



与“神韵随州”建设同频共振

——工商银行随州分行服务经济社会高质量发展侧记

随州日报全媒体记者 张清 通讯员 龚莹



今年以来,工商银行随州分行紧紧围绕市委市政府建设“汉襄脐骨、神韵随州”战略定位,坚持以服务随州地方经济发展为己任,深入学思践悟,优化营商环境,助力乡村振兴、切实改善民生,推动金融业务开展与“神韵随州”建设同频共振,努力为推动随州经济社会高质量发展作出了工行贡献。

赓续红色血脉

深入学思践悟

从党史学习教育中汲取精神养分和前行力量,工商银行随州分行紧紧围绕党史学习教育“学史明理、学史增信、学史崇德、学史力行”的总目标,聚焦基层关切事、群众烦心事和企业困难事,努力把实事办实、好事办好,让市场主体和服务对象有更多获得感。

该行通过多种形式追忆峥嵘岁月,厚植家国情怀,赓续精神血脉,引导党员干部和职工感恩、听党话、跟党走。先后组织广大党员干部和员工,到烈士陵园、洛阳镇九口堰新四军第五师纪念馆和大洪山红色革命教育基地,开展红色之旅现场主题教育活动。

组织参加随州市庆祝建党100周年文艺汇演、随州市银保监分局演讲比赛和驻广水某部队军共建晚会。举行庆“七一”重温入党誓词、表彰“两优一先”大会和“光荣在党50年”纪念章颁发仪式。多次举办党史学习教育培训班和各种专题报告会。开展了全行党史知识线上竞赛活动和系列视频展示活动,把党史学习教育活动引向深入。

该行以“为民服务解难题”为宗旨,坚持俯下身、沉下心,找准办实事的结合点。积极推进“服务质量提升年”活动,对辖内2家网点进行升级改造,持续开展营业网点“三化”治理,打造“工字驿站”便民服务区,适时补足轮椅、热水壶、应急药箱等10余种便民设施和物资,新购置15台拉杆式服务终端,促进工作效率有效提升。加强网点无障碍通道建设,设置老年人及特殊人群窗口,为特殊客户提供预约服务、上门服务 and 窗口延伸服务,开通7家网点即时制卡功能。深入开展“真抓实干、提质增效”意见建议的征集与落实。落实有关经营管理、教育培训、后勤保障、创新转型等方面的意见建议80余条,清理文件,清理重复微信群18个,规范机关大院停车秩序,缓解了停车难问题。



▲ 工行支持公益行动,让广大白内障患者重见光明

服务实体经济

优化营商环境

该行积极融入我市构建“桥接汉襄、融通鄂豫、众星拱月”的发展布局,立足服务建设专汽之都、现代农港、谒祖圣地、风机名城,奋力打造全省特色增长极的目标,全力支持实体经济,助力“大居民乔迁新居”。该行个人按揭贷款余额在四大国有商业银行同业占比31.31%,净增占比70.52%,同业双第一。

截至2021年10月末,工行本外币各项贷款余额127亿元,在四大国有商业银行中占比30.1%,较年初净增12.53亿元,在四大国有商业银行中占比32.53%,增量较同期多增2.73亿元,余额和净增占比同业领先,各项贷款累计投放60.85亿元,较同期多投放5.67亿元。在民生领域,截至10月末,发放个人住房按揭贷款1370户,6.4亿元,存量、增量持续保持同业双第一,助力“大居民乔迁新居”。该行个人按揭贷款余额在四大国有商业银行同业占比31.31%,净增占比70.52%,同业双第一。

在系统内,该行各项贷款增幅10.65%,全省排名第4,高出全省平均水平2.13%。信贷投放效能及规模大幅提升。

支持随州灾后重建和经济发展。积极向省行汇报,省行出台《关于加大对随州恢复灾后重建和经济社会发展支持力度的通知》。要求

加强政策支持和资源倾斜,为随州工行设置专项贷款规模,全力满足随州工行信贷需求。积极支持随州地区特色产业,发展供应链金融业务,带动产业链全面修复。加大对重点企业优惠利率支持力度。对受疫情影响和洪灾影响较大的行业企业,不抽贷、不断贷、不压贷,对发展前景较好但暂时困难的企业,通过展期、续贷、再融资等做好接续安排。坚决杜绝任何不合规不合理收费,让企业贷款可获得性更高,综合融资成本更低。严禁“借贷搭售、以贷收费”等行为,严格落实“七不准”“四公开”,坚决执行“两禁、两限”,降低企业财务成本。

推进支柱产业转型升级。围绕随州“六大工程”“香菇十条”“两香一油”及文化旅游业等重要产业,积极培育新动能,2021年1-10月共向121家企业新增贷款21.68亿元。向专汽行业新增贷款2.13亿元,向农副产品行业新增贷款3112万元。

服务“专精特新”企业发展。将金融支持“专精特新”企业发展作为践行社会责任、拓展服务领域、提升服务层次,支持经济高质量发展的重要抓手,持续加大对“专精特新”企业发展支持力度。截至2021年10月末,为随州市6户“专精特新”企业授信3.2亿元,较上年增加1.2亿元;融资余额1.61亿元,较上年增加7500万元。



▲ 追寻红色足迹



▲ 建党100周年“两优一先”评选表彰



▲ 接受革命传统教育



▲ 放歌新时代



▲ 开展演讲比赛

发力普惠金融

助力乡村振兴

工行随州分行以涉农融资投放为抓手,发力普惠金融,助力乡村振兴。三季度末,该行人行口径、银监口径普惠贷款分别比年初增加12058万元、10792万元;涉农贷款20.67亿元,比年初增加3.67亿元,任务完成率230%,省行排名第一。

该行突出对涉农中的小微企业客户、新型农业经营主体(合作社)、个体户等进行服务;在支持行业上,突出粮食加工和香菇、茶叶加工销售等带动范围广的企业。1-9月,该行累计发放涉农小微企业贷款20户5170万元,对接乡镇粮食加工小微企业融资4户620万元、香菇加工企业融资5户1270万元、茶叶加工企业融资2户600万元。

助力推进乡村振兴与巩固脱贫攻坚成果有效衔接。眼下正是香菇出菇管理的关键期,将迎来收购高峰期。随州工行信贷人员加大上门服务力度,积极跟进了解各香菇企业、收购户资金需求,做好信贷投放准备。该行加大对随州具有脱贫或返贫风险小微企业融资支持力度,支持其带动周边农户发家致富和就业。先后向三家企业发放贷款1500余万元。该行还结合随州实际,创新金融产品,加快“4321”新型政银担“再担保”推广,推动“税务贷”、围担快贷、“香菇贷”等信贷产品。截至9月末,该行“再担保”22户8174万元,“税务贷”69户共计1.34亿元,围担快贷17

户4965万元,“香菇贷”累计投放8户共计2000万元,竭力满足多层次贷款需求。

保持小微企业信贷投放成本稳定,是随州工行义不容辞的责任。普惠型小微企业贷款平均利率比年初下降。在落实不还本续贷政策上,及时受理企业申请,通过贷款展期、续贷、再融资等方式,纾解小微企业和个体工商户融资困难。延期还本政策实施以来,到9月末,普惠型小微企业临时性延期还本贷款累计303户共计金额3.31亿元。



▲ 助力乡村振兴

优化客户体验

提升服务质量

金融服务质量是营商环境的重要组成部分。工商银行随州分行持续遵循“党建引领,客户至上”的工作思路,重点聚焦客户体验提升、反馈改进的双轮驱动模式,主动作为、统筹推进、稳步提升,客户体验指数持续保持全省第一,银行业客户服务质量评价排名位列全市前茅。

坚持目标导向,坚定不移地推动服务工作。该行始终把抓服务与中心工作同部署、同安排、同推动、同落实。在工作中始终强化服务主体地位,重点围绕服务质量、规范管理和客户投诉等最关心、最迫切的问题入手,严格落实三个一(一级战略、一把手工程、一票否决制)管理策略,强化四大机制建设(首问负责制、限期处理制、分级处理制和重大投诉应急报告制),营造用制度管人管事,切实有效改进服务工作,全面提升金融服务质量。

坚持问题导向,推动客户体验痛点治理工程。该行要求全行员工认真执行《营业网点服务规范手册》,做好厅堂柜面服务“五必做”,严格遵守网点服务“十严禁”灵活贴心地全面落实服务要求;坚持特事特办,对特殊群体、困难群体、开通绿色通道,做好预约服务、上门服务和窗口延伸服务;不断优化便民设施,满足不同客户的服务需求。今年前三季度该行客户表扬工单共计260余条。同时,该行积极推行线上线下一体化服务新模式,建设10多项的线上服务场景,为数万名客户提供无接触线上、智能化服务,真正实现“让数据多跑路,让客户少跑腿”。

坚持结果导向,实现客户体验反馈及时响

应。重点做好网点环境常态化维护,加大力度优化网点内部布局。以“改进客户反馈”为导向,通过不断拓展线下功能;每月开展网点现场服务指导,将做好客户服务体验提升作为全行可持续发展以及对外形象提高的重要保障,要求网点落实好沟通和处理的梗阻问题,规范服务处理流程,全力做好对外服务品牌树立和良好口碑的建设。



▲ 优质服务客户

强化管理排查

防控电信诈骗

电信诈骗严重侵害人民群众切身利益。工行随州分行严格按照上级机构有关电信网络诈骗新型违法犯罪账户排查工作要求,确保电信网络诈骗新型违法犯罪排查工作落实到位。督促专业条线在单位结算账户尽职调查、开户管理、智能监控、存续期管理、风险账户管控等方面尽职尽责,全面提升账户风险防控治理水平。截至目前,该行对公涉案账户为零。

该行强化个人账户风险管控,组织各网点营业人员参加账户风险管理培训,提升防范水平。从加强风险交易监测、建立新开账户电话回访机制、完善涉案账户奖惩机制、加强涉赌涉诈日常宣传教育等方面,进一步加强风险账户管理。重点突出账户管理的事前管控,要求严格落实实名制,严把开户资料审核关。严格落实合法开立和使用账户承诺机制,切实加强开户管理,做好客户开户风险提示,有效防范非法开立、买卖银行账户行为。

多措并举,持续开展防电信诈骗宣传。该行积极营造氛围,开展厅堂宣传,由大堂经理及理财经理担任反诈宣传员,对到厅堂办理业务的用户发放反诈宣传页,讲解反诈知识,提醒群众提高警惕,谨防上当受骗;在各网点厅堂的

自助设备、理财引导台、柜台窗口等醒目位置摆放、粘贴风险提示及告知书,在网点LED屏、高清屏幕上循环播放防范电信诈骗的宣传标语,提醒群众不要盲目点击不明链接、不相信诈骗短信;深入社区、学校、企业等开展反诈宣传。截至目前,共发放反诈宣传页3万余份;到店客户做好反诈APP下载工作,做到应下尽下,切实提高老百姓防范意识,守护好群众的“钱袋子”。



▲ 反电信诈骗宣传



▲ 服务实体经济发展