

促进客户提升 狠抓产品推广 打造服务品牌

# 工行焦作分行业务发展再发力

本报讯(记者孙阔河 通讯员邱桂枝)日前,记者在工行焦作分行一季度经营分析会上获悉,今年年初以来,工行焦作分行认真贯彻省分行各项工作部署,紧紧围绕“打基础、利长远、可持续、重实效”的总体要求和各项经营计划,各项工作都取得了新进步。

截至一季度末,该分行各项存款余额较年初增加13.4亿元,完成年度计划的53.6%;各项贷款与融资较年初增加8.2亿元,增长10%,累计发放各项贷款与融资48亿元,较好地支持了全市经济的健康发展;拨备前利润和净利润分别完成年度计划的26.21%和28.6%,超额完成进度目标;客户拓展和产品应用取得新突破。

下一步,该分行将进一步贯彻落实省分行关于大力发展“大资管”业务、“大零售”业务和服务品质提升的相关要求,重点围绕促进客户提升、狠抓产品推广、打造服务品牌等工作,继续发力推动各项业务健康快速发展。

围绕客户图谱建设和应用,促进客户的拓展和提升。该分行将继续加强客户图谱的建设和应用,将其作为打牢客户基础、加快业务发展的重要抓手,要求公司、机构、个人、小企业等十大条线,对原有客户图谱建设情况进行完善和细化,动态变化指导各支行开展有针对性的

营销,提高营销的效率和效果。要在全辖开展走进星级产业集聚区综合金融服务活动,通过强化联动营销和全产品营销,努力扩大客户规模,优化客户结构。

围绕提高经营效益,狠抓产品的营销和推广。该分行要求各专业、各支行要紧紧围绕加强管理、提升效益,抓好产品的细分和营销,明确工作的重点和方向,充分挖掘重点产品、优势产品有的潜力,扩大其优势和成果。加大产品的用新创新力度,实现弱势产品的重点突破,增加新的效益增长点。同时,要紧跟客户图谱的建设和应用,做到客户营销到哪里,产品营销服务就跟到哪里,扩大产品的覆盖率,提高产品的渗透率,实现最佳联动营销服务效果。

围绕打造客户满意和首选银行,大力开展服务品质提升活动。该分行充分认识到,近年来银行行业的服务工作越来越受到社会公众的密切关注,提升服务水平、培育核心竞争力已成为彰显工行品牌形象和影响力的有效途径。根据省分行服务提升活动部署,该分行要求各部门、各支行切实增强服务提升的紧迫感和责任感,以客户为中心,以监管部门确定的190条达标标准为抓手,以服务提升实施方案为指导,认真扎实做好有关服务工作措施的落实,通过服务提升活动的开展,推动



近日,工行焦作分行召开一季度经营分析暨工作推动会议,总结全行一季度及前4个月经营情况,安排部署下一阶段重点工作。

服务工作再上新台阶,使服务真正成为自身的独特优势和超强“软实力”。

围绕提升管理品质,着力加强风险管控力度。该分行严密防控操作风险,持续强化运行风险事件管理,不断提升业务运行质量和服务效率。切实抓好总省行和银监局今年明确的“6+4+4”重要案防风险点的防控治理,深入开展防范打击非法集资宣

传教育活动,营造良好的金融环境。严密防控安全风险,加强各类外部欺诈风险防控和信息安全系统管理,确保信息系统安全运行,防止各类安全事故发生。加强客户投诉管理工作,建立健全客户投诉管理机制,及时妥善处理客户投诉,提升客户对工行服务的满意度。

围绕持续提升执行力,强化班子和队伍建设。该分行引导管理人

员自觉加强党性锻炼,带头抓好工作落实,做到守土有责、守土负责、守土尽责。进一步加强队伍建设,结合实际创新培训的方式方法,持续加强现场培训和员工面对面培训力度,切实提高客户经理等岗位人员的综合素质和实战能力。进一步做好员工工作,加强对员工的人文关怀,切实为员工解决实际困难和问题,扎实推进业务发展的正能量。

## 完善客户图谱 逐个分析对接 建立通报制度 工行焦作分行倾力服务小微企业

本报讯(记者孙阔河)日前记者获悉,在我市第三届小微企业金融服务月活动中,工行焦作分行将通过完善客户图谱、逐个分析对接、建立通报制度等一系列措施,继续加大服务小微企业力度。

今年年初以来,在经济下行压力逐步加大,信贷政策日渐趋紧的状况下,工行焦作分行紧紧围绕总行和省分行工作方针,认真落实银监会2014年小微企业金融服务工作精神,结合我市实际情况,决定在积极拓宽营销渠道、加快创新用新、强化风险管理基础上,继续全力推动小微企业金融业务大发展。

完善客户图谱,是确立目标客户群体和营销方向的重要前提。为此,工行焦作分行小企业金融业务中心通过各种渠道,搜集了大量包括产业集聚区客户、纳税大户、用电大户、进出口大户、抵押类客户等在内的不同领域的客户群体信息,分批次向各支行下发了名单。下一步,将引导各支行对经营型物业贷市场、网贷通市场、产业集聚区等市场进行调查,充实健全小微企业客户储备库,以便有针对性的展开营销和走访,做到每个支行都精心筛选潜在客户,确定重点营销对象,力争实现每月都有成功发放新客户的目标。

这个分析对接,是确保小微企业信贷效率的重要手段。为此,该分行小企业金融业务中心全力服务支行,采取人员分包支行的办法,每周到支行、到企业,根据各支行筛选的目标客户名单,逐户分析对接融资产品,做到成熟一户上报一户;对暂时不具备放款条件的客户,积极帮助、引导其逐步创造符合工行的信贷政策和条件。同时,由支行牵头,将目标客户集中起来,由小企业中心人员集中向客户讲解工行的融资产品,并当场解决客户提出的问题,提高营销的针对性和成功率。

建立通报制度,是推动小微企业信贷业务发展的保障。为此,该分行建立实行了客户营销日报、月分析制度,每天在全行通报各支行小企业贷款营销及发放情况;每月召开小企业贷款分析会,通报各支行小企业贷款完成情况,并介绍好的经验,带动全辖小微企业信贷业务齐头并进,协调发展。同时,该分行要求,如果相关业务连续2个月上报的目标客户没有业务进展,将在全行进行通报批评。

据了解,为了给小微企业提供更多的金融服务,该分行还将在加大信贷投放的基础上,继续加强业务联动营销,引导客户使用工行企业网银、个人网银,以及开办代发工资业务、办理信用卡或银行卡,并根据客户需求安装POS机,教会客户通过工行网银购买理财产品及贵金属业务等多项金融业务产品。

### 基层快讯

#### 工行温县支行 代理保险业务创佳绩

本报讯(记者孙阔河)日前,工行温县支行成功营销工银安盛期缴保险10万余元,创下了工银安盛保险销售以来单日最大期缴销售记录,实现了该项业务的新突破。

为了更好地推动代理保险业务发展,工行温县支行全面落实上级分行个金工作会议会议精神,不断加大保险业务营销力度,并坚持突出“三个到位”,即:行领导督办到位,支行班子成员高度重视代理保险业务拓展,周密部署营销服务工作,详细制订明确细致的代理保险产品推进方案。人员充实到位,从支行领导、相关部门、营业网点三个层面,安排专人负责代理保险业务的营销服务,真正使此项业务有专人问、有专人管、有专人抓,形成上下齐抓共管的良好局面。工作落实到位,将代理保险业务发展目标细化到网点和员工,实时关注营销服务情况,在全行掀起比、学、赶、超的代理保险营销服务热潮。

#### 工行博爱中山路支行 深入推进网点文化提升工作

本报讯(记者孙阔河)小食堂,饭菜多样;休息室,设施齐全;文化角,内容丰富。如今,走进工行博爱中山路支行,处处都能感受到网点浓郁的企业文化氛围和员工朝气蓬勃的精神面貌。而这,都是今年年初以来,该支行以加强“温馨角”“文化角”和“职工之家”“职工小家”建设为基本载体,采取有效措施,深入推进网点文化提升工作后取得了良好效果。

为了改善工作环境,工行博爱中山路支行坚持以人为本的管理理念,因地制宜加强“两角”和“两家”建设。其中,在“温馨角”和“职工小家”建设方面,为解决员工中午就餐的问题,该支行购买了桌椅、橱柜和饮水机设施,做到饭菜多样化;为了保证员工午间小憩,专门为员工设置了休息场所;为方便员工学习,增添了连接省分行网讯的电脑和相关书籍;为丰富员工的业余文化娱乐,建立了员工活动中心。

在“文化角”建设方面,为展示工行文化品位、吸引优质客户、提升社会形象,该支行制作了展示核心理念、服务追求、业务优势、优良传统、团队精神、服务格言等内容的主题墙和宣传牌,制作了展示员工优良素质的服务实力榜,配备了展示文化品位、便于调节客户等待心理的书报架及相关报刊,制作了展示团队和员工个人荣誉的宣传栏和光荣榜,令客户在充分享受优质服务的同时,感受到工行的浓厚文化氛围,从而增加了与工行的融合度。

“两角”“两家”建设,使该支行“注重关心员工生活,为员工排忧解难,打造和谐团队”的理念更加牢固,有效激发了全行员工的干事创业热情,进一步促进了创建“青年文明号”、争当“十佳服务标兵”等活动的深入开展。



近日,工行马村支行热心服务客户,加班加点清点、整理和兑换一批被火烧焦的残损人民币,受到客户好评。

### 权威发布

#### 工行企业年金服务“全牌照”惠及千万员工

当前,我国已进入人口老龄化阶段,居民养老保障需求日益旺盛,作为补充养老保险制度的企业年金也得到了快速的发展。截至2014年一季度末,中国工商银行管理的企业年金个人账户已达1100万户,托管企业年金基金近2700亿元,受托管理的企业年金基金528亿元,年金业务呈现快速健康的发展态势。

据介绍,企业年金是指企业及其职工在依法参加基本养老保险的基础上自愿建立的补充养老保险制度,对保障企业职工退休后的生活和完善社会保障体系都有重要意义。工行是国内开办企业年金业务最早的金融机构之一,也是业务资格最全的年金管理机构。2005年,工行首批获得企业年金基金账户管理人和托管人资格,2007年获得法人受托管理资格。再加上控股的工银瑞信基金管理有限公司获得的投资管理资格,工行集团由此拥有企业年金业务的“全牌照”,能够为客户提供全方位、一站式的企业年金服务。

在发展企业年金业务的过程中,工行注重对中小企业的服务。针对中小企业资金规模小、专业人员缺乏、单独建立年金计划成本高等实际困难,

工行专门推出了“如意养老”企业年金集合计划服务,通过简便的工作程序、标准的运作流程、规范的管理模式及多样化的投资产品,较好地解决了中小企业建立企业年金制度过程中遇到的困难,使广大中小企业及其员工能够享受到安全、便捷、专业的年金管理服务。截至2014年一季度末,工行已针对中小企业先后推出“如意养老1号”“如意养老2号”“如意养老3号”三款标准化年金产品,签约客户5500多家,受托管理基金达30亿元。

新华

### 为您服务

#### 自己用了都说好 营销服务才到位 工行焦作分行大力开展“融e购”员工体验活动

本报讯(记者孙阔河)去年下半年以来,工商银行推出了“融e购”电商平台业务。为了尽快推广使用这一新产品,工行焦作分行积极开展“融e购”新业务员工体验活动,以此激发大家的营销服务热情,提升工行“融e购”电商平台的社会影响力。

为了开展好员工体验活动,该分行快速跟进总、省行“融e购”推出的系列活动,如迎端午、启盛夏、“融e购”优中选优团购等活动,

由牵头部门电子银行中心及时通过网络在《办公园地》进行信息发布,组织对机关本部员工、支行客户经理等层面的业务骨干进行宣传培训,及时将工行手机银行,特别是“融e购”等新型业务形态和新功能,传播、传递给基层工作人员。同时,该分行立足本行,积极开展“端午、欢乐购”等形式多样的员工体验推广活动,并在全行党员团工开展手机银行缴纳团费倡议,以此在全行范围内营造浓厚的“比学习、

比应用”新业务推广氛围。通过一系列丰富多彩的员工体验活动,该分行员工对工行个人网银、手机银行,特别是“融e购”等新型业务形态和新功能都有了充分的了解和掌握,日常工作和生活使用电子银行产品的积极性有了很大提高。一位员工感慨地说:“有了这些体验,我对工行的电子银行产品有了更大的信心。相信,我能让更多的人喜欢并使用上工行的电子银行。”

本报记者 孙阔河

“艳霞姐,这个业务要怎么办呀?”“老赵,这个手续应该怎么走?”走进繁忙的工行焦作民主南路支行,时常会听到这样的咨询。这个被同事称为“艳霞姐”“老赵”的人,就是该分行全年无差错并且业务量遥遥领先的服务标兵——赵艳霞。

#### 疑难杂症咨询师

作为工行焦作分行的老网员,工行民主南路支行不仅拥有庞大的客户群体,也在客户中有着良好的声誉。正因如此,随着科技水平不断提升,网点服务的快速升级,业务产品的应用推广,各种各样的新要求、新任务、新问题也摆在了网点柜员的面前。但是,作为有着几十年工作实践的老员工,赵艳霞凭着丰富的业务经验和刻苦学习的精神,总能按照相关规定和业务流程,熟练地处理每一笔业务。

去年夏季一个中午,一位上了年纪的客户来到工行民主南路支行营业厅,将一本存折递给赵艳霞,十分着急地说,这本存折已经很久没有用了,密码也忘记了,可是上面还有余额,看能不能给取出来。赵艳霞听了老人的话,赶紧安慰说:“您放心,我一定帮您好好查查。”经过查询,这个存折没有开户证件,无法

实时重置密码。不过,赵艳霞没有简单地回绝老人,而是耐心地向老人说明情况,并且用笔将老人办理业务所需材料一一列明。第二天,老人再次来到网点,找到赵艳霞顺利地办理了相关手续。临走时,老人指着柜台前的服务评价器说:“真想多给你按几次满意呀!”像这样看似简单,其实需要娴熟、过硬的业务技能才能处理好的情况还有很多。每当遇到类似的事情,同事们总是第一个想到咨询赵艳霞。而她,也落了一个网点“疑难杂症咨询师”的美称。

#### 业务办理快枪手

银行作为一个窗口服务行业,不仅需要热情的态度和认真的精神,更需要快捷办理业务的能力。为此,赵艳霞不间断地学习业务知识、熟悉办理流程,让经手的各项业务又好又快办理完结,最大限度节省客户的时间。因此,同事们又给她起了一个外号——“业务办理快枪手”。

## 基层网点“一老兵”

——记工行焦作民主南路支行综合柜员赵艳霞

前几天,中午休息时间,赵艳霞将柜台前的提示牌显示为“暂停服务”,并准备和同事轮换着去吃饭。可就在这时,四五位客户结伴来办理借记卡开卡业务,还打算开通电子银行和工银信使服务。从对方的交谈中,她听到他们还要赶14时的火车。看到这种情况,赵艳霞顾不上吃饭,毫不犹豫地将“暂停服务”的牌子转了回来,招呼大厅工作人员指导客户填写申请书,用最快的速度整理好要用的凭证。然后,有条不紊地为客户高效办理了相关业务。这几位客户对工行的服务给予了高度评价,而赵艳霞却因错过了午饭时间,只能挨饿了。

#### 客户、同事开心果

现代社会,人们生活节奏快,生活压力大,因此,难免会遇到很多烦恼的事情。一些客户在办理业务时,往往会将这种烦恼的情绪带到网点来。赵艳霞遇到这样的情况,总是耐心地听客户唠叨,凭着自己的生活阅历,适



5月22日,工行焦作分行组织各支行负责人,到样板网点现场观摩金融服务提升活动达标网点建设情况。



在六一儿童节来临之际,工行温县支行组织志愿者小分队,通过捐献爱心书包、益智读物、学习用具等,为贫困小学的孩子送去节日的问候和祝福。

张瑞芝 摄