焦作日报
焦作日报社 中国工商银行焦作分行 联办
2014年11月26日 星期三
第80期

工商银行专刊

特邀统筹：佟生智
特邀编辑：邱桂枝 湛冬梅
统 筹：芦凤海
编 辑：翟 艳
组 版：杨保星
校 对：张雪晖 韩 雪
周刊热线：2281467

政风行风“面对面”述职评议

工行焦作分行勇夺系统第一

本报讯（记者**孙阎河** 通讯员**张建忠、邱桂枝**）在我市2014年民主评议政风行风“面对面”述职评议活动中，工行焦作分行党委书记、行长邢卫勇代表该分行，作了题为《履行大银行社会职责 提供卓越金融服务》的现场述职。最终，该分行在此次“面对面”述职评议活动中得到了评议代表的高度认可和普遍好评，获得全市33个公共服务行业单位第二、金融同业第一的好成绩。

为了进一步提高政风行风评议工作的效果，在今年的政风行风评议中，来自社会各界的100名评议代表，对48个政府部门和33个公共服务行业单位进行现场评议。此次评议参评单位多、评议分占评比例大，得到全市参评单位的高度重视。在现场述职中，工行焦作分行党委书记、行长邢卫勇向评议代表详细、认真地介绍了该分行在支持焦作市经济转型发展、深入开展“人民满意银行建设年”活动、切实履行大银行社会责任等方面的做法和成效。

据了解，长期以来，工行焦作分行始终坚持以客户为中心，以支持经济发展为己任，以提供卓越金融服务为使命，全力支持我市社会经济发展。近年来，该分行更是连续被评为“政风行风建设先进单位”“群众满意金融部门”，其多家分支机构被评为省、市级“群众满意基层站所”，彰显了工商银行良好的社会品牌形象。今年为了支持我市经济建设，该分行已累计投放各项贷款与融资120亿元，其中向公司客户累计发放融资同比增加10亿元、授信增加11亿元；为小微企业累计发放融资12亿元、授信11亿元；先后向华润电力等市重点项目发放融资7亿元，向隆丰皮草等市重点企业发放流资贷款7亿元；引入1.1亿元信托资金支持武陟嘉应观黄河旅游文化基础设施建设。目前中轴控股集团并购焦矿机器专项授信业务也正在积极运作中，为我市的企业转型升级和开拓国内外市场提供了强有力支持。同时，该分行还累计发放个人贷款6亿元，满足了近2000户居民的购房需求。

邢卫勇介绍，今年年初以来，为了抓好政风行风建设，该分行以群众路线教育实践活动为契机，深入开展了“人民满意银行建设年”活动，在全行深入开展了服务效率、服务规范化、服务基础管理、服务渠道建设再提升工程，坚持“客户哪里不满意，就从哪里改进”。其中，针对网点客户排队等候问题，该分行在充实大堂经理队伍、提高现场服务效率的同时，加大服务设施投入，新建自助银行7个，新增自助设备32台、自助网银机具23台，为830户商户安放POS机具1460多台，使网点客户排队现象得到根本改善，60%以上客户等待时间缩短至5分钟以内，客户满意度提高到99.4%。尤其是该分行大力发展互联网金融业务，为公众提供随时随地的金融服务，主动适应了移动互联网时代社会大众对金融服务的新需求。

邢卫勇表示，为了切实履行大银行社会职责，该分行还广泛参加各种社会公益活动。在落实市委、市政府“走百乡、进千村、访万户”活动中，投入数万元资金为苏家作乡司家寨村修水渠、装路灯，解决了长期困扰村民的排水难和行路难问题；深入开展“金融知识进万家”宣传活动，受众客户达10万人；积极开展“走进产业集聚区金融服务”活动，大力支持产业集聚区发展；投入数十万元资金和人力物力，支持南水北调工程建设和省运会召开；积极参加“春蕾计划”“希望工程”和志愿者服务活动，资助的多名贫困学生以优异成绩考入郑州大学和市重点中学。该分行还有多名员工被授予总行省分行“青年爱心大使”“社会公德模范”和焦作市“优秀青年志愿者”称号。下一步，工行焦作分行将持续加大信贷投放力度，确保完成各项贷款增长计划；加强服务渠道建设，更好地满足广大客户的服务需求；加强员工业务培训，促进服务品质不断提升，为加快经济转型示范市建设、打造美丽焦作作出新的贡献。

大小项目并重 强化培训沟通 提供优质服务

工行焦作分行跨境人民币业务超五亿元

本报讯（记者**孙阎河** 通讯员**张建忠、杨志新**）日前，随着一笔1.2亿元人民币资本金的成功汇入，工行焦作分行本年已累计办理跨境人民币业务5.3亿元，历史上首次超过5亿元大关，较上年增长46%，超额完成年度计划，全省系统排名第二。而这都是今年该分行采取大小项目并重、强化培训沟通、提供优质服务等一系列措施，全力推进跨境人民币业务发展带来的实效。

大项目挖掘，小项目培养，大小项目并重是工行焦作分行发展跨境人民币业务的重要举措。工作中，该分行通过分析焦作地区跨境人民币业务总体分布情况，进一步明确“提升占比，挖掘大项目；培养潜力，兼顾小项目”的工作思路。在挖掘大项目上，该分行采取主管领导负责客户高层营销服务，主办支行及部门经理负责客户财务及相关部门负责人营销服务，客户经理负责客户经办人员营销服务的“立体布局、多层营销”模式，确保营销服务全面到位；在小项目培养上，主办支行和部门经理与企业各层级保持密切沟通，重点做好产品推介，客户经理负责日常维护及产品服务，确保水到渠成。这些举措，迅速提升了该分行跨境人民币同业占比。据统计，今年该分行先后办理单笔超亿元的跨境人民币业务3笔，同时还成功营销金额总计近30万元的个人跨境人民币汇入业务。

优化培训，密切沟通，以此提升能力和加速信息流动，是该分行提高跨境人民币业务办理水平的重要手段。为了提高基层支行跨境人民币业务服务能力和操作水平，该分行国际业务中心先后开展了2次、为期2个月的上门送教活动，内容涉及管理政策、业务流程、具体操作等多个方面，先后多次开展新产品及业务操作培训，及时对受训人员进行业务测试。为了使相关客户信息得到及时运用，该分行国际业务中心每天还将境内外人民币汇率价格传递给各支行，对最佳操作机会给予重点指导，并随时向支行行长及客户经理提出营销服务建议，共同研究营销服务方案和执行计划。今年该分行成功办理了一笔金额超过2亿元的跨境人民币业务。

积极利用国家相关外汇政策，为客户提供优质服务，是该分行确保跨境人民币业务美誉度的关键。由于跨境人民币业务的特殊性，人民银行及外汇管理局对其均有严格的监管要求。对此，该分行安排专人研究相关的监管政策，消除政策执行中模棱两可的灰色区域，不但在监管层面赢得了严格执行法律法规的良好声誉，也在企业中树立了工行精通监管政策的良好形象。很多企业在工行焦作分行为其提供优质的政策咨询服务后，将更多的跨境人民币业务放到了工行，有的还将工行作为其跨境人民币业务的唯一指定行。

近日，工行焦作分行党委书记、行长邢卫勇（前左）带队深入武陟县、温县、孟州市等支行调研，实地察看县域网点优质服务、产品营销等情况，进一步督导推进县域支行加快转型发展。 佟生智 摄

日前，工行焦作分行组织部分支行到郑州参观文明规范服务全国“百佳”网点，学习其先进经验和做法，进一步提升整体服务能力和水平。 王军喜 摄

基层快讯

工行环城东路支行 多点入手冲刺年终目标

本报讯（记者**孙阎河**）近日，工行环城东路支行连续召开行务会、全行会议，按照上级行“确保一个目标，突出四个重点，把握七个关键”的要求，从存款业务、贷款业务、中间业务、发展客户、开展客户经理“1+1”营销竞赛等多个切入点进行部署，全力冲刺今年年末各项目标任务。

针对抓存款保增长工作，该支行认真梳理存量对公客户，对客户进行逐户认领、逐户研究，突出重点抓住房公积金归集和银行承兑业务，密切与优质对公客户的沟通联系，提高其结算量。同时，该支行充分利用工商E线通系统，加强与市工商、税务等部门的联系与沟通，积极营销新的注册验资企业，以此拉动对公存款业务的发展。

在贷款业务方面，该支行加大对新贷款客户的营销服务，积极跟进重点项目，充分利用中原经济区规划和焦作市重点项目建设，大力发展先进制造业、战略性新兴产业、现代服务业、文化旅游业等方面的客户，采取走出去到企业、产业集聚区的办法，抓紧营销一批、储备一批、做成一批优质项目。同时，该支行积极营销服务小企业及个人住房按揭合作单位，保证小企业贷款、票据融资需求，对前期营销的小企业客户积极跟进，争取早日贷款营销到位，确保贷款业务持续增长。

在拓展各类客户方面，该支行严格按照总行强化客户基础的战略要求和考核导向，把大力发展客户尤其中高端客户贯穿到各项工作的始终，努力实现客户总量的大幅增长和客户结构的持续优化。

为持续开展好客户经理“1+1”营销竞赛活动，该支行将各种产品营销纳入到考核中，将每天的业绩在第二天晨会上进行通报、评比，对业绩好的进行奖励，极大地调动了全员大营销的积极性。

工行博爱支行 力拓个人贷款业务

本报讯（记者**孙阎河**）今年年初以来，工行博爱支行以个人商用房和个人住房按揭贷款为龙头，充分利用一系列个贷产品新政策、新办法，强力拓展营销渠道取得了显著成效。据统计，截至10月末，该支行累计发放个人贷款1.4亿元，个人贷款余额较年初新增6100多万元。

跑项目，抓营销服务。为积极抓好以个人住房按揭贷款为龙头的个人住房贷款营销服务，该支行积极支持居民购买首套住房和改善性住房需求，重点营销服务优质纯按揭项目，通过加强与各类优质房地产开发商的合作，依托合作机构的销售渠道，有效扩大个人贷款产品在市场和客户中的覆盖面，推动县域支行个人住房贷款业务的发展。

建机制，促营销服务。为建立新的营销服务机制，该支行把个人信贷营销服务计划层层分解给网点和个人信贷客户经理，广泛推行个人住房按揭项目客户经理负责制，做到目标考核到人、相关激励到位，对营销服务情况做到实时监测、逐月通报，有效调动个人信贷从业人员的工作积极性。

抓运营，提服务效率。为了有效提高营销服务和审批效率，该支行通过加强内部前中后台的沟通与合作，在政策范围内不断简化合作机构和项目的审查准入条件，严格规范每个环节的操作程序，不断优化个人贷款审批流程，大大缩短了审批时限，进一步增强优质客户对工行的信任度。同时，该支行在营销服务过程中，密切关注市场变化，强化自身合规操作，严防客户通过假按揭、假消费等行为套取银行信用，努力做到风险实时控制，确保业务稳健发展和安全运行。

近期，工行民主南路支行进一步改进和完善网点晨会模式，利用晨会时间点评服务、推动新业务、交流营销经验，实现了晨会制度的规范化和常态化。图为该支行正在进行晨会。 袁 洁 摄

工行焦作分行 互联网金融百日竞赛再加力

本报讯（记者**孙阎河**）针对前段时间互联网金融百日营销竞赛活动取得的良好开局，日前，工行焦作分行召开互联网金融百日营销竞赛讲评和电子银行风险管理培训会，对此项活动进行再部署、再动员、再加力。

该分行要求相关专业部门和各支行，对发展较快的业务持续推动，紧盯年度目标，确保优势持续领先和进一步提速；对工银e支付、网贷通、逸贷、账户原油等进度较慢的业务，弥补短板，采取有效措施，切实抓好推动，提升发展速度。同时，该分行抓住关键，将融e购、工银e投资等关联性较强的业务作为下一步活动开展的核心和重点，带动电子银行其他业务和产品的齐头并进，做到统筹推进协调发展。

该分行相关负责人指出，互联网金融特别是移动金融是市场发展的大趋势，也是工行焦作分行实现“三个转型”的主要抓手和发展契机；各部门、各支行要抓住互联网金融市场切入初期，快速跑马圈地，快速形成规模效应，做到抓“快”抓“实”，在同业市场和客户服务上占领先机。

践行社会主义核心价值观系列报道②

信息科技女先锋

——记工行焦作分行信息科技部工程师李冰冰

本报记者 孙阎河

她是单位科技部门的元老之一，见证了从手工记账到计算机处理的过程；她与同事一道将单位的信息科技工作引领到同业领先地位，多次荣获单位“先进工作者”“优秀共产党员”和省分行“安全生产运行先进个人”称号；近日，她被工行河南省分行授予2014年第二届“职业道德模范人物”；她，就是为保障全行计算机系统安全生产运行和信息技术发展作出突出贡献的工行焦作分行信息科技部工程师李冰冰。

处处充当表率

26年前，李冰冰从跨入工行焦作分行大门的那天起，就深深地爱上了她所从事的科技岗位。没过多久，李冰冰就成为工作能手。

后来，工行焦作分行由手工记账转变为计算机处理，为了将这一具有战略性的工作顺利完成，领导安排李冰冰带领一组人员到各支行进行手工向机器的账务移植。在这个过程中，她虚心请教、反复揣摩、认真细致，加班加点，不辞辛劳。由于人手少，时间紧，为了按时准确完成移植任务，她主动推迟婚期，连续坚守在各支行岗位上，对账务移植工作进行严格、精确的把关。最终，提前保质保量地完成了工作任务，为后续全行账务大集中奠定了基础。

工行焦作分行的信息科技水平在同业机构中始终居领先地位。为了保持这一优势，作为基层分行信息科技部门的工程师，李冰冰总是在最短时间内学习掌握新技术，应用推广新项目，研究解决新问题。该分行刚投产UNIX系统时，都是把服务器送到省分行去安装操作系统，既费时又费力，为了尽快掌握安装技术，李冰冰每天下班后都留下来进行安装测试，遇到不懂的知识点或不认识的英语单词，就查阅词典并标注，实在有困难就记录下来请教省分行技术人员。后来，省分行技术人员都知道工行焦作分行有个爱学爱问的女同志。最终，李冰冰掌握了UNIX操作系统及主要应用系统的安装技术，使该分行软硬件维护水平得到了进一步提高。

岗位无私奉献

说起信息科技工作，很多人都认为是在电脑前敲敲键盘就行了。其实不然，从事金融领域的信息科技工作，不仅每天都要与烦琐的数据打交道，还要负责维修电脑软硬件，并与单位内部的高低压线路打交道，脏累不说，有时还要爬高上低，工作起来异常辛苦。作为工行焦作分行负责重要生产服务器软硬件维护的唯一一名女同志，李冰冰从未因此提出过任何特殊要求，钻桌底、查线路样样冲锋在前，组装机器、调试设备，更是巾帼不让须眉。特别是她分管的项目程序版本升级投产较为频繁，每次升级只能在前台网点结完账下班后或在周六晚上做，为此她经常早上班晚下班，满负荷工作。

前几年，因工作需要，李冰冰同在该分行的爱人被调到县里工作，而当时他们的女儿正处在小升初的关键时期和心理上的叛逆时期，特别需要关心理解。但这时却是工行重要生产系统的更新换代时期，李冰冰只能以工作为主。直到现在，说起那段时间，李冰冰还觉得十分对不起女儿。

2012年8月，李冰冰被查出患上了乳腺癌，她的心情一下子跌入了低谷。但是，她并没有因此而消沉，而是在经历了短暂的苦闷彷徨后，全身心地投入到工作中，且不顾家人的劝阻，一边放疗，一边坚持到单位工作。朋友对此很不了解，说：“工行这么大，就缺你一个人？”可李冰冰微微一笑说：“既然选择了这份工作就努力干好吧！”

助推转型发展

作为该分行信息科技战线上为数不多的女工程师，李冰冰不仅没有因为身体不好申请过特殊待遇，反而将女性细致、耐心的精神发挥得淋漓尽致。因为信息技术日新月异，工行信息系统经常需要升级。而每次系统升级，李冰冰都会仔细揣摩要点，做好过程记录，向省分行技术人员请教。所以，很多次面对新版本升级或投产后出现的问题或故障现象，李冰冰很快就能找出原因，快速地予以解决。

有一段时间，该分行前台新终端应用环境运行维护升级频繁，每次李冰冰都认真研究分析可能影响的业务范围和出现的问题，提前加班整理，编写简便明了的升级步骤，指导一线操作，并在第二天提前到岗，随时处理故障，确保全行正常开机营业。同时，针对涉及部门多、应用项目繁杂的电子档案影像管理系统的升级，她将服务器按要求编号贴标签，并把各个应用号按种类排序，既方便运行人员操作维护，又方便业务部门影像顺利上传。李冰冰的这一经验做法受到省分行的高度评价，并在全省系统推广交流。此外，李冰冰还积极与总行、省分行和代理单位协作配合，先后完成了代理水费、电费和手机费业务，以及代理省市级非税系统、银行卡集中MIS项目、代理银商转账、银企互联等业务的测试投产。

如今，作为分行信息科技的女先锋，李冰冰仍在岗位上冲锋在前。