焦作日报
焦作日报社
中国银行焦作分行 联办
2014年5月30日 星期五
第20期

中国银行·月刊
BANK OF CHINA

特约统筹:陈占国
特约编辑:石为人 王风岐
统 筹:芦凤海
编 辑:翟 艳
组 版:华保红
校 对:韩 雪 张雪晖

中行焦作分行开展教育实践活动第一环节『回头看』

建立机制 激发动力 严格整改

日前，中行焦作分行组织中层以上党员干部赴兰考焦裕禄纪馆园参观学习。图为中行焦作分行党员干部瞻仰焦裕禄烈士之墓。 陈占国 摄

本报讯（记者**孙阎河** 通讯员**石为人**）第二批党的群众路线教育实践活动开展以来，中行焦作分行严格按照要求，认认真真抓好学习，耐心细致听取意见，深入透彻解剖自己，扎扎实实搞好整改，取得了良好的效果。日前，按照活动进展要求，该分行通过建立机制、激发动力、严格整改等措施，切实开展第一环节“回头看”活动。

党的群众路线教育实践活动开展以来，中行焦作分行严格按照事先制订的《党的群众路线教育实践活动实施方案》的要求，积极开展集中学习和自我学习，并由党委书记、行长李辉利用班后时间，给机关党员干部上了一堂题为《大力弘扬焦裕禄精神，争做当地最好银行》的专题辅导党课。同时，该分行不断创新学习方式，在FTP服务器上建立《教育实践活动学习资料》文件专夹，将教育实践活动相关资料的电子版、讲座视频等学习资料上传，便于全辖学习下载。该分行始终坚持开门搞活动，广泛征求基层干部员工、客户意见建议，由分行党委进行专题研究解答。

日前，按照方案部署，中行焦作分行根据自身实际，开展了实实在在的第二批党的群众路线教育实践活动第一环节“回头看”。为提高思想认识，扩大活动影响，在“回头看”活动中，该分行建立了“三项活动落实机制”，要求全辖各支部建立分包联络机制，选定一名责任心强的党员干部负责与市分行活动办公室对接；该分行活动办每位成员按照党委班子成员联系点分工明细，对全辖支部分包进行活动督促指导，确保活动部署上传下达渠道畅通。要求建立实时跟踪推进机制，由市行活动办公室每周召开两次碰头会，就本周开展活动情况进行小结分析，研究解决工作中存在的问题，并对下周日程细化安排。要求建立宣传督促落实机制，在办公楼各个楼层及办公室内张贴群众路线活动标语展板，在无监控区域设置意见箱并公布监督电话，发送群众路线活动简报，开设群众路线活动宣传专栏，以多种形式反映全行活动动态，营造浓郁活动氛围。

为把党的群众路线教育实践活动这个核心工作抓好抓出实效，将活动焕发出来的政治激情和进取精神转化为推动业务发展、实现绩效争先的动力，该分行在“回头看”中，结合“客户服务年”活动以及工作实际，制订了《中行焦作分行存款业务“赛马”方案》。同时，党委班子成员以一切为了基层、为了员工、为了发展为出发点去开展活动，努力做到“三个坚持”，即：每位党委班子成员坚持每周一半时间在基层调研、坚持每周协助基层网点营销一个项目、坚持做到基层反映问题建议边查边改，建立台账，实现教育活动与当前业务发展两手抓、两不误、两促进，确保全行业务健康发展。

为了确保在“回头看”活动中，将搜集上来的问题彻底解决，做到立行立改，中行焦作分行针对收集的问题建议，严格按照聚焦“四风”要求，本着“边学边查边改”的原则，建立问题整改和销号登记的专用台账，明确责任部门，列明时间进度表，对基层提出的问题能解决当场解决，解决一个问题，销号一个问题，暂时解决不了的问题带回由市行党委集中研究解决，目前已整改42条，销号42个。

如何加强内控管理及防范民间借贷和非法融资

中行焦作分行党委书记、行长 李 辉

目前非法集资情况复杂，给银行业安全稳健运营带来了挑战。民间借贷当事人利用银行业务和人员管理薄弱环节向银行转嫁风险，对银行业产生外部侵害的风险不容忽视。从银行稳健运行基础来看，内部仍存在制度执行不力、基层网点风险防范意识薄弱、操作风险隐患突出、案防及合规长效机制不尽完善等问题。如何加强内控管理来防范民间借贷和非法融资问题，我认为应该从以下几个方面入手：

完善内控体系，明确管理定位，增强风险防控有效性

通过内控体系整合，进一步明确内控合规管理部门与风险管理、内部审计等其他部门之间的协作关系，充分发挥其在合规风险识别、评估，组织制定内部管理制度，督促、监控和考核业务部门制度执行情况等方面的职能。完善垂直独立的事前、事中、事后合规管理机制，能够使该部门在存在合规风险的所有单位独立自主地开展工作。

完善自查手段，明细职责要求，提高风险排查精确度

当前二级行没有数据分析系统，只能依靠中行河南省分行下发的数据人工进行分析，面对海量数据，数据处理水平较低，即使排查出来的线索要想继续追索还是有一定的难度。建议中行河南省分行开发适合二级行使用的监测系统及分析工具，同时加强对二级行业务检查人员的检查技巧的培训，对基层机构明细其职责要求，加强监督检查，提升二级行科技防案水平。

当前中行焦作分行已进行多轮次的员工行为排查，员工对自身账户已有防范心理，希望中行河南省分行向监管部门建议定期对从业人员账户进行金融系统内统一提取数据排查。

着眼发展大计，加强合规教育，提升员工思想水平

首先要加强员工的归属感。采取走出去、请进来等形式，通过学习、交流、研讨使全体员工认识到中国银行应如何发展，员工在岗位上应如何做好本职工作，与别的员工相比差别有多大，应如何改进；要通过谈认识，谈个人的人生观、世界观、价值观，以此建立我行的合规文化，进而提高中行的凝聚力、战斗力。其次要加强员工认同感。开展关爱行动，结合案防“三个一”活动，走进员工家庭，了解生活状态，帮助员工解决实际困难，并与案件专项治理和非法集资风险排查专项工作结合起来，使员工警钟长鸣，时刻警醒违规违法给单位、家庭、个人带来的危害。通过开展教育活动，鼓励员工检举违纪违法的人和事，提供案件线索，推动案件专项工作深入开展。

另外，加强员工对银行的政策传导和业务培训工作，加强各层级管理者业务能力培训，有效提升各层级管理者和员工对政策制度的掌握程度、业务风险识别和判断的精准性。

日前，为了进一步开展好党的群众路线教育实践活动，服务好我市中小企业，中行焦作分行党委书记、行长李辉（左二）到我市部分中小企业了解生产经营情况、征求意见建议。图为李辉一行正在焦作市新锐印铁制盖有限公司开展调研。 石为人 摄

要闻简报

中行焦作分行
一季度服务工作受省分行表彰

本报讯（记者**孙阎河**）日前，在中行河南省分行组织的一季度服务工作打分评比中，中行焦作分行以90.08分的成绩，在全省二级分行中排名第一，受到省分行的通报表彰。

今年年初以来，为了提升中行的社会形象，打造最具竞争力的商业银行品牌，根据上级行精神，中行焦作分行扎实开展“客户服务年”活动，为了让“谁重视服务、做好服务，谁就能赢得客户信赖，并最终赢得市场份额”的观念深入人心，该分行进一步修订完善各类制度，对网点的服务环境、员工服务行为、客户服务效率等进行详细规范和指导，努力使标准化服务常态化，细节化服务精细化，注重发挥各种服务设施的作用，做到传统服务与科技服务、柜面服务与自助服务的完美结合。

为推动客户服务年活动的深入开展，强化客户体验，不断提升客户满意度，提升网点服务水平和竞争能力，在活动开始后，中行河南省分行委托第三方公司，于一季度对全省91个城区营业网点和407个地市营业网点进行了客户体验检查，检查内容包括网点服务环境、服务设施、服务礼仪、大堂经理服务、封闭式柜员服务、开放式柜员及VIP窗口开放情况、保安服务等七个方面，根据检查结果，最终进行打分评比。

据了解，在这次客户体验检查活动中，全省中行营业网点平均得分为86.3分，中行焦作分行以90.08分的高分在二级分行中排名第一。另外，中行焦作分行有8个营业网点在这次活动中排名位居全省前10名，受到省分行通报表彰。

中行焦作分行相关负责人表示，下一步，辖内各营业机构将以客户服务年活动为契机，进一步提升服务水平，提高网点的竞争能力，树立中行良好的社会形象。

（线索提供：王风岐）

扎实开展 党的群众路线教育实践活动

中行解放支行
提前完成会计档案整理工作

本报讯（记者**孙阎河**）近日，中行解放支行完成了自成立以来积存的会计档案整理工作，为今后新老客户办理业务提供便利。

中行解放支行是中行焦作分行成立时间最长的支行，原来所辖曙光、花园街、中鑫等几个分理处，自成立以来积存了大量的会计档案。随着网点调整，几个分理处的所有账务均并入中行解放支行，由于档案存放地点的多次变更，档案存放更显得十分繁杂。

在接到中行焦作分行综合部、运营部关于整理截至2013年所有会计档案的通知后，中行解放支行领导班子高度重视，立刻召开专题会议，研究制定执行档案整理工作计划，并指定对中行解放支行各项业务有一定了解，且熟悉中行解放支行历史的老员工翟建忠、蔡玉红专门负责这项工作。

整理工作开始后，翟建忠、蔡玉红结合中行解放支行历史情况，将每个分理处和中行解放支行自身的档案按照年限、归档范围、保管期限分类统计出各类会计报表、会计凭证等相关数据，然后，上报会计档案移交清册和会计档案销毁清册。为了尽快完成整理工作，不影响支行其他业务正常开展，两位员工连续几天从早晨9时忙到晚上9时，认真在堆满档案的仓库里寻找各类报表，最终，提前完成了会计档案的整理工作。

（线索提供：王风岐）

中行焦作分行
省内首笔网银版“票据池”业务上线

本报讯（记者**孙阎河**）日前，中行焦作分行与某大型企业合作，成功将该公司及下属企业“票据池”业务对接上线。据了解，这项业务的开办在省内系统中尚属首例。

“票据池”业务是中行焦作分行推出的一项新业务，该业务是客户将银行承兑汇票全部外包给银行，银行为客户提供银行承兑汇票鉴别、查询、保管、托收等一揽子服务，并根据客户的需要，随时提供银行承兑汇票的贴现、质押开票等融资，也是保证企业经营需要的一种综合性票据增值服务。

据了解，此项业务的成功上线，不仅能够帮助企业在票据业务管理方面实现统一管理的模式，提高企业资金周转效率，而且能够促进中行焦作分行存款和融资业务的发展。同时，这项业务也为中行焦作分行下一步更深层次与该公司开展业务合作奠定了坚实的基础。

据悉，“票据池”业务上线后，该分行已累计办理票据入池业务135笔，入池金额5000万元，沉淀资金3500万元，有力带动了企业授信、票据置换通、单位结算卡等多项产品的开发。

（线索提供：王风岐）

针对不同难题 现场解疑释惑
中行河南省分行培训帮扶到基层

本报讯（记者**孙阎河**）“新农合营销，大家可以尝试采用变更申请迁回开户的方式。”“对于公积金归集难题，客户经理要主动对存量客户进行深度挖掘。”日前，在中行河南省分行开展的“培训帮扶到基层”活动中，中行河南省分行行政事业中心总经理李杰一行来到焦作分行，与各个支行负责人和营业部主任进行面对面座谈，针对大家当前业务发展中面临的问题，现场解疑释惑。

近一个时期以来，经济形势日趋严峻，同业竞争日趋激烈，一些基层支行在业务发展中不同程度地遇到了瓶颈和难题。为此，李杰专程到中行焦作分行调研，就基层支行遇到财政存款下降、拓户工作落后、新农合业务拓展难等一系列问题，有针对性地进行了解答。

座谈中，就中行孟州支行遇到的“新农合营销找不到切入点、开户难”状况，李杰指出，各支行要有创新意识，可以采取变更申请迁回开户的方式进行营销，以提高成功率，增加大家的信心。针对中行焦东支行提出的“企业公积金归集难题”及“拓展社区卫生服务中心户”的困难，李杰强调，对于企业客户的问题，一定要对存量客户进行深度挖掘，最大限度提升客户贡献度；对于社区服务中心这类新课题，要积极开展调研，在更深层次上形成调研报告，供全辖学习借鉴。特别对于中行博爱支行提出的“财政存款余额低”的困难，李杰当场表示，将中行博爱支行定为省分行直接帮扶对象，以中小客户拓展为契机，力争短期内行政事业存款有较大起色。

座谈结束后，就目前遇到的业务发展共性难题，李杰强调，第一，要做好现有客户维护工作，对客户维护中出现的共性问题进行集中打包处理。第二，要加大新客户拓展工作，重点对公积金、新农合客户和医院、学校、驾校等行业开展强势营销，力争6月底见成效，完成新户拓展目标。第三，各机构要对本单位零余额客户进行筛选分析，做好零余额客户挖潜工作。第四，要有效利用清单式管理，重点做好过程管理，化繁为简，减轻网点负担，并充分发挥平台作用，了解客户跟进情况，有针对性地开展过程帮扶。第五，要开展分层、分类及联动营销，在对客户按行业、存量分类的同时，对目标客户进行分层营销，做到营销不错位，并通过密切关系、业务跟踪、产品渗透、上下联动、公个联动的方式，为客户创造需求，密切客户关系，提高客户忠诚度。第六，管理人员不仅要了解客户，还要了解员工，通过培训提高员工营销技巧，熟练掌握运用中行产品，提高营销成功率。

对于此次活动，中行焦作分行一位参与人员表示，这种将业务调研、业务培训、解决难题、网点帮扶工作融为一体的形式，让人深受启发。可以说是“以前干不好有借口，以后干不好无理由”。大家对今后发展好业务有了更大的信心、动力和勇气。

（线索提供：王风岐）

中行焦作分行
获评全市政风行风建设先进单位

本报讯（记者**孙阎河**）日前，记者从相关部门获悉，中行焦作分行因重视政风行风建设，强化基层网点服务，在全市开展的民主评议政风行风活动中，被评为焦作市“2012~2013年政风行风建设先进单位”。同时，该分行还有5家营业机构获得“焦作市2013年度群众满意基层站所”称号。

近年来，中行焦作分行按照市纠风办和焦作银监分局要求，在全辖认真开展民主评议政风行风工作，成立了由行领导担任组长，相关部门主要负责人参加的工作领导小组，指定专人具体负责组织制订工作方案，通过召开全辖工作动员大会，以及利用分行内网、板报、晨会、每周例会等形式，营造浓厚的活动氛围。该分行通过在网点LED滚动播放宣传内容、走访客户、开展客户测评、进行客户满意度调查，开展神秘客户服务暗访等多种方式，广泛发动、引导客户配合和参与行风建设活动，有效提升了金融服务水平、树立了良好企业形象、提高了全行核心竞争力。

在全市创建群众满意基层站所活动中，中行焦作分行要求所有基层网点用规范的服务行为、满意的服务质量、扎实的工作作风来推动活动深入开展，做到从客户关系建立、客户关系深化到客户服务监督检查等各个环节环环相扣。同时，该分行通过开展客户座谈会、行风监督员座谈会等活动，以及统一印制评议政风行风征求意见、建议卡，走访服务对象，进行满意率调查，特别是针对反映强烈的服务问题，做到“事事有落实、件件有回音”。

该分行相关负责人表示，此次，中行焦作分行被评为焦作市“2012~2013年政风行风建设先进单位”，以及5家营业机构被授予“焦作市2013年度群众满意基层站所”荣誉称号，充分表明中行焦作分行的政风行风建设整体水平得到了提升，基层网点服务能力进一步得到了提高。今后，中行焦作分行将以此为契机，进一步加大政风行风建设力度，并借助正在开展的“客户服务年活动”全面改进一线网点服务水平。

（线索提供：王风岐）

新闻故事

一波三折赢得客户赞

本报记者 孙阎河

“来了，快进屋。真是不好意思，又让你们跑了一趟。咱们中行的服务真是没得说啊！”5月22日，当中行焦作分行营业部的员工来到客户韩老太太家中办理“上门见证”时，她的子女热情地拉住员工的手，嘴里念叨着感激的话语。这与前一段时间因为他们对中行业务程序不了解，出现的焦躁抱怨情绪形成了鲜明的对比。

不久前，韩老太太的二女儿王女士来到中行焦作分行营业部，称其母亲长期卧病在床，且神志不清，要求为母亲办理存折挂失手续。这时，当班柜员耐心地提醒她，根据银行规定，办理代办挂失会需要提供很多证明，十分麻烦。她这种情况，存折一般不会丢在外面，可先通过客服口头挂失，在确保资金安全后，再回家仔细找找。但是，王女士坚称，家里都找遍了，一定要办理正式挂失。无奈之下，当班柜员只能为王女士办理了挂失手续，并告知对方几天后银行工作人员会前往客户家里办理“上门见证”业务，以及届时需要其出具的相关证明。

可是，几天后，当银行工作人员来到韩老太太家中时，王女士告诉工作人员存折找到了。但是，现在所在社区及所辖派出所不给出具亲属关系证明。同时，他们兄弟姊妹之间一边对银行的挂失制度表示十分不满，一边相互进行抱怨。对此，工作人员一方面耐心倾听他们诉说，一方面详细解释相关业务流程和法律法规，并告知根据他们的家庭情况，可去公证处公证。

但是，在随后几天里，韩老太太的子女又多次打电话向营业部工作人员反映诸如派出所不开证明、公证处不给公证等问题，并且每次都是以抱怨口气来指责工作人员。不过，营业部工作人员没有为此与客户争吵，总是认真倾听、耐心解释、帮助分析问题的根源，并积极继续帮助客户寻找解决问题的办法。之后，为了彻底帮助客户解决问题，营业部工作人员又陪同韩老太太的子女一起到所辖派出所，全面咨询了开立亲属关系证明的要求。接下来，营业部又根据客户的情况，反复与中行焦作分行个金部沟通，以及多方咨询中行焦作分行综合管理部、运营管理部、信息科技部等相关部门，并请示报备省分行。最终，确定了解决方案，决定第二次到客户家中办理“上门见证”业务，完成此次的业务办理。