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29日 星期三
第25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

树立社会形象 服务百姓生活

工行焦作分行政风行风建设获殊荣

本报讯 （记者**孙阎河** 通讯员**方军、湛冬梅**） 日前，从刚刚结束的焦作市政风行风评议工作总结大会上传来消息，由于群众满意度高、工作业绩突出，工行焦作分行被授予2010~2011年度政风行风建设先进单位、2011年度行风效能热线优秀上线单位，且政风行风评议和社会服务评价排名位居我市公共服务行业第二、金融同业第一。

为了着力提升社会形象，积极服务百姓生活，近年来，工行焦作分行在政风行风建设中，牢固树立“工于至诚、行以致远”的核心企业价值理念，全面落实“实施提升工程、构建优秀分行”发展战略，紧紧围绕中原崛起和中原经济区建设，推进职能升级，致力金融创新，得到了社会各界的广泛认可，多次荣获“优化经济发展环境工作优质服务单位”、“政风行风建设先进单位”、“行风效能热线优秀上线单位”等荣誉称号。

树立社会形象是工行焦作分行在政风行风建设中的重要抓手。为了强化内部管理，改进工作作风，该分行借助焦作广播电台“行风效能热线”、《焦作日报》、焦作电视台等新闻媒介，积极开展“为民服务、创先争优”活动，及时掌握民情民意，多方入手提升服务；借助内部网讯、宣传橱窗、网点电视等传播资源，在基层机构开展“理财沙龙”、“电子产品体验”、“金融知识讲座”等活动，在推进为民服务、促进业务发展的同时，扩大社会影响力。同时，该分行坚持开门评行，把行风评议工作的落脚点放在改进民生、虚心接受社会评议监督、加强各项意见建议整改上来，采取发放社会问卷调查表、召开座谈会、邀请市评议代表现场指导工作等多种形式，广泛听取各界群众意见，并针对这些意见建议，及时进行讨论研究，制定整改措施。据统计，在去年的政风行风评议工作中，该分行共发放有效征求意见函、意见表645份。

服务百姓生活是工行焦作分行开展政风行风评议的出发点和落脚点。作为国有大型商业银行，该分行始终致力于为全市人民提供优质高效的金融服务，在2010、2011年连续开展了“服务价值年”、“改进流程改进服务年”活动，推出了“行长坐班制度”、“行长服务热线”、“客户投诉首问负责”等一系列的服务措施，并在各基层网点实行每日晨会学理论、班后学技能制度，将总行《营业网点规范服务指引》规定的服务流程细化分解为员工服务行为、服务纪律、大堂经理服务、柜员服务、驻点安保人员服务等具体环节，进行流程编排与演练，让每一位员工都能熟练把握不同客户的服务期望和服务需求。同时，该分行两年内投入资金2000多万元优化服务渠道，对10个营业网点进行升级改造，新增自动取款机及存取款一体机37台、自助终端39台，使得自助设备和自助银行数量均位居全市同业第一。特别在提升服务实体经济发展水平上，该分行积极创新信贷融资服务模式，综合运用“信贷+租赁”、“间接融资+直接融资”、“投行+商行”等多种方式来满足客户的多元化金融服务需求。据统计，截至2011年年末，该分行各项贷款余额74.2亿元，连续4年保持我市四大国有银行第一位，被誉为我市实体经济的资金“血库”。

创建群众满意基层站所活动是工行焦作分行开展政风行风建设的主要载体。为了提高每个营业网点的客户满意度，该分行党委书记、行长张书宝和其他行级领导带头到基层营业网点进行服务实践活动，现场征求客户的意见和建议，现场办公、督促整改；分行各部门负责人则采取分包网点，定期担任大堂经理的方式，积极为一线提供专业支持服务，来推动网点综合化服务水平的提高。同时，该分行通过大堂经理专题培训、柜员服务专题培训、服务礼仪专题培训、驻点保安人员专题培训、新产品营销服务技巧专题培训等各类服务培训，不断强化员工综合素质培养。据统计，两年来，该分行共举办各类服务培训班80多期，参训员工4000人次，一线员工覆盖面达100%。

据悉，不久前，该分行解放路支行被省政府纠风办授予2011年度“群众满意基层站所评创先进单位”，人民广场支行、民主路支行、武陟兴华路支行、孟州支行营业部被市政府纠风办授予2011年度“群众满意基层站所”。

市场目标明 金融产品多 服务效率高

工行焦作分行持续给力小企业发展

本报讯 （记者**孙阎河** 通讯员**石水仙、湛冬梅**） 日前，记者从工行焦作分行获悉，继去年年末该分行小企业贷款净增3.5亿元、余额达8.4亿元后，截至目前，今年又累计发放小企业贷款23笔、金额2.18亿元，小企业贷款净增5200多万元、余额达8.9亿元。该分行持续给力小企业发展的做法受到了社会各界和众多企业的广泛好评。

目标明确才能更好地提供服务。为了找准扶持小企业的方向，工行焦作分行在对我市小企业进行全面调研之后，根据焦作市小企业信贷市场和国家产业政策导向，以及小企业经营情况等，将产品技术含量高、附加值高、市场前景广阔的工业生产小企业，贸易融资需求特征明显的生产流通小企业，为大型企业生产提供配件、配套服务以及原材料供应的小企业，在产业集群和大流通市场中具有显著优势的小企业，作为重点信贷支持对象。同时，该分行结合区域经济的特点，紧紧抓住全市先进制造业、皮草出口创汇、农产品加工、钢材市场、煤炭经销商、汽车经销商等有关行业的龙头小企业给予资金支持。据了解，去年，该分行重点对风神轮胎、中国铝业中州分公司等核心企业和AA-企业的上下游小企业客户60余户办理各类融资5.2亿元。今年，这些小企业还将是该分行扶持的重点。

丰富的产品才能满足更多的需求。该分行打破为贷款做贷款的传统观念，坚持流动资金贷款产品与贸易融资产品相结合，资产业务与负债业务、中间业务相结合，传统业务与新兴业务相结合的方针，加强信贷服务产品与企业需求的有效对接，先后推出了小企业周转贷款、信用证、卖方融资、发票融资、商品融资、保理业务、网贷通、保函等适合小企业发展和融资需要的信贷服务新品种，以满足小企业客户生产经营过程中不同阶段、不同品种的多种融资需求。据有关人员介绍，今年，该分行计划发展商品融资、网贷通、供应链融资等各类小企业客户60户，新增小企业贷款3亿元，持续加大对小企业的融资支持力度。

高效的服务才能得到客户的认可。为了打造一流的小企业客户服务平台，工行焦作分行在11家一级支行全部开办小企业融资业务的基础上，批准了2家二级支行开办小企业业务，并将人力财力资源进一步向二级支行倾斜，把小企业融资业务纳入二级支行绩效目标，积极鼓励所有支行发展小企业信贷业务，逐步形成“小企业信贷业务全行办”的经营发展格局。同时，该分行在小企业服务上积极推行设立专营机构、安排专用规模、用新专享产品、实行专项考核、建立专业队伍的“五专”新体制，组建了小企业金融业务中心和11家小企业金融业务分中心，选配综合素质优、营销能力强的业务骨干充实小企业信贷队伍，全力为众多小企业提供专业化、全功能、“一站式”的服务。据悉，今年，该分行将通过优质高效的服务着力实现小企业金融业务可持续快速发展，力争使小企业贷款占全部贷款的比例达到15%。

得小企业者得天下

□明　杨

“得小企业者得天下。”这是工行河南省分行行长刘卫星曾说过的一句话。“2011年，小企业贷款余额达8.4亿元；2012年，计划发展小企业有贷户60户，小企业贷款新增3亿元以上。”这是日前工行焦作分行公布的一组数据。从这一句话和一组数据中，笔者充分感受到了一个老牌国有大型商业银行勇于承担的责任意识、开拓进取的创新精神，以及高瞻远瞩的战略眼光。

小企业是推动我国经济发展的重要力量。但是多年来，融资难却一直是困扰小企业发展壮大的瓶颈问题。工行焦作分行连年支持我市小企业发展，小企业贷款规模每年都呈现大幅度增长。这充分说明了工行勇于承担的责任意识。

小企业贷款难原因众多，但“短、小、急、特、频”的融资需求特点，以及风险大、利润小的贷款特性，却是各家银行不敢大胆扶持小企业的根本所在。工行焦作分行打破过去以服务大客户为主的门槛高、审批时间长、流程复杂的单一信贷模式，通过设立专营机构、安排专用规模、用新专享产品、实行专项考核、建立专业队伍的新机制，为小企业贷款铺平了道路。这充分说明了工行开拓进取的创新精神。

小企业市场资源丰富，信贷业务有着广阔的发展空间。据统计，目前，我市中小企业已达9400多家，占注册企业总数的90%以上，资产总额达729亿元。服务好小企业，将是今后商业银行开拓信贷市场、调整信贷结构、促进转型发展的重要基础。近年来，工行焦作分行小企业贷款在各项贷款中的占比不断提升，由2009年末的3.2%发展至2010年末的7.5%、2011年末的11.3%。今年，工行焦作分行计划使小企业贷款在各项贷款中的占比达到15%，为全行信贷结构调整提供强有力的支撑。这更说明了工行高瞻远瞩的战略眼光。

得小企业者得天下。工行焦作分行在持续给力小企业发展中继续催马扬鞭。

◆基层快讯

工行焦作广场支行

提升服务树形象

本报讯 （记者**孙阎河** 通讯员**李艳丽**） 为了落实工行焦作分行2012年工作会议精神，深入贯彻落实“实施提升工程、构建优秀分行”发展战略，日前，工行焦作广场支行通过提升服务品质和客户满意率，带动各项业务发展，树立良好服务形象，收到了明显效果。

为了提升服务品质，该支行通过明确大堂经理、客户经理、综合柜员等各岗位职责和服务奖惩措施，提高员工优质服务意识；通过组织召开晨会和班后会，开展服务技能学习培训；通过定期通报省行第三方服务监测和市行服务检查情况，及时发现问题全面整改。为了提高客户满意度，该支行对中高端客户专门开辟“绿色通道”，实行专人接待受理，优先办理业务；对重要客户，实行行长走访制，登门征求意见和建议；对理财客户，建立分类客户档案，指定客户经理定期梳理名单，提供到期提醒服务。

据了解，该支行上述服务举措实施以来，客户满意率明显提升，各项业务发展不断加快，有力推动了今年第一季度的旺季销售工作，储蓄存款等核心经营指标大幅度增长，综合业务发展步伐显著加快。

工行焦作山阳支行

提振信心拓市场

本报讯 （记者**孙阎河** 通讯员**耿燕**） 日前，工行焦作山阳支行认真学习贯彻工行焦作分行2012年工作会议精神，要求全体员工面对压力树立信心，迎接挑战抢抓机遇，确保一季度各项业务目标的圆满实现，为全年的可持续快速发展奠定坚实基础。

工行焦作山阳支行位于我市南部商业区，周边金融机构多，业务竞争压力大。面对激烈的竞争形势，该支行发挥区域特色，针对周边市场多的优势，组织营销小组，贴近客户服务，不断优化客户和存款结构；针对对公存款发展较慢的情况，分类实施一户一策或一户多策的个性化服务，实行对公结算开户、贷款、对公理财等产品的联动营销，大力发展对公业务；针对周边同业机构网点多的现状，实施精细管理，树立品牌形象，从前台柜员、大堂经理、理财经理的服务与营销抓起，多角度、全方位规范服务流程，夯实服务工作基础，全面提升核心竞争力。目前，该支行员工精神面貌焕然一新，业务市场拓展成效显著。

工行焦作人民广场支行

练好内功促发展

本报讯 （记者**孙阎河** 通讯员**朱江峰**） 工行焦作分行2012年工作会议召开后，工行焦作人民广场支行认真领会落实会议精神，从练好内功入手，强化管理、提升服务，发挥优势，弥补弱项，有力推动了各项工作的全面开展。

人民广场支行紧密结合会议精神，对去年各项工作进行了回顾，全面总结了业务发展中的特色和亮点，深入查找了存款、灵通卡、中间业务等方面的不足和差距，要求员工充分发扬拼搏进取、不畏艰难、勇争一流的优良作风，确保完成年度工作任务和目标；充分利用省市行公司、机构、个人金融三大业务板块实施联动营销的有利时机，加大客户维护工作，强化产品宣传力度，加快拓展业务市场，对支行各类对公客户和个人中高端客户进行全方位的分类管理和日常维护，丰富和扩大优质客户资源。充分发挥商友卡、逸贷卡、对公理财、贵金属等优势业务产品的推动作用，吸引广大客户，实现银客双赢。同时，该支行进一步加强内控制度建设和执行力度，实行重奖重罚，避免各类差错和事故的发生。

据悉，通过一系列强有力的措施，该支行员工投身业务发展、提升服务水平的热情明显增高，各项业务呈现出了良好发展势头。

为进一步贯彻落实河南银监局关于开展合规建设提升年活动的有关要求，推动活动深入开展，近日，工行焦作分行举行2012年合规建设提升年责任与承诺签字仪式。图为该行党委书记、行长张书宝（左）与党委委员、工会工作委员会主任李建林签订责任与承诺书。 杨　杰　摄

◆权威发布

工行个人经营贷款助力小微企业发展

近年来，中国工商银行根据小微企业经营管理的特点，以各类商品交易市场经营户、小微型私营企业主和民营企业股东等个人类客户为主要服务对象，积极通过个人经营贷款满足小微企业的融资需求，有效地拓宽了小微企业的融资渠道。截至2011年末，工商银行个人经营贷款余额已达2700亿元人民币，为40多万户个体工商户和小微企业提供了贷款支持。其中仅2011年该行就新增个人经营贷款约790亿元，增幅达42%。

工商银行相关负责人告诉记者，由于个人经营贷款主要审核经营者的个人信用，只要提供借款人身份证明、营业证明、还款能力证明、贷款用途等材料即可申请，贷款审批时间更短，担保方式多样，还款方式灵活，为个体工商户和小微企业融资提供了一条方便快捷的渠道。　李　辑

工行跨境人民币业务量超万亿元

记者从中国工商银行获悉，截至2011年末，工行跨境人民币业务量已超过1万亿元，其中2011年跨境人民币结算量近7000亿元，较上年增长近5倍。

工行相关负责人告诉记者，目前工行的跨境人民币产品体系已覆盖了零售业务、资金清算、贸易金融、全球现金管理、专业融资、投资银行、银行卡、网上银行、资产管理等众多领域，能够为客户提供多样化的产品组合。尤其在资本业务方面，随着人民币境外直接投资、外商直接投资政策的陆续出台，工行不断延伸服务范围，截至2011年末，工行已办理跨境人民币对外直接投资27.5亿元，承销离岸人民币债券近300亿元。

这位负责人表示，下一步工行将继续把人民币资金、产品、系统、人才等方面的优势从境内延展至境外，形成渠道多样、产品丰富、运营高效的跨境人民币业务经营平台。　李　辑

品牌与服务

工行孟州支行

制定有效措施 力促稳存增存

本报讯 （记者**李冬露** 通讯员**牛晓霞**） 今年年初以来，工行孟州支行明确发展思路，将各项存款的可持续快速增长作为经营发展的重中之重，制定有效措施，拓宽增存渠道，力促存款业务快速稳定发展。

提高思想认识，增强发展信心。省市行2012年工作会议召开后，该支行及时召开支部班子会、行务会等，全面传达贯彻会议精神，研定方略、谋划举措，全行动员、提振士气，加快发展、创先争优，以饱满的工作热情投入到存款稳定增长的工作中，确保全年对公存款和储蓄存款新增双超亿元的跨越式发展目标顺利实现。

加强协调配合，紧抓市场拓展。该支行进一步调整充实存款工作领导小组成员，抽调部门经理、客户经理、业务骨干组成小分队，由主管行长带队，划分区域和客户群体逐户营销，采取各种措施提升全行优质客户数量与占比，用优质客户拉动存款业务增长。大力发展代发工资业务，以代发工资业务稳定存款资源，并结合全行大力推广福农卡的有利时机，积极营销中小企业尤其是桑坡地区中小企业的代发工资业务。针对不同客户的需求特点，该支行实施差异化的服务营销策略，如对县域优质大型客户积极宣传推介现金管理、银企互联等业务，对中小企业客户上门宣传推介企业网银业务，对企业老板和财务人员大力宣传推介商友卡，对拟上市公司高管主动宣传推介账户托管和第三方存管等，通过对重点优质客户和优势业务产品的服务营销，使各类资金逐步归拢或转移到该支行，促进存款稳定增长。

细化工作目标，开展联动营销。为全面推动以存款为核心的各项业务拓展，该支行制订了联动营销竞赛方案，根据全年重点工作设置了个金、对公等三大类、28项具体工作目标，进一步加大存款业务指标的占比权重，并根据不同岗位细化分解至每位员工，对工作目标完成情况定期通报，充分调动全员的稳存增存积极性，挖掘个人潜能，促进各项存款的可持续快速发展。

工行温县支行

用心服务企业 实现共赢发展

本报讯 （记者**孙阎河** 通讯员**许莉莉**） 积极服务实体经济，以理财业务夯实存款基础，以存款增长带动理财业务，一直是工行温县支行的一个经营方略。日前，该支行在对当地工业集聚区的市场调查中，充分利用捕捉到的信息，及时跟踪服务企业，取得了对公存款和法人理财业务的协同发展，实现了银企双赢。

前不久，工行温县支行在对当地一家食品有限公司的服务中得知，这家企业将与外商合资兴建一个新的加工项目。为此，该分行马上组织了由行长带队，主管副行长、客户经理参加的专门营销小组，积极与企业法人及财务老总进行洽谈和沟通，展示工行实力，表达工行诚意。经过努力，最终这家企业对工行的服务给予了高度认可，将企业新项目的验资账户、人民币基本账户、外汇结算账户均设立在了工行。

之后，该分行不断加大对这家企业的日常维护工作力度，持续做好企业开户后的跟踪服务。在维护工作中，该支行又了解到，这家企业资金实力雄厚，新户验资资金留存量大。根据这一信息，该支行又将服务侧重点放到了帮助企业减少财务成本、提高经营效益上，结合工行的对公理财产品性能以及收益情况，在认真分析研究后，详细向这家企业负责人介绍了工行对公理财产品高安全性、强流动性、高收益以及方便、快捷的优势。这家企业被温县支行时时处处为客户切身利益着想的精神所感动，尝试性地购买了两次无固定超短期法人理财产品，并获得了实实在在的理财产品收益。此后，这家企业成了温县支行对公理财产品的忠实客户。

据悉，通过法人理财产品的成功营销，这家企业在工行的结算业务明显活跃，工行温县支行也因此实现了理财、存款同步增长的良性循环，取得了真正意义上的银企双赢