焦作日报
焦作日报社 联办
中国银行焦作分行
2012年4月26日 星期四
第7期

中国银行 BANK OF CHINA 1912-2012 · 月刊

特邀统筹：李安民
特邀编辑：石为人 王风岐
统　　筹：芦凤海
责任编辑：金桂香
组版编辑：李新战
责任校对：胡玉成

8

## 中国银行焦作分行

# 倾力助推微企发展 给力焦作经济转型

**本报讯**（记者**李冬露** 通讯员**石为人**）今年年初以来，中国银行焦作分行积极贯彻落实市委、市政府相关政策和要求，倾力助推微企发展，给力焦作经济转型，取得了良好成效。截至3月底，该分行共支持小微企业34家，授信余额达1.6亿元。

建立专营队伍，配备专职人员。该分行在全辖10家支行和营业部建立了中小企业服务中心，各支行的主管行长兼任客户经理，并配备了专职的客户经理，负责辖区小微企业的业务咨询、信息传递，形成了覆盖全市的小微企业金融服务网络。

强化绩效考核，调动积极主动性。该分行在制订对辖属支行的绩效考核方案时，把小微企业业务发展情况作为重点，将辖内6家县支行支持当地小微企业的客户数和授信金额纳入考核指标，并将考核成绩作为年终评先的重要依据，有效调动了县支行支持当地县域经济的积极性。

深入调研市场，突出重点区域。为了增强中小企业业务发展的针对性，突出发展重点，今年年初，该分行通过走访各县市政府主管部门、合作担保机构、税务部门、会计师事务所等，对焦作地区的中小企业市场情况进行了全面调研，摸清了小微企业的总体规模、行业分布、分区域分布等情况。该分行党委书记、行长李辉亲自带队，经常深入小微企业进行调研。通过认真分析，该分行将沁阳、孟州、武陟等县市作为小微企业业务的重点区域，在授信项目申报过程中，对这些县市支行申报的项目，优先进行贷前指导、尽职审查等支持，确保效率最优。

围绕优势产业，批量营销客户。我市是汽车零部件、化工、煤炭经销、皮毛加工等行业优势较为明显的地区，小微企业数量众多。该分行对选定的小微企业经营前景进行了全面深入的市场分析，对一些市场前景好，但由于企业处于起步阶段，无法通过抵押获得融资的小微企业，通过围绕特色产业创新产品的方式，想方设法为小微企业送去甘雨。截至目前，该分行通过走访政府部门、产业集聚区管委会及金融办，选择叙作了3组12户授信客户，通过“联保通”方式为其进行了授信支持，并通过“融货通”的方式对4户煤炭经销企业进行了授信支持，共计授信投放8200万元。

支持传统产业，促进劳动就业。纺织行业、皮毛加工是我市的传统产业，具有关系民生、吸纳就业能力强的特点。该分行积极支持纺织企业，优选具有发展潜力、产业市场大的纺织企业进行授信支持。通过调查，该分行为武源纺织、云峡纺织等3户纺织企业发放授信3100万元，带动就业800余人；为统力皮业等6户皮毛企业发放授信4300万元，带动就业1100余人。

围绕核心企业，发挥带动效应。该分行紧紧围绕核心大企业，为其上下游的小微企业提供融资。蒙牛乳业（焦作）有限公司随着产能的扩大，原奶供应日趋紧张。该分行通过支持其上游从事奶牛饲养的小微企业，积极支持其产能提升。截至目前，该分行共为17户奶牛饲养企业发放授信3400万元，使其年增加原奶供应1万余吨，大大缓解了蒙牛公司的原奶供应压力。

# 中行焦作分行创建活动结硕果

## 四家营业机构获得省级『群众满意站所』荣誉称号

**本报讯**（记者**李冬露** 通讯员**王风岐**）中行焦作分行在创建群众满意的基层站所活动中，用规范的服务行为、满意的服务质量、扎实的工作作风，实现从客户关系建立、客户关系深化到客户服务的监督检查等环节的环环相扣，形成了一线为客户服务、二线为一线服务、领导为员工服务的服务格局。近日，该分行辖属的解放支行、沁阳支行、塔南路支行、武陟支行兴华路支行等四家营业机构获得省级“群众满意站所”称号，是全省中行系统获此殊荣最多的分行。

近年来，该分行积极营造为客户办好事、办实事的氛围，结合行风评议，通过开展客户座谈会、行风监督员座谈会等活动，统一印制评议政风行风征求意见、建议卡，走访服务对象，进行群众满意率调查，认真开展批评与自我批评，做到“事事有落实，件件有回音”。该分行对群众提出的每条批评意见都要通过跟踪调查，从客户的角度出发，了解每一个客户的需求、每一个客户的愿望，解决群众对银行关注的问题。为解决客户排队问题，该分行在人员、费用紧张的情况下，对理财窗口进行完善，真正做到了立足于群众、方便于群众、取信于群众，群众满意度不断提高。

该分行坚持以提高文明优质服务质量为主线，以转变员工服务观念为前提，以学习业务知识、提高服务技能为手段，以提高竞争力为目的，扎实开展创建“群众满意站所”活动。一是认真结合上级行“神秘人”检查，开展服务理念、服务意识的大讨论，广大员工畅谈搞好服务工作的新理念，探索服务创新的新路子，通过讨论进一步提高了对服务的认识，切实转变了服务观念。二是开展业务知识学习和技能练兵活动，全体员工利用班前、班后、节假日等业余时间，积极主动参与到业务技能训练中，涌现出一批批业务技术能手，为提高优质服务奠定了基础。三是增强与广大客户面对面的交流，通过开展向客户征求意见和建议等活动，了解客户需求，改善服务质量，推动各项业务的发展。

## 中行焦作分行

### 合规建设提升年活动见成效

**本报讯**（记者**李冬露** 通讯员**石为人**）今年年初以来，中行焦作分行认真贯彻落实银监会和总分行文件精神和要求，倡导合规兴行，组织积极开展了“合规建设提升年”活动，取得了明显成效。

积极宣传，营造氛围。该分行不断加大合规文化建设和合规宣传工作力度，对外积极投稿宣传“合规建设提升年”活动情况，在省市级刊物发表5篇文章；对内创办“合规建设提升年”简报8期，制作宣传折页678份、桌签504份、海报126份，在全行营造了合规文化氛围。

夯实基础，扎实推进。该分行合规建设从基层抓起，组织开展业务培训13期，送培训下基层4次，督导检查5次；扎实推进各项制度落实，把合规操作、风险控制全面融入业务发展中，把案件风险隐患消灭在萌芽状态。

注重排查，强化整改。该分行持续加大民间借贷、社会非法集资等案件风险排查力度，一季度共组成检查小组37个，投入人员123人，通过排查整改和完善制度，堵塞漏洞，防范风险，实现了零发案目标。

## 中行解放支行

### 多措并举实现一季度开门红

**本报讯**（记者**李冬露**）中行解放支行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。截至3月底，该支行各项人民币存款较上年新增48505万元。

今年年初，该支行早准备、早行动，围绕核心客户抓存款，挣揽财政及几大投资集团，支行领导率先垂范，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，最终在一季度结束时，该支行创造了公司存款较上年新增45158万元的骄人战绩。同时，该支行紧盯项目系统营销，早在2月初的时候，支行领导获悉某企业要在3月底有1.5亿元的增资计划，第一时间同企业老总、财务总监进行协调沟通，进行系统性的跟踪营销。经过近两个月的努力，最终该企业在解放支行完成了1.5亿元的增资。

## 中行沁阳支行

### 成功阻截一起诈骗事件

**本报讯**（记者**李冬露**）日前，中行沁阳支行成功堵截一起诈骗事件，为客户避免了资金损失。

3月24日15时30分左右，一名男子急匆匆地走进中行沁阳支行营业部大厅，一边拿着手机与对方通话，一边在ATM机上进行操作。该男子的举动引起了正在值班的大堂经理张颖的怀疑，她立即走过去问了一句：“请问您要办什么业务？”该男子随口答道：“税务局来电话说办理汽车退税，要求我开通对外转账，他们把钱打到我的账户上。”“汽车退税？”职业的敏感让张颖意识到一起电话诈骗案，于是说道：“最近关于汽车退税的诈骗案时有发生，你千万别上当受骗啊。这样吧，你把电话给我，我帮你咨询一下。”当张颖接过该男子的手机准备与对方通话时，手机的另一头已挂断了电话，再次拨打过去，对方电话已关机。这时，该男子才知道自己上当受骗了。

原来，该男子吃完中饭后接到一个来电，对方自称为税务局工作人员，声称原来车辆购置税收10%，现在已降低至5%，该男子可退税2100元，请他立即到银行自动取款机上进行转账操作，以接收退税款项。该男子去年刚好买了一辆汽车，且“税务局工作人员”报出了其详细的姓名、车牌号码，所以他对此深信不疑。但诈骗者没有想到，这个把戏还没耍多大一会儿，就被中行沁阳支行的员工看穿了。

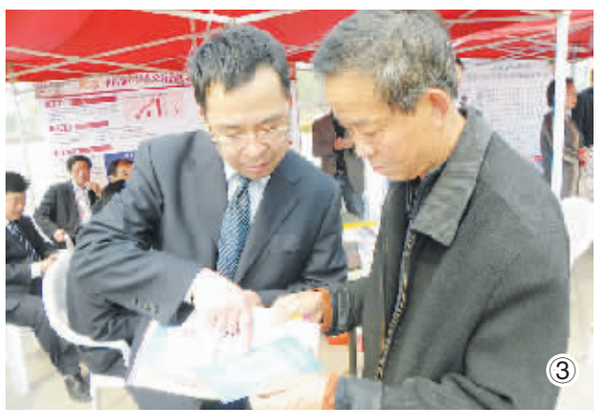
近日，中行焦作分行副行长王振营（右二）走进市人民广播电台《行风效能热线》栏目直播间，现场解答听众的咨询。 石为人 摄

# 宣传金融政策 服务小微企业

## 中行焦作分行开展小微企业金融服务宣传月活动

①

②


③

图①　副市长李海松（左）在听取中行焦作分行党委书记、行长李辉（右）服务小微企业的工作汇报。

图②、③　中行焦作分行的工作人员向客户宣传推广对小微企业的金融服务政策。 石为人 摄

**本报讯**（记者**李冬露** 通讯员**石为人**）为持续提升对小微企业的金融服务水平，宣传推广对小微企业的金融服务政策，中行焦作分行近日在全辖开展了“小微企业金融服务宣传月”活动。

该分行一是成立活动领导小组，确定牵头部门和联系人，加强组织领导和过程推进；二是积极完善小微企业营销服务体系，扩大小微企业客户基础，持续提升网点服务小微企业的能力；三是积极参与市政府、银监分局组织的“小微企业金融服务宣传月”活动启动仪式；四是以支持小微企业发展为主题，撰写营销案例，组织中小企业客户经理举办“如何更好地服务广大小微企业”、“如何批量化授信支持小微企业”、“如何支持产业集聚区的小微企业客户群”等讨论会；五是认真落实焦作银监分局“双百双千”工作要求，对小微企业辅导培育的典型案例和做法进行重点宣传；六是致力于解决广大小微企业“融资难、融资贵”问题，继续加大信贷支持力度，让更多的小微企业享受到中行金融服务的温暖。

## 中行焦作分行

### 贯彻央行精神 大力拓展业务

**本报讯**（记者**李冬露** 通讯员**王风岐**）4月15日，中行焦作分行召开会议，传达了中国人民银行扩大外汇市场人民币兑美元汇率浮动幅度的公告，并就该分行国际结算现状、客户情况及相应工作要求进行了学习讨论。副行长王振营主持会议，国际结算部、公司业务部、运营服务部、解放支行负责人、公司业务部客户经理、国际结算部产品经理及相关业务人员等参加了会议。

会议传达了中国人民银行4月16日起扩大外汇市场人民币兑美元汇率浮动幅度的公告以及中行河南省分行《关于人民银行扩大人民币汇率浮动幅度及我行国际结算业务相关工作要求的通知》等，就汇率、产品、同业竞争、风险管控等事项进行了广泛的互动式交流讨论，对下一步该分行公司结售汇工作进行了明确安排。王振营在会上要求与会人员深刻领会会议精神，全面准确理解人民银行公告内容，充分利用中行在专业人才、业务知识及结算系统上的优势，进一步加大营销力度，延伸为客户提供的结售汇服务，大力拓展业务，增多公司客户结售汇收益机会，提升利润增长点。

## 中行焦作分行

### 推出多项费用减免政策 服务个人及小微企业客户

**本报讯**（记者**李冬露** 通讯员**石为人**）中行焦作分行严格落实贷款业务“七不准”和服务收费“四公开”，于近期推出多项个人业务、小微企业业务费用减免政策，并在营业网点醒目位置予以公示，努力惠及民生，给小微企业送去甘雨。

该分行一是按照中国银监会、中国人民银行、国家发改委联合下发的《关于银行业金融机构免除部分服务收费的通知》精神，免除了人民币账户34项收费；二是禁止对小微企业贷款收取承诺费、资金管理费，严格限制对小微企业收取财务顾问费、咨询费等费用；三是主动免除了信用卡超限费、补卡费、补制1年以内对账单费和终止商户直接扣账手续费等项目的收费，以便更好地服务社会公众。该分行此举不仅在社会上树立了良好的企业形象，更让广大客户切切实实体会到了丰厚实在的优惠。

# 银企联姻唱戏 惠及偏远矿区

## ——中行焦作分行离行自助建设为矿工解决难题纪略

本报记者　李冬露
本报通讯员　马光明　石为人

“感谢中行给俺矿工办了件好事，不用出厂就能取款，可省事了。”4月18日，河南煤化焦煤集团赵固一矿的矿工小张手里拿着刚刚取出的钱，乐呵呵地对记者说，“以前矿上发工资后，放在家里怕被小偷偷去，到市里的银行存款，来回要花半天时间，费心费力。现在不同了，中行在我们这里安装了ATM机，工资代发，平时随用随取，方便得很。中行为我们解决了生活中的一大难题，俺从心里高兴啊。”

和小张一样通过中行自助机具得到实惠的矿工还有很多。近两年来，中行焦作分行不断通过设立“离行式自助银行”提高服务覆盖范围，为广大客户提供近距离的贴心服务，特别是为焦煤集团所属偏远矿区设立了“离行式”ATM机，在方便客户、提高服务质量的同时，开创了自助渠道建设带动代发工资业务的先河，推动了自身业务的发展。

### 银企对接，自助带动唱响第一曲

焦煤集团是我市的经济支柱企业，拥有员工3万多人，下属10多个矿区，但这些矿区主要分布在距市区几十公里的偏僻地区，当地矿工无论存款、取款都非常不便。

当中行焦作分行的营销人员了解到矿工存取款困难的情况后，立即向市行党委进行了汇报，该分行领导班子高度重视，多次召开党委会议研究，决定在矿区设立“离行式自助银行”，解决当地矿工的困难。该分行党委书记、行长李辉说：“我们既然扎根在焦作这片沃土，就要为焦作地区的父老乡亲提供便利的金融服务。”

目标确定后，该分行相关部门紧急行动起来，积极与焦煤集团赵固二矿各层级领导沟通，力争在服务矿工的同时，实现银企双赢。由于赵固二矿设立在新乡市，面对地域行政区划的障碍、网络技术及安全保卫等方面的难题，该分行领导多次到新乡市、辉县市同相关领导协调处理事宜，积极与省公安厅、市公安局沟通协调自助服务设备申报工作。该分行综合管理、个金、监察保卫、信息科技等相关部门紧密配合，想方设法解决跨行政区划建立自助服务设备的各种关键问题及日常维护工作。经过多次商谈、营销与沟通，银企联姻成功，中行在赵固二矿设立了“离行式自助银行”，同时也实现了该矿工资全部代发。

### 克难攻坚，热点资金代发唱响第二曲

今年年初，焦煤集团返还职工入股资金和补偿金，当地各家银行对此项目的竞争异常激烈，如果能够将此项目成功营销，对中行焦作分行提高在当地的影响力和信任度具有深远意义。该分行党委高度重视，立即成立以行长为组长，公司、个金主管行长为副组长，相关部门、支行参与的营销小组，迅速行动，广布渠道获取信息，寻找项目营销的关键点，并及时调整策略，针对该集团下属企业多位于离市区较远的特点，提出“三快”营销方案，即对客户群细分入手快、制订详细服务方案快、向该集团领导提交具体操作流程快，在时间上抢得先机，最终获取对方信任。该分行从细节着手，制订的方案充分站在为该矿员工服务、为集团高层排忧解难的立场处理问题，赢得集团高层的高度赞扬。通过艰苦不懈的努力，该分行最终取得了焦煤集团职工入股资金和补偿金的代发量。

### 服务矿工，唱响自助带动代发第三曲

方庄一矿隶属于焦煤集团，位于修武县方庄镇，矿工存取款十分不方便。中行焦作分行多次研究对策，针对客户需求，想方设法为矿工解决难题。方庄一矿的领导被中行主动、真诚服务所感动，同意中行在两个月内建立自助银行，为其代发工资的意向，银企再次成功携手。

为使自助银行早日在方庄一矿投入使用，解决矿工存取款难的问题，该分行领导多次主持召开协调会，解决工程进程中出现的疑难问题，各部门加班加点，短短三天的时间内各项工作顺利完工，顺利通过公安部门的验收，ATM机按时投产，代发的第一批工资如约发放到了矿工的卡上。

至此，中行焦作分行“银企联姻唱戏，惠及偏远矿区”的战略思路得到实现，给山区矿工提供了多元化的金融服务，彰显了百年中行、服务至上的品牌效应。