

# 以高质量服务持续书写高质量发展的崭新篇章

——工商银行四平分行以金融力量为我市经济发展服务记事

本报通讯员 高鸿 王爱平



表达谢意。这面锦旗不仅是客户对双辽支行个人金融服务的高度肯定,更是四平分行深耕优质服务的生动缩影。

如今,在四平分行营业一线,这样的暖心故事时常发生。这些

看似平凡的服务瞬间,汇聚成工行“俯首甘为孺子牛”的服务风采,也印证着该行始终将人民群众的利益置于高质量发展核心位置的坚定信念。

## 普惠金融润实体 精准服务助发展

在普惠金融的一线,同样涌动着温情与担当。四平分行全体员工怀揣“小我融入大我”的奉献精神,凝心聚力为实体经济高质量发展注入金融活水。

11月5日,梨树支行的普惠客户经理张元瀚,步履匆匆走进支行大厅,执意要将这份满载心意的“土特产”送给工作人员。面对这份质朴的感谢,梨树支行主管信贷工作的负责人表示:“客户的这份心意让我们倍感温暖,也是对普惠工作的高度认可。但廉洁合规是金融服务的底线,工行明确规定不得收受客户馈赠。所以我们可以收下这份心意,但必须自己

花钱买下来,既不辜负客户的真情,更要坚守职业准则。”最终,在客户的一再坚持下,梨树支行收下了大葱并当场支付了购买费用,让这份丰收的甘甜与致富的喜悦传递给了每一位员工。

几捆大葱、一笔贷款的背后,是工行普惠金融与乡村振兴战略的深度融合。近年来,梨树支行积极落实省、市分行深耕普惠金融的工作部署,聚焦主责主业,结合当地实际精准落实国家普惠金融政策,累计为300余户农户及小微企业主发放普惠贷款1.2亿元,以金融力量为我市实体经济发展贡献工行智慧。

## 筑牢征信防线 践行责任担当

征信记录作为个人的“经济身份证”,良好的信用是获取优质金融服务的重要前提。然而,近年来,一些不法分子利用部分人群信用记录不良急于“修复”的心理,打着“征信修复”“征信洗白”等幌子实施诈骗,严重侵害消费者权益,扰乱金融市场秩序。对此,四平分行个贷中心主动作为,加大“征信修复”骗局识别宣传力度,用心用情守护百姓金融安全。

“那些声称能‘快速、永久删除不良记录’,收取高额费用后便失联;教唆申请人伪造银行流水、疾病证明等材料,涉嫌违法犯罪;诱导消费者反复投诉金融机构,企图通过施压修改记录的行为,全都是诈骗套路。”在四平分行个人信贷中心,客户经理徐彤正向前来办理业务的客户细致讲解“征信修复”电信诈骗的案例,用通俗易懂的语言拆解骗局陷阱。

“守护信用,从识别骗局开始。让

我们共同维护诚信、安全的金融环境!”根据《征信业管理条例》规定,征信机构对个人不良信息的保存期限为自不良行为或事件终止之日起5年,超过5年的应当予以删除。任何机构和个人都无权随意修改、删除真实无误的信用记录,凡是声称通过“内部有人”“技术处理”等手段修复征信的,均属诈骗行为。

工行在此提醒广大金融消费者,要增强风险防范意识,切勿轻信“征信修复”的不实广告,不传播、不委托、不参与任何涉嫌欺诈的“修复”活动。如遇此类骗局,请及时向公安机关或金融监管部门举报,共同筑牢金融安全防线。

收官“十四五”,擘画“十五五”。临近年终岁尾,工商银行四平分行将在总、省行党委的坚强领导下,围绕属地党委政府中心工作,精准谋篇布局,深耕金融为民的初心与恒心,以高质量服务持续书写高质量发展的崭新篇章。

## 经济资讯

### 2026年元旦春节期间 工会送温暖行动启动

记者12月5日从全国总工会了解到,2026年元旦春节期间工会送温暖行动已正式启动,即日起至2026年3月3日,全国工会系统统一开展工会送温暖行动,把党中央的关心关怀送到职工心坎上,确保职工温暖过冬。

工会送温暖行动聚焦困难职工和重点群体职工。其中,困难职工群体包括因非个人意愿下岗失业、家庭收入水平明显偏低、子女教育费用负担过重等原因造成家庭生活困难的职工;本人或家庭成员因遭受各类灾害、罹患重病或突发意外等情况造成生活困难的职工;关停并转等困难企业中,因停发、减发工资而导致生活困难的职工;因工伤或职业病致残的职工和因公牺牲职工的家属;因重大疾病手术、住院的职工。重点群体职工包括新就业形态劳动者及灵活就业人员;国家重点工程和重大项目建设的重点群体;节日期间坚守岗位的一线职工和艰苦岗位职工;劳动模范、先进工作者,在重大活

动、重要任务、重点工程中涌现出的先进模范人物等。

据了解,送温暖期间各级工会将进企业、进车间、进生产一线,通过“数据比对主动发现+脱困职工回访复查+实地走访精准识别”,全面摸排困难职工,分类施策、精准帮扶,做到困难职工一个不少;重点关注重点工程、重大项目和建筑、公交、环卫等重点行业,聚焦受灾、受外贸冲击等重点企业,针对劳动模范、困难职工、新就业形态劳动者、灵活就业人员等重点群体,广泛开展走访慰问,做到重点群体职工关心到位。

自1992年启动以来,工会送温暖行动已连续开展30余年,形成重大节日有示范、特殊群体有帮扶、重大活动有慰问的工作格局。据统计,2025年元旦春节期间,各级工会筹集送温暖资金60亿元,走访慰问企业16.7万家,慰问职工1850万人。2026年元旦春节期间送温暖工作的力度和覆盖面将进一步加大。

(新华社)

## 金融风采

当前,工商银行四平分行深入学习贯彻党的二十届四中全会精神,牢牢把握高质量发展这一核心主题,不断丰富和践行金融工作的政治性与人民性内涵,以高品质、高效能的金融服务为抓手,砥砺前行建设,服务各类客户,奏响了一曲为民挺膺担当、践行社会责任的金融强国时代乐章。

### 精研服务细节 倾心为民解困

“家里不小心意外失火,钱被烧了,这可咋办呢?”11月3日,双辽支行营业大厅内,上演一幕暖心服务解民忧的温情场景。客户李女士拿着一沓破损的人民币,脸上满是焦急与无助地向工作人员求助。双辽支行营业部员工见状,放下手中事务立即上前接待,严格依照《中国人民银行残缺污损人民币兑换办法》,有条不紊地开展残损程度鉴定与可兑换金额清点工作。

新人入职的青年客户经理张元瀚在接待过程中,一边耐心地向李女士解释残币兑换标准,安抚她的焦虑情绪,

一边以专业高效的操作投入到兑换工作中。他小心翼翼地将被焚人民币逐张排开,指尖轻捻进行分拣、鉴别与清点,对剩余残损部分用污损人民币标准卡尺仔细比对,每一个步骤都严谨认真。凭借扎实的专业能力,他快速为客户完成了兑换流程,成功解决了李女士的燃眉之急。

李女士对张元瀚认真负责的态度和双辽支行便捷高效的服务感激不已。11月7日,她特意制作了印有“尽职尽责 贴心服务 热情帮助 温暖人心”的锦旗送到支行,用最朴实的方式

## 快递“取”还是“收”谁说了算

### 经济论坛

备注“送货上门”的快递却被投进快递柜,包裹到站后没有任何通知就被快递驿站签收……不少消费者反映,很多时候难以享受快递送货上门服务,快递是“取”还是“收”的选择权不在自己手中。收取快递虽是小事,却是快递行业提升服务质量、便利群众生活的一块“关键拼图”,亟待妥善破解。

在网购早已融入日常生活的当下,快递送货上门是许多消费者的切实需求。有的人居住地与快递驿站距离较远,往返取件费时费力;还有人购买大件物品,期待“最后一百米”的配送服务能有保障;腿脚不便的老人,网购更是为了省心省力。快递送货上门不仅关系群众生活便利度,还涉及物品安全问题。生鲜物品配送不及时会腐败变质、贵重物品存放在站点可能有遗失风险,可见保证快递送货上门很有必要。

快递送货上门于法有据。新修订的《快递市场管理办法》规定,经营

快递业务的企业未经用户同意,不得代为用户确认收到快件,不得擅自将快件投递到智能快件箱、快递服务站等快递末端服务设施。

但新规实施以来,擅自代收、投放快递的行为依然频频发生,原因何在?

面对数量庞大的快递包裹,规模有限的配送力量承担着繁重的配送任务和压力。同时,每个消费者的诉求各不相同,快递员逐个联系确认并送货上门,需占用一定时间。

消费者的诉求并非要求所有快递都送货上门,而是希望拿回收快递的自主选择权。从这个角度来说,电

商平台应优化功能设计,在用户下单页面给出多种选项,并将信息及时同步给快递企业。监管部门也应积极作为,通过畅通消费者投诉渠道、严肃查处违规企业等方式,推动快递送货上门真正落实到位。

快递送货上门难的吐槽声里,藏着消费者对快递服务更便捷、更安全的期待。快递企业应以此为契机,进一步规范末端加盟网点和快递员的管理,将完善的管理制度和先进技术手段相结合,以多元优质的服务,回应消费者关切。

(新华社)

## 创建文明城市 让生活更美好

开展经营场所秩序提升行动

