

本报记者 孙阎河

秋天是收获的季节！

宽敞平坦的村中道路、窗明几净的农家书屋、规范标准的村卫生室、整齐划一的连片光伏电板……历经三年多的时间，曾经无集体经济、无副业、无资源的温县黄庄镇刁李庄村，在工行焦作分行驻刁李庄村帮扶工作队的努力下，早已摘掉了省级贫困村的帽子，村中289户村民正在收获着满满的幸福。

坚持金融支持疫情防控、复工复产和脱贫攻坚并重，因地制宜，创新产品，加大信贷投放力度，共发放扶贫贷款2.79亿元，其中带贫企业贷款530万元，农户贷款2.73亿元，较去年同期增加2.62亿元。受疫情影响，某机械设备有限公司和某新材料有限公司产品销售不景气，资金短缺，该分行在了解情况后，分别为这两家企业发放经营快贷175万元和税务贷款300万元。如今，这两家企业招聘已经满负荷复工复产，而这两家企业招聘的7名建档立卡贫困户也在企业的兴旺发展中收获着劳动的快乐。

通过河南省扶贫产品名录采购农产品673239.3元，通过省驻村第一书记扶贫成果展销中心采购24819.2元，采购四川省扶贫农产品30898元，采购河南省洛阳市汝阳县内埠镇西金庄村农产品3790元，采购湖北省农产品65832元……这是工行焦作分行金融扶贫工作领导小组提供《2020年采购扶贫农产品统计表》中的一组数字。而这组枯燥的数字背后，却让不知多少贫困户收获着奔小康的希望。

在脱贫攻坚的路上，工行焦作分行始终是我市金融助力脱贫攻坚的“主力军”。这些年来，该分行党委坚决贯彻上级行和地方党委政府关于扶贫工作的指示精神，把金融助推脱贫攻坚工作作为自身履行社会责任的重大使命，专门召开扶贫专题会议，明确强化一把手负总责的责任

制，制定金融扶贫攻坚三年规划，号召全行员工为扶贫攻坚贡献力量。现在，他们也在分享着脱贫攻坚的累累硕果。

一枝一叶总关情

刁李庄村位于温县和沁阳、博爱三个县市的交界地带，交通不便，信息闭塞，村集体没有土地、没有企业、没有副业、没有资源，收入为零，为省级贫困村。面对全村百废待兴的局面，工行焦作分行帮扶工作队不等不靠，在分行党委的全力支持下，对村两委大院进行了翻新改造，新增办公桌椅和会议室设施，并建成农家书屋，率先开始文化入村、文化扶贫。同时，在全村安装了监控，协助完成村里的电网改造，帮助村里建成了卫生室，安装了健身器材。

为了彻底挖掉刁李庄村的穷根，驻村第一书记郑中校带头多方奔走，协调村里建成40千瓦光伏发电项目，每年可为村里增收4万元；利用专项扶贫资金，建成41.58千瓦光伏发电项目，带动14户贫困户脱贫；利用国家金融扶贫政策，采用户贷社用的方式将5户贫困户的政府小额贴息贷款15万元入股温县新泉种植专业合作社，实现每户每年分红1500元；按照集体受让中国太极拳博物馆固定资产，以返租运营公司获取保底分红的方式，把30万元折股量化给14户贫困户，使户均年增收400元至1500元。

现在，只要工作队到村里贫困户杨秀娥家中走访，她都会拉着的郑中校的手说：“郑书记，您可不能走啊。”

精准帮扶新举措

某机械设备有限公司是该分行温县支行的对公客户，在粮食烘干设备方面，工艺先进，国内领先，多年连续被评为质量管理先进企业、重合同守信誉企业。除了生产经营外，该公司总能以高度的社会责任感支持当地县委、县政府的扶贫工作。特别是针对当地的贫困村，该公司专门招聘了3名建档立卡贫困户，帮助他们实现脱贫。不过，受疫情影响，该公司复工复产以来资金紧张，生产经营陷入困境。了解到该情况后，该分行积极与企业对接，掌握企业资金需求，向企业推荐工行结算贷、税务贷等普惠产品。5月份，该分行通过温县支行成功为企业发放经营快贷175万元，全力支持企业复工复产，快速帮助企业渡过了难关。

某新材料有限公司是该分行解放路支行的客户，公司产品出口美国、英国等国家。除了生产经营正常外，该公司以高度的企业责任感和社会爱心，在政策上扶持贫困户，并针对修武县贫困村专门招聘建档立卡贫困户4名。同时，在疫情期间，先后向修武县王屯乡与焦作市卫健委分别捐款10000元，并向所在地村庄捐赠价值15000元的健身设备。受疫情影响，该公司资金流动受到一定影响，为支持企业复工复产，渡过疫情难关，今年6月，工行焦作分行向该公司发放税务贷款300万元，从根本上解决了客户的资金周转困难。

以上两家企业仅仅是工行焦作分行在脱贫攻坚工作中涌现的部分典型案例，但却充分展示了该分行在扶贫攻坚工作中的新举措、新成效、新气象，充分展示了工行在落实中国银保监会及河南银监局相关安排部署、凝聚脱贫攻坚合力、实施金融精准扶贫的成就。

“春暖行动”暖人心

消费扶贫“春暖行动”是中国工商银行金融助力扶贫攻坚的一项战略性举措。为了高标准落实总行、省分行精神，工行焦作分行积极开展“春暖行动”，帮助贫困地区克服疫情影响，多渠道解决农产品滞销难题，促进贫困户稳定增收。

活动中，该分行结合实际，将全年目标任务进行分解，确保专项资金购买四川通江、南江、万源、金阳等4个总行定点扶贫县农产品的占比不低于年度任务数的10%。同时，兼顾省分行定点扶贫村汝阳县内埠镇西金庄村农产品采购。在采购种类上，将扶贫产品放在首位，加大对贫困县农产品购买力度，扩大对食堂食材、员工福利和慰问品的采购面。

为了确保“春暖行动”不走过场，该分行专门下发通知，反复强调消费扶贫是金融精准扶贫的重要组成部分，要求所辖各支行充分认识做好贫困县农产品采购对于高质量开展消费扶贫、助力打赢脱贫攻坚战的重大意义，提高政治站位，扛牢使命责任，加强组织协调，统筹安排扶贫农产品采购计划，有序推进扶贫农产品采购。另外，明确将消费扶贫情况纳入全行精准扶贫考核中，按季通报各支行消费扶贫完成进度，并纳入金融精准扶贫工作及办公室专业条线考核中。

如今，四川金阳的青花椒、河南汝阳的干香菇都是工行焦作分行员工最喜爱的食材。

严格疫情防控 强化金融服务 全面落实责任

工行焦作分行安全平稳度过国庆中秋假期

本报讯（记者孙阎河）在刚刚过去的国庆、中秋假期，工行焦作分行根据市委市政府、总行和省分行及监管部门相关要求，精心部署，提早安排，一方面严格落实各项疫情防控措施，一方面高度强化金融服务，并全面落实各项责任制度，全辖所有网点未发生任何安全责任事故，顺利平稳度过了新冠肺炎疫情发生以来的第一个市民出游高峰。

面对当前境外疫情持续扩散蔓延、外防输入压力不断加

大、疫情形势依然严峻复杂、防控任务依然艰巨繁重的态势，针对双节期间人员流动性加大、聚集性活动增加的特点，该分行各部门、各支行严格出行管理，要求所有员工原则上不要前往国内近期曾被国家卫健委通报的疫情中高风险地区。如确需出省，必须按干部管理权限履行相关审批手续并报备。同时，提醒所有员工出行期间必须严格服从旅行目的地新冠肺炎疫情防控工作的有关要求，注意选择正规、卫生条件较好的酒店或餐厅，备足免洗

消毒液、消毒湿巾、口罩等物品，注意与他人保持距离、勤洗手，到密闭和人群密集处要佩戴口罩。

为了给客户提供更加便捷、高效的金融服务，双节期间，该分行合理统筹安排辖内网点营业时间，并充分发挥工行强大的“自助+智能”服务优势，保障自助服务供给。同时，成立应急小组，健全应急服务防疫响应机制，及时将发现的各类问题解决在萌芽状态。各支行和网点则根据客流变化弹性排班，科学部署

劳动岗位组合和对外窗口配置，确保服务质效不下降，并通过线上线下渠道提前将网点营业时间、业务受理范围等通知广大客户。同时，加强厅堂服务力量配备，强化网点分层服务，提升客户服务体验。

责任意识是防范问题提升服务的关键。今年国庆、中秋假期，该分行全力完善制度建设，增强稳定责任意识，要求各支行、各部门认真贯彻落实总行、省分行做好双节期间各项

工作的相关部署，严格落实党政同责、一岗双责、齐抓共管的工作要求，对重点部位、重大危险源、安防设施运行情况逐级开展全面排查，对假期停业的办公场所实行封闭管理，严格执行24小时专人值班制度。同时，强化柜面对客户办理业务真实性、完整性、合规性的审核，强化单位结算账户、核算要素等重点环节的管理，加强现金营运安全管理、现金业务运营应急管理，为全行业务的安全平稳运营提供了坚强的制度保障。

图说工行



近日，工行焦作分行首家“劳模创新工作室”在建设西路支行正式授牌，进一步弘扬劳模和工匠精神，发挥劳模示范效应和“传帮带”作用，培养更多的优秀技术人才，助力工行业务创新和转型发展。张闪闪 摄



近日，工行焦作分行行长马世良（右三）带队到温县黄庄镇刁李庄村走访慰问，实地察看捐赠资金建设的“幸福院”工程情况，并向“幸福院”赠送电视机、冰箱、热水器等物资。薛陆成 摄

工行环城东路支行

成功发放首笔“跨境贷”

本报讯（记者孙阎河）工行焦作分行环城东路支行按照总行和省分行普惠经营导向，不断加大普惠贷款投放力度，支持民营小微企业复工复产。日前，该支行成功为我市一家小微企业发放首笔“跨境贷”200万元。

账款周期长、资金占用大、可抵押资产少等诸多问题一直是进出口小微企业融资的障碍，而常规的贷款产品很难满足企业资金需求。“跨境贷”是工行与海关总署（国家口岸管理办公室）合作，通过国际贸易

单一窗口，运用大数据技术为优质进出口小微企业创新推出的一款线上融资产品，也是国内银行业第一款利用大数据技术主动授信、服务进出口企业的纯信用线上普惠贷款，具有纯信用无须抵押、银行主动授信、线上办理、自助提款、额度循环、利率优惠等诸多特点。为了让更多企业了解“跨境贷”，该支行深入企业，了解需求，介绍产品，扩大授信，受到了辖内小微企业的普遍欢迎。

前不久，该支行获悉，随着复工复产力度的不断加大，一

家进出口小微企业的经营趋势好转，产品销售订单突增，急需购进大量生产用原材料，但是由于前期受疫情影响较大，企业正为筹集资金发愁。为此，该支行负责人马上与企业负责人取得联系，并抽调专人上门对接，在了解企业具体情况后，立即开辟绿色通道，仅用三天时间，就完成了从收集整理资料、建立信贷关系、评级授信、到与审批人员沟通解释、贷款手续审批等一系列相关流程，成功为企业发放“跨境贷”200万元，迅速解了企业燃眉之急。

工行解放路支行

为辖内企业发放贷款7800万元

本报讯（记者孙阎河）长期以来，工行焦作分行解放路支行创新服务方式，延伸服务内涵，与辖内企业普遍建立了良好银企关系。日前，该支行成功为辖内重点企业发放流动资金贷款7800万元，为企业融资需求提供了强力支撑，获得了企业高度认同。

日前，在走访过程中，该

支行了解到辖内一家企业有融资需求，立即组成专业营销团队，深入挖掘重点客户融资需求，紧密跟进维护，强化深度合作。尤其在上级行领导与各部门的通力指导和协调下，通过多次走访，根据企业实际情况，为其量身定制了金融方案。随后，为加快推动项目早日落地，该支行与

上级行上下联动，在风险可控的前提下，给予全力支持，确保了这笔贷款的顺利审批和有序发放。

该支行高效的业务办理能力赢得了客户称赞。下一步，该支行将继续促进与企业的全面业务合作，加深与其他项目的联动营销，最大限度地实现银企双赢。

工行动态

工行焦作分行开展节前案件风险自查活动

本报讯（记者孙阎河）为了确保安全平稳度过国庆、中秋假期，双节前夕，工行焦作分行按照上级行指示精神，认真组织开展“防范案件风险、提升合规水平”自查活动，以此强化内控制度建设，增强员工合规意识，防范金融风险和金融

违法犯罪。活动中，该分行组织员工认真学习省分行《关于开展“防范案件风险、提升合规水平”自查活动的通知》精神，明确要求各单位高度重视此项活动，精心组

织、周密部署，严格制订工作方案，深入全面开展自查活动，确保各项活动要求落到实处。同时，该分行按照活动的措施要求和涉及的责任部门，明确部门分工和责任，要求各部门负责人靠前指挥、直接参与、亲自部署，对存在的问题，坚决做到全覆盖、零容忍，使自查活动切实达到提高员工合规意识水平的目的。另外，自查活动中，该分行深入挖掘问题，剖析问题成因，及时进行总结，确保达到举一反三的效果。

工行民主南路支行开展“合规文化宣传月”活动

本报讯（记者孙阎河）为进一步推动合规文化建设，提升合规管理水平，营造良好的依法合规经营氛围，日前，工行焦作分行民主南路支行在辖区全面开展“合规文化宣传月”活动。

活动中，该支行为进一步树牢合规理念，推动合规文化建设与经营发展和队伍建设深度融合，认真组织学习省分行《关于开展“合规文化宣传月”主题活动的通知》精神，并分别利用晨会、夕会和员工大会、组织员工学习总行和省分行各项规章制度。同时，围绕主题活动内容，进一步落实支行部门、网点负责人的履责责任，要求班子成员分别深入一线持续开展活动，助力打造风控有效、合规有力的银行。

为扩大活动效果，该支行发挥合规标兵的带头引领作用，组织合规标兵开展合规文化宣讲，积极营造自觉合规主动合规的文化氛围。同时，在营业部大厅LED屏幕上滚动播放合规宣传标语、在网点大厅播放合规建设宣传视频、制作张贴合规文化宣传海报、走上街头设立合规文化宣传咨询点，进一步扩大宣传范围。

通过此次“合规文化宣传月”活动的开展，该支行不仅让员工了解了更多的法律法规知识和职业操守准则，还提升了自身的合规管理水平，防范和杜绝了各类违规行为的发生，营造了依法合规经营的良好氛围，推动各项业务健康、有序发展。

工行民主路支行“五会服务”提高客户满意度

本报讯（记者孙阎河）工行焦作分行民主路支行一切以客户的需求为出发点，在规范操作的基础上，要求员工从细节入手，努力做到会听客户的声、会说客户的话、会交客户的心、会办客户的事、会想客户的“安”，以“五会服务”来提高客户满意度。日前，在上级行日常服务监测中，该支行客户满意度名列前茅。

为做到会听客户的声，该支行要求员工采取“静听”与“动听”相结合的方式，认真听取客户意见和建议。一方面，在营业网点设立意见簿、意见箱，“静听”客户意见；一方面，以举办客户联谊会、座谈会和上门走访等形式，虚心纳谏，“动听”客户建议。结合实际，及时对服务工作不足之处加以改进。

为做到会说客户的话，该支行不断强化员工服务语言艺术和技巧的培训，要求员工从每日开门迎接第一批客户的第一句礼貌问候语开始，“请”字当头，“谢”不离嘴，并尽可能在回答客户问题时，把规范性服务用语融入到家常话的聊天中，进一步拉近与客户之间的距离，在最短时间内与客户取得情感上的沟通。

为做到会交客户的心，该支行要求员工站在客户的角度上想问题，真诚和客户交朋友，了解客户需求，熟练掌握各项业务产品知识和操作技能，为客户解除后顾之忧，并定期电话回访，在生活上给予客户更多的关心。

为做到会办客户的事，该支行在营业网点实行功能分区，设置现金区、非现金区、理财区、大客户室，配置ATM、多媒体自助终端、业务演示电脑服务设施，为客户提供电子银行服务、自助服务、引导服务、上门服务 etc 等适应不同客户需求的综合化、多功能化服务，让客户在办理业务时更加便捷，最大限度地方便客户。

为做到会想客户的“安”，该支行要求柜面人员、大堂经理在客户办理柜面取款、设立密码等业务时，必须及时提醒客户注意保护好自已的卡号、密码、身份证号码、电话号码等有关重要信息，防止被别有用心之人窃取。同时，通过营业网点张贴告示、发放宣传资料、LED屏循环播放等方式，宣传个人信息保密常识，增强客户的防范意识，保障客户资金信息安全。