

中國銀行
BANK OF CHINA

月刊

特约统筹:李安民
特约编辑:石为人 王凤岐
统 筹:芦凤海
编 辑:史文生 赵玉玲
组 版:华保红
校 对:张 苗

08

提升客户服务能力 加快规模扩张步伐

中行焦作分行全力攻坚 2014 年



中行焦作分行2014年工作会议日前召开,中行焦作分行党委书记、行长李辉(左三)出席会议并讲话。

本报讯(记者孙阎河)面对日趋复杂的金融形势和日趋激烈的市场竞争,日前,中行焦作分行2014年工作会议提出,要在去年取得可喜成绩的基础上,深入开展以提升基层负责人管理能力、提高机关部门工作效率、丰富基层网点服务内涵为主要内容的“客户服务年”活动,努力开展以存款攻坚战、收入保卫战、网点“赛马”战、项目争夺

战、行政事业存款突破战、风险管控战为主题的六大战役,加快规模扩张,全力攻坚2014年。

“客户服务年”活动是该分行今年进一步优化服务的重要载体之一。为夯实持续健康发展基础,该分行将提升基层负责人管理能力作为“客户服务年”的主要内容,计划建立和完善全新的基层负责人考核评价机制,

从精细化管理、客户服务意识、执行力和统揽全局能力四个方面对基层负责人进行评价,并将评价结果纳入绩效考核和年终绩效等级的评定中,作为晋升和退出的一项重要考评依据;把提高机关部门工作效率作为“客户服务年”的核心环节,成立服务一线和基层的虚拟组织,由综合管理部牵头,相关部门人员组成,定期限时为基层一线服务、调查,并制订详细的考评方案,将机关各部门服务基层一线的考评纳入部门绩效考核中。同时,该分行把丰富基层网点服务内涵作为“客户服务年”的目标,充分利用好现有产品,为客户提供一揽子综合服务,提高客户综合回报,并对城区经营性支行实行差异化的考核与管理模式,对县域支行进行特色服务打造。

逆水行舟,不进则退。为在积累的市场竞争中站稳脚跟,中行焦作分行围绕发展这条主线,作好了打好六大战役的准备。为打好存款攻坚战,该分行将强力推动公司、金两大板块,把存款当作对各机构负责人评价的最重要因素,提出“一月份打好基础,二月份完成目标任务,三月份巩固成果”为口号的一季度开门红整体思路,一切以“存款目标任务完成情况”论英雄。为打好收入保卫战,该分行将严格落实贷存比管理要求,把控制好贷款投放节奏,进一步加强授信客户选择和贷款定价的管理,优化贷款投放结构,把大企业业务做深做透,把中小客户业务做活做全。同时,继续加强非利息收入管理,通过加强条线指导、配置专项费用、创新

金融产品等方式,抓好非利息收入项下各个产品,为实现全年利润目标提供有力支持。打好网点“赛马”战,该分行提出了力争取得“百强网点”“百佳进位网点”一家和优质服务标杆网点一家的奋斗目标,全面深化网点帮扶机制,稳步推进网点资源整合,继续把资源向网点倾斜,激活网点负责人和员工干事创业的热情。为打好项目争夺战,该分行将在全行范围内创新思路、大胆使用新产品,大力拓展收入来源,通过中行优势产品和创新产品来吸引客户,以大项目带动来实现银行和客户的双赢,为实现全年利润目标提供有力支持。为打好行政事业存款突破战,该分行出台了专项竞赛激励政策,加大行政事业费用配置和绩效激励;在深入市场调研的基础上,建立了行政事业分层分类营销体系,加大了高层营销和行政事业单位缺失账户营销力度,确保行政事业存款业务“户户有人管”。为打好风险管控战,该分行将积极探索中小微企业发展、“信贷工厂”、风险管理三位一体的风险管控体系,从源头上控制中小企业的信用风险,并加大对全辖产品违规经营、员工参与民间借贷、参与企业经营往来以及基层管理人员违规支营销费用等方面的检查监督力度,进一步贯彻落实党风廉政建设责任制和中央“八项规定”的相关要求。

据悉,在2014年工作会议上,中行焦作分行已经明确了全年实现净利润增长11%以上、净收入增长15%以上的奋斗目标。

投诉箱发来表扬信

本报记者 孙阎河

2月11日,中行焦作广场支行行长一上班,像往常一样,习惯性地打开了支行的公共邮箱。突然,他发现了一份标着省分行工会投诉管理邮箱发来的一份编号为1-4098414923的客服中心客户服务受理单,不由得心里一惊:“难道服务上出现什么差错了吗?可是,最近没有听员工反映有什么问题呀?”他一边回忆最近网点的服务状况,一边小心翼翼地打开了邮件。但是,更让他诧异的是,邮件发来的竟然是一份“建议/表件处理单”。这到底是怎么回事呢?

原来,1月25日,也就是农历腊月二十五的21时,一位姓吴的女性客户到中行广场支行的ATM机取款,以备次日5时乘坐火车回家过年。可是,因为自己操作大意,竟然造成ATM机将她的银行卡给吞了。这下,吴女士当时就懵了。因为,如果不能及时将卡取出来,且不说耽误与家人的团聚和亲戚的婚礼,仅仅是退订车票再买车票的来回折腾,就够吴女士忙活一阵子了。“这可怎么办?”来回转了两圈,吴女士冷静下来,抱着试试看的心情,拨打了中行焦作分行的服务热线。接到电话,该分行监控中心问明缘由之后,马上通知了广场支行。广场支行得知情况后,立即启动快速反应机制,支行行长、主管副行长、ATM管理3人分别从家中以最快的速度赶赴网点。在3人全部到达网点后,他们一方面安抚客户,一方面按照相关规定为客户办理了ATM机吞卡取卡手续。很快,吴女士就拿到了那张让她揪心的银行卡。这时,吴女士才发现,急着赶来的ATM机管理员王涛竟然还穿着拖鞋。

因为要赶火车,吴女士顾不上说太多的感谢,就匆匆地离开了。吴女士顺利地踏上了回家的列车,整个春节她过得十分开心。但是,也有一分遗憾始终萦绕在她的心头。年后上班,为了弥补那分遗憾,吴女士就向中行河南省分行客户中心反应了这个情况。吴女士在电话中说:“我至今还不知道他们的名字和工号。为此,特向贵行表示衷心感谢,向贵行的3名员工表示崇高的敬意,感谢他们的尽心尽责和无私奉献,让我感受到了冬日的温暖。”

看了这份不同寻常的表扬信,他心中的一块石头也落了地,并按照规定,及时向支行的每一位员工进行了传达,广场支行的员工听了都十分高兴。不过,大家也一致表示,这种投诉邮箱发送表扬信的方式倒是十分特别。

同时,该分行作好网点成本核算和效能分析,推进网点业务流程改造,着力实现网点转型。

渠道建设关键在人。为了打好网点渠道建设的队伍基础,该分行加强网点负责人培养,积极开展网点负责人培训,重点传导总分行战略目标和业务发展策略,并通过网点代职方式进行岗位实战训练,促进先进营销经验和管理方法交流,提升全辖网点经营管理水平。

有国内有国际 有专业有公益

中国银行荣誉多多

本报讯(记者孙阎河)昨日,记者从中行焦作分行获悉,在过去的一年中,由于中国银行强化管理,强势拓展业务,热心公益事业,先后在国内国际权威机构的评选中,获得多项专业和公益类奖项。

据该分行相关负责人介绍,因为持续优化公司治理机制,积极承担社会责任,在董事会科学决策、优化利益相关者关系、提升集团治理水平等方面都取得了积极的成果。中行在知名财经门户网站证券之星联合举行的相关评选中,荣获“最佳社会责任上市公司”及“最佳董秘奖”;在香港上市公司商会及香港浸会大学联合举行的相关评选中,荣获“公司管治卓越奖”;在《Euromoney》(欧洲货币)举行的评选

中,荣获“中国最佳现金管理奖”,这也是中行成为首家连续两年荣膺该奖项的银行。另外,中行还在《华夏时报》举行的“金蝉奖”评选中,荣获“资本实力最雄厚银行”和中国金融品牌影响力“金融七星”奖,以及在《Global Finance》(环球金融)的评选中荣获“中国最佳财资及现金管理银行”奖。

由于近年来中国银行电子银行产品功能快速更新、业务规模持续提升,打造了多项同业“率先”。所以,中行在东方财富风云榜评选中,获得“最佳电子银行”奖;在《中国国际金融》“金鼎奖”评选中,获得“年度优秀金融品牌奖”。同时,由于中行针对中小企业金融需求和行为特征特别打造“中银信贷工厂”业绩卓越,也在“金鼎奖”评选中荣获“优秀中小企业金融服务奖”。

强化后台支撑 细化客户服务

中行焦作分行提升授权质效

本报讯(记者孙阎河)为深化“客户服务年”活动,强化后台对网点服务的支撑作用,细化客户服务标准,日前,中行焦作分行再次从加强培训、日常管理、提升素质、加强考核多个方面入手,全面提升授权岗位的质量和效率。

近年来,金融市场竞争日趋激烈,业务经营情况不断变化,建立以统一管理、分级授权为基础的授信授权体系,合理确定授信权限,在提高审批效率的同时有效防范风险,已经成为商业银行提高信贷经营效率的一个重要手段。但是,如果授权管理不能规范运行,也会严重影响一线网点对客户的服务。因此,在这次开展的“客户服务年”活动中,该分行运营服务部提升基层网点客户服务满意度,将提升授权的质量和效率作为一项重要工作来抓。

为了强化授权人员的“客户至上”理念,该分行特别安排授权人员用换位思考的心态,与一线柜员开展面对面的沟通交流,听取柜员在服务客户中遇到的困难,征求柜员对后台服务的意见和建议,以此拉近前台与后台的距离,达到相互理解、相互配合,共同推动前台服务质量的效果。

为了强化授权岗位的日常管理,该分行要求远程授权人员每天必须提前半小时进入工作状态,作好各项班前准备,以备前台有需求时及时服务到位;要求相关管理部门根据网点需求,班后留守授权人员,在合规与风险可控的前提下,确保业务授权不推迟不拖延。同时,要求授权人员注重文明用语,与网点人员语音通话时使用服务用语,及时解答基层网点业务咨询,强化沟通协调,做好优质服务工作。

为了提高授权人员的业务素质,该分行通过晨会、班后会组织授权柜员学习各条线规章制度,利用休息日安排授权柜员到网点跟岗学习,并主动与各业务条线沟通,制定完善规范授权标准,全面提升授权柜员业务素质。

为了强化授权人员考核力度,该分行有效运用奖惩机制,将基层评议、授权业务量、通过占比、业务差错等项指标直接与绩效挂钩,促进集中授权工作全面提效。

据了解,该分行强化授权管理的措施得到了一线网点的普遍欢迎,并有效提升了一线网点服务客户的优质率和满意度。

中行焦作分行

推进精细化管理上台阶

本报讯(记者孙阎河)为了不断提升服务管理能力和综合竞争实力,日前,中行焦作分行将实施个人客户服务精细化管理项目与标杆网点创建工作有机结合起来,有效推动了全行整体服务水平的提升,使得客户满意度明显提高。

细节决定成败。为了在细微中提升服务,该分行发挥优质服务百佳先进个人以及党员先锋模范、青年岗位明星、巾帼建功岗位明星等各类先进典型的示范带动作用,引导员工从细节入手,积极从一些看似平常的小事中去思考、总结,使细节管理和规范化管理落实到每一个环节,根植于每一位员工的实际行动中。同时,该分行各网点利用每日晨会,对员工进行服务规范化培训,对前一日员工的服务态度、服务礼仪、服务用语、服务效果进行点评,对客户意见、投诉等典型案例进行剖析,进一步规范全行服务行为,增强员工服务意识。

★要闻简报

中行焦作分行

“客户服务年”活动全面启动

本报讯(记者孙阎河)根据上级行进一步强化服务的指导精神,日前,以“一线为客户、二线为一线、机关为基层”全新服务文化理念为宗旨的中行焦作分行“客户服务年”活动在全辖范围内启动。

近年来,中行焦作分行十分重视客户服务工作,通过培训员工、规范标准、改造网点、健全制度等多种措施来优化窗口服务,受到了广大客户的普遍欢迎。但是,随着市场竞争的日趋激烈以及客户需求的日趋多元,如何更好地提升前台的服务质量,满足客户各种新型服务需要,中行焦作分行广泛调研、深入研究,决定开展以创新服务理念为根本目的“客户服务年”活动。

据了解,在此次活动中,该分行将着重提升基层负责人的管理能力,建立和完善基层负责人考核评价机制,从精细化管理、客户服务意识、执行力和统揽全局能力四个方面对相关人员进行全方位评价;将重点提高机关部门工作效率,成立服务一线和基层的组织,以畅通服务渠道、实行最短限时的措施,提高机关对基层的响应速度,落实首问负责制和限时答复制;将全面提升基层网点服务内涵,充分利用好现有产品,为客户提供一揽子综合服务,并要求抓住细节,把“以客户为中心”落实到服务的每个环节。

中行焦作分行

建立反洗钱长效机制

本报讯(记者孙阎河)日前,中行焦作分行从统筹资源、制度建设、体系搭建、系统优化和强化检查入手,建立一套独具特色、运行有效的反洗钱风险控制长效机制,受到了管理部门的好评。

工作中,该分行通过建立责任追究及绩效评价体系,从机构、业务条线、管理人员三个方面开展反洗钱管控能力评价,并设置专项考核指标,做到奖罚分明、违规必究。同时,该分行积极推进反洗钱嵌入式管理,在业务流程整合、产品设计、内部管理制度设计过程中,进行充分的反洗钱合规论证,广泛征求相关业务条线部门的意见,将反洗钱管控要求嵌入业务流程,实现了“人防、机防、制度防”的有机结合。

为了不断夯实反洗钱工作的根基,该分行在建立机制的同时,还根据不同机构和员工不同状况,建立了“分行统一培训”“送培训到基层”“一对一指导”等多层次的培训模式,强化从业人员对反洗钱法律法规、规章制度和操作规程的理解,提升基层员工开展反洗钱工作的能力和水平。

中行焦作分行

“理财”元宵节不同寻常

本报讯(记者孙阎河)对于中行焦作分行一些高端客户来说,今年的元宵节过得不同寻常。因为,该分行增强个人高端客户的归属感以及强化客户经理与客户间的密切联系,并帮助客户进行合理的理财规划,特别在元宵佳节,在全辖各网点分别举办了“爱驾爱家,百万身价”保险产品说明会。

近年来,人们的理财意识普遍增强,对于投资理财知识的需求更是非常迫切。而同时,国内外经济、金融大环境则变幻莫测,投资面临的风险越来越大,个人财富面临缩水的可能性也越来越大。为此,中行焦作分行为帮助高端客户更加合理地进行个人理财规划和资产有效传承,专门在今年元宵节期间,举办了这次保险产品说明会。

为了举办好这次以“理财”为主题的庆元宵节活动,该分行召开了个人客户经理专题会议,从活动流程、邀约客户、服务跟进等多个方面进行了明确安排,并要求全辖各单位认真梳理自身高端客户名单,从中选出有需求的优质客户作为受目标客户。活动时间确定后,该分行又在第一时间为客户送上元宵节祝福和活动通知,让客户对这次“理财”元宵节充满期待。

活动期间,该分行把分行营业部和焦东路支行分别作为新城区、老城区的活动中心,以点带面带动各网点开展活动。在分行营业部先期举行的活动中,工作人员为客户精心准备了各类风趣幽默的灯谜,使客户尽享元宵佳节的传统风味,并特邀人寿保险的专家从这些年的物价上涨变化、个人理财账户的妥善管理、未来家庭生活的合理规划等多方面进行讲解,让大家充分认识到了理财的重要性,特别是对于人寿保险各类产品的详细说明,更让参与者了解了这些产品的众多优势。随后,伴随着一单、一单的保险唱单,客户们购买理财产品的极大热情将活动推向了高潮。

据悉,此次活动,该分行营业部签订投保意向32份,现场出单14份。其他各网点的活动也都取得了良好的效果。



日前,为了给一名瘫痪在家的低保卡客户激活业务,中行焦作武陟支行营业部两名员工专程携带移动POS机,驱车30公里到该县大虹桥乡西温村现场办理业务,受到客户感谢。图为工作人员正在为客户办理业务。

王中兴 摄