

风雨中的“工行防线”

——工行河南省分行闻“汛”而动守护金融与民生双重安全

□通讯员 杨乐 周夏扬 李玉 杨新廷 郑艳芳



工行平顶山建设
东路支行员工齐心协力,紧急处置因暴雨引发的汛情。

近期,受台风“白海豚”残余环流影响,河南省多地遭遇持续性强降雨天气,工商银行河南省分行闻“汛”而动,快速响应、多点发力,以扎实举措筑牢金融安全防线、守护群众民生安宁,全力保障辖内金融服务平稳有序运行。

“防汛是一场精细仗。”暴雨预警发布后,工行河南分行第一时间启动应急处置机制,足额调配沙袋、防水布、抽水泵等防汛物资,提前组建应急抢险队伍,反复梳理完善防汛应急预案,压紧压实各项防汛责任。全面铺开网点安全隐患排查工作,工作人员细致检查楼顶防水层完好情况,彻底清理排水口堆积的落叶、泥沙等杂物,逐段逐点检测电路设备运行状态,坚持隐患前置排查、风险提前化解,坚决守住金融服务不断档、安全运营无事故的底线。

“快,把水堵住!”工行平顶山建设东路支行辖区降雨迅猛,路面积水快速蔓延、持续上涨。险情出现后,该行员工迅速到位、果断处置,全员蹚水作业、分工协作,快速搭建防水围挡,封堵积水倒灌隐患,高效开展排涝抢险工作。抢险间隙,工作人员不忘温馨提醒进店客户、过往路人留意脚下积水、谨慎通行,风雨之中尽显暖心担当。

“别急,这有雨伞。”在工行郑州金水银河支行,有客户办完业务时恰逢暴雨突降,

未提前准备雨具,网点工作人员见状主动上前,贴心为客户撑伞护航,全程护送客户至停车区域。一场风雨、一次护航,细微举动温暖了客户行程,彰显了工行温情服务底色。

金融防汛守护阵地,不只在网点厅堂,更在防汛一线、河岸堤坝。工行新乡卫辉支行主动对接地方防汛工作部署,积极投身属地防汛抢险一线。在卫河大堤值守现场,该行抗洪抢险突击队顶风冒雨、往返巡防,常态化巡查分包河段、密切监测水位变化、细致排查堤防隐患,以日夜坚守筑牢河道安全屏障,全力守护周边群众生命财产安全。

在周口,工商水支行主动扛起国有大行社会责任,严格服从地方防汛统一调度,统筹调配人力力量,组织员工驻守防汛堤岸,开展24小时不间断巡堤查险,细致排查堤坝渗漏、积水淤积等各

类安全隐患,以严谨细致的值守,筑牢守护一方平安的坚固堤坝。

从未雨绸缪、周密部署的前置准备,到直面险情、快速处置的应急攻坚,再到贴心暖心、细致入微的民生服务,扎根堤坝、日夜坚守的责任担当,工行河南省分行始终践行“金融为民”初心使命。下一步,该行将持续绷紧防汛安全之弦,抓实抓细防汛值守、隐患排查、金融服务等各项工作,以实干担当守护群众平安,以稳健的金融服务助力地方平稳渡过汛情。



工行新乡卫辉支行抗洪抢险突击队在分包河段巡查河堤。

视点

工行内蒙古分行协办

防城港分行落地广西首笔DR基准利率贷款

本报讯(通讯员 冯子奇)为推进贷款利率多元化定价体系建设,落实利率市场化改革工作部署,近期,工商银行广西防城港分行成功向辖区优质民营企业发放广西首笔DR基准利率贷款200万元,标志着该行贷款利率定价基准正式从单一LPR锚定向多元化体系迈出实质性一步。

DR基准利率贷款是指以中国货币网公布的存款类金融机构间质押式债券回购利率(DR)为定价基准的贷款产品,源于银行间市场真实质押回购交易。DR指标每个交易日更新,依托市场真实交易形成,成交活跃、价格公允,能够灵敏反映市场资金流动性变化,与LPR利率形成互补,为优质企业新增多元化定价选择。引入DR作为贷款利率定价参考,更加契合熟悉金融市场交易、资金周转灵活、对融资价格敏感的经营主体,为具有差异化融资需求的企业提供了更

加贴合真实市场资金行情的融资“新选项”,有助于构建多元化贷款利率定价基准体系,使不同类型的贷款产品找到更合适的定价“锚”,进一步畅通货币政策传导,提升金融机构利率定价能力。

为保障首笔DR利率挂钩贷款顺利落地,该行多措并举、协同发力。开展专项业务学习培训,组织员工深入学习DR利率挂钩产品的定价机制、合同条款设计等核心内容,确保业务人员熟练掌握产品特性与操作流程。建立跨部门协作机制,联动公司金融、风险管理、支行普惠团队等部门,协同推进报价机制、贷款审批、客户对接等操作环节,有效打通从融资方案设计、风险合规审查到落地放款的全流程闭环。健全高效答疑机制,支行普惠金融团队重点围绕目标客户需求开展精细化沟通,针对企业的经营特点和融资偏好进行深入分析,向客户直观展

示DR与LPR在不同场景下的融资成本对比测算,详细解答客户关于DR利率重定价频率、提前还款机制等操作细节的疑问,最终成功落地该笔业务。

防城港作为现代化临港工业城市,西部陆海新通道重要出海口与面向东盟沿边开放门户,辖区汇聚了大量加工贸易、冷链物流、化工新材料等优质中小微企业。针对此类企业资金周转高频灵活、对融资价格极为敏感的特性,防城港分行将以首笔业务落地为契机,持续精准挖掘目标客户,面向进出口贸易、现代物流、科技创新等领域加大推广力度。该行依托DR贷款利率定价机制优势,为辖区企业量身定制更贴合资金流转周期的融资方案,综合降低企业融资成本,切实增强金融服务的精准性与有效性,稳步扩大DR定价贷款业务覆盖面,以多元化定价赋能实体经济高质量发展。

忻州岢岚神堂坪支行手机银行动户率稳居市分行前列

本报讯(通讯员 白建平)今年以来,工商银行山西省忻州市岢岚神堂坪支行紧扣市分行电子银行业务工作部署,聚焦手机银行客户激活、存量客户盘活、服务场景深耕等重点工作,精准施策、全员发力、精细运营,在本月手机银行动户考核中斩获亮眼成绩,多项指标位居市分行网点前列,充分展现了基层网点扎实的服务功底与强劲的业务攻坚能力。

据悉,2026年7月,该行到店客户手机银行动户率达50%,位列忻州市分行所辖网点第二名;手机银行动户率较前期大幅提升12.79%,提升幅度位居市分行辖内网点第一名,实现了业务指标的跨越式提升。

立足厅堂主阵地,细化服务流程,实现精准获客转化。该行结合网点客户结构特点,针对军人客户、老年客户、乡村居民、个体工商户等不同客群,制定差异化推广服务方案,构建“大堂引导、柜面联动、专人跟进”的全员营销服务闭环。客户到店办理存取款、账户维护、社保卡激活、转账汇款等基础业务时,大堂客服经理主动上前对接,结合客户业务需求与使用习惯,“一对一”讲解手机银行查询、转账、缴费、理财、生活便民服务等核心功能,现场指导客户

登录操作、完成有效交易,确保客户“会使用、愿使用、常使用”。柜面员工严格落实“业务办理+线上激活”同步服务机制,做到到店客户不漏一户、不错一人,最大化提升现场客户转化效率,切实将线下客流精准转化为线上活跃客群。

强化全员能力建设,夯实业务基础,凝聚攻坚合力。为破解部分员工营销话术不熟练、功能讲解不精准、客户引导不规范等问题,该行坚持常态化开展电子银行业务专项培训,利用每日晨会、夕会复盘当日工作短板,梳理营销难点、分享优秀服务案例、统一标准化营销话术。重点围绕手机银行最新功能、惠民活动、安全用卡知识、客户异议解答技巧等内容开展全员实训,督促全体员工熟练掌握全流程激活、引导、维护流程,全面提升数字化服务专业能力。同时,细化岗位责任,将手机银行动户指标分解到人、压实到岗,建立日统计、周复盘、月总结工作机制,实时跟进业务进度、分析数据差距、补齐工作短板,在网点内部营造比学赶超、争先创优的浓厚氛围,充分激发全员干事创业内生动力。

深耕存量客户维护,盘活沉睡资源,稳步提升客户黏性。在抓好到店增量客户转

化的同时,该行高度重视存量客户精细化经营,安排专人梳理网点低效、睡眠手机银行客户台账,通过电话回访、微信提醒、线下走访等方式,精准对接存量客户金融需求,针对性开展唤醒激活工作。员工耐心解答客户使用疑问,手把手指导长期未使用手机银行的客户更新登录、完成有效操作,同步普及金融反诈、线上安全交易知识,既有效盘活存量客户资源、提升手机银行活跃度,也通过暖心细致的专属服务拉近客群距离,持续提升客户满意度。

优化暖心金融服务,融合宣教赋能,擦亮工行服务品牌。该行始终坚持“营销与服务并行、推广与宣教同步”,在推广手机银行业务的同时,常态化开展金融知识普及活动。结合不同客户群体的金融认知特点,精准普及电信诈骗防范、个人信息保护、线上交易安全等知识,引导客户规范使用手机银行,助力客户享受便捷、安全、高效的线上金融服务。通过实用化、接地气的暖心服务,切实扭转部分客户“不会用、不敢用”线上金融工具的现状,让客户直观感受手机银行省时、省力、省心的服务优势,从根本上提升客户主动使用意愿,为手机银行动户率持续攀升筑牢坚实基础。

浙江

湖州分行落地系统首笔“绿电贷”业务

本报讯(通讯员 陈雷)为积极响应国家“双碳”战略部署,助力区域能源结构绿色转型升级,在工行浙江省分行的指导下,工商银行湖州分行深化与国网系统的多方协同合作,创新推动特色绿色金融产品“绿电贷”落地见效。目前,该行已成功办理两笔“绿电贷”业务,其中为久盛电气股份有限公司投放的2000万元“绿电贷”,为全省工行系统内首笔“绿电贷”业务,精准助力本地企业扩大绿色电力消费、加速低碳转型升级。

为高效推进“绿电贷”业务规模化拓展提质,湖州分行精准施策、靶向发力,搭建全流程专业化绿色金融服务体系。贷前阶段,该行联动国网系统,在严格落实数据安全、规范授权的前提下,为绿电采购企业“精准画像”,重点筛选具备绿电采购需求、坚定绿色转型意愿的优质市场主体,逐一对接摸排意向客户,夯实业务拓展基础。

此外,该行持续创新产品服务模式、健全业务闭环机制,依托流动资金贷款产品,为企业绿电采购提供专项融资支撑。产品用款方式灵活,企业既可以自主支付电费,也可以留存贷款资金于结算账户,待每月电费扣费日自动扣缴,高度适配企业日常经营

结算节奏。同时,该行创新建立绿电消费正向激励机制,根据企业绿电使用占比提升幅度给予梯度利率优惠,有效降低企业绿色用能融资成本。首笔业务落地过程中,湖州分行负责专项融资方案设计与信贷投放,国网湖州供电公司全程指导企业绿电采购流程,浙江电力投资运营有限公司协助企业完成绿电消费数据授权签署,三方联合上门提供一站式集成服务,大幅压缩业务办理时长,显著提升客户服务体验。

“绿电贷”业务的成功落地,实现了赋能企业发展、助力区域提质的双重价值。对企业而言,专属融资产品凭借灵活的用款模式、优惠的融资利率,有效缓解企业绿色转型资金压力,充分调动企业扩大绿电消费规模的积极性,加速生产经营全链条绿色升级;对区域发展而言,该业务以绿色金融杠杆撬动企业绿色用能改造,助力工业领域节能减排、提质增效,持续优化区域能源消费结构,为湖州绿色低碳高质量发展注入强劲金融动能。同时,银、电、数据三方联动的协同服务模式,构建了金融、电力、数据一体化的绿色服务生态,为绿色金融精准赋能实体经济、服务“双碳”大局提供了可复制、可推广的优质实践样本。

河北

邯郸馆陶支行暖心服务获赞誉

本报讯(通讯员 殷双双)近日,工商银行河北省邯郸市馆陶支行以贴心高效的适老化便民服务,收获了客户的高度认可与诚挚赞誉。

当日,一名中年男子在馆陶支行营业大厅神情焦灼、来回踱步。大堂客户经理敏锐察觉客户异常状态,第一时间上前主动询问、对接需求。经沟通了解到,该客户父亲因病住院、行动不便,急需支取养老金用于就医开支,但因银行卡密码输入错误次数超限,账户已被锁定,客户急需为患病老人办理社保卡密码重置业务。

按照银行规章制度,密码重置业务需客户本人到场办理。面对客户焦急万分的紧急困境,该行工作人员耐心细致讲解业务办理规范及相关政策规定,同时迅速向网点负责人上报客户特殊情况。

网点负责人结合客户实际困难综合研判,秉持“特事特办、急事快办”的便民服务原则,第一时间启动特殊客户上门服务流程,安排工作人员专程上门核实情况、完善手续,当日高效完成密码重置业务办理,及时解决了客户的燃眉之急。高效暖心、合规贴心的服务举措,获得了客户的高度赞扬。

常态化落实特事特办机制,是馆陶支行深耕适老化服务、践行“金融为民”初心的生动缩影。本次服务过程中,该行始终坚守“以客户为中心”的服务理念,在严格恪守金融融合底线、严守业务规章制度的基础上,灵活优化服务方式、畅通便民服务渠道,用有温度的金融服务切实解决群众急难愁盼问题,以细致周到的服务树立国有大行良好形象。

福建

漳州龙海支行开展医师节主题答谢活动



医护工作者正在精心修剪枝叶,体验手工插花的乐趣。

本报讯(通讯员 郑漳坤)医者仁心守一方百姓安康,金融温情护一线白衣荣光。在第九个“中国医师节”之际,工商银行福建省漳州市龙海支行走进辖内合作医疗机构,举办了“致敬医者 礼赞仁心”主题活动,以一场温馨雅致的活动致敬医务工作者,送上真挚的节日祝福与暖心关怀,用实际行动践行国有大行的社会责任与温情担当。

活动现场,电视大屏滚动播放着“致敬医者 礼赞仁心”主题画面,浓浓的节日氛围扑面而来。活动伊始,该行工作人员向到场的一线医师致以诚挚的节日问候,对广大医务工作者常年坚守临床一线,默默守护群众生命健康的精神表达了感谢。依托本次活动契机,银医双方开展了面对面深入交流,围绕医疗机构代发薪资服务优化、医护人员专属金融权益、便民惠民金融项目落地等话题交换意见,进一步畅通沟通渠道,夯实银医双方长期友好合作的坚实基础。

感知距离,进一步深化了互信互通、携手共进的伙伴关系。

本次活动最受大家欢迎的环节当数福桶插花手工体验。在工行工作人员的现场分步教学下,各位医护工作者化身手工匠人,开启了一场花艺创作之旅。大家细心挑选红果、金扇叶、福字挂饰等花艺素材,发挥各自的审美与创意,搭配布局、精心修剪、错落插枝,现场气氛热烈融洽,医师们互相交流插花技巧,分享创作灵感,时不时传来阵阵欢声笑语。在慢节奏的指尖创作过程中,大家暂时放下繁重的诊疗工作,沉浸式感受手工带来的治愈乐趣。一件件红火喜庆、饱含美好寓意的花艺福桶陆续完成,医师们捧着亲手制作的专属作品,收获了一份独一无二的医师节纪念礼物。

平日里,医务工作者常常超负荷运转,压力繁重,为帮助医师们舒缓身心、卸下疲惫,该行精心筹备了惬意的下午茶休闲环节。长桌上摆满新鲜时令果盘、精致甜点、饮品小食,丰富可口的茶歇为现场增添了一份烟火暖意。在轻松愉悦的氛围中,医护人员与工行工作人员围坐畅谈,畅谈工作日常、分享生活趣事。大家敞开心扉、轻松交流,在欢声笑语中放松紧绷的神经。这场近距离的暖心互动,有效拉近了银医双方的情

一直以来,漳州龙海支行始终坚持党建引领,大力推进GBC公私联动战略,深耕银医领域服务赛道。该行以代发工资业务为切入点,持续聚焦医疗机构、医务工作者的多元化金融需求,不断优化服务流程,创新推出医护群体专属信贷、财富管理、便民结算等一揽子定制化金融服务,把有温度的金融服务送到医务工作者身边。

龙海支行将以本次活动为契机,持续深化与辖区各大医疗机构全方位、多层次的战略合作,不断升级银医服务新模式,精准赋能医疗卫生民生领域,以专业高效的金融“活水”助力地方医疗事业稳健前行,用心打造有情怀、有担当、有温度的国有大行金融品牌。