

2022年度 金融3·15

扎根燕赵运匠心 赤诚为民甘担当

——工商银行河北省分行高质量推进“人民满意银行”建设

工商银行河北省分行始终坚持“以人民为中心”发展思想，秉承“客户为尊，服务如意，员工为本，诚信如一”的经营理念，扎根燕赵沃土，以有温度、有情怀的金融行动服务社会民生，高质量推进服务效率高、体验佳、口碑好的人民满意银行建设。2021年，工商银行河北省分行本外币资产总额近10000亿元，全口径融资金额突破8100亿元，全部存款余额突破9500亿元，累计承销地方政府债2556亿元，连续荣获河北网友信赖金融品牌，为全省3624万个人客户和37万对公客户提供卓越的金融服务。

聚焦科技赋能，加速构建全渠道服务体系

加速升级网点结构布局。以“布局优化、业态优化、效能优化”为主线，加快网点布局调整，提升经济发达的重点县域、环京津、雄安新区等重点区域的网点占比。2021年，新建网点10家，迁址优化调整网点20家，进一步提升网点与社会金融需求契合度。持续推进网点环境靓化提升，2021年，装修改造网点70家，将测温、杀菌、消毒等防疫设施作为新装修网点必配设施，为客户提供健康安全的服务环境。主动契合客户需求升级趋势，打造婚庆、萌娃等主题特色网点55家，在工商银行石家庄中华支行打造5G智慧网点，为客户带来全新极致体验。

加速打造精品“云”平台。增加布放线上“云网点”，实现全省网点全覆盖，客户可通过线上线下多触点、远端现场多形式享受网点服务。创新升级个人手机银行7.0，推出五大智能陪伴，面向小微企业主、老年客户等客群迭代打造普惠专版、幸福生活版等多种专属版本，为其量身提供陪伴式服务体验。优化官微、小程序触点经营，为客户提供随时随地、随心随行的“云工行”服务。升级法人手机银行4.0，全方位升级法人网上银行和手机银行普惠金融服务，提升法人客户的平台使用体验。依托API、工行云等开放平台，内外合作开展政

务、交通、文旅、医疗等场景共建，全面打造智慧便民场景新生态。

加速推广“一体化”服务模式。积极推进线上线下一体化服务新模式，强化“线上预约、线下邮寄”等非接触服务的建设和推广，客户办理借记卡换卡、资信证明、历史明细打印等23类个人及对公业务，可通过线上全自助或线上线下单、线下寄送的方式完成业务办理，2021年，主要场景线上线下单量达到112万笔，满足客户业务办理“一次都不跑”的需求。

深耕服务文化，持续优化口碑体验

深入开展“我为群众办实事服务提升十大行动”“温暖同行 智慧共赢”等系列服务主题活动，通过服务惠民、利民、便民等一系列举措，让老百姓切实受益、人民群众真正满意。

持续擦亮服务品牌。围绕真正打造一批老百姓认可的当地“服务最好银行”思路，积极打造行业服务标杆，工商银行石家庄桥西支行营业部、工商银行唐山凤凰支行营业部等6家网点获评“2021年银行业营业网点文明规范服务千佳示范单位”，创建了一批具有行业服务先进性、引领性和示范性的营业网点。开展行内服务星级网点体系梯队建设，累计打造总行五星级网点52家，四星网点248家，全面擦亮工商银行服务品牌。

持续提升客户口碑。深化“客户为尊”服务理念，立足客户维度重新梳理服务旅程和具体场景，以厅堂为阵地，常态化开展“雷锋精神驻工行 志愿服务在行动”“靓化网点环境 喜迎建党百年”“工银爱相伴·快乐儿童节”等活动，线上线下服务评价满意度99.38%，为客户营造贴心、温馨的服务体验。

持续改进工作作风。响应国务院“放管服”改革精神，围绕金融服务人民生活，提升工作效能和服务品质。聚焦信贷、对公开户等重点领域，减流程、减环节、减事项，让客户“最多跑

一次”；建立健全服务项目和收费公示制度，扎实落实小微企业及个体工商户支付手续费减费让利工作，金融服务质效持续提升。

延伸服务边界，全方位打造便民惠民场景

积极顺应客户金融服务模式变化，全面建设e-icbc4.0生态银行，以“线上+线下”“人工+智能”“推送+互动”的立体服务体系，服务政务、惠及民生。

全面打造智慧便民生态。与省市场监督管理局合作，将“对公预约开户”功能嵌入“一窗通”网上服务平台，实现了新增市场主体在线注册申请、银行预约开户等一站式服务，助力“数字政府”建设。推动社保、工商、公积金等政务类场景在网点落地，实现一站式快速办理激活社保卡、企业营业执照打印、住房公积金缴存、贷款和提取业务等功能，2021年，新增“网点+政务”场景生态类网点29家，总量达到132家，向公众提供更加优质、高效、安全、便捷的政务服务。开发电子社保卡智能POS特色App，成为全国首家实现电子社保卡二维码支付收单的受理银行。

全面优化适老服务举措。聚焦“银发”客群高频事项和需求特点，从适老化智能服务场景、硬件服务设施、业务流程、服务温度等方面实施适老服务改造，打造“工银爱相伴”服务品牌，开展营业网点适老服务标准化达标评价，在全行打造40家适老服务示范网点，为老年客户配备轮椅、老花镜、爱心座椅等服务设施，针对老年客群推出手机银行“幸福生活版”、老年客户专属理财产品，开展“九九重阳敬老情 适老服务伴君行”等一系列专场活动，不断提升老年客户日常金融服务的便捷性和满意度。

全面巩固“驿站”功能承载。全省对外营业网点全部完成“工行驿站”建设，向环卫工人、快递员、交警及其他户外作业人员等社会公众提供饮用水、手机应急充电等20余项公益惠民暖心服务。依托“工行驿站”组织开展“严冬暖

心服务”“志愿服务宣传月”“迎六一 助高考”等系列活动，持续塑造有温度、有情感的“工行驿站”公益惠民服务品牌。与团省委签订战略合作协议，开展“小青星驿站”与“工行驿站”合作共建活动，为青年社会组织、广大青年志愿者搭建志愿服务平台，共同开发团费收缴系统，合作发行“河北青年志愿者证”联名卡，为广大青年提供贴心服务。

保护消费者权益，积极践行社会责任

严格遵循、落实消费者权益保护法规政策，健全公众教育常态化、规范化长效机制，积极开展客户痛点治理，依法维护金融消费者权益。

前移消保风控关口。认真执行消保审查办法，严格落实产品和服务准入前的消保审查程序，将消保审查融入产品创新、流程设计、信息披露各环节，更加充分保护消费者权益。利用融安e信系统信息科技优势，为广大客户提供欺诈风险信息公益查询服务，成功防堵电信诈骗909笔，涉及金额7257.89万元，维护人民群众利益。

持续开展宣教活动。长期以来，该行坚持开展“3·15”金融消费者权益日、“3·15”消费者权益保护教育宣传周、“普及金融知识 守住钱袋子”、“普及金融知识万里行”等集中宣教活动，就个人征信、银行卡安全、支付工具使用技巧、防范金融诈骗等消费者关注的热点问题进行多层次、深层次的普及宣教。同时，以网点为阵地开展宣传，在网点设置公众教育专区，展示摆放宣传资料，通过网点营销传播系统、LED显示屏、液晶电视等渠道反复播放宣传教育文字、视频，因地制宜地开展微沙龙等特色宣教活动，引导消费者增强金融安全防范意识。

攻坚治理痛点顽疾。组织开展“客户体验痛点治理百日攻坚行动”，围绕群众最关心、反映最强烈的客户诉求，狠抓信用卡汽车专项分期、个人住房贷款等8大重点领域客户痛点问题治理，提高客户满意度。（图/文 王冠翔）



工商银行河北省分行员工向市民普及金融知识。



工商银行河北省分行员工耐心指导老年客户使用手机银行。



工商银行河北省分行首家5G智慧银行网点。

ICBC 中国工商银行 河北省分行

工享消费季

登录手机银行领 5 元微信立减金

活动时间：2022年1月1日至2022年6月30日（每周五，上午9点开始）

活动对象：河北地区工行卡持卡用户

活动内容：

- 1、活动期间，河北地区客户每周五，登录手机银行，搜索消费季参与，即有机会领取5元微信立减金（满20元可用），每人每个活动日可享一次，先到先得，享完即止。
- 2、以上活动，同一银行账号、身份证号、手机号、手机设备均视为同一用户，如发现恶意套利、影响其他用户消费的情况，中国工商银行河北省分行及商户有权拒绝。
- 3、活动详情请咨询工行各网点或拨打客服热线：400-018-5568。



扫码了解参与活动