

# 工行焦作分行“十个必须”推进可持续快速发展

本报讯（记者李冬露 通讯员蒋正忠）工行焦作分行认真贯彻落实总行姜建清董事长到河南分行视察讲话和省行干部大会精神，着力做到“十个必须”，持续深入推动可持续快速发展，力争用2到3年时间把焦作行打造成为全省系统优秀分行。

实现可持续快速发展必须坚持发展战略。全行上下要牢牢坚持并强势推进“实施提升工程、构建优秀分行”这一发展战略不动摇、不懈怠，矢志不移地加快各项战略措施的实施，通过持续快速发展，早日实现构建优秀分行的美好愿景。

实现可持续快速发展必须坚持总体要求。要以发展速度“高于系统平均水平、高于同业”和“五争三保”为总体要求和更高标准，紧密结合自身经营发展实际，确保在各项业务整体持续快速发展的前提下，对未高于全省系统平均水平和高于同业的业务指标，抓紧制订赶超计划和强力措施，力争用最短的时间赶上并超过全省系统平均水平和高于同业，夺回和确立市场领先地位。

实现可持续快速发展必须坚持发展信念。切实增强使命感，抢

抓中原经济区建设所蕴藏的巨大市场和重要商机，向上级行争取更多的资源投入促进经营状况持续好转；切实增强危机感，重点针对经营难题和发展较为缓慢的业务指标，迅速采取措施，为全行实现可持续快速发展作出最大努力；切实增强责任感，本着对工商银行负责、对全体员工负责的态度，持续提升发展速度。

实现可持续快速发展必须坚持优化结构。着力优化资产结构，积极配置贷款资源，加快形成合理有序的信贷发展布局；着力优化负债结构，大力促进机构存款、公司存款、储蓄存款和同业存款的协调稳定增长；着力优化收益结构，继续深入落实中间业务发展策略，大力发展投资银行、国际业务、资产管理、黄金租赁等创新型业务；着力优化客户结构，在保持客户总量快速增长的同时，把提升优质客户和有效客户占比作为工作的重中之重；着力优化费用结构，将有限的经营资源投向重点区域、产品和机构，提高资源配置效率；着力优化渠道结构，加快网上银行、手机银行和自助银行等电子渠道的发展，加快现有网点的综合化进程和新增网点的建设进度；着力优

化人员结构，制订人员优化的目标、计划和措施，推动人力资源配置结构发生明显变化；着力优化班子结构，通过对班子年龄、知识和专业等结构的优化，增强班子的凝聚力和号召力。

实现可持续快速发展必须坚持深化改革。进一步深化县支行行政改革，加紧完善鼓励县域支行达标升级、变革发展的一揽子政策措施，尽快把县域支行培植成为全行新的业务发展和利润增长极。进一步深化运行体制改革，加快业务集中处理改革进程，确保逐步实现对公非现金业务和个人非实时业务的全部集中，全面提升业务运行效率。进一步授信审批垂直集中改革，确保按时、按要求完成个人和法人业务授信审批的全面集中，全面提升信贷业务授信审批效率。

实现可持续快速发展必须坚持用新观念。要树立创新的观念，努力适应新的形势变化和监管要求，在实施发展战略中注入创新的观念、思路和举措；增强创新的勇气，树立占据市场竞争主动权的信心，把握客户需求变化，不断超越自我；加大用新的力度，在公司、机构、个人、投资银行、资产管理等业务板块中强化“组合应用+整合营

销”，在用新中开拓优质市场和增加优质客户；变革创新的模式，适应各类客户金融服务需求多元化的要求，采用“1+N”形式，快速为企业客户提供包含本外币信贷融资、现金管理、融资顾问、风险管理等全面金融资产服务方案，对私人银行客户和中高端个人客户建立“行商”支持“坐商”的模式等。

实现可持续快速发展必须坚持以人为本。加快完善建立员工工作职业发展、薪酬激励等机制，在深化运行体制改革，加快业务集中处理改革进程，确保逐步实现对公非现金业务和个人非实时业务的全部集中，全面提升业务运行效率。进一步授信审批垂直集中改革，确保按时、按要求完成个人和法人业务授信审批的全面集中，全面提升信贷业务授信审批效率。

实现可持续快速发展必须坚持改进作风。牢固树立科学的发展观和正确的政绩观，扎扎实实搞经营，实实在在谋发展，真正做到眼前利益与长远利益、发展速度与质量、经营规模与经营效益的有机统一。要进一步查找和反思工作中存在的问题，狠抓存在问题的整

改落实，使可持续快速发展取得更加扎实的成效。

实现可持续快速发展必须坚持提升服务。实行服务工作“一把手”工程，思想上高度重视，出实招、求实效；重点解决客户排队问题，对网点客户排队情况进行深入调研，认真梳理客户排队时间，针对不同时段列出逐月降低的目标；大力压降客户投诉，以解决客户排队时间长等投诉为重点，继续实施服务投诉专项治理；着重提高服务效率，根据客户流量及时调配窗口，通过实行弹性排班制、弹性窗口，实现快速高效服务；加大服务宣传力度，树立良好品牌形象。

实现可持续快速发展必须坚持从严管理。始终坚持业务发展与内部管理“两手抓、两手都要硬”的方针，确保依法合规、稳健经营。进一步强化风险防控，牢固树立全面风险管理理念，突出对风险的事前防范和事中控制，增强案防工作的前瞻性和有效性。进一步强化执行效能，重点强化责任约束，着力营造“令行禁止、雷厉风行”的干事创业氛围。进一步强化廉洁从业，坚决控制和纠正各种不廉洁行为。

## 增强合规经营意识 筑牢廉政思想防线

工行焦作分行启动“规范行为、廉洁从业”主题教育活动

本报讯（记者李冬露 通讯员方军）9月20日，工行焦作分行召开“规范行为、廉洁从业”主题教育活动动员大会，在全行范围内正式启动了为期2个月的“规范行为、廉洁从业”主题教育活动。

此次主题教育活动是该分行近期的一项重点工作，要求各支行、各部门一手抓业务发展，一手抓活动开展，以活动开展促进业务发展，用经营成效反映活动成果。各级管理人员要站在讲政治的高度加以认识，要主动担当教育者，也要甘愿当受教育者；既要认真组织，也要参与其中，切实做好表率。全行要提高认识，切实增强党风廉政建设案件防范工作的紧迫感和责任感，保持反腐倡廉和案件防范工作的高压态势，坚定不移地把党风廉正建设和案件防范工作推向深入，为各项业务又好又快发展提供强有力的保障。

开展“规范行为、廉洁从业”主题教育活动的方法步骤和重点主要有三个方面。一是加强学习。通过多种形式组织全行上下认真学习《廉政准则》、《国有企业领导人员廉洁从业若干规定》、《银行业金融机构从业人员职业操守指引》等规定，增强合规经营意识，筑牢思想道德防线。二是自查自律。发动全体员工紧紧围绕履行“一岗双责”、经营作风、贷款审批、财务制度管理、干部管理等方面开展自查自纠；各级管理人员、客户经理及关键岗位人员还要围绕“八个严禁”、“52个不准”等内容进行自查自警。三是完善措施。各支行、各部门和每个岗位都要按照“规范行为、廉洁从业”的各项要求，抓紧细化措施，着眼于防微杜渐、防患于未然，完善落实长效机制。

为使活动达到预期效果，主题教育活动要合理安排，统筹安排，确保业务发展和活动开展两不误。要加强教育，广泛宣传，采取多种形式加强对管理人员、客户经理以及重要岗位人员的廉洁从业教育，加大理想信念、职业操守、行为规范和道德法纪的宣传力度，努力营造廉洁从业的良好氛围和社会形象。

## 工行焦作分行积极开展征信专题宣传月活动

本报讯（记者李冬露 通讯员常晓英）为了促进信用体系建设，提升公众信用意识，推动社会信用体系建设，根据中国人民银行焦作市中心支行的统一部署，工行焦作分行进一步加大征信知识宣传力度，9月份在全行范围内集中组织开展了征信专题宣传月活动。

为确保活动扎实有效开展，工行焦作分行成立了专门的活动领导小组，对活动进行精心组织、统筹安排，采取多种形式，借助不同载体、全方位、多角度向公众宣传征信知识，提高公众对征信的认知度。一是充分发挥营业网点分布广、一线员工接触群众多的优势，在各个网点张贴宣传海报、悬挂宣传标语，利用网点LED电子显示屏滚动播放宣传口号，并在网点门前设置咨询服务台，向

客户发放宣传资料，工作人员现场解答客户提出的关于征信方面的相关问题等，积极主动向广大客户进行征信知识宣传，营造出了“守信激励、失信惩戒”的良好氛围。二是在大力开展网点阵地宣传的同时，分行各个业务部门充分利用为客户办理业务的有利时机，主动向各类企业、私营企业主、个人客户等广泛宣传征信知识，强调企业和个人的诚信记录将直接影响企业和个人的各类经济活动，积极引导其关心自身信用记录，关注自身信用行为，并自觉养成良好的信用行为习惯。三是工行焦作分行开展的征信专题宣传月活动不仅进一步普及了个人征信知识，而且进一步强化了客户的征信观念，较好地促进了全市人民信用意识的逐步提升。

十月十一日，市委常委、常务副市长赵建军（右三）到工行焦作分行调研。



### ◆基层快讯

## 工行沁阳支行 倾力支持企业发展

本报讯（记者李冬露 通讯员董志强）为更好地满足各类企业的融资需求，今年年初以来，工行沁阳支行不断创新工作思路，着力拓展融资渠道，在确保信贷业务快速发展的同时，有力地支持了县域经济和辖区企业发展。截至9月末，该支行已累计发放贸易融资贷款2.24亿元、中小企业贷款5400万元，办理银行承兑汇票贴现4000多万元，签发银行承兑汇票4080万元。

为扶持辖区企业做大做强，该支行成立专门的融资服务工作领导小组，实行专职客户经理负责制，建立多层次营销服务体系，采取横向、纵向联动营销，为企业发展提供有力的信贷资金支持。以沁阳市辖区内的纳税大户为重点，以沁北工业园区为基础，逐乡镇、逐企业全面开展市场调研，对信誉良好、有发展前景的优质企业，提供融资、理财、结算、购汇等金融服务“套餐”。及时了解辖区企业的融资需求，在确保依法合规的前提下，简化贷款审批手续，为小企业开辟绿色通道。实施目标跟进，采取成熟一户、发展一户的营销策略，对成熟企业密切联系、沟通，上下联动，强势营销，并落实人员、落实责任，提高业务办理速度，确保在最短时间内贷款发放到位，全方位助推企业搞好经营、加快发展。

## 工行博爱支行 全面防范内控风险

本报讯（记者李冬露 通讯员李仁立）今年年初以来，工行博爱支行采取多项措施，进一步完善机制，合规经营、规范操作，不断提升内控案防水平，确保各项业务稳健发展。一是强化学习培训，通过组织学习《员工违规行为处理规定》、《员工行为动态管理实施办法》等有关规定，进一步强化内控管理，提高员工业务素质，防范内控风险。二是结合近期监管部门通报的典型案例和金融案件和案例，对易发案环节、重要岗位等进行深入细致的排查，加大防抢防盗工作力度，落实案防工作部门责任人，防患于未然。三是强化风险监控，重点从业道德、制度建设、监督检查三个方面构筑案件防范的长效机制。四是进一步抓好员工思想行为动态排查工作，从源头上降低案件和重大差错事故发生的可能性，为各项业务发展保驾护航。

### ◆权威发布

## 工行竞争力 连续四年居国内银行首位

近日，《银行家》杂志正式发布了《2011中国商业银行竞争力评价报告》。报告显示，中国工商银行凭借2010年度的优异表现，连续第四年名列全国性商业银行核心竞争力排名榜首，并在今年的全国性商业银行竞争力评价排名中夺冠。同时，工商银行还获得了由《银行家》杂志评选的“2010年度最佳商业银行奖”。

2005年以来，《银行家》杂志每年都以《中国商业银行竞争力评价报告》的形式，将中国商业银行竞争力的研究和评价结果向公众公开披露。今年《银行家》第七次发布的竞争力年度报告，以后金融危机背景下的中国银行业为研究对象，以客观数据和事实为基础，运用更加科学的分析方法，并通过大量的实地调研，对各商业银行核心竞争力和财务评价两项指标体系进行综合分析评估。评价结果表明，在17家全国性商业银行中，工商银行核心竞争力和财务实力的综合排名均居首位，显示了该行在中国商业银行的竞争格局中的领军地位。其中工商银行在发展战略、风险管理、信息技术、市场影响力等主要评价指标上均得到了单项最高分，并以较大的优势领先同业，充分反映了该行近年来持续提升的核心竞争力和财务实力。

## 提升对账服务效率 确保客户资金安全 工行焦作分行客户网银对账工作成绩斐然

本报讯（记者李冬露 通讯员李锐利、湛冬梅）企业网上银行对账是工商银行新推出的一种安全、及时、快捷、高效的对账方式，既能够有效减少客户往返银行的时间，又能够大幅提升银企对账工作效率，确保客户资金安全。今年年初以来，工行焦作分行始终坚持“以客户为中心”的服务理念，着眼于为广大客户提供优质高效的对账服务，积极采取多项措施提高企业网上银行对账客户覆盖率，持续深入推进客户网银对账工作顺利开展。截至9月末，该支行网银对账客户占比稳步增加，并连续多月实现网银自助对账点击率100%，客户网银对账工作取得良好效果。

加强网银对账宣传推广。该支行对开通网银对账功能的客户实行包人包户跟踪服务，重点关注其网银对账情况，积极主动和客户进行沟通联系，特别是对未及时网银对账的客户，大力宣传银企对账工作的重要性和工行网银对账安

全、方便、快捷的优势和功能，提高客户对网银对账的重视程度，以及对网银对账功能的了解和认知，引导其自觉养成通过网银对账的良好习惯。加强网银对账培训指导。该支行认真落实对客户网银对账的培训指导工作，对账人员上门走访客户，现场帮助客户下载网银安装程序，现场演示讲解网上银行对账业务操作流程，辅导企业财务人员熟练使用网银对账，提供“手把手、面对面”业务支持和指导。针对部分客户网银对账功能不能正常使用等问题，及时向上级行和相关业务部门反映并尽快解决，确保客户网银对账渠道畅通。此外，该支行通过送教上门、现场辅导等多项措施，认真抓好对账人员及前台柜员的培训工作，提升基层网点人员对账水平和对账成功率。

加强网银对账服务维护。该支行不断加大客户网银对账服务维护工作力

度，建立定期联系服务客户制度，将客户反馈情况登记详细台账，做到了解客户、熟悉客户；同时组织对账工作人员多深入企业，勤回访企业，加强与企业财务人员的沟通联系，确保企业财务人员懂流程、会操作、防风险，不仅有力保障了企业的资金安全，而且推动了全行网银对账业务的有序发展。

## 工行焦作民主路支行

# 实现储蓄存款与理财业务双提升

本报讯（记者李冬露 通讯员湛冬梅、范伟）今年年初以来，工行焦作民主路支行以扩大客户规模和调整客户结构为重点，以满足广大客户的理财服务需求为中心，以抓好理财产品营销为抓手，着力做到“五个突出”，实现了储蓄存款与理财业务的协调发展和同步提升。截至9月末，该支行储蓄存款较年初增加7100多万元，累计销售理财产品3.2亿元，储蓄存款增幅和理财产品销售均名列市行前茅。

突出一个“早”字，抢抓旺季机遇，搞好宣传推介。储蓄存款工作作为银行的基础业务、支柱业务，是各家商业银行竞争的焦点。今年年初以来，该支行就及时部署储蓄存款工作，抓机遇、早动手、抢先机，充分

利用春节前后资金回流高峰期等黄金时段，投入大量的财力、物力、人力，用于储蓄存款的宣传营销，全行37名员工跑社区、走市场、进商店，挨家挨户地拜访客户，了解信息，将储蓄存款工作做早、做好、做深入、做扎实，为全年各项业务的加快拓展开好头、夯基础。

突出一个“带”字，开展捆绑营销，实现同步发展。该支行充分发挥理财产品对储蓄存款的带动作用，加大营销宣传力度，针对不同类型客户，推出一个“早”字，抢抓旺季机遇，搞好宣传推介。储蓄存款工作作为银行的基础业务、支柱业务，是各家商业银行竞争的焦点。今年年初以来，该支行就及时部署储蓄存款工作，抓机遇、早动手、抢先机，充分

产品的良性互动，该支行对理财产品销售情况设立台账，每月初列出当月即将到期的客户清单，指定专人负责通知客户，提前了解客户的投资理财需求，做好服务对接。今年前9个月，该支行月均营销理财产品100多笔3000多万元。

突出一个“本”字，强化柜面服务，抓好阵地营销。网点是服务客户的直接窗口，服务技能的高低是直接

影响客户满意度的重要因素。为提高营业网点柜面服务水平，增强营业网点同业竞争能力，该支行积极采取多种形式加强对柜员的业务培训、技能培训，提高柜员的业务素质，力争以准、快、好为客户提供的服务。此外，该支行推行了大堂识别、柜员识别、行长再沟通维护的识别营销服

务制度，柜员和大堂经理在办理业务时不是一办了之，而是不失时机地与客户进行沟通交流，提供咨询服务，既营销新客户，又不流失老客户，较好地稳定了储蓄存款基础。

突出一个“心”字，提高思想认识，增强客户忠诚度。为了不断增强客户的信任度、忠诚度和贡献度，该支行进一步提高全行员工的思想认识，使员工始终以客户利益为重，把产品营销给最适合的客户，使客户收益最大化；采取登门拜访、邀请到贵宾理财中心等形式与高端客户近距离接触，了解他们的需求并在最短时间予以满足；客户经理及时将中高端客户信息、产品使用情况等录入系统，全面梳理完善客户信息和档案，了解客户资金动向等信息，并根据季

### ◆服务与品牌



为更好地服务市民群众和企事业单位，工行焦作分行在孟州市新增设了一个营业网点——桑坡支行，并于9月30日开始对外营业。目前，该分行在孟州市的网点已增至3个，使广大客户能够尽情享受设施完备、环境优美、方便快捷的现代金融服务。图为该分行行长张书宝（右三）陪同孟州市有关领导和企业客户代表参观新网点。

牛晓霞 摄