



守初心、担使命、付真情

# 辽宁工行：把实事办到群众心坎上



践行以人民为中心的发展思想，精准对接发展所需、基层所盼、客户所想，用心用情解决基层和客户“急难愁盼”，**切实为群众办实事、解难题，让金融服务不止于营业大厅，让温暖走进客户心里。**

今年年初以来，工商银行辽宁省分行围绕“学党史、悟思想、办实事、开新局”主题，逐项推进落实“我为群众办实事”重点项目，提高金融服务便捷性、普惠性、安全性，在履职尽责和为民排忧解难中践行党的初心使命，增强人民群众的获得感、幸福感和安全感，以昂扬姿态奋力开启全面建设社会主义现代化国家新征程。

## 金融便民 下沉重心打造“百姓银行”

今年8月的一天，一对夫妇到沈阳开发区兴顺支行办理开立借记卡业务，却遇到“身份证信息不匹配，无法开立账户”的情况。经前台系统查询为身份证重号客编错误，客户需要到原错误客编名下账户开户行更正及后续业务处理。该业务耗时长路途远，考虑到客户的实际困难，沈阳开发区兴顺支行通过锁定错误客编、新建客编的办法为客户成功开立借记卡。建设为群众办实事的人性化网点，不为不办找理由，要为群众想办法，对于复杂化业务，不推脱、不回避，沈阳开发区兴顺支行的诸多行动得到了客户的赞许。

将守初心、担使命融入日常，抓在经常，从客户体验出发，从规范标准出发，着力实现“柜台内+柜台外”综合服务办实事，工商银行抚顺金水岸支行致力于为客户提供综合化、人文化、柔性的综合金融服务。

今年夏天，抚顺迎来持续高温天气。金水岸支行网点负责人刘芳冒着36摄氏度的高温天气为一位行动不便的老人提供上门服务。看到刘芳额头上的汗水顺着脸颊往下流，身上的工装被汗水打透，客户家属竖起大拇指：“工行真是老百姓的银行！”

## 金融惠民 把工作做到群众的心坎上

实施第一个人金融银行战略，优化业务服务流程，打造线上线下一体化运营的服务体系，让信息多跑路，让客户少跑腿，诸多创新举措让工商银行辽宁省分行客户服务效率大幅提高。同时，工商银行辽宁省分行主动承担公益责任，建设“工行驿站”惠民服务点，形成以银行网点为矩阵的公益服务体系。

抚顺章党支行党总支理论学习中心组开展党史研讨学习以来，聚焦“我为群众办实事”实践活动。从群众最“急”的事情入手，疏通服务工作的堵点，为老年人、残疾人等群众开立爱心服务窗口，优先办理业务；利用网点建立“工行驿站”休息专区，让户外劳动者在工行驿站里休息；想群众之所想，以热情、高效的服务为群众办理残币兑换，着力解决群众心中最“愁”的问题。

该行心系群众最“难”的事情，围绕金融利民、金融惠民理念，组织青年党员开展一条街、一条巷、一市场e支付收款码上门服务活动，向商户群众提供支付收款码音响，免收收单手续费，着力解决群众收单不便的问题，将为群众办实事延伸到社区巷道。组建拉杆箱服务团队，为偏远社区、乡镇群众提供上门开卡等服务，让群众零跑腿，把工作做到群众的心坎上。

切实为群众解决“急难愁盼”问题，推进金融服务由“能办”到“办好”、由“满意”到“非常满意”的两个转变，工商银行本溪分行进行了积极的尝试和探索。为方便校园、企业线上定餐支



付，本溪分行开发的定餐系统最终实现“餐前餐后”缴费灵活、“按周按月”定餐灵活、“缴费退费”支付灵活。通过融资、智能收费、线上结算等方式共同打造“智慧停车”，为本溪解决“停车难、停车乱”的问题贡献了力量。

## 金融安全 用心用情守护百姓钱袋子

近日，盘锦工行大洼县楼街支行成功拦截一起电信诈骗，帮助客户挽回资金损失45万元，获得客户高度赞誉，彰显了工商银行的大行形象和责任担当。

今年7月29日，工行大洼县楼街支行负责人接到某对公客户财务人员电话，要求提高该公司企业网银限额，以便于其进行一笔高达90万元的公转私紧急汇款。由于事发紧急，且不符合该公司的常规操作流程，该支行负责人主动提示客户任何汇款都要经过充分核实，谨防电信诈骗。

财务人员并未及时与公司负责人电话核实，且拒绝接受工行网点负责人的风险提示，坚持根据QQ聊天记录中的付款要求，在其网银额度范围向某个人账户转账45万元，并计划分两笔完成90万元支付。在完成第一笔45万元转账后，公司负责人打来电话表示其并未发出汇款指令，这时公司财务人员才意识到遭遇电信诈骗，并紧急向银行求助。

该支行负责人并未因客户拒绝之前的风险提示而埋怨客户，而是积极协助避免损失，第一时间报警，在警方的协助下，成功将资金冻结，帮助客户挽回45万元损失。这场“紧急救援”体现出的工行员工的专业素养和高度负责的态度，获得了客户的高度赞誉。

当前电信诈骗手段层出不穷，且趋于多元发展，为守住客户的“钱袋子”，工行大洼县楼街支行充分利用微课堂、宣传折页、LED显示屏等渠道开展反诈骗宣传，引导客户加强风险防范，提升防诈骗意识。

铁岭西丰支行在回应群众所“盼”中用心用力，积极开展金融知识万里行、守住“钱”袋子等金融知识宣传活动，围绕存款保险、征信、防范非法集资、反洗钱等开展金融知识宣传，进一步提升群众的金融素养和风险防范意识，通过通俗易懂的方式，让群众听得见、听得懂、听得进，将群众盼望的金融知识“飞入寻常百姓家”。

## 乡村振兴 吹响金融先行集结号

民族要复兴，乡村必振兴。全面推进乡村振兴，是脱贫攻坚取得胜利后“三农”工作重心的历史性转移。

作为党的金融事业的“主力军”之一，2021年8月19日，工商银行辽宁省分行召开脱贫攻坚表彰暨服务乡村振兴推进会议，吹响了以金融力量，全面推进乡村振兴的集结号。

十三五期间，工商银行辽宁省分行以热血赴使命，以行动践诺言，在脱贫攻坚战中展现出国有大行的责任担当。

成立了由省行“一把手”任组长的扶贫工作领导小组，产业扶贫、定点扶贫、消费扶贫等多措并举。为当地花生产业集群客户量身制定“花生快贷”特色融资方案，通过“乡村振兴福农卡+二维码商户+手机银行+添利宝理财+N”产品组合包便利农户及商户顺利开展销售。修路、建方塘、打水井，反租到包，阳光大棚，特色农业……由“输血”到“造血”，金融精准扶贫举措硕果累累。数据显示，十三五期间，辽宁工行累计发放金融精准扶贫贷款50亿元，涉农贷款近千亿元，实现消费扶贫交易额2305万元，交出了一份助力脱贫攻坚的满意答卷。

归雁成行，朝霞成辉，脱贫摘帽不是终点，而是新生活、新奋斗的起点。

8月19日，《辽宁分行支持乡村振兴实施方案》正式出炉。根据方案，工商银行辽宁省分行将围绕组织振兴、渠道振兴、人员振兴、科技振兴、业务振兴“五大振兴”推出20条举措、15个子方案，针对辽宁省辖内40个县（或县级市）、775个乡镇、近12000个行政村，在全行分批次、渐进式打造出“十百千”示范工程。通过工行“兴农通”及三大自主品牌，构建全面覆盖农村、农业、农民的乡村金融服务体系，为乡村客群提供贴心、温暖、便捷的一致客户体验，实现金融兴村、兴业、兴民，助力农业农村发展，让广大农民奔向好日子。

牢记自身职责使命，胸怀“两个大局”、心系“国之大者”。主动担当作为，倾注真情、尽锐出战。在乡村振兴战略中，工商银行辽宁省分行将持续发扬党的优良传统、践行为民初心使命，为亿万农民的美好生活、为广阔乡村的美丽明天持续贡献智慧和力量。

## 智·惠金融 打造本地特色生态圈

将智·惠金融服务融合于衣食住行、娱教医旅等生活场景之中，让金融更有温度，让服务更加贴心。9月17日，中国工商银行辽宁省分行召开手机银行特色专区发布会，工商银行辽宁省分行手机银行特色专区正式开放。

辽宁特色专区从用户“衣食住行、娱教医旅”的需求出发，打造“IP养成、常用功能、优惠活动、专享服务、主题福利、本地生活、精彩推荐”等七大功能版块，构建以“养成游戏场景”为外环、以“泛金融服务场景”为中环、以“核心金融场景”为内环的辽宁工行特色金融生态圈，为辽宁客户提供一站式金融服务。

在特色专区的建设中，辽宁工行与省文化和旅游厅以“传承红色基因，共赏大美辽宁”为主题，以省内“红色旅游”、“精品旅游”为核心内容，整合旅游路线、景区景点、风土人情等综合信息，开拓了“互联网+金融+文旅”的全新模式；与省农业农村厅以“乡村振兴、助农惠民”为主题，精选辽宁百强、绿色有机特色农产品，建立了线上展销版块，为辽宁地区乡村振兴提供坚实的金融保障；与沈阳市慈善总会以“爱心公益、慈善辽宁”为主题，积极上线了“抗疫捐款”、“救灾捐款”、“重疾募捐”等多个项目，共同引领辽宁人民传递“城承诚成”的慈善文化和“扶贫济困”的公益使命。

与萌萌的辽小虎互动、挑选优质农产品、共赏辽宁大美风光、感受“一日一主题”精彩活动。金融与科技的结合，将手机屏幕的方寸之地，开辟成工商银行服务客户的阵地。让金融更有温度、让服务更加贴心，为客户和人民打造“随时、随地、随心”的卓越服务和极致体验，是辽宁工行驰而不息的奋斗方向。

未来，工商银行辽宁省分行将继续致力于打造“线上+线下”、“生活+金融”、“体验+服务”的开放平台，从客户的需求和喜好出发、抢占新一代金融科技技术应用的制高点。

潘玉 记者 董丽娜