焦作日报
中国工商银行焦作分行 焦作日报社 联办
2013年11月27日 星期三
第57期

工商银行专刊

特邀统筹：佟生智
特邀编辑：邱桂枝 湛冬梅
统　　筹：芦凤海
编　　辑：翟　艳
组　　版：杨保星
校　　对：张　苗 胡玉成
周刊热线：2281467

建设职工之家　开展劳动竞赛　救助困难员工　保障员工权益

工行焦作分行强化民主管理凝聚人心

本报讯（记者**孙阎河**）在刚刚结束的工行焦作分行第三届一次职工代表大会上，一组数据让员工们欣喜不已，近两年来，已建成职工之家和职工小家40余个，救助困难员工近200人次、金额30多万元，多名员工在全国、省、市级各类竞赛和比赛中获奖，员工因病住院医保个人支付部分的报销比例大幅提高。不仅仅是数据，人心齐了，干劲足了，业绩好了，笑声多了，这些实实在在的感受，也进一步证明，工行焦作分行强化民主管理，打造凝聚员工“吸铁石”取得了实效。

工行焦作分行党委高度重视民主管理，围绕发展战略，服务中心大局，把落实省分行工会和市总工会各项工作部署与助推全行改革发展相结合，紧密联系群众，着力发挥工会的职能作用，凝心聚力，加快发展，为分行经营发展作出积极贡献。

职工之家建设是工行焦作分行温暖员工人心的最有力举措。从去年开始，该分行成立了工会牵头的“职工之家建设改造提升工作领导小组”，多次深入每个支行网点调研，因地制宜、分类指导职工之家和职工小家建设，对条件较好的支行，配置了热饮机、彩电、空调、健身器材和文体器材等设施，完善了休息室、图书阅览室、荣誉室、乒乓球室、综合活动室等场所；对条件有限的支行网点，因地制宜配备了微波炉、电饭锅、电冰箱、热饮机等能吃热饭、喝热饮的设施，并建立综合活动室和休息室，做到基本满足员工午餐、小憩、工间健身、综合活动的实际需求。据统计，截至目前，该分行累计投入240余万元，建成职工之家13个、职工小家28个，涵盖了市分行本部和全辖40个支行网点，合格达标率100%，其中，工行解放路支行、工行焦作大学支行被评为省行“先进职工之家(小家)”，工行孟州支行被评为总行“模范职工之家”。

为进一步提升全行民主管理水平，11月14日下午，工行焦作分行组织召开第三届第一次职工代表大会。工行河南省分行工会、焦作市总工会等特邀代表和工行焦作分行职工代表、列席代表参加大会。图为工行焦作分行行长赵凌做工作报告。　王军喜　摄

以开展劳动竞赛提升员工素质是工行焦作分行促进员工成长的根本宗旨。近两年来，该分行围绕各个阶段的中心工作，先后组织员工开展了业务营销竞赛、客户经理业务比赛、员工技能比赛、网上银行知识竞赛，以及女员工“服务创一流、巾帼展风采”活动、春节“送春联、送祝福”业务产品宣传营销活动等一系列创先争优活动，并以开展“创建学习型银行、争做知识型员工”活动为重点，积极向总省行推荐各类先进集体和先进个人。据统计，在各类竞赛和创先争优活动中，该分行多个辖属支行和网点荣获总省行职工职业道德先进单位、先进集体、焦作市三八红旗集体等，多名员工荣获总行优秀工会干部、省分行先进工作者、优秀党员、优秀党务工作者、技能全能比赛优秀奖等。这些荣誉极大地鼓舞了员工士气，为市分行加快转型发展注入了新的活力。

关心救助困难员工是工行焦作分行实施温暖工程的一项重要内容。为了体现市分行党委对员工的温暖，该分行工会认真落实帮扶救助制度，建立困难员工台账，对救助工作实施动态管理，严格各项资金发放程序，并对救助资金实行“三公”监督。尤其是对于特困员工，该分行实行资金救助与走访慰问、定时救助与实时救助相结合的办法，尽可能地为这些他们解决实际困难。同时，该分行工会坚持每年为全行员工和离退人员进行健康体检。今年，该分行还将人均体检费用增加50%，并为女员工进行妇科检查，为员工组织健康专家讲座。

保障员工权益是工行焦作分行始终认真履行的一项基本职责。为了突出员工的主人翁地位，该分行坚持行务公开，对重大事项、涉及员工切身利益事项，利用职代会、专题会议、网讯、办公园地信息发布等形式进行公开。同时，出台了《工行焦作分行补充医疗保险管理办法》，根据在职员工工作年限，将员工因病住院医保个人支付部分的报销比例由原来的55%提高至80%~90%；内退和退休人员由原来的55%提高至95%。特别是今年开展党的群众路线教育实践活动以来，市分行和支行两级班子又进一步加强了员工参与经营管理的权力和享受发展成果的实惠。

一系列为了员工、依靠员工的有效举措，使得该分行的凝聚力、向心力不断增强。如今，该分行员工精神抖擞、意气风发，在各项业务发展中你追我赶，积极进取，努力为市分行的转型发展作出新的贡献。

围绕转型促发展　提升服务树形象

工行焦作分行营业部被评为省分行十佳城区支行

本报讯（记者**孙阎河**）今年年初以来，工行焦作分行营业部按照省市行“六个转型发展”的总体要求，紧紧围绕“七强一首”战略目标，加快创新、创利、竞争、服务、管理、领导班子和队伍素质方面的转型，积极打造客户首选银行。近期，该营业部在全省城区支行上半年经营绩效考评中，较上年末前进五个位次，被省分行评为“综合绩效十佳城区支行”。

强化创新、创利、竞争和服务能力，是工行焦作分行营业部加快转型的重要手段。为了积极推进金融产品的创新用新，该营业部组织全员熟悉和了解使用的400多种产品，认真研究投行、信托、租赁、保险和养老金等新兴业务，并将确定的目标产品与客户金融服务需求实现有效对接，以优势产品无可替代的强大功能赢得客户认可。为了提升经营贡献度，该营业部积极扩大重点产品营销、狠抓各项存款稳定增长、推动资产业务转型发展。为增强竞争能力，该营业部一方面采取多渠道收集信息、上下联动营销的模式，加快拓展优质客户市场；一方面狠抓存量客户差别化深度营销和服务，抓好理财产品和存款互动转化，建立理财产品服务台账，为理财产品到期的客户及时给予提醒，提供后续产品和服务。为了提升综合服务能力，该营业部不断加大柜面业务分流工作，加快推进客户通过网银、手机银行渠道的办理业务进度，并充实客户经理队伍，重点加强对公客户经理的配备与考核，以及推行存贷款、本外币、理财、现金管理等各类业务的综合化服务标准。

加强管理、领导班子和队伍素质建设，是工行焦作分行营业部促进转型的内在动力。为了抓好资产质量管理、内控案防工作和运营风险管控，该分行严格落实贷款管理制度，确保良好资产质量，强化对重点业务、重点人员、重点岗位的管理，特别加强了员工违规参与民间融资、客户经理违规经营、违规办理信用卡分期付款等风险点的管理。为了搞好“四好”班子建设，该营业部领导班子把廉政建设作为维护班子形象的生命线，将廉政建设目标量化、措施细化、责任强化，自觉筑牢防腐拒变的思想防线，并严格做到带头遵章守纪，带头执行制度，以身作则，执政为民。为了建设一支过硬的团队，该营业部积极组织员工参加上级行举办的各类专业培训，坚持不懈地抓好全员技能学习，尤其加强对新入行员工的业务指导，并以争创“五强”基层党组织、争当“五优”共产党员和岗位能手等活动为契机，大力营造干事创业的良好氛围。

着力打造客户首选银行是工行焦作分行营业部深入转型的最终目标。为此，该营业部充分发挥依托市分行机关的优势，加强网点硬件服务设施建设，积极为客户提供良好的服务环境，充分展示工商银行优秀的品牌服务形象，并不断增强员工服务意识、服务手段、服务细节、服务态度的培训，努力提升服务品质和规范化服务水平。同时，该营业部实施“走出去”服务战略，要求总经理、副总经理、客户经理等对分包客户开展定期不定期走访，在全面了解客户服务需求的情况下，积极为优质客户设计个性化金融服务方案，提供上门送回单等服务，提升客户满意度。据悉，截至目前，该营业部窗口开工率、客户排队等候时间等服务考核指标，均在市分行名列前茅，并先后荣获焦作市“十佳文明服务示范单位”、市分行“优质服务先进集体”等多项荣誉。

基层快讯

工行新区支行实现国际业务新突破

本报讯（记者**孙阎河**）工行焦作新区支行认真贯彻省市行“实施提升工程、构建优秀分行”的发展战略，面对复杂多变的市场形势，在激烈的同业竞争中，挖掘信息，抢抓源头，上下联动，积极营销。近期，该支行成功营销三笔国际信用证业务，实现了国际业务新突破。

我市高新区某汽车发动机公司属于招商引资企业，为争取这一优质大户，各家银行纷纷介入，同业竞争呈白热化。工行新区支行不畏强手，积极营销，主动对接客户需求，提供优质金融服务，得到了客户的认可和信任，在激烈竞争中逐渐占据了有利地位。

前不久，得知这家汽车发动机公司有从国外购置设备的意向，该支行一方面及时向市分行反馈这一信息，一方面由支行领导班子成员带领客户经理提前出击，积极与公司高层领导、财务人员进行沟通，充分了解客户需求。市分行在得到信息后十分重视，由一名副行长出面，与这家公司高层见面洽谈，并派出分行国际业务部相关人员多次到新区支行指导工作。最终，通过上下联动，密切协作，以及充分利用工行的产品优势和真诚服务，赢得了客户的认可，该支行成功为客户办理了三笔国际信用证业务，折合人民币近300万元。

工行武陟支行围绕客户抓营销

本报讯（记者**孙阎河**）工行武陟支行在加快业务转型中，紧紧围绕客户，认真细分市场，制定客户图谱，完善服务机制，以此来实现年末核心业务指标又好又快发展目标。

为了及时掌握市场动态，该支行对武陟县域的客户市场情况进行细分，详细制定客户图谱，特别是对存款客户，按照行政机关、事业单位、企业、私营业主、个体工商户、财税库银客户等不同类型，摸清市场分布状况，明确维护重点和营销目标，有目标、有计划、分步骤地推进优质客户拓展服务工作。同时，该支行将贷款融资、电子银行、银行卡、代发工资、理财等优质产品实行面对面推介和营销，着力做到让客户至少使用工行三至五种产品，努力培养和增强客户的信任度和忠诚度。

市场的竞争归根到底是服务的竞争。为了提升服务，该支行一方面充分发挥营业网点的阵地作用，凭借优质服务和业务产品吸引客户、争揽客户，让客户主动选择工行。另一方面，针对不同客户的不同服务需求，通过客户经理提供上门服务，向目标客户营销推介能够满足其需求的业务、产品、服务等，积极开展联动营销，不断增强客户对工行的依存度。此外，该支行还通过建立客户服务营销台账，定期通报客户服务营销进展情况等，加强对各类客户的日常维护和管理，确保客户发展提升工作取得实效。

工行民主路支行持续提高客户满意度

本报讯（记者**孙阎河**）工行民主路支行始终坚持以客户为中心，深入开展创先争优活动，持续提升客户满意度。日前，在上级行服务工作考核中，该支行客户满意度名列前茅。

今年年初以来，工行民主路支行以文明规范服务示范单位为标准，专门建立客户服务评价处理流程，当客户评价为“不满意”时，由柜员和值班经理及时与客户沟通，了解原因，虚心向客户征求服务改进意见，并在显要位置摆放客户意见簿，安排网点主任每天查看。同时，总行95588热线转来的客户咨询、建议和投诉，主管行长在第一时间与客户取得联系，及时了解情况，及时给予答复，及时改进服务，赢得客户满意。

重视改善细节，实行个性服务，是该支行提升客户满意度的重要举措。工作中，该支行在服务规范化的同时，突出强调服务的个性化，专门为一些离支行较远的对公业务客户，设立了对公业务服务窗口，以方便客户中午时段前来办理业务。同时，根据地处市中心地段、办理业务人员多的实际情况，该支行专门为中老年客户设置了字体较大的标志，配备了老花镜、茶水、报纸、杂志等便民设施，受到了广大客户的好评。

新闻故事

无心插得柳成荫

本报记者　孙阎河

短短的几个月，赵先生由一名金融知识门外汉，变成了工行手机银行的行家里手。前不久，赵先生又一次性购买了300万元短期保本理财产品。现在，赵先生已经成为工行的优质客户，日均存款达1000万元。说起赵先生与工行由陌生到熟悉的整个过程，还得从今年夏天的一次偶遇开始。

今年夏天，工行环城东路支行客户经理在服务一位客户的时候，偶然碰到了经营矿产品的私营业主赵先生。这位赵先生个人资产十分雄厚，公司日常业务的现金流量也很大，但平时忙于生意，对金融知识了解甚少，金融理财观念比较淡薄。这名客户经理得知赵先生的情况后，简明扼要地为他介绍了一下工行目前正在开展的一些热门理财业务和快捷方便的电子银行业务，建议赵先生利用这些新兴业务为自己增加更多的收益。可是，赵先生并不热衷，反而露出了一些怀疑的神色。对此，这名客户经理没有死缠烂打，只是在赵先生咨询问题的时候，热心地给予解答。渐渐的，客户经理热情、专业的态度赢得了赵先生的信任，他开始对工行的业务产生了兴趣。就这样，一来二去，这名客户经理成为了赵先生的金融老师，经常耐心细致地为他讲解理财常识。慢慢地，赵先生一些陈旧的传统理财观念消除了，并尝试着使用起了工行的手机银行。

看到赵先生的转变，这名客户经理进一步延伸服务，手把手地指导他怎样进行网上购买、赎回理财产品，怎样实现网上转账。后来，赵先生家中装修，就用客户经理教会的办法，用信用卡购买了很多装修材料，既减少大量使用现金的麻烦，又享受了工行贷记卡56天的免息优惠。这下，尝到甜头的赵先生更加离不开工行的服务和产品，他彻底打消了顾虑，把这名客户经理当成了朋友。今年8月份，赵先生干脆将公司账户转到工行，并在这名客户经理的建议下，将公司月初暂时不用的存款转换成理财产品，月底则又转换成存款，实现了存款与工行理财产品的高效互动。很快，赵先生又得到了一笔不小的收益。

谈到赵先生对自己的信任，该支行客户经理说：“我只是尽了一位工行客户经理应尽的责任，不经意间赢得客户的信赖罢了。”而赵先生却不这样认为，他说：“从工行的客户经理身上，我享受到了工行的优质服务，了解了工行丰富的业务产品，认识了工行优秀的企业文化。有这样高素质的员工，工行会得到更多客户的信赖。”

消防排查

工行焦作分行加强对办公场地及要害部位的消防安全检查，消除消防安全隐患，确保安全运营。图为该分行保卫人员对计算机房的消防设备进行排查。

张海燕　摄

践行群众路线　搭建六个平台

工行焦作分行推行“文化养老”新理念

本报讯（记者**孙阎河**）一幅幅风格不同的书法作品挂满了多功能厅的墙壁，让人赏心悦目；阅览室、棋牌室、健身房功能齐全，让人流连忘返；摄影、门球、钓鱼等老年协会活动一个接着一个，让人应接不暇；再加上倾斜资金鼓励离退休人员上老年大学的政策……如今，在工行焦作分行以搭建养老活动平台、养老机制平台、特长展示平台、思想教育平台、养生普及平台、余热发挥平台为基础，推行的“文化养老”新理念，让离退休人员心花怒放。

养老活动平台是老同志文化生活的主阵地。为了加强离退休人员活动中心的硬件设施建设，该分行筹措20多万元资金，将原来的100平方米的棋牌室，扩大成为400平方米功能齐全的综合性活动场所，并在中心的布置上突出文化特色，用老同志的书法作品装点文化墙柱，用优雅诗句、温馨条幅和规章制度装饰室外走廊。同时，分别建成了学习教育的多功能厅、书香满屋的阅览室、娱乐休闲的棋牌室和设施齐全的健身房，使整个活动中心处处体现出“娱乐养老、文化养老、怡情养老、快乐养老”的温馨高雅氛围。

养老机制平台是推行文化养老理念的长久保障。为使“文化养老”工作进一步规范化、制度化、科学化，该分行研究制定了《离退休人员文化养老制度规定》，将政治学习、情况通报、形势教育、活动开展、作用发挥等多方面工作纳入制度，使文化养老工作更加科学规范，更加有章可循。

特长展示平台、思想教育平台、养生普及平台是文化养老的主体内容。为了丰富老年人的文化生活，该分行成立了书画摄影、门球、钓鱼、棋牌、乒乓球、太极拳等六个协会，使原来晚年生活空间狭窄的老年人都能融入到集体活动和社会群体之中。为了在老同志中间普及健康知识，该分行开通了养生知识飞信传播平台，传授养生知识、教做养生菜肴，并邀请养生专家举办不同内容的养身讲座，使老同志养成有益身心健康的晚年生活习惯。

余热发挥平台更能彰显老同志的人生价值。针对离退休人员普遍存在的“人老无用”心理症结，该分行开展了“中心是我家，管理靠大家”合理化建议活动，充分调动老同志为离退休活动中心工作建言献策的积极性，增强大家的主人翁意识。同时，组织老同志对各支行的离退休管理工作进行调查指导，并从自身角度对支行文化养老工作提出意见和建议。

工行焦作分行文化养老理念的推行，让许多老同志一改得过且过、过一天少三晌的暮气，重新升起了对美好生活的向往。一位老同志感慨地说：“工行的文化养老，让我越活越年轻！”

工行焦作分行实现对公存款新增同业第一

本报讯（记者**孙阎河**）在激烈的市场竞争中，工行焦作分行以优质服务为先导，通过明确任务目标，拓展优质客户，充实员工队伍等一系列举措，强力推动对公存款业务的快速提升。据数据显示，截至2013年10月末，该分行对公存款较今年年初新增3.89亿元，新增市场占比同业第一。

对公存款是银行的一项基础性业务。该分行专门组织召开对公存款工作推进会，逐条分解落实推进对公存款业务的各项具体要求，明确责任部门、工作进度、办理时限等。

优质客户数量是对公存款业务发展的基础。为了客户拓展和维护工作，该分行制订了《对公结算账户营销服务竞赛活动方案》，引导发动各支行积极开展验资客户、纳税重点客户、交易链客户的营销服务，并对重大项目和重点客户成立专门服务团队，赢得市场主动权。同时，该分行加大客户服务力度，组织各支行严格按照客户维护清单，在法人客户营销系统进行重新认领客户，并在日常维护工作中及时登记，及时向客户推介对公理财、基金等优势产品，着力推进理财产品与对公存款的互动互补。

优秀的客户经理队伍是赢得客户认可的关键。为了加强对公客户经理队伍建设，形成发展对公存款业务合力，该分行组织全行对公客户经理竞聘上岗，进一步整合资源，形成市行、支行、对公客户经理间的整体联动合力，把所有对公客户落实到客户经理，确保维护服务面对面。此外，该分行还定期组织召开对公客户经理讲评和培训会议，总结好的营销服务经验，促进相互交流学习。

工行焦作分行多管齐下抓廉政建设

本报讯（记者**孙阎河**）工行焦作分行牢牢把握年底的关键时点，强化纪律约束、下发廉政提醒、广泛廉政宣传、落实廉政责任，努力加强全行上下的廉政建设。

强化纪律是廉政建设的制度保障。为了增强全行上下的廉政纪律意识，该分行专门召开党风廉政建设专题会议，对廉洁自律和作风建设进行安排部署。同时，该分行利用微信平台，及时发布各类廉政提醒短信，提前打好预防针，增强党员干部的廉洁意识和拒腐防变能力。

广泛开展宣传教育是加强廉政建设的重要手段。该分行充分利用党风廉政建设宣传教育专刊，先后刊出《中纪委通报八起顶风违反中央八项规定精神典型问题》、《习近平关于“厉行节约、反对浪费”的重要批示》等内容，以及《领导干部须做清正廉洁的表率》等文章，积极倡导深入实际、真抓实做的务实之风，培养严格自律、清正廉明的廉洁之风。

明确责任是落实廉政建设的重要一环。为了做到廉政建设有人抓、顶风违纪有人管，该分行督导各单位一把手切实履行好第一责任人的职责，起到表率作用，并做到抓好班子、带好队伍、管好配偶和子女，以及身边工作人员。