

伴企业家同行 与新时代共荣

工商银行私人银行客户突破20万

时光荏苒，作为国内涉足财富管理市场的先锋和中坚力量，我们在感叹“逝者如斯夫”的同时，也惊喜地发现，我们过往的点滴努力，已聚入小溪，汇成江海：财富服务、企业服务、家业服务、品牌服务、智能服务“五大服务升级”助推工商银行私人银行客户突破20万，管理资产超2.3万亿元！不觉心生豪迈，却又感重任在肩。如何更进一步方能不负所托？

从2008年至今，工商银行私人银行应时而生、顺势而为，迈出的坚定务实的每一步都和时代紧密相连。当今世界处于百年未有之大变局，具备识变之智、应变之方、求变之勇是这一时代变局对私人银行业务提出的新要求。

识变之智

实体经济作为新发展格局的根基，承担着产业兴国的使命愿景，承担着保就业、稳就业这一首要民生的重任，也是实现乡村振兴和共同富裕的践行者。工

商银行始终坚守“人民金融”底色，以服务工商企业立行，向全球超过900万公司客户提供全方位的金融产品和服务。在“第一个人金融银行”战略指引下，工行私人银行秉承“诚信相守、稳健相传”的经营理念，擎住民营企业这一核心要素，助力中国经济转型升级。

在工行私人银行的客户中，70%为民营企业。企业家作为民营经济的掌舵人，是经济发展的最宝贵资源和财富。为企业和企业家提供高质量金融服务，搭建崭新的服务生态，是工行私人银行融入新发展格局的重要路径。通过持续优化对企业家个人、家庭及其企业的金融服务，赋能产业链、供应链再造和创新链、价值链提升，助力中国经济从“家企欣荣”迈向家国昌盛。

应变之方

2021年9月，工行私人银行特别推出“企业家加油站”服务平台，围绕企业家“个人、家业、企业”的生态圈，构建公私一体

化服务场景，打造客户思想交流、商机孕育、银企互联的共享平台。“企业家加油站”立足工银集团优势，聚合优质资源，构建“共享活动中心”“共享商务中心”“共享金融中心”“共享展示中心”“共享培训中心”“共享服务中心”“共享社群中心”等七大共享中心，与企业家客户共御风险挑战、共绘合作愿景、共商发展大计、共谋民生福祉。短短4个月的时间里，“企业家加油站”服务平台枝繁叶茂：在近代企业家张謇的故里南通，第100家“企业家加油站”已经落地生根。

2021年12月，工行私人银行与国内知名商学院合作形成具有中国特色的企业家财富健康指数模型和报告，全面检视企业家群体的财富健康状况并提出切实可行的建议，构建起国内首个面向企业家的财富健康管理体。中国企业家财富健康状况的整体提升，必将通过企业和金融体系反哺实体经济高质量发展，为实现共同富裕与和谐社会作出贡献。

求变之勇

弘扬企业家精神，践行社会责任，引导财富向善，是工行私人银行和企业家共同努力的方向。

助力财富传承，以不变之长青基业应对未来之变，不仅是企业家心之所愿，也是中国经济在大变局中行稳致远的基石。工行私人银行提出以“家企欣荣、财富向善”为主题的家企传承业务，实施“专职财富顾问+投资顾问+专家团队”服务模式，以定制化财富管理服务为基础，以企业融资服务和家族信托为特点，提供家企共联的一揽子综合服务方案；协同行内外机构，依托系统支撑、科技赋能，积极构建了涵盖资金、保险金、股权等各类受托资产的完整的家族信托图谱。

财富向善是满足人民对美好生活之向往，铸就共同富裕的强大助力。在《中华人民共和国慈善法》实施5周年之际，工行私人银行以公益慈善为主要回馈

通道，率先在业内推出永续集合型慈善信托服务平台——“君子伙伴慈善信托”，开创性地将私银客户、家族信托与慈善信托无缝衔接，助力企业家客户实现物质和精神财富的双重传承。

健全风控体系是稳固客户服务的基石，是客户创造价值的核心，是能够沉着应变的保障，也是“守住不发生系统性风险”底线的坚定践行。工行私人银行主动融入集团全面风险管理三道防线，持续强化风险主动控、加快推进风险智能控、严格做好风险全面管，建立起与集团发展和私银业务转型相适应的私银风控体系。

2022年，工行私人银行已经迈入第15个年头，如初长成之少年，既朝气蓬勃，又有使命担当。“和之大也，天下为公。善之大也，相生共荣。”让我们与客户携手，守初心、走正道，心有星野、造炬成阳，助企业兴邦、促产业强国，以“先富起来”的活力，汇聚“带动后富”的动力，为早日实现中华民族伟大复兴砥砺前行！

“全民反诈 守护平安” 工行枣庄分行开展防范电信网络诈骗主题宣传活动

工行枣庄分行高度重视防范电信网络诈骗工作，严格贯彻落实上级行和监管部门工作部署，强化责任担当，扎实开展“全民反诈、守护平安”防范电信网络诈骗主题宣传活动，进一步织牢织密反诈防护网。

强化组织领导。该行第一时间召开专题会议，研究部署反诈主题

宣传活动，印发《枣庄分行开展“全民反诈守护平安防范电信网络诈骗主题宣传活动实施方案》，由分行办公室（安全保卫部）牵头，统筹协调各专业条线工作，按照各业务部室工作职责，逐项分解，层层压实，落实到位，确保扎实开展主题

宣传活动。

加强线上线下结合。一是充分

发挥网点“多面广”的优势，在厅堂摆放宣传折页，通过网点LED显示屏、电视、海报机等滚动播放活动主题口号、海报及宣传短片。二是充分利用线上新媒体渠道，通过微信、抖音短视频、美篇、H5等制作、宣传有关法律法规、金融知识等。同时采取请进来的办法，邀请公安

民警到网点现场，通过真实案例的

形式为客户、员工讲解常见的电信网络诈骗特点，加强国家反诈中心APP的推广和下载，提高客户反诈意识，增强反诈能力。

广泛开展“三进”活动。加强组织力度，积极开展“进校园、进社区、进乡村”活动，针对在校大学生，通过发放宣传折页，现场讲解的形式针对“校园贷”“网络刷单”

非法买卖银行卡等现象，提醒大学生注意保护个人信息，切实增强大学生的识骗、防骗能力。针对社区、乡村群众开展防范电信网络诈骗主题宣传活动，重点讲解高回报投资、网络贷款、线上博彩等常见电诈方式，为群众提供咨询服务，不断提高群众安全防范意识和反诈能力。

（朱广志）

网点运营主管中的“年轻骨干力量” ——工行枣庄分行市中光明广场支行运营主管牛耀



营业网点是银行经营管理的最基本单元和前沿阵地，运营主管肩负着网点事中风险控制和运营组织管理的重任，是支撑网点安全高效运营的重要基石。在工行枣庄分行有一名“90后”运营主管——牛耀。自2019年至今，牛耀担任光明广场支行运营主管已有三年的时间，逐步成长为运营主管队伍的年轻骨干力量。

作为一名共产党员，一名青年员工，牛耀同志在运营主管岗位严于律己，始终保持锐气，展现了青年员工的朝气。在短短5年的工作经历中不仅取得了个人的成长和进步，也收获了同事与客户的一致赞誉，被大家誉为运营主管的“年轻骨干力量”。被省行选树为2021年度运营主管榜样人物。

年轻的“牛主任”，老练的“运营人”

“天下大事，必作于细”、“天下难事，必作于易”。牛耀入职以来，先后从事现金、对公客服经理和运营主管工作。2年的客服经理工作经历，他始终保持“空杯”心态，主动学习、虚心请教，日常充分利用各类学习平台不断学习业务知识，为后续从事运营主管岗位打下了坚实基础。2019年9月担任网点运营主管后，他秉承“学习永远在路上”的理念，在班前班后学习新业务、体验试用新平台，成为工行i服务APP、e办公基层工作帮订阅号的第一批用户。这些方便快捷的小程序成为了他工作的好伙伴，助力合规、高效的办理各类业务。他在日常工作中勤于思考，提出网点工作台优化等多个“金点子”建议，主动收集业务体验和反馈业务问题，为经营管理

提供了翔实的基础信息。

牛耀在不断提升自身专业素质和履职能力的同时，也影响到网点业务人员的学习主动性，从而带动业务人员规范业务操作，提升了网点的运营风控力度。他所工作的网点员工中包含老、中、青三代，牛耀作为业务管理人员因材施教，主动带领老员工学习掌握新业务、新流程，督促青年员工养成良好的业务操作习惯，同时“授之以渔”着重培养年轻员工的自主学习能力。作为一名年轻的运营主管，牛耀以过硬的业务素质和实际工作获得了周围同事的认可。网点各岗位人员遇到问题求助时的那声“牛主任”便是认可，是信赖。

服务重细节，工作有温度

每一类有温度的服务背后都需要业务保障。运营主管一方面需要凭借扎实的业务素质守护好客户的资金，同时要积极主动的为客户排忧解难。在日常工作中，牛耀就是这样做的。

2021年11月份的某个中午，一名50岁左右的女性到网点表示自己的卡不能正常使用，要求尽快解决。但经办人员交易查询显示该客户的卡片正常。客户听到反馈信息后情绪很激动，反复声

明着急转账汇款，要求网点立即解决恢复其卡片汇款功新。牛耀及时跟进处理，安抚客户情绪并耐心询问转账方式及途径，又帮忙查看了客户微信报错信息，凭借工作经验分析出客户账户为二类卡，无法大额提现。

因为客户情绪焦躁，牛耀专门询问了客户与收款人的关系，发现客户疑似遭遇诈骗。通过耐心劝解，客户恍然大悟及时中止汇款。客户报警后专程到网点表示感谢。客户的一句赞赏胜过千言万语，类似这样的事，都是对牛耀服务工作的肯定，更是对其业务能力的认可。

勇于担当做表率，肩挑重任做顶梁

运营主管在网点的团队管理中起着“润滑剂”的作用。作为网点的现场管理人员，牛耀时刻牢记自己的管理责任，确保网点的各项工作安全运行，各类业务有序、高效运转。他所在网点作为全市唯一一家军队业务主办行，服务对象包括多个军队部门。日常工作中，牛耀认真组织做好柜面工作。2019年在全省范围内率先完成民兵卡的制卡与发放，为其他兄弟行提供了业务参考。日常工作中，只要网点有需要，牛耀义不容辞。

2020年大年三十晚上上班后时间，某客户在ATM存现金时被吞钞。客户通过拨打95588服务电话与网点负责人取得联系，要求网点当日能核实吞钞资金，并保障现金的安全性。年除夕晚上10点多，牛耀与同事从家里赶到网点现场排除机器故障，清点核实卡钞现金，让客户能放心过年。客户深受感动，年后专门致电感谢。一名优秀的运营主管需要业务精湛，服务优质，需要时间的积累和沉淀。作为一名年轻运营主管，牛耀用实力和行动证明，只要用心、专心、耐心、尽心的工作，“年轻人”也能肩挑重任，发挥顶梁柱作用。

（康永琦 周赞赞）

