

工商银行重庆市分行

在党旗下汲取奋进力量 铸造新时代金融服务典范



党旗在工行重庆三峡广场支行熠熠生辉

“工行驿站”为广大户外劳动者和山城市民提供温暖服务

百年时间刻度，标注历史坐标，昭示前进方向。

今年是中国共产党成立100周年，亦是“十四五”规划开局之年。作为国有大行，工商银行重庆市分行坚定不移加强党的领导，充分发挥好党委“把方向、管大局、保落实”的领导核心作用，将党建工作与经营发展深度融合，深入开展党史学习教育活动，持续加强精神文明建设，不断提高党建工作质量，有效提升了党员队伍的凝聚力和战斗力，为金融力量服务新发展格局、推动高质量发展树立起行业典范。

赓续脱贫攻坚精神 激发红色动力

2月25日，全国脱贫攻坚总结表彰大会传来振奋人心的好消息——中国工商银行两个集团荣获全国脱贫攻坚先进集体荣誉称号。

在这背后是工商银行作为国有大行在脱贫攻坚事业中冲锋在前的责任与担当，更凝聚了千千万万行人的力量和决心。2016年以来，工行累计投放精准扶贫贷款4340亿元，带动服务贫困人口3700万人次；累计联合2000余家企业发放扶贫贷款近1000亿元，通过支持特色产业，精准带动建档立卡贫困人口超20万人。

在广袤的巴渝大地，工行重庆市分行的脱贫攻坚步伐亦是坚定有力。截至2020年末，重庆市分行涉农贷款余额近200亿元，累计投放扶贫贷款22亿元，成功实现对口帮扶乡脱贫摘帽，为我市在“十四五”征程中巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接打下了坚实基础。

“脱贫攻坚过程中涌现出的大量先进典型，孕育出的伟大脱贫攻坚精神，必将指引我们在

建设社会主义现代化国家、实现中华民族伟大复兴的新征程中再创奇迹、再创新人奇事。”3月1日，工行重庆市分行党委中心组集体（扩大）在学习习近平总书记脱贫攻坚总结表彰大会和党史学习教育动员大会上的重要讲话精神后提出，要把脱贫攻坚精神根植于支持经济社会高质量发展的工作实践，从党史学习教育中收获启迪，以为党工作、创造价值的实际行动和工作业绩践行好党的宗旨。

同脱贫攻坚精神一样，诞生于重庆的红岩精神同样是中国共产党人和中华民族宝贵的精神财富。在红岩精神的引领下，位于歌乐山脚的工行重庆三峡广场支行经过近3年的服务提升创建之路，成功于2019年创建“中银协文明规范服务百佳单位”、荣获“中银协安全管理先进单位”称号；2020年，该网点荣获工行首届“工银卓越奖章”，成为全行10个荣誉集体之一，也是唯一一个基层网点代表，网点的品牌形象和业务营销都得到了跨越发展。

据了解，三峡广场支行依托重庆特色红色文化，不断弘扬“红岩精神”，打造特色党建文化，以党建文化引领团队文化建设，为推动实体经济高质量发展注入了源源不断的精神动力。截至2020年末，三峡广场支行存贷款规模达170余亿元。



工行重庆合川义鸟大道支行志愿者为工人送上热腾腾的茶水

初春的清晨还带着些许凉意，但起早贪黑的工人们却已在工地上忙碌了几个小时前。3月初，工行重庆合川义鸟大道支行的客户经理走出网点，来到附近工地，为正在施工的工人们送上一杯杯热腾腾的茶水。随后，客户经理还告诉他们，工行网点一直设立了“工行驿站”便民服务措施，他们随时可以来网点坐下休息、喝杯热水。

今年3月5日是第58个学雷锋纪念日，同时也是第22个中国青年志愿者日。为学习和弘扬雷锋精神，全面打造业界认可、百姓信赖的“工行驿站”公益服务品牌，充分彰显国有大行的政治使命与责任担当，工行重庆市分行在全行网点开展了以“雷锋精神驻工行，志愿服务在行动”为主题的志愿服务宣传月活动。活动以“工行驿站”为依托，组建工行网点志愿者服务队，打造学雷锋志愿者服务站，宣传“工行驿站”品牌，面向社会提供公益服务和公益援助，进一步弘扬志愿服务精神和志愿服务文化。

据悉，“工行驿站”是以普惠公益为定位，以广大劳动者为对象，以“身边的银行、身边的服务”为宗旨，以开放共享网点日常生活类服务资源为主要形式，通过在营业网点内部打造共享服务区域，面向环卫工、快递员、交警及其他户外作业人员等广大劳动者，提供“歇歇脚”“喝口水”“充充电”“上上网”等服务内容的惠民服务体系。不仅如此，“工行驿站”以共享便民、服务、扶贫惠民、公益为民、宣教亲民、融合利民五大体系为核心，旨在塑造有温度、有情感的“工行驿站”公益惠民服务品牌，践行新时代雷锋精神价值观。

“雷锋精神的核心是全心全意为人民服务，如何继承和发扬‘新时代雷锋精神’是我们不断要思考和探讨的课题。”据工行重庆市分行相关负责人介绍，该行今年除倡议全体网点员工学习雷锋同志感人事迹、寻找雷锋足迹、体验雷锋精神外，还结合3月的学雷锋日、妇女节、植树节、青年志愿者服务日和消费者权益保护日等重要时间节点，广泛开展了富有工行特色的志愿服务活动。

余冬晖 徐一琪
图片由工行重庆市分行提供

发扬工匠精神 服务精益求精

今年春节期间，当人们在享受团圆与亲情的时刻，在工行重庆市分行各营业网点的平凡岗位上，却随处可见工人忙碌而充实的身影。

“您好！请问您需要办理什么业务？”虽然戴着口罩，也能感受到工作人员的热情，只见她熟练地指导客户在智能机具上完成业务，专业地为客户解答各种业务上的疑问和难题。她就是工行重庆荣昌支行的最美军嫂吴娟。

吴娟的丈夫是一名军人，春节期间因执行任务未回家。虽然吴娟很想回老家看望父母，但为响应国家就地过年的号召，她选择坚守在岗位上。作为基层网点的管理人员，吴娟凭借热情专业的服务深受客户的好评。“过年过节一般都比较忙，我将坚守自己的岗位，为客户提供热情周到的服务，在新的一年里将以更高的标准来要求自己，为民服务。”吴娟笑着说。

在工行重庆江北支行，作为总行“大行工匠”称号获得者的客户经理董群，与同事一起用同样专业的金融服务，为工匠精神作出了最生动的注解。2020年，为充分发挥先进典型的示范效应，传承和发扬劳模工匠精神，在工行重庆市分行和江北支行的大力推动下，以董群个人名字命名的“劳模与工匠人才创新工作室”正式对外挂牌，着重围绕服务创新和人才培养两个方面开展工作。

怀着一片匠心，工作室团队立足客户体验，总结整理出50余条渠道建设的建议建言，分别获得2019年度和2020年度重庆市分行金点子奖；撰写出电子银行营销方法，被作为先进经验推广学习；秉持总行“科技驱动，价值创造”的工作思路，探索出“科技创新+人文情怀”特色的厅堂服务新路子——“三四五智慧大堂服务法”，得

到市分行充分肯定，并制作成“智能入脑 智慧人心——做有情怀的创新服务”视频，作为市分行唯一一家分支行入选的项目参加总行2020年创新工行展播。

不仅如此，董群还特别注重对新员工的培养。据介绍，工作室实行师徒制形式，在毫无保留倾囊传授业务知识和业务技能的同时，更侧重于通过劳模工匠的身教言传，采取谈心交流方式，向新员工灌输爱岗敬业的思想、培养吃苦耐劳的精神，让新员工懂得职业生涯应有的使命和担当。

“我作为工商银行劳模工匠工作室的带头人，更应将‘工匠精神’融入到创建服务品牌工程细节之中，以工作室为载体，身先士卒带领团队成员，不断提升市场竞争力和服务品牌的影响力，推动建设江北区乃至重庆市金融行业响当当的金字服务招牌。”董群说。

弘扬时代精神 提升服务水平

作为长江上游中心城市，重庆正在国家区域发展和对外开放格局中发挥着越来越重要的作用。作为国有大行，工行重庆市分行直面时代命题，弘扬时代精神，围绕服务本源和支持实体经济发展，变革创新模式，打造智能化、场景化、体验极致化的产品服务。增强创新动力，运用金融科技增进金融的深度和广度，提升精准扶贫、普惠金融、客户服务等领域的金融服务智能化、精准化、个性化水平。

“要敢做‘第一个吃螃蟹的人’，而且要‘吃得下’‘吃得好’。”在工行重庆渝北龙溪支行运营主管余德琼看来，时代精神可不是一句简单

的口号，而是善思善行的工作实践。

2016年，在余德琼的积极配合下，通过为企业精心梳理开立账户、资金划转业务流程，步步分解落实责任，龙溪支行帮助某大型境外集团成功发行首期20亿元中期票据。2019年，龙溪支行制定了为该集团植入总行创新产品“工银e信”供应链融资产品的方案。余德琼牵头梳理开户、上链、放贷款、贷后管理的全流程风险点，寻求方法逐一突破，为企业发展提供了更稳定的融资保障。

在日常工作中，余德琼则凭借多年实战经验，为网点运营管理出谋划策。她总结出网点

现场管理标准工作法，从营业前、营业中、营业后以及其他检查工作四大方面着手，以各环节主要工作内容和工作提示为驱动，梳理了网点大现场管理工作的标准化流程，细化各风险点的管理要领，强调树立风险意识、管理意识、营销意识，落实人员到位、业务到位、方法到位、总结到位为指引，力求为标杆网点的打造提供可靠的范本。

“得益于市行、支行的信任，工作法以我的名字命名，在全行范围内得到广泛推广，为业务运营条线人才的培育以及标杆网点的打造贡献了力量。”余德琼说。



3月，工行重庆市分行积极开展“雷锋精神驻工行，志愿服务在行动”活动

学习雷锋精神 汇聚涓涓善流