

奋进新重庆

——“十四五”高质量发展图景·金融篇

工商银行重庆市分行

深化“工行驿站+”生态场景建设 打造山城百姓信赖的“金融港湾”

金融为民,服务为先。今年以来,工商银行重庆市分行坚持“以客户为中心”的服务理念,认真践行金融工作的政治性、人民性,聚焦群众急难愁盼的金融需求,全面深化“工行驿站+”生态场景建设,打造有温度、有情怀的融合开放服务生态,积极开展内容丰富、形式多样的主题活动,通过一系列贴心、暖心举措,为客户提供一站式“金融+泛金融”服务,用实际行动诠释国有大行的责任与担当,在时代浪潮中写下下一个又一个温暖注脚。

创新特色服务

点亮幸福新生活

脚踏实地,生动诠释“金融为民”。在金融为民的服务理念指引下,遍布山城的“工行驿站”不断蝶变焕新,让金融服务更有温度、更接地气,与百姓生活与地方发展深度融合。

今年以来,工行重庆市分行以“工行驿站”为阵地,在持续优化升级驿站基础服务的同时,结合新年、端午、高考、重阳等传统节日和重要节点,针对老年人、学生、少儿、新市民、户外工作



遍布山城的“工行驿站”为广大考生及家长提供“高考加油”休息区

者、教师、医生等不同人群在生活中的多元化需求,围绕“守护时光”“学雷锋志愿服务”“驿启新生活”“驿站送清凉”“驿启暖秋行”等主题,创新开展了一系列有特色、有质量、有实效的主题活动,进一步提升了“工行驿站”公益惠民服务口碑与社会形象,真正成为了山城老百姓心中“看得见、用得上、靠得住”的温情港湾。

今年6月,工行重庆建新东路支行积极参与由重庆广播节目中心发起的2025“六月关怀爱心送考”公益活动,充分利用“工行驿站”的优势资源,为广大考生及家长提供“高考加油”休息区、咨询区,助力莘莘学子梦想启航。在网点营业大厅,迎面可见“‘工行驿站’为您提供暖心助考服务”的标牌。在“工行驿站”区域内,摆放着充电宝、矿泉水、防暑清凉用品、应急文具等。“我儿子将参加高考,在他考试期间,我正愁没有地方可去,现在可以放心地在这里歇个脚了。”一位女士开心地说。

10月24日,全国“敬老月”活动热潮正浓,工行重庆江津支行以“驿启暖秋行”为主题,将服务窗口“搬”进了老年人居多的通泰门社区,带来了一场“敬老月”养老金融服务专项服务活动。活动中,支行的工作人员们俯下身来,手把手讲解敬老专属存款、理财等产品,结合真实案例拆解电信诈骗套路,现场气氛温馨而热烈。另一边,“零钱包”兑换服务前排起了小队,工作人员熟练地清点纸币,将一沓沓整齐的零钞递到老人手中,解决了他们日常的“找零难”。

“以前有些银行业务不太懂,又怕去网点麻烦,今天你们到社区来讲,一下子就明白了。”社区居民张大爷拿着刚换好的零钱和防诈骗手册,脸上洋溢着舒心的笑容。此次活动不仅将便捷、温暖的金融服务送到了老年居民身边,还以实际行动践行了“弘扬孝亲敬老美德,工银相伴颐养天年”的服务理念,赢得了现场居民的一致点赞。

加强资源统筹 撬动服务新生态

作为工行重庆市分行书写普惠金融篇章的前沿阵地,“工行驿站”通过整合资源、拓展功能,打造了集便民服务、金融宣教、社会关爱于一体的综合性金融服务驿站,为广大客户及社会公众提供了多元化、全方位的服务,充分彰显了国有大行的服务温度和社会价值。眼下,该行正以“工行驿站+”为支点,撬动金融服务生态的无限可能。从适老服务的温暖触达,到政务服务的无缝对接;从财富管理的贴心守护,到生活服务的细致关怀;从公益行动的暖心传递,再到普惠深耕的精准滴灌……该行持续做强场景功能,不断提升网点服务的广度与深度,为客户持续提供综合化、有温度的金融服务,筑就了山城百姓心中值得信赖的“金融港湾”。

如聚焦老年客户急难愁盼,该行依托网点阵地,分类施策进行网点硬件环境适老化改造,为老年客户提供安全、舒适的业务办理环境。在全域网点完成适老化改造基础上,分层分类推进旗舰型、标杆型、基础型三类养老金融特色网点建设,累计建成养老金融特色网点113家;累计建成社银一体化网点111家,实现所有区县的全覆盖。

在深入协同“放管服”政务改革方面,该行则持续加强与政府机构的联动合作,累计建成政务驿站170家,将政务服务引入网点,打造“政务+金融”一站式服务模式。客户在办理金融业务的同时,能够便捷地查询和办理各类政务事项,如社保查询、医保缴费、税务申报、公积金缴存等业务,真正实现“进一扇门、办多件事”,为居民和企业增添了诸多便利。

时光缄默如诗,服务以情生香。扎根巴渝大地数十载,工行重庆市分行以专业高效的温暖服务,践行了“金融为民”的初心。未来,该行将继续胸怀“国之大者”,突出主责主业,坚持守正创新,持续扩展金融服务深度,延伸金融服务广度,提升服务温度,以领军银行姿态彰显金融服务民生、回馈社会的责任担当。

徐一琪 戴胜

图片由工行重庆市分行提供



工行重庆市分行工作人员向老年群体发放金融知识宣传折页

深化消保宣教

守好百姓钱袋子

保护金融消费者合法权益,关乎民生福祉。工行重庆市分行以“工行驿站”为圆心,深入开展消保工作,用一系列掷地有声的实际行动,切实提升社会公众金融素养,有效防范化解金融风险,营造和谐健康的金融环境,深入践行了消费者权益保护主体责任,切实当好金融消费者权益“守护者”,不断书写金融消费者权益保护工作新篇章。随着一场场金融知识教育宣传活动渐次铺开,其保护金融消费者权益的为民情怀愈加生动鲜明。

今年9月,由工行重庆自贸区分行举办的“保障金融权益 助力美好生活”主题金融教育宣传周活动,成为了山城一道亮丽的风景线。该行关注商户与消费者集中的金融需求,将“工行驿站”搬到区域商业核心——南坪协信商圈。面向商户,重点讲解跨境结算便利化政策、普惠金融信贷产品及账户安

全管理知识;面向消费者,通过发放资料、现场答疑等方式,普及银行卡盗刷

防范、网络支付安全、虚假促销识别等知识,提醒公众在购物消费中保护个人



工行重庆市分行积极开展“驿启暖秋行”敬老月活动

延伸方寸之外

解决群众急难事

方寸柜台,是服务的起点,却非温情的边界。在数字化浪潮席卷的今天,工行重庆市分行始终将客户的急难愁盼放在首位,以“线上+线下”双轮驱动,构建起覆盖城乡、惠及各界的金融服务

网络:线上通过手机银行、远程视频客服等渠道打破时空限制,让金融服务触手可及;线下依托“工行驿站”、流动银行车等载体延伸服务触角,将柜台搬到田间地头、工厂车间。这份源于细节、

见于行动的温情,正化作山城百姓口中传颂的佳话,成为金融为民的生动注脚。

今年8月,骄阳似火。一支由工行重庆两路口支行营业部组建的“流动银行”团队,身着工装、携带便携设备的金融服务队翻越崇山峻岭,历经3小时的盘山公路来到偏远山区的某重点工程工地,为百余名农民工提供工资卡、社保卡集中办理服务。

“请大家带好身份证,到阴凉处排队。”在工棚前搭建的临时服务点前,支行工作人员一边快速布置设备,一边引导工友有序办理。针对建筑工地人员流动性大的特点,服务队采用“即办即领”模式,现场完成身份核验、卡片激活全流程,确保工资发放“零延误”。

“没想到在大山里也能享受到‘VIP服务’。”项目部负责人对银行的高效响应竖起大拇指。此次上门服务累计办理工资卡、社保卡等数十张,同步开通

短信提醒、余额查询等便民功能。工友们表示:“这张卡带着工行的温度,暖到我们心坎里了!”

暖心的故事,发生在同样工行重庆万州新城支行的大堂里。10月9日上午,一名男子神色焦灼地直奔支行柜台求助。原来,其母亲正在重庆大学附属三峡医院住院治疗,“救命钱”却因忘记密码无法取出,且老人行动不便无法到店。

“制度是刚性的,但服务不该是冰冷的。”支行大堂客户经理立即上报,支行行长迅速启动“特事特办”服务流程,组建双人服务小组携带设备直奔医院。提前对接医院与家属,穿戴无菌防护服进病房,现场完成身份核验、意愿授权等流程,告知家属后续可代办取款。“真是太谢谢你们了。本来还担心钱取不出来,老人的治疗费没着落,现在你们直接到医院来办,我心里的石头总算落地了。”家属紧握住工作人员的手连连道谢。



工行重庆南川支行深入区农贸市场开展反洗钱知识普及活动

深化“金融+政务”融合 专属便民服务直达“神经末梢”

“我是四川人,以前办理社保业务要回四川,非常麻烦。现在在家门口的工行网点就能查询办理,太方便了。”上午9点半,家住两江新区大竹林街道的喻女士,在位于家附近的工行重庆两江分行“15分钟高品质生活服务圈”政银惠企便民服务站,成功办理了一笔“川渝通办”社保卡查询业务后满意地说。

今年2月,工行重庆两江分行联合辖内政府单位打造的“15分钟高品质生活服务圈”政银惠企便民服务站正式投入运营。该项目以“15分钟高品质生活服务圈”为核心理念,依托工行网点资源优势,深度整合政府、税务、医保、

社保等500余项政务服务,构建“政务+金融+民生”一体化平台,标志着该行在网点转型升级、强化GBC(政府、企业、客户)协同发展中迈出重要一步,也为两江新区“政税银”携手优化民生服务和营商环境开启了新篇章。

据悉,“15分钟高品质生活服务圈”

政银惠企便民服务站以“工行驿站”为载体,广大企业和市民可以“一站式”办理和体验500多项政务、100多项税务、60多项医保社保、20多项公积金以及20多项惠民金融服务,构建了全方位、多层次的服务体系,彻底打通了民

生服务的“最后一公里”。此外,驿站还围绕企业需求,提供数电发票开具、政策申报、税务咨询等全周期服务,助力企业降本增效。