

工行焦作分行倾力支持地方经济发展

今年前三季度累计各项融资 33.3 亿元，净增各项贷款 11.1 亿元

本报讯（记者李冬露 通讯员蒋正忠）今年年初以来，工行焦作分行充分发挥国有大型商业银行的融资主渠道作用，以促进地方经济建设为己任，最大限度地争取上级行的信贷资源和规模倾斜，进一步加大贷款融资的投放力度，全力满足大型、中型、小微企业和个人客户的资金服务需求。据统计，今年前三季度，该分行各项贷款余额达 76.6 亿元，持续保持可比银行同业第一；较年初新增 11.1 亿元，增幅 17%，同比增加 2.5 亿元，增幅 29%，提前并超额完成市委、市政府下达的年度目标；累计投放各项融资 33.3 亿元，有力地支持了焦作经济社会快速发展。

做好“大”字文章，推进重点项目建设。该分行认真履行大型商业银行在促进地方经济发展、社会进步和劳动者就业方面的社会责任，紧紧抓住焦作经济快速发展的大好机遇，用足、用好上级行信贷政策，把握好信贷投放的结构与节

奏，坚持全面开发、重点营销策略，积极支持重点企业、大型企业和城建项目发展，同时全面落实绿色信贷政策，进一步加大对新材料、新能源及节能环保行业的信贷投入力度。先后向焦郑城际铁路、焦作中燃天然气工程项目、风神轮胎、中原内配、中轴集团、吴华宇航、卓立烫印等重点企业和项目提供了融资支持。今年前三季度，该分行累计为重点企业和项目融资 16.2 亿元，较好地满足了我市重点项目建设融资需求。

做好“中”字文章，拓展中型信贷客户。该分行积极抢抓上级行大力拓展中型信贷客户市场的政策机遇，高度重视，认真部署，多次组织召开专题会议研究推进中型客户市场拓展工作，认真梳理、细分中型客户市场和群体，制订详细的营销服务方案，有的放矢地开展营销工作，有的放矢地开展营销工作，紧紧围绕我市高新技术产业园区、县域经济开发区等产业园区，以及大型企业供应链客户，有目

标、有步骤、有重点地拓展中型企业客户。同时对存量优质信贷客户进行梳理，对电力、煤炭等行业贷款余额较大而工行业务占比相对较低的中型企业逐户调研分析，一户一策搞好营销服务，实现信贷突破并逐步扩大业务合作领域。今年前三季度，该分行中型客户拓展全省系统第一，受到省分行通报表彰。

做好“小”字文章，支持小微企业成长。在对优质大型、中型企业提供金融支持的同时，该分行始终坚持“抓大不放小”，将支持小微企业发展作为一项长期的可持续发展战略和工作重点。专门出台了推进小微企业金融业务发展意见，在全行构建全新的小微企业专业化经营机制，从财务资源配置和激励考核方面给予倾斜。着力提高小微企业金融服务水平，加强与经贸、工商、税务等部门的沟通联系，将符合上级行信贷政策导向、富于成长性、发展前景看好的小微企业和

核心企业的上下游小微企业都纳入到融资服务的范围中。完善评级、授信办法和评估、审查、审批流程，以信贷业务为纽带，以综合服务为抓手，助力多家小微企业加快发展、成长壮大。今年前三季度，该分行小企业信贷业务呈现放量增长的良好态势，累计投放小企业融资业务 124 户、金额 10.3 亿元；小企业贷款余额达 8 亿元，贷款客户达到 134 户；小企业信贷客户净增、贷款净增全省系统第三。

做好“个”字文章，拉动个人消费与经营发展。该分行在传统的个人住房、个人商用、个人综合消费贷款的基础上，大力推出汽车消费、存贷通、信用卡大额消费分期付款等多款个人贷款品种，全方位满足不同个人客户的融资需求。针对个体工商户融资额度低、需求时间短的特点，该分行积极组建营销服务小分队，深入多家批发市场、商品市场，大力宣传推介个人经营贷款业务，搞

好业务产品对接，提高个贷服务水平。截至 9 月末，该分行个人贷款余额达 18.4 亿元，较年初新增 4.4 亿元，存量、增量持续保持同业第一，个人贷款业务呈现出了可持续快速发展的良好势头，同时极大满足了私营业主和广大居民的融资产品需求，有效拉动了我市消费与个人经营发展。

做好“新”字文章，拓宽融资服务渠道。该分行从市场导向和客户需求出发，积极探索融资业务发展新路子，着力加快融资业务产品创新用新和服务推广的步伐。想方设法将工行新的融资品种与企业需求进行有效对接，大力拓展“网贷通”、商品融资、应付款融资、信用证及其项下融资等新兴业务，着力提升融资新产品的使用率和覆盖率，多手段、多渠道、多形式支持各类客户加快发展。今年前三季度，该分行累计办理网贷通 1.9 亿元、贸易融资 5.2 亿元、国内信用证 11.2 亿元等。

本报讯（记者李冬露 通讯员湛冬梅、熊维君）工行焦作分行积极采取有效措施，深度挖掘法人理财业务客户资源，大力拓展市场份额，全行法人理财业务在较短时间内实现了跨越式发展。据统计，该分行 8 月、9 月两个月累计销售法人理财产品 13.2 亿元，9 月末法人理财存量达 7.5 亿元，较 7 月末上升 5.1 亿元、增幅 213%。

领导重视带动。该分行将法人理财业务发展作为三季度的一项重点工作，加强组织领导，成立了由分行主管领导任组长，结算与现金管理部牵头负责的法人理财业务服务营销领导小组和工作组，定期不定期深入各支行、各网点，现场督导法人理财产品服务营销。各支行也将此项工作列入一把手工程，实行支行行长或主管行长负责制，充分调动全行上下的服务营销积极性，为稳步推进法人理财业务的快速发展奠定了坚实的组

织基础。搞好营销促销。为进一步增强广大客户对工行法人理财业务的认知度，该分行在各个营业网点组织开展了形式多样的营销宣传活动，在《东方今报》、《焦作日报》和焦作电视台开展了为期 100 天的记者体验活动宣传，还以产品收益较好、流动性高的理财产品为重点，张贴宣传海报，摆放展架及宣传材料，现场解答客户咨询。同时还策划举办了多场法人理财产品业务推介会，邀请众多优质客户参与，由分行结算与现金管理部的专业理财经理、产品经理等向客户讲解理财产品知识，激发客户的购买热情，促进理财销量的稳步提升。此外，该分行对即将到期的法人理财产品，指定专人通过短信、电话等方式告知和提醒优质客户，方便客户合理调配资金或连续购买产品，确保了客户收益最大化。

强化培训指导。为进一步提升一线人员对法人理财业务的服务营销素质，该分行进一步加大该业务的培训指导力度，在每期理财产品下发后，由结算与现金管理部专人负责当期各款产品结构、特点、优势等进行分析研究、对比和总结，并及时下发给各支行营销促销，使各支行和客户经理能够根据不同客户的理财需求，有针对性地提供个性化服务，推介适宜其购买的理财产品，着力实现银客双赢。

开展竞赛活动。该分行按照上级行的统一安排部署，认真组织开展“坐拥财富，独享其成”结算与现金管理专业重点产品营销竞赛、法人理财专项营销竞赛等活动，定期通报各网点竞赛活动进展情况，加大对法人理财业务的营销激励力度，在全行范围内营造出了大力营销法人理财产品的良好氛围。

权威发布

工行短信客服业务量超 140 万笔

想要了解银行业务问题的时候拿起手机发送短信到指定的客服号码，很快就可以收到所咨询问题的详细回复，这种新颖的银行服务方式最近在都市白领中流行起来。中国工商银行这种创新的服务模式自推出以来，很快受到客户的接受和认可，已经成为该行一个重要的服务渠道。据统计，今年前 8 个月，该行已累计为 114.5 万名客户提供了短信客服服务，业务量已超过 140 万笔。

据工商银行相关负责人介绍，短信客服是该行提供的 7x24 小时全天候、不间断的服务渠道，客户无需办理任何业务注册申请，只需将咨询内容发送至 95588，即可获得专业的解答和帮助，操作非常方便快捷。客户通过短信客服不仅可以随时查询自己的开户行信息，获取最新的

金融资讯，还可以咨询工商银行的各类业务，免去拨打电话的不便，节省往返银行柜台的时间。除了通信运营商收取的短信通信费外，工商银行的短信客服不收取任何费用，最大限度降低了客户业务咨询成本。

为确保短信客服的服务效率和准确性，工商银行专门组建了一支业务精通、素质优秀的短信客服团队，并根据客户咨询热点及业务变化，形成了短信客服业务问答知识库，基本涵盖了客户日常咨询的问题。同时，该行还依托强大的信息科技技术，打造了高性能的业务处理平台，通过相似短信搜索与批量回复等功能提高人工坐席的服务效率。目前，该行短信客服平均处理时长为 50 秒，单日最高业务处理量超过 2.8 万笔。

李 辑

工行网售火车票交易金额接近 1000 万元

记者昨日从中国工商银行获悉，十一黄金周期间，全国铁路旅客通过该行互联网售票支付系统成功支付火车票款近 5.5 万笔，交易金额接近 1000 万元，为广大旅客假日出行购买火车票提供了很大的方便。自 6 月 11 日我国第一张网售铁路客票通过工商银行网上银行成功支付并顺利出票以来，通过互联网购买火车票并在线支付票款的新型购票方式快速普及，其中 9 月份单月通过工商银行互联网售票支付系统成功支付的交易金额已超过 3000 万元，较 8 月份增长超过 70%。

工商银行相关负责人告诉记者，随着全国铁路动车组在 9 月底全部实现互联网售票，该行已可以为全国所有 G、D、C 字头的动车组列车提供互联网售票支付服务，网售火车票在线支付业务将会有更大的发展。据介绍，通过互联网购买火车票并通过网上银行支付车

票款十分方便快捷。旅客只要登录中国铁路客户服务中心网站（www.12306.cn）注册，根据提示查询并预订车票后，即可通过开通网上银行功能的工商银行完成在线支付，铁路部门将会把车票信息以邮件或短信形式发送给购票人，旅客可以凭借身份证认证信息前往各铁路售票点领取纸质车票。在乘车站和下车站都具有第二代的居民身份证检票条件的京津城际和京沪高铁本线车站，旅客还可以凭购票时所使用的乘车人有效第二代居民身份证原件，直接通过车站自动检票机办理进、出站检票手续，享受快捷的绿色购票服务。

据悉，铁道部将于今年年底前对所有列车实行互联网售票。对此，工商银行将继续大力推广互联网售票服务，为广大旅客提供更多多元化的电子购票服务，方便旅客购票乘车。

李 辑

工行焦作人民广场支行 优质服务客户 稳存增存俱佳

本报讯（记者李冬露 通讯员朱江峰）工行焦作人民广场支行始终把增加存款作为加快经营转型、加快规模发展的重点工作来抓，从全力以赴抓好客户基础服务入手，积极抢占存款市场份额，着力推动两项存款稳步快速增长。截至 9 月末，该行储蓄存款余额达 10550 万元，较年初新增 3400 万元，增幅 49%；对公存款余额达 2600 万元，较年初新增 1550 万元，增幅 152%，保持了两大存款的双稳双增。

为了抓好两大存款，该支行一是积极做好柜面服务，以快捷高效的服务工作效率使前来办理业务的客户高兴而来、满意而

归；二是将代发工资业务作为储蓄存款的重要增长极，对代发工资单位客户提供上门服务，为其提供包括商友卡、逸贷卡、理财等优势业务产品在内的套餐服务，不断提高客户的满意度和信任度，达到稳存增存的目的。三是组建了两大存款服务营销小组，多次深入辖区周边的商埠、居民区、高档社区、企事业单位等搜集存款信息，挖掘客户资源，宣传推介产品，着力实现两大存款与理财、代发工资、电子银行、银行卡等多项业务的协调快速发展。四是加大行商营销力度，着力为新区企事业单位搞好优质服务，实现对公与储蓄存款的互动快速做大规模增长。

工行焦作工业路支行 狠抓经营管理 提升服务品质

本报讯（记者李冬露 通讯员贺建军）今年年初以来，工行焦作工业路支行把优质服务作为各项业务发展的着眼点和立足点，狠抓服务管理，深化服务内涵，促进了整体服务水平的提高，客户的认同度和满意度不断增强。

该支行充分利用晨会、夕会和每周固定学习时间，对员工进行服务知识和礼仪的学习培训，时刻提醒员工服务无小事、服务创效益，引导员工牢固树立“服务兴行、服务立行”的

服务至上理念，在工作中坚持做到“三声服务、微笑服务、亲情服务”，不断提高客户的满意度；畅通群众监督渠道，在营业大厅公开服务承诺，设置意见箱、意见簿，公布服务热线电话，主动接受群众监督；将服务目标落实情况纳入每个员工的绩效考核，对服务质量好或受客户表扬的员工加大奖励力度，对服务质量差或遭客户投诉的员工从严进行处罚，不断提升服务工作执行力，受到了客户的一致好评。

工行沁阳西向支行 “四个深化”落实“为民服务”

本报讯（记者李冬露 通讯员王军喜）今年年初以来，工行沁阳西向支行始终把优质服务作为树立品牌、打造亮点之根本，以深化服务理念、深化服务内涵、深化服务营销、深化服务考核为抓手，采取多项措施提升服务品质，有效提升了社会形象，增强了市场竞争力。

深化服务理念。西向支行是工行焦作分行 2009 年成立的一个县区二级支行，位于沁阳市西向镇，服务着全镇近 6 万多名居民。该支行成立以来，牢固树立“客户至上、服务第一”的服务理念，把提高服务效能作为发展客户、抢占市场的手段，在服务质量上下工夫，变“要我服务”为“我要服务”，想客户所想，急客户所急，主动与客户建立一种良好的感情关系，形成以客户为中心的经营理念，促进服务的深层次、高水平、全方位发展。

行通过采取优化服务环境、整合服务资源、拓展服务品种、实施差别化的个性服务等措施，丰富服务内涵，为客户提供全方位、多渠道的金融服务。深化服务营销。该支行通过召开银客联谊会、上门拜访、发放客户意见调查表的形式，及时了解客户的服务需求，以客户的服务需求为纽带实施服务营销，着力打造客户资产增值、银行经营增效互动发展平台。

深化服务考核。该支行进一步明晰不同岗位、不同员工的服务职责，建立服务工作个人档案，实施服务工作制度化、规范化、推动服务水平的不断提高，全心全意为客户提供服务。通过全体员工的共同努力，目前该支行的优质服务已经深入人心，客户资源源源不断，各项任务指标在辖区支行名列前茅。



10月10日，工行焦作分行召开行务会议，通报前三季度经营情况，进一步学习贯彻总省行领导讲话精神，研究部署着力实现可持续快速发展的思路、目标、具体措施和四季度重点工作。 王军喜 摄

强化营销意识 提升市场竞争力

深入开展“一周一个系统”营销工作

工行焦作分行近日成功与两家商品交易市场签署合作意向协议

本报讯（记者李冬露 通讯员张剑、湛冬梅）工行焦作分行认真落实省行对公板块“一周一个系统”联动营销的活动安排，充分发挥全行联动、集中营销的优势，积极争取优质对公客户。近日，该分行成功与两家商品交易市场签署合作意向协议，实现了电子交易市场系统客户签约率 100%。

省行“一周一个系统”营销活动部署后，工行焦作分行领导高度重视，统筹部署，成立了由机构业务部牵头，结算与现金管理、公

司业务、小企业金融、电子银行、个人金融、银行卡等部门参与的营销服务团队，负责对系统营销的组织推动工作。每周明确营销活动目标，通过市场调查掌握客户在工行的业务开展、资金需求、办理结算等情况，并将调查与营销服务结合起来，部门之间、部门与支行间加强联动，协调配合，互通信息，有针对性地制订金融产品业务方案，进一步密切银企关系，深化银企合作。

近期，该分行获取两家公司

即将开办大宗商品电子交易市场的信息后，分行行长、主管行长亲自带队，上门走访两家公司领导，结算与现金管理部负责人、相关支行行长、客户经理等主动了解客户需求，及时提供营销服务，大力推介工行在科技、结算、业务、人员方面的优势。凭借至诚的服务组合、良好的业务素质和一心为客户着想的精神，该分行在多家同业竞争机构中脱颖而出，最终成为两家公司优先选择的合作伙伴。

上下联动 贴心服务

工行焦作分行成功营销一家外汇资金账户

本报记者 李冬露 本报通讯员 姬晓芳

工行焦作分行敏锐捕捉市场和客户信息，加强专业部门与支行之间的沟通和配合，上下联动，贴心服务，着力提升工作效率。近日成功营销一家企业外汇资金账户，180 万美元资本金全额落户该分行。

今年 8 月末，工行博爱支行的客户经理到辖内一家企业进行走访，得知该企业需要新开立外

汇资本金账户。博爱支行高度重视，抢抓机遇，立即向分行领导进行了专题汇报并取得大力支持，在第一时间内组成了由分行国际业务中心与博爱支行联动的营销服务工作小组，明确要着力发挥工商银行国际一流的国际化业务优势和全功能服务品牌，为客户提供全方位优质服务，以卓越金融服务取胜，确保该客户尽快成为工行的优质客户。

联动营销服务小组选派专人全程服务该客户，积极向客户宣传工行外汇业务领先的技术优

势、雄厚的资金实力和丰富的业务品种，多次与客户进行面对面交流，深入了解客户需求，及时对接相应的金融服务产品。该客户毅然选择到工商银行开立了资本金账户。随后，该分行和博爱支行指派专人陪同客户到相关部门享受各方面专家的指导服务，办理各类手续，针对客户的实际情况，为其提供详细、具体的政策咨询和外汇结算方式。并在市分行和外汇快速形成了上门服务与跟踪服务机制，为实现银企长期合作共赢奠定了坚实基础。

图片新闻

为进一步增强一线员工的业务技能水平，提升服务工作效率，近日，工行焦作分行组织开展了员工岗位技能比赛，图为比赛现场。

郭国芳 摄



工商银行为民服务 建设群众满意银行