

2012年,他们是焦作邮政最可爱的人

乐于助人的送信使者姚少青

姚少青

姚少青,市区邮政局焦东收投分局投递员。工作10年来,不管刮风下雨,不管严寒酷暑,她总是及时将邮件送到用户手中,无一差错、无一丢失损毁。在做好投递工作的同时,凡是用户有困难、有需求的,只要自己能够帮得上手,她会毫不犹豫地选择帮助。赵大妈是姚少青投递段道上的一位老用户,老人年事已高,行动起来多有不便,而且儿女均在外地。姚少青获悉这件事情后,就主动为她捎带东西,从日常的蔬菜、粮食、洗漱用具、医药用品,到每月的汇款单、邮件包裹、水电费缴费等,姚少青都会一一帮她办妥。这一帮就是5年。赵大妈逢人便说,“少青不是亲闺女,但是比亲闺女还亲啊!”正是凭借着对本职工作的热爱和执着,对用户的认真与负责,姚少青先后被授予省级“优秀投递员”、“营销状元”等称号。

兢兢业业的服务明星孔青青

孔青青

孔青青,市区邮政局体育馆支局营业员。参加工作7年来,她始终坚持“客户至上,始终如一”的服务理念,在工作中兢兢业业、任劳任怨,练就了一身过硬的本领。2012年,她代表我市参加全省邮政技能大赛,凭借顽强的意志、扎实的技能,勇夺全省储汇业务员职业技能大赛个人全能第一名,并和队友合作取得了团体第二名的骄人成绩。同时,她还获得了代表河南省参加第三届全国邮政储汇业务员职业技能大赛的资格。在全国邮政67个代表队,201人参加的全国邮政储汇业务员职业技能大赛中,孔青青凭借着沉稳的心态、熟练的操作,获得了邮政技能大赛个人全能第六名的成绩,被授予“全国技术能手”称号。

真诚服务的网点主任徐莉萍

徐莉萍

徐莉萍,市区邮政局新市场支局支局长。作为一名基层负责人,徐莉萍深知自己肩负的重任,她一方面将推行规范化服务作为支局工作的重点,建立了一套完善的服务管理机制,明

2012年,在市委、市政府和省邮政公司的正确领导下,在广大干部职工的共同努力下,市邮政局面对复杂多变的客观形势和经济环境,改革创新,强化管理,用领导方式转变加快发展方式转变,各方面取得了良好的成绩,涌现出了许多先进人物,他们用自己的行动践行着焦作邮政人无私奉献的精神,他们是焦作邮政最可爱的人。

崇义人民的知心朋友李抗辉

李抗辉,沁阳市邮政局崇义支局支局长。她严于律己,爱岗敬业,她把用户当朋友、当亲人,用真诚的服务赢得了用户的信赖。一次,一位用户拿着取款单到崇义支局办理取款业务,营业员发现用户身份证上的名字与系统显示的名字不符,便要求该用户开具证明才能取款,但该用户家人生病急需用钱不愿意去开证明,双方僵持不下。李抗辉了解情况后,耐心地向该用户解释沟通,并陪着该用户到当地派出所办理了证明手续,使用该户及时取出了汇款。因为真诚的服务,她连续三年被沁阳市邮政局评为先进工作者,连续两年被评为“营销状元”。

用心服务的邮政家人兰红艳

兰红艳,孟州市邮政局集邮公司客户经理。2003年8月,兰红艳从储蓄前台转到集邮公司工作,这一干就是10年。在工作中,兰红艳坚持用心服务,从小事着手,用自己的真诚与执着赢得客户的信任。一次,兰红艳了解到有一位集邮爱好者想要一套“洛阳牡丹专题册”,便积极与洛阳集邮公司联系,利用休息时间跑去洛阳为用户购买。如今,兰红艳的忠实客户已有20多名,结识的集邮爱好者有200多名。正是以这种“邮政是我家,用心服务回报大”的勤劳和真诚,她感动了客户,也实现了营销业绩的不断提升。2012年实现销售83.21万元,被孟州市邮政局评为“营销状元”。

机敏干练的函件专家张东玲

张东玲,武陟县邮政局函件专业负责人。她机敏干练、活络开朗、时尚干练,用气度高雅、活络开朗、时尚干练来形容武陟县邮政局函件专业负责人张东玲一点儿都不为过。她2002年加

勤勤恳恳的客户经理李华敏

李华敏,市区邮政局零售专业客户经理。参加工作十几年来,她始终勤勤恳恳、任劳任怨,从劳务工转为在岗职工,从基层投递员成长为优秀客户经理。

回首往事,李华敏坦言:有成功的喜悦,收获的幸福,也有失败的沮丧、委屈的泪水,但更多的是对邮政事业的执着与感恩。

2008年,她告别了发行队伍,告别了“收订能手”的光环,毅然投身到客户经理队伍中来。5年来,她不断跨越种种困难和挑战,从最初的营销“门外汉”到如今的业务营销能手,并成为了一名资深客户经理。2012年,她每月均超额完成营销计划,全年实现区域营销收入23.67万元。

感恩企业的理财经理王红

王红,市区邮政局人民路支局理财经理。从事理财行业6年来,她坚持“以客户为中心,用真心换真情”的工作理念,她把客户不仅当作是自己的朋友,更是良师益友。通过多年的工作感悟,她明白了服务不仅是行为规范和礼貌微笑,更多的是发自内心的真诚、一种感恩、一分回馈。正是凭借宝贵的经验和坚定的信心,王红在同事的配合与支持下,实现了单笔保

入邮政大家庭,一直从事邮政的传统业务——函件。随着普通函件业务量的日益萎缩,她开动脑筋,拓宽思路,跳出函件做函件,在商机中寻找市场,把修武邮政函件业务从传统的书信寄递向新媒体、广告、商函等方面转变,经营思路不断向服务企业、服务社会方面转变。2012年,修武邮政函件业务实现收入279.82万元,完成比例居全市第一位。她个人为函件专业创收31万元,被省邮政公司评为高级客户经理。

乐观好强的短信“公主”许源源

许源源,温县邮政局赵堡支局储蓄营业员。虽然参加邮政工作不久,但自从开办储蓄账户变动提醒短信业务以来,许源源就是短信业务的先进分子,她乐观的心态、熟练的业务和坚持不懈的毅力是她制胜的法宝。一天,有位客户匆忙地来到许源源的柜台前,说自己的储蓄卡不小心丢失了。这位客户之前经常来赵堡支局办理业务,是这里的老客户了,但每次营业员给他介绍加办短信的业务,他都拒绝加办。她了解客户情况之后,还像以前一样耐心地给他办理相关手续,帮他清查出了账号后,就立刻帮他办理了账户挂失,以免资金被盗,并再次热心劝告客户最好为自己的储蓄卡加办短信提醒业务,但客户当时什么也没说就走了。7天过后,客户来补办卡时,直接要求许源源为其加办短信业务,并将自己妻子和正在上大学的儿子的储蓄卡都加办了账户变动提醒包年短信业务。许源源的付出也得到了丰厚的回报,短信加办量在全市名列前茅,被评为“营销状元”。

实现价值的项目经理武杏莉

武杏莉,孟州市邮政局分销物流专业项目经理。在具体工作中,她一方

面整合资源,优化物流专业队伍,定期做好投递员的培训工作,调动各个层面的积极性;另一方面注意收集客户信息,建立客户档案,并及时回访,针对不同客户采取不同的营销策略。一次,一个偏远乡镇的客户对某个产品不是太了解,武杏莉担心电话里说不清楚,就冒雨带着产品上门耐心地向他讲解。她的真诚沟通打动了该客户,该客户一次性订了几千提月饼。

温文尔雅的培训大师范蕾蕾

范蕾蕾,温县邮政局代理金融专业培训师。在平时的的工作中,她始终坚持“用户至上”的理念,使每一位客户都能高兴而来、满意而归。针对业务流程,她总结了一些经验,就是在办理一笔业务时一定要“唱收唱付”,而且要做到快而准。比如在打印存折的时候提前准备好客户回执凭单,在交给客户签字的时间,检查凭证上打的是否正确,在叫下位客户的空间可以迅速加盖各类业务章。她刻苦学习,不断实践,2012年参加了河南省邮政储汇业务员全能大赛,获得了团体一等奖和个人全能第二名,被评为河南省“技术能手”。

行进路上的平台状元何金龙

何金龙,武陟县邮政局龙源支局投递员。参加工作以来,她始终以优质的服务来感化用户,对待工作兢兢业业,数十年如一日地坚持在自己的岗位上,默默无闻地奉献着自己的青春年华。有一次,一封寄到小徐岗的信,给何金龙出了道难题,因为信上没有具体的街道地址,而且收件人的名字写的是一个化名。何金龙来到该村挨家挨户询问均无结果。但是,他并不灰心,最终还是查到了收件人的地址,并迅速把信件送到他们家中。除了做好本职工作外,何金龙还自觉为乡亲们做些力所能及的事。就这样,凭着一颗善良的心和对用户、对工作的那股认真负责劲儿,何金龙得到了乡亲们的信任,并同他们结下了深厚的情谊,同时也在营销访销中取得了骄人的成绩,被授予“营销状元”称号。

(本版图文均由市邮政局提供)

工行焦作分行企业网银服务促发展

本报讯(通讯员李倩、湛冬梅)今年年初以来,为确保企业网上银行业务强势开局,工行焦作分行及时组织了电子银行营销工作会议,将企业网银确定为2013年的业务发展重点,紧紧围绕主动营销、宣传推介、业务培训和后续服务四个环节,深入基层、贴近一线、开拓市场,1月份新增企业网上银行证书版80多户。

该分行电子银行中心从增强服务意识入手,明确了本部门员工

的职责分工,将服务情况纳入员工绩效考核范围,在产品营销上彻底改变过去重营销、轻维护的现象。

为推动一线网点与客户加强沟通联系,该分行专门设立了企业网上银行问题咨询登记簿,接到客户的求助电话后,详细记录客户名称、联系电话、企业网银注册时间等信息,由支行客户经理耐心予以解答,一方面帮助存量客户解决网上银行使用过程中的疑难问题,讲解各项新功能的使用方法;另一方面

及时帮助新注册的企业网银证书客户安装下载证书,并辅导其使用,大大提升了客户满意度。

该分行认真研究分析市场,采取上门营销推介策略,组织精英力量深入目标企业面对面宣传讲解,手把手操作演示,同时积极摸排本地有电子商务需求的企业客户,为其提供方便、安全、快捷的网上银行服务。该分行实行联动营销机制,在做大企业网银客户规模的同时,注重企业网银的使用率,充分

利用网银服务功能,对现有的柜面业务进行分流,扩大网银交易额和业务量,将汇款、转账、代发工资等业务转换到企业网银渠道办理。此外,该分行借助银行LED显示屏、液晶电视等媒介开展字幕滚动宣传、播放宣传片等,多种形式宣传电子银行业务产品信息,树立“金融@家”品牌形象,营造了浓厚的旺季营销氛围。

该分行积极采取全新的学习方式,注重企业网银的使用率,充分

行中心员工深入分包支行现场培训等,提升一线营销人员的业务素质。该分行电子银行中心在办理企业网银证书的过程中,积极调整取证工作,及时与支行进行沟通联系,确保了证书制作过程的高效快捷。该分行电子银行中心为企业网银业务提供“一对一”后续服务,利用远程授权功能,对客户办理的网银进行安装及使用指导,使客户能够熟练掌握网银,从而保证了“营销一户、服务一户”。



新春佳节即将来临,市商业银行及早与人行焦作市中心支行业务部门联系,调拨不同面额的新币,满足广大市民兑换新币的需求。李忠平 摄

邮储银行焦作市分行 强化案件防控 促进持续发展

本报讯(记者孙阔河)日前,邮储银行焦作市分行与市邮政局、焦作银监局联合召开2013年度全市邮政金融案件防控电视电话会议,要求加强银企协调,提升案件防控能力,促进全区邮政金融业务可持续发展。

会上,邮储银行焦作市分行行长孙宏利回顾了该分行2012年案件防控工作开展情况,深刻分析了当前案件防控工作面临的新局面、新形势,提出了2013年案件防控工作总体要求和工作目标。他强调,要切实发挥各级案防领导小组的核心作用,落实案件防控责任制;要不断加强员工培训教育,建立明晰的监督管理机制,加大重要时期、关键环节的监督检查力度;要加大资金投入,提高人防、物防、技防能力;要提高科学处置能力,有效应对突发事件;要加强银企协调,形成良好的沟通合作机制。

据了解,焦作邮政金融业务2012年继续实现“零案件”,案件防控工作取得了良性发展。

农行塔南路支行 信息科技助力业务发展

本报讯(通讯员孟庆臣)近年来,农行塔南路支行从计算机安全管理制度、计算机设备管理、系统运行安全三个方面入手,由主管副行长牵头,各部门、各营业网点积极参与,夯实信息系统安全运营基础,为各项业务系统安全稳定运行提供了有力保障。

该支行为每个营业网点配备了兼职管理员,与网点签订了计算机安全责任书,明确责任和处罚措施;制订了应急预案,每年至少举行两次应急演练,包括供电

和网络故障处理等内容,并对每个环节指定专人负责;按月组织计算机操作人员安全知识学习,确保安全管理制度的落实到位,使其在操作过程中主动遵守有关制度,避免计算机事故的发生;要求营业网点每日对备用电源和网络设备进行检查,做到有问题及时解决,确保关键设备时刻处于正常工作状态;加大资金投入,使每个营业网点的计算机运行环境符合防盗、防火、防雷、防静电等安全标准。



在新春佳节即将到来之际,建行焦作分行加大优质服务力度,为客户办理好、服务好。因为服务明星李华(左)正在引导客户办理电子银行业务。王涛 摄

修武农村商业银行“贷”动春耕生产

本报讯(记者孙阔河)通讯员张敬中)新春伊始,修武农村商业银行把支持农民春耕备播作为首要任务,按照早计划、早安排、早落实的原则,通过资金、服务、信息三方面,不断改进金融服务方式,加大金融支持力度,有力地“贷”动了农民春耕生产。

在资金方面,坚持“四个优先”,为农民备足生产资金。根据往年春耕备播资金需求经验,该行在涉农贷款发放上,坚持实行对春耕所需化肥、农药、种子、农具资金优先供应;对农田水利基本建设资金优先安排;对科技

兴农项目资金优先满足;对农业产业化贷款优先发放。在服务方面,设立“绿色窗口”,解春耕备播燃眉之急。春耕时节正是农民用钱高峰,为解决农民春耕备播资金问题,该行设立了春耕备播“绿色窗口”,合理简化程序,加快涉农贷款的审批,并对用于抗旱救灾、开通水渠、农产品生产运输等领域且符合条件的贷款申请和用于春耕备播生产的贷款申请,尤其是农户小额贷款申请,加快审批发放进度,确保不误农时。

在信息方面,通过动态信息,多方助力春耕生产。该行通过设在辖内各村的《致富信息栏》,以动态信息协助农户合理测算春季农业生产资金需求,加大农业科技信息服务力度,提高综合服务水平。同时,该行发挥点多面广、贴近农民的优势,采取班子成员包片、支行行长包村的方式,跟踪各类资金需求信息,积极与各个支农项目搞好对接,不失时机地提供贷款服务。截至目前,该行共派出客户经理300余人次,累计发放春耕备播农户贷款资金2600多万元,为全县春耕备播生产提供了有力的资金支持。

中行焦作分行开展反假币宣传活动

本报讯(通讯员王凤岐)临近春节,中行焦作分行利用代发社退休工资高峰时段,采取实物假币、宣传折页、反假币宣传站、咨询台等方式,向离退休老年客户宣传相关假币知识,提醒离退休老年客户领取工资后不要在柜台外与陌生人进行兑换,避免

造成财产损失,给犯罪分子留下可乘之机,同时在发现可疑人员时要及时举报。该分行通过细致地对老年人开展反假币专项宣传活动,维护了客户利益,提升了中行形象,受到了老年客户的好评。

中原信托有限公司 举办新春客户答谢会

本报讯(记者牛九如)1月27日晚,中原信托有限公司在河南省艺术中心举办了主题为“相敬守信,共创辉煌”的客户专场新春答谢会,邀请广州军区战士杂技团为客户带来了一场精彩绝伦的视觉盛宴——通过杂技剧的形式演绎了《天鹅湖》。据了解,这是中原信托有限公司首次采用专场答谢演出的形式举办会员客户活动,受到了广大客户的一致好评。

在答谢会现场,中原信托有限公司副总裁薛怀宇代表公司致辞,他说,中原信托近些年的发展离不开客户的支持,尤其是2012年,中原信托新增信托计划328个,新增信托规模675亿元,增长比例分别达到96%和60%,信托业务规模年均增长85%;年内全部或部分清算项目291个,交付信托财产规模379亿元,分配信托收益45.8亿元,到期清算率和收益兑付率始终保持100%。2012年,中原信托获得了最佳风

控信托公司、中国最具成长性信托公司等多项称号,这些成绩离不开广大客户的积极支持和殷殷鞭策。薛怀宇强调,今后中原信托将继续秉承“诚信重诺,值得托付”的理念,戒骄戒躁,做中国最值得托付的信托公司。

据悉,中原信托有限公司定位于服务百万级高端客户,提供收益率相对较高的信托理财服务。在2013年新春佳节即将到来之际,中原信托公司为回馈广大新老客户,特推出三款期限多样的产品供客户选择,为广大客户的新春盛宴增添财富机会,客户可登录中原信托网站或咨询400-687-0116了解有关情况。

