

# 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

### 工行短波

### 工行焦作分行 实现2018年全年安全运营

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”始终活力满满。

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，地面上没有一片果皮、纸屑；工作人员着装整齐划一，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、饮水机等服务设施一样不少；每个柜台前的凳子上都贴温馨提示：“请您尊重他人隐私”；在客户等候区，有4把椅子的后背上均写着“爱心专席”4个字；手机充电站设置在显眼位置，为不少客户解去燃眉之急；墙角桌边的绿色植物，让客户感

受四季如春的温暖；瓶装矿泉水、环保袋、眼镜布、灭蚊灯，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%，在省分行组织的第三方监测中位居前列，多名员工分别荣获省分行、市分行“优质服务明星”和“党员先锋”称号。

### 将心比心，把客户一直放心头

2018年4月下旬，一名姓张的女客户匆匆来到支行，声称自己的卡在当天11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。由于GIC为新业务，焦作地区尚未开办过。为了更好服务客户，理财经理与经验丰富的省分行营业部经办人员多次沟通联系，咨询业务所需资料、操作流程等，提前作好准

备。最后，让客户一次性顺利完成开户，成功办理了焦作分行全辖首笔工银加拿大GIC见证开户业务，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，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，并将支持绿色信贷、小微企业、个人住房和消费贷款等工行金融服务政策导向融入其间，通过进

社区、进园区、进高校、进农村、进军营，把优质金融服务送到客户身边。2018年八一建军节前夕，该支行举办“服务进军营”营销沙龙活动，受到部队官兵的热烈欢迎，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，开展“岗位学雷锋 时代当先锋”“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，聚人心激发内生动力

工作中，解放路支行更是创新性地以人为本的“家园文化”植入日常的服务管理工作中，积极推行“员工集体生日会”，加强员工之间的交流沟通，让员工充分感受到工行大家庭的

温暖；利用晨会和夜间培训平台，对服务工作中表现优秀的员工，送上鲜花或小纪念奖励，将人性化管理融入服务竞赛中；升级改造员工食堂，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、作贡献。

梧高风必至，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”，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）今年旺季营销开始以来，工行焦作民主南路支行把争揽储蓄存款放在第一位，实施强力营销与服务，取得了明显成效。据了解，截至1月末，该支行储蓄存款新增9000多万元，在焦作分行辖内支行中名列前茅。

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务方案，细化激励机制方案，鼓励员工每日晒业绩，及时考核兑现，并根据客户资金流向分类客户群体，做到一户一策，分渠道维护。同时，该支行以代发工资、分期付

款等上门宣传活动为抓手，拓宽获客、增存渠道，并实行主要负责人带头营销与维护服务，随时进行跟踪督导，以此调动员工积极行动，增强做好储蓄存款工作的责任意识，掀起比学赶超超业务劳动竞赛高潮。另外，该支行每周开展2-3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，下一步将重点检查服务情况，查找自身差距，解决实际困难，做好存量客户维护服务和新客户外拓工作，通过各种渠道，继续开拓储蓄存款新阵地。

### 工行焦作环城东路支行 开展争先创优月讲评活动

本报讯（记者孙阎河）目前，正值银行业旺季营销服务的关键时期。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”为主题的争先创优月讲评活动。讲评中，全行党员结合实际逐人进行发言，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，开展旺季营销外拓活动，加大节节高2号、大额存单、商户贷、智能POS等重点产品宣传力度，并利用厅堂微沙龙、宣传折页、宣传海报等方式向客户普及保险金融知识，拓宽服务和宣传渠道，为旺季营

销攻坚、完成既定目标夯实基础。

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进行了汇报，党支部书记点评了大家旺季营销的战绩和不足，并对下一步工作进行了具体部署，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和凝聚力。今后，将继续努力工作，发挥党员作用，为旺季营销工作作出更大的贡献。

## 工商银行荣膺“中国最佳私人银行”大奖

本报讯 近日，从伦敦传来喜讯，在英国金融时报旗下《银行家》(The Banker)及《专业财富管理》(PWM)杂志开展的全球私人银行评选中，中国工商银行从众多同业中脱颖而出，荣膺“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机构。今年是工商银行推出私人银行服务的第十年，经过10年的发展，工行私人银行业务取得了快速增长，形成了较强的市场竞争优势和深远的品牌影响力，目前已组建了超过5000人的专业私人银行服务团队，并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升级，确立了客户经营和产品管理并重、自主产品与遴选私人并重、资产负债并重、境内外并

重、金融与非金融服务并重等“五个并重”的发展方向，通过发挥工行在零售、资管、投行、科技等领域的整体优势，为客户提供全方位、全视图、全流程、综合化、专业化的优质服务。

在产品服务方面，工行已具备专业化的投资管理能力和多元化的产品体系，满足了客户全市场、全标的、全期限的资产配置需求。在此过程中，工行始终关注客户个性化需求，不断推出境外服务、专户服务、家族财富管理、私行黑金卡等各项创新业务，持续走在国内私人银行业务发展的前列。

在增值服务方面，工银私人银行致力于为客户打造全方位增值服务体系，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、财经、传承、艺术、生活等多个板块。

未来，工行私人银行将秉承

“君子偕伙伴同行”的理念，传承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，加大创新发展步伐，以打造“百年私行”为目标，为高净值客户打造“投融资一体化、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“最佳私人银行”大奖也标志着工商银行的私人银行业务进一步得到国际权威媒体的认可。2018年，除了获评《银行家》和《专业财富管理》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服务技能培训，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 通讯员皇甫卫民、常喜峰）日前，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余人，到武陟何塘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想基础。

参观中，所有人员先后观看了何塘书屋何塘明训馆、何塘纪念馆、何氏名人馆等展厅，详细聆听了基地工作人员有关何塘一生廉洁奉公、刚正不阿的事迹讲解，并深入学习了“公一世清正廉明，启后人继承典范”“让他一墙又何妨”

等内容的何氏家规家训，极大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心灵、触动心弦，特别是何塘重教、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，严格遵守党纪党规，学习传承优良家规家训，自觉锤炼廉洁品格，为全行各项业务发展作出新的更大的贡献。