焦作日报
中国工商银行焦作分行 焦作日报社 联办
2012年8月21日 星期二
第37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：杨保星
责任校对：靳慧英 薛秋霞
周刊热线：2281467

工行焦作分行存款业务持续稳定增长

前7个月各项存款新增可比银行同业第一

本报讯 （记者**李冬露** 通讯员**蒋正忠、邱桂枝**） 今年年初以来，工行焦作分行始终把存款业务的可持续发展作为全行经营转型的一项重要内容来抓，细化工作措施，强化考核激励，全力做好市场拓展和优质客户服务工作，实现了存款业务的快速增长。今年前7个月，该分行各项存款新增9.9亿元，其中对公存款新增2.5亿元、储蓄存款新增7.4亿元，三项指标均居可比银行同业第一。

明确思路，狠抓客户市场拓展。该分行按照上级行各项要求，将存款业务作为经营发展的重要基石，并明确了以客户发展提升拉动存款可持续增长的总体思路。深入推进“扩户工程”，制定了客户拓展机制，不断加快拓客户、优结构的工作步伐，深入开展存款业务劳动竞赛活动，着力增强稳存增存竞争能力，积极争揽存款市场份额。对公存款方面，该分行深入开展服务地税“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；积极做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。储蓄存款方面，该分行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，确保储蓄存款和个人有效客户新增圆满完成既定目标。同时，该分行注重发挥信息平台对存款服务营销工作的制导作用，利用数据仓库、MOVA系统、资讯平台等提供的海量信息进行精准服务营销，将信息优势转化为业务优势、服务优势，赢得新的优质客户和存款市场。

加强协作，实行分级服务模式。为增强对存款业务的服务营销效果，该分行在完善联动营销服务机制上狠下工夫，进一步完善公司、机构、储蓄三项存款的联动营销考核办法，出台一系列奖惩措施加大激励力度；实施联动营销和交叉营销，加强专业部门、支行和营业网点之间的协作配合，在全行范围内实行主管行领导服务维护重点优质客户，支行行长和部门负责人服务维护高端客户，客户经理服务维护中端客户，一线柜员服务维护柜面基础客户的分级联动服务模式，确保存款业务快速发展。

发挥优势，提高市场竞争能力。该分行在存款工作中充分发挥工商银行营业网点遍布城乡、科技网络高效便捷、从业人员数量众多、金融服务品种齐全等各项优势来稳存增存，提高存款市场竞争能力。特别是将优势业务产品作为抢占存款市场的“利器”，在提高各类优势产品渗透率上狠下工夫。精心组织策划多项业务产品竞赛活动，实行面对面的产品推介服务，着力提高信用卡、电子银行、资产托管、对公和个人理财、贵金属、现金管理、养老金等产品对中高端客户的渗透率和覆盖率，以优势产品促进存款市场份额的不断扩大。

完善机制，加大激励推动力度。该分行一方面进一步完善考核机制，加大三项存款在绩效考核中所占的比重，特别是日均存款挂钩比重，把有限的费用资源向存款工作倾斜，用合理的资源配置导向带动全行各项存款持续稳定增长；另一方面进一步完善培训机制，建立健全了一线员工、大堂经理、客户经理和网点负责人四位一体的员工培训机制，定期不定期组织开展与存款业务相关的产品知识、营销技巧和服务技能培训，不断提高员工的综合素质和服务技能。通过机制的不断完善为全行存款业务的强劲增长提供了坚实保障。

构建温馨家园 凝聚发展力量

——工行孟州支行企业文化建设纪实之一

本报通讯员 管益农 蒋正忠 邱桂枝 湛冬梅

在孟州市这片具有深厚文化底蕴的热土上，活跃着一支独树一帜的金融轻骑兵——工行孟州支行。该支行是工行河南省分行和焦作分行树立的企业文化建设先进典型。近年来，这个只有50多名员工的团队，牢牢把握“打造文化软实力，提升核心竞争力”这条主线，将“科学发展，和谐奋进”作为共同愿景，在短短一年多时间里营造出风气正、人心顺、干劲足、发展快的新行风新气象。工行人培植的绚丽的精神文明之花、丰硕的业务经营之果，为孟州大地增添了一道亮丽夺目的风景线。

2011年4月，工行孟州支行组建了新一届领导班子。当时，工行河南省分行正在大力推行基层网点“温馨角”、“文化角”建设工程，工行孟州支行行长张月芹感到这是一个很好的“抓手”。如果员工能够在支行感受到“家”一般的温暖，像爱自己“家”一样热爱自己的团队，那还有什么矛盾不好解决呢！张月芹和支行班子成员达成共识，制订了孟州支行企业文化建设提升工程实施计划，从打造“家园文化”着手，在增强团队的凝聚力、向心力上狠下工夫。

该支行多年没有装修改造过，员工工作生活环境既不很美观又不很舒服。该支行先从行容行貌抓起，从并不宽松的经费中挤出一部分修缮了支行办公大楼，对脱落的墙体进行了加固，对损坏的门窗进行了维修，院墙、大楼外墙和楼道全部粉刷一新。为了解决员工用餐难的问题，该支行对原有的食堂进行了改造，配备了电饭锅、冰箱、消毒柜等，聘请专业厨师提高饭菜质量，让上班的员工能够吃上可口的热菜热饭。为了保证员工的午休，他们专门设置了休息室，配备了空调、床铺、衣柜等设施，上全班的员工中午可以在这里舒适地睡一觉。针对员工年龄普遍偏大、工作节奏紧张、身体素质下降的实际情况，该支行还成立了文体活动俱乐部，添置了动感单车、跑步机、乒乓球案等设施，并在俱乐部一侧设立读书角，准备了多种书籍、报刊。每天下班后，俱乐部就成了员工休闲放松的好去处。细心的张月芹发动员工集思广益，给食堂、休息室和俱乐部分别起了“溢香苑”、“快乐小驿”、“动力加油站”等这些融入文化时尚元素的名字，让人一看就心向往之。

在完善硬件设施的同时，该支行还策划组织了一系列以“支行员工一家亲”为主题的关爱活动，丰富了员工的业余文化生活。一是不定期地举办员工趣味运动会、跳绳比赛、乒乓球赛、郊游活动；二是组织员工到培训基地进行拓展训练，增强大家的团队精神；三是每逢员工婚丧嫁娶、生病住院，班子成员都会登门，送去一分心意；四是每个周末为网点员工送水果表示慰问；五是员工不管是谁过生日，支行除了向本人祝福外，还特地送一个蛋糕到他的父母家，代表工行向老人表达感恩之情；六是在三八节、建军节等节日慰问一线女员工和退伍军人等；七是每月按人头给各网点各部门拨付文体活动经费，鼓励大家多开展活动……

今年6月1日，既是儿童节又是周末，该行组织全体员工在黄河滩举办了一次野炊联欢会。会上，该支行为员工送上了礼物——男同志每人一把水枪，女同志每人一个洋娃娃。大家合唱《少年先锋队队歌》，人人参与玩儿时曾经玩过的游戏：丢手绢、老鹰捉小鸡、斗鸡……个个童心大发，乐不可支。

温馨的“家园文化”，有效地满足着员工的精神需求，增强了员工对支行这个“大家庭”的认同感和归属感。一些想跳槽的员工安心了，一些消极的员工精神振作起来了，一些顾“小家”多顾“大家”少的员工变得处处为支行集体利益着想了……大家说：“支行是我们共同的‘家’，‘家’爱我们我们更爱‘家’。”

日前，工行焦作分行行长张书宝（左二）带领公司业务部、工行沁阳支行负责人深入沁阳辖区企业调研，实地了解企业生产经营情况，积极对接工行金融产品，助力企业腾飞发展。

朱红全 摄

基层快讯

工行焦作人民路支行

一次性营销贵金属白银五十公斤

本报讯 （记者**李冬露** 通讯员**何水平**）工行焦作人民路支行坚持以客户为中心、以市场为导向，着力拓展实物贵金属业务市场，近日一次性营销贵金属业务白银50公斤。

今年年初以来，该支行把贵金属产品作为拓宽客户投资服务渠道的重要工作来抓，大力宣传工行的品牌服务优势，积极向客户散发宣传资料，主动向客户推介工行贵金属业务产品，使客户进一步加强对这项业务的了解和认知，激发客户的购买意愿。同时，该支行注重培育和挖潜优质客户，领导带头，全行参与，对中高端客户逐户上门走访服务，为客户量身订制理财服务方案，使客户有更多的选择配置，实现客户与银行的双赢。近日，该支行在举办中高端客户理财沙龙活动中，了解到某客户对贵金属产品比较感兴趣，并有购买收藏的意向。该支行工作人员及时与该客户进行沟通，以贵金属产品具有分散风险、保值增值、收益稳健等优势为亮点进行了详细耐心介绍，最终赢得了客户的信赖和认可，当场购买黄金20克、白银50公斤。

工行焦作塔南路支行

加强自助设备管理工作

本报讯 （记者**李冬露** 通讯员**袁洁**）工行焦作塔南路支行加强自助设备管理，采取多项有效措施提高自助设备使用率，极大地方便了客户办理业务。目前客户使用自助设备办理业务的热情被充分调动，该支行的自助设备使用率提升了2.3个百分点。

该支行严格按照上级行的规定和要求，健全ATM内部管理制度，将自助设备的正常运行率、日常使用率等指标作为相关工作人员的一项业绩考核内容，从激励机制上引导员工加强自助设备运用管理，较好地发挥自助设备分流柜面业务的作用。该支行安排专人定期对自助设备进行维护保养，每日定时对自助机具易发生故障的部位进行检查，及时更换设备日常耗材，发现问题和故障及时上报维修，提高了自助设备正常运行率。同时，该支行加强宣传引导，提高设备使用率和网点业务离柜率，大堂经理主动识别客户，认真宣传介绍工行自助设备的服务功能，积极引导和帮助客户正确使用ATM等自助设备，有效缓解了柜面客户的排队压力。

工行温县振兴路支行

悉心提升网点服务品质

本报讯 （记者**李冬露** 通讯员**吴虓华**）工行温县振兴路支行迁址更名后，不断加强服务管理，优化网点服务环境，打造服务新形象，全面提升网点服务水平和客户满意度。今年6月份，该支行在全省系统服务监测中得分95分，位居工行焦作分行第一名和全省县支行前10名。

该支行一是强化晨会学习培训，积极组织员工学习服务规范、服务礼仪与语言技能技巧、产品知识、流程操作知识、营销知识、与客户沟通能力等，提高员工的整体服务意识。二是加强服务检查督导，支行领导采取调看监控录像和现场检查相结合、征求客户意见和与行内员工座谈相结合的检查方式，定期或不定期进行优质服务工作检查，并将员工的服务质量与绩效工资挂钩考核，对优质服务工作先进个人和集体予以表彰和奖励，对出现问题的责任人进行处罚。三是在服务工作中坚持以客户为中心，一方面挑选业务能力强、形象气质佳的员工充实到大堂经理队伍，挑选理财业务能力强、市场预见性高的员工充实到理财经理队伍，为客户提供良好的引导和咨询服务；另一方面优化现有劳动组合，客户高峰时段增开业务办理窗口，切实加强业务引导和分流工作，提高电子银行自助设备的使用率，减轻柜面压力，减少客户等候时间，进一步提升客户满意度。

工行焦作分行多层面关爱离退休人员

本报讯 （记者**李冬露** 通讯员**杨凤莲、李丽**） 工行焦作分行认真贯彻落实上级行工作部署，坚持“老有所为、老有所教、老有所乐、老有所学”的指导思想，从机构上完善离退休人员服务管理职能，不断加强做好离退休人员服务管理工作，从生活、思想、政治多层面给予关心关爱，切实让离退休人员感受到工行的温暖，自觉融入到全行经营发展新征程中，发挥余热支持工行事业发展。

生活上关心照顾。该分行十分关心离退休人员的身心健康，配备专职或指定专人负责老干部工作，每年及时组织他们体检，每逢重阳、中秋等传统节日积极开展领导慰问及茶话会活动，还对离休干部医药费及时实报实销，对部分长期生病以及家庭有特殊困难的离退休同志给予适当补助，及时送上工行的关怀和组织的温暖。

思想上沟通疏导。该分行鼓励离退休人员多参加社会性活动，帮助离退休人员树立乐观向上的心态。采取灵活多样的形式，组织离退休人员集中学习，经常让老同志参加全行工作通报会，让他们及时了解业务发展的新形势和上级党组织的新要求。通过不断学习，老干部们提高了认识，统一了思想，更新了观念，发挥了余热，为全行两个文明建设作出了贡献。

政治上与时俱进。该分行严格按照“两个待遇”的要求，为离退休老干部和党员征订相关学习材料，定期组织他们学习和阅读文件，使他们的思想适应新形势的发展；定期向老干部通报全行经营效益、改革措施、人员变动、增资政策等情况；定期组织党员过好组织生活，以增强党性，保持退休不褪色。

文化上丰富多彩。该分行充分发挥部分离退休人员的特长，相继组织了书法、摄影、写作小组，组建和发展了太极拳、门球运动队，开展了丰富多彩的文体娱乐活动，并取得了可喜的成绩。在该分行举办的庆祝建党89周年文艺会演和“我爱工行”散文比赛活动中，离退休人员写作小组自编自演的诗朗诵荣获优秀组织奖；在市委组织部、宣传部和老干部局联合举办的“与党同呼吸、共命运、心连心”征文活动中，该分行选送的6篇作品荣获二等奖；在省行举办的“学党史、知行情、促发展”征文比赛中，该分行选送的离退休人员作品荣获两个一等奖、1个二等奖，成为全省18个二级分行中参赛人数最多、唯一获奖和获奖最多的二级分行。

工行焦作分行营业部全力实施服务提升工程

本报讯 （记者**李冬露** 通讯员**周庆**）今年年初以来，工行焦作分行营业部以创建“群众满意基层站所”为契机，全力实施服务提升工程，积极推进内外服优建设，使服务质量和服务效率有了较大的提升，客户业务咨询满意率达98%，网点服务满意率达99.58%，通过服务工作的提升有力促进了各项业务的快速发展。

提升网点服务质量。该营业部强化柜面基础服务工作，要求员工必须做到仪表整齐、着装统一、挂牌上岗，对客户做到来有迎声、问有答声、走有送声，认真做好微笑服务、首笔站立服务、“三声”服务，让客户时刻感到满意和舒适，给广大客户营造宾至如归的感觉。

更新全员服务理念。该营业部利用晨会、班后时间，认真组织员工学习《营业网点规范化服务标准》，从规范员工行为、语言入手，开展业务培训，提高员工的业务操作技能及服务规范意识；要求员工办理业务时必须树立“以客户为中心”的服务理念原则，注意倾听客户提出的要求和意见，了解客户的金融需求，为客户提供满意的服务。

解决客户排队问题。该营业部充分发挥大堂经理的引导、分流客户功能，合理疏导客户，减少客户排队现象，缓解柜面压力，缩短客户等候时间，避免各项服务投诉的发生。同时，该营业部积极引导客户到自助银行办理业务，大力发展离柜业务，大力宣传网上银行、自助银行，并对客户实行“一对一、面对面”的细心指导帮助，使客户能够熟练掌握使用网上银行、自助银行，进而达到既分流客户、减轻柜面压力，又缩短客户等待时间提高客户满意度的目的。

为了彰显大型银行自觉履行社会责任的团结互助精神，近日工行焦作分行志愿者协会组织开展了为焦作市上马村学校捐献书籍的志愿服务活动，累计捐献各类书籍1000多册和书包、DVD光碟等60余件。 湛冬梅

上图为该分行志愿者协会秘书处成员到该校进行现场捐助。 王军喜 摄

◆产品推介

工行开通如意金积存产品网银赎回功能

近期，国际黄金价格跌宕起伏，使黄金积存产品平抑价格风险的功能得以充分发挥，黄金积存成为广大客户投资黄金的热门品种。今年年初以来，工商银行黄金积存产品发展迅猛，截至7月末，该行已有黄金积存客户444万户，累计积存黄金17.99吨。

为进一步推进如意金积存业务的快速发展，为客户提供更加便捷的产品服务，工商银行着力克服黄金实物积存带来的物流管理困难，不断优化业务流程，新增如意金积存网上赎回功能。新版功能上线后，客户不仅可以通过网银查询工行的如意金积存赎回价格，可以随时在网上发起赎回申请。网银赎回功能的开通，对于广大客户，尤其是对于上班族而言，足不出户即可办理如意金积存的积存和赎回业务，提供了极大的投资便利。

工行相关负责人表示，下一步，该行将继续坚持创新为先、服务至上的发展理念，加强贵金属产品的功能创新，不断提升客户体验，用更好的服务为客户创造更大的价值。

小　李

◆权威发布

工行管理养老金个人账户超千万

今年年初以来，中国工商银行不断完善专业化、综合化养老金服务体系，大力创新优化产品服务，着力提升养老金服务能力和水平。截至上半年末，工商银行管理的养老金个人账户已达1108万户，成为国内首家管理养老金个人账户超过千万户的银行业金融机构。同时，该行受托管理的养老金基金规模已达485亿元，托管养老金基金2070亿元，均居国内同业首位。

据工商银行相关负责人介绍，目前该行的养老金服务已经涵盖我国养老保障体系的各个方面，能够满足各类养老金客户的多样化需求。据统计，截至上半年末工商银行服务的养老金法人客户已经超过3.2万家，涵盖20多个行业。 李　辑