



赛场逐乐趣 同心向未来

为丰富员工精神文化生活，舒缓日常工作压力，进一步凝聚团队力量、厚植奋进氛围，激发全体员工干事创业的精气神，近日，工商银行河北省沧州分行举行了员工趣味运动会，在欢声笑语、通力协作中展现工行人昂扬向上、团结拼搏的崭新风貌。

陈春雷 摄影报道

践行新时代“枫桥经验”

——工行新疆阿克苏分行创新征信投诉前端化解工作

□通讯员 张新涛

今年以来，工商银行新疆阿克苏分行深入落实征信管理监管工作部署，主动适应“一次性信用修复”政策落地后的行业新形势，重构征信投诉处置流程，完善跨部门协同联动机制。在中国人民银行阿克苏地区分行征信管理部门的指导下，该行牢牢把握诉前调解窗口期，主动与客户沟通协商、化解矛盾纠纷，截至目前，已实现3笔征信投诉在监管正式受理前完成前端化解，取得“零积压、全撤诉”工作成效，务实行动彰显国有大行稳健合规、金融为民的责任形象。

破局转型：机制重塑，由“被动应诉”转向“主动化解”

此前，阿克苏分行征信投诉受理量长期位居辖区同业前列。2025年至2026年3月末，全辖累计受理征信投诉19笔。传统处置模式链条长、协同环节多，佐证材料需要协调总行、上级分行及内部多部门调取，还需多次对接监管沟通说明，既消耗大量管理资源，也对银行服务口碑形成考验。

2026年3月，“一次性信用修复”政策过渡期正式结束。该行直面行业现实痛点，将征信投诉治理作为提升征信管理质效、保护金融消费者合法权益的重要抓手，创新建立“前端介入、联动处置、就地化解”投诉处置机制。通过流程再造、多方协同，新增征信投诉基本在监管受理前实现闭环处置，单笔业务处置周期由“数周”压缩至“数日”，处置效率与客户服务体验实现双向提升。

精准施策：多维发力，探索征信纠纷化解实践路径

具体推进过程中，该行征信管理部门牵

头统筹，联动银行卡中心、辖内各支行，推行“一案一策、部门联动、上门服务”工作法，针对不同纠纷场景分类施策，探索形成可复制、可推广的金融纠纷化解实践样本。

搭建双语服务通道，破除语言沟通壁垒。阿克苏地区少数民族客户占比高，语言差异往往成为沟通堵点。因此，阿克苏分行设立双语征信快速响应通道，打通沟通障碍。2026年6月，辖内沙雅支行一名少数民族客户因对征信报送规则存在误解发起投诉。接到诉求后，该行第一时间梳理业务档案，组建双语工作专班，线上安排通晓少数民族语言的工作人员答疑解惑；线下开展上门服务，逐条解读征信报告以及《征信业管理条例》相关规定。依托线上答疑与线下上门相结合的服务方式，客户充分理解业务合规逻辑，主动提交撤诉申请。

坚持纾困前置，立足真实诉求促成和解。该行树立“以客户诉求为核心”的处置理念，跳出单纯处理投诉的固化思维，深挖投诉背后真实的金融需求。2026年7月，辖内温宿支行客户因历史房贷、“融e借”逾期记录提出征信投诉。该行迅速联动业务条线与属地支行核实事实，结合征信报告开展专业分析，向客户讲清远期逾期记录对信贷授信的影响，并现场协助客户办理展期申请。专业细致的服务获得客户认可，现场完成相关手续对接，顺利取得撤诉材料，做到以客户赢得信任，以服务化解矛盾。

凝聚基层治理合力，打通疑难纠纷化解末梢。针对客户失联、联系号码失效等处置难题，该行主动对接基层治理力量，构建内外协同化解网络。2026年7月，辖内库车支行在处置一笔信用卡相关投诉时，出现预留联系人非本人、有效联系方式缺失的困境。

该行牵头部门联合银行卡中心、支行工作人员，按照客户留存住址深入乡镇，联合当地村委会联系到客户本人，现场讲解息费减免、征信异议办理流程，逐项回应客户关切，最终促成客户撤诉，打通疑难征信纠纷化解“最后一公里”。

长效固本：总结实践经验，夯实征信合规根基

实践中，阿克苏分行认识到，征信投诉处置既是合规管理底线工作，也是践行“金融为民”的群众工作。该行梳理形成四项长效举措，持续巩固征信纠纷治理成效。高位统筹凝聚合力，行领导牵头部署，各业务条线上下贯通、协同联动，主动争取监管部门专业指导；重心下沉落实新时代“枫桥经验”，推动矛盾化解在基层、化解在萌芽状态，常态化开展征信法规上门宣讲；换位思考聚焦客户诉求，在合规框架下回应合理诉求，实现纠纷化解与客户满意双赢；拓宽外部协同渠道，联动乡镇、社区基层力量，用好监管诉前调解渠道，提高疑难纠纷化解成功率。

阿克苏分行将继续坚持“以客户为中心”，不断完善跨部门协同处置机制，持续提升征信投诉处置规范化、专业化水平，用心维护金融消费者合法权益，持续优化区域金融信用环境，为阿克苏地区经济高质量发展贡献工行力量。



视点

工行内蒙古分行协办

唐山迁安支行普惠贷款净增7.85亿元

本报讯(通讯员 刘志恒) 今年以来，工商银行河北省唐山市迁安支行坚守金融服务实体经济本源，聚焦普惠金融提质、增量、扩面、风控等核心目标，通过下沉服务重心、激活全员动能、深耕市场走访、严守风控底线等系列举措，推动普惠金融业务实现规模、质效双向跃升。截至6月末，该行普惠贷款余额达25亿元，较年初净增7.85亿元，增量位列当地同业首位，以强劲金融动能赋能地方小微实体经济高质量发展。

全员联动发力，筑牢普惠发展根基。推动普惠服务全面下沉网点，明确各网点普惠服务职责与考核目标，打通普惠金融服务“最后一公里”，让客户就近享受贷款申请、资料提交、额度测算、签约放款等全流程便捷服务。打破部门岗位壁垒，构建全员参与、全域营销、全程服务的普惠营销体系。同时完善考核激励机制，将普惠业务指标纳

入员工绩效考核，细化计价标准，强化正向激励，充分调动全员拓客营销、便民服务的积极性。上半年，该行95%以上普惠业务由一线网点发起并全程落地办结，基层普惠服务效能持续释放。

深耕专业赋能，锻造精锐服务队伍。坚持以专业化建设赋能普惠高质量发展，常态化开展普惠金融专项培训，围绕信贷产品体系、业务办理流程、行业政策新规、精准营销技巧、合规风控要点等内容开展系统化教学，精准补齐员工业务短板，全面提升全员实操能力、营销水平与服务质效，着力打造一支合规严谨、专业高效、服务优质的普惠金融服务队伍，为业务稳健扩容夯实人才保障。

精准走访拓面，深耕实体纾困赋能。以“千企万户大走访”“磐石行动”为抓手，立足各网点区位优势，深入产业园区、乡镇集群、

商贸商圈开展常态化上门走访，主动对接辖区小微企业、个体工商户经营发展需求。通过“一对一”摸牌调研，精准对接诉求，为市场主体量身匹配普惠金融服务方案，靶向破解小微企业融资慢、融资难问题，持续扩大小微金融服务覆盖面与渗透率，让金融“活水”精准润泽实体经济末梢。

严守风控底线，保障资产稳健提质。坚持业务发展与风险防控同抓并举，严守普惠信贷风险底线。严格落实贷前调查、贷中审查、贷后检查全流程风控机制，细化各环节管控标准，精准甄别信贷风险。严把客户准入关口，从源头规避潜在风险，建立信贷资金流向动态监控体系，实时核查资金用途与交易背景，确保信贷资金精准服务实体经济。2026年上半年，该行实现普惠信贷投放零劣变，持续保持普惠资产高质量稳健发展态势。

四平平东支行强化管理 规范代理销售业务

本报讯(通讯员 赵伟) 为严格落实金融监管部门合规经营工作部署，切实筑牢四平平东支行高度重视代理业务管控工作，利用晨夕会时间组织全员开展专项制度学习，聚焦代理业务销售全流程，细化工作举措，压实岗位责任，通过落实规范化管理要求，全方位夯实代理业务合规经营根基，全力营造依法合规、稳健经营的业务发展环境。

开展合规检查，筑牢思想防线。该行坚持问题导向、底线思维，针对代理业务销售管理的重点领域，组织运行、内控及营销条线骨干人员成立专项检查小组，对网点日常代理业务销售场景、操作流程、营销模式开展全覆盖、无死角自查自纠。精准梳理业务开展过程中的薄弱环节、管理漏洞和风险隐患，建立问题整改台账，明确整改责任人、整改时限，实行销号管理，确保所有问题整改到位，不留死角。

严把销售关口，夯实业务基础。为从源头管控代理业务销售风险，该行严格落实金融监管及上级行从业人员资质管理规定，全面规范代理产品销售人员准入标准，对一线营销人员、柜面操作人员的业务资质进行全面摸排梳理，建立员工资质管理台账，明确

硬性管理要求，所有从事保险、理财等代理产品销售工作的员工，必须取得对应从业资格证，持证上岗，合规销售。

规范销售行为，依法合规营销。该行聚焦代理业务销售关键环节，细化销售服务规范，全面约束员工营销行为，杜绝误导销售、违规营销问题，要求员工在开展代理产品销售过程中，严格落实信息披露制度，坚持客观、公正、透明的营销原则，如实向客户介绍代理产品的产品类型、产品特点、收益模式、风险等级及相关费用规定，不夸大产品收益、不隐瞒产品风险。统一规范代理业务宣传物料管理，所有对外使用的宣传资料必须内容精准、表述规范，全面展现产品属性，杜绝虚假宣传、片面宣传及不正当竞争等行为。严格明确营销红线，严禁向客户承诺刚性收益，严禁将代理产品与银行定期存款、大额存单等自有存款产品混淆推介，规避客户认知偏差风险。同时，组织全体员工签订拒绝私售业务承诺书，常态化开展“飞单”风险警示教育，坚决杜绝私售产品、违规代售等各类违纪违规事件发生。

健全投诉机制，化解业务纠纷。为妥善处置代理业务客户诉求，切实维护客户合法权益和服务口碑，该行建立代理业务投诉快速响应、高效处置工作机制，明确三级处置

责任，规范代理业务投诉处理流程、处置标准和工作时限。严格杜绝投诉处置过程中推诿扯皮、拖延处置、敷衍应对等问题，要求工作人员接到客户咨询、投诉后，第一时间对接客户、核实问题，厘清缘由，耐心做好客户解释沟通、问题整改和诉求化解工作，快速妥善处置各类业务纠纷，切实提升客户服务体验，有效防范因处置不当引发的舆情风险和合规风险。

强化合规培训，筑牢风险防线。该行将代理业务合规管理纳入员工培训体系，常态化开展制度学习、案例警示教育 and 实操规范培训，定期组织员工学习金融监管最新政策、上级行代理业务管理办法、销售操作规范及违规处罚规定，深入解读代理业务合规经营要点、风险防控重点和营销禁止性条款，通过剖析同业及系统内代理业务违规销售、私售“飞单”、误导营销等典型案例，让员工深刻认识违规操作的危害性，时刻绷紧合规经营之弦。同时，开展日常网点巡查、业务抽查和合规督导，将代理业务合规开展情况纳入员工日常工作考核中，倒逼员工规范操作、合规营销，持续提升员工合规履职能力，构建常态化、长效化的代理业务风险防控格局，推动该行代理业务规范、健康、有序发展。

福建

福州分行落地全国系统内首单浮动收益凭证投资业务

本报讯(通讯员 陈若宇) 近日，工商银行福建省福州分行联动工银理财成功落地全国工行系统内首单浮动收益凭证投资业务，顺利完成某上市券商非公开发行浮动收益凭证投资业务投放。该笔首创业务的成功落地，标志着该行在银证合作模式创新、资管投资标的扩容领域实现全新突破，进一步夯实了综合资管服务的核心竞争力。

据了解，浮动收益凭证是证券公司重要的非公开发行债务融资工具，收益挂钩各类标的资产市场表现，具备结构灵活、适配性强的特点，是券商常态化合规融资渠道。此次创新投资业务，不仅拓宽了福州分行与头部券商的深度合作维度，突破传统银证业务合作局限，更丰富了该行资管产品投资体系与策略布局，有效优化资产配置结构，对提升全辖资产管理专业化、多元化服务能力具有重要意义。

安徽

滁州分行小微企业信贷政策导向效果评估获“优秀”等次

本报讯(通讯员 杨志涛) 2026年8月10日，人民银行滁州市分行通报了2026年二季度小微企业信贷政策导向效果评估结果，工商银行安徽省滁州市分行凭借深耕普惠金融的扎实举措与突出成效，成功获评“优秀”等次。这一荣誉既是监管部门对该行服务小微企业、赋能地方实体经济发展的肯定，也彰显了国有大行践行“金融为民”理念的责任担当。

今年以来，滁州分行认真贯彻落实中央决策部署和监管政策导向要求，持续加大服务实体经济力度，做好金融“五篇大文章”，夯实普惠金融服务根基，全面提升小微企业服务质效。

健全服务保障机制，完善普惠条线差异化考核体系，该行将小微企业日均贷款增长、首贷户拓展等指标纳入重点考核内容，

面对复杂多变的资本市场环境、资金端与产品端双重变化，福州分行充分发挥“商行+投行”一体化综合服务优势，组建专项攻坚团队，搭建总分行、银证多级联动工作机制。团队高效统筹行内各类资源，精准对接券商发行环节全流程需求，严谨推进业务审批、材料报送、多轮询价定价等各项工作，精准锁定投资额度与交易价格，高效推动首单业务合规、顺利落地，充分彰显了工行专业高效的市场研判与业务攻坚能力。

福州分行将持续深化与头部券商的常态化、深层次战略合作，持续拓宽银证合作边界、创新合作模式。同时立足资本市场发展趋势与市场投资需求，持续丰富资管投资标的、优化投资策略体系，以专业化、精细化、高效化的综合金融服务，持续赋能全辖资管业务高质量发展，为区域金融市场创新发展注入工行动能。

同步优化尽职免责规定、合理设定不良贷款容忍度，打消基层客户经理的放贷顾虑。

建立常态化推进机制，定期分解投放任务，紧盯产业园区、专业市场等关键场景，保障信贷资源精准对接市场主体需求。

创新金融产品及服务，推动惠企政策落地见效，该行立足地方产业特色，围绕优势产业集群制定专属金融服务方案，推出“烟火贷”“优质商圈贷”等特色信贷产品，定制印发“普惠客户权益包”宣传手册，通过多渠道开展政策产品宣传，切实提升金融服务的可及性。截至二季度末，滁州分行普惠小微贷款余额同比增加超10亿元，在贷户数稳步攀升，新拓展“首贷户”成效显著，有效破解小微企业融资难题。

广西

桂林临桂支行开展金融公益课堂

本报讯(通讯员 廖丹妮) 为引导未成年入树立正确的金钱观、消费观和理财观，筑牢青少年金融安全防护屏障，近日，工商银行广西桂林市临桂支行走进临桂环湖社区，为社区暑期托管班的孩子们开展了“小小金融家，零花钱大计划”金融公益课堂，以趣味宣教普及金融知识，护航青少年健康成长。

课堂上，该行工作人员以孩子们日常接触的零花钱、压岁钱为切入点，用通俗易懂、贴近生活的语言，深入浅出讲解储蓄的意义与价值，引导孩子们清晰区分生活必需消费与冲动盲目消费，自觉摒弃攀比消费、非理性消费等不良习惯，树立理性消费、合理规划财富理念。同时，工作人员详细介绍了儿童存单、宝贝成长卡等工行专属少儿金融产品，手把手教导孩子们科学打理零花钱、压岁钱，帮助青少年从小养成量入为出、勤俭节约的良好品质。

结合青少年高频触网、防范意识薄弱的特点，该行有针对性地开展青少年反诈防骗

宣教。工作人员聚焦短视频伪理财、网络游戏充值诈骗、陌生人索要验证码等青少年高发诈骗场景，通过真实案例拆解诈骗套路、讲解风险隐患，生动直观普及反诈知识。同时反复叮嘱孩子们坚决做到不轻信陌生信息、不泄露个人隐私、不随意转账充值，遇到可疑情况第一时间向家长、老师求助，全方位提升青少年金融风险防范意识与自我保护能力。

授课过程氛围轻松热烈，工作人员通过发放宣传折页、“一对一”答疑互动的方式，耐心回应孩子们的各类提问与好奇探索，将晦涩专业的金融知识转化为易懂、有趣、实用的生活常识，让孩子们在沉浸式互动中学有所悟、学有所获。

下一步，临桂支行将持续深化银社联动机制，常态化开展金融知识进社区、进校园公益宣教活动，不断拓宽金融知识普及覆盖面，持续深耕青少年金融安全教育，以暖心公益担当守护青少年茁壮成长，传递国有大行温度。

山东

临沂市中支行普惠贷款余额突破40亿元

本报讯(通讯员 梁克水 卢语坊) 今年以来，工商银行山东省临沂市中支行深入践行金融工作的政治性、人民性，牢固树立稳健合规的发展理念，坚守“做真普惠、真做普惠”工作导向，多措并举抓实抓细普惠金融各项工作，推动业务发展提质增效。截至8月9日，该行金监局口径普惠贷款余额成功突破40亿元大关，为沂蒙地方经济发展和全辖信贷业务高质量发展提质升级注入了强劲金融动能。

该行始终将正确政绩观贯穿普惠金融发展全过程，坚持稳扎稳打、久久为功，摒弃短期冲量思维，聚焦业务长期高质量、可持续发展。通过每周例会常态化开展业务梳理、成效复盘、进度督导，将普惠目标任务细化分解、责任到人，压实落地，扎实推进金融服务下沉基层，确保普惠业务实现规模增量与质量提质双向提升。同时，该行持续优化信贷资源配置，精准滴灌小微企业、个体工商户等普惠实体，严守风险底线，杜绝盲目规模扩张，以务实稳健的经营作风深耕普惠金融主业，让金融“活水”精准润泽千企万户。

结合辖区专业市场集聚、商户资源密集的区域特点，该行精准布局、靶向发力，常态化开展精细化、网格化营销攻坚。组建青年营销先锋队，深入辖区小商品城、物流园区等核心商圈，开展全覆盖走访摸排，建立重点客户台账，实现精准建群、动态管理。针对科创企业、资金承接客户、私行优质客群开展深度挖掘，依托“线上精准触

达+线下上门服务”立体化营销模式，全方位拓宽获客渠道。同时，聚焦供应链核心企业，以核心企业为支点辐射上下游小微供应商，实现链式拓客、批量赋能。依托大数据为企业精准画像，定制适配性专属金融服务方案，持续提升客户服务体验，实现批量获客、精准活客双向赋能。

该行坚持业务发展与风险防控两手抓、两手硬，始终将风险管控贯穿普惠业务全流程。通过精细筛选客户、优化信贷结构、严格准入标准，持续夯实普惠资产质量。严格落实贷审会集体决策制度，从源头把控新增业务准入风险。针对存量客户实行动态分类管理，依据存续期经营状况、履约表现精准施策，合理开展续贷投放或额度压降，将优质信贷资源精准投向有真实需求、经营稳健的实体经济企业。持续优化信贷结构，细化信用贷款准入标准，审慎优选抵质押资产，全方位稳固普惠信贷资产质量，筑牢业务稳健发展底座。

征程万里风正劲，重任千钧再出发。站在普惠贷款40亿元发展的新起点，临沂市中支行将持续坚守服务实体经济初心，不断丰富普惠金融服务内涵、优化服务模式、提升服务质效，以更务实的举措、更优质的服务、更严密的风控体系，持续赋能地方实体经济高质量发展，全力助力临沂经济社会高质量发展，奋力书写新时代普惠金融高质量发展新篇章。