

工行焦作分行

多措并举确保完成全年贷款增长计划

本报讯（记者孙阎河 通讯员湛冬梅、张建业）截至今年4月底，各项存款余额达116.9亿元，较年初新增8.54亿元；今年前4个月累计发放各项贷款与融资22.48亿元；截至今年4月底，各项贷款余额达82.93亿元，较年初新增7.77亿元……在前不久市政府组织召开的金融部门支持服务经济稳增长调结构工作汇报会上，工行焦作分行公布的一组数据，再次体现了一个国有大型商业银行对我市地方实体经济的支持力度。

汇报会强调，在经济发展新常态下，全市金融机构要认清形势、坚定信心、强化责任，牢固树立经济、环境和金融共生共赢的理念，建立新型政银企社关系，创新金融服务措施，畅通实体经济血脉，防范化解金融风险，提升金融支撑经济发展的能力，为全市经济社会发展作出新贡献。

对此，该分行负责人表示，下一步，工行焦作分行将紧紧围绕市政府“稳增长、调结构、促发展”的工作要求，始终以实际行动支持我市经济发展为己任，努力克服经济下行带来的影响，继续加大对实体经济的融资服务和信贷投放力度，圆满并超额完成市政府下达的全年贷款增长10亿元计划。

据了解，今年年初以来，工行焦作分行新一届领导班子紧紧围绕市委、市政府的战略决策和部署要求，积极应对经济下行的复杂形势和上级行信贷规模趋紧的严峻挑战，不断创新融资产品，努力拓宽服务渠道，倾力支持我市实体经济加快发展，较好地实现了银政、银企、银客多方共赢。

该分行负责人在会上强调，在今后的工作中，工行焦作分行将继续履行国有大型商业银行的社会责任，对经营暂时出现

困难的企业做到坚决不抽贷、不压缩贷款，并通过借新还旧、转变担保方式等措施，继续给予融资支持，最大限度地满足企业的金融服务需求，帮助企业渡过难关，千方百计协助政府调整经济结构、促进转型发展。同时，该分行将继续倾力支持全市重点项目建设、产业集聚区和行业领先客户，并于二季度和下半年分别向万方铝业、中电投、中轴集团、新时代高速等多家优质企业，计划发放贷款和融资40多亿元。同时，该分行将以持续开展“走进产业集聚区金融服务”活动为依托，深入全市9家省级产业集聚区，特别是5家星级产业集聚区逐一摸排调研，加大对传统产业项目和电子商务、现代物流、生物医药等新兴产业项目的储备力度，进一步拓宽融资支持范围。

此外，该负责人还指出，积极对接满足企业融资需求的产品和服务，是今后一阶段的工作重点。该分行将根据企业的实际经营状况，围绕企业的产品供应链条，充分利用工行各类信贷和融资产品，按照“成熟一个、发展一个、支持一个”的原则，制订一揽子融资服务方案，先调查、快审批、早投放，多产品、多渠道给予企业资金支持；进一步加大创新用新服务力度，在提供项目贷款、流动资金贷款、个人住房贷款等传统融资服务的基础上，积极创新用新，为各类企业和个人客户提供投行、并购、分期付款、逸贷卡等多样化的融资产品和服务；不断加快自助银行、自助设施、网上银行等服务渠道建设，建立更加完备的金融服务网络；想方设法降低支持服务中小企业的融资门槛，使广大客户尽情享受工行方便、快捷、高效的现代金融服务。

业界传真

工行环城东路支行

成功办理全市工行首笔B2B业务

本报讯（记者孙阎河）为了发展互联网金融业务，工行焦作分行环城东路支行紧紧围绕“加快转型发展，建设优秀分行”的发展战略，积极响应省、市分行开展的互联网金融服务全明星挑战赛活动，并于日前成功营销工行焦作分行首例B2B入驻商户。

工行B2B在线支付业务，是指企业（卖方）与企业（买方）通过网上的电子商务网站进行交易时，银行为其提供网上资金结算服务的一种业务。工作中，该支行积极领会省、市分行关于互联网金融服务的工作部署，充分认识发展B2B平台业务对促进经营转型的重要意义，将发展互联网金融作为今年的工作重点。前不久，该支行在对存量优质客户进行严格筛选时，将年销售额在1000万元以上、从事直销批发类业务的某公司作为目标客户，由支行行长与客户经理深入企业进行实地调查，并与公司高层进行沟通洽谈。同时，该支行与市分行电子银行中心进行有效对接，寻求业务支持，请市分行派专门人员进行指导帮扶，并积极准备资料向省分行申报。之后，经过总行批准，该支行为客户进行了B2B平台注册开户，使工行焦作分行首笔B2B入驻商户业务成功落地。

据了解，在此次业务办理成功后，该支行趁热打铁，又成功营销了一家与B2B业务相近的B2C商户，使该支行在新业务拓展方面积累了宝贵经验，真正实现了经济新常态下互联网金融的银企共赢。

工行新区支行

全面防范电子银行外部欺诈风险

本报讯（记者孙阎河）今年年初以来，工行焦作分行新区支行在大力发展互联网金融业务的同时，通过加强培训、广泛宣传等方式，全面防范电子银行外部欺诈事件的发生，切实增强广大客户的风险防范意识。

工作中，该支行利用晨会、班后会时间，通过观看纪录短片、交流经验等方式，使员工认清欺诈事件的特征，提高员工对相关风险的识别能力和应变能力，并牢记解决方案，以便及时提示和协助客户防范风险。同时，该支行还对大堂经理进行互联网金融知识和防范知识培训，使他们有能力帮助客户识别钓鱼网站，并在办理不同业务时提醒客户增强风险防范意识。

为了营造防范金融诈骗的良好氛围，该支行在网点的LED显示屏上滚动播放预防诈骗小技巧；在网点显著位置张贴工行网站域名www.icbc.com.cn；在网点门口设置宣传“易拉宝”，并通过发放宣传资料、大堂经理现场讲解等形式，使客户在不同的时间节点，都能及时接受防诈骗知识教育。同时，该支行客户经理充分发挥融e联的安全、精准等优势，向群内客户免费推送防范电信诈骗安全口诀、电子银行产品使用指南、业务风险提示等小贴士，并多次走入社区、单位等地，开展防范金融欺诈宣传活动。

据了解，该支行用贴心的服务赢得了客户的信任和周边群众的普遍好评，有力推动了自身业务快速健康发展。

工行电厂支行

三项措施加强党风廉政建设

本报讯（记者孙阎河）今年年初以来，工行焦作分行电厂支行在紧抓业务发展的同时，不放松党风廉政建设，通过明确工作责任、细化管理要求、强化监督考核三项措施，将党风廉政建设做到实处。日前，该支行党风廉政建设得到了上级肯定。

工作中，该支行坚持“行长负总责，副职分管负责，员工狠抓落实”的思路，逐步在支行形成全员抓落实的工作格局，并明确责任，把党风廉政建设各项任务分解到各个领导班子成员。同时，该支行不断完善反腐倡廉工作机制。在教育机制上，按照上级行党委要求，对管理人员重点进行反腐倡廉理论、科学发展观、正确政绩观、党员先进性、廉洁从业和权力观等教育；在制度机制上，做到党风廉政建设与业务工作同部署、并围绕防范操作风险、规范权力运行、促进各级管理人员廉洁从业等重点，来制定完善各类制度；在监督机制上，把领导班子内部监督、上级对下级监督、纪检监察员监督、员工与社会监督（主要是行风评议）等有机结合起来，确保监督工作落到实处；在惩戒机制上，做到有案必查、有错必纠，综合运用组织处分、行政处理、经济处罚等手段，促进廉政文化和合规文化建设。

为了强化监督与考核，该支行还在日常工作中认真落实廉政谈话、述职述廉、收入申报、个人重大事项报告、建立廉政档案、责任制考核、组织人事与纪检监察等部门联席会议制度。



↑为做好贵金属业务的推广工作，近日，工行焦作分行成功举办了贵金属展销会，吸引了众多客户前来参加。图为展销会现场。 杨杰 摄

←为充分发挥先进典型的示范带动作用，近日，工行焦作分行组织全行员工向荣获焦作市“青年岗位能手”和“巾帼建功标兵”称号的解放路支行员工黄惠芳学习。 刘海英 摄

提供全面优质服务 打造银企合作典范

工行焦作分行牵手国家大型电力企业

本报讯（记者孙阎河）经过几个月的强力营销服务，日前，工行焦作分行与中电投河南电力有限公司沁阳发电分公司成功签署战略合作协议，协议内容涉及贷款融资、存款理财、现金管理、国际业务、投行、银行卡等多个金融服务项目。据了解，战略合作协议的签署，为该分行下一步更好地服务这一重点客户奠定了坚实基础。

中电投集团是国家五大发电集团、世界500强，是全国唯一同时拥有水电、火电、核电、新能源资产的大型电力企业。沁阳发电分公司系中电投河南电力有限公司的分公司，前身为焦作丹河电厂。去年，工行焦作分行新区支行客户经理在对该企业进行日常走访维护时了解到，该企业正在申报并即将投产“上大压小”2×100万千瓦异地扩建项目，这一项目是国家科技部2015年的国家支撑计划，是1000MW高效宽负荷的超临界机组开发与示范应用的课题示范工程，既是中电投集团的重点工程，也是河南省“十二五”计划中电力建设的重点项目。

获悉这一有价值的信息后，新区支行高度重视、快速行动，该支行行长充分利用多年前曾与焦作丹河电厂开展业务合作、提供金融服务的优势，及时介入进行先期的项目储备和营销服务。



中电投河南电力有限公司总经理助理、沁阳发电分公司总经理李三民（左）与工行焦作分行行长邢卫勇（右）正在签约。 杨杰 摄

今年年初，该项目获得国家发改委的“路条”后，工行焦作分公司业务部门负责人、新区支行领导班子成员以及相关工作人员、客户经理等组成专项营销服务团队，持续加大对企业和重点项目的跟进服务力度，多次上门与企业高层沟通交流，磋商银企合作的相关事宜，反复修改战略合作协议文本。最后，双方达成一致意见，形成合作共识，成功签署了战略合作

协议。

据了解，在下一步的合作中，工行焦作分行将继续深化与中电投沁阳发电分公司的银企合作关系，加强与企业的联系、沟通和交流，做好项目的服务和支持工作，并提供更全面、更便捷、更优质的金融服务，最大限度地支持该企业的建设和发展，在实现银企共赢的同时，做大自身业务规模。

本报讯（记者孙阎河）今年年初以来，工行焦作分行以“服务体验建设年”活动为主线，积极采取深化网点现场服务、深化客户服务体验、深化客户投诉治理、深化服务机制完善等措施，扎实做好服务管理与提升工作，促进客户满意率持续提升。

深化网点现场服务。该分行不断强化网点窗口服务管理督导，采取现场检查与非现场监测相结合的方式，以日常服务监测与系统数据为抓手，量化服务激励考核指标，加强日常服务数据的动态监测与跟踪，不断增强柜员、大堂经理、网点负责人等关键岗位的主动服务意识，并对客户排队等候现象等问题进行督导。

深化客户服务体验。该分行通过“主动服务”体验、“业务流程”体验、“产品创新”体验等环节，不断提升网点现场服务的主动性、机动性和灵活性。同时，该分行全面提高网点整体服务设施资源的利用率，充分运用叫号机、自助终端、网银体验机等传统机具，丰富客户的产品体验，并借助网点无线wifi的优势，推广融e联、融e购等网上金融产品，精心为客户提供多元化、多渠道的金融产品和服务。

深化客户投诉治理。该分行在完善投诉工作的同时，狠抓客户反映的突出问题，及时制订解决方案，对支行解决不了的问题，积极协调相关部门协助解决。另外，该分行实行客户投诉情况定期分析通报制度，加强对“客户之声”系统中各类工单的跟踪与督办，严格落实支行行长大堂坐班与投诉处理最终负责制，确保客户的合理诉求及时得到解决，提高客户投诉处理效率和客户满意度。

深化服务机制完善。该分行以提高客服指标设置的科学性、可操作性为切入点，推动全行有针对性地进行服务改进与服务品质提升。同时，该分行还加强服务规范的管理、监测和督导，不断提升服务规范化水平，有效促进客户体验的改善，提升客户的忠诚度与满意度，从而助推全行业务持续发展。

工行动态

工行焦作分行开展主题活动促青年员工成长

本报讯（记者孙阎河）今年年初以来，工行焦作分行把青年员工队伍建设作为工作重点，并开展了一系列主题活动，不仅丰富了青年员工的生活，彰显了青春活力，还营造了积极向上的和谐氛围。

今年年初，该分行在全行开展了劳动营销竞赛活动，并在青年员工中设立专门奖项，鼓励青年员工参与营销服务，充分调动他们的积极性，为经营发展作贡献。2月份，该分行公开选拔11名新入行大学生到各部门进行锻炼，既为各部门注入了新鲜血液，也为他们提供了学习的机会。在学雷锋活动月中，该分行机关团支部和各支行团支部积极组织青年员工开展学雷锋活动，通过无偿献血、帮扶送温暖、为社区打

扫卫生等，增强青年员工的社会责任感，树立工行良好的社会形象。4月份，该分行组织青年员工开展进社区帮扶助残活动，向残疾人宣讲金融知识。五四青年节，该分行组织青年员工参加市金融文化节活动，并召开“青年领跑 全员行动”互联网金融服务挑战赛动员会。同时，该分行团委联合离退休老干部中心，开展老干部讲行史活动，让青年员工充分了解分行的发展历史，珍惜现在的工作岗位。

一系列主题活动的开展，充分体现了该分行党委对青年员工的重视，增强了青年员工的凝聚力，激发了他们的激情与干劲。如今，该分行青年员工已经逐步成为加快全行转型发展的生力军。

工行焦作分行做好离退休人员服务工作

本报讯（记者孙阎河）日前，工行焦作分行专门召开了全行离退休人员工作暨“双先”表彰会议，并按照省分行的6个重点要求，继续做好离退休人员服务工作。

为了进一步体现对离退休人员服务工作的重视，该分行专门召开会议，对在离退休人员服务工作中涌现出的先进集体和个人进行表彰，并由青年员工代表在会上发出“弘扬尊老美德、助力转型发展”的倡议，号召全行青年员工向离退休人员学习，充分展现了工行改革发展30余年优秀企业文化的传承和弘扬。

为安排部署好今年的离退休人员服务工作，该分行以省分行提出的6个重点要求为核心，并结合自身实际进一步细化工作目标，创新工作思路。其中，在学习教育方面，该分行对年老体弱、行动不便的离退休人员，将通过送学上门、结对帮学等方式，提供更多学习便利；利用网讯、报刊、展板等形式宣传离退休人员的“双先”典型事迹，营造学有榜样、比有标杆的浓厚氛围。在组织建设方面，该分行将在离退休人员中开展“展示阳光心态、体验美好生活、畅谈发展变化”主题活动以及“和谐共建，争先创优”、新老党员“结对帮扶”等活动。在搭建平台方面，该分行将尽快组建老年人体育协会，并组织太极、门球、棋牌、歌舞、乒乓球、钓鱼、书画摄影7个分会开展各类活动，真正把对离退休人员的关爱落到实处。

强化管理 重视投诉 完善机制

工行焦作分行着力提升服务品质