

二十四载深耕笃行

——工商银行票据营业部沈阳分部深耕辽沈金融沃土书写发展答卷

□通讯员 龚票鹰



2026年9月9日，工商银行票据营业部沈阳分部迎来了成立二十四周年的重要时刻。

二十四载春华秋实，二十四载砥砺前行。沈阳分部始终紧扣票据营业部党委工作部署，坚守金融工作的政治性、人民性，以坚定的发展信念与务实的责任担当，在票据市场浪潮中稳健前行，持续为东北全面振兴注入源源不断的金融“活水”。

截至2026年8月末，分部累计实现票据交易量217万笔，交易金额近6.6万亿元，服务客户超2000家。深耕风控建设二十四载，分部持续筑牢安全生产与合规经营底线，实现假票收进率、不良资产率、资金损失率、经济案件发案率“四个为零”，交出了行业领先、履职到位的风险管理优异答卷。

高擎旗帜，党建领航筑牢发展根基

分部始终以高质量党建引领高质量发展，将党建工作打造为赋能业务发展的“红色引擎”，推动党建与经营业务深度融合、同频共振。

严格落实“第一议题”制度，依托“三会一课”、主题党日等常态化学习载体，持续深化理论学习、锤炼党性修养，夯实基层党组织战斗堡垒作用。全力打造“红心聚力突破振兴”党支部特色品牌，深耕“五维一体”学习课堂，以党建联建共建为重要纽带，切实把党组织的政治优势、组织优势转化为业务攻坚、服务发展的强大动能。常态化开展树立和践行正确政绩观学习教育，抓实“学查改”闭环落实，以严的基调抓实作风整改，持续涵养风清气正的良好政治生态，为区域票据业务高质量发展保驾护航。

坚守本源，精准赋能实体经济

分部始终坚守服务实体经济本源，紧扣金融“五篇大文章”部署，聚焦新质生产力培育发展，深化与区域分行的协同联动，精准赋能重点领域、薄弱环节。

视点

工行内蒙古分行协办

滁州来安支行营业室筑牢客户资金安全防线

本报讯(通讯员 盖蔚然) 2026年8月28日，工商银行安徽省滁州市来安支行营业室工作人员凭借专业能力与暖心服务，成功协助老年客户排查不明代扣款项，追回被盗扣资金，切实守护客户账户资金安全，以实际行动践行“金融为民”初心。

当日下午，一名老年客户急匆匆前往网点求助，向大堂经理反映自己银行卡余额莫名减少，无法查询具体扣款来源，内心十分焦虑。工作人员第一时间耐心安抚客户情绪，引导客户通过智能柜员机逐一核查账户交易明细、第三方绑卡记录、快捷支付及代扣协议信息。经细致核对排查，确认客户账户连续5个月每月产生200余元不明代扣支出，扣款均来自某网络平台。面对异常扣款情况，老人明确表示从未主动开通相关扣费服务或办理对应业务。

了解情况后，工作人员结合日常反诈工作及账户风险处置经验，耐心询问老人手机使用习惯。经提醒，老人回忆起日常浏览手机时，曾多次随手点击页面弹窗提示，并未留意弹窗授权内容，可能无意间开通了自动扣费服务。针对该情况，工作人员细致向老人讲解手机弹窗授权、陌生平台绑定、快捷代扣开通等常见金融风险，科普日常账户安全防护知识。同时，现场协助老人拨通平台客服电话，指导老人清晰表述非本人操作、不知情扣费等核心诉求，依规申请取消扣费服务、全额退还被扣资金。

在工作人员的全程协助与专业指导下，老人顺利完成业务申诉，合计千余元的不明被扣资金全部原路返还至银行卡账户。收到退款到账提醒后，老人悬着的心终于放下了，对网点工作人员认真负责、贴心高效的服务连连致谢。事后，工作人员主动引导客户在智能柜员机关闭陌生代扣权限、清理多余快捷支付协议，彻底消除账户安全隐患，并反复提醒老人日常谨慎点击手机弹窗，切勿随意授权支付权限，遇到账户异常问题及时前往网点咨询处置。

金融无小事，安全暖民心。下一步，滁州来安支行营业室将持续坚守“金融为民”初心，聚焦群众高频金融风险场景，常态化开展厅堂反诈宣传、账户风险排查、金融知识普及等工作，做实做细民生金融服务，以专业细致的一线服务筑牢客户资金安全防线，持续擦亮工行暖心金融服务品牌，切实守护好群众的“钱袋子”。

赤峰敖汉支行多措并举提升适老化金融服务

本报讯(通讯员 蒙轩) 今年以来，工商银行内蒙古赤峰敖汉支行深入践行“以人民为中心”的服务理念，坚持党建引领赋能服务提质，聚焦老年客户金融服务“急难愁盼”问题，针对老年群体智能操作不熟、线上服务不会用、风险防范意识薄弱等痛点，持续优化网点适老服务设施，细化暖心服务举措，深化养老反诈宣教，全方位、多维度升级适老化服务，以有温度、有质感、有力度的金融服务，切实提升老年客户的金融获得感、幸福感、安全感。

优化硬件设施，打造暖心适老阵地。该行立足网点服务主阵地，全面升级适老服务硬件配套设施，精心打造温馨舒适的爱心等候专区。网点配齐老花镜、放大镜、爱心雨伞、急救药箱、便民饮水机等基础便民物资，细化适老服务细节，为老年客户办理业务、歇脚休憩提供全方位便利。整洁舒心的服务环境，一应俱全的便民设施，让老年客户进店有感、办事暖心，切实让金融服务更贴心、更暖人心。“来工行办业务，不用着急，有人帮、有座歇、有水喝”，朴实的评价，正是该行适老化服务提质升级的真实缩影。

细化温情服务，跨越数字服务鸿沟。针对老年客户偏好柜面办理、智能设备操作不熟练、数字化适配能力较弱等特点，该行常态化推行靠前服务、主动服务、耐心服务。厅堂工作人员始终秉持“再慢一点、多问一句、再教一遍”的服务准则，主动对接老年客户业务需求。面对余额查询、转账缴费、线上理财、生活缴费等高频业务，工作人员手把手教学、一对一指导，耐心讲解手机银行、智能设备操作流程，帮助老年群体逐步适应数字化金融场景，从容跨越“数字鸿沟”，轻松享受便捷高效的现代化金融服务。

强化反诈宣教，筑牢养老安全防线。服务有温度，守护有力度，结合老年客户金融消费特点及养老诈骗高发态势，该行常态化开展适老化金融反诈宣传活动。聚焦养老理财骗局、以房养老陷阱、保健品虚假营销、冒充亲属求助转账等高发诈骗场景，筛选典型真实案例，转化为通俗易懂、接地气的“防骗小故事”，以拉家常、面对面宣讲等方式开展科普宣教，深入浅出拆解诈骗套路、揭示风险隐患。同时，反复叮嘱老年客户坚守“不轻信、不转账、不透露”的反诈底线，持续强化老年群体风险防范意识和自我保护能力，全力守护老年人“养老钱”“救命钱”。

服务无止境，关怀无终点。下一步，赤峰敖汉支行将持续以党建为引领，深耕适老化金融服务，聚焦老年客户多元化金融需求，在服务细节上持续打磨，业务流程上持续优化、服务体验上持续提升，不断完善适老化金融服务体系，用心、用力、做好老年群体金融服务保障，持续传递工行温度，全力守护老年客户金融安全与美好生活。

四川

成都分行“成长e贷”助力园区企业加速发展

本报讯(通讯员 龚蓉轩) 为深度践行国有大行使命担当，全力服务四川省成都市“立园满园”专项行动，持续赋能园区实体经济高质量发展，工商银行成都分行于近期深入开展“进园入企”专项走访行动，精准摸排园区企业尤其是初创科创企业融资痛点，创新突破传统授信模式，全新推出专属科创金融产品“成长e贷”，以定制化、差异化的金融服务助力园区科创企业拔节生长、加速腾飞。

前期，成都分行辖内支行主动协同武侯区政府开展招商引资企业金融对接服务，精准对接辖区一家重点科创企业。据了解，该企业深耕细分科创领域，虽成立不足两年，已累计取得30余项技术专利，科创实力扎实，且与市内多家拟上市专精特新企业建立了稳定的合作体系，发展前景广阔。但受成立时间短、经营营收规模较小、无传统抵押物等因素制约，企业难以适配传统普惠授信产品，面临融资门槛高、授信落地难等发展困境，资金短缺成为制约企业扩产经营、创新发展的主要瓶颈。

立足地方“立园满园”发展大局，切实破解初创科创企业融资难题，成都分行以企业实际需求为导向，跳出传统依托短期经营数据、固定资产抵押的授信思维，结合前期批量走访调研成果，聚焦企业科创资质、核心技术实力、团队人才层级、成长发展潜力、产业链协同价值等核心维度，创新研发推出专属授信产品“成长e贷”，构建

适配初创科创企业的全新授信评价体系。相较于传统信贷产品，“成长e贷”打破了初创企业融资壁垒，依托企业核心团队资质、前期研发与生产投入、当期销售收入等多维度数据构建授信测算模型，精准刻画企业真实经营价值与成长潜力，有效破解初创期企业成立时间短、营收体量小、缺少抵押物导致的融资难、授信难、融资贵痛点，为优质成长型科创企业提供纯信用、高效率、精准化金融支撑。目前，该行已成功为该科创企业投放100万元“成长e贷”专项贷款，精准补齐企业经营资金缺口，有效保障企业生产经营有序推进，高效助力地方招商引资企业稳落地、稳发展。

江苏

宿迁分行成功办结1800万元跨境人民币支付业务

本报讯(通讯员 李阳) 为深耕数字跨境金融赛道，持续优化涉外金融服务质效，提升跨境人民币结算渗透率，近期，工商银行江苏省宿迁分行精准聚焦外资企业跨境结算痛点难点，积极推广多边央行数字货币桥(m-CBDC Bridge)场景应用，成功为辖内重点外资企业办结1800万元跨境人民币支付业务。该笔业务的顺利落地，是该行以金融科技创新赋能跨境服务、助力人民币国际化的生动实践，有效破解了外资企业跨境结算堵点难题，充分彰显了工行服务实体经济、助力开放型经济发展的专业实力与创新活力。

近年来，宿迁外向型经济持续提速，辖内外资、外贸企业跨境交易频次高、资金结算需求旺盛。传统跨境结算依托SWIFT系统、境外代理行中转模式，普遍存在中转环节多、清算链路长、到账时效慢、结算成本高、资金在途风险大等短板。本次业务办理企业作为辖内重点外资主体，日常跨境经营交易频繁，对资金周转效率、业务合规溯源、交易安全管控均提出极高要求，传统结算模式已难以适配企业高质量发展需求。

精准对接企业核心诉求后，宿迁分行迅速组建专项服务专班，定制适配数字化跨境金融服务方案。客户经理主动上门对接，详细宣讲多边央行数字货币桥平台功能、业务流程及合规优势，通过与传统跨境结算模式进行全方位对比，重点推介其点对点直连、秒级实时清算、结算费率低廉、交易全程可溯、合规安全可控的核心优势，凭借高效专业的服务方案获得企业的高度认可。

在上级行的强力支撑与统筹赋能下，

福建

南平分行护航新生入学路



本报讯(通讯员 余永欣) 金秋九月，逐光启航。9月5日，福建农林大学南平校区迎来4600余名新生，校园内朝气蓬勃、暖意融融。为践行国有大行担当，积极响应地方政策号召，工商银行南平分行携手国家金融监督管理总局南平监管分局，走进校园开展暖心迎新志愿服务与金融教育活动，以温情服务与专业力量护航学子开启全新校园生活。

迎新现场，该行设立专属金融志愿服务点，醒目的红色帐篷与“工享开学季 校园任我行”的主题条幅成为校园暖心风景线。青年志愿者主动靠前，为新生及家长指引报到流程、解答入学疑问，用细致服务拉近银校距离，让新生在入校第一时间收获归属感与幸福感。

本次活动将便民服务、反诈宣传、趣味互动等内容融为一体。工作人员以案说法，重点讲解校园贷、刷单返利、虚假兼职、帮信犯罪等校园高发金融风险，普及存款保险、反洗钱、个人信息保护、理性消费等金融知识，切实筑牢校园金融安全防线。现场开设金融知识有奖问答环节，同学们积极参与，踊跃答题、闯关领取文创礼品，在轻松有趣的氛围中掌握金融安全知识，让金融宣传深入人心、落地见效。

同时，南平分行开设校园金融便民咨询角，现场为新生“一对一”讲解学生账户管理、手机银行使用等实用金融内容，精准匹配大学生日常金融需求，打通银校服务“最后一公里”。值得一提的是，工行专属校园联名卡融入校区吉祥物“彼小星”元素，承载着学校与工行对新生的美好期许，祝愿学子不负韶华、逐梦山海、向阳成长。

该行严格恪守展业三原则，全面落实反洗钱、跨境外汇合规管理各项要求，高效完成客户尽职调查、交易背景真实性审核、系统对接调试、头寸报备等全流程工作。在严守合规风控底线的前提下，压缩业务办理时限、优化全流程服务链条，顺利落地1800万元跨境人民币支付业务，实现交易实时清算、资金秒级到账，大幅提升跨境结算效率，切实优化客户跨境金融服务体验。

据了解，多边央行数字货币桥是由人民银行数字货币研究所联合多家境外货币当局、国际清算银行共同打造的国家级跨境金融基础设施，依托分布式账本技术构建多边数字货币跨境支付网络，是我国拓展数字人民币跨境应用、优化跨境支付体系、稳步推动人民币国际化的重要载体。相较于传统结算模式，该平台彻底打破多层中转壁垒，实现跨境资金点对点直连清算，兼具高效、低成本、高合规性、高安全性等优势，精准匹配外资企业、跨境企业的经营发展刚需。

本次1800万元大额数字货币桥跨境支付业务的成功落地，不仅精准解决了企业跨境结算降本、提速、合规的核心诉求，为企业稳健经营、全球化布局保驾护航，更在宿迁辖内外贸、外资领域形成良好示范效应，为后续批量拓展跨境重点客群、复制推广创新业务场景奠定了坚实基础。业务推进全过程中，该行始终坚持“以客户为中心”，实现需求摸排前置、服务快速响应、流程闭环保障，依托前中后台高效协同、上下联动的服务体系，将金融科技创新成果精准转化为可感知、可落地的实体服务价值，充分展现了工行跨境金融服务的专业性、敏捷性与创新性。