



“金融活水”精准滴灌助力实体经济发展

——辽宁工行多措并举优化营商环境纪实

核心提示

营商环境是经营主体生存发展的土壤，也是激发市场活力的关键。近年来，工商银行辽宁省分行深入贯彻落实省委、省政府关于优化营商环境的决策部署，坚守金融服务实体经济本源，聚焦企业全生命周期中的痛点、难点、堵点，以“数智赋能、场景深耕、减费让利”为抓手，打出了一套金融服务“组合拳”。从辽宁沿海的渔港到辽中腹地的加油站，从高新技术园区到乡镇小微企业，辽宁工行正以高质量的金融服务，为辽宁全面振兴新突破注入强劲动能。



沈阳康平支行工作人员下沉乡镇，摸排梳理辖内优质加油站商户。 赵博璐 摄

流程再造，让企业开办“零成本”更便捷

企业开办是经营主体进入市场的第一道关口，其便利度直接影响创业者的获得感。针对新设企业普遍面临的“初创资金紧、开户耗时长、手

续烦琐”等痛点，工行辽宁多地分行主动出击，通过跨行业协同与技术赋能，重塑了企业开办流程。

“真金白银”减负，印章免费送。对于小微企业而言，几百元的刻章费虽非巨款，却是初创期的一笔“额外”开支。营口分行积极响应“高效办成一件事”号召，主动将服务触角前移，

与当地防伪印章制作机构合作，为新注册企业免费赠送防伪印章。这一举措直接实现了企业开办印章“零成本”，将惠企政策落实到了明处，让企业在起步阶段就感受到金融服务的温度。

“数智技术”提速，开户仅需十分钟。传统对公开户往往需要客户在柜台耗费半天时间，填单多、等待久。营口分行打破传统柜面逻辑，重构“预填+智审+无纸化”新流程。通过客户经理上门尽职调查前置，数据反查避免重复劳动等技术手段，将开户时间从平均40分钟以上压降至10分钟左右，纸质协议缩减近一半。这种“准入即营”的高效体验，切实满足了企业“少跑腿、少填单”的迫切需求。

场景深耕，数字化赋能破解行业“老大难”

金融服务不能“大水漫灌”，而要“精准滴灌”。辽宁工行深入分析不同行业的经营特征，以数字化开票、产业链金融为切口，为特定行业量身定制解决方案，填补了多项金融服务空白。

加油站场景：交易即开票，破解办税难题。在营口盖州与沈阳康平，加油站行业的“开票难、办税慢”曾是

困扰商户和消费者的顽疾。两地支行抓住“金税四期”落地契机，主动对接税务部门，成功落地“交易即开票”业务。康平支行通过行长牵头对接税务局、全员下沉摸排十余家优质加油站，实现了系统内全省首笔加油站“交易即开票”业务落地。盖州支行则进一步深化这一模式，构建了“银税联动、数智赋能”一体化服务体系。银行不仅免费为企业开通数字化开票系统，还同步配套了对公账户、聚合二维码、普惠贷款测算等综合服务。这种“开户即授信、人驻即赋能”的模式，不仅解决了加油站商户的开票痛点，更通过数字化手段规范了行业经营，有效提升了经营主体的金融获得感。

海洋渔业场景：兴农渔船贷，护航蓝色粮仓。葫芦岛作为沿海城市，海洋渔业是支柱产业。然而，渔船“木改钢”、设备升级动辄需数十万元资金，且渔业生产季节性强，资金需求“短、频、急”，传统信贷产品难以匹配。葫芦岛分行深入渔港调研，创新推出“兴农渔船贷”。该产品打破传统抵押依赖，按渔船马力核定授信，单户最高可贷500万元；开通绿色通道，3个工作日即可审批放款，完美匹配休渔期改造、开海期备货的节奏；执行LPR下浮利率，并允许灵活还款。这一产品不仅填补了当地渔业

专项信贷空白，更以金融力量推动了老旧渔船淘汰和产业升级，让渔民敢贷、愿贷、能贷。

主动下沉，做企业身边的“金融顾问”

优化营商环境，关键在于服务意识的转变。辽宁工行各网点纷纷走出柜台，变“坐商”为“行商”，将金融服务送到企业门口，打通了金融服务的“最后一公里”。

手把手教操作，心贴心解难题。在走访中，抚顺浑河路支行发现辖区内许多中小微企业财务人员身兼数职，对线上金融系统操作不熟练，导致业务办理效率降低。为此，支行组建了“普惠金融上门服务专班”，开展“保姆式”教学。

工作人员带着笔记本电脑走进企业办公室，手把手指导财务人员完成网银对账、贷款申报、系统授权等操作，并现场排查解决报错问题。针对操作基础薄弱的企业，工作人员反复演示，并印发简易指南，建立7×24小时线上答疑机制。这种“银行上门教”的服务模式，不仅提升了企业的数字化经营能力，更拉近了银企距离。

精准赋能高新企业，一企一策、靶向发力。面对抚顺某化工实业公

司因原材料上涨和回款周期延长导致的流动资金缺口问题，浑河路支行没有简单套用传统信贷标准，而是将其列为重点服务对象。针对该高新技术企业“轻资产、重研发”的特点，支行为其量身定制综合金融服务方案，通过科创贷、信用贷等无抵押产品，及时为企业输送“金融活水”，保障了企业生产线的满负荷运转和技术升级。

金融与实体共生，共绘振兴蓝图

从“免费印章”到“智慧税务”，从“渔船贷”到“上门教学”，一系列举措生动诠释了金融为民的初衷。这些案例表明，优化营商环境不是口号，而是实实在在的行动。它需要摒弃“重规模、轻实体”的旧思维，坚持问题导向，用技术的“加法”换取企业成本的“减法”；它需要金融从业者走出舒适区，去倾听经营主体的真实声音。

下一步，辽宁工行将继续秉持稳健审慎的经营理念与守正创新的服务思维，通过不断扩大服务覆盖面、优化服务流程，以高质量金融服务助力辽宁各类经济主体蓬勃发展，为新时代东北振兴、辽宁振兴贡献力量。

张 巍

图说 TUSHUO

国网葫芦岛供电公司 带电作业升级电网保供电



近日，国网葫芦岛供电公司在葫芦岛市龙港区完成10千伏新海一线带电接引作业，高效推进电网改

造升级，夯实电网运行保障基础。眼下辽西地区暑热仍存，城乡生

能降低施工作业带来的停电影响，持续提升供电服务质量，国网葫芦岛供电公司大力推广带电作业模式，把不停电作业作为减少用户停电、提升供电可靠性的重要抓手，保障群众生产经营用电连续性。

作业现场，工作人员身着厚重绝缘防护装备，严格执行安全规程，有条不紊地完成引线接引全流程操作，作业全程实现不停电，周边居民、企业生产生活用电不受干扰。

接下来，国网葫芦岛供电公司把带电作业模式融入电网秋季检修各项工作，统筹推进线路消缺、设备升级、隐患排查，做实做细检修电各项任务，全力保障辖区电网安全可靠运行。

牟 超 文并摄

国网本溪供电公司 政企协同治理涉电矛盾纠纷



近日，本溪市涉电矛盾纠纷融入地方综合治理体系的实施方案正式印发，标志着本溪市涉电矛盾纠纷

多元化解、政企协同治理工作迈入规范化、制度化新阶段。

国网本溪供电公司主动靠前履

职，牵头组建本溪市电力行业人民调解委员会。深度联动本溪市委政法委、市法院、市司法局等多家职能部门，细化工作流程、明晰权责分工、健全联动调处机制，常态化开展专业化矛盾纠纷调解工作。

此次实施方案出台，聚焦电费收缴、用电服务、电网建设、电力设施运维等高频涉电矛盾纠纷场景，创新建立涉电矛盾纠纷与综治中心对接调解机制，打通纠纷受理、风险研判、专业调解、跟踪回访全闭环工作链条，实现群众涉电诉求“一站式受理、一体化调处、全链条解决”。

图为国网本溪供电公司工作人员王戈、孟士凯在小市镇镇品收购站开展现场核查调处工作。

褚浚伊 文 高明 摄

构建立体化服务体系 全员转型服务顾问 持续优化便民服务

方大集团中兴商业服务创新以优质体验感赋能消费升级

在实体零售行业深陷货品趋同、营销内卷、客流固化的发展瓶颈，消费市场彻底告别“刚需消费”时代，全面迈入“体验至上”全新阶段的背景下，消费者的核心诉求早已从“买到性价比商品”转向“获得沉浸式、高品质、有温度的全域消费体验”。面对行业洗牌与消费升级，方大集团中兴商业顺应市场变化，转变传统“重销售、轻服务”思路，对标先进企业走访调研，对标学习、找准改进方向，坚定变革增效信心。企业以服务创新作为破局关键，依托“好感化”创新重构消费生态，推动“中兴服务，天天进步”理念落地，转化为核心竞争力。近年来，公司聚焦服务提质、模式创新、体验升级，突破传统服务框架，弱化交易功利感，将标准化服务打造为专属品牌标识，依靠差异化服务摆脱同质化竞争，筑牢高质量发展基础。

中兴商业始终秉持“以顾客为中心”的价值内核，全力构建“先进引领+全员进阶”的立体化服务体系。推动服务能力从标准化向精品化、价值化跨越式进阶。在人才赋能与服务升级层面，企业坚持以先进力量引领全员成长，常态化开展“四维一体看三比”“十大服务专家”评选、服务技能比武、专项能力培训等一系列活动，挖掘一线服务优秀案例与先进典型，将先进员工的专业服务流程、客户沟通技巧、应急处置经验转化为标准化学习教材，以点带面推动全体员工服务意识、专业能力、职业素养全方位提升。

紧随新时代零售行业发展潮流，企业精准布局服务战略升级，全面推进全体一线销售人员向专属服务顾问的迭代转型。此次身份与职能的全面升级，并非简单的岗位名称调

整，而是服务理念、服务维度、服务价值的系统性重塑。全新升级的服务顾问，是深耕品类的专业行家，潜心钻研各类商品的材质工艺、功能优势、适配场景、养护知识以及行业前沿动态，精准匹配不同年龄段、不同消费偏好顾客的选购需求，成为顾客身边专业靠谱的消费智囊；是温情相伴的服务使者，秉持真诚、耐心、细心、贴心的服务准则，主动倾听顾客诉求、精准捕捉消费痛点，用共情式服务搭建品牌与消费者的情感桥梁，让每一次消费都充满温度；是长期共生的价值伙伴，彻底摒弃“一锤子买卖”的传统销售思维，将每一次服务都作为积累品牌信任、维系客户关系的重要契机，从被动应答顾客需求，转变为主动预判需求、创造价值，推动零售服务从基础的交易履约，升级为长效的价值赋能。全员转型服务

顾问，标志着中兴商业正式迈入专业化、精细化、个性化的全新服务发展阶段，构建起区别于行业同行的差异化服务体系。

在体验落地与服务深耕层面，企业以全流程体验优化为核心，让暖心服务贯穿消费前、消费中、消费后全链条。聚焦大众基础消费需求，持续优化便民服务体系，免费礼品定制包装、母婴专属服务、爱心雨伞借用、应急医药保障、免费停车指引、线上咨询答疑等便民服务全面落地，全方位解决顾客消费过程中的各类刚需难题，提升基础消费体验；聚焦高端客群与会员专属需求，搭建分层分级的会员服务体系，定期举办潮流新品首发、高端品鉴沙龙、生活美学课堂、亲子互动体验、专属会员答谢等特色活动，精准适配品质化、多元化、个性化的高端消费需求，增强会员黏性与归

属感；聚焦突发应急场景，建立完善的客户服务应急机制，鼓励一线员工主动担当、灵活处置，以真诚高效的服务化解顾客消费难题、回应顾客诉求。企业常态化收集整理一线暖心服务案例、优质服务典范、创新服务模式，通过内部培训、案例分享会、线上专栏推送等多种形式，实现优质经验全员共享、全面复用，持续赋能全员服务能力升级。实打实的服务升级，收获了市场与消费者的高度认可，企业顾客好评率、复购率连续多年稳步攀升，稳居区域零售服务口碑第一梯队，每一次专业的专属服务、每一场温情的消费体验、每一次高效的暖心帮扶，都持续积淀为品牌口碑，筑牢品牌发展根基。

中兴商业的服务创新是全链条、深层次、体系化的价值重构，是立足长远、深耕细作的品牌沉淀，而非追

逐短期流量、博取一时热度的营销手段。这场全方位的服务革新，彻底让抽象的服务理念转化为可感知、可体验、可共鸣的品牌优势，成功构建起“员工成长、顾客获益、企业增值”的三方共赢良性发展生态。员工在专业化服务体系中实现职业能力提升、岗位价值升级、个人成长突破；顾客在全流程优质体验中收获消费满足、情感共鸣与专属价值；企业在持续的服务创新与口碑积淀中，打造出不可复制、难以超越的核心竞争力。

面对日趋激烈的实体零售市场竞争与持续迭代的消费需求，中兴商业用长期深耕的服务实践证明，实体零售的破局之路，从来不是低价内卷与营销同质化博弈，而是以服务创新适配消费升级，以极致体验赋能品牌成长。

庞 博