

下硬手提高软实力

——中行焦作分行创建省级精神文明单位工作综述

本报记者 孙阔河
本报通讯员 石为人

院内的花草树木错落有致,布局合理;墙上宣传栏内容丰富,多姿多彩;楼内的各个科室窗明几净,一尘不染;员工的工作状态井然有序,士气高昂;学习室、图书室、活动室、职工食堂更一应俱全……走进中行焦作分行处处洋溢着文明新风。

自2008年成功创建省级文明单位以来,中行焦作分行在焦作市文明委、解放区文明办的关心指导下,下硬手提高软实力,在精神文明创建工作中,始终坚持以文明创建为载体,以队伍建设为抓手,以提升服务为手段,以提高核心竞争力、勇创一流业绩为目的,努力构建让社会满意、让客户满意、让员工满意的和谐局面。近年来,该分行先后获得市政府目标先进单位、市综治委授予AAA级平安单位、中华全国总工会授予模范职工之家、市纠风办授予行风效能热线优秀上线单位、市创卫办授予创卫工作先进单位、市银协授予第一届业务技能大赛组织奖、全国巾帼文明示范岗等100多项先进集体和个人荣誉称号。

强化组织领导,完善创建机制

文明创建工作是一项系统工程,也是一个单位综合实力的具体展现。为确保创建工作持久深入的开展和健康有序的发展,中行焦作分行坚持做到组织领导到位、规划部署到位、

责任目标到位、绩效考核到位,并成立了一把手任组长,分管领导任副组长,其他班子成员和相关科室主任为成员的创建工作领导小组,设立了专门的创建办公室,每年制订下发精神文明创建工作规划,作为全行精神文明建设的指导性文件。同时,该分行把创建标准制作成宣传栏公示全行,让广大员工有标尺,建有准绳,行为有约束,道德有防线。

创建活动中,该分行每年都要与机关各管理部门签订工作目标责任书,将精神文明建设作为重要考核内容,实行文明创建工作与其他业务工作同部署、同考核,并创建工作成效纳入绩效考核体系,由创建领导小组严格按照创建规划,定期分析研究创建工作,做到中途有自查、半年有小结、年终有总结,把考评结果的好坏直接与年终绩效奖金挂钩。

强化班子建设,塑造一流品牌

提升百年中行品牌形象是中行焦作分行创建省级精神文明单位的主要目标之一,为了形成强有力的核心领导群体,该分行党委班子紧紧围绕社会主义核心价值观体系和中国共产党核心价值体系开展民主生活会、党课教育、全员学习和中心组学习活动,通过学习、交流增进班子成员间的团结。同时,该分行在各级支行坚持开展思想道德模范宣传活动和讲文明树新风活动,以“青年文明号”“先进基层党组织”“模范职工之家”“巾帼文明示范岗”等创建活动为载体,充分调动全行员工的积极性。

为全面提升网点综合服务效能,力求在3年内使网点综合转型取得新成效,该分行在全辖通过亮身份、亮标准、亮承诺,比技能、比作风、比业绩,争创群众满意窗口、争创优质服务品牌、争创服务型党组织,党员互评、领导点评、群众评议等活动,对活动中好的做法、涌现的先进典型,及时推广上报,引导广大党员和员工学有榜样、赶有方向、争有目标。

细化创建方案,开展特色活动

详细的创建计划和方案以及独具特色的各类员工活动,是中行焦作分行这些年来创建省级精神文明单位的重要亮点。近年来,每年的创建活动中,该分行都努力做到有计划、有安排、有记录,并严格按照市文明办关于“一堂”“一队”“一牌”“一桌”“一传播”的具体工作要求落实相关工作。

据了解,近几年来,该分行成立了常态化的学雷锋志愿服务队,每年的3月5日前夕,都要组织广大干部员工走进社区和乡村向群众义务开展金融服务;开办道德讲堂,通过讲座、演讲、知识竞赛等多种形式来彰显身边的好人好事;开展文明有礼作人活动,依托市民学校、家长学校、社区活动中心、社区宣传栏等阵地,广泛开展文明用语、文明行路、文明乘车、文明购物、访友礼仪、家庭礼仪等方面的宣传;开展岗位技术练兵和知识竞赛活动,通过岗位练兵比武、文优服务点评、员工结对互动、现场观摩学习、

“首问负责制”“全员承诺制”等举措,提高员工业务技能;积极开展结对帮扶工作,定期帮扶贫困山区困难户、残疾人、孤寡老人等困难群体。

强化阵地建设,装扮优美环境

为加强文明单位建设,中行焦作分行在院内制作了多个宣传展板,将文明用语、服务规范、道德标准、廉政制度、员工活动和获得的荣誉全部通过展板来体现,时刻提醒员工怎样规范自己的行为,并通过专门的网站,让职工充分展开思想讨论,宣传广大职工和家庭提倡节俭、讲究卫生、邻里和睦的良好生活观念,营造全员和谐、浓厚的创建氛围。

据统计,去年以来,该分行先后投资101.2万元,用于美化、绿化、亮化办公和服务环境,为精神文明建设打好硬件基础,并对办公楼、卫生间、走廊、楼梯间等公共部分进行了彻底改造,尤其是为了客户停车方便,投资近80万元,对营业大楼前的客户停车场进行了全面改造,改善了整个办公楼区域的外部环境。

软实力的打造,带来硬指标的提升。今年上半年,中行焦作分行实现净利润9284万元,同比增长5716万元;人民币各项存款余额达129.78亿元,较上年新增13.87亿元,列全市四大行第一位;有7个网点被授予群众满意基层站称号,其中一家为省级群众满意基层站。

中行焦作分行 多项举措推动作风转变

本报讯(记者孙阔河)看着微笑的面容,接过递上的茶水,听着亲切的询问,日前,前来中行焦作分行办理业务的周先生心里暖洋洋的。而这只是该分行在转变作风工作中的一个缩影。

根据中央和上级指示精神,在加强机关作风建设工作中,中行焦作分行多次组织学习中央有关改进工作作风的相关文件精神,先后出台《关于加强机关工作作风和贯彻落实中央“八项规定”的通知》《加强车辆管理严格公车私用的通知》,倡节约、反铺张、转作风,树立过紧日子的思想。同时,从积极推行无纸化办公,办公用品、用水、用电和公务用车等方面,着力压缩费用开支,降低日常运行成本,并加强纪律整顿,从会议纪律、请假制度和文明办公等方面,对员工执行情况进行检查通报,确保各项制度落到实处。

该分行机关作风的转变在日常服务中得到了充分体现。最近,前来该分行办事的许多客户都反映,中行的服务比过去更温馨、更贴心、更热心了。(线索提供:王凤岐)

延伸服务领域 实施战略转型

中行焦作分行助推县域经济发展

本报讯(记者孙阔河)今年以来,中行焦作分行紧紧围绕焦作市委、市政府的中原经济区经济转型示范市战略部署,通过延伸服务领域,实施战略转型,不断加大县域经济的扶持力度。日前,该分行与修武县人民政府签订了总额20亿元的意向性融资支持战略合作协议。

为了弥补县域服务网点不足,积极延伸服务领域,将县域大中型骨干企业到中小、民营企业,乃至个体工商户、下岗再就业职工等,都纳入到服务范围之内。同时,该分行通过不断拓宽的金融服务产品,为县域经济发展提供多元化的授信支持。另外,该分行为全面支持县域经济发展,提升基层网点授信发起能力和营销能力,已经开始全面充实客户经理后备人才队伍,并经过全辖公开竞聘,择优筛选了一批爱岗、敬业、有吃苦精神的优质客户经理,以适应授信业务下沉的工作要求。

据了解,根据此次中行焦作分行与修武县政府签订的战略合作协议,未来3年内,该分行将充分发挥中国银行金融服务主渠道的作用,为修武县提供一揽子服务方案和金融产品支持,满足企业生产经营中多元化的金融需求,并重点支持修武县文化产业、电力行业、汽车电动车行业以及高新技术产业等多个领域,为修武县发展提供不少于20亿元的意向性融资支持。(线索提供:石为人)



【中行理财明星】

张强:
中行焦作分行营业部
理财经理、金融理财师
AFP

服务理念:
用我真诚的服务,换
您满意的微笑

最喜欢的颜色:
素色系

星座:
摩羯座

最喜欢的音乐:
欢快的

最喜欢的电影:
暮光之城

最喜欢的一本书:
笔记本

最大的愿望:
开心过好每一天

业务专长:
理财销售,基金



服务中小企业一直是中行焦作分行的一项重要战略业务。近年来,该分行通过深入调研、产品创新、优质服务,为我市众多中小企业提供了各类贷款支持,受到了各级政府和广大中小企业的一致好评。图为:中行焦作分行党委书记、行长李群(右一)到飞孟金刚下属的原材料基地实地考察贷款落实情况。 李安民 摄

★中银理财

中行借记卡正在进入狂欢季

本报记者 孙阔河

为感谢广大客户对中国银行借记卡业务的支持和厚爱,中国银行定于今年第四季度在全国范围内联合开展“中行借记卡狂欢季”活动,活动覆盖所有持有中国银行借记卡的客户。活动开始后,许多中行借记卡客户兴奋不已。不过,也有一些客户对此项活动不甚了解。为此,记者走访了中行焦作分行的金融专家。

专家介绍,此次活动的境内刷卡消费活动时间为2013年10月1日至12月31日,活动期间,凡持有中国银行芯片借记卡的客户单月境内消费满5000元,即可获得抽奖资格,奖品为价值2500元的IPAD MINI一台。中国银行总行共设奖品900份,按照300、300、300的比例在各月间平均分配。活动期间的每月月上旬对上月符合条件的客户进行抽奖,并进行礼品配送。每个符合条件的客户每月仅可获得一次抽奖资格。

此次活动的境外刷卡消费时间为2013年10月1日至12月31日,境外取现活动为2013年10月1日至2014年3月31日。境外消费活动规定,凡持有中国银行借记卡的客户单月境外消费满三

笔(不限金额),即可获得抽奖资格,奖品为价值2000元的携程预付卡,可用于预定携程网站上各类商旅产品。中国银行总行共设奖品900份,按照300、300、300的比例在各月间平均分配。活动期间每月月上旬对上月符合条件的客户进行抽奖,并进行礼品配送。每个符合条件的客户每月仅可获得一次抽奖资格。境外取现活动规定,凡持有中国银行银联借记卡的客户在境外通过银联网络进行ATM取现,即可获得抽奖资格,并有机会获得手机话费奖励。活动期间每月月上旬对上月符合条件的客户进行抽奖,每个自然月,每个卡号最多可获一次抽奖机会。其中,一等奖为3000元手机话费(每月20个名额,共120个名额);二等奖为2000元手机话费(每月20个名额,共120个名额);三等奖为1000元手机话费(每月20个名额,共120个名额)。同时,可根据客户需求,手机话费可为不同移动通信运营商,包括中国移动、中国联通、中国电信。

专家提醒,本次活动奖品兑换有效期至2014年5月31日。逾期如根据客户预留信息中行未能与客户取得联系,或客户未主动与中行联系,将视作客户放弃兑换机会,客户已获得的奖励做清零处理。

(线索提供:个金部)

黄金小幅上涨与美国经济相关

国际金价上周五(10月25日)小涨,因美国再度发布了一系列令人失望的经济数据,巩固了投资者对美联储将保持完整刺激计划直至2014年的预期。

在美国发布的经济数据持续糟糕的推动下,本周金价连续第二周收高,累计上涨1.7%。周四,在美国初请失业金数据不及预期而触及四周高位的情况下,黄金价格曾上涨逾1%。美国12月期金上移2.70美元或0.2%,报每盎司1,353美元。

尽管美元指数周五欧美时段从近九个月低点反弹,但金价仍录得升幅。近来美国经济数据疲弱,

同时,美国政府预算问题仍笼罩在不确定性之下,这都提高了黄金的避险魅力,使金价在不到两周内就劲扬8%或将近100美元。

而分析师指出,金价近期的走势及对最新经济数据的剧烈反应显示,市场价格方向仍有相当大的程度取决于数据。

其他贵金属方面,现货银跌0.09%,或0.02美元,报每盎司22.64美元。现货铂金涨0.49%或7.14美元,报每盎司1452.24美元。现货钯金下滑0.07美元,报每盎司744.47美元。(线索提供:个金部)

打造“合身”特色产品 树立“亲情”服务理念 中行焦作分行竭力扶持小微企业

本报讯(记者孙阔河 通讯员王凤岐、孟庆威)今年年初以来,中行焦作分行广开思路,为小微企业量身定做“政银助业通”“担保通宝”“融易达”等一系列金融产品,受到了我市众多小微企业的一致好评。

小微企业已经成为我市实体经济平稳较快发展的重要动力。然而,多年来融资难始终困扰着小微企业的成长和发展。近年来,中行焦作分行始终将小微企业业务作为全行的一项战略性工作来抓,积极探索具有中行特色的解决小微企业融资难新路子。

针对小微企业独特的融资需求,如融资期限短、融资额度小、周转频率高、抵押担保少、产品需求特殊、融资时效急的特点,中行焦作分行打破以往传统的“统一规范”“控制成本”的经营模式,在全辖各个支行成立了服务小微企业的专营机构小微企业服务中心,对小微企业金融服务延伸至所有网点,指派几十名客户经理专门服务,并建立了“信贷工厂”和“两级、四人”签字的专门高效审批流程,以及针对小微企业的单独的正向激励考核机制,向倾斜信贷规模和行内资源配置。同时,该行成立了产品创新领导小组,经过深入市场调研和企业走访,根据我市小微企业的特点,为其量身定做“政银助业通”“担保通宝”“融易达”等一系列金融产品。前不久,该分行在沁阳市为5家企业发放“政银助业通”融资模式授信共计2500万元。这也是中行河南省分行营销的首批“政银助业通”项目。

为了解决小微企业迫切的融资需求和大银行风险管控之间的矛盾,中行焦作分行强化树立“亲情”服务理念,对小微企业既授之于“鱼”,也授之于“渔”,通过理财、策划、培训等智力资本服务帮助小微企业提升管理水平、降低经营成本。同时,该分行分别与工商联、园区管委会、担保机构等组织建立了“立体式”“块式”“条式”“面式”和“链式”的服务平台,创新风险评估模型,依据“三品、三表、三单、三流”量化风险评价,实现在线快速审批,有效提升审批质效。特别是针对小微企业实际,该分行降低准入门槛,规定只要符合国家产业政策,无不良记录,且具有一定经营年限的小微企业或个体户均可准入,从机制上让小微企业享受与大企业一样的金融服务。

据了解,日前,中行博爱县支行与博爱县产业集聚区管委会合作,成功为博爱县14家中小微企业解决了授信担保难问题,为小微企业融资7000万元。

★新闻故事

火眼金睛识诈骗

本报记者 孙阔河

现在,手机诈骗短信满天飞,相信有很多群众都收到类似的短信。虽然,许多人都已有了很强的防范意识。但是,稍微不注意,还是会上当受骗。前不久,中行沁阳怀西支行的工作人员就用练就的一双火眼金睛,帮助客户识破了这样一起诈骗案件。

前段时间的一天中午,中行沁阳怀西支行营业部内人声鼎沸,在大堂经理李永梅的引导下,众多的客户都在井然有序地办理着各种业务。这时,一位中年女性快步地走了进来。李永梅赶忙迎上前去,热情地询问:“请问,您要办理什么业务?”这位女性十分焦急地说:“我要办理一张银行卡,因为国家有规定,要给我上大学的孩子退还相应的学费。”客户的一番话让经验丰富的李永梅觉得这件事情不是那么简单,就认真地对客户了解时间的来龙去脉。原来,这位客户刚刚接到一个从北京打来的电话,对方称,现在国家有给大学生退学费的政策,但是,需要家长办理一张银行卡才能办理,退还金额大约为3万元。

听完客户的详细描述,李永梅已经初步判断这是一起电话银行卡诈骗案件。但是,当她将自己的怀疑告诉客户时,这位客户怎么也不相信,还振振有词地说:“人家电话里说,自己是‘国家工作人员’。而且,还能准确地说出俺们家孩子的学号、名字,怎么可能会有诈骗呢?”看到客户不肯罢休的样子,处于为客户的利益以及中行的信誉着想,李永梅只得静下心来,再次告诉客户:“您孩子的个人信息可能已经泄露,很有可能被不法分子窃取利用。如果你实在不相信,可再打电话落实一下。”按照李永梅说的,这位客户又把电话打给了那个所谓的“国家工作人员”。对方接电话后说,要求客户将办理的银行卡放到ATM机里,然后按“转账”,之后输“流水号”。最后,再输入卡上的金额,确定就行了。”客户放下电话,将对方的要求告诉李永梅,李永梅这次更加百分之百地确定这是一场骗局。她告诉这位客户:“这个所谓的‘流水号’,其实就是诈骗人的账号。对方没按确定,就是将你的钱转进他的账户。”说完,她担心这位客户还是不相信,就又带着这位客户到旁边的ATM机上进行操作演示。这下,这位客户才彻底明白自己刚才差点就上了骗子的当。她又惊喜地拉着李永梅的手说:太感谢了。要不是咱们中行这么贴心的服务,我的血汗钱就打水漂了。以后,我要把自己的钱都存到中国银行。这样,我才能放心呀!”(线索提供:陈芳利)

大意,银行卡忘取出 贪心,万余元全盗走

中行武陟支行与警方联手破案

本报讯(记者孙阔河)日前,一位中行客户在武陟支行网点自助存取款机上取款时,忘记将银行卡取出。其后的一名客户发现后,临时起意,竟然将前者卡内的1.2万元全部取走。3天后,该客户发觉银行卡被盗,立即报案。在中行武陟支行的协助下,当地警方一天内就侦破此案,将犯罪嫌疑人抓获,并追回所有被盗取的现金。

前不久的一天晚上7时左右,中行客户范某在中行武陟支行兴华路支行的自助存取款一体机上办理了一笔1.2万元的存款业务。可是在办理完业务后,竟然将自己的银行卡遗忘在了自助存取款机上。直到3天后,这位客户才发现自己的银行卡丢失,就赶紧到网点进行查询。网点工作人员得知情况后,马上按照相关规定帮助客户进行账户查询,发现其卡内的余额已经全部取走。这时,网点业务经理也意识到,这很有可能是恶意盗取客户资金案件,并立即协助客户拨打110进行报警。

当地警方接到报案后,迅速赶到现场,在询问完报案人的情况后,按照相关程序调取了当日的监控视频,发现客户范某存款时,兴华路支行自助服务区进来一位50多岁的男子。该男子在一台取款机上查询完信用卡余额后,站在客户范某身后准备办理还款业务。当客户范某离开后,这名男子发现了范某遗失在自助存取款一体机上的银行卡后,将卡内现金全部取走。

根据视频监控的情况,中行武陟支行马上安排人员通过查询当日业务的交易流水账目,找到了盗取客户银行卡资金的男子的相关信息资料。随后,当地警方顺藤摸瓜,迅速出击,于接到报案的当天下午1时将犯罪嫌疑人抓获归案,并为客户挽回了经济损失。

为此,该支行提醒广大客户,客户在自助设备上办理业务结束后,一定要仔细检查现金和银行卡是否取走,不要为犯罪分子留下可乘之机,给自己造成不必要的财产损失。(线索提供:王中兴)