

拓展客户 开辟领域 提升服务

工行焦作分行国际业务快速发展

本报讯（记者孙阎河 通讯员耿晓楠）作为我市老牌国有大型商业银行——工行焦作分行，为更好服务我市进出口贸易增长和企业发展，紧紧围绕上级行提出的打造“国际业务第一银行”目标，制定客户图谱，强力拓展客户；实行联动营销，开辟全新领域；强化人员培训，增强业务素质，在全面提升服务进出口客户能力的同时，实现了自身国际业务快速发展。

据统计，2013年，工行焦作分行成功开立外币账户20户，同比增幅17.7%；办理国际结算6.94亿美元，同比增幅20.7%；办理跨境人民币3.27亿元，同比增幅82.8%，在



近日，工行焦作分行党委委员、副行长尚温庆（右一）带领有关人员深入沁阳市辖区企业调研，了解企业生产、销售和市场变化，为企业提供融资服务和咨询。

全市金融机构中排名第一；国际贸易融资保持零不良。

拓展客户才能发展业务。我市进出口企业资源丰富，在全省进出口量前3000名的企业中，焦作地区占到了167家。为了提升对这部分客户的服务覆盖率和渗透率，去年以来，工行焦作分行通过制定客户图谱，积极完善客户名单管理和分层服务营销机制，逐步形成了客户覆盖率与业务渗透率并重、数量增长与质量提高并举的客户服务拓展格局。同时，该分行所辖各支行紧紧抓住市外管局放开外商投资企业开立资本金账户银行个数和地域限制的机遇，积极利用工行对公业务产

品优势，争揽外商直接投资企业在工行开户，并紧盯产业集聚区建设，积极做好与政府商务部门的协调沟通工作，从集聚区项目中筛选出涉及外汇业务的优质项目。据了解，截至目前，该分行对处于全省进出口企业前3000强的本地区客户服务覆盖率达53.9%、客户渗透率达19%。

联动营销才能开辟领域。国际业务涉及内容多、范围广，为了不断开辟新的业务领域，工行焦作分行积极实施联动营销，对大型进出口企业客户实行名单制管理，由分行国际业务中心和各支行组成拓户团队共同服务营销；对中型进出口企

业客户依据地域分布，由辖区支行进行服务营销，分行国际业务中心积极配合。同时，该分行全面收集整理全市对外经济合作的信息，并根据焦作地区跨境人民币业务多与香港、东南亚、美国等地区发生业务的特点，认真梳理、筛选企业跨境结算需求，展开对目标企业的跨境人民币营销。前不久，经过省、市、县三级联动营销，该分行成功为温县一家在境外注册的公司开立人民币 NRA 账户。这是焦作地区第一个人民币 NRA 账户，也是河南省工行系统的第一个人民币 NRA 账户。

提升服务才能赢得客户。为了提高各支行办理国际业务的综合能力，该分行积极开展业务培训，由分行国际业务中心结合省分行“送教上门”活动，组织支行行长、主管行长、客户经理和柜员进行了大范围的国际业务培训，并派业务骨干多次上门为各支行提供国际业务培训，讲解重点推广的外汇产品和网上业务办理流程，帮助各支行提高外汇产品的服务营销能力。同时，该分行国际业务中心定期对分包支行进行实地走访，督促并协助支行做好国际业务工作开展，形成工作日志，每周进行落实。据悉，该分行的专业化、优质服务赢得了客户的广泛认可。目前，我市已有多家企业在该分行开办了美元账户。

力，该分行积极开展业务培训，由分行国际业务中心结合省分行“送教上门”活动，组织支行行长、主管行长、客户经理和柜员进行了大范围的国际业务培训，并派业务骨干多次上门为各支行提供国际业务培训，讲解重点推广的外汇产品和网上业务办理流程，帮助各支行提高外汇产品的服务营销能力。同时，该分行国际业务中心定期对分包支行进行实地走访，督促并协助支行做好国际业务工作开展，形成工作日志，每周进行落实。据悉，该分行的专业化、优质服务赢得了客户的广泛认可。目前，我市已有多家企业在该分行开办了美元账户。

本报讯（记者孙阎河）当前，移动支付业务发展迅速，众多机构不断推出各具特色的移动支付服务，使用人数迅猛增长，移动支付在给消费者带来便捷良好的用户体验的同时，其安全问题引起了广泛的社会关注。为此，工行焦作分行日前特别开展“移动安全支付宣传周”活动，并同步推出手机银行登录抽奖大型回馈客户活动。

根据人民银行数据统计，2013年全国共发生移动支付业务16.74亿笔，金额9.64万亿元，同比分别增长212.86%和317.56%。这其中，有很多用户通过使用中国工商银行提供的支付产品进行移动支付。据了解，近年来，工行一直致力于为客户研发放心、安心的支付产品，特别是工银e支付，不用U盾即可快捷安全完成支付。

在此次移动安全支付宣传周活动中，工行焦作分行为了让广大客户增强消费者移动支付安全意识，为移动支付业务发展创造良好环境，通过网点咨询、社区服务、发放资料等多种形式，让广大群众进一步掌握了移动安全支付常识，并使大家对工银e支付有了全新的认识和了解，提升了客户对使用工银e支付的热情和信心。同时，该分行还在活动中推出手机银行登录抽奖大型回馈客户活动，凡在活动期间开通并登录使用工行手机银行的客户，均有机会参加手机话费抽奖。

据介绍，保证移动支付安全，要重点做好“四要”：一要确保终端安全：为手机安装专业安全软件，防范手机病毒和恶意程序；尽量不要越狱或ROOT手机，到官方站点或有安全认证的电子市场下载手机应用程序。二要妥善保管敏感信息：保管好个人身份证、银行卡及手机校验码等隐私信息，不要在手机浏览器中保存账户或密码信息，并定期清理浏览器中的缓存、Cookies和表单等信息。三要重视密码安全：为手机设置开机、屏幕解锁等密码；避免“一码走天下”，在不同网站设置不同的用户名和密码组合；避免使用连续、重复、生日、身份证号码等简易容易被猜中的密码，使用大小写字母、数字、符号组合的复杂密码，并定期更换密码。四要养成良好操作习惯：为转账等交易设置每日每账户交易限额，确保账户支付在一定额度之内；在登录手机银行或支付机构网站时，应尽量使用银行或第三方支付公司的手机应用程序，建议不要直接通过浏览器进行操作。

工行焦作分行

强化对账风险控制

本报讯（记者孙阎河）随着经济的不断发展，银企对账已成为银行防范和遏制经济案件、保证会计账务核算质量的有效手段，越来越被银行和监管部门所重视。工行焦作分行结合工作实际，明确目标，突出重点，严格对账环节制度操作，强化对账管理，有效防控对账环节的业务风险。

加强重点环节的管理，是把好银企对账风险关口的关键。为此，该分行对账中心充分利用电子验印系统，加强对账单验印环节管理，对验印不符的账单及时联系客户，落实不符原因，提醒客户及时到网点变更预留印鉴。收集对账过程中极易产生风险隐患的因素，向各支行下发风险提示，揭示风险隐患，督促落实整改，有效发挥了银企对账风险防范的职能。

加强重点高风险账户管理，是消除风险隐患的重要手段。为此，该分行对新开立账户坚持做到当月进行有效对账；对连续两个周期对账失败账户，通过逐户上门、上网、查询交易明细等手段核实客户情况；对不符合开户条件的账户，积极提交银企对账工作领导小组协调解决，坚决杜绝不对账引发的风险隐患。

加强规范操作，是提升对账业务风险管理水平的重要举措。为此，该分行通过组织员工学习相关风险案件、案例，提升员工的风险警觉性，使每名员工真正从思想上认识到违规操作的危害，从行动上做到严格执行规章制度，杜绝违章操作，并认真归纳对账操作风险点，从操作细节上进一步规范对账业务操作，强化对账基础管理工作。同时，该分行建立对账制度执行的刚性约束机制，通过加强对重点岗位、重点环节、重要风险点的检查力度，培养员工自觉遵守章守纪的良好习惯。



工行焦作分行利用班后时间，组织本部员工开展“我运动、我快乐”太极拳健身活动，缓解工作压力，增强员工体质。图为健身活动现场。



近期，工行焦作分行为一线网点员工统一制作了新工装。图为工行民主南路支行营业部员工利用晨会时间集体更换新工装，以崭新的姿态迎接客户。

基层快讯

工行孟州支行

创新开办“双币种信用证”业务

本报讯（记者孙阎河）近日，工行孟州支行以“工行河南省分行国际业务重点客户（豫北）产品说明会”为契机，积极创新用新，根据辖区实际情况，向本行重点客户营销推介“双币种信用证”业务，并成功达成合作意向，实现了国际业务的新突破、新发展。

双币种信用证是工总行推出的新的国际业务品种，该项业务能够为客户开立90天以上信用证，充分利用充裕的海外资金和较低的市场利率，在融资期限上最大限度满足了客户的个性化需求，解决了信用证受益人只能接受外币的难题。工行孟州支行锁定目标客户后，组织国际业务骨干人员主动上门，向客户面对面讲解“双币种信用证”业务的优势和特点，得到客户的认可，与客户达成开办意向。同时，该支行积极与省、市分行专业部门及海外分行沟通联系，寻求支持帮助，理顺操作流程，确保了该笔业务的及时、准确办理。

工行民主南路支行

着力提升服务品质

本报讯（记者孙阎河）今年年初以来，工行民主南路支行牢固树立以客户为中心的服务宗旨，深入开展服务品质提升活动，着力打造群众满意基层站所。

过硬的素质技能是提升服务品质的基石。为全面提高员工的业务素质和服务技能，适应金融服务需要，该支行十分注重员工业务素质和服务技能的提高，经常组织全体员工开展新业务、新知识学习、服务技能培训和技能练兵活动。每周固定周一、周四两个班后组织全体员工进行集体学习，其余时间由员工进行自学，员工的业务素质和服务技能得到了迅速提高。该支行先后开展了“客户在我心中”服务大讨论、“服务提升从我做起”金点子活动等，增强了员工的文明服务意识，达到了内强素质、外塑形象的目的。

规范化的行为标准是提升服务品质的关键。为更好为客户提供满意服务，该支行严格按照要求，全面推行规范化标准：要求一线员工严格按照工总行服务标准进行各项业务操作，严格执行优质服务工作细则，规范服务行为；强化“三声”服务，做到“来有迎声、问有答声、走有送声”；确保“三率”到位，提高各项服务设施的“开通率”“完好率”“使用率”；业务办理做到“三个一”，微笑多一点，效率高一点，态度诚一点，以真诚赢得客户；深化优质服务内涵，每日开门时迎接第一位客户，办理业务时做到问清、点清、交清、笔笔清；实行差别服务和快捷服务，对优质客户设置绿色通道，增强优质客户的信任度和满意度；实行专业化服务，由大堂经理负责识别引导客户，解释客户提出的业务问题，向客户宣传推介工行的业务品种；实行首问负责制、首办负责制，每位员工都要对接待的客户负责到底，对自己不能解决的及时交由其他员工负责或向领导汇报解决。

温馨的营业环境是提升服务品质的保障。营业网点是每天面对客户的场所，更是服务工作的门面。为进一步加强营业场所服务环境和办公环境建设，该支行制定了严格的服务场所卫生管理规定，严格实行营业场所环境“五净”“三无”标准，做到地面净、桌面净、玻璃净、门前净、墙壁净，无卫生死角，无乱堆物品、无乱放物品。营业网点按照舒适、温馨的要求摆置了鲜花，添置了饮水机、雨伞等设备，以保持营业环境的清新、幽雅，给客户以宾至如归的感觉，受到了客户的好评。

服务在工行

优质服务无止境

——记工行解放路支行综合柜员黄惠芳

本报记者 孙阎河

近年来，银行业竞争日趋激烈，作为窗口行业，优质服务已成为众多银行赢得客户的关键。在工行解放路支行就有这样一名普通的综合柜员，她通过不断苦练技能、提升素质、精准服务，赢得了赞誉，让众多客户从她的服务中感受到了工行“工于至诚，行以致远”的核心价值观，以及“诚信、人本、稳健、创新、卓越”的优秀企业文化理念。

提升技能不懈怠

随着工行焦作分行改革不断深入以及规范化服务的实施，对处在最前线的网点一线人员提出了更高的要求。为了提高业务技能，练就过硬本领，黄惠芳给自己制订了“达标”计划，利用班前班后、饭前饭后、工作间隙等一切可利用的时间，见缝插针，开展电脑汉字录入、点钞等基本技能训练。无论三九寒天，还是炎炎夏日，训练已成为她每日的必修课。现在，连她自己都不知翻破了多少本传票，用坏了多少把点钞券。特别是每年市分行举办的技术比赛，她更是严阵以待，将其视为一次心理素质和技术素质的超常规锻炼，全力以赴应对。慢慢地，黄惠芳开始崭露头角，多次在各类比赛中获得名次，去年又再次荣获市分行业务技能比赛“单指单张点钞”“多指多张点钞”两个项目的一等奖。同时，她也由一名普通的一线员工一步步成长为支行数一数二的技术能手和岗位标兵。

细微之处见精神

从担任柜员的那日起，黄惠芳就意识到，要想获得客户的信赖，除了过硬的业务能力外，还需要具备强烈的服务意识。因此，她不断查找自身服务工作中存在的差距，增强改进服务的自觉性，注重在服务细节上狠下功夫，坚持从接打电话、回答客户提问等小事做起，严格按照工行的规范化服务标准来严格要求自己。同时，她还常常根据客户的反应，悉心揣摩服务技巧，不过放每一次与同事交流服务心得的机会。渐渐地，她总结出自己的一套个性化服务方式。

2013年9月的一天，一位老大爷来到工行解放路支行办理汇款业务，黄惠芳看到他神色慌张的样子，便仔细询问其汇款事项。但是，老人不愿意透露详细情况。而黄惠芳凭借自己多年的服务经验，深知越是这样的客户，越有遭遇诈骗的可能。为了确保客户资金安全，她一边耐心与老人交流，一边有意放慢办理业务的速度，很快，她得知老人是接到一个自

称某电视节目的电话，称其获得巨奖，但要汇去4800元现金。最后，在黄惠芳的帮助下，客户识破了对方的骗局，避免了一笔资金损失。

一片热忱暖人心

“优质服务无止境。我们不一定能提供最好的服务。但是，我们能够尽最大努力把服务做到更好。”这是多年来黄惠芳在综合柜员的岗位上积累下来的心得。这句话看似简单，做起来却不易。因为，当前客户的金融服务需求越来越个性化，要想使每一位客户都满意，难度可想而知。为此，黄惠芳利用自己掌握的丰富知识和对工行理财产品的充分了解，为客户充当理财顾问，坚持利用休息日走访维护老客户，为大家讲解理财知识，并不断从日常服务中，注意了解新客户的特点和需求，牢牢把握“热忱”两个字，随时随地为客户提供相应的金融服务。她常说：“我们的服务不可能面面俱到，但我们的热忱却能温暖每个人的心。”一次，一位客户来办理存款手续，黄惠芳通过简单沟通，得知客户的理财意愿后，马上将一款非常适合的理财产品推荐给对方，没多久，获得丰厚回报的客户专程找上门，将一笔不小数额的款项存入该支行。

热情服务终于换来了客户的认可。现在，黄惠芳不仅是支行的业务骨干和服务明星，而且在每季度支行组织的业务营销竞赛中都名列前茅。不过，黄惠芳没有因此满足，而是依然在没有尽头的优质服务这条大路上奋力前行。

据某电视节目的电话，称其获得巨奖，但要汇去4800元现金。最后，在黄惠芳的帮助下，客户识破了对方的骗局，避免了一笔资金损失。

据悉，近年来工行将战略性新兴产业作为信贷投放的重点领域，截至2013年末，工行在战略性新兴产业领域的贷款余额已达2600亿元，当年新增449亿元，增幅21%，是信贷增长最快的领域之一。

据了解，针对战略性新兴产业的特点，工行专门制订了支持战略性新兴产业的金融服务方案，涵盖节能环保、新一代信息技术、生物、高端装备制造、新能源、新材料和新能源汽车七大领域，约20个行业，并通过产品创新和综合化金融服务，带动了一大批重大项目的投产和优质中小企业的快速发展。

在贷款投放方面，工行重点支

持了一批整体实力较强、技术水平较高、具有较强竞争优势的行业龙头企业，为企业技术升级、跨国经营以及提升国际竞争力提供支持。同时，工行还充分发挥集团综合优势，积极创新产品和服务，为战略性新兴产业的发展提供全产品、多渠道的金融服务支持。

工 宣

权威发布

工行战略性新兴产业贷款达2600亿元