



2019
ANNUAL BRAND CULTURE
REPORT OF ICBC
中国工商银行品牌文化年度报告



2019

ANNUAL BRAND CULTURE
REPORT OF ICBC

中国工商银行品牌文化年度报告

目录

CONTENTS

1 高标引领 大行风范

- 04 新战略落地开花
- 10 品牌价值表现出众
- 16 热烈庆祝新中国成立 70 周年
- 18 契合时节 引领时代

2 客户至上 服务实体

- 30 客户至上
- 34 服务实体
- 42 脱贫攻坚

3 科技驱动 价值创造

- 48 科技引领
- 54 价值创造

4 国际视野 全球经营

- 58 全球布局日臻完善
- 60 闪耀盛事
- 64 践行“一带一路”倡议

5 转型务实 改革图强

- 70 全力打造第一个
人金融银行
- 77 成立工银科技和
金融科技研究院

6 风控强基 人才兴业

- 80 持续深化全面风险
管理
- 83 实施人才兴业工程
- 86 增强员工幸福感和
获得感



1 高标引领 大行风范

2019 年，工商银行顺势而为、因势而变、乘势而上，坚持稳中求进工作总基调，贯彻新发展理念，以“48 字”工作思路为引领，经营管理迈上新台阶，集团品牌形象展现新面貌。

- 新战略落地开花
- 品牌价值表现出众
- 热烈庆祝新中国成立 70 周年
- 契合时节 引领时代



新战略落地开花

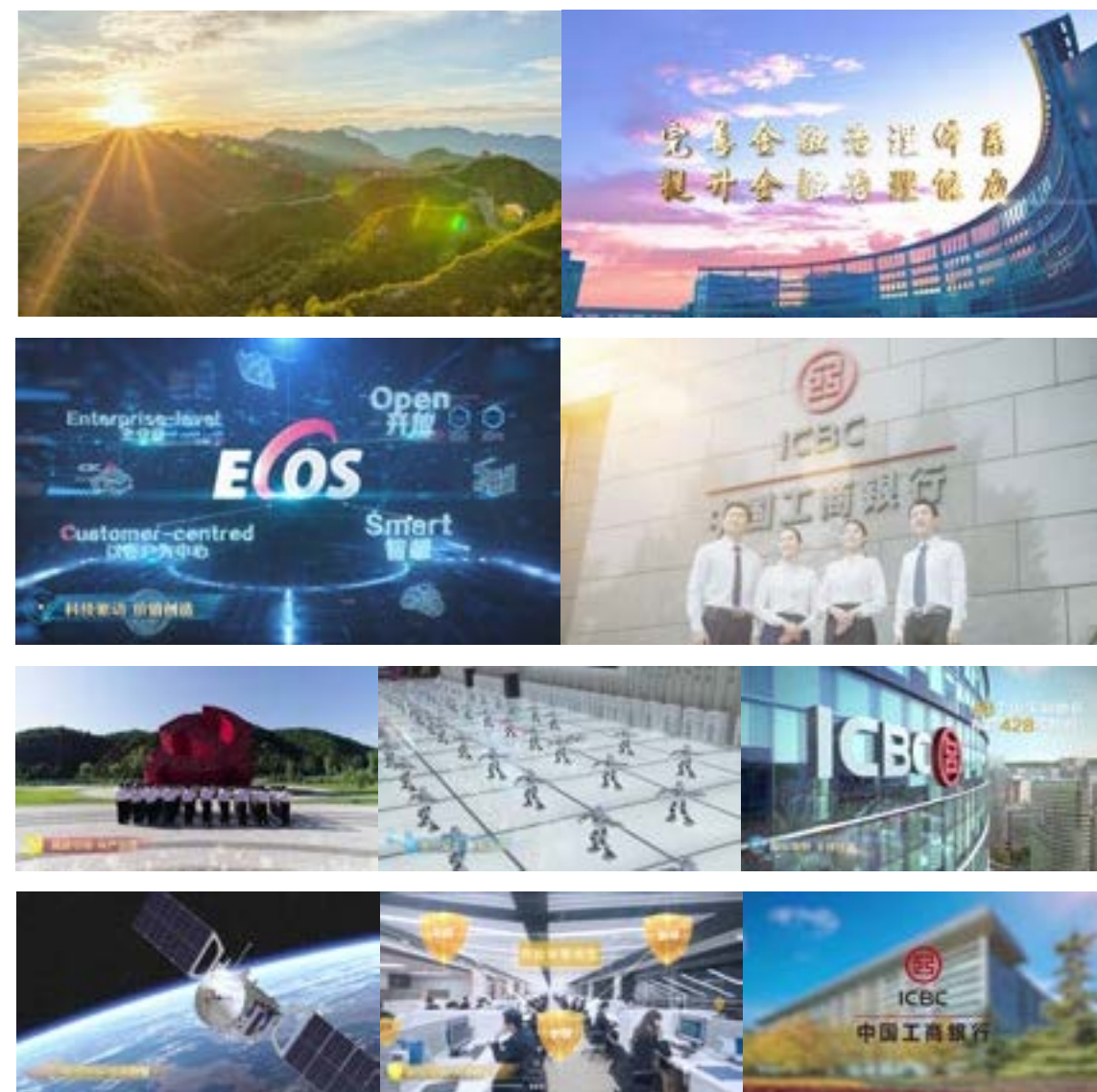
“48 字”工作思路是工商银行经营发展的纲领性指引。“党建引领、从严治理”是根本，“客户至上、服务实体”是宗旨，“科技驱动、价值创造”是趋势，“国际视野、全球经营”是方向，“转型务实、改革图强”是动力，“风控强基、人才兴业”是保障。

“48 字”工作思路

党建引领	从严治理
客户至上	服务实体
科技驱动	价值创造
国际视野	全球经营
转型务实	改革图强
风控强基	人才兴业

《新思路篇》宣传片

制作《新思路篇》宣传片，对“48 字”工作思路做了形象化阐释，推动新的工作思路在全行员工中入脑入心。



《追梦篇》简介片

制作《追梦篇》年度简介片，分中英文版，以生动形象的视觉形式，向行内外传递经营发展重要信息。



《闪亮 2019》宣传片

全面回顾 2019 年重大经营事件，提炼以十大“闪亮时刻”为主题的《闪亮 2019》宣传片，气势磅礴、场面恢宏，既是对过去一年工作成绩的肯定，也饱含了对新一年工作目标的展望。





品牌价值表现出众

2019 年，奋进的工商银行面对复杂的国内外形势，交出了稳中有进、体现高质量发展成绩单。卓越表现赢得权威机构的高度肯定和社会大众的广泛认可，品牌价值领跑同业，屡创新高。

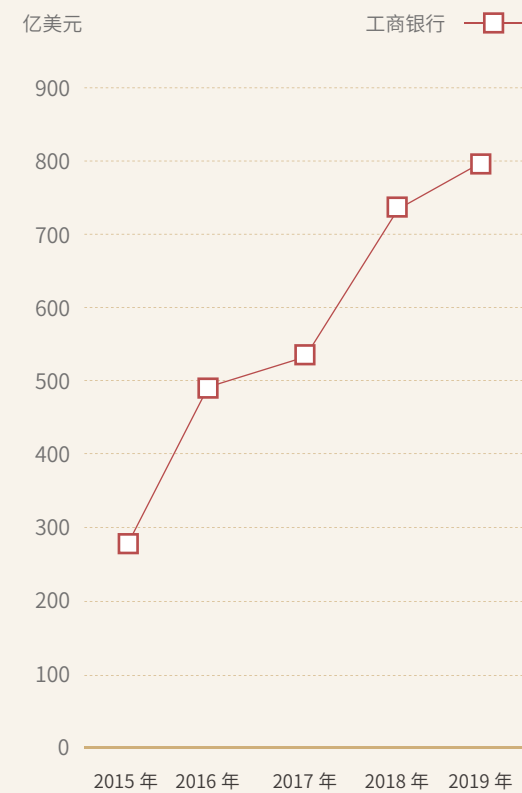
持续领先金融同业

以 798 亿美元的品牌价值，连续第三年蝉联 Brand Finance 全球银行品牌价值 500 强榜首，在品牌价值增量和增幅两方面均明显领先于国内外主要同业。



Brand Finance 品牌价值主题海报

2015-2019 年
Brandfinance 品牌价值对照表



境内外权威机构广泛认可

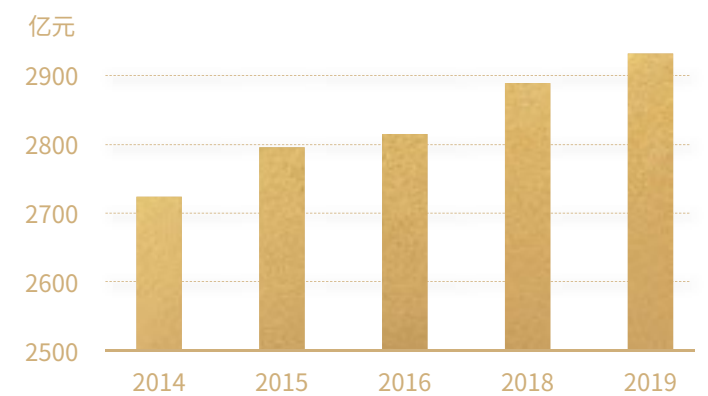
在中国品牌建设促进会 2019 年中国品牌价值评价活动中，以 2931.29 亿元的品牌价值第 4 次位居中国企业品牌价值榜榜首，在“品牌强度”和“品牌价值”两项指标中持续领先国内企业。

2014-2019 年中国企业品牌价值评价数据

第 4 次位居中国企业品牌价值榜榜首

工商银行 单位：亿元

2014 年	2721.60
2015 年	2793.54
2016 年	2812.79
2018 年	2886.67
2019 年	2931.29



中国品牌日主题海报



连续七年位居英国《银行家》全球银行 1000 强、美国《福布斯》全球企业 2000 强以及美国《财富》500 强商业银行榜单的榜首。

2019 年排名与获奖情况

第 1 名

连续七年蝉联
“全球银行 1000 强”

The Banker
《银行家》杂志

第 1 名

连续七年蝉联
“全球企业 2000 强”

Forbes
《福布斯》杂志

第 1 名

连续七年蝉联
“世界 500 强” 商业银行子榜单

FORTUNE
《财富》杂志

第 1 名

连续三年蝉联
“全球银行品牌价值 500 强”

Brand Finance
Brand Finance

第 1 名

先后四次问鼎
“企业品牌价值榜”

中国品牌建设促进会

助力打赢“三大攻坚战”成效奖
践行“一带一路”倡议成效奖
最佳精准扶贫贡献奖

中国银行协会

香港公司管治**卓越**奖

香港上市公司商会

中国**最佳**银行
中国**最佳**公司银行
中国**最佳**贵金属银行

《环球金融》杂志

中国**最佳**大型零售银行
中国**最佳**大型托管银行
中国**最佳**大型私人银行

《亚洲银行家》杂志

中国**最佳**资产管理机构
中国**最佳**债券承销商

《财资》杂志



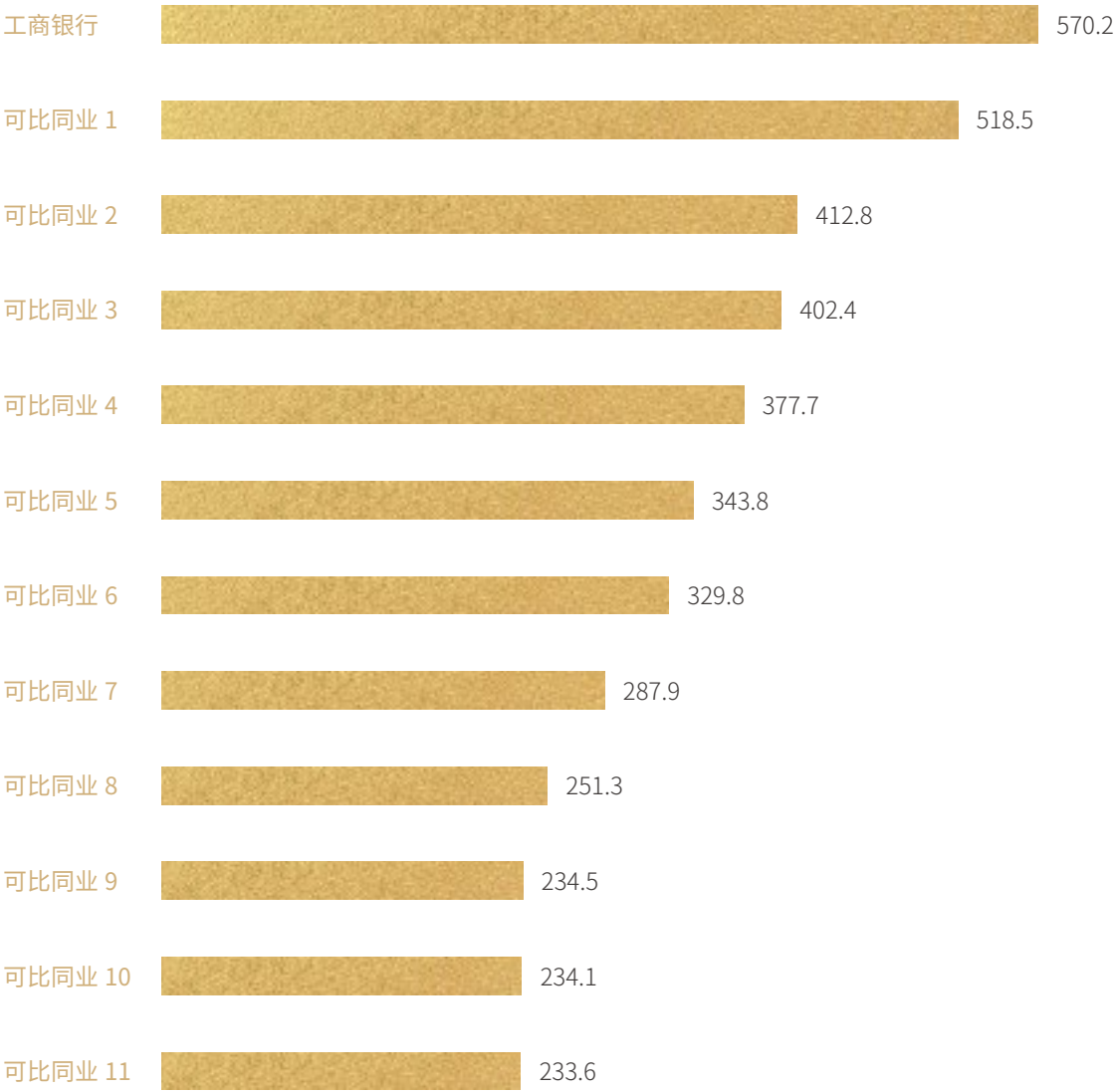
被新加坡《联合早报》
授予“中国十大行业
领军品牌”奖项。



品牌影响力持续提升

在 Chnbrand（中企品研¹）发布的银行服务品牌力指数榜（C-BPI）中，以 570.2 分位居榜首，品牌力表现优异。

2019 年中国品牌力指数 SM（C-BPI®）银行服务品牌排行榜



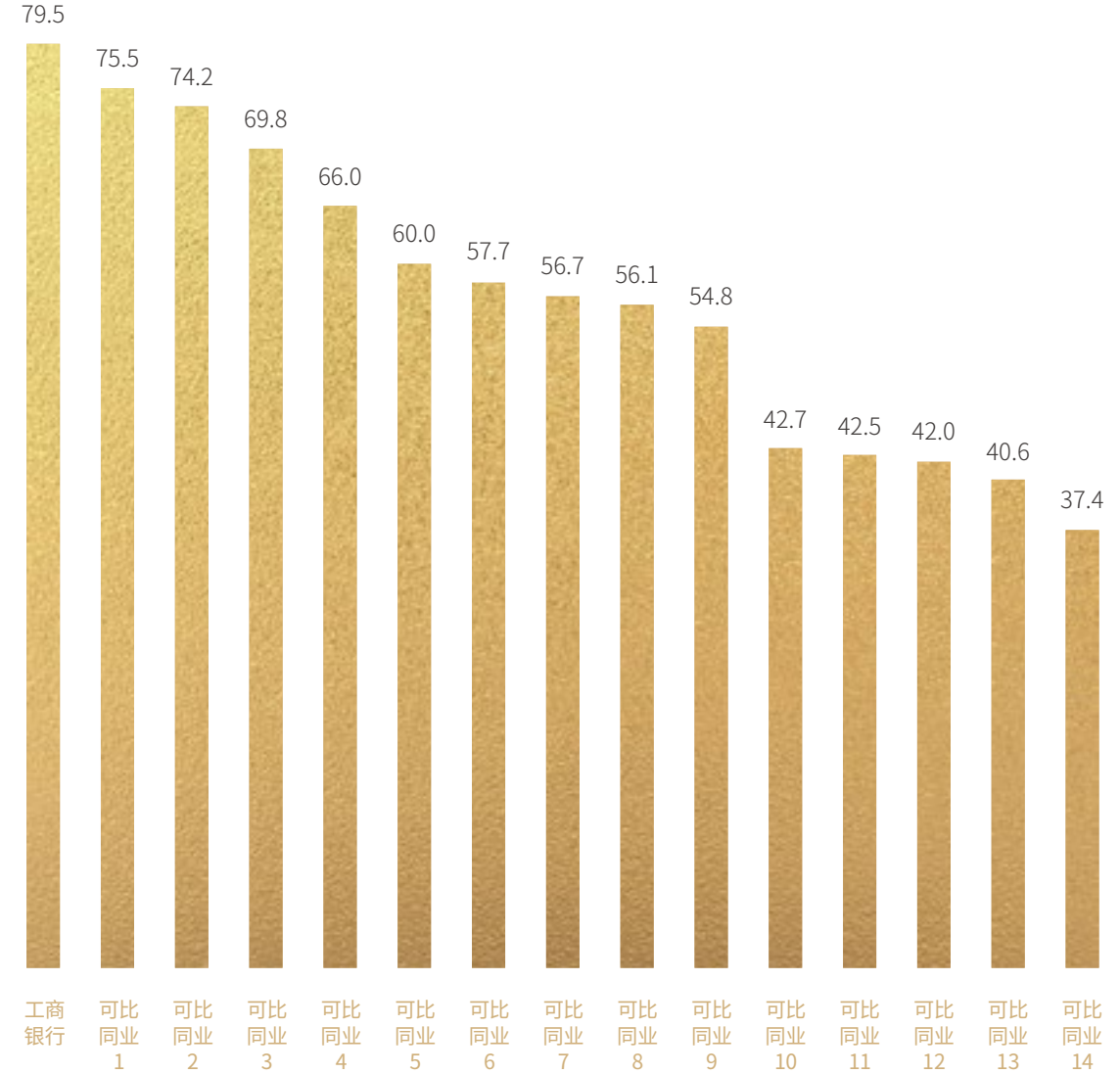
数据来源：Chnbrand 2019 年中国品牌力指数 SM（C-BPI®） 说明：基于 1000 分制

1. Chnbrand（中企品研）是国内全面品牌价值管理（TBV）专业顾问机构，其发布的中国品牌力指数（C-BPI）、中国顾客推荐指数（C-NPS）和中国顾客满意度指数（C-CSI）先后被工业和信息化部纳入品牌扶植政策体系。

品牌知名度领先同业

根据中国城市居民调查（CTR 媒介智讯）数据，在目标人群的银行品牌知名度排名中最高，达到了 79.5%，知名度领先于其他银行同业。

目标人群中银行品牌知名度 TOP15（%）



数据来源：CNRS2018 全年 品牌知名度 =（知道某一品牌的消费者人群 / 总体人数）*100%

热烈庆祝新中国成立 70 周年

在境内外组织开展“我和我的祖国”系列宣传活动，隆重庆祝新中国 70 周年华诞。



总行庆祝新中国成立 70 周年
纪念花坛

辽宁分行在沈阳故宫拍摄
《我和我的祖国》视频片



宁波分行举行庆祝新中国成立 70 周年
文艺汇演暨先进表彰大会



工银安盛组织“我和我的祖国”
儿童公益绘画比赛，倡导小朋友
用绘画抒发对祖国的热爱。



工银国际通过大公报、文汇报等境外
主流媒体平台，展现立足香港、心系
祖国的积极风貌。



工银加拿大组织庆祝新中国成立七十周年健步走活动

契合时节 引领时代

发掘重要节日和传统节气内涵，弘扬真善美，倡导职业担当。

“伟大出自平凡”系列海报



推出授业解惑主题海报，致敬辛勤付出的人民教师。



推出母亲节主题海报，将祖孙三代的母爱融于同一画面，致敬母爱。



推出重阳节主题海报，致敬年长者，提倡尊老敬老的社会风气。

推出中秋节主题海报，祝福中秋团圆的同时，对节日仍坚守奋斗的人们表达崇高的敬意。



大行工匠

大力弘扬工匠精神，营造劳动光荣和精益求精的敬业风气，倡导立足本职、勇于创新、甘于奉献。

组织各类技能大赛，通过比学赶帮超，让大行工匠精神在各个专业条线落地生根，形成全行创先争优的良好氛围。



浙江分行员工卓敏静，苦练专业技能，以蒙眼点钞30秒202张的优异表现，创下新的吉尼斯世界纪录，成为新时期工匠精神传承发扬的突出体现。



年终决算

年终决算既是最紧张的工作日,也是银行人最重要的节日。以多种形式营造氛围,让紧张的工作充满朝气和愉悦。



推出“比出精彩”“赢得未来”宣传海报,体现全年工作主基调,为全行员工加油打气!



以“拼”为主题,推出 2019 年年终决算宣传片,从“卓越”“聚焦”“共赢”“智慧”“温暖”五个章节,回顾 2019 年的大事要事和经营业绩,为拼搏奋斗加油!



新年主题系列策划

春节之际，推出一系列画面喜庆、寓意美好的国风宣传，通过主题贺卡、年俗海报、定制专属电子贺卡等形式，为客户送上新年祝福。

年俗海报



推出年俗系列海报，以年画形式持续丰富年的味道。

主题贺卡



推出新年主题贺卡，传达对客户的美好祝愿。

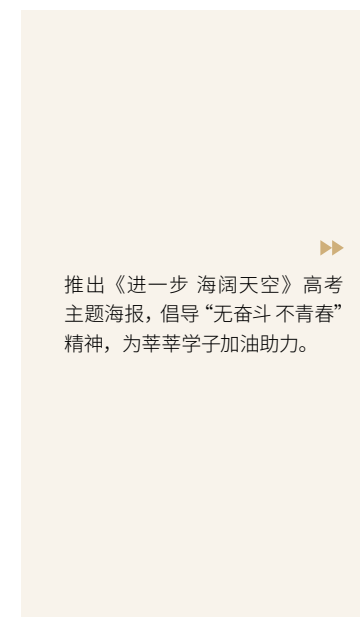
元宵节主题策划

在元宵节之际，推出“喜乐永团圆”微视频和“点花灯”H5小游戏，以充满传统文化元素的花灯和温暖有质感的画面，映衬祥和美满的节日气氛。



助力高考季

在高考期间，主动为广大考生提供应考便利，帮助考生缓解考前焦虑，传递鱼跃龙门的美好祝愿。

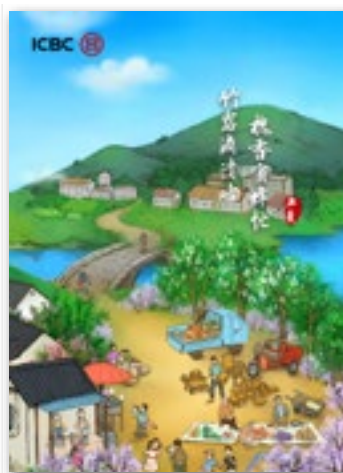
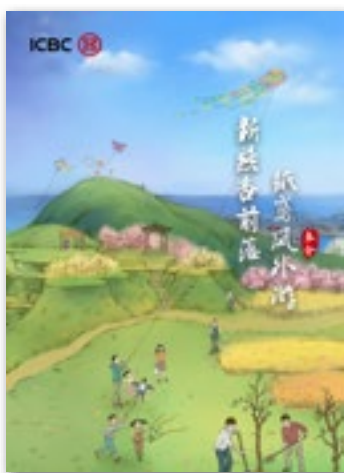


推出高考爱心车、爱心助考站、特制礼品、高考小贴士等专项服务，提供饮水、签字笔、雨伞等便利，帮助考生顺利应考。



节气主题系列海报

围绕 24 节气推出系列主题海报，以清新自然的画风搭配易懂上口的短句，对每个节气进行精准诠释，更巧妙地聚合为季节长卷，实现艺术性、趣味性的有机融合。





2 客户至上 服务实体

彰显客户至上、服务实体的真诚，洞悉客户最本真的期许，聚焦实体最本源的诉求，以金融的力量夯实繁荣的根基，潜心笃志打造随时、随地、随心的卓越服务。

- 客户至上
- 服务实体
- 脱贫攻坚

客户至上

努力发挥为民服务“主力军”作用，持续提高服务水平和品牌美誉度，向着建设客户首选银行和人民满意银行的目标不懈奋斗。

“工行温度”

服务百姓 至臻至境

在全行组织开展“服务百姓 至臻至境”主题活动，立足客户特点，因地制宜改进服务，追求服务极致体验。



各级机构持续推进“服务百姓 至臻至境”活动，进一步激发员工的服务意识和工作热情。

工行驿站

在网点辟出专区设立工行驿站，弘扬“劳动最光荣”理念，为广大劳动者提供休憩、热水、充电、加热饭菜等便利。



工行驿站为环卫工人提供暖心服务。

工银光明行

以“健康快车”公益项目为基点，在同业中率先推出公益品牌体系“工银光明行”，从社会大爱出发扛责任、讲担当，倡导社会风气建设和中华美德传承。

在吉林四平组织开展“一心一意 光明前行”工银光明行活动，帮助1221名贫困白内障患者重获光明。



工银光明行“一心一意 光明前行”主题海报



推出“杨奶奶坐火车的故事”条漫，讲述杨奶奶第一次坐火车，并通过健康快车重获光明的故事，点击量近16万次。



根据真实事例创作的“姥姥的苹果树”动画，以苹果树为线索，讲述了光明行帮助姥姥重获光明的善举，视频观看量达35万次。网民纷纷留言“充满着工行人的情与爱，体现出‘大行’社会责任与担当”。

服务实体

努力当好服务实体经济的“国家队”，立足服务供给侧结构性改革和经济高质量发展，聚焦区域协调发展，增进普惠和制造业活力，促进金融与实体经济的良性循环。

主动服务国家区域发展战略

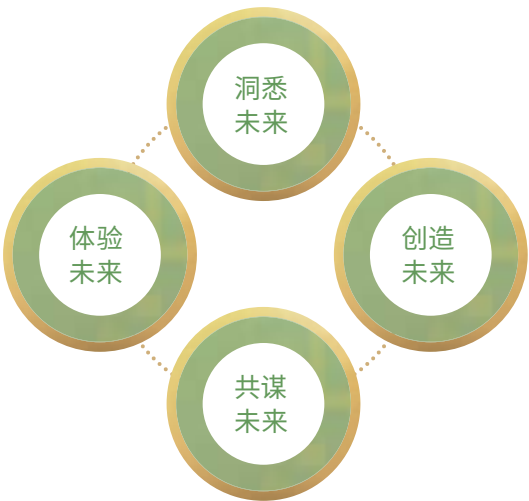
主动对接京津冀协同发展、粤港澳大湾区和长三角一体化等国家区域重大发展战略，把握经济脉搏，优化资源投放，汇聚起推动区域协调发展的强大金融力量。

京津冀协同发展



2019年1月，“未来银行”展示区在雄安新区正式开展。

在雄安新区建立“未来银行”展示区，全方位展现工商银行金融科技前沿技术和成果。



粤港澳大湾区建设



澳门回归祖国 20 周年之际，澳门特区政府向工银澳门颁发“2019 年度工商功绩勋章”，表彰工银澳门在服务粤港澳大湾区建设中的突出贡献。

为大湾区居民量身打造“工银粤港澳信用卡”

2019年3月，在香港、澳门、广州和深圳同步发行“工银粤港澳大湾区信用卡”。



持续提亮大湾区品牌形象

以“穿梭汇聚 成就机遇 跨越湾区 连接所想”为主题，在香港国际机场和多个重要地段投放工银亚洲品牌形象广告。



香港国际机场广告牌

长三角一体化发展

实施设立科创企业金融服务中心（上海）和发布《中国工商银行金融支持长三角一体化发展行动方案》等多项重大举措，为长三角一体化高质量发展提供全方位支持。



普惠就是越过越好的每一天

做活线上，做专线下，提高服务实体经济的适应性，勇当小微金融服务的主力银行。

开展普惠金融广告宣传

推出“普惠就是越过越好的每一天”系列广告，通过电视媒体和院线媒体广泛发布，体现对小微企业、三农、扶贫等领域的支持，表达与客户携手共创美好明天的愿望，彰显国有大行的责任和情怀。

不断拓新服务场景

创新推出跨境贷、用工贷等产品，打造同业中场景覆盖最全面，授信客户范围最广的普惠信用贷款产品。

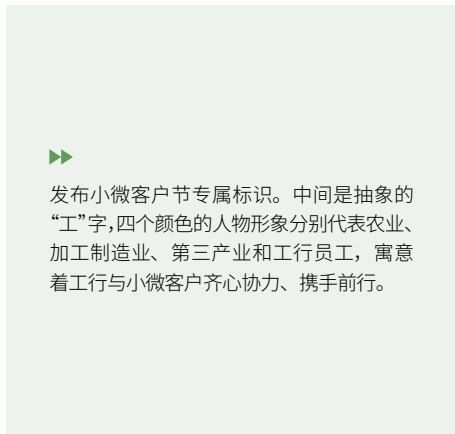


首届工行小微客户节盛大启幕

2019 年 12 月，举办首届“工行小微客户节”，启动“万家小微成长计划”，推出以“融资 + 融智 + 融商”为核心的“普惠金融服务 2.0”，进一步树立普惠金融综合服务第一银行、小微客户首选银行形象。



首届工行小微客户节开幕式主视觉



助力经济发展提质增效

坚持把服务实体经济提质增效作为改善自身经营质态的本源，加快创新金融支持和服务方式，努力为实体经济健康发展注入新动力。

发行柜台地方政府债

通过纸媒、电视媒体、户外媒体和自有媒体渠道持续投放广告，积极传递柜台地方政府债的安全性和便利性等特点。



“柜台地方政府债券”宣传 H5

发售可持续发展专题“债券通”绿色金融债券

发售的国家开发银行 2019 年第一期绿色金融债券全部用于重庆市林业生态建设暨国家储备林等长江大保护及绿色发展项目，助力推动我国绿色金融体系建设。



“我有绿水青山，还有金山银山”国开行绿色债券发行长图文

脱贫攻坚

强化组织部署，助力脱贫攻坚，真金白银、真心诚意、真抓实干，将定点扶贫和金融扶贫落到实处，帮助南江、通江、万源三个定点帮扶县市脱贫摘帽。全年累计向定点扶贫地区捐赠达 1.13 亿元。



国家扶贫日海报



工行驻万源市茶垭乡李家沟村第一书记——“卖鸡哥”李兴柯扶贫事迹入选人民日报微纪录片《我们都是追梦人》，并被“Xi's Moments”脸书政务形象账号转发。

产业扶贫

不断加大产业帮扶力度，组织开展多个精准产业扶贫项目，逐步推广“工行+政府+村两委+龙头企业+贫困户”的产业扶贫模式。

特色养殖多措并举

加大产业扶贫力度，助推农户稳脱贫不返贫，投入 1200 余万元，支持黄羊、肉兔、黑鸡、青花椒等地方特色养殖种植项目。



南江黄羊产业扶贫项目，被世界银行、联合国粮农组织、中国国际扶贫中心等联合评选为全球减贫最佳案例。



河南分行支持的苹果高效农业项目，入选“万企帮万村”精准扶贫行动示范项目。

电商扶贫连通线上线下

打造融 e 购“扶贫专区”，实现全国 832 个国家级贫困县全覆盖，策划“百合节”“蜂蜜节”等贫困县特色产品主题活动 200 余场。



大力拓展消费扶贫，各级机构纷纷开展“扶贫专题美食节”“买好货 助脱贫”定点扶贫地区农特产品展览会，倡导员工采买扶贫地区农产品。



融 e 购线上扶贫馆

教育扶贫

持续开展“启航工程”“烛光计划”等爱心公益项目，通过贫困生资助、表彰培训山村教师、捐建校舍等帮扶措施，全方位提升贫困地区教育水平。



希望小学的学生们在捐建的教室中认真听课。



连续第 16 年在定点扶贫地区举办“启航工程”优秀大学新生资助项目。



持续开展贫困大学生招聘工作，以就业带动脱贫。



连续第 17 年在定点扶贫地区举办“烛光计划”山村教师表彰活动。

卫生扶贫

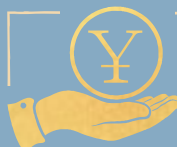
联合同仁医院等机构为 800 名贫困地区儿童进行视力筛查，联合中国人口福利基金会共同开展乡村医疗保障项目，完善基础医疗体系。



2019 年 10 月，在四川万源举办“爱目行动”公益活动。



捐建基层卫生机构，有力改善当地居民的医疗条件。



成立

工银理财

子公司



融e行

重磅推出

手机银行5.0版本





融e联

升级推出融e联4.0版本







融e购

工银

无感支付





5G

工银e生活





成功举办

工银理财节



3 科技驱动 价值创造

以科技为引擎，以品牌为纽带，全力打造智慧银行。坚持为实体经济创造价值，为股东创造价值，为社会、为员工创造价值。

- 科技引领
- 价值创造

科技引领

科技赋能业务发展，线上线下协同服务，全面构建金融生态，打造极致客户体验。

发布智慧银行生态系统（ECOS）



依托金融科技，推进银行智慧化转型。2019 年 11 月，发布智慧银行生态系统（ECOS），以前沿金融科技支撑新时期的转型发展，开启智慧银行建设新篇章。

引领网络金融持续创新

打造智慧网点

推出新一代智慧网点旗舰店，全面引入和应用前沿金融科技成果，为客户带来“技术驱动+服务协同+场景链接+生态融合”四位一体的金融服务。



融 e 行

重磅推出手机银行 5.0 版本，依托纯语音、大数据、人工智能、无感认证等新技术，在语音导航、共享众测等领域实现同业首创。



“新动力、新体验、新价值、新融合、新生态”手机银行 5.0 海报



升级推出企业手机银行 2.0 版，提供全方位、安全、便捷的一站式企业移动金融服务。

发布面向长者客群的手机银行幸福生活版，确立移动家庭金融服务的行业新标杆。



《幸福，有我》手机银行幸福生活版海报

融 e 联



升级推出融 e 联 4.0 版本，操作更轻快，服务更简洁。

融 e 购



在“6.18”“11.11”等大促活动中，融 e 购为客户提供更加丰富的商品选择、更加优惠的超值精品、更加优质的品牌体验。

2019 年 3 月，开展“小鲸鱼为你承包茶园”线上社会化营销活动，通过一镜到底式内容营销宣传图文、H5 采茶互动游戏等新媒体传播方式，生动展现品牌形象。



“小鲸鱼为你承包茶园”一镜到底内容营销宣传图文

工银 e 生活

全新推出工银 e 生活 3.0 升级版，围绕“智能、便捷、开发”三大主题 18 项功能和服务开展营销宣传，有力提升品牌知名度。

三大主题
18 项功能



工银 e 生活 3.0 升级海报

智慧政务

创新推出面向政府机关和社会大众两大群体的智能化政务综合服务方案，将金融服务与政府机构运营管理有机结合，为客户提供更优质的品牌服务体验。



与宁夏回族自治区政府合作，发布上线“我的宁夏”APP，推动银政合作迈入新阶段。

电子社保卡

开展电子社保卡“服务一生”宣传和“惠民季 利民生 工行献礼社保卡 20 周年”活动，打造业务宣传热点。



金融社保卡宣传海报

参加第二届智博会



2019 年 8 月，参加第二届中国国际智能产业博览会，充分展示在金融科技领域的最新成果和“智慧银行”建设方面的卓越成就。

工银无感支付

发布“工银无感支付”产品，推出北京机场车牌付、河南无感加油、四川成都环球中心等多个业界标杆项目。



无感支付产品发布会主视觉

主办全国大学生金融科技大赛



举办第十届“工商银行杯”全国大学生金融科技创新大赛，获得国内外千余所高校的 200 余万名大学生的热情关注和积极参与，品牌影响力在大学生群体中得到进一步提升。

价值创造

创造价值，回馈客户，是工商银行持续不变的目标与追求。

工银理财创新产品发布

2019年6月，举行工银理财创新产品发布暨战略合作签约仪式，推出固定收益增强、资本市场混合、特色私募股权等三大系列共六款创新类理财产品，不断丰富服务实体经济发展的有效手段。



成功举办工银理财节

2019年8月，举办以“慧理财，惠生活”为主题的工银理财节。线上线下双轮驱动，金融服务与投资者教育协同发力，举办各类活动42万场，活动受众1100万人次。



“828”工银理财节海报

助力先进制造业、民营企业升级换代



持续优化融资结构，支持先进制造业、民营企业不断提升价值创造能力，获得社会各界的关注。

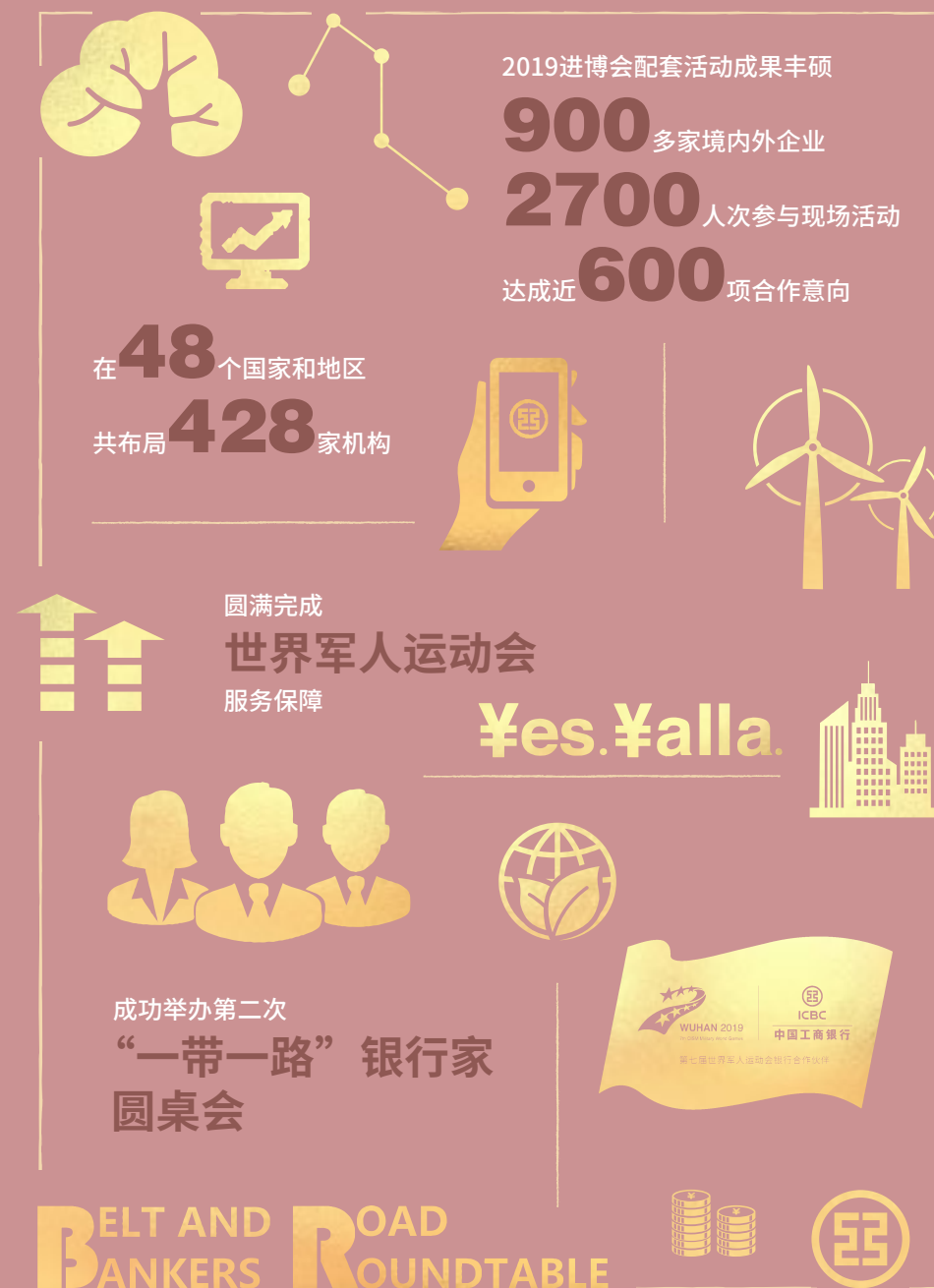


持续深化对制造业的金融服务，加大政策支持和资源倾斜，加强产品和服务创新，支持企业稳定经营、转型升级，实现高质量发展。图为世界制造业大会的工商银行展台。



积极发挥商业银行主力军作用，加强资源保障、产品服务创新、专业能力建设，不断完善民营和小微企业综合金融服务体系。





4 国际视野 全球经营

2019 年，境外机构再添新翼，全球布局日臻完善。重大活动金融服务呈现新气象，服务“一带一路”倡议再谱新篇，跨国、跨界合作彰显品牌活力，国际化大行品牌形象闪亮国际舞台。

- 全球布局日臻完善
- 闪耀盛事
- 践行“一带一路”倡议



全球布局日臻完善

2019 年，工银奥地利开业、希腊代表处获批，在 48 个国家和地区共布局 428 家机构，通过参股间接覆盖非洲 20 个国家，国际化大行品牌形象日渐树立。



在工银奥地利开业之际，设计制作宣传视频，通过对舒适的营业环境、优质的客户服务、熊猫债发行及专业金融服务能力的展示，塑造深耕当地、服务全球的品牌形象。



紧跟全球服务网络日臻完善的步伐，精心制作国际化宣传片，通过分行开业、客户营销等场合，以及行内外各类宣传渠道进行传播推广，全方位展示为全球 6.6 亿客户提供优质服务的国际化大行形象。

闪耀盛事

2019 年，工商银行为进博会、军运会、亚运会等各类国际国内盛事提供优质金融服务及合作赞助，品牌推广平台高、范围广、影响力大。

服务进博大局

2019 年进博会期间，成功举办中欧企业家大会、非洲·拉美地区经贸洽谈会、金融科技论坛等多项配套活动，共享全球客户资源，融通境内外供需。



志愿者认真做好中欧企业家大会志愿服务。



1

2

志愿服务添彩非洲·拉美地区经贸洽谈会，工行品牌闪耀进博会。



与中国人民银行共同举办金融科技论坛，与政企界代表深入探讨金融机构优化跨境贸易服务的合作蓝图。

服务军运会

作为第七届世界军人运动会银行合作伙伴，积极倡导“体育传递友谊，服务创造价值”理念，全力做好金融支持和服务保障工作，充分展示中国银行业的服务水平和精神风貌，助力盛会取得圆满成功。



推出军运会联合标识和主题形象，实现工行品牌与军运品牌的特色联合呈现。



军运会主视觉由象征军队的“五角星”和形似两江交汇的“飘带”为引领，辅以数码迷彩为底色纹理，嵌入武汉市人文历史和地标建筑，并加入运动项目的视觉图案，巧妙传递全力服务军运会的核心理念。



军运会标识及主形象在网点应用



军运会标识及主形象在机场应用

践行“一带一路”倡议

随着“一带一路”倡议的深入推进，持续加大金融服务支持力度，积极参与或组织相关国际性论坛及会议等活动，有效树立服务“一带一路”专业银行形象。

深化 BRBR 机制

成功举办第二次“一带一路”银行家圆桌会（BRBR 会议），发布绿色投资原则（GIP），提出三大合作倡议，推动“一带一路”银行间常态化合作迈出新的坚定步伐。



积极倡导国际绿色债券准则和中国绿色债券准则，成功发行全球首支绿色“一带一路”银行间常态化合作债券（“BRBR 债”），服务“一带一路”参与国绿色可持续发展项目建设。

助力中资企业走出去



工银亚洲参与中国海外发展有限公司 300 亿港元银团贷款项目



2019年11月，以“新时代，新机遇，人民币国际化与投资中国”为主题，苏黎世分行举办第二届人民币论坛活动，全面介绍投资中国和“一带一路”的工行方案，引起参会同业代表的热烈反响。



持续推进跨境人民币业务，为中国企业走出去创造融资便利。



工银泰国积极推进资金融通，为中国企业走出去营造良好金融环境。

研发“一带一路”绿色金融（投资）指数

2019年初，与英国牛津经济学院组成联合课题组，研发了“一带一路”绿色金融（投资）指数，在“一带一路”绿色发展的数量工具研发方面实现新突破。





5 转型务实 改革图强

2019年, 面对复杂多变的国内国际经营形势, 工商银行谋定“48字”工作思路, 贯彻新发展理念, 不断加快创新转型步伐, 提升金融科技创新力, 工行巨舰行稳致远。

- 全力打造第一个人金融银行
- 成立工银科技和金融科技研究院



全力打造第一个人金融银行

上下协同，主动发力，多措并举，精准施策，聚焦客户基础和服务提升，全力打造第一个人金融银行，做让人民满意的银行。

ETC 营销

积极响应国家号召，践行责任使命，全行凝聚一心、深度动员，落实“比”的精神，圆满完成 ETC 营销任务，“ETC 选工行”品牌宣传深入人心。



“爱购 ETC”主题营销海报

在主流社交平台上推出工银 e 钱包线上办理平台，提供方便快捷的品牌体验。



深入开展丰富多彩的 ETC 线下营销活动



主题营销

开展形式丰富的主题营销宣传，充分调动行内外各类优势宣传渠道，重点业务重点推进。

“工迎新春”岁末旺季营销



“工迎新春”主视觉



“工迎新春”系列表情包

故宫陪你过大年系列活动



2019年1月-3月，联合故宫博物院推出“故宫陪你过大年”系列主题活动，实现文化与金融共融互促。



联合故宫推出全球首款带故宫博物院LOGO的工银故宫联名信用卡，传统纹样的设计解构与重组，形成富有层次和节奏的现代感，构建金融与经典文化IP的全新探索与融合。



绑卡支付营销活动

通过多种形式的绑卡营销活动，持续提升支付业务市场竞争力和品牌渗透力。



工银信用卡

2019 年，信用卡客户总数突破 1 亿户，蝉联全球信用卡客户数和中国有效信用卡客户数最多发卡行，成为中国乃至全球首家服务亿级信用卡客户的银行。



持续倡导奋斗精神,推出“奋斗·中国很赞”信用卡。



推出幸福分期信用卡，进一步完善信用卡产品线，助力优化信用卡卡卡体验。

坚定文化自信，推出工银生肖信用卡，实现甲骨文与信用卡的创造性结合。推出主题微电影《窗花》、《当甲骨文遇上十二生肖》互动 H5、十二生肖主题动画，一系列整合营销构建了春节期间的品牌爆点。

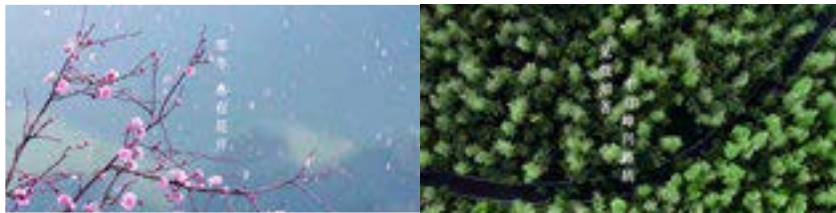


《窗花》微电影



工银私人银行

作为“君子偕伙伴同行”品牌理念的延续，全新推出“一步初心·一步未来”全新品牌形象，传达工银私人银行每一步都要执守为客户服务的初心、每一步都与客户坚定同行。



- | | |
|---|---|
| 1 | |
| 2 | 3 |
| 4 | 5 |

1. “一步初心·一步未来”私人银行品牌形象平面广告

2.3.4.5. 工银私人银行推出全新宣传片，彰显回归本源、秉持初心的满满诚意。

工银金行家

积极打造主题贵金属产品，进一步丰富“工银金行家”品牌形象。

- | | | |
|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 |
| 4 | | |

1.“时光记忆——QQ20周年纪念版”海报
2.“高考季·及第金”海报
3.“传世金”海报
4.“那一刻·回家”海报



成立工银科技和金融科技研究院

坚持以信息技术变革引领银行再造，通过构建开放、合作、共赢的金融生态圈，为客户提供更加安全、便捷、普惠的金融服务。

立足金融本质，整合创新能力，成立工银科技子公司、金融科技研究院，践行开放式金融服务理念，持续巩固金融科技代际领先优势。



工银科技开业宣传片



6 风控强基 人才兴业

始终注重风控强基、人才兴业。持续完善全面风险管理思维、体系和文化，践行防范化解金融风险的责任担当。实施人才兴行工程，聚才、聚心、聚势，厚植长青发展基石。

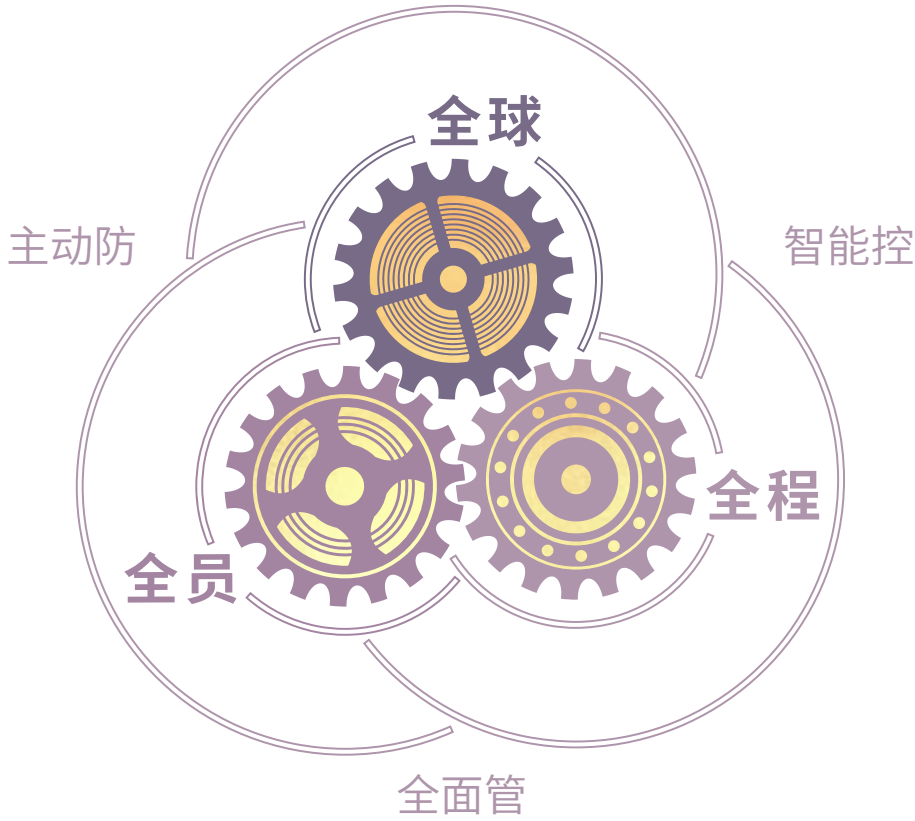
- 持续深化全面风险管理
- 实施人才兴业工程
- 增强员工幸福感和获得感

持续深化全面风险管理

聚焦表内表外“两张表”、境内境外“两条线”，抓好增量防控和存量处置，强化风险管控，严守合规底线，打好防范化解金融风险攻坚战。

践行“三全”风险管理

进一步深化全面风险管理理念，以“管住人、看住钱、扎牢制度防火墙”为核心，持续强化三全风险管理，推进资产质量逐季改善态势。



持续压实内控责任

开展内控合规“压实责任年”活动，深化“八大领域”风险治理及“非法集资、非法放贷、飞单”专项整治。



各级机构采取以赛促学、移动讲堂等多种形式，推进“压实责任年”活动，筑牢合规底线。



基层网点通过面对面讲解以及警营开放日等户外宣传，向客户普及非法集资、非法放贷、飞单等金融知识。

持续发力智慧风控



依托金融科技，持续发力智慧金融、智能风控，建成银行业首个风险信息服务平台，着力提升稳健、专业的品牌形象。



实施人才兴业工程

树立“以人为本”的理念和价值取向，着力抓好为员工办实事、办好事，千方百计为基层减负赋能，让奋斗者有机遇，让敢为者有舞台，激发干事激情和创新活力，汇聚起推进改革发展的强大力量。

助力员工与企业共成长

持续加强“工银星辰”雇主品牌建设，进一步提升人才招聘的针对性和吸引力，力促国家稳就业政策在金融领域落地。



2019年9月，通过官方微信号发布2020年秋季校园招聘计划“工银星辰——点亮会发光的你”，开展星辰管培生计划、专业英才计划、科技菁英计划以及三类专业岗位招聘，广泛吸纳各类人才加入工行。





2019年6月-7月，各级机构纷纷启动工银星辰培训项目，为新入职员工正式步入职场夯实基础。



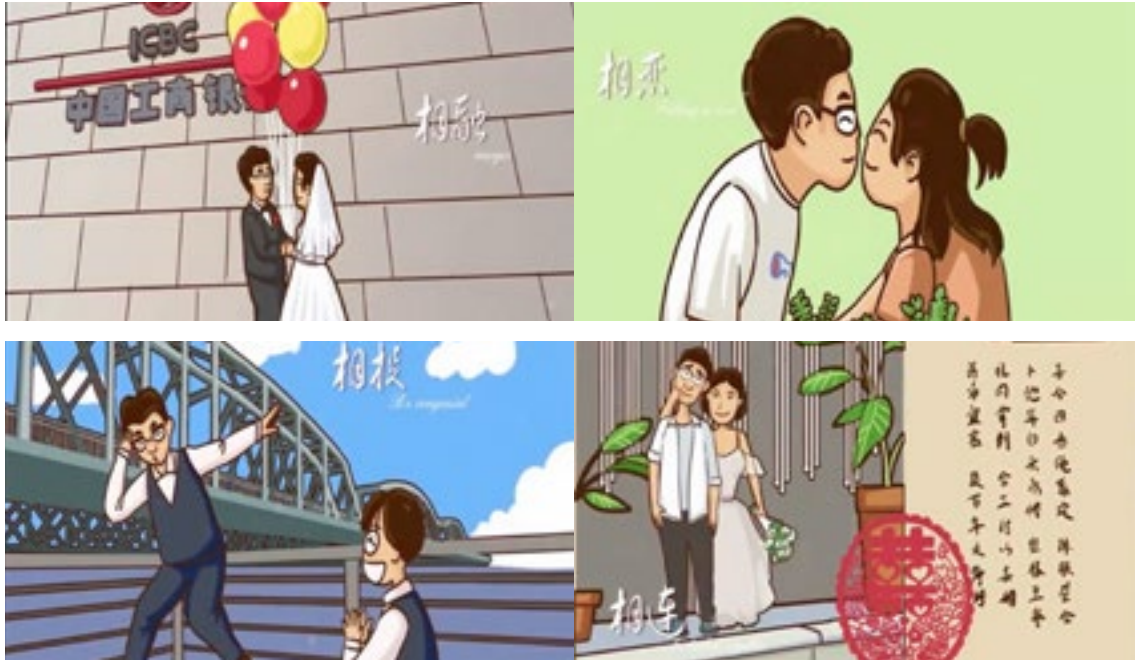
2019年9月，总行HR账号“复内大街55号”推出总行校园招聘宣传片《定义未来的你》，传达“与朋辈，寻所爱。携初心，成匠心”的职业发展理念。



通过倡导终身学习和组织全面培训，着力提升职业获得感，激发员工干事创业的热情。



2019年10月，为全行35对新人举行“工贺新婚 一生同行”集体婚礼，新人们以“珍爱彼此、永结同心，珍重事业、共赴前程”共勉。



分支机构也倡导新婚风尚，举行集体婚礼。图为辽宁丹东分行集体婚礼动漫版宣传。

增强员工幸福感和获得感

组织多种形式的关爱活动，把温暖送到员工的心坎上，进一步增强员工的归属感和幸福感。

倡导健康生活方式

提倡健康工作、幸福生活理念，组织开展各类体育运动，全面提升员工身心健康。

提升身体素质



各级机构组织类型多样的员工运动会，提升员工身体素质，增强员工向心力和凝聚力。

鼓励员工积极参加社会活动，培养乐观向上的良好氛围。2019年9月，苏州张家港分行支持员工在健身方面发挥专长，参加金融系统健美操大赛喜获佳绩。



关注心理健康



关注员工压力，引入外部心理专家，为员工进行心理疏导，构建豁达乐观的积极心态。

美食佳饮暖润心田

全心全意为群众谋福利，不断改善员工就餐条件，丰富餐饮选择。



自 2019 年 5 月起，
总行员工食堂连续
举办四期“美食汇
聚四海 美味因你而
来”地方特色系列
美食活动，获得员
工交口称赞。



2019 年 12 月，辽宁分行邀请行内美食达人现场教授美食制作，丰富员工生活，提高员工餐食制作水准。



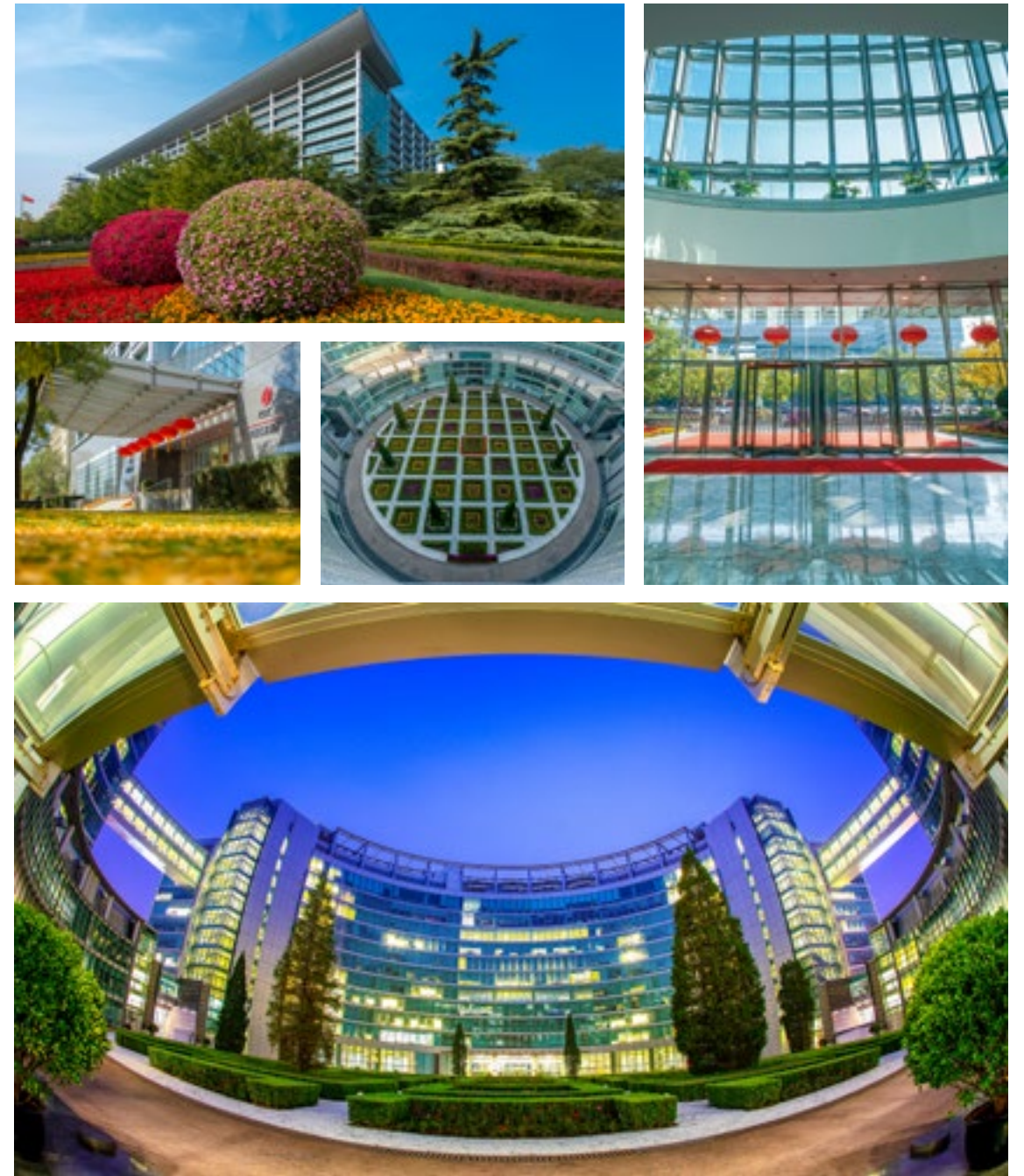
2019 年 8 月，总行
新设咖啡厅，优美环
境为员工小憩提供良
好去处，也提供了更
加亲切友好、中外咸
宜的会客场所。



2019 年 5 月，山西阳泉分行举办“食在晋东，味在尧都”员工美食节，邀请专业厨师向员工教授面食技艺，丰富食堂餐饮类型。

改善员工工作环境

积极改善员工工作环境，以良好环境提升员工幸福感和满足感，营造积极、向上的工作氛围。



着力为员工营造良好环境，鼓舞员工士气，共同开启新征程、奋进新时代。

