

扎根乡镇促发展

——工行莆田忠湄支行着力提升网点竞争力

当下的莆阳，产业发展蹄疾步稳。在这奋进的征程中，工行莆田忠湄支行服务地方发展的热潮也正不断涌动。

工行莆田忠湄支行于2019年1月29日在忠门镇正式开业，作为乡镇新增网点，该支行始终坚持把“国之大者”作为工作的立足点，以总行“48”字工作思路为指导，运用“三比三看三提高”工作方法，坚持安全运营，注重内控管理，强调合规文化建设，提升网点服务水平，加强客户满意度，为网点竞争力提供坚实保障，带动网点个人金融资产稳健增长。2023年旺季时点存款增量及日均存款增量实现质的飞跃，工行莆田忠湄支行深耕乡镇市场，在北岸经济开发区市场打造出业务及服务一流的网点，树立起独特的工行品牌形象。

抓实抓细网点服务

服务工作无止境。该支行坚持服务细化举措，做好服务质量日常监测与过程管理，不断提升网点厅堂服务质量。每位员工将“七步法服务”执行到位，在晨会、夕会上分享服务中遇到的难点，强化服务意识，让每位到网点的客户感受到贴心热情的服务。完善厅堂营销考核奖励机制，分解细化各阶段任务指标，积极推广手机银行、工银信使、积存金、三方存管等产品，强化厅堂服务和各类产品的渗透率。

为秉承“建设人民满意银行”初心，深入开展网点客户服务提升，该支行着力打造“工行驿站”公益服务品牌，为

客户提供一站式“金融+泛金融”服务。网点大厅配备空调、休息座椅、无线上网、饮水机、充电站、老花镜等惠民服务设施；公众教育区放置有关银行业消费者权益保护的宣传册和刊物，防范电信诈骗、金融知识普及等读物，让户外劳动者感受到工行网点服务的温度。

该支行先后荣获“2023年网络金融专业旺季营销精英奖”“莆田分行2022—2023年金融专业旺季营销先进网点”，这对于该支行全体员工来说，既是一份沉甸甸的肯定，也是一股催人奋进的动力。

延伸乡镇服务渠道

优质服务不仅是细微之处的真情流露，更是落到实处的真抓实干。作为乡镇网点，该支行在网点负责人的统筹下，成立外拓团队，以所在的忠门镇为中心，延伸工作“触角”，让服务“半径”更大化。今年上半年该支行外拓团队已多次外出办理第三代社保卡升级服务、个人养老金账户开立及商户二维码业务，为乡镇客户提供高效、便捷的金融服务，一项项“有精度、有温度、有力度”的服务，汇聚成一件件“我为群众办实事”的生动实践。同时，在客户拓展中积极渗透“一分钱换购”活动、社保卡专属立减金、加油停车优惠、融e行首登有礼及月月刷卡有“金”喜等优惠活动提高客户的体验感，增强广大客户金融获得感。

该支行秉承着“金融服务惠及民生”的国企责任与大行担当，结合乡镇发展需求，借助GBC联动，经过多方的沟通协调，从莆田第十三中学“智慧校园”项目到残联灵通

卡升级业务，将各项业务落到实处，为当地居民带来诸多便利的同时，也为该支行带来源源不断且较为牢固的客源，培育优质客户群，极大提升该支行在北岸片区的竞争优势与品牌效益。

学习教育走深走实

工行莆田忠湄支行是一个年轻化、知识化、专业化和充满活力的青年集体。该支行坚持贴近群众强化基层服务，切实把学习教育要求融入思想，化为实践，为适应不断发展的社会和业务的更新换代，强化组织推动、丰富学习形式、提升学习深度，促进学习实效化。网点负责人向全体员工灌输“全员学习”的理念，通过集中学习和自学的方式，熟练掌握各项规章制度、自身岗位操作流程和制度要求，拓宽学习渠道，引导员工随时随地学习“充电”。

立足长远发展，该支行深化年轻干部培养，为更好的储备人才，强化管理理念，做好细节管理，引导年轻员工坚定理想信念、增强能力本领，在以学铸魂、以学增智、以学正风、以学促干上走在前、作表率，努力锻造一支敬业、专业、务实的金融服务精英团队，为经营发展提供有力的支持和坚强的保障。

与人民需求同向奔赴，与地方发展相辅相成。工行莆田忠湄支行将始终坚持“金融的人民性”要求，坚决履行好金融服务乡村振兴的使命责任，不断用心谋事、精心干事、专心成事，持续聚焦服务民生，打造优质、常态、长效服务机制，为助力乡村振兴贡献金融能量。

林国镇

莆田农商银行织密农村“三资”监管网

为贯彻落实“深学争优、敢为争先、实干争效”行动部署，推动村集体“三资”情况全程公开、全民参与、全民监督，近日，由莆田农商银行与莆田市农业农村局共同建设的莆田市农村三资监管平台正式上线，并迅速投入使用。截至目前，共完成53个乡镇、街道，972个村集体的试点上线，已处理60939条数据，有效提升村居集体“三资”实现规范化管理。

政银联动有力度

农村集体资金、资产与资源是实现发展农村经济、推进乡村振兴、实现共同富裕的重要物质基础，事关人民群众的切身利益。实现对农村集体“三资”监管，是广大基层干部和农民最关心的热点问题，历来也是一个“老大难”问题。

该行与市农业农村局达成合作协议，依托福农综合服务平台的资源资产管理、财务管理、经济合同管理等系统和乡村振兴（扶农惠民）资金监管平台的基础，共同建设莆田市农村三资监管平台。

规范运作有准度

立足乡村振兴新实践，聚焦农村“三资”管理，建立起注重源头管控、强化全程监管的全市农村“三资”领域监督网，推动构建基于互联网的全周期监督监管体系，为农村“三资”管理上好“安全锁”。市农业农村局“三资”监管的负责人说道，“‘三资’监管平台有利于提高监督管理的精准度，是真正的惠民系统”。

据悉，“三资”监管系统通过加强资产登记、资源登记、工程登记、民主程序、合同登记、举报受理等全流程基层业务的线上化管理，整合农业基础数据资源，用总账模式对农村资产进行管理，摸清农村家底，打造了强有力的综合管理机制。

线上监管有强度

莆田市农村三资监管依托莆田惠民宝App统一入口，进行注册并完成实名认证，可从线上实时监督。通过村务经办、阳光村务等业务模块，实现了农村三资管理便捷化，监管阳光化，推动村集体“三资”情况全程公开、全民参与、全民监督。平台围绕农村基层“三资”管理等问题，统筹协调基层监督力量，紧盯关键要害精准靶向施策，着力破解“三资”管理不规范、监督不到位等问题，有力提升对村集体“三资”管理的监督质效，全力护航乡村振兴。

下阶段，莆田农商银行将聚焦“党政所需、农村所缺、农民所盼、农信所能”，在总结试点经验的基础上，逐步升级叠加股权分红登记、监控预警等功能模块，不断探索创新“政银联动”支农惠民服务新模式，促进地方农业资源高效配置，为全面推进乡村振兴贡献农商力量。

潘福强 廖海钧

兴业银行莆田分行“商转公”业务落地

“‘商转公’政策惠民利民，降低了住房贷款利息成本，缓解了我的还款压力，兴业银行人员办事效率高，服务态度也好。”7月17日，在兴业银行莆田分行办理首笔“商转公”贷款业务的林先生表示。

“商转公”业务，是指将纯商业购房贷款转为住房公积金（组合）贷款的简称，即已办理个人商业性购房贷款且符合住房公积金贷款条件的缴存职工，在还款期间申请将贷款约转成公积金（组合）贷款。据了解，之前，缴存职工想享受住房公积金优惠利率，把商业银行住房贷款转为公积金贷款，必须先自筹资金还清商业贷款。而“商转公”业务启动后，已办理商业贷款且具备公积金贷款资格的缴存职工，无须还清商业银行贷款即可申请公积金贷款，可将符合转贷条件的商业贷款本金余额转成公积金贷款。该项业务不仅解决缴存职工自筹

资金还清商业贷款的难题，又减少其还贷压力，还省去中间还款解押环节，是一项实实在在的惠民业务。

本着金融为民、服务客户的理念，自7月7日莆田市住房公积金管理中心发布《莆田市商业性个人购房贷款转住房公积金个人住房贷款实施细则》以来，兴业银行莆田分行莆田分行紧跟政策导向，提前部署，开展政策培训，解答客户问询，积极探索优化业务办理流程，以优质服务支持刚性和改善性住房需求，助力提振地方住房消费市场信心。

下阶段，兴业银行莆田分行将持续深耕住房按揭贷款业务，做好“商转公”贷款政策解读和宣传引导，优化业务办理流程，让办理“商转公”的客户更省时、省心、省事。

陈荣捷

农发行莆田市分行 共建共联聚合力

红色人物，汲取力量；红色故事，滋养初心；红色基因，薪火相传。为赓续红色血脉，传承红色基因，进一步发挥党建引领航、党建业务融合发展，打造健康文明、奋发有为的团队精神，7月12日，农发行莆田市分行机关党支部联合莆田城市园林发展集团有限公司党支部开展“银企共建红色行 砥砺奋进谋发展”主题党日活动。

活动在升国旗仪式中拉开帷幕，伴随着嘹亮的《义勇军进行曲》音乐响起，在场人员齐唱国歌、庄严肃立、向国旗行注目礼。在“国旗下的讲话”中，该行支部书记回顾银企双方坚定不移践行木兰溪治理理念，以绥溪片区开发建设为着力点，将荔枝林保护、内河整治、文化传承有机结合，激活城市水脉、留住城市绿脉、彰显城市文脉。双方已累计合作对接莆田绿色项目5个、授信32.3亿元，统筹基础设施、产业、配套、环境“四个优先”，融资融智共同打造具有莆田荔枝水乡特色的木兰溪治理典范。

升旗仪式结束后，双方共同前往莆田苏华同志革命

事迹陈列馆开展红色教育。党员代表在“信仰觉醒时、铁血家国情、巾幗英杰赞、薪传革命志、不渝赤子心”展区前，相互提问、相互解答，在交流中抒发对革命先辈苏华同志的崇敬之情，重温波澜壮阔的闽中革命历史，永续“闽中红旗不倒”精神。参加活动的党员同志纷纷表示，在今后的工作中，将努力发扬革命斗争精神，在担当中历练，在尽责中成长，以最坚定、最自觉、最务实的行动，践行对党的庄严承诺，凝聚起助力农发行业务高质量发展的红色力量。

红色信仰代代传，农发行莆田市分行将以党建共建活动为契机，持续加强与各企事业单位交流互动，努力实现优势互补、互促共赢；持续深化党建工作，创新党建载体，推动全行职工积极践行敢为、敢闯、敢干、敢首创的“四敢”精神；持续讲好红色故事，传递红色文化，汲取红色力量，在党建、业务等各项工作再上新台阶。

翁潮

农行莆田涵江支行 服务为“民”优保障

关注社会重点保障人群，提供优质便民的金融服务，是金融企业应尽的社会责任。农行莆田涵江支行坚持“以人民为中心”发展思想的生动实践，聚焦老年人、青少年、新市民等重点保障人群，持续深入开展金融服务和金融知识宣教进社区、进学校、进企业活动，着力提升全民金融安全意识。

关爱老年人。该支行走进老年人常聚集场所，用看得懂、听得进、用得上的方式，向老年群体讲解电信网络诈骗、养老骗局等内容，重点针对保健品骗局、养老保险骗局、投资养老项目骗局等养老诈骗常见套路进行风险提示，用一件件常见案例，为老年群体开展金融知识普及服务，传递浓浓关爱之情。

护航青少年。该支行走进莆田第十四中学等中小学，围绕非法“校园贷”开展警示教育主题宣传活动，以鲜

活的案例深入分析，以互动方式加深青少年、在校学生加深理解和掌握，树立正确的消费观和信用观，提醒学生自觉抵制校园不良网络借贷、远离违法违规金融活动，为共育平安、和谐的校园金融环境保驾护航。

聚焦新市民。新市民群体是城市发展的新鲜血液，该支行聚焦新市民群体“急难愁盼”问题，有针对性开展金融产品宣传和金融知识宣教活动，如，走进项目工地，为其宣讲存款保险、反洗钱等基础金融知识，讲解电信诈骗、非法集资等，引导工友们提高警惕，敲响反诈防骗的警钟，用心、用情支持新市民，快速融入城市生活。

金融知识宣传是一项长期性的工作，农行莆田涵江支行积极履行社会责任，将持续面向广大消费者群体，构建接地气、有温度、广覆盖的金融宣教模式，助力构建和谐健康的金融消费环境。

蔡云萍

邮储银行莆田市分行 为健康“储蓄”

无偿献血是爱心的体现，更是社会文明进步的标志。传递爱心，为健康“储蓄”，日前，邮储银行莆田市分行组织开展“汇聚青春正能量 无偿献血传爱心”活动，动员广大干部员工在确保自身身体健康的前提下加入到献血队伍中，将爱心化作行动、用行动传递力量。

尽管天气闷热，但大家参与无偿献血的热情并没有因此消退。活动现场，在采血工作人员的引导下，参与献血的员工们有序填写登记表、接受征询、测量血压、检测血样等，经检查符合献血条件后，依次进入采血车进行采血，每个程序都严格按照献血有关规定有条不紊地进行着。

“无偿献血对我来说并不陌生，这已经是我第六次献血了，这次我献了300毫升，作为一名党员，我应该作出表率，以实际行动奉献爱心。”员工胡丽静坚定地说道。多年来，胡丽静积极参加每次组织的无偿献血活动，已累计献血2000毫升，她用热血见证青春的力量，诠释新时代邮储青年的责任担当。

“献血活动是一件特别有意义的事情，是一项利人利己的公益性事业，是我作为适龄公民应尽的义务。”该行工会职员徐雪娇表示。

无偿献血的队伍中，既有第一次献血的“热血青年”，也有连续多年献血的“爱心达人”，一股股承载着邮储人爱心的温热血液缓缓流入储血袋。此次无偿献血活动诠释了邮储人对社会公益事业的关注和支持，进一步提高该行干部员工的社会责任感和使命感。接下来，邮储银行莆田市分行将继续履行社会责任，在实现自身发展的同时，用实际行动传递“温暖他人、温暖 社会”的正能量。

黄益强

莆田国寿 守护“新市民”金融

2023年国寿客户节期间，中国人寿莆田分公司结合开展“上市二十周年”、消保知识普及、“圆梦新市民 国寿践初心”等多元主题宣传活动，持续提升客户服务体验，为广大客户送上精彩纷呈的产品和福利。

客户节期间，莆田国寿发动全市各柜面网点，邀约临柜客户体验总公司“线上客户节”、参与消保知识答题互动等活动内容，探索与增值服务、保单服务相结合的消保教育宣传模式。同时，以此活动为契机向新市民普及防范非法集资、反洗钱等金融知识，引导新市民树立正确的风险防范意识，向其介绍中国人寿惠民产品及政策，达到多维宣传的效果。

国寿客户节彰显了中国人寿寿险公司服务品质的重要载体，以更丰富和更便捷的产品服务，让客户畅享综合金融体验室中国人寿寿险公司一贯的宗旨。莆田国寿将致力于打造“简捷、品质、温暖”的客户服务品牌，围绕不同客群推出系列精彩活动，增进与客户的沟通和互动，提升客户获得感、幸福感、满意度。

陈飞燕

农行莆田东峤支行 追回“打赏”损失

近日，陈女士急匆匆来到农行莆田东峤支行要求冻结银行账户，“我卡里的钱不见了，莫名消费近万元。”“不要着急，我帮您查查交易明细”该支行工作人员一边安抚着陈女士，一边引导查询账户交易明细。经查询发现，陈女士的银行卡绑定第三方支付，这笔不知缘由的消费就是通过第三方支付转出。“手机是不是你本人使用？家中有没有小孩玩手机？”经工作人员提醒，陈女士想起儿子经常使用手机登录“抖音”观看短视频，立即电话询问孩子情况，得知该软件绑定的银行卡已开通免密支付，且孩子在陈女士不知情的情况下给主播打赏及为游戏在线充值。工作人员通过未成年人保护系统帮助陈女士向平台客服申请退回线上消费金额，成功挽回客户的损失。

近年来，“熊孩子”打赏主播的事件时有发生，未成年人年龄尚小，未形成正确的消费观，农行莆田东峤支行温馨提醒广大金融消费者要妥善保管好个人银行账户和网络支付平台，保管好支付密码，孩子在使用手机时，应当在大人的监护下进行，交由孩子使用的手机建议不要绑定大额银行卡，家长也该减少使用手机时间，多陪伴、关注孩子。

方逸泽

工行莆田城厢支行 服务客户无小事

解决客户燃眉之急，为客户提供高效服务，工商银行莆田城厢支行在坚持业务合规的前提下，始终以贴心服务践行“您身边的银行”的服务承诺。近日，客户刘女士焦急来到该支行，称其父亲因病急需办理一张工行卡进行工资补贴发放，但由于刚做完手术无法行走，不能到网点现场办理新卡启用业务。大堂经理了解情况后，第一时间响应客户需求，根据工行延伸服务的规章制度，启动“特事特办”业务办理流程，安排工作人员携带外拓设备到客户家里核实情况，确认客户本人办理意愿后，完成影像采集，签字确认等工作，为客户成功办理卡片启用及账户解锁等业务。工行的员工们，以暖心服务传递工行温度，用真诚的微笑，贴心的行动，获得客户的认可。

特事特办、急事急办，用实际行动解决客户难题，为每位客户服务到“家”。工行莆田城厢支行始终秉承“工于至诚，行以致远”的服务理念，脚踏实地从客户的需求出发，坚持人性化原则，用无数小事筑起工行的“温暖”形象。

张清彬