

多方选择客户 一户一策帮扶 实行对接服务

工行焦作分行融资支持各类小微企业稳步发展

本报讯（记者孙阎河 通讯员佟生智、张建忠）今年年初以来，面对经济发展和经济结构调整的新形势、新任务，工行焦作分行全面贯彻小企业金融业务优先发展战略，从着力解决大部分小企业无抵押物、找担保难、融资难的问题入手，通过多方选择客户、一户一策帮扶、实行对接服务等举措，实现了小企业信贷业务的稳步发展。据统计，截至目前，该分行小企业贷款累计投放 180 余笔，金额 16.2 亿元，小企业贷款户数达到 100 户，小企业融资余额 11.35 亿元，较今年年初增加 1.46 亿元；小企业融资增速 14.76%，高于全行所有贷款增速 10.92 个百分点。

客户群的发展培育是小企业信贷业务稳步发展的前提。为了选择更多有潜力、产品优的小企业进行扶持，该分行从我市各县、市、区所属企

业的纳税、用电量或出口创汇前 100 名企业名单中，进行认真挑选，逐户进行调查，以此选择适合培育的客户；与公司业务部等部门紧密结合，与我市多户核心企业进行充分沟通，从核心企业在本地区的上下游客户中，筛选出供应链客户，做大做强供应链融资业务；与各县市产业集聚区管委会沟通联系，对产业集聚区内经济效益良好、管理规范、产品适销对路、环保达标的小微企业，进行优先扶持；根据省工业和信息化厅、银监局的统一部署，搞好中小微企业贷款项目银企对接活动，并按照省分行转发的优质项目和企业名单，逐户进行调查对接。

我市小企业数量众多，各具特色。为了满足不同小企业的融资需求，工行焦作分行从行长到客户经理，不断深入各个小企业调研，为小微企

业送产品、送政策，并根据每个企业的不同特点，专门研究制订不同的融资方案。其中，针对拥有核心企业或大中型企业应收账款的小微企业重点开展国内保理、发票融资、信用证项下卖方融资等业务；对拥有总行商品融资名录产品或区域性商品融资名录产品的生产企业、贸易企业，以及抵押、担保不足的客户，重点办理商品融资业务；对能够提供房地产抵押的企业，重点办理网贷通和经营性物业贷款等；对签订有货到付款购销合同和预付款购销合同的客户办理应付款融资和预付款融资业务。目前工行丰富的融资产品为我市小企业的融资提供了巨大的选择空间。

“短、频、快”是小企业的融资特点。为了给小企业提供快捷便利的金融服务，该分行通过对接产业集聚区，来满足小企业服务需求。为了实现

主体对接，该分行实行县域产业集聚区由各县支行负责对接，市级产业集聚区由市分行业务部门和相关城区支行负责对接，并要求做到有参与、有目标、有进度、有成效。为了搞好客户对接，该分行通过普遍撒网，筛选目标客户的办法，对每个产业集聚区筛选出 10 户重点客户，再进行深度对接。为了搞好产品对接，该分行根据客户实际经营状况和融资需求，充分利用项目融资、流资及贸易融资、表外融资、投行及租赁业务等产品进行深入有效的对接，以多产品、多渠道满足客户的不同需求。为了搞好效率对接，该分行通过先期介入、同步营销、加强配合、提高效率等途径，实现了小企业信贷业务的先调查、快审批、早投放。

基层快讯

工行温县支行 狠抓案件防控工作

本报讯（记者孙阎河）近日，工行温县支行以加强动员宣传、加强制度培训、加强监督治理为抓手，狠抓案件防控和风险隐患治理工作，为全行安全运营和业务稳健发展提供了有力保障。

省分行、市分行案防形势分析动员会后，该支行全力贯彻，立即落实。为了统一员工思想，该支行召开案防形势分析和风险隐患专项治理活动动员大会，安排部署具体工作，在全行员工中进行广泛发动，让全体员工清醒认识目前内控案防的严峻形势，敲响案防警钟，警示全行员工增强风险意识和自我保护意识。

制度是案件防控工作的保障。为了让员工全面掌握各项制度，该支行通过晨会、班后会、集中学习等多种形式，组织全体员工系统深入地学习《员工行为守则》《员工行为禁止规定》《业务操作指南》等规章制度，让员工真正明白“十大运营违规行为”“八不得”等制度是不可触碰的高压线。同时，该支行组织各网点对内控案防中存在的问题进行深入、细致地自查自纠，及时消除风险隐患，并对员工违规违纪行为，不论问题大小，一经发现都将给予相应处罚，确保整改效果。

工行环城东路支行 加强风险隐患专项治理

本报讯（记者孙阎河）近日，工行环城东路支行通过强化风险排查、加快网点升级、弥补业务短板等措施，全面加大风险隐患专项治理工作，取得了良好的效果。

工行焦作分行第三季度案防形势分析会暨风险隐患专项治理活动动员大会之后，工行环城东路支行迅速行动，组织全员召开晨会落实会议精神，并将“切勿触碰”‘高压线’的”警示牌发放给每位员工，警示大家不要违反“十大运营违规行为”以及“八不得”规定。同时，该支行通过不间断的专项排查，确保员工不参与民间借贷、违规经商等活动，并做好重要岗位人员的岗位交流和轮换工作。

为了强化网点风险防范等级，该支行加快网点升级改造步伐，对安全隐患最大的门窗、柜台等，严格按网点升级改造标准及要求进行加固改造，做到升级改造和日常营业在同步安全有序进行。同时，该支行结合实际，逐条对照查摆在“四风”方面的突出问题，并针对查找出的问题和目前的业务短板，明确目标制定、措施保障、进度管理、培训督导、服务意识等方面的差距，制定相应的整改措施，明确整改时间。

工行民主路支行 以教育实践活动促业务发展

本报讯（记者孙阎河）工行民主路支行按照上级行党委的统一部署，及时动员，精心组织，认真做好党的群众路线教育实践活动各个环节工作，有力促进了支行业务的健康快速发展。

活动中，该支行采取个人自学和集中培训相结合的形式，认真学习规定书目，并通过群众提、自己找、上级点、互相帮的方式，认真总结自身在思想、能力、素质、作风等方面的情况，重点查摆在“四风”方面存在的突出问题，并将总结出来的经验落实到各项工作实际中，针对工作中的薄弱环节，研究制定相应改进措施。

为保证党的群众路线教育实践活动促进业务发展，该支行充分认识开展教育实践活动与做好各项工作的统一性，找准两者的契合点，坚持两手抓、两不误、两促进，进一步提高活动的针对性与时效性，确保搞活动不走过场、抓工作扎扎实实。同时，针对查找出的业务短板，制定明确的营销目标、保障措施，并将目标任务层层分解、落实到人，以作风建设的新气象促进业务发展，以良好的经营业绩体现活动成效。

工行民主南路支行 对公存款营销成效显著

本报讯（记者孙阎河）工行民主南路支行团结奋战，拼抢市场，实现对公业务突破性发展。据统计，截至今年 10 月末，该支行对公存款较今年年初新增 1.3 亿元，新增额在全辖排名第二。

对公存款不仅在一定程度上决定银行的经营规模、发展速度和经营效益，也代表了银行的综合竞争能力和服务能力。今年年初以来，工行民主南路支行整体经营发展势头良好，但对公存款发展却遇到了前所未有的困难。对此，该支行多次召开专题分析会议，认真分析对公存款业务发展形势，查找原因，研究对策。在找到症结之后，该支行强力实施扩户工程，明确客户分包和认领制度，把优质客户交由行长、主管副行长负责，通过登门拜访、电话联系、业务洽谈等方式增进感情，加深友谊，搞好维护；对中型客户配备专职客户经理，进行经常性维护 and 面对面服务；对一般客户，交由前台柜员负责维护，着力做到现有客户分包认领不留空白，以贴心到位的服务赢得客户满意、赢得对公业务市场。

深入实施客户发展提升计划是该支行发展对公存款业务的又一有效举措。工作中，该支行通过对客户进行分类，逐项明确营销主攻方向。另外，该支行着力抓好客户图谱的完善和应用，定期对辖内客户进行摸排，对新入驻企事业单位、机关团体、工商企业、项目法人、大型批发市场以及各类新型市场等潜在客户，做到了然于胸，有针对性地开展个性化的精准服务和营销。截至目前，该支行今年新开立中高端对公存款客户达 50 户，促进了对公存款的快速增长。



日前，副市长李海松(左三)带领金融办、人行、银监局等一行五人到工行焦作分行调研指导工作。图为李海松在听取工行焦作分行专题汇报。

新闻故事

优质服务无止境

本报记者 孙阎河

“我这一次算是体验到工行的优质服务了。”前不久的一天，一位女性客户在工行工业路支行代替母亲办理完存单挂失手续后，感激地对工作人员说，“要不是你们服务这么周到，我们兄妹真不知道该怎么办才好。”

事情还要从头说起。当时，该支行营业部工作人员正在各自的岗位上紧张有序地忙碌着，突然，急匆匆走进来一位中年男性客户。大堂经理赶紧迎上去热情问候：“您好，请问办理什么业务？”这位客户顾不上寒暄，直截了当地问：“我母亲的定期存单密码丢失了，怎么挂失？”大堂经理赶忙告诉他：“这属于特殊业务，需要本人前来。”这位客户更加焦急起来，说：“可我母亲瘫痪在床，没有办法来了呀！”听了客户的话，大堂经理明白客户着急的原因，就耐心地解释：“如果老人确实无法亲自到银行办理密码挂失，可到公证部门办理公证后，再到我们这里办理挂失。”谁知，该名客户听大堂经理这么一说，着急变成了发愁，唉声叹

气地说：“这下可怎么办才好。”

看到客户一脸愁容，大堂经理又详细地向客户问了情况。原来，这位客户的母亲急需钱看病，可他们兄妹有好几个都在外地。现在，一方面要照顾母亲，一方面再去公证部门办理手续，短时间内很难办理妥当。了解客户情况后，大堂经理迅速向支行领导进行了汇报，支行相关负责人又立即向市分行有关部门进一步说明客户情况。最后，经过上下联动，该支行决定特事特办，安排人员上门为老人办理此项业务。

为了将这一项业务办理好，工行工业路支行相关领导、经办柜员携带必要的业务办理凭证和用品，又购买了水果等慰问品，专程来到老人所在的医院。然后，在当面核实老人的情况后，根据规章制度规定，由本人在有关凭证和委托书上按下指纹，并将现场情况进行拍照存档。之后，由老人的女儿作为受托人，到工业路支行为老人办理了存单密码挂失手续。这就出现了开头客户再三赞叹工行优质服务的一幕。

专家解读

工行贵金属交易额超万亿元

本报记者 孙阎河

今年年初以来，中国工商银行继续优化贵金属投资服务，不断推出受市场欢迎的新产品，较好地满足了客户的投资需求。日前，记者从工行焦作分行获悉，今年前三季度，工行贵金属业务共实现交易额 1.07 万亿元，同比增长 22%，交易的贵金属达 11 万吨，同比增幅达 44%，各项业务指标继续领跑同业。针对工行在贵金属交易取得的良好业绩，记者专门走访了相关专家。

专家告诉记者，近年来，为有效满

足更广泛客户群体的贵金属投资需求，工行不断丰富和优化产品，开展了品种多样和体系完备的实物类、交易类、融资类、理财类、直营类等五大类贵金属业务，以此来满足客户的投资需求。例如，在交易类业务方面，开发了适合大众投资者的起点为每月 200 元的工行核心贵金属产品“积存金”，全面打通了企业和个人客户投资黄金的渠道。今年，积存交易规模已经超过 100 吨，是去年同期的 17 倍。另外，在贵金属实物类业务方面，工行结合春节、端午等传统节日和母亲节等阶段性时点，以受广

大客户青睐的投资金条等基础产品为依托，以名山文化、茶饮文化等主题新品为亮点，有针对性地为不同客户提供所需的贵金属投资。今年，工行贵金属实物销售达到近四年来的最高水平。

最后，专家表示，在满足贵金属客户需求的同时，在融资类业务方面，工行创新了黄金租赁配套衍生品产品组合策略，帮助产金用金企业规避市场风险，降低生产成本，有力推动租赁放量同比增长 60%，积极支持了实体经济的发展需要。



为进一步做好年末安全保卫工作，近期，工行焦作分行组织人员深入辖区各网点开展安全保卫工作检查。图为该分行工作人员正在检查监控设备运行情况。

紧盯目标市场 提高办卡效率 强化管理品质 工行焦作分行信用卡发卡量快速提升

本报讯（记者孙阎河 通讯员孙茜萍）今年年初以来，工行焦作分行通过紧盯目标市场，提高办卡效率，强化管理品质，实现了信用卡发卡量的快速提升。据统计，截至 10 月末，该分行新发卡 7000 多张，净增发卡 4000 多张，位居全省工行系统前列。

为全力拓展客户，该分行紧盯目标市场，积极利用中央财政预算政策，引领各支行积极上门开展公务卡营销，并持续在各支行网点开展“一日一柜一卡”工作，推行“星级客户识别+快速营销系统”的网点办卡新模式，以此充分挖掘现有客户资源，快速提升星级客户及中高端客户持卡数量。同时，该分行针对今年到期卡相对集中，以及其中多为近几年在校大学生办理“猪”福卡的状况，由银行卡业务中心指定专人负责到期卡有效数据筛选，积极做好换卡工作，确保有效客户不流失。据悉，今年该分行共签约公务卡单位 100 多个，发放公务卡 4000 多张。

为提升持卡客户的满意度，该分行银行卡业务中心专门制订了翔实的培训计划和内容，在全行深入普及信用卡业务知识及操作技能，及时整理支行在信用卡营销和柜面业务操作中遇到的问题，并研究出具体解决办法和意见，指导全行开展工作，全面提高办卡效率。

为防控风险，该分行积极提升信用卡管理品质，认真落实总、省行信用卡必须“亲访亲签”制度要求，对申请的客户 100%调查审核，将风险关口前移，发现问题一律予以拒绝，并通过短信、电话、信函、上门、司法等多个渠道，对不良透支户加大清收力度。同时，该分行深入开展安全用卡宣传活动，规范商户、持卡人用卡行为。据了解，今年年初以来，该分行共发现和堵截非本人办卡、冒充本单位人员办卡 261 人次，有力确保了银行卡业务的健康、快速发展。

工行焦作分行 送离退休人员上“大学”

本报讯（记者孙阎河）工行焦作分行从关心离退休人员生活入手，在全面落实省分行“八件实事”“新五件实事”的基础上，又倾斜资金报销学费，鼓励支持离退休人员参加老年大学学习，为老同志文化养老搭建平台。

近年来，为了提高老年群体养老质量，国家在物质财富增加和社会文明程度提高的基础上，提出了文化养老的新精神。为此，工行焦作分行在实地走访离退休人员过程中，了解到绝大部分老同志养老观念陈旧、生活单调，“打打扑克做做饭，没事出去遛遛弯”已成为一种普遍现象。针对这种情况，工行焦作分行离退休中心通过向老同志宣传文化养老精神，讲解文化名人知识性、智慧性养老案例等，使他们对如何度过一个丰富的晚年生活有了新的认识。

在转变老同志养老观念的同时，该分行针对离退休人员对文化养老的认识程度不同、文化基础高低不一的实际情况，设身处地为老同志着想，一方面主动与市老年大学联系，为老同志选择适合个体兴趣的课程，向老同志宣传“老有所学”的好处；一方面倾斜资金报销一门课程学费，为老同志搭建了文化养老启动和促进平台。该分行的一系列服务离退休员工之举措，得到了广大老同志的积极响应，大家纷纷报名参加老年大学，不少老同志在老年大学不仅学到了新知识、新技艺，而且结交了一批兴趣相近、爱好相同的良师益友。有些老同志生活圈子扩展之后，学习兴趣大大激发，在原来学习一门课程的基础上，又自发地选修了多门课程，使自己由原来的“无用闲人”变成了“学习达人”。很多老同志说，分行党委报销学费送离退休人员学识，为大家开启了一条文化养老、文化交友的新途径。他们将发扬活到老学到老的精神，坚定走文化养老的新路子，并在力所能及的情况下，继续关心、关注工今后的发展。

据悉，截至目前，该分行已有 50 多名老同志参加了书法、绘画、形体、歌唱、太极拳、葫芦丝、二胡、槐树、电脑基础、电脑提高、中医养生等老年大学多门课程的学习。