焦作日报
中国工商银行焦作分行 焦作日报社 联办
2012年3月14日 星期三
第26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：靳慧英 梁秋菊
周刊热线：2281467

强化争先意识 狠抓营销重点 突出发展品质 扩大市场份额

工行焦作分行扎实谋划个人金融工作

本报讯（记者**李冬露** 通讯员**赵亮**）近日，工行焦作分行召开个金工作会议，部署今年个金工作目标、任务，动员全行上下牢牢抓住中原经济区建设和焦作市被确定为经济转型示范市的战略机遇，强化争先意识，狠抓营销重点，突出发展品质，扩大市场份额，打赢个金业务翻身仗，将个金业务做大做强，确保全行个金业务在系统取得进位、同业保持领先。

为顺利实现既定发展目标，工行焦作分行今年将着力抓好七个方面的个金业务工作。

牢固树立创先争优精神，坚定决心、振奋士气，从思想认识上保证打赢个金工作翻身仗。该分行要求各相关部门必须坚定发展信念，牢固树立大发展意识，切实增强使命感、压力感、责任感，克服自满思想、懈怠情绪、厌战行为，各支行一把手要负总责，主管行长要亲自抓，二级支行行长要把主要精力放在个金工作上，全力以赴确保个金工作上台阶、大发展。各部门、各支行要明确各自的目标任务、市场定位、营销手段和维护方式，保持市场响应敏锐、应对机制灵活、营销措施精准、跟踪服务到位，积极探索和尝试快速提升竞争能力和经营成效的路径方法，找准产品对接市场的突破口和切入点，不断实现个金业务拓展的新突破。坚持向联动营销要成果，重点抓好公私联动、私私联动、产品联动，深挖优质客户资源，实现个金业务的又好又快发展。

切实转变工作作风，求真务实、注重落实，从经营氛围上保证打赢个金业务翻身仗。为扎实做好今年的个金业务工作，该分行要求各级管理者认真对比自身在执行力方面的问题和不足，积极把各项工作安排具体、落到实处，有方案、有组织、有保障、有汇报、有跟踪，以实际行动确保个金业务联动营销出成效。具体做到“三抓”：一抓考评激励，各支行要围绕全年工作目标制订配套方案，要有精准的目标客户、详细的活动安排、具体的营销时间表和明确的责任人；二抓活动促销，开展富有特色的促销活动，通过有声有色的活动掀起个金业务营销高潮；三抓培训宣传，对内通过培训、晨会等方式使每个员工都能准确掌握当前工作的主旨、方向、目标和措施，对外加大营销宣传力度，结合节日搞好营销宣传，营造积极向上、奋发进取、团结拼搏的发展氛围。

严格储蓄存款的奖惩措施，分层考评、加大力度，从机制建设上保证打赢个金业务翻身仗。该分行今年将进一步加强储蓄存款考核工作，制定新的储蓄存款考评奖惩办法，按照县支行、城区一级支行和二级支行区分三个板块实施，一方面加大储蓄存款的考核权重，另一方面坚持实行储蓄存款日通报、旬小结、月点评制度，通过严格的考核和通报，调动各支行做好稳存增存服务工作的积极性，促进储蓄存款的稳定增长。

积极拓展增收渠道，巩固优势、狠抓亮点，从创新用新上保证打赢个金业务翻身仗。该分行今年将继续围绕“全面发力、重点突破、巩固优势、加快创新”的16字方针，重点抓好三项重点工作，确保个金中间业务效能目标任务顺利实现。一是市行个人金融业务部、各相关业务部门进一步加大实地调研力度，逐一摸清客户和市场，找准发力重点，定位主打产品，深入基层帮扶，逐人、逐日、逐周、逐月落实中间业务效能目标计划。二是通过多种形式的客户联谊会、理财沙龙、产品推介会等，积极开展业务竞赛、宣传推介等活动，增强客户对工行个金业务产品的认知度和购买欲。三是大力抓好结构性存款、债券型基金等优势主打产品的市场营销，以点带面促进个金中间业务效能提升。

着力实施客户提升工作，扩张总量、优化结构，从客户源头上保证打赢个金业务翻身仗。客户是银行业务的根本和源泉，该分行今年将认真做好客户提升工作，从源头促进个人金融业务的全面发展，确保在同业竞争中占据主动地位。一是做大客户总量，今年力争通过扩户工程实现有效客户新增4.7万户，总量达到57万户。二是优化客户结构，一方面大力发展市场商户、企业白领、政府部门公务员、事业单位员工等中高端客户，另一方面积极发展上市公司高管层、民营企业家族群、各类商会组织者、规模较大的个体户等私人银行客户，力争年末实现每个支行都有私人银行客户的目标。

全面抓好队伍建设，突出重点、注重人本，从服务水平上保证打赢个金业务翻身仗。一是强化客户经理队伍建设，对客户经理加压驱动、强化奖惩，通过有效的考核激励手段充分释放个人客户经理的能力。二是着重提升员工业务素质，通过各种方式定期开展岗位练兵、岗位评比活动，结合个金工作重点和难点，开展有针对性的产品知识和业务技能培训，在全行范围内形成“学产品、懂业务、会营销、促发展”的良好氛围，提高一线员工的业务技能和工作效率。

正确处理业务发展与规范管理的关系，掌控重点、关注环节，从风险防范上保证打赢个金业务翻身仗。今年，该分行将继续坚持依法合规、稳健经营的方针，结合河南银监分局“合规建设提升年”活动和工行河南省分行“管理品质提升年”活动的开展，时刻绷紧风险管理这根弦，加强易发案部位和重点环节的风险管控，特别是做好对主要部位、岗位、环节和高风险点的分析、识别和预警，通过各种手段做到“关口”前移，确保合规经营、合规发展。

精心谋划 科学布局 明确重点 强力推进

工行焦作分行力推国际业务持续发展

本报讯（记者**李冬露** 通讯员**张炳**）2011年，工行焦作分行认真贯彻总省行国际业务发展战略，强化产品创新服务，实施重点突破战略，取得了国际业务质量、效益的快速发展。在新的一年，为确保实现国际业务的各项工作目标，该分行进一步加快观念转变，加快创新发展，围绕“重点区域、重点客户、重点产品”三大主题，多措并举力推国际业务持续稳健发展。

继续实施扩户工程，不断提高外汇业务市场竞争力。我市目前有进出口业务的企业共194家，其中有百余家企业在工行焦作分行开办外汇业务，客户覆盖率达53%。该分行今年将继续实施扩户工程，加强与市外管局、商务局的沟通联系，及时了解进出口企业情况和新成立外商投资企业情况，一方面加强对已有业务客户的维护，另一方面建立营销团队，落实营销责任人，积极强化新户拓展，将基础客户的增加作为对支行行长业绩考评的一项重要指标，并配套出台激励措施，力争今年客户覆盖率达65%以上，筑牢国际业务长足发展的基石。

积极调整客户结构，着力提升优质客户市场占比。今年，该分行深入推进国际业务客户提升工程，在确保客户总量稳步增加的基础上，把提升客户质量作为重中之重，继续加大对风神轮胎、隆丰皮草等结算量全市排名前32位重点客户的营销力度，努力提高重点客户市场占比，确保实现国际业务客户数量质量双提升。

增强整体服务能力，全面提升客户贡献度。该分行今年将充分利用“中心+支行”的国际业务经营模式，重点搞好支行外汇业务人员的培训、营销工作的配合和日常业务的规范管理，提高服务水平和服务技能，加强与客户的沟通联系，以优质高效的服务赢得客户，努力扩大市场份额。同时，积极为进出口业务量在500万元以上的客户建立客户档案，实行动态管理，包干到人，定期维护和评价，对客户实施精细化管理，全面了解客户信息，深度挖掘客户潜力，使国际业务再上新台阶。

加快产品创新用新，快速提升协调发展水平。该分行今年将用足用好贸易融资产品和政策，利用融资杠杆撬动国际业务发展，把隆丰皮草、风神轮胎、多氟多、江河纸业、好友轮胎等企业作为贸易融资的重点营销客户，针对各个企业不同的结算方式和资金周转情况营销不同的贸易融资产品。同时密切与省、市行相关业务部门的纵向、横向结合，提升融资投放工作效率，以融资业务带动国际业务的快速发展。加大外汇资金产品营销力度，做好客户需求和工行产品的对接，积极营销远期结售汇、远期外汇买卖业务、本外币结构性存款、期权和掉期业务，通过产品组合形式实现产品创新用新，着力推动国际业务可持续快速发展。

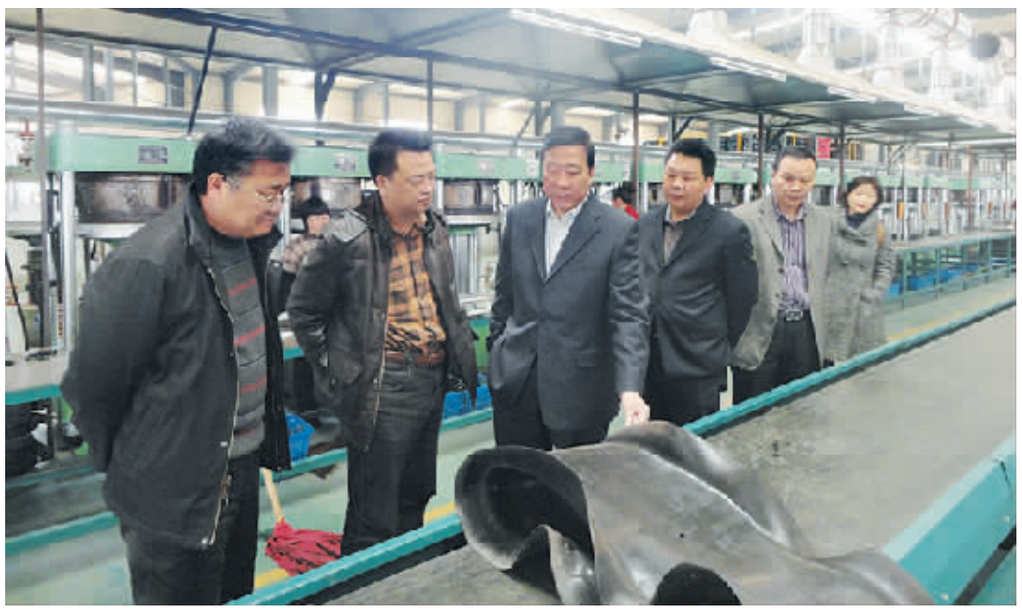
◆基层快讯

工行焦作环城东路支行

七举措打好储蓄存款攻坚战

本报讯（记者**李冬露** 通讯员**原思兰**）今年年初以来，工行焦作环城东路支行把储蓄存款业务拓展作为当前经营工作的重中之重，积极落实营销和管理措施，全力打好储蓄存款攻坚战，不断提升储蓄存款业务竞争力。

为确保储蓄存款稳中有升，该支行一是分解细化储蓄存款增长目标任务，对一季度的各项存款工作进行全面安排，锁定3月底目标，并将目标任务分解到网点和客户经理部，层层落实，责任到人，确保储蓄存款开门红；二是加大宣传营销力度，通过印发理财产品宣传单、折页等形式，深入周边社区、工业集聚区、乡村、学校进行业务宣传、营销；三是加大费用投入力度，购置宣传用品，利用春节前后等重要时段对优质客户逐户上门走访和回馈；四是严格储蓄存款考核激励机制，充分挖掘客户经理、大堂经理、前台柜员等不同岗位人员的增存潜能；五是开展客户分包活动，对私人银行客户和中高端客户，全面实现分包维护，行长分包重点大户和私人银行客户，客户经理、网点负责人分包其他优质客户；六是对储蓄存款客户市场进行认真筛选，明确重点营销对象，存量客户挖潜和新客户争揽双管齐下、多点开花；七是继续与辖区地方税务局结合，做好周边财税库银客户的开户争揽工作，通过源头抓客户有效促进存款增长。今年截至2月末，该支行储蓄存款较年初新增3800多万元，取得了明显成效。



工行焦作分行将加大对县域实体经济和小微企业的支持作为信贷投放的重点工作，行领导和有关部门经常深入小微企业进行实地考察调研。图为3月8日，该行党委委员、副行长尚温庆(左三)带领相关人员在武陟县河南新艾卡橡胶有限公司车间了解生产经营情况。 **王尊法** 摄

工行焦作分行

大力拓展银行卡业务市场

本报讯（记者**李冬露** 通讯员**李春红**）今年年初以来，工行焦作分行坚持“以客户为中心、以市场为导向”的经营理念，进一步强化银行卡业务营销工作，加大市场拓展力度，挖掘市场增长潜力，有效推进了银行卡业务的发展。

明确营销重点，扩大发卡规模。该分行把发卡作为银行卡业务的基础工作来抓，进一步加大星级客户营销力度，积极开展网点星级发卡营销竞赛活动，通过“星级识别+邀请书+快速营销系统”的网点办卡模式，提升四星级以上中高端客户渗透率。同时，该分行积极拓展创新营销渠道，利用发短信、电话提醒等方式抓好网上办卡、到期卡换卡提醒工作，通过开展启卡动卡活动，引导和增强客户主动办卡意识，进一步提高动卡率和卡片启用率。目前，该分行已对6万户四星级以上客户发出办卡邀请短信。

发展特约商户，做大收单市场。该分行大力挖掘客户资源，对优质商户组织客户经理逐户上门营销，进一步拓展特约商户领域，做大收单市场。一是积极拓展逸贷卡“七大类”商户，即电器卖场与直营店、大型百货、奢侈品和珠宝工艺品、旅行社、汽车4S店、家居卖场和教育培训行业的商户；二是加速拓展大卖场、三星级以上酒店、汽车4S店、百货商场、高档娱乐场所“五大”优质商户和快餐店、便利店、咖啡厅、礼品店、票务场所“五小”优质商户；三是加强与特约商户的联系与沟通，密切与商户的关系，同时抓好特约商户的业务培训和POS机具的维修保养工作，进一步改善用卡环境，促进回佣收入的增长；四是抓好重点收单项目，确保成功为我市五家保险公司布放POS机150台。

做强分期付款，扩充市场领域。该分行根据本行分期付款业务特点，充分发挥业务优势，进一步挖掘市场资源，积极拓展电信、联通、电器、家居卖场、建材装饰、教育培训、休闲娱乐、电子产品等其他领域的分期付款业务，推动信用卡效益有效提升。同时，该分行依托现有客户做好细分和挖掘，对白金卡客户以及透支消费600元以上的客户进行筛选，列出清单，采取发短信、电话提醒等方式开展精准营销，提高普通消费转分期业务量，从而扩大分期付款业务规模。

◆权威发布

工行创新推出无卡取现服务

近日，工商银行在全国范围内推出了无卡取现手机预约取现服务，客户登录工商银行手机银行申请预约取现服务后，无须银行卡就可以凭借手机号、预约码、银行发送的临时密码等信息通过任意一台工商银行的自动柜员机(ATM)取出现金。

工商银行相关负责人表示，使用手机预约取现时，客户可以先登录该行的手机银行，选择“预约取现”功能，根据提示预留预约码、确定该预约的有效时间、输入取现金额、指定取款账户，并通过口令卡或电子密码器等介质进行身份认证，随后客户就会收到一条来自95588的临时密码短信。客户可以在自己设定的有效时间内就近前往任意一台工商银行ATM取款，取款时要输入手机号、预留的预约码和银行发送的临时密码等信息。目前，该项服务单笔和日累计取现的限额分别是1000元和5000元。 李 辑

工行蝉联“中国最佳私人银行”

近日，在由《欧洲货币》杂志举办的2012年度“最佳私人银行与财富管理”评选中，中国工商银行凭借在私人银行业务领域的优异表现，从参评的众多中外资银行中脱颖而出，再度获评“中国最佳私人银行”奖项。同时，该行在中国区私人银行业务单项奖的评选中还获得了投资产品范围、顾问咨询、投融资方案、企业家服务等15个奖项。

自2008年3月27日成立国内首家持牌经营的私人银行业务专营机构——工商银行私人银行部以来，工商银行针对私人银行客户的个性化需求，提供全方位金融资产服务。目前，该行的私人银行服务机构已达14家，服务范围覆盖了中国内地主要经济发达区域以及香港地区。截至2011年年底，工商银行服务的私人银行客户超过了2.2万人，管理资产超过4345亿元人民币，均居国内同业首位。 李 辑

工行博爱支行

优质服务提升客户满意度

本报讯（记者**李冬露** 通讯员**李仁立**）今年年初以来，工行博爱支行不断创新服务理念，转变服务模式，取得了良好的服务效果，客户满意度大幅上升。

该支行认真组织员工学习省、市行有关服务工作的各项规章制度，着力增强员工的文明服务意识，把服务工作作为“一把手工程”，把改进服务作为提升竞争能力、改善经营状况、树立品牌形象的工作来抓。深化和创新服务工作管理模式，出台服务管理办法，细化服务检查内容，按月逐条进行考核通报。定期对中高端客户进行上门走访，了解客户需求，积极为客户提供投资咨询、家庭理财等金融服务，将服务从网点柜台延伸到客户身边，以个性化服务进一步贴近客户，提升客户忠诚度。把提升服务质量和水平与创建“群众最满意的金融部门”活动结合起来，聘请人大代表、社会民主人士、政府领导、企业代表、人民群众等为行风监督员，向企业客户和个人客户发放问卷调查，对群众提出的意见建议深入分析深层次原因，积极研究探索解决措施，建立提升服务水平的长效机制。

工行焦作大学支行

成功营销债券基金5000万元

本报讯（记者**李冬露** 通讯员**程运明**）近日，工行焦作大学支行成功销售单笔债券基金5000万元，圆满实现基金销售开门红。

今年年初以来，该支行抓住业务旺季主动营销大客户，全面营销工行的理财产品、贵金属业务以及基金等各项产品。2月中旬，该行得知一客户有购买基金的意愿后，该支行领导亲自上阵，积极宣传工行理财产品优势，取得了客户的信任和支持。产品营销期间，该支行一方面积极加强与市行相关部门的沟通，了解掌握产品销售流程，另一方面组成产品营销团队，与客户进行认真细致的面对面交流，通过对比、分析、测算使客户对工行理财产品有了更为深刻的了解和认知。在全体人员的共同努力下，2月27日，该支行指导客户利用企业网上银行成功购买了5000万元博时天颐债券基金。此次成功营销，为该支行今年营销工作的开展打下了坚实的基础，营造了良好的业务发展氛围。

3月4日下午，工行焦作分行在影视城举办庆三八游园健身活动，60余名员工代表参加了套圈、跳绳、踢毽、游园等项目的比赛。 **方 军** 摄

用奉献写就助人为乐之歌

——记全国优秀志愿者、工行焦作分行员工薛陆成

本报记者 李冬露

“帮助别人，是一种快乐。”在工行焦作分行现金营运中心员工薛陆成的心里，有这样一则信条。而他，也用自身行动诠释了这句话。

全国优秀志愿者、河南省志愿行动贡献奖、焦作市十佳志愿者、焦作市首届志愿行动市长奖银奖、焦作市抗震救灾先进个人……一串串沉甸甸的荣誉，记载着薛陆成一首首用爱写就的奉献之歌，也使他成为了焦作市民和工行焦作分行员工津津乐道的、“雷锋式”的助人为乐先进典型。

今年42岁的薛陆成是工行焦作分行的一名普通员工，也是12355焦作市青少年服务中心的一名注册志愿者。在近20年的本职工作中，薛陆成虽然没有轰轰烈烈的事迹，但他立足岗位、兢兢业业，精益求精、无私奉献，把全部精力倾注在自己热爱的金融事业上。工作之余，他全力以赴担当起志愿者的职责，以“奉献、友爱、互助、进步”为宗旨，积极参与各种形式的义务服务活动，帮助他人，服务社会，用行动为志愿者增光添彩。

“到灾区去，那里需要帮助。”2008年“五一二”汶川地震发生后，这念头立即出现在薛陆成的脑海里。5月17日，团省委12355青少年服务台向焦作市紧急征集从事心理服务工作者的消息发出后，薛陆成立即报名，随时准备奔赴灾区。他的行动得到了工行焦作分行的大力支持。6月5日，薛陆成与省内其他13名志愿者一起，作为第二批灾区青少年心理健康援助专家团奔赴四川灾区。在安县度过的7个日日夜夜里，薛陆成马不停蹄地去了五个乡镇的五个学校和两个受灾群众安置点，给当地600余名师生和安置点的孩子做心理辅导。饿了泡一包方便面，夜晚住宿在帐篷，就是在这样艰苦的条件下，他义无反顾地践行志愿服务的精神，在帮助他人的同时也默默地实现了自身的价值。

至今，焦作市还流传着1000多条手机短信让灾区一女孩走出心理阴影的故事，故事的主人公就是薛陆成。安县花荄镇中学初二学生张利是个16岁的女孩，在她1岁时，母亲和父亲离婚，理由竟是“生了个女娃子，能有啥子前途”。15年来，张利对抛弃她的母亲一直心存怨恨，也本能地排斥着别的女人，更不愿让父亲再婚。薛陆成在给灾区孩子做团体心理辅导时，利用心理学上的脱敏疗法，静静的倾听、娓娓的劝说、真心的理解，给张利带来了莫大安慰，这个忧郁的女孩开始浮现笑容。几天后返焦，薛陆成最放心不下的是这个心理疏导刚刚见效的女孩，随后的一个多月时间里，薛陆成给张利发出1000多条短信，鼓励她走出生活的心理阴影。“叔叔，我终于想通了，让爸爸结婚吧。我的家安定下来，我也能安心学习了。”在薛陆成的真情和爱心帮助下，张利终于解开了多年的心结，给薛陆成发来同意父亲再婚的短信。这个故事在当地媒体见报后，被省内外多家媒体争相转载。

在焦作市的志愿者队伍中，薛陆成可谓大名鼎鼎，他的事迹更是数不胜数：长期坚持在12355解放区青少年服务台义务接听热线电话，为“问题青少年”提供心理咨询；组织青少年服务中心的志愿者走进社区、学校，为广大群众和中小学生提供心理健康服务，定期带领志愿者团队到山区学校开展心理健康团体咨询服务；参加青少年服务台心理咨询师团队，为公安民警做全体心理减压辅导；在高考前夕为学子进行心理辅导，让考生应战高考有了充分的心理准备；在中秋节当天，到市儿童福利院把孤儿接回家中，和孩子一起赏月、吃月饼，让他们过上一个有着家庭般浓浓亲情的节日……此外，薛陆成积极与中站区团委结合，于2006年开始资助5名家庭贫困的小学生。在助学过程中，除为其支付一些学费和生活费外，薛陆成更注重的是与他们的感情交流和心理辅导，比如讲讲心里话、辅导学习、陪他们去玩等，消除他们的自卑感，让他们树立对生活的信心。2011年，他资助的其中一名中站区龙洞乡的女生成为全乡唯一考上焦作一中的学生。

“助人亦自助，乐人也乐己。把一分爱心给予需要帮助的人，收获的是双重的快乐。在志愿服务中，我深深地理解了那句话：赠人玫瑰，手留余香。那是奉献的快乐。”作为一名青年志愿者，薛陆成为自己所从事的事业而自豪。走过去的永远是脚印，而未来才是奋斗的目标，做一个助人为乐、有利于社会和他人的“活雷锋”，是薛陆成一生的奋斗目标。

员工风采