焦作日报
中国工商银行焦作分行 焦作日报社 联办
2012年2月15日 星期三
第24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：李新战
责任校对：薛秋霞　靳慧英
周刊热线：2281467

加快经营转型 增强创新能力 提升精细管理 实现跨越发展

工行焦作分行确定2012年工作目标和重点

本报讯（记者**李冬露** 通讯员**蒋正忠、邱桂枝**）近日，工行焦作分行在2012年工作会议上明确提出，今年将以中原经济区建设为契机，紧紧围绕“实施提升工程、构建优秀分行”发展战略，“五争三保”和“两个高于”目标要求，积极践行“十个坚持”发展方针，深入持久开展业务联动营销竞赛，着力提升管理品质和运行质量，推进各项业务全面崛起和跨越式发展。为了确保年度目标的顺利实现，该分行将突出抓好七个方面的重点工作。

以客户发展为根本，持续打赢存款翻身仗，着力提升增存稳存竞争能力。今年，工行焦作分行将深入落实省行“客户发展提升计划”八项要求，加快拓客户、优结构、强基石，确保对公存款增量同业第一、存量进二，储蓄存款保持存量、增量同业双第一。在对公存款方面，继续深入开展服务地税“财税库银”专项营销活动、服务对公客户“广开户大营销”活动和结算账户“双提升”活动等，力促对公客户发展提升；强化贷存双责制，在着力银企合作共赢、相互支持、共同发展的基础上，实现存贷款营销的一体化；积极作好服务好各级财政及非税征收存量客户、部队客户、公积金诚信缴交大户、券商和期货公司、保险公司等客户的营销，着力扩大存款份额。在储蓄存款方面，重点抓好结构性存款的营销、新建网点和县域网点的增存以及代发工资、第三方存管和新兴市场拓展，加快发展财富客户和私人银行客户，确保全年储蓄存款和个人有效客户新增圆满完成既定目标。

以结构调整为主线，做强做优资产业务不动摇，加快提升信贷经营管理力。今年，工行焦作分行将认真研究国家宏观政策和行业信贷政策，稳中求进。紧密对接我市“走在中原经济区建设前列”的发展战略布局、经济结构调整，积极转变工作思路，更新营销理念，创新营销模式，力争贷款实现“三个高于”，即净投放高于2011年、增幅高于全省平均增幅、高于辖区同业。一是抓好公司贷款营销。紧盯焦作市重点项目的建设进度，加大服务营销力度；围绕已上市和拟上市企业、销售收入亿元以上的重点企业、税收前200名企业等，重点抓好流资及贸易融资贷款的服务营销；全力拓展股票融资、短期融资券、中期票据、资产池融资、重组并购等品牌类投行业务，加快投行业务发展；大力拓展中型企业客户，细分中型客户市场和群体，深度挖掘中型客户资源。二是抓好小企业贷款营销。重点拓展核心企业、优质项目的上下游客户和AA-级以上企业上下游客户、产业集聚区内符合工行信贷政策的小企业客户群、县域经济中的优秀小企业客户，不断做大做强、做大成效、做强特色。三是抓好个人贷款营销。继续做好以商品交易市场为主的80家商户个人经营贷款的营销工作，分解和细化商户在不同经营环节的金融需求，合理组合现有个人金融产品，满足商户差异化的金融需求；大力营销具有综合实力的汽车经销商，开拓商用车贷款市场业务；紧紧抓住目前我市个人小额贷款、房屋抵押贷款市场潜力巨大的机遇，积极为广大市民提供个人小额贷款、房屋抵押贷款金融服务。

以联动营销为抓手，充分发挥整体优势，加快提升各业务条线协调发展力。今年，工行焦作分行将进一步贯彻落实“以客户为中心”的经营理念，以优化服务为根本，增强联动服务营销意识，建立有效的联动服务机制，制订联动服务营销实施方案，细化激励考核办法，对联动服务营销推进步骤进行具体安排和部署，采取措施拼市场、抢先机、争头功、多贡献，确保“首战要必胜，系统进前六；每季强推动，季季争必赢”，推动业务全面发展。

以创新用新为驱动，再度跨越发展，加快提升中间业务持续增长力。今年，工行焦作分行将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，重点抓好金融资产服务、投资银行、结算与现金管理、电子银行、银行卡、国际结算、票据等重点业务与产品的服务效能，多渠道、多方式拓展中间业务效益，确保完成全年总目标，实现中间业务的持续、快速、跨越式发展。

以深化改革增动力促发展，加快提升机制推动力。一是深化绩效考评体系建设。进一步完善分支机构资源配置和绩效考评体系，加大对市场竞争能力、业务发展速度、经营结构优化的资源配置力度，加大存款、中间业务、增加优质客户等方面的绩效考评比重，引领加快转型发展步伐。二是深化区域协调发展机制。对县支行加强完善体制机制，力促各业务都能办，人财物多倾斜，全面提升县支行的竞争力和贡献度。三是深化业务运营改革。加强监督模型探索，发挥好监督体系和运营风险监督体系对运营风险的识别作用；重点作好个人业务集中处理改革，同步推进业务流程梳理等相关工作，提高业务集中处理层次；认真研究三项改革释放人力的调配工作，确保把腾出的人员更多地充实到一线和服务营销岗位。

以提升服务为宗旨，创先争优，加快提升客户凝聚力。今年，工行焦作分行将按照总行“满意在工行”活动主题，以建设“最佳服务银行”、“客户首选银行”为目标，深入开展“为民服务创先争优”活动，持续优化服务渠道，加强服务管理，提升服务品质，全面提升客户信任度和满意度，确保客户投诉量逐年下降、客户满意度稳步提升。

以提升管理品质为保障，从严治行，加快提升风险掌控力。工行焦作分行今年将认真落实总行内控案防工作的新要求，倾心开展“管理品质提升年”和“合规建设提升年”等活动，加强对高风险环节、高风险领域和高风险机构的管控，严防外部诈骗、严防暴力犯罪、严防行为失范，打造以“进岗位、进功能、进流程、进系统”为核心的内控监督新流程，确保全年不发生案件和重大事故，不良贷款率低于1%，保持同业第一、系统先进。

工行焦作分行经营管理多点开花

去年主要业务继续保持系统和同业领先优势

本报讯（记者**李冬露** 通讯员**蒋正忠、湛冬梅**）2011年，工行焦作分行深入贯彻落实“实施提升工程、构建优秀分行”发展战略，坚持以“五争三保”为主线，以“加快发展、加快转型”为主题，以联动服务营销为抓手，以加强内控案防为保障，克难攻坚、拼搏进取，经营管理继续保持了良好的发展态势、趋势和气势，主要业务继续保持了全省工行系统和辖区可比银行同业的领先优势，各项工作又迈上了新的台阶。

经营效果持续跨越发展。2011年，工行焦作分行市场竞争力省行考核系统第三、同比跃升11个位次；经营绩效为B级、同比跃升三个级次，省行系统第六、同比跃升五个位次。实现中间业务效能超亿元，同比增幅64%，高于全省平均增幅23个百分点。中间业务效能总量、增量、增幅可比银行同业第一，总量市场占比达37%。

各项业务持续加快拓展。一是各项贷款在加快结构调整中良好增长。贷款余额达74.2亿元，市场占比35%、持续保持可比银行同业第一；新增8.7亿元，增幅13%。小企业贷款新增3.5亿元，增长72%；个人贷款新增4.6亿元，增长33%，存量增量持续保持可比银行同业第一。二是各项存款在市场多元化激烈竞争中良好增长。全部存款余额99.3亿元，年新增12.5亿元、可比银行同业第二。其中储蓄存款余额57.2亿元，年新增6.5亿元，余额、新增均居可比银行同业第一。三是新业务发展全面加快。对公理财销售41.9亿元，同比增长67.6%；个人理财销售49.2亿元，同比增长1.5%；资产托管规模24.2亿元，同比增长70.4%；国际结算量8.2亿美元，同比增长63%；结售汇2亿美元，同比增长81%；基金销售33.4亿元，同比增长131%；信用卡消费额11.5亿元，同比增长155%。

客户提升工程成效显著。中型有贷户新增20户，同比增长67%；小企业有贷户新增73户，同比翻番增长。对公优质客户1600多户，同比增长4%；个人中高端客户新增2200多户，同比增长9%。电子银行客户新增10.3万户，同比增长1.6%。对公结算账户新增2100多户，同比增长32%。灵通卡新增发卡15.9万张，同比增长43%。代发工资客户新增380多户，同比增长52%。信用卡发卡9600多张，同比增长14%。

管理品质持续加快提高。全面风险管理不断加强，省行2011年全面风险管理评价焦作行总得分第一。服务客户综合化程度日臻完善，业务集中覆盖率100%；运行质量较大提升，三项风险考核指标连续低于全省平均值，操作风险管理成效明显。公开选拔了一批中层管理人员，干部队伍结构进一步优化。推进了分层岗位培训，员工综合素质和胜岗能力较快提升。

渠道与服务建设持续提升。渠道优化建设持续加快推进，获得省行嘉奖通报；不断加大服务工作力度，网点综合化建设100%；开展客户排队和服务投诉专项治理，整体服务水平明显提高；行风评议工作效果显著，获评“2010年度行风效能热线优秀上线单位”、“2010至2011年度行风评议先进单位”。获2011年全市行风评议28个公共服务行业第二、金融同业第一；一个支行和三个网点分别被评为省、市2010年度“群众满意基层站所”，总数可比银行同业第一。此外还获评“2010年度优化经济发展环境工作优质服务单位”、“2006~2010年全市法制宣传教育和依法治理工作先进单位”等，和谐银行建设深入推进。

2月2日至3日，工行焦作分行召开2012年工作会议，总结2011年经营情况，部署今年各项目标任务，并对2011年各类先进集体和个人进行了表彰。　杨　杰　摄

◆基层快讯

工行焦作民主路支行

抢抓旺季开门红

本报讯（记者**李冬露** 通讯员**于翔**）新年以来，工行焦作民主路支行立足新起点，抢抓新机遇，以“市场、客户、服务、营销”为主线，采取多项措施，有效促进了各项业务的快速增长。截至1月末，该支行新增存款5000多万元、列全市工行系统首位，同时网上银行、理财产品等多项业务发展势头强劲。

该支行根据旺季业务发展的特点，早动员，早部署，制订工作计划，动员全体员工充分利用各种关系，积极开展业务竞赛活动，全力以赴抢抓旺季开门红。该支行针对不同的存量客户，采取不同的营销战略有针对性地进行营销。同时，网点大堂经理及时对优质客户、潜在客户进行跟进和回访，努力做好客户的各项服务工作，提高客户对工行的忠诚度和贡献度。另外，该支行抓住春节前后旺季营销的有利时机，开展业务宣传、推介活动，并充分发挥工行理财优势，全力吸纳节假日期间充裕的现金流，实现旺季各项业务的持续快速增长。为争揽优质客户，该支行强化柜员和大堂经理的业务联动营销，同时加强业务学习和操作培训，提高员工的柜面办事效率和服务水平，全力为客户提供优质、高效的金融服务。

工行焦作大学支行

联动服务见成效

本报讯（记者**李冬露** 通讯员**程运明**）工行焦作大学支行认真贯彻落实省市行联动服务营销活动的部署和要求，以全力满足广大客户的金融服务需求为出发点和着力点，全员上阵，抢拼市场，近日成功营销一笔个人理财产品5600万元，实现了联动服务营销的新突破。

为使支行的联动服务营销活动早见成效，该支行今年年初及时组织召开一季度业务经营分析会，对全年工作目标、现有客户情况、服务营销措施等进行了专题研究，根据员工岗位分工不同划分了三个服务营销团队，分别制定了客户市场图谱，明确了各自的服务营销计划、进度等，为支行的联动服务营销活动做好了充分准备。在此基础上，该支行行长亲自带队上门走访，认真听取客户的产品需求和意见建议，并对客户特别是优质客户进行分类筛选，初步选定了下一步的服务营销对象。春节过后上班第一天，该支行就迅速摸清近期拟推出理财产品的收益、期限等情况，并与客户进行及时对接，通过电话、短信和面对面等形式开展产品推介，得到了客户的认同。随后该支行客户经理立即上门服务，在最短时间内完成了相关操作，成功销售了该笔5600万元的个人理财产品。

工行焦作新华街支行

拓宽思路揽存款

本报讯（记者**李冬露** 通讯员**董丽**）工行焦作新华街支行将存款增长作为各项工作的重中之重，“内建机制、外促服务”，全行动员、迅速行动，采取多项措施，加大争揽力度，1月份新增储蓄、对公两大存款4300多万元，在焦作分行名列前茅。

今年年初，该支行打破以往的服务营销格局和思路，利用春节前后的业务旺季，动员全行员工利用走亲访友的大好时机，发动方方面面的关系，大力宣传工行理财产品的优势，使存款增长与理财产品形成捆绑互动。同时，该支行加大服务营销力度，行长、副行长、客户经理率先垂范，既当指挥员，又当战斗员，深入单位走访客户，根据不同类型的客户、不同级别的目标客户，制订不同的服务方案；优化网点劳动组合，确保网点人员全天候为客户提供优质高效服务，有效促进了各项存款的快速增长。此外，该支行逐项建立各类台账，深挖员工各自的潜能，考核激励办法充分体现多劳多得的原则，极大地调动了员工的工作积极性。

上下联动 高效服务

工行焦作分行竭力满足客户融资需求

本报讯（记者**李冬露** 通讯员**汪虹昱**）工行焦作分行大力支持实体经济发展，近日，通过省、市、支行三级联动，密切协作，仅用三天时间，为孟州市一家上市公司、工行AA+级优质客户成功紧急发放4000万元流动资金贷款，解决了企业资金供应紧张的难题，创造了该分行流动资金贷款快速发放的新记录，充分彰显了工行焦作分行以服务客户需求为己任的强烈责任感和使命感。

由于该企业春节前夕有紧急的资金需求，又是多家金融机构积极竞争的优质客户，该笔贷款是否能够在客户要求的时间内发放到位，决定着该分行能否进一步巩固银企之间的良好合作关系。为此，该分行领导高度重视，市行相关部门和孟州支行想客户所想、急客户所急，密切配合、联动服务。公司业务部派专人两次赴郑州，就贷款审批和规模配置问题与省行沟通协调，并多次通过电话联系进行网上一审二审三审；信贷管理部工作人员牺牲周末休息时间，争分夺秒对贷款手续进行完善核准；孟州支行客户经理深入企业，上门收集相关资料、了解客户融资需求等。最终仅用三天时间，就完成了贷款资料收集、报告撰写、贷款申请、逐级审批、资金规模配置和发放的全部流程。

这笔紧急贷款的高效办理得到了该客户的充分肯定和大力赞扬，赢得了客户的肯定与信任，提振了工行的对外形象，充分体现了全行上下“以客户为中心、全力服务客户”的经营理念，进一步树立了工行大型银行的品牌服务形象。

品牌与服务

工行焦作分行 贵金属业务提速发展

本报讯（记者**李冬露** 通讯员**熊维君**）2011年，工行焦作分行充分把握贵金属营销的黄金机遇，全力做好市场拓展和客户服务工作，最大限度地满足各类客户的投资理财需求。2011年该分行贵金属交易额达192.3吨，同比增长了1927.7%，实现了贵金属业务的可持续快速发展。

狠抓培训，提升员工服务水平。为全面增强全行上下尤其是一线工作人员服务客户、拓展市场的能力，该分行贵金属业务牵头部门——结算与现金管理部抽调业务精英组成一支培训团队，利用班后休息时间深入全行30多个支行和网点，逐个举办贵金属递延业务培训会。同时，该分行积极发动本行营销人员从自身做起，积极参与交易、实盘操作，熟悉操作流程与技巧，总结经验，为服务营销客户打下坚实的业务实战基础。

加强宣传，提高业务产品知名度。为了让客户更好地了解贵金属递延业务，该分行在各营业网点摆放贵金属递延业务宣传折页，通过LED电子显示屏滚动播放业务宣传片，并创新宣传内容，单独设计并印制了独具该分行产品特色、贴近百姓需求的宣传海报，组织人员深入社区、高档小区、目标客户较为集中的场所集中张贴和宣传。同时，该分行多次举办贵金属投资客户高端论坛，邀请国内知名专家现场讲座，使客户对贵金属递延业务有了更高层次的了解，进一步提高了贵金属递延业务的公众知名度和客户认知度。

建章立制，调动全员营销热情。该分行积极贯彻落实省总行贵金属业务的各项工作安排，年初就制订了贵金属业务服务营销竞赛活动方案，并对服务优良、业绩突出的单位和个人进行了通报表彰，激发了全行上下的营销积极性，有力推动了贵金属业务的强势发展。该分行贵金属业务的快速增长也极大地带动了灵通卡、理财金卡、网上银行等业务和产品的同步发展，提升了贵金属业务的综合贡献度。

◆权威发布

工行2012年信贷投放将突出“四大市场”

2012年，中国工商银行将在保持信贷适度、均衡增长的同时，突出支持先进制造业、战略性新兴产业、现代服务业、文化产业融资“四大新市场”，重点发展贸易融资、中小企业贷款、个人消费贷款“三大战略领域”。

工行有关负责人表示，为积极适应经济结构调整和产业升级的需要，2012年工行将创新服务方式，积极培育先进制造业、战略性新兴产业、现代服务业和文化产业融资，确保其贷款增速显著高于公司贷款平均增速。

同时，工行将持续提高中小企业贷款比重，重点发展与企业生产经营活动相契合的贸易融资等短期贷款，积极支持科技、服务和加工业等中小企业，加大投入、加快创新，帮助小微企业解决融资难问题。

2012年，工行将开拓文化、教育、健康、旅游等新兴消费市场，创新以银行卡为载体的小额消费信贷模式，加强与大中型优质商户、新兴消费业态中的高端商户合作，大力发展直接消费信贷业务。

工行还将优先支持国家重点在建、续建项目和“十二五”规划确定的重大项目建设，通过发展创新金融工具、引导社会投资进入国家政策鼓励进入的重大项目建设领域，发挥信贷资金的撬动作用。此外，工行将大力发展银团贷款等业务，更多地利用短融中票、私募债等资本市场工具，运用创新方式支持企业的融资需求。

李　辑

为优化金融服务，加强银企合作，近日，工行焦作分行党委书记、行长张书宝（右二）深入孟州市南庄镇桑坡村皮毛加工企业调研。　杨立广　摄