

工商银行重庆市分行

金融服务向新求变 惠民利民爱满山城

践行金融工作的政治性、人民性，见之于微，融在日常。当市民群众可以在家门口办理医保业务、当银行营业网点内的适老化设施越来越丰富、当户外工作者有了随时可以歇脚的港湾、当消费者不再有支付不便的烦恼……工商银行重庆市分行以一系列有力度、有温度、有速度、有广度的创新举措，积极回应人民群众对优质金融服务的热切期盼，推动“四十如一”服务如“意”网点服务提升年度主题活动结出累累硕果，让工行的优质服务温暖山城的千家万户。

场景一

进一扇门 办两件事
打造便民金融服务站

工行重庆市分行积极打造便民金融服务站

“没想到银行网点现在可以办理这么多医保便捷服务，不用专门再去一趟医保局了！”为更好服务社会，便民利民，工行重庆建新北路支行建立了江北区首家医保服务站，附近居民纷纷前来银行网点办理医保业务，对此赞叹不已。这不仅是该行响应国家政策，推动医疗保障制度改革的实际行动，更是服务广大参保人员，提高医保服务水平，提升医保服务质量的重要平台。

据悉，作为医保服务网点，工行重庆建新北路支行为江北区医保提供账户结算、资金划拨等服务。除做好日常维护外，还积极响应江北区医疗保障事务中心提出的惠民服务需求，积极探索建立共建共治共享的医保治理格局，打造群众身边的医保服务站。

同时，该行积极参与医保局举办的业务培训等工作。目前，该行工作人员已能为居民提供业务咨询和线上业务办理等服务。“待专线连接成功后，业务范围将扩展为线上7项、线下17项，可为居民提供综合查询、异地就医等级、生育等级、居民参保维护、停保登记等惠民服务，让居民能少跑路在网点就能办理部分医保业务。”该行相关负责人介绍。

服务延伸》》

跟进医保服务站建设，仅是工行重庆市分行以实际行动践行金融为民的缩影。今年以来，该行依托点多面广的网点优势，持续深化银政合作，积极承担社会责任，将社保、医保等服务送到群众家门口，打造出就近办、便民办、马上办的社银合作“15+6”便民圈，将便民、利民、惠民举措落到实处。目前，已建成社银一体化网点108家，覆盖重庆所有区县。

如，工行重庆江北支行开展“为民办实事”社保卡金融便捷服务活动，工作人员现场为市民提供社保卡补换卡、激活、密码修改等9个常用事项的社保功能服务；工行重庆长寿支行与长寿区社会保险事务中心签订社银战略合作协议，并在营业部落地建成社保服务合作网点，为群众提供便利化、精准化、规范化的服务。

此外，10月23日，重庆市社会保险局、四川省社会保险管理局、工行重庆市分行、工行四川省分行共同签署“社保服务事项进银行”四方合作协议，在全国先行先试跨省社保经办服务新机制。即日起，川渝两地社保部门全面启动跨省社银合作试点，两地居民在两地工行所有网点的智能柜台上均可无差别、免费办理参保登记申请、基本信息维护、待遇资格认证、查询打印、社保卡应用等20项社保高频服务事项。

工行重庆市分行
贴心关怀“银发
人群”，适老化服
务深受好评

场景二

情暖重阳
养老金融再升级

10月12日，工行重庆市分行在重庆金融监管局的指导下，按照“愉悦银龄·携手同行——‘红金渝’在行动”主题活动安排，组织工作人员参加在杨家坪商圈举行的现场活动。

活动现场，工作人员通过邀请老人们参与问卷调查、解答普及金融知识等方式，从养老规划、养老金融产品、银行适老化服务、老年人消费权益保护及防欺诈等方面开展宣传，有效帮助老年群体提高防范金融风险的能力。另外，工行重庆市分行采取现场咨询、座谈讲座等多种形式，向老人们广泛宣传工行适老化服务、养老金融产品以及反诈知识等。通过现场办理社保卡、社区食堂开展社保卡满减活动等便民服务，切实让老人们感受到工行的服务温度。

工行重庆市分行按照重庆金融监督管理局“敬老月”主题活动和总行“工银爱相伴·情暖重阳节”要求，联合社区、街道、人社服务机构，广泛开展针对老年群体的服务及宣传活动，把暖心服务与贴心关怀送到广大老人身边。如工行重庆科园支行在重阳节期间，联动社区工作者前往九龙坡区军休中心开展重阳节“敬老爱老 情暖军休”游园活动，为军队离退休干部送去关爱。

服务延伸》》

莫道桑榆晚，为霞尚满天。作为国有大行，工行重庆市分行全面布局养老金融，积极开展业务创新，聚焦养老服务、养老社保等场景提供综合服务方案，努力为老年群体提供更加舒心、贴心的便利化金融服务，以金融助力“老有所养”。

据悉，该行将养老金融纳入全行规划战略重点，紧抓政策导向，加强组织领导，全面建立健全养老工作体系。其中，在系统内率先成立包括17个部门的养老金融委员会，建立在内外部层面的跨部门、跨客群统筹协调工作机制，通过优化工作规则、制定专业联动方案，梳理搭建多类养老金融服务重点场景，有力保障了养老金融工作的系统性和连续性。

在提升网点金融适老化服务方面，该行坚持“六温馨”服务标准，持续推进硬件设施完善和服务软实力打造。截至目前，钞袋、老花镜、爱心窗口、爱心座椅等基础性适老化便民设施覆盖全辖网点，全年完成90余家养老金融特色网点打造。围绕老年客户特殊需求，已对全辖自助、智能设备升级为大字版服务界面，在231台ATM投放存折服务功能，目前169家网点提供全天候存折自助服务，网点覆盖率达到57%。网点常态化提供标准化、定制化两种“零钱包”服务，累计发放零钱包10.5万个。对于行动不便的老年客群，网点建立了“特事特办”“上门服务”等工作机制，今年累计已上门服务老年客户7500余人次。

工行重庆沙坪坝支行“红岩家医流动服务站”为客户提供优质的健康义诊

场景三

建设惠民小驿站
彰显城市大文明

近期，工行重庆市分行开展了“工行驿站”系列关爱主题活动，通过邀请老年人到网点“开展一场体验、组织一次活动、联合一次行动”，优化网点适老服务体验，持续提升老年人使用金融服务的便捷性、安全性、舒适性。同时通过“引进来+走出去”方式，组织开展面向新市民、户外工作者、教师、医生等群体的“金融+泛金融”关爱活动，加快构建全行金融特色网点生态体系。活动参与网点数280个，举办各类主题活动1055次，服务客户64645人次，通过广泛宣传，形成了良好的服务社会氛围，较好展现“工行驿站”品牌形象。

在工行重庆沙坪坝支行“工行驿站”，辖内网点开展的“红岩家医流动服务站”活动人气颇高。入秋以来，工行重庆沙坪坝支行联合周边街道社区，与卫生服务中心合作，为客户提供血糖血压检测、健康问题咨询、医疗知识讲解宣传等服务。“这个活动真不错，工行可真是咱老百姓的贴心人，服务越来越周到了。”参与义诊后，辖区居民王阿姨赞不绝口。

活动期间，工行重庆白市驿支行走进当地中学校，举办了一场主题为“感恩园丁 共筑未来”的教师关爱活动，为辛勤劳作的教师们致以崇高的敬意和祝福，受到老师们一致好评。

服务延伸》》

近年来，工行重庆市分行陆续建成开放280余家网点的“工行驿站”，为户外工作者提供休息、纳凉、饮水、上网、充电等公益爱心服务，高度关注老年及特殊客户进出网点、等候排队、分流引导等情况，开通绿色通道，提供各项便利。同时，加强与周边街道和社区合作，通过“引进来”“走出去”延伸金融宣传触角，让周边居民感受到网点“有温度”的服务。

值得一提的是，工行重庆市分行还以“工行驿站”为平台，积极推动“工行驿站+”场景建设，不断加强驿站养老场景、志愿场景、政务场景、财富场景建设运营，积极拓展外延“工行驿站”开放融合服务生态，做实惠民生、解民忧的工行好服务。如工行重庆璧山支行积极响应智慧政务服务号召，携手税务部门，成功打造“工行驿站+税务”服务场景，为市民提供“一站式”便捷服务，市民只需在工行重庆璧山支行的智能服务区，即可办理税务咨询、申报、缴费等业务，大大提高了办事效率。



工行重庆市分行干净整洁的营业大厅

工行重庆市分行
加速打通支付堵
点，持续提升金
融服务体验

场景四

贴心服务尽在掌握
客户体验持续攀升

“现在来银行办事真是太省心了，预约取号让我感觉时间都在自己掌握中。”一位在工行重庆两路口支行附近写字楼上班的客户表示，以前来银行总免不了有一番等待，若恰巧碰到其他紧急事务，更是让人心急如焚。自从尝试了工行的线上预约取号服务后，这种烦恼烟消云散。“通过简单的几步操作，就能在自己方便的时候预约好办理时间，到达银行后无需等待，即可快速办理业务。”该客户如是说。

近段时间以来，工行重庆市分行辖内各分支行积极应用预约到店识别引导服务新模式，结合所在辖区客户特性，详细制订服务宣传策略，通过走进企业、社区以及厅堂宣讲全面开展了预约识别引导服务，以进一步提高业务处理效率、优化资源配置，提升客户体验。

据了解，线上预约取号功能的推出，不仅满足了客户对于便捷取号服务的迫切需求，也极大地提升了银行网点的运营效率。客户通过手机客户端或官方网站提前预约，不仅可以自由选择办理业务的时段，还能实时查看预计等待时间，合理安排自己的行程。这一创新举措有效减少了客户的等待时间，让每一位到店的客户都能感受到更加流畅、高效的服务流程。

服务延伸》》

今年以来，工行重庆市分行秉持“支付为民”理念，积极贯彻落实党中央、国务院决策部署及人民银行优化支付服务工作要求，从改善银行卡受理环境、推广多样化支付产品、提高现金服务水平、完善设施设备多维度发力，多措并举优化支付服务体系，切实解决支付服务中的堵点难点问题，营造良好的支付服务环境，满足广大客户支付便利化需求。

民生是人民幸福之基，社会和谐之本。秉持为民情怀，满足人民期待，工商银行重庆市分行将继续践行国有大行使命担当，坚守“金融为民”的初心使命，不断优化服务举措、提升服务质效，努力办好暖民心、惠民生的实事，为经济高质量发展、社会和谐稳定贡献工行力量。

徐一琪

图片由工行重庆市分行提供