场,上半年新增代发企业18家、代发金额704万元,批量营销聚财卡450张、个人养老金账户186户,新增月日均600万元以上私银客户5户。该行持续盘活存量个人客群,深挖个体工商户、小微企业主金融需求,精准落地对公开户、普惠授信等服务,以零售资源反哺对公发展,构建公私互促、协同共进的良好格局。

存贷提质固底盘,深耕实体金融主业。龙海支行坚守金融服务实体经济本源,聚焦存贷主业稳存量、拓增量、优结构、提质效,普惠金融、个人金融专业考核均位居全市系统前三。存款方面,截至二季度末,该行一般性存款日均余额达61.22亿元,较上年增加1.86亿元,其中储蓄存款日均余额达44.90亿元,较上年新增2.05亿元;一般性存款时点余额达62.87亿元、较年初新增1.80亿元,储蓄存款时点余额达46.48亿元、较年初新增1.72亿元,资金底盘稳固夯实。信贷方面,该行紧扣金融“五篇大文章”战略,精

准赋能实体产业与民生安居领域,截至二季度末,全辖各项贷款余额64.19亿元,其中个人贷款余额23.02亿元,上半年累计投放按揭贷款4378万元;对公贷款余额38.72亿元,战略新兴产业贷款7.35亿元、绿色信贷7.07亿元、普惠贷款8.92亿元,普惠贷款较年初新增1.31亿元,以精准高效的信贷投放助力地方实体经济高质量发展。

风控服务双向发力,筑牢稳健经营防线。龙海支行坚持发展与安全统筹并重,严守合规经营底线,推动业务发展、风险管控、客户服务同步提质。常态化开展员工警示教育,典型案例学习及关键岗位风险排查,紧盯信贷操作、客户营销、运营管理等重点领域,健全全流程风控体系,抓实问题整改闭环。持续优化厅堂服务体系,落地适老化绿色通道、特殊客群上门代办等便民举措,压缩服务投诉、优化客户体验,整体服务考核位居全市前列,实现合规经营、优质服务双向赋能、同步争先。

下一步,龙海支行将紧扣全年经营目标,持续补短板、强弱项、提质效,不断提升综合竞争力与市场影响力,全力推动全辖经营发展再上新台阶。

安徽

滁州来安支行提升现金服务水平

本报讯(通讯员 龙古玥) 为持续规范现金业务操作流程,筑牢金融反诈安全屏障,切实提升现金便民服务质量,近日,工商银行安徽省滁州市来安支行立足现金业务岗位职能,多措并举抓实现金风险防控、规范柜面操作流程、优化便民服务举措,全力为广大客户打造安全、高效、暖心的现金服务环境。

日常工作中,该行严格落实现金运营管理制度,规范现金收付、整点上缴、残损币兑换、零钞调剂等全流程操作,坚持双人复核、全程留痕,严把现金业务操作关口,有效防范柜面操作风险,确保账务核对准

确无误。

针对大额取现、可疑现金交易等重点场景,工作人员严格做好风险核实与反诈提醒工作,主动向客户讲解现金诈骗典型套路,及时提示风险,从源头守护客户资金安全。此外,该行积极做好零钞、新钞储备,高效满足周边商户找零、居民残损币兑换、新旧币调剂等民生需求,并常态化普及识假辨假、人民币规范使用等金融知识。

下一步,来安支行将持续细化现金内控管理,常态化开展风险自查与金融宣教工作,以严谨规范的柜面服务,持续提升客户金融获得感与安全感。

浙江

湖州练市支行 早“启”十分钟打造“避暑港湾”

本报讯(通讯员 沈梦婷) 入夏以来,浙江湖州连日高温酷暑,面对客户清晨提前到店、酷暑下滞留门外的实际情况,工商银行湖州练市支行践行“金融为民”理念,主动打破机械执行规章制度的固有思维,每日提前10分钟开门营业。这看似微小的调整,折射出该行将群众冷暖放在心上、全力践行“金融为民”的责任担当。

按照常规营业时间,网点对外服务时间为8点30分。但近期,周边许多居民特别是老年群体为避开高温时段,经常提前抵达网点。看着烈日下排队等候、汗流浹背的客户,练市支行没有以“未到营业时间”为由将群众拒之门外,而是坚持便民利民的导向,在不影响内部运营筹备的前提下,推出“提前十分钟开门”的便民举措。全体员工提前到岗,高效完成机具设备检查与厅堂环境整理,8点20分准时敞开大门,将清凉的厅堂打造成市民的“避暑港

湾”。

提前开门不仅是营业时间的前移,更是服务质效的升级。这十分钟里,工作人员靠前服务,引导客户有序落座,为等候群众递上清凉饮用水与防暑降温用品,同步开展业务预审与分流引导,大幅缩短了客户后续业务办理时长。

同时,该行员工巧妙利用提前营业所带来的“碎片时间”,为等候办理业务的客户开设“金融微课”,重点普及防范电信网络诈骗等金融知识。通过剖析夏日高发的“空调退款”“高温补贴”等新型诈骗案例,提醒客户牢记“不轻信、不透露、不转账”,在送清凉的同时为客户送上“防骗锦囊”,牢牢守住百姓的“钱袋子”。

从“按时开门”到“按需开门”,该行以柔性服务解决群众急难愁盼问题,赢得了市民的广泛赞誉;“不用在太阳下暴晒,还能学到反诈知识,工行的服务真暖心!”

江苏

宝应白田支行用心守护“夕阳红”

本报讯(通讯员 陆妍 陈庆) “真没想到,银行工作人员能专程到医院来,帮我们解决了大难题!”近日,在江苏省扬州市宝应县某医院病房内,年过八旬的周大妈紧紧握着工商银行宝应白田支行工作人员的手,连声致谢。这温情一幕的背后,是该行践行“以客户为中心”的服务理念、主动延伸金融服务触角的生动实践。

事情源于几天前,周大妈的家属高先生焦急地来到白田支行求助,表示周大妈因骨折住院治疗,急需支付医疗费用,但因银行卡到期且密码遗忘,无法取款。按照常规业务流程,此类业务需本人携带有效证件到柜台办理,但老人卧床不起、行动不便,合规要求与客观困难之间的矛盾,让家属一筹莫展。

得知情况后,网点工作人员第一时间安抚家属情绪,迅速启动特事特办应急服务预案。在严守合规底线的前提下,工作人员逐项梳理业务办理所需资料,预约上

门服务时间,为老人开辟专属绿色服务通道。

白田支行两名工作人员准时抵达医院,病床前,她们耐心细致地核对客户身份信息、逐项讲解业务流程。考虑到老人听力偏弱、理解能力下降,工作人员特意放慢语速、反复确认,全程协助老人完成信息核录、签字确认等全部手续。手续办结后,周大妈和家属如释重负,连连称赞:“你们的服务太贴心了,真正把老百姓的事放在了心上!”

老年群体是金融服务的重点关怀对象。相较于普通客户,高龄、重病、行动不便的群体在办理金融业务时,往往面临出行难、办事难等现实困境。白田支行始终坚守“金融为民”初心,打破传统柜台服务边界,针对老年人等特殊客户群体常态化推行特事特办、绿色通道、上门服务等便民举措,努力实现“数据多跑路、员工多跑腿、客户少操心”。

辽宁

朝阳分行军银共庆建军99周年



本报讯(通讯员 苗苗) 为进一步深化军银共建,在中国人民解放军建军99周年之际,工商银行辽宁省朝阳分行与驻朝阳65747部队开展军银共建系列活动,向部队官兵致以诚挚的节日问候。

活动期间,驻朝阳65747部队首长带领官兵代表,走进工行朝阳分行“弘扬雷锋精神——王建国工作室”参观雷锋文化藏品,听取馆长王建国结合藏品讲述雷锋生平事迹,交流学习雷锋精神的心得与感悟。双方体育爱好者组成篮球队,开展篮球友谊赛,既丰富了官兵与银行员工的业余文体生活,也拉近了军银双方的情感距离。

据了解,工行朝阳分行将与该部队建立常态化联动共学机制。银行方面选派业

务骨干走进军营,开设反诈、理财主题金融知识课堂,通过PPT演示、案例视频等形式,拆解“征信修复”等常见骗局,讲解征信知识与防骗要点,普及科学理财理念,帮助官兵提升金融风险防范能力。部队方面则组建国防知识宣讲队,走进工行机关部室与基层网点,用通俗易懂的语言宣讲国防知识,展现国防建设成就,厚植干部员工的家国情怀。

按照联学共建计划,双方还将组织官兵与员工代表,互相参观党建阵地、荣誉室、营区生活场所、标杆网点等场所,在互学互鉴中深化交流。本次联学共建活动,厚植了军银双方的军民鱼水情谊,畅通了沟通交流渠道,为后续深化务实合作、共促军民融合打下了坚实基础。

8月2日,部队官兵走进工行“弘扬雷锋精神——王建国工作室”,听取馆长王建国介绍1963年3月5日出版的刊有毛泽东“向雷锋同志学习”题词手迹的党报。(刘维佳 摄影)