焦作日报
中国工商银行焦作分行 焦作日报社 联办
2011年9月28日 星期三
第16期

工商银行专刊

特邀统筹：蒋正忠
特邀编辑：邱桂枝 湛冬梅
统　　筹：芦凤海
责任编辑：翟　艳
组版编辑：杨　杰
责任校对：胡玉成 李　兰
周刊热线：2281467

加强组织 狠抓服务 强化联动 考核激励

工行焦作分行中间业务跨越式发展

本报讯（记者**李冬露** 通讯员**蒋正忠**）翻开工行焦作分行今年前8个月的中间业务“成绩单”，记者不由眼前一亮：实现中间业务收入9400万元，同比增长4800多万元，增幅107%，收入计划完成率、同比增幅全省系统双第二；市场占比连续8个月获可比银行三个第一，即总量第一、增量第一、增幅第一。

数据是最有力的证明。今年年初以来，工行焦作分行认真落实上级行对中间业务工作的各项部署要求，继续深入贯彻“全面发力、重点突破、巩固优势、加快创新”的中间业务发展战略，加快发展、加快转型，实现了中间业务的持续、快速、跨越式发展，受到省行通报表彰，并在全省中间业务工作会议上作了典型交流。

加强组织，强力推动。该分行坚持将中间业务作为一把手工程，早动手、早安排，详计划、精统筹，层层动员、全面发力，拉高标杆、加压驱动。迅速建立完善了组织推动、业务联动、激励约束、学新用新四项机制，及时谋定而动了四项举措：一是大员抓、抓大员，落实责任、明确目标、激励鞭策“三管齐下”，纵向到底、横向到边。二是充分发挥中间业务委员会的总牵头、总协调、总督导、总考评作用，各司其职、各负其责、齐抓共管，实行日统计、周通报、月总结、季点评。三是强化条线推动，PK块块争先，力促全行心往一处想、劲往一处使，大力发展中间业务。四是抓两头带中间，及时推广先进经验和典型做法，及时帮扶指导进度靠后者，形成勇争一流、不甘居后的发展氛围。

狠抓服务，拓展客户。今年年初以来，该分行明确了“真情服务赢客户”的中间业务发展思路，组织开展了多项服务营销活动，充分利用工行强大的计算机网络及快捷、便利的结算系统和实时清算、网上银行、电话银行、银证通等先进的服务手段，增强客户对新产品、新业务、新手段的认知和认同，开拓新兴市场，挖掘客户资源，迅速增加了业务交易量和清算、结算、代理等品种的中间业务收入。同时，该分行充分利用当地资源优势，着力进行存款、贷款、信用卡等多项营销竞赛活动，并依据市场环境变化，积极推动理财、托管、财务顾问、电子银行等新兴业务的发展，满足各类客户现代化、多元化的金融服务需求。

强化联动，联营增收。为了更好地深入市场、服务客户，该分行强化联动营销，多领域、多渠道开拓中间业务收入新来源，为中间业务可持续发展奠定基础。个人业务条线突出抓好个人结算业务服务、各类个人理财服务、代理基金保险服务、借记卡放量营销，以及个人贷款、私人银行客户、电子银行业务、银行卡业务的联动营销和业务高渗透服务，着力提升个人金融中间业务收入对全行中间业务的贡献度和拉动效应。对公业务条线坚持支行与部门每周半天例会制，讲效果、讲提效，适时总结点评、学新培训、完善举措和抓好信贷卖方市场契机，同时强化对公和个人业务联动、资产业务带动等，进一步提高了对公中间业务的创效能力。

强化激励，机制发力。该分行通过修订完善经营绩效、竞争力、费用挂钩等考核办法，明确政策、明确重点、明确导向。加大了支行市场竞争力考核办法和经营绩效考核办法的中间业务指标考核权重；实行全产品计价与重点产品计价相结合的措施；将中间业务目标纳入部门绩效工资考核中，有办法、有考核、有兑现；将中间业务完成进度纳入管理团队执行力效能评议考核，抓头头、头头抓，抓团队、团队抓；对完不成年度中间业务收入目标的单位鞭策促进等，充分调动了全行上下发挥优势、发展中间业务的积极性。

强化转型推动 实施推新发展 深度开拓市场

工行焦作分行个人贷款业务发展势头强劲

本报讯（记者**李冬露** 通讯员**张毅、湛冬梅**）今年年初以来，工行焦作分行坚持以提高市场竞争力和综合贡献度为目标，以精细化经营管理为手段，加强转型推动，实施创新发展，深度开拓市场，有效推动了个人信贷业务的快速健康发展。截至8月末，该分行个人贷款余额达17.8亿元，占全行各项贷款总额的23.6%，同比提高3.42个百分点；较年初新增3.7亿元，全省排名第三；个人贷款总量、增量持续保持可比银行同业双第一。

强化转型推动。该分行从优化信贷结构、加快转型发展的高度来认识个人信贷业务的发展，继续坚持和完善个人信贷业务发展“一把手”负责制，认真分析研究当前宏观调控政策和经济形势，制订切实可行的个人信贷业务发展计划。并结合发展实际，统筹部署安排营销策略活动，组织相关部门加强沟通协作，发挥整体联动优势，形成业务发展合力，以着力提高个人贷款在各项贷款中的比重为核心，推动个人信贷业务快速转型发展。

深度服务市场。该分行全方位转变营销服务理念，变“坐商”为“行商”，多渠道搜集信息，深层次了解客户，积极挖掘优质个人信贷客户资源，搞好营销服务。一是组织个人客户经理上门走访房产开发商、汽车经销商等，实地了解其经营状况和融资服务需求，对有市场潜力、有发展前景的企业实行一对一的宣传推介服务，全力拓展个人住房贷款、汽车消费贷款等业务市场。二是组织营销小分队走出去，深入各支行辖区周边的商品交易市场、批发市场等，逐户走访市场业主和商户，通过缜密的市场调查掌握第一手资料，打好营销商户贷款的基础性工作，并有针对性地制订满足商户融资服务需求的个人贷款营销方案，深入挖掘个人经营贷款的优质客户市场。三是积极主动加强与我市规划局、国土局、房地产管理等部门和房产开发企业的沟通交流，第一时间了解掌握新开发房地产项目信息，逐个落实项目进展情况，实行项目动态跟踪和分析，适时跟进提供营销服务。

推新重点产品。该分行积极推新实施重点产品营销策略，突出发展以个人住房贷款、汽车消费贷款、优质客户信用贷款及质押类的低风险贷款为主打的重点产品，最大限度地满足不同客户的个贷服务需求。一是大力发展个人住房贷款业务，重点支持实力强、资质高、信誉好的开发企业，积极营销服务优质开发企业的重点优质楼盘。二是密切跟踪社会新的消费需求热点，大力拓展以个人房产抵押为主要担保方式的个人综合消费贷款及个人房屋抵押贷款业务。三是学新用新扩大个人经营贷款业务范围，针对不同专业市场商户融资的不同需求，不断优化个人贷款流程，创新发展了房地产抵押担保模式、商铺抵押模式、商户联保模式等多种融资担保方式，加快个人经营贷款和个人小额贷款增长拓展。截至8月末，该分行个人小额贷款与经营贷款余额达3.8亿元，较年初新增2.8亿元，占全行个人贷款新增总量的73%，个人小额贷款、个人经营贷款总量、增量均居同业第一。

深入联动服务。该分行紧紧围绕理财金账户、网上银行、牡丹灵通卡等核心品牌，为个人信贷客户提供包括个人贷款、个人网银、理财产品等在内的高层次、多内涵、个性化的“套餐”服务，最大限度地满足个人客户的金融服务需求，推动个人贷款业务与其他个人金融业务产品的良性互动和协调发展。

创新考核激励。该分行积极推进落实业务指标管理责任制，进一步完善考核办法，把个人信贷营销任务分解到支行和相关部门，纳入绩效工资分配考核。通过实施以服务卓越、激励到位、鞭策有力、突出发展为核心内容的个人信贷营销考核奖励办法，充分激发全行员工的积极性，强力推动个人信贷业务的又好又快发展。

近日，工行河南省分行高级风险专家黄亚昭莅焦调研。调研期间，黄亚昭参加了工行焦作分行2011年度党员领导干部民主生活会，到分行监控报警中心和部分营业网点进行了现场指导，并检查了安全保卫工作。图为黄亚昭（中）和工行焦作分行行长张书宝（左一）在监控报警中心考察安全防范报警监控联网系统运行情况。

杨　杰　摄

◆服务与品牌

拾重金不昧新佳话 可信赖银行不虚名

本报记者　李冬露
本报通讯员　何水平

最近几天，一个工行客服热线95588转来的表扬电话，在工行焦作人民路支行员工中传为佳话。这究竟是咋回事？

事情还得从半个多月前说起。

9月4日10时15分左右，人民路支行5号窗口的柜员张丽梅在电脑上处理完一笔业务后，不经意抬头向窗外望了一眼，却意外发现柜台上放着几沓厚厚的百元大钞，周边却空无一人。咦！这是谁的钱？

张丽梅急忙叫来值班大堂经理，经过清点，这几沓百元大钞共有4万元。“大约10分钟前，有一个客户在我的窗口办理取款业务，共取现金9万元，其后没有别的客户支取大额现金，估计是该客户粗心大意遗失的。”张丽梅仔细回忆。随后，经过调阅监控录像，发现这4万元现金的确是10分钟前该客户取款时粗心大意掉落的。

此时，客户可能还不知道丢钱了，一旦发现肯定非常着急。练就了“想客户所想、急客户所急”工行人服务品格的张丽梅，这时就有一个念头，必须尽快找到重金失主，物归原主。张丽梅将客户遗失的4万元现金妥善保管后，及时通过电脑查找客户信息，并于第一时间与客户取得了联系。

一个小时后，该客户返回网点。原来，该客户取完现金后，将其分成两摞，当其数完第一摞5万元现金放入袋中后，正好一个朋友打来电话，他接完电话后便急冲冲走了，却把另外一摞4万元现金掉落在柜台上。查证无误后，张丽梅将4万元现金返还给客户。该客户拉着张丽梅的手激动地说：“真是太感谢你了，工行员工的服务品质没得说，工行的确称得上是百姓可信赖的银行！”

为了感谢张丽梅拾金不昧的高尚情操和该支行的优质服务，客户离开后特意拨打了工行客服热线95588，对张丽梅和工行焦作人民路支行进行感激表扬和高度赞美。

◆基层快讯

工行孟州支行：优服务　促提升

本报讯（记者**李冬露** 通讯员**汪虹昱**）今年年初以来，工行孟州支行积极采取有效措施，狠抓网点服务品质与运行质量提升。一是利用开展“员工谏言”活动的契机，组织各部门员工利用班后会时间，对服务与运行两个专题进行讨论。二是从省行邀请客户服务专家开展专题培训，提高员工的服务技能。三是制定奖惩办法，加大奖励力度，促使员工增强服务意识、减少业务差错。四是开展“服务明星”评选活动，每月各网点评选出一位“服务明星”，支行予以奖励，激发全行员工的工作热情。经过一系列措施的实施，该支行服务质量明显提升，客户满意度不断提高。

工行沁阳支行：强安保　防风险

本报讯（记者**李冬露** 通讯员**司茂新**）今年年初以来，工行沁阳支行紧紧围绕业务经营中心，坚持认真做好新形势下的大安全大保卫工作，建立完善了以行长为组长的全面风险管理领导小组，健全各项内控机制和安防工作机制，制定安全防范措施，落实安防责任，强化风险防控，并将全行的大安全大保卫工作纳入考核体系。同时，该支行制订安全教育学习计划，认真开展外域典型案件的警示教育，不定期组织营业网点开展突发事件预案演练，提高全行员工风险防控能力，为全行各项业务的快速发展提供了坚实保障。

◆权威发布

工行电子银行业务客户数率先超1亿

今年上半年，中国工商银行电子银行客户规模和业务量稳步增长，企业网上银行、个人网上银行和手机银行客户分别比上年末增长14.2%、11.4%和30.8%，并成为国内首家个人网上银行客户突破1亿户的商业银行。客户基础的不断壮大直接带动了电子银行业务的快速增长，今年上半年，该行的电子银行交易额超过100万亿元，同比增长了21.8%，其中个人网上银行和手机银行交易额分别增长了37.1%和387%，在国内同业中的领先优势持续巩固。

目前，工商银行电子银行已经树立并巩固了产品功能最丰富、客户数量最多、市场占比最大、效益最好的国内同业领先地位，成为工商银行核心竞争力的重要组成部分，不仅为提升工商银行经营效益和服务水平作出了突出贡献，而且为客户创造了新体验、新价值，赢得了社会各界的广泛赞誉，多次获得国际知名媒体“全球最佳企业银行网站”、“全球最佳存款服务网上银行”等奖项，并连续8年获得美国《环球金融》“中国最佳个人网上银行”奖项。

李　辑

工行焦作分行

深化三项创新 加快做强电子银行业务品牌

本报讯（记者**李冬露** 通讯员**毋晶格**）工商银行的电子银行业务品牌，素有方便快捷、安全可靠、国际一流之美誉。今年年初以来，工行焦作分行从理念创新、营销创新和服务创新入手，进一步强化工作措施，加大推动落实力度，着力提升电子银行服务品牌美誉，加快做大电子银行业务市场。今年前8个月，该分行新增个人网银客户4.5万户，全省排名第二；新增手机银行客户2.9万户，全省排名第六；新增企业网银客户1100多户，同比增幅12%。

理念创新，增强电子银行业务发展活力。该分行从转变观念和加强电子银行产品整合入手，对内举办电子银行专业培训班，对电子银行业务产品知识开展拉网式的普及性培训，确保全员特别是一线员工全面掌握电子银行产品的特点、功能等，为客户提供准确、到位的电子银行服务。对外在学校、企事业单位等举办专业知识讲座和体验式营销活动，通过与客户“分享式”体验网上银行、电话银行、手机银行等产品的功能，让客户感受方便快捷、安全可靠的电子银行金融服务，使“金融e通道”深入人心。

营销创新，拓展电子银行业务增长空间。该分行不断扩大电子银行营销宣传，通过户外广告、电视、报刊，媒体记者体验活动等，开展立体式、全方位、多层次的品牌优势造势宣传，升华品牌形象，把电子银行功能齐全、安全易用、注册简便的特点传导给广大客户，有效扩大了客户群；积极创新营销方式，通过理财沙龙、客户座谈、主动邀约等多种方式，加强与各类优质客户之间的沟通联系，提高中高端客户渗透率，有力地拓展了电子银行业务的增长空间。

服务创新，提升电子银行业务服务品牌。该分行细分市场，依据不同客户的年龄、偏好、职业、受教育程度、收入等标准进行分类，实施有效的市场定位，提高电子银行客户的产品享用率。此外，该分行注重服务多样化，以电子银行产品捆绑营销为手段，为客户提供全方位、多层次的服务，并对重点客户提供一对一的特色服务方案，解决客户的现代化经营管理难题，以优质服务赢得客户的认同。

工行焦作分行充分利用各种渠道积极开展“征信主题宣传月”活动。图为近日该分行解放路支行大堂经理认真向客户宣传征信知识。

吴　明　摄

工行贵金属业务：助您轻松掘金

本报记者　李冬露
本报通讯员　熊维君

黄金一直被看成是财富的象征，由于黄金的保值性，民间历来就有“藏金于民”的风俗。在预期通货膨胀的经济形势下，人们急于寻觅更安全、更稳定的投资方式，个人黄金投资悄然升温，特别是近年来国际市场黄金价格不断上扬，黄金投资已逐渐成为个人理财投资的热门品种。

为了发挥黄金等贵金属价值储藏的优势，满足广大客户的理财需求，近年来，中国工商银行相继推出了五大品种共计90多款的贵金属产品，以方便客户实现贵金属投资，达到投资多元化、资产合理配置的目的。

本期“走近工商银行，体验现代金融生活”，记者邀请工行焦作分行的专家将向您介绍贵金属产品的特性，助您轻松掘金！

“贵金属主要包括黄金、白银、铂金、钯金等，目前工商银行对个人开通的贵金属业务主要是以黄金和白银为投资标的。个人投资者可以通过工行提供的平台实现对黄金和白银实物产品的投资、账户贵金属的交易、贵金属递延的交收业务以及和黄金挂钩的理财产品等。”工行焦作分行结算与现金管理部的熊维君向记者介绍了工行的贵金属业务。据了解，工行目前的贵金属业务主要包括五个主要品种，分别是品牌金银销售、如意金积存、账户贵金属、代理实物黄金和代理实物黄金递延。

品牌金包含各种规格的“如意金”实物金条、“如意金钱”等。其中，“如意金”实物金条包括20克、50克、100克、200克、500克和1000克等六个规格，“如意金钱”包括0.5盎司、1盎司两个规格。工行对“如意金”实物金条提供回购业务，客户如果想将手中的如意金条变现，只需同时携带相关的质量证书到工行指定的回购网点办理。

如意金积存俗称“黄金定投”业务，客户可通过签订协议，选择每月固定投资一定金额（最低200元起）或一定克数的黄金（最低1克起），实现长期的黄金积存，也可以根据资金状况进行不定期的主动购买，进行黄金积存交易。客户积存黄金达到一定克数后可在营业网点提取相应规格的“如意金条”。

账户贵金属业务即我们通常所说的“纸铂金、纸黄金和纸白银”，客户可通过工行个人网上银行，在每周一7时至周六4时进行不间断交易，也可以在一天内多次进行交易，交易资金实时结算。

代理实物黄金业务是指工行凭借与上海黄金交易所共同构建的黄金交易系统，根据个人客户委托，代理进行的实物黄金交易、资金清算及实物交割。客户开通了工行个人网上银行并开通代理实物黄金交易账户后即可进行相关交易。

代理实物黄金递延交易是上海黄金交易所开办的黄金延期交收交易中的一种，客户只需15%的保证金即可进行交易，可选择合约交易日当天交割，也可以延期至下一个交易日进行交割，是一种黄金现货交易的新模式。

面对如此繁多的贵金属产品，对于投资者来说，我们该如何选择适合自己的投资方式？熊维君告诉记者，不同贵金属投资方式特色各异，投资者需根据自己的投资目的和抗风险能力选择适合的品种。比如品牌金业务，其投资门槛较低（金条最低20克起，金币最低0.5盎司起），特别适合于有黄金收藏需求的投资者以及有馈赠需求的个人客户；如意金积存业务长期投资可分散价格风险，实现“小积累、大财富”，较适合正在财富积累期的投资者。但是，代理实物黄金业务则适合于资金量较大、具备一定黄金投资经验、有实物黄金投资需求的客户，如私营企业主、商铺老板、企业高管及具有多年黄金、股票、外汇投资经验的专业投资者。

如今，越来越多的市民将贵金属产品作为收藏、保值、增值和馈赠亲朋好友的首选礼品，真金白银产品备受追捧。选择工商银行贵金属产品，必将助您轻松掘金。

走近工商银行 体验现代金融生活
记者体验工行系列产品报道之十一