

# 工行武汉分行：文明聚微光 服务显担当

## 工行湖北自贸试验区武汉片区分行：追光奋进 逐梦前行

立足东湖高新区发展定位，工行武汉自贸分行近年来精心打造“追光逐梦”特色品牌，推动精神文明建设与服务发展同频共振、相互赋能，为高质量服务区域经济发展注入澎湃不息的精神动能。

工行武汉自贸分行坚持筑牢思想根基，深入推进党的创新理论学习。积极创新教育形式，组织员工参观革命场馆、开展清廉读书会、旁听庭审警示教育，依托区域红色资源开展沉浸式教学，让红色基因和廉洁理念深植于心。赴智苑社区聆听社区书记深情讲述“从棚户旧居到温暖新家园”蝶变故事，员工们不仅接受了生动的党性教育，也更加深刻理解了“金融为民”的初心使命。

聚焦东湖高新区发展战略，积极做好金融“五篇大文章”。科技金融方面，探索科技企业服务模式，创新推出“科创云闪贷”等产品，围绕科创企业轻资产、研发投入大等融资难点，累计为388户科创企业发放超过50亿元融资支持，为企业创新发展注入强劲金融动力；绿色金融方面，踊跃投身新能源汽车配套充电设施建设、环保产业园区开发等绿色基建融资服务大潮，对绿色企业给予优先审批等政策倾斜，引领企业绿色转型之路，筑牢美丽光谷绿色金融坚实根基；普惠金融方面，针对区域内科技型小微企业特点，量身打造科创e担保等便捷产品，有效化解小微企业融资困境，2025年已成功向170余户小微企业发放科创e担保、知识价值信用贷、专精特新贷等专属产品超过11亿元。组建专业团队深入园区、社区基层，提供一站式金融服务方案，精准滋养小微企业成长；养老金融方面，深入剖析区域养老需求特性，创新推出养老金融产品与服务模式。成功落地系统首单区级及以上非编人员企业年金受托业务，覆盖机关、街道、教育系统、卫生系统等多领域73家事业单位，提供优质养老服务体验；数字金融方面，深度拓展企业年金、聚富通等新兴场景应用，持续丰富国际业务、安全保障等产品品类，引领客户畅享无界金融服务。

积极履行社会责任，将志愿服务和社会公益作为展示文明形象、传递金融温度的重要窗口。设立党员示范岗23个，组建党员突击队4支、青年先锋队15支，让党旗、团旗在服务一线高高飘扬。深入社区，联动企事业单位，常态化开展“学雷锋活动月”、关爱留守儿童等志愿活动，坚持“走出网点、贴近群众”，全年组织外出金融服务467场，为行动不便的老人、特殊群体提供上门服务83次，用脚步丈量责任，用服务传递温情。

## 工行武汉硚口支行营业室：反诈先锋 护航民生

三尺柜台播撒文明种子，温情服务传递工行温度。工行武汉硚口支行营业室不断拓宽文明维度，针对行动不便的客户上门服务年均超过50次，全年收到30余次表扬工单，墙上的多面锦旗记下网点不负信赖的服务承诺。

周边的居民熟知硚口支行营业室，是从一次次反诈知识普及开始的。网点积极联动社区、企业、学校，把反诈“锦囊”送上门，为居民守护“钱袋子”屡立功。今年8月，面对客户提取大额现金的要求，网点员工细心察觉客户情绪异常，结合电信网络诈骗案件中受害人常见的“急于转账、回避询问、情绪焦虑”等特征，多年的反诈培训与实战经验让员工立即警觉，一边安抚客户情绪一边联动民警劝导。公安机关反诈民警接到信息后迅速响应，第一时间抵达网点。通过与客户面对面沟通，结合近期高发的“高息理财”“虚假投资”类诈骗案件特征进行耐心讲解，客户逐渐意识到自己此前接触的“低风险、高回报”投资项目实为诈骗陷阱，最终放弃取款，成功避免了资金损失。事后，客户对该行工作人员的敏锐察觉与负责态度深表感谢，对公安机关的快速联动与专业劝阻连连称赞。网点也收到来自武汉市打击治理电信网络诈骗工作协调机制办公室的表扬信，信中对该行在金融反诈工作中的突出表现予以表彰，对该行员工专业的风险识别能力及与公安机关的高效联动协作给予高度评价。

成功拦截诈骗案件是支行以至诚服务守护社会民生工作的缩影，该行始终践行金融为民初心，以诚信为基石，以专业为保障，为构建全民反诈的安全防线持续贡献金融力量。

## 工行武汉百步亭支行：扎根社区 传递幸福

扎根武汉百步亭社区，工行武汉百步亭支行服务超过7万居民，为居民定制搭建智慧生活场景，打造“工行相伴 安居乐业”的幸福社区。

武汉百步亭社区是全国文明社区示范点，长期以来，支行与社区建立了良好的合作关系，以专属、专业、专心的服务，为百步亭社区居民提供了优质的金融服务体验，成为社区“好居民”、“居民”好邻居”。作为首批社区金融项目落地网点，武汉百步亭支行通过与百步亭社区联合共建，积极为群众办实事。联合社区上线“百步亭幸福家小程序”，构建服务新模式，通过手机银行、“云工行”等渠道，为百步亭社区居民架起“数字云桥”。丰富的社区生活场景推动邻里关系更加和谐，小区居委会、物业等工作人员与居民之间的情感融合更加充分，社区商户经营发展更有活力。同时，主动融入社区治理，通过党建共联、慰问困难群体、志愿服务等建立紧密合作，精准送达工行关爱。

作为武汉首批养老金融示范网点，支行聚焦长辈需求，不断完善适老化设施，打造“老有所享、老有所得、老有所乐、老有所护”特色服务。不断完善适老基础建设，始终坚持“做人民满意银行”为目标，坚持传统服务与智能创新并行，用安全、便捷、无障碍的金融服务打造养老金融示范网点，持续提升老年客户便捷化金融服务水平。创新制定《老年客户应急预案》，年均开展上门服务超200次，志愿活动500余人次，先后获得总行、省分行“先进基层党组织”、“二星级总行级青年文明号”等荣誉，获社区“薪火相传、志愿接力”助老志愿服务队称号，为社区居民美好生活持续助力。

中国工商银行武汉分行始终秉持金融为民初心，将营业网点打造成传递温情的“暖心驿站”，让服务窗口延伸为传递温暖的文明窗口，贴心服务惠及广大市民。文明微光在此汇聚，温暖服务持续传递，生动诠释了工行武汉分行金融为民的深厚情怀与服务温度。



工行武汉汉阳支行营业室依托“爱心驿站”为户外工作者提供便民服务。



工行武汉水果湖支行营业室为老年客户讲解工行适老化服务及产品。



工行武汉百步亭支行银警协作为居民普及防诈知识。

## 工行武汉西北湖支行：普惠赋能 助企远航

作为普惠金融的示范网点和标杆网点，西北湖支行坚持以“党建+”为引领，促进金融服务与实体经济需求深度融合，持续提升对小微企业的支持力度与服务效能。

支行组建专业化普惠金融服务团队，建立“网点服务+外拓服务”双线机制。网点加强全员普惠金融产品与政策培训，促进全员学、全员办普惠业务，同时，及时识别小微企业客户需求，主动提供适配的金融产品与服务。外拓团队定期走访行业协会、财税机构、政府部门，深入专业市场、商圈及小微企业聚集区，全年累计发放普惠金融贷款4亿元，服务小微企业190户，不断延伸服务触角，扩大普惠金融覆盖面。西北湖支行还针对小微企业全周期，定期做好客户贷后管理与定期回访，动态了解客户经营与资金状况，及时传递最新普惠金融政策，陪伴企业成长。延伸服务至其上下游供应链，为符合条件的客户提供上门政策解读与产品对接，形成“服务一户、带动一片”的良好循环。

某建筑集团企业资质齐全、业务遍布全国，资产规模近亿元。随着企业规模扩大与产业链延伸，其资金管理需求及融资需求不断增强。西北湖支行多次走访调研，深度了解企业面临的困难和金融服务需求，为企业量身定制综合金融服务方案，提供一站式金融服务。依托数字化工具与专业团队，确保服务方案高效、平稳实施，为企业及下属子公司提供信用类融资支持超过1600万元，助力企业扬帆远航，为融入区域经济发展加力前行，成为小微企业稳健发展的可靠伙伴，为实体经济注入更多金融“活水”。

## 工行武汉水果湖支行营业室：金融为民 全心为您

细致贴心、热情暖心、专业用心的“三心”服务是多年来水果湖支行营业室的目标，他们用用实际行动赢得客户的信赖与赞誉，书写为民服务的篇章。

近日，该网点细致入微的服务，生动诠释了这份坚守。“真的太感谢你们了！这么多硬币堆在手里没辙，多亏了银行的帮忙，解决了我们的大难题！”12月8日武汉某小学财务负责人握着武汉水果湖支行营业室主任的手，不停地表达谢意。原来，该小学近期举办了跳蚤市场，积累了大量零钱、残钞，1元、5角、1角硬币，清点繁琐、存储不便，成为困扰单位的“烦心事”。

得知客户的难题，网点负责人第一时间响应，考虑到零钱、破钞和硬币数量较多且硬币均用胶带缠绕，网点开辟“绿色通道”，立即抽调业务骨干组成专项服务小组，在不影响正常营业的情况下安排专属窗口，减少客户等候时间。清点过程中，网点员工耐心细致，将硬币按面额分类、筛选、清点，不放过每一枚硬币。面对部分粘连、污损的硬币，他们小心翼翼地擦拭、分离，确保清点准确无误。经过数小时的努力，高效完成了数千枚硬币的清点、整理和入账工作。“原本以为要花好几天时间，没想到银行这么高效，不仅帮我们省时省力，还全程热情周到，让我们特别感动。”财务负责人感慨道。

针对单位客户、个体工商户可能存在的大量现金清点需求，网点还建立了常态化快速响应机制，提供高效、便捷、暖心的现金服务，为客户排忧解难，用敬业和专业让“您身边的银行”的工行文化口碑相传。

## 工行武汉汉阳支行营业室：工行驿站 爱心港湾

走进工行武汉汉阳支行营业室，整洁明亮的大厅里，工作人员热情引导客户办理业务；爱心窗口前，工作人员耐心为老年客户讲解手机银行操作；文化墙面上，“文明服务”的标语与员工志愿服务的照片相映成趣……作为服务地方经济的金融“窗口”，汉阳支行营业室始终锚定“创文明单位、树金融标杆”目标，将党建红的底色、服务暖的亮色、文化兴的特色融为一体，让精神文明之花绽放在服务群众的第一线。

自2017年起，武汉汉阳支行营业室践行“金融为民”理念，打造了集多功能服务于一体的“爱心驿站”，为环卫工人、快递员、外卖骑手、出租车司机等户外劳动者提供休憩、充电、热饭等便民服务。8年来，这一方小小驿站持续升级设施、拓展服务，不仅是户外劳动者心中的“暖心港湾”，更是一座城市文明与温度的生动注脚。

基础服务“七件套”，让关怀拥有更多可能。该网点爱心驿站以“七个一”为基础配置：一台饮水机、一套就餐桌椅、一个应急医药箱、一套书报架、一个多功能手机充电箱、一间开放卫生间以及一台微波炉。驿站内，饮水机常年供应冷热饮用水，冬季增设暖心姜茶，夏季提供冰镇凉茶。环卫工人李阿姨感慨：“以前带的水喝完了只能忍着，现在随时能来续杯，还有热茶暖胃，太贴心了！”

驿站的应急医药箱内常备创可贴、碘酒、清凉油等药品，并定期补充，多功能手机充电箱支持各类接口，满足户外劳动者即时充电需求。驿站不仅提供基础便利，还通过书报架、杂志等文化设施丰富劳动者的休闲时光。2025年，驿站新增“金融知识角”，定期开展反诈宣传、假币识别等活动。“休息时学点防骗知识，还能给家里人讲讲，一举两得。”前来歇脚的快递小哥说道。

从一杯热茶到一次援助，从一张座椅到一堂知识课，工行汉阳支行营业室爱心驿站点滴行动诠释了“金融向善”的力量，处处彰显着工行践行社会责任、服务民生的大行担当。