

清风护航启新程

——工行福建省漳州龙海支行多维度纪检监督护航高质量发展
□通讯员 郑漳坤



福建漳州

今年以来,工商银行福建省漳州市龙海支行立足监督再监督职责定位,紧扣全面从严治党工作要求,把纪检监察嵌入业务经营、内控案防、安全生产、人员管理、保密风控全链条,坚持靠前监督、下沉履职、标本兼治,统筹业务发展大局与全域安全管控,以严肃纪律监督筑牢经营根基,为各项工作平稳推进保驾护航。

抓实理论武装监督,锚定正确经营方向

龙海支行坚持以思想监督夯实发展根基,党支部常态化开展树立和践行正确政绩观学习教育,深入研读相关重要论述摘编,引导全体党员摒弃“重业绩、轻风控”的片面发展思维,牢固树立金融为民、合规为本的履职理念。

常态化开展全员警示教育,通报系统内外部违规违纪典型案例,针对新入职员工、新任管理人员常态化开展廉洁从业谈话,分层分级摸排重点岗位人员思想动态,提前预判、化解潜在思想风险,筑牢全员廉洁自律、合规履职的思想防线。

聚焦作风专项监督,激活清廉攻坚动能

围绕年度“开门红”、阶段性业务攻坚等重点工作开展作风专项督查,压实各网点、各岗位主体责任,对业务推进滞后、履职不力的岗位人员开展谈心提醒,坚决纠治消极懈怠、虚浮不实等形式主义问题。紧盯关键节点做好廉洁风险提示,常态化排查岗位

“四风”隐患,从严抓实日常考勤、在岗履职等工作纪律,依托评优评先、正向激励等方式,树立实干担当的鲜明导向。

下沉一线嵌入式监督,严控经营全程风险

该行纪检干部主动下沉网点一线,开展沉浸式、嵌入式现场监督,聚焦信贷审批、柜面操作、员工八小时外行为管理等关键领域,通过查阅台账、实地核查、个别谈心等方式全方位排查风险隐患。紧盯普惠金融贷款、个人不良贷款清收等重点环节,全程监督贷后风险排查、阶梯式逾期催收、银法联动处置、“一户一策”清收方案的落地见效。

督导网点严格落实员工异常行为网格化排查、全员征信筛查,对负债压力较大的员工开展家访,从严管好员工生活圈、社交圈、朋友圈。同步监督绩效考核及资产管控机制落地,倒逼员工压实信贷管理责任,从源头遏制贷款劣变风险。

开展全域安全监督,筑牢安全保密底线

龙海支行将安全生产、运营安防、信息保密纳入重点监督范畴,开展多维度常态化督查。重点核查网点消防设施运维、用电安全、厅堂巡查、施工现场管理等情况,督促网点常态化开展安全隐患排查、应急演练、公众安全宣教,实现隐患发现、整改、销号闭环管理。紧盯人员离岗关键关口,严格落实离退休员工保密专项审查,规范开展离

岗廉洁谈话、涉密资料清查、业务权限注销、保密承诺签署等全流程管控,严防客户信息、内部涉密资料外泄,织密筑牢金融信息安全防护网。

深化合规案防监督,涵养清正内控生态

纪检干部全程督导支行内控合规体系建设,聚焦代客操作、违规飞单、印章管理、第三方机构管控、反诈资金拦截等高频风险点开展靶向督查。全程跟进案防分析、风险排查、问题整改销号工作,对屡查屡犯、整改不力的违规问题深挖根源、严肃追责,落实“一对一”帮扶提醒,将各类风险隐患化解在萌芽状态。同时紧盯GBC公私联动全流程,规范监督政银对接、对公拓户、征迁资金服务、代发工资营销等重点业务,保障跨境业务、普惠经营贷等创新业务合规、廉洁、有序推进。

龙海支行负责人表示,该行将持续延伸监督触角,健全完善“监督—整改—巩固”全链条闭环管理机制,统筹抓好业务发展监督、全域安全管控、廉洁风险防控各项工作,充分发挥纪检监督保障执行、促进完善发展作用,以高质量纪律监督护航支行高质量可持续发展。



视点

工行内蒙古分行协办

南平建阳支行通过暖心细节优化客户体验

本报讯(通讯员 李林翌) 走进工商银行福建省南平市建阳支行营业大厅,功能分区规整明晰,智能设备运转有序,工作人员热情迎候、精准引导,细微之处尽显服务初心。

建阳支行始终深耕“金融为民”服务理念,从厅堂环境优化、服务效率提升、温情服务升级等多维度精准发力,以精细化、暖心化服务持续优化客户服务体验,让基础金融服务更贴心、更高效、更暖心。

精细优化厅堂布局,打造舒心服务环境。该行立足客户办理体验,科学划分咨询引导区、智能服务区、现金业务区及客户等候区,整体动线流畅合理、标识清晰醒目,有效实现客户快速分流、有序办理,大幅提升厅堂服务秩序。同时,该行持续升级便民服务配套设施,在厅堂增设绿植景观、便民服务箱、移动充电设备等便民设施,全方位营造整洁舒适、温馨雅致的服务

氛围。厅堂工作人员坚持靠前服务、主动服务,做到主动问候、耐心答疑、全程陪同,将真诚服务与人文关怀融入每一次服务细节。

聚焦客户痛点难点,提升服务办理质效。针对客户业务办理流程繁琐、等候时间较长等痛点,该行大力推广智能柜员机应用,积极推动查询、转账、缴费等高频标准化业务向自助渠道迁移,有效分流柜面压力。同时,持续梳理优化业务办理流程,精简冗余环节、压缩办理时限,对账户开立注销、挂失换卡、密码维护等高频个人业务实行“一次告知、一窗受理、即时办结”服务模式。针对业务高峰期客流集中问题,动态开放弹性服务窗口,科学调配厅堂人力,强化现场分流引导,让客户业务“快办快走、即办即走”,切实提升客户办理获得感。

深耕适老惠民服务,传递金融温情温度。该行持续完善适老、助残便民服务体

系,配齐老花镜、助听设备、轮椅、急救药箱等便民助老设施,专门设立爱心服务窗口,开通特殊群体优先叫号绿色通道。面对老年客户群体,工作人员主动放慢语速、清晰讲解业务流程,通过书面核对、逐项复述确认等方式,保障业务办理零差错、零疏漏。针对行动不便、卧床病患等特殊客群,建立常态化预约上门服务机制,主动延伸服务触角,将柜面服务延伸至客户家中、病房一线,切实打通特殊客群金融服务“最后一公里”,全力守护群众金融服务需求。

服务无小事,细节见初心。建阳支行将持续立足客户多元化金融服务需求,以精细化管理为抓手,以优质服务为核心,以客户满意为目标,持续优化服务流程、创新服务举措、提升服务品质,全力打造高效、安全、暖心的金融服务阵地,以润物细无声的惠民服务书写“金融为民”的优质答卷。

忻州岢岚支行“周全”服务获广泛赞誉

本报讯(通讯员 白建平) 一直以来,工商银行山西省忻州市岢岚支行始终坚守“以客户为中心”的核心理念,深耕县域本土金融市场、紧贴群众金融需求,将客户满意度作为服务工作的出发点和落脚点。该行从标准化厅堂服务、特殊群体温情服务、便民高效提质服务、普惠金融精准服务等多维度发力,持续优化服务流程、细化服务举措、提升服务温度,以专业高效、细致贴心的全方位金融服务破解群众急难愁盼问题,凭借持之以恒的匠心服务收获广大客户认可,树立起国有大行负责任、有温度的社会形象。

优化厅堂服务体系,提质增效便捷惠民。作为县域金融服务主力军,岢岚支行始终将优质服务作为发展的根基石,持续规范厅堂服务标准,细化业务服务流程,全力打造标准化、规范化、人性化的线下服务场景。厅堂工作人员坚持主动靠前、微笑服务,对进店客户及时迎候、精准分流、耐心答疑、全程协助,高效保障各类业务有序开展。针对开户、转账、挂失、理财办理等高频业务,持续精简办理环节、压缩业务时限,打通服务堵点难点,大幅缩减客户等候时长。同时,常态化开展金融知识普及服务,细致讲解金融产品、反诈防骗、账户安全等常识,

手把手指导客户操作智能设备、手机银行,切实帮助群众跨越“数字鸿沟”,让基础金融服务兼具速度与专业度。

聚焦特殊客群需求,温情服务传递金融温度。该行坚持以人为本、特事特办,持续完善特殊群体便民服务体系,全力保障老年客户、残障人士等特殊群体的金融服务权益。针对高龄、重病、行动不便无法亲临网点办理业务的客户,该行建立常态化上门服务机制,打破传统柜面服务局限,主动延伸金融服务触角,通过存款保险、征信管理、密码重置、信息变更、账户维护等刚需业务,工作人员提前对接沟通、预约服务时间,利用下班及周末空余时间上门服务,规范流程、仔细核验、精准办理,切实解决特殊客户出行难、办事难的实际问题。同时,针对老年客群智能操作薄弱问题,提供专属教学服务,指导老人切换手机银行适老模式,细致讲解线上查询、缴费、转账等基础功能,反复示范、耐心答疑,全力提升老年客户服务体验。

深耕普惠金融赛道,精准赋能县域经济发展。立足县域发展大局,该行深耕普惠金融主战场,精准对接个体工商户、小微企业、乡村群众等重点客群需求,全力助力地方经

济发展与乡村振兴建设。针对辖区商户经营特点,优化商户结算服务体系,提供零钱兑换、账户管理、经营咨询等一站式便民服务,全力保障商户日常经营资金高效流转。聚焦小微企业“融资难、融资慢”痛点,精准匹配普惠金融产品,简化信贷审批流程,降低融资门槛,精准为小微企业纾困解难,赋能企业稳健经营、扩容发展。与此同时,常态化开展金融知识“进社区、进乡村、进商圈”宣讲活动,深入田间地头、沿街商铺,用通俗易懂的语言普及存款保险、征信管理、反诈防骗、理性理财等金融知识,揭露电信诈骗、非法集资典型套路,有效提升辖区群众金融素养和风险防范能力,筑牢群众金融财产安全防线。

细节彰显初心,服务铸就口碑。从高效便捷的标准化厅堂服务到精准暖心的上门专属服务,从精准滴灌的普惠金融赋能到接地气的金融知识宣讲,岢岚支行全体员工始终以饱满的服务热情、专业的业务素养、务实的工作作风,深耕细作金融服务,用心用情办好事实事。一次次高效办理、一次次耐心解答、一次次暖心帮扶,构筑起有速度、有温度、有品质的金融服务体系,收获了社会各界的广泛赞誉与认可。

内蒙古

内蒙古分行落地首笔离岸转手贸易数字化核验业务

本报讯(通讯员 蒙轩) 近日,在国家外汇管理局内蒙古自治区分局的指导支持下,工商银行内蒙古分行依托跨境金融服务平台,成功落地全区首笔离岸转手贸易背景数字化核验业务,率先实现该平台全新功能场景在内蒙古辖区的落地应用,进一步拓宽了区域跨境金融数字化服务边界。

内蒙古分行积极响应外汇管理部门新场景、新功能试点工作部署,立足辖区外贸企业发展实际,全面摸排辖内企业离岸贸易业务需求,统筹推动全辖业务布局,组织13家二级分行主动对接属地外汇管理部门,高效完成系统准入材料报送、业务参数配置、流程调试等前期筹备工作。同时,精准挖掘企业业务场景,牵头指导工行包头分行高效落地全区首笔离岸转手贸易背景核验业务,为辖区“走出去”企业合规、便捷办理离岸贸易业务

筑牢数字化平台支撑。

本次新功能场景的落地应用,有效简化了传统离岸转手贸易业务的背景审核流程,精简业务核验环节、压缩办理时限,彻底改变了传统人工核验效率低、流程繁琐的痛点。在大幅提升跨境贸易业务办理质效的同时,有效降低了外贸企业跨境业务合规成本与时间成本,为企业开展离岸贸易、拓展海外市场提供了有力的金融赋能,充分彰显了该行紧跟外汇政策创新、快速落地数字化金融场景的高效执行力。

内蒙古分行将持续深化跨境金融服务平台试点场景应用,不断优化跨境金融流程、创新服务模式、提升服务专业性。持续扩大数字化跨境金融服务覆盖面,让数字化、便利化的金融服务惠及更多外贸市场主体,全力助力自治区外贸产业高质量发展,为区域高水平对外开放注入强劲的金融动能。

山东

潍坊分行上线“e企付+对接版到账伴侣”项目

本报讯(通讯员 刘志山) 近日,工商银行山东省潍坊分行在上级行的指导下支持,成功为辖内某集团上线全省工行系统首个“e企付+对接版到账伴侣”项目。该项目通过深度对接企业招投标系统,助力企业实现公对公收款全流程智能化管理,项目上线首月即带动交易量同比增长超500万元,标志着该行在场景化对公金融服务领域取得突破性进展。

该集团为山东省内重点化工企业,年招投标交易规模超亿元,年度交易笔数达数千笔。企业传统收款操作模式依赖人工逐笔核对,存在工作效率低、资金到账状态跟踪滞后、对账流程繁琐等诸多痛点。潍坊分行服务团队深入企业开展走访调研,精准摸排企业经营及财务管理难点,多次与企业财务、信息技术部门开展研讨沟通,创新推出“e企付+对接版到账伴侣”综合服务模式,打造“资金流+信息流”双轨协同的智能化金融解决方案。

广西

百色平果支行金融稳链兴企惠民

本报讯(通讯员 李仲伟) 今年以来,工商银行广西百色市平果支行紧密围绕地方所需,创新服务模式,将金融资源精准“浇灌”到实体经济。截至2026年7月末,该行公司贷款余额突破15.4亿元,年内增长超6000万元。

该行立足当地特色产业,将信贷资源优先投向工业园区、电子产业等关键领域。对于数量庞大的小微企业,实行名单制对接,主动走进企业车间、园区厂房,为核心企业及其上下游伙伴量身定制融资方案。面对涉农经营主体常遇到的“融资难、担保弱”困境,该行依托“龙头企业+农户”的模式,以实力强的核心企业为“锚点”,将信贷支持像链条一样延伸至上游供应商和下游的广大农户。

同时,该行针对性推出了“种植e贷”“养殖e贷”等乡村振兴专属产品,引入“信用+”组合增信模式,巧妙化解了涉农贷款缺乏传统抵押物的难题。截至7月末,该行服务平果工业园区企业43户,贷款余额超

3.47亿元;在涉农领域投放贷款超2.83亿元。这种“围着产业链转”的做法,有效激活了核心企业的带动效应,为稳定当地产业生态链打下了坚实基础。

让服务真正“沉下去”,是普惠金融的关键。今年5月至7月,该行联合平果市金融监管部门等部门,集中开展了“桂在益企”专项行动。工作人员带着政策与产品,对工业园区及周边商圈进行了“扫街式”走访摸排。短短三个月,走访企业20余家,成功为5家小微企业“输血”1620万元。

服务的触角同样深入乡村,该行组织开展“金融知识万里行”活动,依托普惠金融服务点和流动服务车,将“线上申请、上门办理”的便捷服务送到家庭农场、农民专业合作社、农户的家门口与田间地头,实实在在打通了农村金融服务的“最后一公里”。从机器轰鸣的工业园区到广袤的乡村田野,从核心企业的壮大到小微主体、农户的发展,处处都活跃着该行客户经理的服务身影。

河北

唐山曹妃甸支行金融支持企业发展

本报讯(通讯员 孟维娇) 近日,工商银行河北省唐山市曹妃甸支行精准对接辖内优质国有企业经营融资需求,成功为企业投放9800万元流动资金贷款。本次业务落地实现了银企合作的重要突破,该行成为该企业首家办理流动资金贷款业务的合作银行,有效补齐企业长期以项目贷款为主的单一融资短板,进一步深化稳固银企战略合作伙伴关系,为后续多层次、全领域、全方位的深度合作筑牢了坚实基础。

长期以来,曹妃甸支行与该企业保持常态化、紧密化的业务联动,持续为企业重大项目建设提供稳定的项目贷款金融支撑,对企业经营架构、产业布局、发展规划及资金周转规律形成全面、精准、细致的研判掌握。依托高频常态化沟通对接机制,该行精准捕捉企业日常生产经营中的资金周转缺口,紧扣企业综合发展布局与实际经营需求,主动拓展流动资金授信业务品类,助力企业优化整体融资结构、盘活流动资金,提升资金周转效率,切实为企业稳健经营保驾护航。

该行客户经理立足专业金融服务优势,精准研判企业经营现状、财务状况及核心融资诉求,高效梳理、完善业务申报材料,

同时主动对接上级行信贷审批条线,强化纵向联动、层层协同,结合企业行业属性、经营特点及发展模式,量身定制适配性强的流动资金融资方案。通过精简业务办理环节、压缩审批时限、优化服务流程,在短周期内完成贷款申报、审批、投放的全流程落地,有效缓解企业经营性资金压力。曹妃甸支行持续转变金融服务理念,摒弃传统坐等客户的被动服务模式,全面推行主动走访、下沉服务、精准赋能的服务机制,针对辖内重点企业建立常态化动态走访台账,持续跟进企业经营动态、项目建设进度及阶段性资金需求,不断提升市场研判能力与服务预判水平,以前置化、精细化、专业化的金融服务抢抓合作契机、深挖合作潜力、拓宽合作领域。

曹妃甸支行负责人表示,该行将持续立足地方实体经济发展大局,深耕重点优质企业客群,依托稳固深厚的银企合作根基,持续丰富金融服务场景、优化授信服务模式、创新金融服务举措,以精准高效、优质的综合金融服务持续赋能企业高质量发展,持续深化银企互利共赢、共生共荣的良好格局,为区域经济稳健向好发展贡献工行力量。