

# 中国银行山西省分行 筑牢防范电信网络诈骗“防火墙”

## 我为群众办实事

中国银行山西省分行持续推进“我为群众办实事”实践活动，扎实做好防范打击电信网络诈骗犯罪工作。今年以来，该行已成功劝阻或协助客户堵截电信诈骗23起、金额244万元，堵截异常开卡715起，协助公安机关办理被骗资金返还292万元，有力地保护了客户资金安全。

注重提高一线员工的识诈防诈本领和技能。该行组织员工每日学习总行“平安中行”“中国银行山西省分行”

“太原反诈中心”公众号推送的电信诈骗案件案例，及时下发防范电信网络诈骗的风险提示，发送《防范电信网络诈骗宣传手册》《堵截电信网络诈骗案例选编》，组织签订《反诈承诺书》，切实增强全员识诈防骗技能，提升协助客户堵截电信网络诈骗能力。

加强宣传力度。该行持续通过网点LED、LCD发布宣传标语、视频，在网点业务柜台、自助设备、智能柜台等醒目位置张贴防范电信网络诈骗风险提示、海报、折页，在自

助设备操作界面设置安全提醒等展开宣传警示，精心制作了《小中讲金融》系列反诈视频开展宣传，并积极开展反诈宣传进社区、进企业、进校园等活动，起到了普及反诈知识，守住“钱袋子”的良好作用。

积极协助公安机关开展涉案账户查冻止付。该行严格落实“断卡”行动要求，派员入驻各级反诈中心协助开展工作，强化协同联动，为维护人民群众合法权益和财产安全贡献力量。  
(刘俊杰)

# 中国工商银行 太原体育南路支行开业

7月30日，工商银行太原体育南路支行开业。该支行位于我市南向发展新区，毗邻汾河沿岸，地理位置优越，周边商业体系日渐完善，是各大学校、政府机关、商业中心和高档住宅的集聚宝地。

该支行对内部布局进行了提升优化，涵盖自助服务区、智能服务区、现金服务区、非现金服务区和贵宾客户专属服务区、职工之家等，重点突出客户分层服务、服务营销转型、员工人文关怀和客户体验提升。同时，该支行依托功能丰富的自助设备，通过工作人员现场引导，利用高效数字媒体技术为客户提供全方位服务，让金融服务变得更加简单、快捷和生动。客户可以通过工行智能设备自助办理包括银行卡申领、网银开立、U盾申领、卡片挂失、财务查询、大额转账、打印回单、理财服务等多类业务。  
(樊志强)

# 工商银行太原分行把细微服务送到群众心坎上



利民之事，丝发必兴。

为群众办实事，关键在于一个“实”字。对于行动不便的客户，工商银行太原分行提供双人上门服务；“工行驿站”备有雨伞、饮水机、老花镜、放大镜、医药箱、充电器、报刊架等便民惠民设施，让客户在享受工商银行金融服务的同时感受家一样的温度。

虽然只是一件件小事，但实实在在帮助客户解决了难题。正是无数件小事筑起工商银行的温暖形象，赢得广大客户对工商银行的信任和支持。

## 工商银行太原大营盘支行营业室 病床前为老人办业务

近日，在我市某医院病房内出现了温馨一幕：一位生病住院的老人在其家属及工商银行太原大营盘支行营业室两名工作人员的帮助下，办理了社保卡密码重置业务。

事情回溯到几天前，工商银行太原大营盘支行营业室来了位客户，称要代自己的母亲办理社保卡定期销户业务，其母给他带了一张写了两个密码的纸条，但均显示错误。随后客户又试了几个其他密码也未成功。客户想重置密码，客户经理耐心解释社保卡密码重置业务不得代办，必须由本人亲自到网点办理。据客户自述，其母正在住院，无法下床行走，拿这笔钱也是为给母亲交医药费。该支行获知实际情况后，立即启动特事特办服务。两名工作人员不顾当时外面正下雨，带着相关移动设备陪同客户前往医院，为病床上的老人现场办理了业务。

## 工商银行太原山大支行 为客户解烦恼

为每一位客户提供热情、专业、周到服务，是工行人的本职工作。

日前，一名客户急匆匆来到工商银行太原山大支行自助设备服务区，请求大堂经理帮助他打印最近几天的银行流水，并自述近期他每天早晨都会收到50元的银行卡扣款信息。客户表示自己从未支付过这笔费用，也不敢告诉家里人，怕引起误会，他本人也因此事几天没有睡好觉。大堂经理安抚客户情绪后，指导客户打印并仔细查看了银行流水，发现交易对象是支付宝理财中的某基金公司，客户称很可能是孩子随手操作。大堂经理将情况反映给客户经理，客户经理细心替客户查找原因，指导客户打开支付宝，将原来签约的投资协议解约，并将资金转回到客户银行卡中。客户看到资金到账的短信后，连连致谢。

## 工商银行太原南内环东街支行 感人故事多

不久前，客户李先生来工商银行太原南内环东街支行咨询三方绑卡，大堂经理指导其进行操作时，发现李先生所持银行卡为借贷合一卡。由于工商银行已于2020年10月24日起对借贷合一卡进行调整，调整后的借贷合一实物卡片仅可作为贷记卡使用，不再支持借记账户在ATM、POS、智能

终端的使用。大堂经理耐心向李先生讲解借贷合一卡调整后的变化，并告知可通过工行手机银行、工行服务小程序“换卡不换号”栏目或到工行营业网点，为原借记账户办理实体借记卡。该支行大堂经理热情、细致的服务让李先生非常满意。

服务无小事，工商银行太原南内环东街支行的感人故事又多一例。

每个月的养老金发放日是营业网点最繁忙之时。老人们像约好了一样，拿着存折来到该支行排队取退休工资。而这当中有一位80多岁的老人拄着拐杖缓步走进来，大堂经理从门口一路将老人搀扶至等待区落座，协助其叫号。办理业务时老人因耳背听不清，柜员耐心地和她沟通，认真仔细地与其核对金额。虽然这笔业务办理时间缓慢，但大堂经理一直在一米线外等候，在老人需要帮助时适时上前，并不时向等候时间过久略有微辞的其他客户解释情况、引导分流。柜员将一沓钞票递给老人，老人慢慢地数钱，钱终于数对了，他小心翼翼地把钱装进裤兜里。整个过程大堂经理和柜员没有一丝不耐烦，再三叮嘱老人把钱放好。出门时老人竖起了大拇指。

## 工商银行太原南内环西街支行 雨中送温暖

虽然节气上已过立秋，但太原仍酷热难耐，加之近期雷雨天气较多，工商银行太原南内环西街支行提前安排员工认真落实“实干为民”新举措，做好“工行驿站”暖心行动。冷热饮用水不间断供应，雨伞整整齐齐地摆放在门口供客户使用。

常来网点办理业务的王师傅出门时天气还挺好，可是天公不作美，眼看快到网点了，瓢泼大雨突至。眼疾手快的大堂经理赶忙迎上去为王师傅撑伞，并扶住他，以免其滑倒。进入大厅后，又为王师傅端来一杯热饮。王师傅双手接过，慢慢喝了一口，好温暖。王师傅一边说谢谢，一边夸赞：“工商银行服务就是好！”

梁洁 陈曦 梁斌秀 张素华

# 今年上半年 国内并购交易量创历史新高

据普华永道8月4日发布的《2021年上半年中国企业并购市场回顾与前瞻》显示，2021年上半年，国内并购活动交易数量达到6177宗，与2020年下半年相比增长11%，创有史以来半年交易量最高水平。

山西省委、省政府着眼全省转型综改大局，优化国有资本布局，通过向社会公开转让传统优质资产，回笼更多资金发展“六新”产业和14个标志性引领性产业集群。2017年至2020年，共对外发布145个项目，涵盖煤炭、电力、冶金、制造、化工等传统优势行业。2021年3月又推出63个项目，其中，煤炭类项目占比约40%，可采储量约30亿吨，产能3070万吨，依然是“腾笼换鸟”的重点。

2020年11月，普华永道中国山西政企服务联络处成立，为普华永道与山西省政企业合作揭开了新篇章，为山西省改革创新及产业发展赋能，助力山西走出高质量、高速增长转型之路。  
(吴萌)



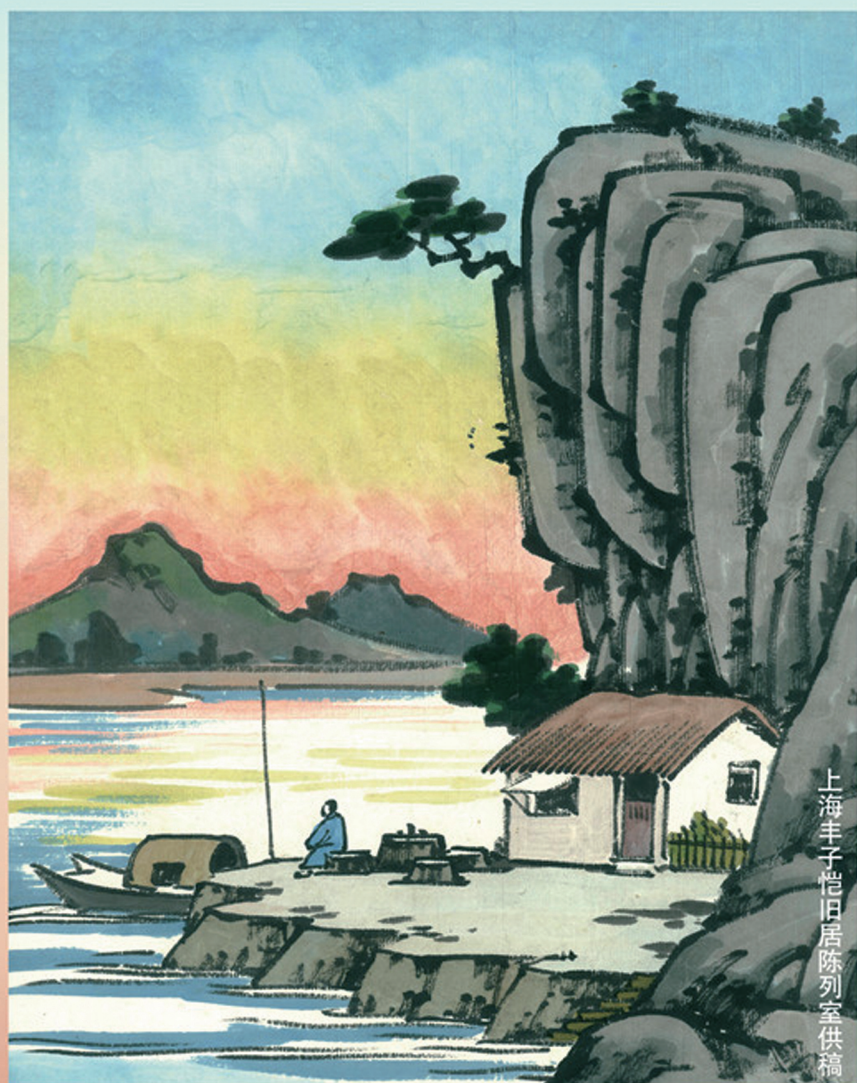
7月27日晚，农业银行娄烦县支行、娄烦县公安局在尖山矿生活区联合开展了防范电信网络诈骗宣传活动。  
原文凯 摄

# 龍城财经

统策 梁晓铭

图说 我们的价值观  
友善 敬业 诚信 守法 爱国 和谐 文明 富强 自由 平等 公正 法治 敬业 友善

# 中国心·和



上海丰子恺旧居陈列室供稿

图说 我们的价值观

# 中华河山

## 美哉壮哉

富强 民主 文明 和谐 自由 平等 公正 法治 爱国 敬业 诚信 友善



上海丰子恺旧居陈列室供稿