

抗击疫情 我们始终在一起

强化网点服务 严格后台管理 开展人口排查

工行焦作分行努力确保疫情防控无死角

勇做“逆行者” 高效赢客户

工行焦作分行疫情防控期间成功发放项目营运期贷款4亿多元

本报讯(记者孙阔河)在近期疫情防控形势日趋复杂严峻的情况下,工行焦作分行根据总行、省分行近期关于疫情防控的一系列文件精神和工作意见,结合自身实际,通过强化网点服务、严格后台管理、开展人口排查等措施,确保疫情防控无死角。

营业网点是疫情防控的前哨阵地。鉴于目前疫情防控形式,该分行在所有营业网点张贴对外公告,公布各网点负责人手机号码。另外,该分行建立了服务应急机制,要求所有网点在依法合规、防控风险的基础上,做到急事急办、特事特办。特别是与防疫工作相关的捐款、疫情资金划拨、取现、转账、汇款等业务需求,必须无条件满足。而为了提前做好营业前准备工作,该分行

还提前对营业场所进行消毒,完整准备卫生防护用品,包括体温测量仪、口罩、手套、消毒液、洗手液等防控用品,并要求各网点营业的前一天对营业场所进行一次全面、彻底消毒。

为了切实增强防控意识,该分行要求各支行认真组织员工学习总行制定的《疫情期间网点安全营业提示“30条”》,严格进行个人防护,并对外张贴要求客户佩戴口罩进入网点的提示。而对于确需客户摘掉口罩进行身份核实的业务环节,要求员工耐心做好解释工作,快速、高效办妥业务。同时,该分行进一步加强自助设备管理的疫情防控,要求运营支持中心认真监测、巡查ATM运行情况,及时完成装卸钞、吞没卡、故障维修等处理,确保所有自动柜员机正常对外提

供服务,不得出现客户投诉现象。另外,要求各支行、各网点成立业务应急处理小组,对客户业务需求,特别是与防疫工作相关的业务需求,做到第一时间开展咨询答复、业务指导、应急处理等工作,杜绝出现客户投诉以及其他影响防疫工作开展情况的发生。

开展全口径人员排查是疫情防控的关键环节。本着对所有相关人员负责的精神,该分行实行针对本辖在职员工、离退休人员及家属、服务保障人员等各类人员常态化、负责任、全口径的深入精准排查和日报制度,对排查出近期以来去过武汉或与武汉人员接触的,做到应就医的就医,居家观察的居家观察,直到度过医学观察期,并视情况作出上班安排,防止发

生意外,确保万无一失。同时,为了准确排查统计各部门近期从外地返回工作驻地员工的实情,该分行密切关注所有从湖北及省内信阳、南阳、驻马店、周口、商丘、安阳等疫情较重地区回来的员工以及有感冒、发烧、咳嗽等症状的驻地员工。另外,该分行要求各支行各部门遇到疫情突发事件和紧急情况,第一时间上报省分行;要求各支行各部门一把手要切实负起疫情防控排查第一责任人责任,亲自安排,深入排查,按日督促,严防死守,坚决杜绝迟报、瞒报、漏报、虚报。对因重视不够、督导不力、消极应对、排查不实给工行疫情防控工作造成被动和不良影响及声誉风险的,将严肃追究有关单位、部门和管理

人员责任。

成立工作领导小组 建立防控应急机制

工行焦作分行 为疫情防控提供组织保障

本报讯(记者孙阔河)根据总行《关于成立中国工商银行应对新型冠状病毒肺炎疫情防控工作领导小组的通知》、省分行《关于成立中国工商银行河南省分行应对新型冠状病毒肺炎疫情防控工作领导小组的通知》,日前,工行焦作分行党委成立“应对新冠肺炎疫情工作领导小组”,负责全行疫情防控工作领导小组的组织领导,并全面启动疫情防控应急机制。领导小组组长由分行党委书记、行长马世良担任,领导小组下设办公室,分行内控保卫部、人力资源部、财务会计部、个人金融业务部、公司金融业务部、信贷与投资管理部、渠道管理部等为成员单位。

该分行要求,全行上下要切实提高政治站位,把疫情防控工作作为当前最重要的工作来抓,把思想和行动统一到中央政治局常委会会议精神和习近平总书记重要指示上来。要切实加强对金融服务的,在线下网点开辟绿色通道,对与疫情相关的拨款、汇划等业务特事特办;线上服务全面放开限额;做好自助银行服务保障工作,网银、手机银行小额支付限额全面放开,满足客户7×24小时快速办理资金汇划需求;对捐赠事项全免手续费;向中国红十字会等慈善机构账户捐款汇划,一律免手续费。

该分行强调,全行要严格落实工作作为中央财政拨款防疫疫情防治资金紧急拨付唯一银行渠道的重要责任,主动对接,靠前服务。同时,保持与联防联控部队等军队客户的紧密联系,随时提供应急金融保障服务。

该分行要求,所属各部门和各支行要切实安排好办公和营业场所疫情防控工作,加强对办公和营业场所的通风、灭菌消毒,做到重点区域、高峰时段增加消毒次数,因地制宜、分类施策,做好各类办公和营业场所的疫情防护。要作好员工和到店客户的体温检测,增强员工和客户的自我防护意识,尤其是一线网点员工必须佩戴口罩上岗。要切实关心关爱员工和客户的身体健康,对全体员工包括离退休人员以及提供清分、餐厅、物业保洁、保安等工作的外包服务保障人员,全面了解情况,准确掌握实情,加强监测、监控与统计、上报等工作。要严格落实疫情防控报告制度,实行政府与系统双向报告机制,对出现疑似症状的员工及家属,要立即排查和诊治,采取有效措施阻断传染源。要切实加强对值班值守工作,确保各类信息上传下达、各类文件流转迅速、准确,并符合国家和我行保密工作要求。要认真落实领导带班和24小时专人值班制度,坚决杜绝值班人员擅离职守现象。

该分行严格要求,要严肃组织纪律,切实防止因工作不到位导致声誉风险,在发生突发事件和紧急情况时,事发机构要在第一时间向省分行和市分行报告,严禁迟报、瞒报、漏报。要切实明确责任,实行一把手负责制。要教育引导全体员工保持高度警惕,从官方途径了解疫情信息,不信谣、不传谣,不得传播任何不实有害信息,坚决杜绝由此造成的不良影响。

工行人民路支行 节后营业第一天秩序井然

本报讯(记者孙阔河)2月10日是工行焦作分行人民路支行春节假期后的第一天营业。面对依然严峻的疫情,该支行员工早安排、早到岗、早消毒,合理引导客户办理业务,整个工作日都显得井然有序、秩序井然。

为了确保开业后的疫情防控严格到位,该支行根据上级行给出的时间表,提前对营业场所进行消毒,并完整准备体温测量仪、口罩、手套、消毒液、洗手液等疫情防护用品。特别是在网点营业的前一天,又对营业场所进行了一次全面、彻底消毒,其中重点是出入口、理财专区、智能服务及附行式自助服

务区、客户等候区、卫生间等公共区域以及客户经常接触的服务设施等。

营业期间,该支行严格按照总行《疫情期间网点安全营业提示“30条”》相关内容,督促网点员工做好个人防护,必须佩戴口罩上岗。同时,对外张贴要求客户佩戴口罩进入网点的提示,实名登记每个进入网点的客户,并根据监管要求,在确需客户摘掉口罩进行身份核实的业务环节,员工们则耐心做好解释工作,快速、高效办妥业务。

当天营业结束后,该支行又按要求对网点进行了一次彻底消毒。



图说工行

2月7日,工行焦作分行党委书记、行长马世良(左一)深入分行远程报警监控中心进行现场督导检查,了解远程报警监控运转、实时监测、应急值守和员工排班等情况,关切和问候值守人员防疫特殊时期自我防护、后勤保障等。张宵 摄

2月8日,工行焦作分行民主南路支行接到市某疾控部门急需资金3万元购买口罩的需求后,本着“疫情就是命令、防控就是责任”的服务使命,组织业务骨干快速奔赴工作岗位,在半个小时内就把口罩款汇入长垣某口罩厂家账户,确保口罩资金及时划到。王保路 摄

工行孟州支行为优质企业开立1012万元信用证业务

本报讯(记者孙阔河)日前,记者从工行焦作分行获悉,在当前疫情防控形式十分严峻的形势下,该分行所辖孟州支行以高效的服务,仅用一天时间就为当地一家外贸企业开立了6笔信用证,其中5笔为欧元,1笔为美元,折合人民币共计1012万元。为此,孟州支行得到了企业的高度赞扬。

2月4日下午,工行孟州支行接到当地一家外贸优质皮革公司客户的电话,称急需开



张宵 摄

立6笔信用证,5笔为欧元、1笔为美元。同时,该企业在电话中说,由于其他银行在疫情期间办理此项业务时间需要3天左右,无法满足企业的时效要求。他抱着试试看的心里,询问工行是否可以在2天之内办理完成。工作孟州支行员工得到企业求助电话后,迅速行动,联系前台及上级行多个相关部门,采取“线上+线下”

时间,就完成了从业务发起到业务审批的全部流程,及时顺利完成此项业务的办理。在得知业务办理完成后,该企业负责人感到非常惊讶和高兴。该企业负责人表示,在疫情防控严峻的时期,工行高效开展业务办理,充分体现了工行的担当精神和扎实的业务水平,不愧国有老牌商业银行的称号。同时,该负责人表示,今后企业的存款、国际业务和理财等各项业务均向工行倾斜。

同时,在调整延长休假后第一个工作日,该支行负责人即分别通过电话、微信的方式,第一时间联系财政、部队、医院、防疫等部门,了解各方防疫防疫资金需求,确保防疫资金划拨畅通无阻。另外,该网点负责人则积极联系私人银行客户,提醒客户做好个人防护,了解客户当前理财需求;信贷客户经理则积极联系近期贷款到期客户落实贷款归还以及到期质押手续安排,随时跟进各项业务发

展。同时,在调整延长休假后第一个工作日,该支行负责人即分别通过电话、微信的方式,第一时间联系财政、部队、医院、防疫等部门,了解各方防疫防疫资金需求,确保防疫资金划拨畅通无阻。另外,该网点负责人则积极联系私人银行客户,提醒客户做好个人防护,了解客户当前理财需求;信贷客户经理则积极联系近期贷款到期客户落实贷款归还以及到期质押手续安排,随时跟进各项业务发

本报讯(记者孙阔河)日前,面对严峻的疫情防控形势,工行焦作分行在严格执行各级政府的疫情防控要求下,牢牢秉承国有大行勇于担当的精神,充分发挥工行一贯的高效服务作风,逆行而上,上下联动,成功为国资委下属的当地某投资集团发放项目营运期贷款4.66亿元,圆满化解了该投资集团纳入政府隐性债务系统的发债融资到期债务风险,赢得了企业的高度赞扬,得到了市委、市政府的充分肯定,再一次树立了工行在当地的良好形象。

一直以来,该投资集团都是焦作分行重点维护和营销的客户之一。前不久,工行总行下发《关于化解融资平台公司到期融资风险的通函》后,面对疫情防控的严峻态势,工行焦作分行不退缩、不畏难,迎难而上,安排得力人员积极走访该投资集团,对接该投资集团公司纳入政府隐性债务系统的存量融资到期置换事宜。在得知该公司发债融资即将到期需要置换融资后,工行焦作分行领导班子高度重视,一致研究决定,面对疫情,更需为企业提供全面优质的服务,在关键时刻体现工行勇于担当的精神。

工行焦作分行行长、主管副行长第一时间对接投资集团主要负责人,成立了专业营销团队,并对照总行、省分行相关政策,立即展开相关资料的搜集工作。同时,积极与省分行多个部门协同联动,进一

步走访市财政局调查了解相关业务信息。特别是在得知多家同业机构同时在申报本笔业务后,工行焦作分行再次加大营销力度,积极协调各方资源,就本笔业务的落地倒排工期,要求所有参与部门和人员务必加快推进,在服务效率和质量上体现工行一贯的高效服务优势。很快,在省分行信贷前中后台及相关的大力支持下,在市分行营销团队的不懈努力下,顺利实现了贷款获批和落地。而在业务的营销办理过程中,所有参与人员都没有因为疫情而退缩,大家一方面严格按照要求进行自我防控,一方面与企业开展无缝对接,充分展现了一个老牌国有大型商业银行业员工的奉献精神。

该笔贷款成功投放,不仅及时化解了该投资集团纳入隐性债务系统的发债融资到期债务风险,而且为该投资集团提供了长期资金支持,有力盘活了企业的自有资金。该投资集团公司在当前严格疫情管控的形势下,工行还能提供如此高效优质的服务,感到十分钦佩和感动。

据悉,面对目前依然严峻的疫情防控形势,工行焦作分行正在全面总结此次业务办理的经验,并上下始终坚持以服务实体经济为本源的思想,继续发挥越是困难越向前的精神,为当地的社会经济发展提供强大的金融服务支撑。

工行焦作分行 防控疫情优化服务两不误

本报讯(记者孙阔河)新冠肺炎疫情发生后,工行焦作分行秉承疫情就是命令,防疫就是责任的工作使命以及客户为上的服务宗旨,努力做好疫情防控和优化服务两不误。截至目前,该分行员工没有发生一起疑似病例和确诊病例。同时,该行以高效优质的金融服务为各区财政局、区卫健委、各医院、各办事处办理19笔防疫资金拨付业务,金额共计413.22万元,全力支持了市疫情防控工作大局,用实际行动诠释了关键时刻的工行担当精神,得到总行官方微博和当地媒体的广泛宣传。

为了做好疫情防控工作,该分行及时召开疫情防控工作专题会,传达省分行领导讲话精神,并针对疫情防控工作,作出专题研究部署。同时,制定本部办公大楼防疫、人员进出管理制度,逐个落实责任人,确保全员健康安全度过疫情。在此基础上,该分行严格加强重点部位、重点区域的灭菌消毒、通风等工作,对在职工工、离退休人员和员工家属以及各客户服务外包人员进行每日排查;对进入营业场所的客户等外来人员,坚持进行体温检测,做好耐心细致

解释工作,避免出现因发热等异常情况导致营业场所被封闭的情况发生。

为了做好严峻疫情防控形势下的金融服务工作,该分行制定了各部门和各支行上班人员工作轮流排班制度,建立了疫情防控下的避免客户投诉机制,并第一时间完成了当前疫情防控企业信贷支持和普惠金融服务、严格管控资产质量和做好当前消费者权益保护、加强疫情防控单位的供财务服务保障等多项工作部署。同时,对红十字会等机构的捐款实行免收手续费,对各类有关防疫资金的划拨实行特事特办,并对医护人员、确诊及疑似病例,在严格把关的前提下实行延期还款,且不纳入不良贷款、不计入不良征信。另外,在确保员工安全、控制疫情的同时,做好旺季营销和资产质量两项重点工作。

为了确保疫情防控落实到位,该分行还建立了疫情防控微信工作群,实行零报告和日报告制度,要求每日16时前各支行、各部门领导负责在微信群中上报本单位员工情况。对有令不行、阳奉阴违、敷衍应付、失职渎职等行为,要求按照有关规定,严肃追究问责。

应对当前疫情 实行“居家办公”

工行民主南路支行积极探索金融服务新模式

本报讯(记者孙阔河)应对当前的疫情防控形势,各个网点作为各家银行金融服务的主阵地,该如何做到既能有效避免人流聚集,又能满足人们的金融服务需求呢?近期,工行焦作分行民主南路支行积极探索,创新性地开展了“居家办公”金融服务新模式,既降低疫情扩散的风险,又提升优质服务能力,深受广大客户的欢迎。

疫情发生后,工行焦作分行民主南路支行一方面认真落实上级行关于疫情防控的一系列

指示精神,对所有办公场所和营业网点、自助设备进行全面、彻底消毒,灵活安排网点工作时间,开展针对员工和到店客户的消毒和体温检测。一方面,采取员工弹性工作制,有针对性地认真做好旺季营销工作,确保特殊时期金融服务口碑良好,做到抗击疫情和旺季营销两不误。具体工作中,该支行采取网上办公的方式,将平时面对面的会议模式改为视频会议,迅速进行各项工作安排,随时跟进各项业务发

展。同时,在调整延长休假后第一个工作日,该支行负责人即分别通过电话、微信的方式,第一时间联系财政、部队、医院、防疫等部门,了解各方防疫防疫资金需求,确保防疫资金划拨畅通无阻。另外,该网点负责人则积极联系私人银行客户,提醒客户做好个人防护,了解客户当前理财需求;信贷客户经理则积极联系近期贷款到期客户落实贷款归还以及到期质押手续安排,随时跟进各项业务发

起等;个人客户经理则运用电话、微信、融E联等多种方式,编辑短信、发微信朋友圈向客户问候身体、交流防护经验建议、指导客户使用手机银行、指导客户开展手机疫情捐款等。

据统计,节后上班第一天,该支行10余名员工通过“居家办公”新模式,当天即实现新增活期存款110万元、新增理财产品58.7万元、购买基金2万元、购买“工银聚富”30万元的良好业绩。该支行负责人表示,面对疫

情采取的“居家办公”新模式实现了良好开局,不但总结出诸多“居家办公”新经验,也为疫情之后的业务开展提供了新借鉴。

据悉,“居家办公”金融服务新模式是在当前疫情防控特殊时期,工行焦作分行各个网点改进服务客户方式方法的成功探索之一,为未来调整劳动组合、改变客户结构、提升竞争力等积累经验。相信,随着各网点疫情防控期间优质服务的不深化,工行焦作分行还会为广大客户提供更多行之有效的新服务。