

诸业并进抢收官 聚力攻坚创佳绩

——工行山西省忻州岢岚支行全力冲刺三季度业务收官战

□通讯员 白建平



山西岢岚

第三季度是全年业务承上启下、提质增效的关键窗口期，更是补短板、破瓶颈、冲增量的决胜攻坚期。进入三季度收官关键阶段，工商银行山西省忻州市岢岚支行紧扣上级行年度工作部署与季度经营目标，立足县域金融发展实际，坚持目标导向、问题导向、结果导向，全面吹响三季度业务冲刺集结号。全辖上下凝心聚力、精准施策、靶向攻坚，抓重点、固优势、补短板、强弱项，推动存款营销、信贷投放、普惠金融、客户服务、风险管控等各项业务齐头并进、提质提速，全力冲刺三季度经营业绩再创新高。

压实攻坚部署，凝聚全员冲刺合力

为确保冲刺工作有序推进、落地见效，岢岚支行第一时间召开三季度收官冲刺工作部署会，全面复盘前三季度经营数据，精准剖析业务推进过程中的短板弱项与优势亮点，结合县域经济发展特点以及客户实际需求，细化冲刺目标、压实岗位责任、明确攻坚举措。

该行班子成员靠前指挥、分片包联，各部室、营业网点协同联动、分工协作，层层传导攻坚压力、凝聚全员奋进合力，坚决摒弃松懈麻痹心态、杜绝拖延观望思想，牢固树立“全员冲刺、全程攻坚、全面创优”的工作理念。同时，优化考核激励机制，聚焦核心经营指标，细化奖惩考评方案，充分调动全体员工干事创业的积极性、主动性、创造性，营造比学赶超、奋勇争先、全员攻坚的浓厚冲刺氛围。

深耕存客经营，夯实业务发展根基

聚焦主责主业、攻坚核心指标，实现业务多点突破。存款是银行经营发展的根基，该行将存款增量攻坚作为三季度冲刺核心任务，深耕本土市场，深挖存量增量客户资源。

对公业务方面，聚焦县域机关企事业单位、重点骨干企业、乡镇专业合作社，组建专项营销小队，常态化开展上门服务，精准掌握客户资金流转、项目建设、日常结算等核心需求，量身定制资金留存、结算优化、

理财增值综合服务方案，稳固对公存款基本盘，拓宽对公资金沉淀渠道。

零售业务方面，依托网点厅堂营销、线上社群推广、线下上门走访三维营销模式，大力推广定期存款、特色理财、大额存单等优势产品，积极引导客户活期转定期、短期转长期、零散资金集中归集，持续做大做强个人存款规模。同时，常态化开展商圈拓客、社区深耕、乡村普及等专项营销活动，延伸金融服务触角，广泛吸纳县域闲散资金，全力推动存款业务稳步提质增效。

聚焦普惠赋能，助力实体经济提质

深耕普惠金融领域，赋能地方发展，擦亮金融服务底色。该行始终坚守县域金融主力军定位，紧扣乡村振兴、小微企业发展、民生保障等重点领域，持续加大信贷投放力度、优化信贷服务流程、提升金融赋能质效。

三季度收官阶段，该行进一步精简贷款审批流程、压缩放款时限，建立小微企业、个体工商户、新型农业经营主体专属信贷服务台账，逐户摸排融资诉求，全程跟进审批放款，精准破解市场主体融资慢、融资难等痛点问题。重点聚焦县域特色农业、中小微企业、民生消费等重点领域，精准投放“普惠小微贷”“经营贷”“农户贷”等专项信贷资金，全力助力本地特色产业提质升级、市场主体稳健经营、广大农户增收致富。同时，依托工行线上金融服务平台，大力推广便捷化线上信贷产品，实现客户线上自助申请、系统快速审批、一键便捷放款，大幅提升信贷服务效率，以金融“活水”精准滋养县域实体经济发展。

优化服务质效，深耕精细化客户经营

优化服务品质、深耕客户经营，筑牢可持续发展根基。该行始终坚持以客户为中心的服务理念，将优质金融服务作为业务冲刺、擦亮品牌口碑的重要抓手，全方位升级厅堂线下、外拓上门、线上云端一体化服务体系。

厅堂服务方面，持续优化业务办理流程、完善便民服务设施，推行微笑服务、精准

引导、专属咨询等暖心服务，高效办结存取款、转账汇款、开卡开户、理财咨询等基础业务，全面提升客户线下办理体验。

客户维护方面，常态化开展存量客户分层分类维护，对高端客户、优质客户、小微客户逐一建档、精准施策，通过电话回访、上门走访、节日关怀等多种方式，拉近银客距离、稳固核心客群、深挖客户价值。

同时，积极践行金融宣教责任，常态化普及反诈防骗、存款保险、征信管理等金融知识，深入社区、乡村、校园开展常态化金融宣讲，切实守护群众资金安全，提升群众金融素养，以暖心、专业、高效的金融服务赢得广大客户的认可与信赖。

严守合规底线，护航业务稳健收官

严守风控底线、夯实经营根基，保障业务稳健发展。该行坚持业务发展与风险防控并重，提质增效与合规经营同步，在全力冲刺业务的同时，将全面风险防控贯穿经营发展全过程。

常态化开展员工行为排查、业务合规自查、网点安全隐患排查等工作，重点紧盯信贷业务、资金结算、账户管理、消防安全等关键领域与薄弱环节，全面排查梳理潜在风险隐患，建立问题整改台账、明确整改时限、落实闭环管理，从源头筑牢风险防控防线。定期组织员工开展合规培训、风险警示教育，持续强化全员合规意识、风险防范意识，规范日常业务操作流程，坚决杜绝违规操作、堵塞风险漏洞。

同时，严格落实安全生产、24小时应急值守制度，完善各类突发事件应急预案，常态化开展应急演练，坚决守住金融安全、合规经营、安全生产三条底线，为三季度业务圆满收官保驾护航。



视点

工行内蒙古分行协办

邯鄯峰峰支行警银联动拦截求职骗局

本报讯(通讯员 李国嘉) 近日,工商银行河北省邯鄯市峰峰支行营业室凭借敏锐的风险识别能力和标准化的反诈处置流程,成功拦截了一起以介绍高薪工作为幌子的电信网络诈骗案件,及时为群众挽回潜在经济损失,切实筑牢基层金融安全防线。

9月初,一名客户前往该行营业室办理大额现金取现业务。柜面客服经理严格落实大额取现风控核查要求,细致询问并核实客户取现用途。客户称取款用于为子女办理求职事宜,但神情紧张、言语闪烁,说辞与电信诈骗团伙教唆受害人规避银行风控询问的套路高度吻合。工作人员当即提高风控警惕,判定该笔取现业

务存在极高的诈骗风险。

为进一步核实业务真实背景,客服经理第一时间上报网点负责人,开展双人深度核查。经了解核实,该客户前一日已在多家银行频繁取现,短期跨多行大额支取现金,交易行为异常特征明显,系统已触发可疑风险预警。网点即刻向属地反诈中心上报相关情况,经反诈中心专业研判,确认客户遭遇电信诈骗嫌疑极大,要求支行妥善稳住客户、留存现场,民警即刻赶赴现场处置。

等待民警期间,网点工作人员耐心安抚疏导客户情绪,并主动联系客户家属核实情况。经家属确认,其对客户大额取现

事宜全然不知情,进一步佐证诈骗风险属实。反诈中心民警抵达现场后,针对求职类电信诈骗套路对客户开展专项反诈劝阻和警示教育,成功劝阻客户放弃取现,及时化解了资金被骗风险。

本次风险处置过程中,峰峰支行营业室全员保持高度职业敏感度,针对异常交易,可疑言行进行细致核查、快速响应,高效联动公安反诈部门,充分发挥警银联动、联防联控的协同优势。此举不仅守护了群众财产安全,也获得了客户的高度认可。属地反诈中心对该行员工过硬的风险识别能力、高效规范的应急处置流程、紧密到位的警银协同配合给予了充分肯定。

金华分行赋能新能源产业集群提质升级

本报讯(通讯员 张奕晨) 今年以来,工商银行浙江省金华分行紧扣国家“双碳”战略部署,深度对接浙江省“415X”先进制造业集群建设及金华市产业发展规划,立足地方产业特色,持续深耕绿色金融领域,通过优化信贷资源配置、创新绿色服务模式,精准赋能本地新能源汽车产业高质量发展,为区域经济绿色低碳转型注入金融“活水”。

作为金华市战略性新兴产业和重点支柱产业,新能源汽车及零部件产业是推动制造业转型升级、落实绿色低碳发展的核心赛道。当地明确提出,力争2030年建成世界级新能源汽车产业集群,实现产业链产值超2000亿元、整车产能突破100万辆,构建多维度协同发展的完整产业生态。紧扣地方产业布局,金华分行主动扛起国有大行担当,将新能源汽车产业作为绿色金融服务重点方向,

聚焦重点园区、重大项目、链上企业精准赋能,全力服务地方绿色产业扩容提质。

金义新区新能源汽车全产业链零部件产业园是金华完善新能源产业布局、集聚上下游资源的核心载体。针对项目体量大、建设进度紧、产业带动性强等特点,该行迅速组建专项服务团队,靠前对接项目融资需求,前置开展金融服务,开辟绿色审批通道,高效完成9亿元绿色项目贷款投放,全力保障园区基础设施建设、低碳产线升级和产业链企业集聚落地。该笔贷款的落地,有效补齐了区域新能源产业配套短板,助力金义新区夯实绿色产业增长极,持续优化本地新能源产业发展格局。

在服务重大项目的同时,金华分行坚持全链条赋能产业发展,打破传统单点服务模式,围绕新能源汽车上下游产业链,构建覆

盖原材料供应、核心零部件制造、整车配套服务的全流程绿色金融服务体系。针对产业链中小微企业融资痛点,依托核心企业信用传导优势,创新供应链融资、技改贷款等专属产品,精准匹配零部件企业扩产升级、低碳改造、技术研发等多元融资需求,为中小市场主体提供低成本、高效率的金融支持。同时,该行以产业园区为纽带,助力整车企业与配套零部件企业深度联动、资源互通,推动产业链闭环集聚、绿色循环发展,持续激活新能源产业集群发展新动能。

金华分行负责人表示,该行将持续立足地方产业发展大局,深耕绿色金融赛道,持续加大新能源领域信贷投放,优化链式金融服务,创新绿色产品体系,全力助力金华新能源汽车产业聚链成群、迭代升级,以高质量绿色金融服务护航区域经济低碳高质量发展。

广西

桂林分行持续提升金融服务适老化水平

本报讯(通讯员 曾俊琪) 面对人口老龄化趋势,工商银行广西桂林分行始终坚守“金融为民”初心,聚焦银发群体所需所盼,以实际行动打造有温度、有速度、有深度的金融服务阵地,持续提升老年群众的获得感、幸福感、安全感。

该行坚持从细节入手,做实做细适老服务。一方面,优化厅堂分区,配齐老花镜、放大镜、急救药箱、爱心座椅等便民设施,并安排专人定期检查更新,确保物品干净完好、随取随用。针对老年人使用智能设备面临的“数字鸿沟”,主动提供大字版指南和全程陪办服务,切实解决老年群众办理业务的各类难题;另一方面,强化应急保障,专门制定老年客户应急处置预案,定期组织员工开展急救演练,常态化与周边医院保持联动,确保妥善处置老年客户突发疾病等各类紧急情况。

为有效解决行动不便老年群众的出行难题,该行全面推广上门预约服务,客户可通过手机银行“网点预约”功能发起服务申请。工作人员接到需求后第一时间响应,电话核实服务信息,结合具体业务制定专属服务方案,严格执行双人上门办理制度,实现业务办理“零跑腿”,全力保障客户资金安

全。同时,工作人员主动询问客户其他金融需求,耐心解答养老金到账查询、定期存款到期提醒等常见问题,避免老年群众为琐事反复奔波,将暖心金融服务精准送到群众家中。

该行在营业厅专设消保宣传专区,通过电子屏滚动播放反诈真实案例,常态化提醒老年客户守护好个人财产安全。同时,组织员工深入周边社区、养老院,面对面为老年群体普及反诈知识、讲解防骗技巧。线上渠道持续转发警方及上级行官方反诈提醒,重点剖析“机票退改签”“冒充客服”等老年群体高发诈骗骗局,切实提升老年客户的识骗、防骗、拒骗能力。

该行健全闭环诉求响应机制,以群众反馈为抓手持续提升服务质效。工作人员定期梳理查看客户留言簿,将合理化建议转化为服务升级的具体举措。同时,安排专人负责跟进群众诉求反馈系统,接到客户诉求后即刻响应,通过调取监控录像、核查系统日志还原事件全貌。处理客户问题时,严格恪守各项规章制度,在合规前提下充分兼顾客户体验,拿出合理合规、双方认可的解决方案,切实做到件件有回音、事事有着落,以务实履职担当践行国有大行社会责任。

福建

漳州龙海支行依托MOVA系统应用赋能业务发展

本报讯(通讯员 郑漳坤) 为深入落实全行数字化转型工作部署,持续提升基层精细化管理水平,工商银行福建省漳州市龙海支行立足经营发展实际,依托MOVA系统大数据赋能优势,以数字力量助推业务发展提速提质、增效创优。

强化分层培训,提升全员应用能力。针对基层员工系统运用不熟练、实操场景单一等短板,该行通过条线专项辅导、网点二次培训、经验交流共享等模式,常态化开展MOVA系统实操专项培训。重点围绕指标查询、数据研判、客群分析、精准营销等核心实用功能,开展操作技巧讲解与实战应用交流。通过常态化学以致用、以学促干,切实破解员工“不会用、不愿用、用不深”的痛点问题,全面提升一线员工尤其是基层网点管理人员的数据运用能力与履职实操水平。

聚焦数据赋能,助力精准营销攻坚。该行坚持以数赋能、数据兴营,将MOVA大数据深度融入客户营销、经营管理全流程。依托系统多维数据优势,联动公私客户营销系统,精准研判客户资产状况、产品覆盖范围及资金流动动态,深度挖掘客户潜在金融需求,实施分层分类、精准施策的靶向营销。今年上半年,龙海支行依托系统精准锁定私银重点客群,有针对性

地定制专业化资产配置方案,成功新增月日均金融资产600万元以上私银客户5户,实现高端客群稳步扩容,有效拉动零售资产规模提质增量。同时,各网点依托系统动态监测存贷款、普惠金融、客户增量等核心经营指标,精准补齐业务发展短板,充分激活网点经营内生动力。

严把权限管控,夯实合规运行基础。该行严格遵循内控管理及“最小授权”原则,常态化开展MOVA系统用户权限全面排查梳理,规范各岗位数据查看、操作使用权限,坚决筑牢数据安全防线。建立用户动态管控机制,结合员工岗位调整、轮岗调动、长期离岗等情况,及时更新岗位角色、调整系统权限、清理闲置无效账号,确保权限配置与岗位职责精准匹配、权责对应。同步优化网点负责人移动端、电脑端查询权限,保障管理人员实时掌握一线经营数据,为网点精细化决策、科学化管理提供坚实的数据支撑。

下一步,龙海支行将持续深耕数字化经营管理,抓实MOVA系统常态化、场景化、实战化应用,深度挖掘数据核心价值,以数字赋能持续推动经营管理提质、业务发展增速,助力全辖高质量发展再上新台阶。

山东

临沂分行团委成功举办趣味运动会



临沂分行团委举办趣味运动会。

本报讯(通讯员 梁克水 王厚福) 9月5日,工商银行山东省临沂分行团委为积极响应山东省第26届运动会号召,深化党建带团建工作实效,丰富员工业余文化生活,充分调动广大员工体育锻炼热情,举办了全辖趣味运动会,充分展现了金融青年干部员工昂扬向上、团结奋进的精神风貌。

据了解,本次运动会坚持厉行节约办赛原则,充分利用现有场地与器材,设置个人竞技项目、集中对抗赛事两大板块。个人竞技项目包含1分钟仰卧起坐、平板支撑、1分钟俯卧撑、1分钟跳绳、1分钟原地踢毽子、3分钟呼啦圈计时赛;集体对抗项目设有乒乓球、集体跳大绳、托球跑、沙包投掷对抗等内容。个人竞技与集体对抗项目兼顾竞技性、趣味性与参与度,打造了一场别开生面的职

工体育盛会。

赛场上,参赛选手精神饱满、奋勇争先,加油声、欢呼声此起彼伏。比赛结束后,多项赛事纪录新鲜出炉:分行“最能撑”平板支撑、“最能跳”个人跳绳与集体跳大绳、“最能踢”原地踢毽子、“最能转”呼啦圈等奖项相继产生,一个个鲜活的运动纪录,为参赛员工留下了生动有趣的赛场记忆。

此次趣味运动会为全辖干部员工搭建了沟通交流的良好平台,积极倡导全民健身、健康运动的生活理念,突出全员参与的活动导向。青年员工在运动中释放压力、增进情谊,进一步凝聚力量,激励全体员工把赛场上拼搏进取的精神转化为干事创业的动力,为分行高质量发展注入青春活力。