焦作日报
焦作日报社 中国工商银行焦作分行 联办
2014年12月24日 星期三
第82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

保稳定 夯基础 谋发展 强管理

工行焦作分行扎实谋划明年转型发展

本报讯（记者**孙阎河** 通讯员**邱桂枝、张建忠**）面对激烈的市场竞争，工行焦作分行新一届领导班子迎难而上，按照省分行“突出一条主线、提升两种能力、加快三个创新、夯实四项基础”的要求，结合近年来的经营实际及同业市场状况，扎实谋划2015年转型发展方案。

据悉，按照该方案确定的“保稳定、夯基础、谋发展、强管理”总体思路，2015年工行焦作分行各项贷款预计将较上年增长24%，全部存款预计将较上年增长23%。

面对日趋激烈的市场竞争，作为四大国有银行中规模最大的一家，同样面临着许多困难和挑战。对此，工行焦作分行将目前的经营发展定位于着力提升转型发展速度的关键时期，在确定2015年“保稳定、夯基础、谋发展、强管理”总体思路的基础上，将保稳定作为首要工作目标。

该分行提出，要弘扬正气，努力营造干事创业的浓厚氛围，调动一切可以调动的积极因素，把全部心思和精力集中到业务发展和经营管理上；要鼓足干劲，充分调动各层面工作的主动性和积极性，坚持经营转型发展目标不动摇，坚持奋发有为的斗志不松懈，以百倍的付出营销服务各类客户和业务市场；要抓好班子、带好队伍，全行上下形成合力，提高员工的归属感、荣誉感和尊严，增强员工的凝聚力和向心力。

夯实基础是工行焦作分行2015年加快经营转型发展的重要前提。

该分行提出，要大力拓展各类客户，扎实推动客户提升工程。2015年要重点营销服务好各类潜力客户、有效代发工资客户、企业网银证书版客户、个人网银证书客户、手机银行客户、工银e支付客户等，不断扩大客户规模。同时，要深入社区、富裕乡镇和开发区等重点区域市场，开展直通社区、直通乡镇、直通产业集聚区等营销服务活动；要开展新型客户沙龙和主题营销服务活动，筛选中高端客户营销目标；要突出集群化和代发工资客户的营销服务，突出个人优势业务产品和财智商贸通业务的营销推广，带动账户、存款及客户规模同步增长，并不断优化网点建设布局。

谋发展是工行焦作分行2015年贯穿各项工作的主线。

该分行明确提出，要狠抓存款营销，促进存款稳定增长，引导全行将争揽存款的主要精力放在日常客户的维护、拓展和提升上，实现存款由时点冲刺向稳定增长转变；要加快发展资产业务，抓好目标储备客户的营销服务落实，维护存量优质客户贷款份额，稳步做好供应链融资，积极营销服务产业集聚区符合条件的中型客户，并以银监会“两个不低于”的监管要求为目标，以“网贷通”为主打融资产品，确保小企业贷款强势新增；要做强金融资产服务、私人银行、分期付款等创新类业务，拓宽中间业务新渠道；要强化学新用新，大力实施互联网金融发展战略，使每位员工都成为互联网金融产品的学习者、使用者、宣传者和营销者，推动互联网金融重点产品的使用，扩大互联网金融业务的社会影响力，促进经营转型。

强管理是工行焦作分行2015年加快经营转型的基础和保证。

该分行要求，要严格防控操作风险，做到各类风险排查和治理工作制度化、常态化，将各类重要风险点的防控责任细化到各个关口，覆盖到所有业务；严格防控信用风险，下大力气强化存量不良贷款的清收处置和潜在风险贷款的化解，严防死守新发生不良贷款，并严把新发放贷款关口，切实加强贷后管理，着力保持资产质量的稳定；严格防范外部风险，加强对外部经济社会环境和风险事件的分析和研判。同时，要强化两个责任制的落实，扎扎实实做好案件防范工作，严格执行中央八项规定和总省行有关要求，做到依法经营，廉洁自律，规范从业。

工行焦作分行强化外聘大堂经理培训工作

本报讯（记者**孙阎河** 通讯员**赵亮、张建忠**）为提升外聘大堂经理业务水平，强化服务技能，切实发挥外聘第三方大堂经理对提升营业网点服务水平的重要作用，进一步提高工行服务品质，日前，工行焦作分行连续开展了两期大堂经理综合能力培训活动，该分行79名外聘大堂经理全部参加了培训。

大堂经理是银行服务的窗口。工行焦作分行一直高度重视对外聘大堂经理的培训工作。为组织好大堂经理培训，该分行个人金融业务部牵头组织，联合电子银行中心和银行卡业务中心集中为外聘大堂经理开展授课，培训内容不仅围绕如何培养积极的服务心态、规范化服务标准以及有效处理客户投诉等内容，还包括个人金融产品及电子银行、银行卡业务知识的培训。通过这种理论联系实际的培训方式，以及换位思考、情景模拟等形式，各位大堂经理深刻地认识到了优质服务对银行的意义和作用，增强了大堂经理的责任感和使命感。

在做好规范化服务标准及业务知识培训的同时，该分行还通过现场调查的方式，了解大堂经理对工行各种金融产品的使用情况。

另外，该分行倡导所有外聘大堂经理要积极开展金融产品“我体验我使用”活动，让大堂经理通过体验工行产品，更好理解产品的服务特点和功能，为客户提供更专业、更到位的金融服务。

为进一步加强管理，该分行个金部还建立了外聘大堂经理微信群，为大堂经理提供实时的交流学习平台，做好业务支撑。

业界传真

工行焦作分行

强化电子银行风险防范

本报讯（记者**孙阎河**）根据业务发展变化和全年培训目标，近期，工行焦作分行将电子银行风险防范工作纳入专业年度工作计划中，通过各种形式，采取有效措施，积极引领传导，提高从业人员对电子银行风险环节和关键点的防控能力，增强了一线特别是管理人员的风险防范意识。

该分行电子银行中心将风险防控培训和业务发展变化相结合，注重将风险防范培训融入业务培训中，并根据业务制度变化及时传授防范方法，分别开展了两期电子银行风险防范培训。同时，面对日益变化的外部欺诈风险，开展专项反外部欺诈风险培训，并依托分行园地，开辟“小e学堂”，及时传播业务知识、管理制度，通过温馨提示及时对内外部面临的风险苗头进行警示、提醒；在该分行开展互联网金融知识考试，将风险防控知识穿插其中，做到产品、风险知识双传播。

为做到有规可依和有错必纠，该分行与电子银行从业人员签订了《遵章守纪签订承诺书》，明确企业电子银行业务15条“必须”、16条“严禁”，个人电子银行业务8条“必须”、10条“严禁”的制度红线，并在做好以上工作的同时，严格按照省、市分行要求开展重要风险点排查，及时发现问题，加以整改提高。

业务的安全运营，为该分行电子银行业务营销奠定了良好的基础。在前不久全省工行系统开展的互联网金融百日营销竞赛活动中，工行焦作分行各项业务协调发展，快速提升，成为该分行全年业务发展的新亮点。

近日，工行河南省分行专家黄亚昭（左二）带领该分行授信审批部、风险管理部、信贷与投资管理部等部门负责人到工行焦作分行调研。 王军喜 摄

权威发布

工行蝉联亚太地区“最佳呼叫中心”

本报讯 近日，在由亚太最大的呼叫中心协会组织——亚太客户中心协会领袖联盟发起的评选活动中，中国工商银行经过全面评估、实地抽查、绩效测评、陌生拜访以及网络评选等环节的考验，从来自亚太地区十多个国家和地区的呼叫中心中脱颖而出，蝉联亚太地区“最佳呼叫中心”，并成为国内唯一获此奖项的金融企业。

据介绍，近年来工行积极推进电话银行技术研发、系统建设与服务创新，建成了具有国际先进水平的电话银行服务系统，通过先进智能的互动式语音应答(IVR)功能和集约化的95588座席，为客户提供账户查询、转账汇款、投资理财、缴费支付、信用卡服务、人工咨询等一揽子金融服务。截至目前，工行95588电话银行的注册客户接近1.2亿户，电话银行人工座席人员超过6500名，日均接听电话量约40万通，居国内同业首位。

在不断提升技术水平和服务品质的同时，工行持续推进电话银行集约化建设，相继在北京总部、石家庄、合肥、广州成立了电话银行服务中心，服务范围覆盖中国大陆并延伸至全球其他14个国家及地区。 （工宣）

工行焦作分行

规范批量办卡和代发工资业务

本报讯（记者**孙阎河**）为加强批量办卡及代发工资业务管理，进一步规范业务操作，日前，工行焦作分行以省分行“千人百项风险大排查”活动为契机，将批量办卡及代发工资业务流程结合省分行风险排查提纲认真进行梳理，连续举办了两场专项培训活动，收到良好效果。

银行的批量办卡和代发工资业务，不仅有扩大客户的服务面、拓宽存款组织渠道的作用，还可为其他业务带来更多的营销契机，但若操作不慎，很容易存在风险隐患。为此，工行焦作分行强化相关培训，在培训内容上力求精练实用、贴近实际。特别是在此次专项培训中，不是照本宣科，而是把业务流程逐环节进行梳理，将业务分解到步骤和阶段，逐项阐明每个步骤，挨个解释每步的风险点在哪里，以及有哪些需要注意的地方，这种方法受到了员工欢迎。

该分行在培训中还通过邀请先进支行代表介绍经验的方式，逐个解答各支行在业务办理过程中经常遇到的问题，并通过现场传阅先进行业务档案等形式，与培训内容相结合，进一步提升了培训效果。同时，安排培训人员现场操作系统，为大家演示批量办卡数据提交及代发工资协议补录等实际操作，解决批量办卡及代发工资业务实际操作中的常见问题，进一步强化培训效果。

12月18日，工行焦作分行团委、工会联合举办青年交友联谊会，进一步拓宽新入行员工的交友范围，帮助青年员工搭建交友平台。 耿晓楠 摄

践行社会主义核心价值观系列报道④

平凡人的平凡事

——记工行河南省分行十大孝德之星、工行沁阳支行员工张卫东

本报记者 孙阎河

在工作中，他曾一人分担七份工作，毫无怨言；在生活中，他长年照顾卧床的父母，不知疲倦；在社会上，他积极助邻帮困，参与公益事业，从不张扬显摆。因为钻研业务，他是同事眼中的“百事通”；因为敬老爱幼，他是家人眼中的“顶梁柱”；因为乐善好施，他是邻里眼中的“及时雨”。对此，他说：“我只是不想给曾参加过淮海战役的老父亲丢脸，不想让人低看了任何一名工行的员工。”

他，就是工行河南省分行十大孝德之星、工行沁阳支行员工张卫东。

他是同事眼中的“百事通”

1981年，张卫东通过银行招干进入工行沁阳支行工作。刚上班时，父亲告诫他：“在银行工作，每天跟钱打交道，不能起一点坏心思。”参加工作30多年来，他先后做过支行储蓄员、信贷员、计划统计员。在每一个岗位上，他勤学好问，把心思用在学习业务和技术上。

1994年，张卫东作为全省工行统计业务方面的专家到郑州、安阳、信阳、洛阳等地开展培训工作，并获得全省优秀统计工作先进个人称号。

2002年，张卫东的父亲得了肺气肿，卧床不起，而他的母亲也被严重的风湿性关节炎折磨。这一年，张卫东被调到支行营业部工作，工作十分繁忙。可是他没有对领导说过一次家里的困境。

当时正值工行改制，不但人员减少、业务增多，而且许多岗位还出现了空缺。在这种情况下，行领导就与他商量，看能不能在综合岗兼统计员之外，再干个电子银行专管员和财务报账员，张卫东二话没说就接了过来。可这一接就越发不可收拾，科技专管员、支行报账员、凭证管理员、离行式AMT加钞员等都成了他的岗位，有时候甚至还需要干司机一职。虽然担任的职务多，可他的工资却没多领一分钱。

这一段时间，张卫东干了七份工作，每一项都干得有声有色。有段时间，工行沁阳支行的20多台终端电脑故障不断，严重影响了工作。白天，张卫东积极向上级和同行请教；晚上，他在家一边照顾父亲，一边夜以继日翻阅资料。最后，终于啃下这个硬骨头，他也成了该支行的电脑故障专家、电子银行专管员，主要任务是解决企业客户网银转账中出现的问题。

企业做生意是和时间赛跑的，企业网银有问题，就需要专管员第一时间出现。

一次，位于沁阳市区20多公里外赵寨村的一客户网银转账出现故障。当时适逢星期天，接到求助电话后，张卫东二话没说，放下家务活，立即上门为企业解决了难题。后来，同事和客户干脆亲切地称为他工行沁阳支行的“百事通”。

他是家人眼中的“顶梁柱”

张卫东兄弟姊妹三个，哥哥在部队，姐姐身体不好没精力照顾老人，爱人颈椎严重增生经常头晕。因此，照顾父母的重担就落在了他一个人身上。

86岁高龄的父亲早年患肺气肿，后来发展到心力衰竭及肺纤维化，去年，老父亲突发脑出血。因此，熬制中药、为老人翻身、喂饭、喂水就成了张卫东每天必须完成的功课。每天不管多晚，张卫东都要把第二天的中药熬出来。因为父亲长年卧床，为了不让老人患上褥疮，张卫东每天晚上都要守候在父亲身边，每隔两个小时为老人翻一次身，用热水为老人擦洗患处，夏天还要为老人擦洗全身。父亲肺纤维化，吃饭都喘不过气来，张卫东就一勺一勺地给父亲喂饭，有时父亲吃一顿饭需要花费一个小时。老人运动量小，导致肠胃蠕动不好，经常便秘，遇到便秘严重的时候，张卫东就用手给老人掏；有时候吃了润肠的药，老人又会大便失禁，他就细心地给老人清洗干净。

张卫东的母亲风湿性关节炎和腰椎间盘突出症多年，四肢都已严重变形，病情严重时连床都下不来。遇到这种情况，他就给母亲端水端饭，接屎接尿。母亲一生性格要强，看到自己这般痛苦，还要别人伺候，有时就忍不住寻死觅活，甚至对张卫东大喊大叫。但是，张卫东从不顶一句嘴，总是笑着哄母亲开心。就这样，一直到把母亲照顾到离开人世。

俗话说：“久病床前无孝子。”但对张卫东来说，伺候老人却是一件最充实的事。除了每天照顾安排好老人的吃饭睡觉，平时，为了不让父亲寂寞，他还坚持每天下班后陪老人说话，给老人讲外面的新鲜事。节假日闲暇的时候，他还要用轮椅推老人到户外散步、散心，城里有了什么新建设、新景观，也要尽量带老人去参观。他说：“听到老人开心的笑声，是我最感幸福的时候。”

繁重的家庭负担，有时也会令张卫东顾此失彼。有一年，他的老岳父突发心肌梗死在郑州的医院进行抢救。因为工作和家庭实在抽不开身，只能让爱人在岳父最需要用人的时候去照顾了一天。为此，夫妻二人觉得对不住老人，抱头痛哭了一场。直到现在，张卫东都感到十分歉疚。

他是邻里眼中的“及时雨”

张卫东所住的家属院由于年久失修，没人管理，走廊楼道的电灯经常罢工，并且在这里居住的老人都年纪偏大、腿脚不灵便，一到晚上老人们出入很不方便，经常有人崴脚、碰伤。

张卫东自掏腰包批发了40个灯泡放在家里，只要发现有坏的，就第一时间搬来梯子进行更换。日常有空的时候，他还会把走廊打扫得干干净净，连楼梯的扶手都擦得一尘不染。在上下班的时候，替行动不便的老人送快递和接收报纸杂志则成了张卫东的家常便饭。

去年夏天的一个晚上，家属院电线老化突然着火，就在住户们惊吓得束手无策时，张卫东提着自己家的灭火器，三下五除二就把火扑灭了，虚惊一场的邻居们都伸出了大拇指。

张卫东对自己很“小气”，但当朋友有困难时，他都会伸出援助之手，充满“大气”。

有个朋友的爱人突发疾病抢救，他随手就把银行卡交给了对方。一位同学由于家境困难没钱办理劳保手续，张卫东出面联系其他同学捐款4万多元，帮其缴纳了养老保险，而他一个人就捐了6000多元。至于帮助向家境困难的同学朋友送些救济品，在张卫东来说更是平常事。

张卫东干的事情都是平凡事，但是在他身上，却充分体现了“爱国、敬业、诚信、友善”的社会主义核心价值观，充分展示了一名工行人的道德情怀。他用修身立德谱写了一首时代新曲，演绎着自己最美的平凡人生！