枝叶关情润古城

——工行河南省安阳分行多维度提升金融服务水平

□通讯员 张胜翔



安阳分行工作人员搀扶老人走下台阶。

悠悠洹水，汤汤东流，见证殷商古都三千年文明传承；巍巍太行，红旗漫卷，铸就安阳人民战天斗地的精神丰碑。红旗渠畔自力更生、艰苦创业的底色，殷墟故里绵延不绝的厚重文脉，早已深深融入这座城市的精神血脉。

扎根于这片热土的工商银行河南省安阳分行，始终把服务地方发展、造福一方百姓作为立行之本、兴行之基，坚守金融工作的政治性、人民性，将践行国有大行责任担当作为增强核心竞争力的重要路径，围绕养老金融、适老服务、消保宣教、金融科普、现金服务、社会责任等领域系统发力、久久为功，以实打实的惠民举措提升服务质效、擦亮工行品牌，让金融“活水”滋润古都民生，推动经营发展与社会形象双向提升。

聚焦养老金融，打造特色业务竞争力

该行落实积极应对人口老龄化国家战略，将养老金融作为服务地方发展、彰显大行担当的重点赛道。

在产业端，围绕“养老金金融、养老服务金融、养老产业金融”三位一体体系，建立全市养老机构清单化摸排机制，组建专项服务团队下沉县域一线，常态化对接康养项目融资需求，开通信贷绿色通道，简化审批流程，压缩办理时限，为优质养老项目定制专属融资方案，以低成本、高效率的金融支持助力本地养老产业扩容提质。截至9月末，该行养老产业贷款余额达2670万元，有力支撑了康养机构升级改造、新增养老床位与设施更新，破解了民办养老机构发展资金瓶颈。

在客户端，该行深耕老年客群，精准匹配储蓄、理财、保障等一体化养老金融产品，科学引导老年客户合理配置资产，守护好群众养老“钱袋子”。

升级适老服务，培育银发客群竞争力

该行坚持“以客户为中心”，持续优化网点适老化金融服务体系，配齐老花镜、放大镜、爱心座椅、应急药品等便民设施，开辟老年客户优先服务窗口，配备专职大堂人员全程陪同引导，协助办理业务，切实解决老年人智能操作不熟练、业务办理不便等实际难题。

同时，耐心指导老年客户使用手机银行大字版、语音播报等适老功能，帮助银发群体跨越“数字鸿沟”，让老年客户在网点办得顺心、用得安心。随着适老服务做深做细，该行在银发客群中形成差异化服务优势，老年客户满意度持续提升。

深耕消保宣教，筑牢公众信任竞争力

金融消费者权益保护是银行赢得市场信任的基石。该行坚持厅堂阵地与外拓宣传双向发力，常态化开展反假货币、防范电信网络诈骗等主题宣传。

各网点通过LED屏滚动播放宣传标语、摆放宣传折页、设立咨询服务台，利用客户等候时段开展微宣讲，重点面向老年客户等风险防范能力较弱群体普及人民币防伪特征、假币识别方法与处置方式，引导客户掌握“一看、二摸、三听、四测”基本识假要领。

与此同时，该行组织工作人员走进社区、乡村、商超、农贸市场等人员密集区域，结合典型案例拆解诈骗套路，现场演示假币识别技巧，解读拒收现金相关法律规定及金融消费者权益保护要求，切实提升社会公众识假防骗意识与自我保护能力，以扎实的消保工作夯实客户信任根基。

拓展金融科普宣传，扩大品牌竞争力

该行主动扛起国有大行社会责任，推动金融知识普及常态化、场景化。走进街道、社区开展“防诈骗、护养老”专项服务，开设金融知识课堂，重点讲解养老投资陷阱、非法集资、假币识别等高风险内容，手把手传授辨假技巧，帮助老年人掌握识假、防骗方法。2026年网络安全宣传周期间，该行积极响应人民银行安阳市分行号召，联合辖内多家银行在文峰汇十二府开展集中宣传活动，提示AI换脸诈骗、智能设备安全漏洞等新型网络风险，吸引众多市民驻足参与。

一场场接地气的科普活动，将专业金融知识转化为群众听得懂、用得上的实用技能，持续提升品牌知名度与社会美誉度。

做优现金服务，提升惠民口碑竞争力

现金服务贴近群众日常生活，是银行服务民生最直观的窗口。该行积极参与9月份安阳市残缺污损人民币集中兑换活动，走进中环百货，现场为商户清点、鉴别、兑换残缺污损人民币，当日兑换金额达200余元。同时，结合商户现金收付频繁的特点，讲解识假防假知识，提醒商户增强风险防范意识，自觉抵制假币。

该行常态化开展“零钱包”进商户、残损币回收进社区等活动，畅通人民币流通渠道，让“沉睡”的残损币重回流通，让现金服务更接地气、更有温度。该行秉持“现金服务无小事，一枝一叶总关情”的服务初心，把惠民实事办到群众心坎上，赢得商户与群众的广泛好评。

勇担社会责任，彰显大行形象竞争力

该行牢记国有大行使命，主动融入安阳经济社会发展大局，积极参与安阳市统一金融宣传活动，深化与监管、同业机构的协同联动，着力营造安全稳定、有序清朗的金融环境；持续开展金融知识进养老院、进社区志愿宣讲活动，用心关爱老年群体、守护群众财产安全，以实际行动传递工行温度。在履职尽责、办好惠民实事的过程中，该行充分展现国有大行责任担当，树立有温度、有担当、可信赖的品牌形象，为业务稳健发展营造良好的外部环境。

安阳分行负责人表示，该行将持续深化“金融为民”理念，推动社会责任履行与经营质效提升深度融合，不断创新服务模式、拓宽服务边界，持续做强养老金融、适老服务、消保宣教、金融科普、现金服务等特色优势，以更优质、暖心的金融服务增强市场竞争力，努力在服务安阳经济社会高质量发展中展现更大作为、贡献更强工行力量。



安阳分行工作人员为老年客户提供暖心服务。

高质量发展看一线
工商银行青海分行协办

视点

工行内蒙古分行协办

滁州分行举办员工业务技能大比武活动

本报讯（通讯员 杨明昌）近日，工商银行安徽省滁州分行举办2026年度业务技能大比武活动，坚持以练促干、以赛验效，集中检验全员练兵成效，搭建全辖员工切磋技艺、比拼本领、交流提升的平台。本次比武活动设置笔试测试、点钞实操、现场抢答等竞赛模块，覆盖各岗位、各条线专业技能，综合考察青年员工与业务骨干的知识储备、实操功底和综合素养。

活动全程严谨规范、秩序井然。滁州分行资深经理、工会主席黄学东致辞，党委书记程林宣布比赛开始。分行领导全程巡考督导，依次走进笔试考场、技能实操区、抢答竞赛区，观摩各赛道技能比武开展情况。巡考期间，行领导仔细查看考场秩序、选手答题状态和实操细节，现场了解各岗位比武难点以及员工整体掌握情况。

赛场之上，参赛选手精神饱满、作风严谨。笔试环节，大家凝神聚力、认真审题，细致作答每一道考题，展现出扎实的理论功底；点钞实操现场，选手们指尖翻飞、动作娴熟，兼顾速度与精准，尽显岗位基本功；知识抢答环节，选手反应迅捷、应答利落，比拼业务储备与临场应变能力，现场氛围紧张热烈、催人奋进。

经过激烈的角逐，本次活动顺利结束。在随后的表彰环节，分行领导为获奖集体、优秀个人依次颁奖，表彰先进、树立标杆，鼓励获奖员工珍惜荣誉、再接再厉，充分发挥示范引领作用，带动全辖队伍技能水平整体提升。

柳州分行支持新能源汽车产业转型升级

本报讯（通讯员 梁伍瑜茜）紧扣广西“十五五”工业发展规划和“10+N”现代化工业体系建设部署，工商银行广西柳州分行持续优化信贷资源配置，加大对柳州市新能源汽车重点领域的金融支持力度，助推产业向高端化、智能化、绿色化转型升级。截至2026年9月末，该行新能源汽车及产业链贷款余额达4.15亿元，其中，中长期贷款余额3.13亿元，占比75.42%，为地方汽车产业转型升级注入强劲金融动能。

柳州分行主动靠前服务汽车制造重大项目，深度参与本地重点车企战略升级工程，同步跟进国内汽车龙头企业落地柳州项目，做好配套金融服务。在了解到某车企重点研发项目纳入柳州市“十五五”规划重大产业标志性工程后，该行迅速对接跟进，为企业新增授信3.2亿元，助力企业培育发展新质生产力。与此同时，该行用好制造业信贷、金融“五篇大文章”、惠企贴息等政策红利，把优惠资金精准投向新能源汽车产业，帮助企业有效降低融资成本。

柳州分行结合汽车行业“预付货款、款到发货”的结算特点，发挥数字供应链融资方案“高效全线上、一点对全国”优势，匹配核心企业回款提效、经销商精细化管理需求。截至2026年9月末，该行累计投放数字供应链下游经销商融资2500万元，为下游小微企业提供便捷融资支持，实现新能源汽车产业链上下游金融服务全覆盖，助力产业链供应链强链、稳链、固链。

柳州分行负责人表示，该行将持续发挥综合金融服务优势，主动融入地方经济发展大局，加大优质金融供给，助力地方经济向好、向新、向优发展。

山东

聊城分行上线全市首个云司库系统集成项目

本报讯（通讯员 高璇）云司库是工行资金管理拳头产品，可满足企业多账户资金归集、资金计划、支付管控、账户全景查询等综合司库管理需求。2026年10月，工商银行山东省聊城分行成功为辖内某重点企业落地云司库与用友T+财务系统集成项目，这也是全市首个云司库与用友ERP系统直联项目。项目打通企业财务系统与云司库的数据通道，实现资金业务线上化、自动化、一体化管理，该项业务在聊城区域实现“零的突破”，标志着该行结算与现金管理数字化服务能力迈上新台阶。

该企业以用友T+作为核心财务核算系统，提出收付款流程线上化、账务自动对账、业务流程闭环等需求。项目推进阶段面临多重难点：企业分子公司、账户数量多，交叉审批链条复杂，业务规则梳理工作量大；异构系统适配难度较高，用友T+通用标准化接口与云司库原生交互字段不匹配；实施流程繁琐，联调环境搭建、系统联调、压力测试、安全校验等环节任务重，作为辖区首例项目，无成熟案例可参考，需要从“零”攻坚。

项目启动后，该行公司金融业务部第一时间组建专项攻坚团队，建立省、分、支三级行纵向联动、跨部门横向协同工作机制。省行司库团队负责方案设计与接口指导，协调工银科技提供技术支撑；分行产品经理对接企业财务团队，深挖资金管理痛点，跟踪项目进度、上报卡点问题；科技部统筹网络部署、安全校验与接口联调工作。团队建立周例会和应急沟通机制，业务端梳理场景流程，科技端落地开发配置，协同推进项目落地。

攻坚期间，团队逐项破解难题，针对企业组织架构复杂、审批规则繁多的问题，银企双方分层梳理集团架构、账户台账、资金审批流程，梳理形成标准化业务规则清单；针对异构系统对接痛点，双方技术人员制定接口联调规范与异常重传机制，打通ERP收付款指令下发、回单对账信息双向互通通道，保障跨系统数据稳定交互；针对联调任务繁重的挑战，工银科技制定分阶段实施计划并提供远程技术支持，逐个破解技术堵点，保障项目按期推进。

经过需求调研、方案设计、接口开发、多轮联调、投产校验全流程攻坚，云司库与用友T+系统集成项目顺利上线。上线后，企业财务人员可直接在用友T+系统内实时查询工行账户余额、交易明细，发起付款指令并推送至云司库执行，交易数据自动回传至ERP系统。该模式大幅减少财务手工录入、线下对账工作量，实现资金审批线上闭环，提升资金可视度与支付安全性，构建起“财务系统发起、云司库管控、银行落地结算”一体化银企资金管理体系。作为全市首个落地案例，项目进一步夯实银企合作基础，提升分行结算业务与资金沉淀能力，也为辖内同类企业财资数字化转型打造可借鉴、可复制的“聊城样本”。

聊城分行负责人表示，该行将以该标杆项目为契机，加快案例复制推广，持续深耕结算与现金管理业务，紧扣企业经营和财资管理需求，深化银企数字化系统对接，输出定制化现金管理综合方案，以金融数字化产品助力企业提质增效，赋能地方实体经济高质量发展。

浙江

金华分行助推区域经济高质量发展

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创新驱动发展战略，落实中央、省、市金融工作和经济工作会议精神，对标市委、市政府“加快构建与科技企业全生命周期融资需求相适应的多元化、接力式金融服务体系”工作部署，采用“政策引导+金融赋能+产业协同”模式，助力科技创新资源整合，推动金融与产业链深度融合，持续完善科创服务体系，为浙中科创走廊建设注入金融动能。

金华分行主动深化与相关部门的横向协同，健全科创企业信息共享、联合对接机制，精准筛选重点科创客群，完成政策支持主体精准画像，同步做好一线政策宣导，保障低成本资金直达快享、精准惠及科技企业。同时，该行聚焦科技企业轻资产、高成长、高研发投入特征，迭代科技金融产品体系，依托“设备购置贷”，支持企业技术研发、设备更新、科技成果转化。积极盘活企业无形资产，用好知识产权质押融资贴息政策，推动“知产”有效转化为“资产”。

金华分行跳出单一信贷服务思维，为科技企业打造“股贷债保”全周期综合金融服务方案。联动集团投行、基金、保险等资源，推出“科股贷”“基投贷”等商投联动产品，匹配企业股权融资、并购重组需求。积极承销科创票据，助力科创债券发行，拓宽企业直接融资渠道。

该行围绕“扩总量、优结构、增动能”三个方向，持续推动科技型企业融资提质增效，搭建“信贷+投行+生态”一体化科技金融服务体系，着力打造区域科技金融领先强行。梳理2026年度区域科技贷款清单并按片区下发至各支行，明晰前端服务目标。针对单项冠军、技术示范企业、专精特新“小巨人”企业实行“一户一策”政策，由支行行长或分管行长牵头对接，其余客户逐户分解任务、落实到人，层层压实科创企业金融服务责任。

与此同时，该行结合辖内各支行区域产业特点，围绕新兴产业集聚区、高能级科研机构、成果转化平台、产业基金、新赛道、领军企业家六大基础场景叠加多元拓展场景，构建“6+X”生态场景综合服务体系，根据客户需求定制全面金融解决方案，明晰推进路径与重点举措，提升科技金融服务质效，引导重点支行找准主攻方向、发挥示范效能，持续扩大科技金融服务覆盖面。

新疆

巴州和硕支行开展新版人民币防伪知识趣味宣传

本报讯（通讯员 孟宇琪）为进一步普及新版人民币防伪知识，打破传统宣教的枯燥模式，帮助群众轻松掌握识假、辨假、防假技能，守护日常现金使用安全，近日，工商银行新疆巴州和硕支行依托营业网点厅堂阵地，开展新版人民币防伪知识趣味宣传活动，以接地气、互动式、沉浸式宣讲为载体，把专业金融知识转化为简单易懂、生动有趣的实用内容。

网点是金融服务群众的一线窗口，日常现金存取业务量大，中老年客户、个体商户、乡村群众对新版人民币防伪细节了解有限，容易出现误收假币、鉴别困难等问题。针对这一情况，该行摒弃单向刻板的宣讲方式，采用实物演示、图文展板讲解、趣味问答、互动答疑相结合的形式，让等候办理业务的客户在轻松氛围中“边等、边学、边会”。

活动现场，工作人员手持新版人民币实物，手把手带领客户学习“一看、二摸、三听、四测”的识假方法，避开生硬专业术语，用通俗语言拆解防伪要点。引导大家观察光彩光变面额数字、透光水印、多层次对印图案，触摸票面人像、汉字、主景图案的雕刻凹凸纹路，真币触感颗粒饱满、层次分明，假币大多平滑呆板，同时结合听声辨别、机具检测等方式，全方位指导客户快速甄别真伪。

为提升活动的趣味性与参与感，厅堂设置“防伪知识找茬”互动环节。工作人员借助宣传图册展示真假币对比样图，邀请客户仔细观察、找出差异。现场群众踊跃参与、互相交流鉴别心得，在趣味小游戏中熟记新版人民币核心防伪特征，打消“看不懂、分不清、不敢认”的顾虑。

宣传过程中，工作人员结合高发假币案例温馨提示参与客户，日常收款找零时务必多加留意，收到可疑钱币不要随意转移、带出柜台，可交由银行工作人员鉴别；不轻信“高价回收旧币”“残币兑换套路”等骗局，自觉抵制拒收新版人民币、私自买卖假币等违规行为。工作人员同步科普，一经确认为假币，银行将按照规定在柜台内规范完成收缴流程，引导大家自觉维护人民币流通秩序。

轻松新颖的宣传形式，让金融知识不再晦涩难懂，获得现场客户的一致好评。大家纷纷表示，这种看得见、摸得着、学得会的宣传方式实用性强，轻轻松松就掌握了实用技巧。

