

中国银行荆州分行:

# 党旗领航担使命 金融活水润荆江

□ 记者 李晓华 通讯员 张美玲 燕小龙

浩浩荆江,奔流不息;金融报国,初心如磐。在推动建设先行区、当好排头兵整体跃升,推动荆州复兴崛起取得决定性进展的新征程上,中国银行荆州分行扎根荆楚沃土,赓续百年荣光,始终锚定“服务地方经济社会发展一流主流银行”目标,以“中行速度”和“中行力度”为荆州发展注入强劲金融动能,以实干担当书写金融赋能地方发展的时代答卷。



中行荆州分行党委书记讲授主题党课。

## 党建领航:锻造消保工作“红色引擎”

坚持党的领导、加强党的建设,是国有企业的“根”和“魂”。中国银行荆州分行始终把党的政治建设摆在首位,推动党建工作深度嵌入消保工作全流程,以高质量党建为金融为民领航定向。铸魂育人,把稳思想之舵。该行严格落实党委会“第一议题”制度,及时组织学习习近平总书记重要讲话和指示批示精神,将金融工作的政治性与人民性深植于心。党委书记带头讲授专题党课,深入解读党

的创新理论,推动学习全覆盖。43个基层党组织利用“三会一课”组织学习研讨,创新“理论铸魂+警示教育+参观见学”模式,先后前往潜江拖船埠革命老区传承红色基因,赴湖北监狱强化案例教学,着力将理论学习成果转化为践行金融为民的强大动力。党建引领消保,筑牢“红色堡垒”。该行成立由市分行党委“一把手”牵头的消保工作领导小组,将消保工作纳入党委年度重点清单,在全辖28家网点

建立消保专员,实现一线全覆盖。组建以党员、团员为骨干的“红色消保先锋队”金融知识宣讲团,深入社区、乡村、学校、敬老院、商圈开展主题宣传活动,自2025年以来累计举办线下活动百余场,让党旗在消保一线高高飘扬。正风肃纪,涵养清风正气。该行党委坚决扛起全面从严治党政治责任,以严的基调强化正风肃纪。深化警示教育,班子成员带头讲授廉政党课,用身边事教育身边人。扎实开展基层巡察与“回头看”,强化人员管理与重点领域监督。持续深化作风建设,牢固树立以客户为中心的工作理念,营造上下同心、真抓实干、奋勇争先的良好氛围,全面提升金融服务质效。



中行荆州分行辖属机构开展金融宣教活动。

## 服务实体:以高质量发展夯实消保根基

金融是实体经济的血脉,服务实体经济是金融消保的根本支撑。中国银行荆州分行紧扣荆州“23515”现代产业体系构建,持续加大信贷投放,以高质量金融服务从源头保障消费者权益。全周期服务浇灌创新之花。面对科技型中小企业“轻资产、高成长”特点,该行构建覆盖种子期至成熟期的全生命周期科技金融服务体系。2025年10月,成功落地全市首笔“科技人才贷”,将传统的“看报表、看抵押”转向“看人才、看技术、看前景”的新范

式。全年累计授信232户“知信贷”客户,授信金额12.62亿元;累计向233家科技型工业企业投放贷款12.82亿元。11月,再次创新落地全市首笔“取水贷”,让“沉睡”的水资源变为流动的“金融活水”,以金融创新支持绿色发展。全链条金融筑牢农业根基。围绕特色农产品产业链,该行推广“一县一品”批量授信,将“江汉大米”粮食收储纳入重点攻坚项目,累计投放贷款4000万元。在高标准农田建设方面,累计向公安、石首、监

利三县17个乡镇投放专项资金2.6亿元,助力34.1万亩农田提质建设。2025年11月,为公安县某国家级高新技术生态渔业企业批复8000万元授信,支持16万亩湖库生态渔业高质量发展,以金融活水润泽“绿水青山”,守护农民“钱袋子”。精准滴灌小微市场主体。在荆州市支持小微企业融资协调工作机制建立后,该行迅速成立工作专班,搭建“普惠金融综合服务工作站”,创新推出“链式惠贷”“专精特新贷”“科创贷”“两湖商圈贷”等一揽子产品。2025年,普惠金融贷款余额较年初新增13.12亿元,增幅47.11%,贷款加权利率同比下降10.32%,减免相关手续费近300万元,惠及新增市场主体5876户,让金融活水精准滴灌小微“毛细血管”。



客户经理向民营企业负责人宣讲授信政策。

## 金融为民:以优质服务传递金融温度

中国银行荆州分行始终坚守金融工作的政治性与人民性,将消费者权益保护置于经营发展的战略位置,以优质服务守护人民群众美好生活。优化服务体验,传递金融温度。在辖内28家网点全面推行“六个一”文明规范服务标准:一张笑脸相迎,一声热情问候,一杯温水暖心,一份风险提示,一次业务讲解,一句温馨送别。升级打造“中银公益驿站”,按照“九个一”标准配备老花镜、雨伞、轮椅、

医药箱等便民设施。设立“爱心窗口”,推广手机银行“岁悦长情版”适老服务,助力老年人跨越“数字鸿沟”。2025年以来,先后走进两湖绿谷建筑工地为农民工上门办卡,走进纪南文旅区为事业单位职工集中办卡,走进酒店、商场、工厂为市民员工办理工资卡,以实际行动践行“金融为民”。全流程服务助力“荆品出海”。该行紧跟对外开放步伐,向本地外贸企业提供从国际结算、贸易融资

到汇率避险的全链条金融服务。全年国际结算量11.26亿美元,市场份额41.52%,较年初提升1.01个百分点;结售汇业务量8.19亿美元,市场份额44.49%,较年初提升6.9个百分点。通过整合人民币账户和外币账户,有效降低企业开户成本,提升跨境业务办理效率,助力荆州企业“卖全球”。数字金融激活内需新动能。该行将金融服务触角延伸至消费端,推广涵盖家电维修、家装、特色文旅等场景的消费信贷产品,采用“消费贴息”“在线提额”等灵活手段,降低消费门槛。依托数字技术实现消费信贷业务线上申请、自动审批、快速到账,将金融服务嵌入本地商圈、餐饮、文旅等高频消费场景,打造“线上+线下”融合的消费金融生态,让市民敢消费、愿消费、乐消费。



“红色消保先锋队”队员面向老年群体宣传金融知识。

## 消保工作:以长效机制守护群众“钱袋子”

中国银行荆州分行将消费者权益保护作为“一把手”工程,构建“事前预防—事中管控—事后救济”全链条保护机制,不断提升金融消费者的获得感、幸福感、安全感。完善长效机制,提升消保质效。该行严格执行理财、银保销售“双录”要求,创新推出“消保明白卡”揭示产品风险,让消费者买得明白、买得放心。建立“网点现场调解—消保中心处置—第三方调解衔接”三级纠纷处理体系,推行厅堂“首问负责制”,确保客

户诉求“件件有落实、事事有回音”。2025年,累计完成纠纷化解32笔,确保纠纷化解率100%。狠抓教育宣传,提升金融素养。该行扎实开展“3·15消费者权益保护教育宣传周”“金融消费者权益保护宣传月”“普及金融知识 守住‘钱袋子’”等系列宣教活动,采取“线上+线下”相结合的方式,深入社区、学校、企业、商圈开展精准化宣传。2026年元旦、春节返乡高峰期,各机构积极参与“春风行动”招

聘会,开展防范非法金融活动宣传,聚焦养老、文旅、区块链等非法集资新手法,帮助“一老一少”等重点群体提升防范非法集资的意识和能力。投诉管控精准发力,纠纷化解成效显著。针对反电诈及账户管控引发的投诉占比比较高的情况,该行消保办深入分析问题根源,加强政策传导和话术培训,压降个人账户限额导致的投诉。建立长期投诉复盘工作机制,对每笔投诉进行复盘分析,定期编制案例汇编供全辖学习参考。加强消保专员队伍和内控副职投诉化解能力培训,通过典型案例分析和情景模拟演练,提升一线员工投诉处理技巧。2025年,全量投诉增幅较上年明显收窄,监管投诉月均仅0.8笔,投诉管控取得显著成效。



中行荆州分行员工清扫门前积雪,守护客户与居民出行平安。

## 防范风险:以稳健经营筑牢安全底线

统筹发展和安全,是中国银行荆州分行始终坚守的底线。该行将风险防控贯穿经营管理全过程,以严的基调强化内控案防,牢牢守住不发生系统性风险的底线,为消费者资金安全保驾护航。风险管控稳中向好。截至2025年末,全行全口径不良授信余额较年初减少2143.96万元;不良率较年初下降0.26个百分点。累计化解处置表内不良资产10581万元,表外清收293万元,以稳健的资产

质量保障消费者资金安全。围绕“内控案防建设年”巩固拓展行动方案,完成年度内控检查项目。同时,持续强化员工行为网格化管理和反洗钱工作,内控案防工作质效明显提升。反电诈工作成效显著。该行将反电诈作为“金融为民”的重要战场,持续加强账户全生命周期管理,完善风险监测模型,提升异常交易识别能力。加强与公安机关的联防联控,建立快速响应机制,有效

拦截涉诈资金转移。深入开展反电诈知识宣传,帮助群众识别诈骗套路,提升防骗意识。2025年,反电诈涉案账户数较去年同期下降44.44%,系统及同业排名大幅优化。征程万里风正劲,重任千钧再出发。2026年,中国银行荆州分行将始终坚守金融报国、金融为民的初心使命,以党建为旗、以实干为笔、以金融为墨,继续深耕荆楚大地、服务地方发展,持续完善消费者权益保护长效机制,不断提升金融服务质效,为推动建设先行区、当好排头兵整体跃升,推动荆州复兴崛起取得决定性进展贡献中行力量!