特邀统筹: 王建新 特邀编辑: 湛冬梅 筹: 芦凤海 辑: 王建新

对: 段美如 孙 茜 版: 牛成文 周刊热线: 2281467

梧高风必至 花香蝶自来

-工行焦作解放路支行争创总行服务五星级网点纪实

本报记者 孙阎河

工行河南省分行"先进集 体""先进单位""先进基层党组 织",河南省财贸金融工会"模范 职工之家"……在工行焦作解放 路支行的荣誉墙上,一个个金灿 灿的奖牌,彰显着我市这一老牌 银行营业网点的辉煌。近期,该 支行正在对荣誉墙进行调整,计 划腾出一个重要的位置。因为, 2019年新年伊始,从中国工商银 行总行传来消息,在其公布的 2018年度服务五星级网点名单 中,解放路支行名列其中,这无 疑将为该支行满满当当的荣誉墙 上再增添一个沉甸甸的奖牌。

细节制胜,"老先进"始 终有活力

工行解放路支行是我市工行 称号。 的一个老牌营业网点,地处繁华 闹市区,这么多年来,始终是工 行焦作分行优秀服务网点的代 表, 也是全市银行业优秀服务网 点中的佼佼者。近年来,该支行 更是秉承"客户为尊、服务如 意、员工为本、诚信如一"的服 务文化理念,从服务环境、服务 设施、服务面貌、服务规范等处 着手,不断优化客户服务体验, 服务管理工作在焦作分行辖属营 业网点中名列前茅。同时,由于 优质的服务赢得众多客户的赞 誉,该分行多项业务也实现了持 续健康发展。可以说,解放路支 行作为一个"老先进"始终活力

如今,客户走进解放路支行 营业大厅,干净整洁、清新舒适 的感觉扑面而来, 地面上没有一 齐划一, 连头发也纹丝不乱; 服 务设施配备齐全,办公机具摆放 整齐;"雷锋服务台"前,雨伞、 打气筒、饮水机等便民设施一样 不少;每个柜台前的凳子上都贴 着温馨提示:"请您尊重他人隐 个字; 手机充电站设置在显眼位

受四季如春的温暖; 瓶装矿泉 备。最后, 让客户一次性顺利完 社区、进园区、进高校、进农 温暖; 利用晨会和夜间培训平 每一个小物件都让客户体会到前 所未有的温馨。

在服务硬件设施达标的同 时,解放路支行更加注重把服务 软件做细做实。近年来,该支行 先后制定完善了《进一步改进窗 口服务能力意见》《营业网点客户 服务管理办法》;每天坚持班前互 相整理服务仪表, 班后互相交流 服务心得; 定期开展业务大练 兵,利用业余时间练习英语、手 语服务和礼仪规范。据统计, 2018年,解放路支行服务工作硕 果累累, 无客户投诉事项, 客户 诉求限时解决率100%,客户服务 满意度99.85%, 在省分行组织的 服务第三方监测中位居前列,多 "优质服务明星"和"党员先锋"

将心比心,把客户一直 放心头

2018年4月下旬,一名姓张 的女客户急匆匆来到支行,声称 自己的卡在当天1时左右被盗 刷,卡上存款全部被划走。该支 行工作人员一方面安抚客户,一 方面马上启动相关程序,并很快 查明,张女士的银行卡共被盗刷 36笔、13110元,涉及6家第三方 平台。随即,工作人员为张女士 办理了银行卡挂失业务,并协助 其尽快到公安机关报案。之后, 该支行根据张女士所持报案回 执,在接下来的近两个月时间 里,反复与相关部门沟通,全力 帮其申请第三方赔付。最终,张 女士遭盗刷的资金全部被追回。

去年8月的一天,一位客户 片果皮、纸屑;工作人员着装整 即将到加拿大留学,需开办对方 的银行卡,但走访多家银行后, 对办理时效、费用等均不满意。 最后,该客户又来到解放路支行 咨询求助。支行理财经理了解情 况后,觉得工行的GIC业务可满 足客户需求。可由于GIC为新业 私";在客户等候区,有4把椅子 务,焦作地区尚未开办过。为了 的后背上均写着"爱心专席"4 更好服务客户,理财经理与经验 丰富的省分行营业部经办人员多 置,为不少客户解去燃眉之急;次沟通联系,咨询业务所需资 墙角桌边的绿色植物,让客户感料、操作流程等,提前作好准

水、环保袋、眼镜布、灭蚊灯,成了开户,成功办理了焦作分行。村、进军营,把优质金融服务送。台,对服务工作中表现优秀的员 全辖首笔工银加拿大GIC见证开 到客户身边。2018年八一建军节 工,送上鲜花或小纪念奖励,将 户业务,在最短时间内为客户解 了燃眉之急。

而像这样的服务案例,在解 放路支行几乎每天都在发生。因 为,该支行一直以来把服务工作 的关注点放到围绕客户需求、倾 听客户心声、了解客户期望上, 开展"岗位学雷锋 时代当先 为客户提供真诚、周到、主动、 贴心的服务。

彰显风范,勇担当履行 社会责任

多年的窗口服务工作让解放 路支行充分认识到, 作为一家老 牌的国有大型银行的一线网点, 在为客户提供优质金融服务的同 名员工分别荣获省分行、市分行 时,更应积极履行社会责任。为 此,该支行组建起了一支机动服务 "小分队",不定期开展"金融知识 进万家""普及金融知识宣传月"等 活动,将普及金融知识、防范金融 诈骗与拓市场、拓客户紧密结合, 个人住房和消费贷款等工行金融

前夕, 该支行举办"服务进军 人性化管理融入服务竞赛中; 升 兵的热烈欢迎,为官兵现场办理 了军保卡、分期卡、薪金卡。

走出去的同时,该支行在营 业大厅开辟爱心捐款专属通道, 锋""工行爱心进校园、绿色金融 我先行""手拉手 献爱心——情 系贫困学生""拥抱春天,播种绿 色"义务植树、为贫困母亲捐 款、社区党员志愿者在行动等一 系列志愿服务和社会公益活动, 受到社会各界的广泛赞誉, 充分 彰显了国有大型银行的责任担当 和良好风范。

员工为本,聚人心激发

工作中,解放路支行更是创 新性地把以人为本的"家园文 化"植入日常的服务管理工作 并将支持绿色信贷、小微企业、 中, 积极推行"员工集体生日 会",加强员工之间的交流沟通,

营"营销沙龙活动,受到部队官 级改造员工食堂,提高饭菜质 量,在"职工之家"配备健身 区、阅览室和茶歇室, 让大家能 够全身心投入到为客户服务中。

为了更好地弘扬正能量,持 续提升整体服务水平,该支行以 创先争优为抓手,组织开展创建 "优质文明服务示范网点""青年 文明号"活动,"规范服务我先 行""合规文化在我心中"演讲比 赛,大力倡树"青年岗位能手" "服务岗位明星""大行工匠""感 动工行"员工等先进典型,激励 全体员工爱工行、爱岗位、作贡

梧高凤必至,花香蝶自来。 正是因为多年来持续坚持"工于 至诚、行以致远"的企业文化精 神,始终贯彻"提供卓越金融服 务"的价值理念,工行焦作解放 路支行成为无愧于工商银行优质 服务的一面旗帜,成为广大客户 "身边的银行、可信赖的银行", 服务政策导向融入其间,通过进 让员工充分感受到工行大家庭的 同时各项业务也得以全面发展。



工行焦作解放路支行利用外派终端,上门为某驻焦部队提供金融服务。

工 宣 摄

工行焦作民主南路支行 储蓄存款增势明显

本报讯(记者孙阎河)今年 款等上门宣传活动为抓手,拓宽获 旺季营销开始以来,工行焦作民 客、增存渠道,并实行主要负责人 主南路支行把争揽储蓄存款放在 带头营销与维护服务,随时进行跟 第一位,实施强力营销与服务, 踪督导,以此调动员工积极行动, 取得了明显成效。据了解,截至 增强做好储蓄存款工作的责任意 1月末,该支行储蓄存款新增 9000多万元,在焦作分行辖内 高潮。另外,该支行每周开展2~3 支行中名列前茅。

在实际工作中,该支行根据自 身实际情况制订专属旺季营销服 并根据客户资金流向分类客户群 客户维护服务和新客户外拓工 同时,该支行以代发工资、分期付 蓄存款新阵地。

识,掀起比学赶帮超业务劳动竞赛 场厅堂微沙龙活动,提升产品影响 力,营造浓厚服务氛围。

该支行负责人表示,下一步 务方案,细化激励机制方案,鼓励 将重点检查服务情况,查找自身 员工每日晒业绩,及时考核兑现, 差距,解决实际困难,做好存量 体,做到一户一策,分渠道维护。作,通过各种渠道,继续开拓储

工行焦作环城东路支行 开展争先创优月讲评活动

前,正值银行业旺季营销服务的 础 关键时期。对此, 工行焦作环城 东路支行党支部专门开展了以 "争当旺季营销标兵"为主题的 进行了汇报,党支部书记点评了 争先创优月讲评活动。讲评中, 大家旺季营销的战绩和不足,并 全行党员结合实际逐人进行发 对下一步工作进行了具体部署, 言, 汇报旺季营销工作情况中的 营销经验、工作体会、差错反思 等,用党员的先锋模范作用来带 动全行旺季营销业务的发展。

进入2019年,该支行党支 部紧紧围绕旺季攻坚、获客吸金 的目标,要求党员发挥模范带头 作用,利用休息时间深入商铺集 中区域、社区等, 开展旺季营销 额存单、商户盈、智能 POS 等 重点产品宣传力度,并利用厅堂 拓宽服务和宣传渠道, 为旺季营 工作作出更大的贡献。

本报讯(记者孙阎河)目 销攻坚、完成既定目标夯实基

月讲评活动中,该支行各位 党员围绕当月旺季营销服务情况 强调全体党员干部及员工,要提 高思想觉悟, 团结一致, 朝着既 定目标发奋努力, 创新开拓, 坚 定信心,继续全身心地投入到旺 季营销工作中去。

该支行党员纷纷表示,通过 本次"争当旺季营销标兵"月讲 评活动,进一步明确了"岗位争 先进、业绩比贡献"的主题目 外拓活动,加大节节高2号、大标,提升了自身的思想水准和对 今后奋进目标的认识, 统一思想 和行动,增强了党支部的战斗力 微沙龙、宣传折页、宣传海报等 和凝聚力。今后,将继续努力工 方式向客户普及保险金融知识, 作,发挥党员作用,为旺季营销

工商银行荣膺"中国最佳私人银行"大奖

喜讯,在英国金融时报旗下《银 行家》(The Banker)及《专业 发挥工行在零售、资管、投行、 财富管理》(PWM)杂志开展的 科技等领域的整体优势,为客户 银行从众多同业中脱颖而出,荣 综合化、专业化的优质服务。 膺"中国最佳私人银行"大奖。

工商银行于2008年开办私人 银行业务,是国内首家经原中国 银监会批准持牌经营的私人银行场、全标的、全期限的资产配置 机构。今年是工商银行推出私人 需求。在此过程中,工行始终关 银行服务的第十年,经过10年的 注客户个性化需求,不断推出境 发展,工行私人银行业务取得了 外服务、专户服务、家族财富管 快速的增长,形成了较强的市场 理、私行黑金卡等各项创新业 目前已组建了超过5000人的专业 私人银行服务团队,并已将服务 网络延伸至境内所有地区以及境 外21个国家和地区。

与此同时, 工商银行近期也 对私人银行服务体系进行了大幅 理并重、自主产品与遴选产品并 块。 重、资产负债并重、境内外并

备专业化的投资管理能力和多元 化的产品体系,满足了客户全市 竞争优势和深远的品牌影响力, 务,持续走在国内私人银行业务 行"大奖也标志着工商银行的私 发展的前列。

银行致力于为高净值客户打造全《银行家》和《专业财富管理》 方位增值服务体系,现已依托工 银融e购构建了私人银行增值服 务平台,涵盖健康、商旅、财 升级,确立了客户经营和产品管经、传承、艺术、生活等多个板

未来,工行私人银行将秉承

本报讯 近日,从伦敦传来 重、金融与非金融服务并重等 "君子偕伙伴同行"的理念,传 "五个并重"的发展方向,通过 承10年以来的发展经验,发挥集 团优势整合全球资源,加快建设 精英人才队伍,加大创新发展步 全球私人银行评选中,中国工商 提供全方位、全视图、全流程、 伐,以打造"百年私行"为目 标,为高净值客户打造"投融资 在产品服务方面,工行已具 一体化、境内外一体化、公私一

体化"的私人银行服务体系。 英国《金融时报》是一家发 行国际性财经报纸的机构,旗下 的《银行家》和《专业财富管 理》杂志以独立性和权威性著 称,在国际金融界有着广泛的影 响力。此次荣获"最佳私人银 人银行业务进一步得到国际权威 在增值服务方面,工银私人 媒体的认可。2018年,除了获评 杂志的"中国最佳私人银行"之 外, 工商银行还获得《亚洲银行 家》《财资》《证券时报》《财富 管理》《每日经济新闻》等境内 外媒体评选的中国最佳奖项。

(工宣)



近日, 工 行焦作分行营 业部组织全员 开展礼仪及业 务技能服务培 训, 通过现场 模拟服务场 景、相互交流 心得体会等, 进一步增强整 体服务意识, 提高服务能 力。

秦立芳 摄

工行短波

工行焦作分行 实现2018年全年安全运营

2018年,工行焦作分行加强外 部欺诈风险的管理工作,不断 提升外部欺诈风险防范能力, 全年共防范10起外部欺诈风 险事件,实现了全年安全运

近年来,该分行高度重视 外部欺诈管理工作,分行领导 多次通过各种渠道进行安排部 署,并制定制度,明确职责, 实施季度考核,形成一级抓一 级、层层抓落实的责任机制。 同时,要求辖内各支行内控监 察员担任系统录入角色,以便 加强防范外部欺诈工作的领 导。在此基础上,该分行不断 时、有效进行处置。

本报讯 (记者孙阎河) 加强员工集中学习培训,提高 业务素质,其中重点学习《外 部欺诈风险信息系统用户手 册》及《真伪身份证识别》手 册,并邀请专家讲解外部欺诈 信息系统的概要、发展过程、 录入流程等知识,增强一线人 员鉴别真伪能力,使得员工业 务素质有了较大提高,全员防 范能力得到增强。

> 据了解,该分行还注重严 格执各类业务规章制度,在票 据、办卡、汇款高危环节实行 重点防范,严格按照操作规 程,认真细致办理好每笔业 务,确保了发现诈骗情况能及

工行焦作分行 成功营销一PPP项目贷款近2亿元

本报讯(记者孙阎河)日 由于技术问题,出现省分行中 报并成功获批辖内一重点生态 治理新建 PPP 项目贷款 12 亿 元,目前已发放到位前期项目 贷款近2亿元。

在第一时间了解到该生态 治理新建 PPP 项目贷款信息 后,该分行负责人亲自挂帅, 抽调多名骨干成立专项营销团 队,并针对项目特点制定专属 营销服务策略。最后,通过上 下联动, 多次上门对接服务方 案,最终以良好的信誉、诚恳 的服务、完善的方案得到客户 的充分认可。

在业务上报核准流程中,

前,工行焦作分行认真履行支 台核准意见与后台审批书意见 持地方经济发展的社会责任, 相左的情况。对此,该分行迅 抢抓机遇, 主动对接, 积极上 速沟通对接, 随时补充新资 料。之后,经过各方共同努 力,省分行两个部门之间发函 沟通确认后, 意见终于达成一 致, 仅用两个工作日即完成贷 款核准,效率之高再次赢得客 户称赞。

据了解,下一步,该分行 将尽快"抓落实、促成效",在 这一重点PPP生态治理新建项 目贷款条件落实到位的前提 下,确保贷款早日落地见效。 同时,还将继续扩大服务领域 和范围, 为该客户的上下游供 应商提供民营和小微企业项目 链融资服务。

工行焦作分行 成功办理首笔工银e贴业务

办理了该分行首笔工银e贴业 务200万元。

工银e贴产品是工商银行 在 "e-icbc" 3.0战略下推出的 线上票据贴现创新业务,能有 效解决传统贴现业务流程长、 业务资料繁、资金到账慢等问 题,通过秒批秒放款,为客户 提供高效、智能、灵活的票据 线上贴现服务,并不受相关条

件制约。 由于客观条件限制,很多 县域客户距离网点路途较远, 来往办理一次贴现业务至少需 要半天时间。因此,该分行将 县域客户作为工银e贴新产品 营销重点,第一时间对辖内支 行客户经理培训工银e贴新产 品功能及操作流程,以便于营 销人员实现精准营销。营销 中,该分行上下通过联动营

本报讯(记者孙阎河)进销,成功为我市一县域客户办 入营销旺季以来,工行焦作分 理了开户准入手续。在具体的 行抓住市场先机,将工银e贴 操作中,该客户在支行客户经 新产品作为抓手进行精准营销 理的指导下,当即实现了200 和服务,近日,成功为某客户 万元贴现资金几分钟就到账的 '奇迹",使得客户惊喜不已, 连连夸赞工银e贴操作简单、 到账速度快、工作人员服务效

工银e贴的推出是工行发 挥科技创新、推动金融科技赋 能中小企业的一项创新举措。 该分行首笔工银e贴业务的成 功办理,让客户有效地控制了 企业的财务成本,促进了票据 贴现业务效率的提升,通过减 少冗余, 打通痛点, 让客户实 现了简洁、高效的流程体验。 下一步,该分行将进一步扩大 工银 e 贴业务覆盖面,通过突 出工银e贴的便利性、时效性 增强获客活客能力,逐渐推广 和培养客户业务习惯,尽快实 现增量存量客户业务办理模式 的自助化。

工商银行焦作分行 组织参观家风家训教育基地

本报讯(记者孙阎河 通 等内容的何氏家规家训,极大 前,为抓好日常警示教育,接 受廉政文化洗礼,工行焦作分 行组织机关本部中层以上管理 人员和相关部室客户经理共60 心灵、触动心弦,特别是何塘 余人,到武陟何瑭家风家训教 育基地进行参观学习, 为各项 业务的健康发展奠定坚实的思

看了何瑭书屋何瑭明训馆、何 瑭纪念馆、何氏名人馆等展 厅,详细聆听了基地工作人员 有关何瑭一生廉洁奉公、刚正 格遵守党纪党规,学习传承优 不阿的事迹讲解,并深入学习 良家风家训,自觉锤炼廉洁品 了"公一世清正廉明,启后人 格,为全行各项业务发展作出 继承典范""让他一墙又何妨"

讯员皇甫卫民、常喜峰) 日 地感受了良好家训家风带来的 心灵熏陶和道德震撼。

参观结束后,大家一致认 为,何氏家族的家风文化润泽 重教、重礼、勤俭、修身的家 训令人敬仰,深深激励和鞭策 每一个人在今后的工作生活中 恪尽职守、勤奋敬业、廉洁修 参观中,所有人员先后观 身、廉洁齐家。大家纷纷表 示,回去之后,要结合目前开 展的集中警示教育和警示教育 谈话,不断提高党性修养,严 新的更大的贡献。

本社地址:集作市人民務890号 邮项编码: 454001 电话:办公室 3935143 总编室 8797251 通联部8797276 发行技能公司 8797255 报业传统公司 8797222 离产货均营销公司 8797333 印务公司3934290 本报员工新闻职业道德监督电话: 8797444 全年定价 588元 自办发行 广告发布登记 集工阁广发字(2019)001号 上期本报开印: 3:00 印完: 4:30 本社印务公司印刷