

打造人民满意银行 擦亮自身金字招牌

# 工行焦作分行金融服务提升活动全面启动

工行焦作分行 开展金融消费维权宣传活动

本报讯(记者孙阔河 通讯员佟生智、湛冬梅)作为我市老牌的国有大型商业银行,工行焦作分行以着力打造“您身边的银行,可信赖的银行”为宗旨,多年来服务工作一直饱受赞誉。但是,随着当前金融改革的不断深化和市场环境的巨大变化,也对传统的金融服务理念和模式提出了挑战。为此,该分行根据上级行“金融提升工程”等多项措施,全力打造“人民满意银行”。

据了解,工行焦作分行这次的“金融提升工程”活动总体目标是,经过三年努力,使90%以上营业网点的服务达到银监会确定的标准;到今年年底,全行营业网点服务达标率达到40%。目前,该分行今年

参加达标评价的网点名单已经确立,相关部门和支行正在认真对照十大类190项达标考核标准,逐网点、逐项目落实。

服务提升是一项系统的综合性工程,需要从不同的层面进行切入。为此,工行焦作分行将服务提升与总行提出的“人民满意银行建设年”活动相结合,紧紧围绕改进窗口服务,不断优化服务环境,强力宣传推动,完善工作机制等多项措施,全力打造“人民满意银行”。

将服务提升与服务实体经济相结合,服务我市经济转型和产业升级,服务小微企业和三农领域,以及开展产业集聚区专题营销活动;将服务提升与“四风”问题整改相结合,重点解决服务意识不强,以及冷服务、慢服务等群众反映突出的问题。

好的环境会留给客户美好的第一印象,也能带给客户温馨舒适的感受。在这次服务提升活动中,工行焦作分行把优化服务环境作为为客户提供优质金融服务的基础,要求各支行进一步加强营业机构环境管理,设置数量充足、能够较好满足业务需要的营业窗口,并加强强制性服务窗口管理,合理划分服务区,并配备必要的、常用的便民设施,确保营业厅内外干净整洁、安全舒适,方便客户操作使用,保护客户信息安全。同时,要结合网

点周边实际情况,加强标识标牌、停车位、无障碍通道等功能设施管理,进一步改进客户的服务体验。

提升服务是一个双向互动的过程,需要客户的参与、体验、监督。为了让客户也加入到服务提升活动中来,工行焦作分行将充分利用各种宣传载体,加大这次活动的宣传力度,让广大员工踊跃参与、自觉投身于活动,让广大客户切实感受到活动带来的改变,逐步形成内外融洽、协调互动的浓厚氛围,提升员工自觉服务的内生动力,扩大工行的社会影响力。对于活动中形成的好经验、好做法,将采取走出去、请进来、交流座谈、现场观摩等形式加以广泛推广,形成以点带面效应。特别对于活动中涌现出来的典型标杆,将引导各支行积极向其学习、向其看齐,做到“比有标准、学有榜样、赶有目标、超有对

象”。

完善的工作机制是推动服务提升深入开展的保障。据悉,在这次活动中,工行焦作分行将建立严格的考核机制,把活动开展情况纳入对各支行服务工作的考核,根据达标情况划分不同等级,并与服务专项奖励费用分配挂钩。将建立全面的帮扶机制,由班子成员、各部门负责人分别联系一家参评支行,开展对口帮扶,督导工作开展,确保帮扶支行服务实现达标。将建立严格的问责机制,高度关注辖内影响形象、引发风险的服务事件,特别是针对媒体曝光、客户反映强烈的突出问题,做到查实一起、处理一起、通报一起,以儆效尤,不仅要处理当事机构直接责任人和管理人员,还要追究分管领导及有关管理人员的责任。

## 基层快讯

### 工行人民路支行

#### 四项措施促个人业务快发展

本报讯(记者孙阔河)今年第一季度,工行人民路支行围绕个人金融业务指导思想和发展目标,紧紧抓住双节期间业务旺季的有利时机,通过加强客户关系维护、抓好储蓄存款业务、建设客户经理队伍、形成齐抓共管局面等措施,推动个人金融业务各项工作的强力发展。截至一季度末,该支行储蓄存款较今年年初新增3000多万元,在全辖二级支行中排名第二,并带动了代发工资、银行卡、电子银行等多项个人业务的同步发展。

在加强客户关系维护方面,该支行充分把握年末岁初的营销契机,通过举办迎春送福、客户座谈会、理财沙龙等多种形式的活动,加强客户关系维护,利用各类节日,装扮营业网点,营造良好环境,着力提升网点服务功能和品位。

在抓好储蓄存款业务方面,该支行强化储蓄存款在个人金融业务转型发展中的基础性地位,以各种理财产品销售带动储蓄存款增长,积极促进理财产品与储蓄存款连接互动,通过增加客户的综合回报来吸引客户,增加存款。

在建设客户经理队伍方面,该支行一方面加强客户经理队伍的培训力度,创新营销理念,提升客户经理的客户关系维护能力和产品销售能力;一方面完善客户经理队伍管理机制,严格考核奖惩。

在营造齐抓共管局面方面,该支行加强每日、每周、每月的业务指标进度监测,对储蓄存款、基金、保险、个人理财、牡丹灵通卡、代发工资等个人金融核心业务按旬进行通报,树立典型,鼓励先进,并定期交流先进经验,促进各项工作目标的顺利实现。

### 工行中站支行

#### 紧抓对公存款业务不放松

本报讯(记者孙阔河)今年年初以来,工行中站支行始终紧抓对公存款业务不放松,努力从加大宣传营销、组织上门公关、正向考核激励等措施入手,促使对公存款实现持续稳定增长。据统计,截至目前,该支行对公存款余额达到5400万元,在全辖二级支行位居前列。

加大宣传力度,树立自身形象,是提升客户认知的最佳手段。为此,该支行积极宣传工行在支持区域经济发展中取得的突出成绩,以及各项优质服务举措和产品创新实力,不但提升了广大公司客户对工行的依赖度和美誉度,也赢得了区政府部门的积极评价。同时,该支行注重加强对公客户经理队伍建设,在提升自身素质的基础上,鼓励客户经理采取多种方式强化形象宣传,加强对公存款客户的维护,以支行行长上门征求服务意见、定期召开座谈会等形式,来营造与客户之间互惠互利、相融共生的融洽关系。

上门营销、主动服务是赢得客户的关键。该支行在对公存款营销方面,及时捕捉对公存款信息,并在市分行有关部门和领导的直接参与和大力支持下,通过组织专门的服务小组进行上门服务,增进与政府部门和客户之间的感情。同时,有针对性地开展精准营销,以此获得客户对工行服务和实力的认可。目前,该支行已经争取区域内多家优质客户。

正向考核激励是激发员工发展业务的主要措施。为了调动全员参与营销的积极性,该支行制定了《对公存款业务考核奖励办法》,激发员工的巨大潜能,大家针对对公存款市场的不断变化,各自开展了全方位、多层次的存款营销服务工作,来实现对公存款持续稳定增长,为今后对公存款业务发展积累了经验。

### 工行解放路支行

#### 实现私人银行业务新突破

本报讯(记者孙阔河)今年年初以来,工行解放路支行认真落实上级行各项营销服务政策,以优质的私人银行专属理财产品作为提升高端客户竞争力的抓手,深入挖掘私人银行客户潜力,不断捕捉营销契机,积极为私人银行客户提供优质服务,近日成功营销单笔私人银行专属理财产品6000万元,实现了私人银行业务营销新突破。

私人银行业务具有较高的私密性和专业性。在营销服务过程中,该支行注重与市分行运行管理部、电子银行部等多部门的联动、协调沟通,以优质的网上银行系统为依托,为私人银行客户开辟专享通道,让客户感受到专享、专属的财富管家般的服务,充分体现其自身的价值。

为了最大限度地做好服务,该支行领导高度重视,同专职客户经理一起,多次走访客户,通过深入了解客户资金状况和需求,为客户量身设计财富规划方案并精准跟进,赢得了客户信任。



工行焦作分行高度重视一线员工特别是新入行员工的业务技能培训,着力提升整体服务水平。图为工行解放路支行利用每日班后时间组织全员开展业务技能大练兵活动。张琳摄

## 权威发布

### 2013年工行电子银行交易额超380万亿元

2013年以来,中国工商银行持续完善电子银行服务体系,努力提升电子银行服务能力和品质。据统计,去年全年工行完成的电子银行交易额超过了380万亿元,比上年增长近15%,累计办理业务超过470亿笔。目前,工行电子渠道完成的业务量在全部业务量中的占比已达到80%,这意味着每100笔业务中就有80笔是通过电子渠道办理,不仅节约了大量资源,而且有效提升了全社会金融效率。

金融电子化是客户金融消费方式升级的必然趋势,反过来电子银行业务也成为助推银行服务的利器。契合金融电子化趋势,工行积极创新电子银行技术,不断深化电子银行服务功能,努力丰富产品应用内容,着力构建全方位立体化电子服务体系。截至2013年末,工行个

人网上银行客户数已达1.6亿户,移动银行客户数超过1.3亿户,50%以上的客户已有一半的业务依靠电子渠道办理,近30%的客户其80%以上的业务不再到网点来办理。针对手机通信和移动互联网快速发展所产生的巨大金融服务需求,近年来工行大力推广移动金融服务,推动电子银行业务在新兴移动载体和高科技平台上的延伸和推广。该行业在国内同业中率先整合推出了“工银移动银行”金融服务,全面涵盖了消费者日常使用的各类移动金融产品。截至2013年末短信银行累计服务客户已超过3000万户,累计业务量超过9000万笔,微信银行业务量超过700万笔。

在电话银行服务方面,工行在业内率先推出了智能语音识别电话银行服

务,采用业界领先的语音识别技术,对客户语音进行自动识别和智能判断,准确定位到客户需要办理的业务,减少了客户使用电话银行时的按键交互次数,提升了业务效率。目前,电话银行注册客户超过1亿户,电话日均接听量超过40万通,20秒接听率超过90%。

工行相关负责人表示,电子银行是一种现代、绿色的金融服务方式,不仅大大提高了银行服务效率,为客户节约了时间和成本,减少了银行柜面办理业务产生的大量纸质凭证等资源消耗,推动了金融服务向无纸化、绿色环保方向发展。工行将继续发挥自身在电子银行方面的先发优势,加快产品和服务模式的创新,持续提升客户体验,为客户提供更加安全、便捷、高效的现代金融服务。

工宣

## 服务在工行

争创四好班子 打造过硬队伍 提升服务品质 推进文化建设

### 工行焦作分行营业部获省分行级文明单位称号

不定期进行宣讲教育,着力培养员工的职业道德和政治素养;为了提高员工业务技能,该营业部坚持不懈抓全员技能提升,积极组织员工参加上级组织的各类专业培训,鼓励员工利用业余时间苦练基本功和参加业务技能比赛,尤其对新入行的员工加强业务指导,提升岗位胜任能力。同时,该营业部通过典型引路,营造比学赶超的良好氛围。目前,该营业部已经先后有多名员工考取了代理保险、理财从业资格,获得总行级“优秀共青团员”、省分行“先进工作者”、“青年岗位明星”等荣誉称号。

优质服务是银行一线窗口单位的生命。为了提升服务品质,该营业部成立了“一把手”任组长的服务工作领导小组,制定了切合实际的

服务工作管理办法,以真诚热情服务温暖客户,以规范标准服务行为赢得客户,并积极推行特色服务,营业部总经理、副总经理、网点负责人、客户经理各自分包优质对公和个人客户,定期不定期进行客户走访,了解客户服务需求,对重点客户提供上门送单等服务,设计个性化金融产品方案,增强客户的信任度和忠诚度。同时,将服务工作作为绩效工资考核的重要内容,与年终评优、岗位职级晋升等挂钩,奖优罚劣。据统计,2013年以来,该营业部窗口开工率达到100%,客户排队等候时间低于分行全辖平均水平,且未发生一起恶性服务投诉事件。

文化建设是凝聚员工、提升士气的重要载

体。为了营造和谐向上的企业文化氛围,该营业部多次组织员工学习总行企业文化手册、省分行企业文化建设三年规划、“四德”模范人物先进事迹等,以此促使员工感知和认同工行自身优秀的企业文化,并成立了企业文化建设推进领导小组,结合实际制订本行的企业文化建设方案,深入推动工行企业文化体系的落地和深植。同时,以建设文化角、温馨角为契机,设立了图书室、休息室,配备了健身器材、咖啡机等,方便员工休息、娱乐,发动员工积极参加演讲比赛、征文比赛和向省分行网讯企业文化园地栏目投稿,开展元宵灯谜会、文化品鉴理财沙龙等活动和多项志愿服务,以和谐的企业文化搭建员工连心桥和客户联谊桥。

### 工行焦作分行

#### 加强客户信息维护服务

本报讯(记者孙阔河)为了保证银企对账工作正常、有效开展,提高对账服务工作水平,保障客户信息安全,工行焦作分行针对部分客户信息变更或联系信息不全的状况,把客户对账信息治理工作作为今年的一项重要工作来抓,通过加强开户管理、规范操作流程、专项治理等一系列措施做好客户信息维护服务工作。据统计,一季度,该分行已针对900多户无电话客户进行客户信息补充完善工作。

企业客户信息是对账风险防控的重点环节,也是对账工作的基础和有效保障,它的正确与否直接决定着对账工作能否顺利开展和完成。为了加强对新开户环节的操作流程培训,该分行通过组织专门的业务培训会,强化对支行现场管理人员单位结算账户开立环节的审核和监督,从源头上把好账户质量关,确保新开户的企业能够及时对账,并采取走出去到网点进行现场辅导、对账人员包网点上门指导等方式,加强对网点开户人员的辅导和现场培训,有效提高对账效率。为建立客户对账信息治理的长效机制,该分行每月、每季通过客户对账系统收集整理客户信息不完整清单,及时下发各网点进行维护并跟踪落实维护情况,以及收集对账过程中客户信息变更账户情况,下发网点督促客户及时到网点变更信息,并由对账人员跟踪落实维护情况,保证客户信息完整准确。

前不久,该分行为确保客户信息真实完整,针对对账系统中客户电话、地址、联系人变更较为频繁等情况,开展了两批客户信息专项治理活动。今年二季度,该分行将以部门联合的方式,对客户信息不完善的账户进行治理,核实客户准确信息,力争客户信息维护持续保持较高水平。据悉,目前,该分行对账成功率达到100%。

### 工行焦作分行

#### 外汇对公存款强势开局

本报讯(记者孙阔河)今年年初以来,工行焦作分行以强力营销资本金业务为重点,紧抓外汇对公存款增长源头。据统计,截至目前,该分行外汇对公存款新增1400多万美元,实现强势开局,为稳定全行对公存款奠定了坚实基础。

明确目标和重点是工行焦作分行发展外汇对公存款的有效举措。外汇对公存款是一项重要的基础性业务,为实现此项业务的快速发展,工行焦作分行结合实际,将目标锁定在资本金业务上,由国际业务中心牵头,引导发动全行上下强势营销资本金存款。同时,该分行加强与商务局、发改委等政府部门联系,全面收集整理全市对外经济合作信息,形成项目名单供支行开展针对性营销,争揽外商直接投资企业的资本金业务,使其成为外汇对公存款持续增长的强有力后盾。

强化服务和沟通是工行焦作分行发展外汇对公存款的重要手段。该分行国际业务中心将18家外汇支行进行分包,逐个建立台账,由中心员工每周深入1-2家支行,协助支行深入企业走访调研,沟通了解金融需求,提供现场咨询服务。据悉,目前,该分行已为我市多家进出口企业开立了资本金账户,不仅带动了国际结算和结售汇量的增长,也有效促进了国际业务与对公存款的良性互动发展。