

稳存增存 优化投放 完善机制 工行焦作分行全力决战四季度

本报讯（记者孙阎河 通讯员湛冬梅）第四季度是银行业全年经营的重要阶段，既是业务拓展的旺季，也是检验经营成果的关键。日前，工行焦作分行对第四季度工作进行部署，要求各级行、各部门要围绕年初确定的各项工作目标，扬长补短，狠抓客户增长，促进稳存增存；统筹新增移位，优化信贷投放；把握转型重点，完善工作机制，全力决战第四季度，确保完成全年各项任务目标。

存款是立行之本，尤其年底前是各类客户资金回笼、交易密集的关键时期，更是各家银行竞争存款的业务旺季。因此，工行焦作分行将狠抓客户增长，促进稳存增存作为决战第四季度的首要任务，并要求各支行要瞄准实现全年存款目标、确保新增系统同业排名前列这一核心要求，坚定信心，持续发力，把重点客户、重点市场的份额坚守住、夺回来、提上去，特别是持续开展好“客户发展与服务体验建设年”活

动，以各类客户特别是中高端客户的快速增长，来带动存款稳定增长，防止后翘、偏离。同时，要抓好“用系统、拓客户、增存款”竞赛活动，针对公司客户要运用好大公司金融营销系统，加快提升各类优质和潜力客户；针对机构客户要继续围绕财政、社保、住房、军队等领域，加快拓展目标客户；要在做好存量客户维护的同时，针对个人客户瞄准代发工资、商品交易市场等，抓源头、抓联动，积极争揽优质客户，实现稳存增存。

优化信贷投放是工行焦作分行加大支持地方经济的重要举措。为了做实重点项目，该分行将加快拓展高速铁路、高速公路、资源能源、先进制造、现代服务等区域优势产业以及新型城镇化、健康养老、走出去企业等新兴领域，强化表内表外联动，实行名单管理，扎实做好重大项目储备工作。针对个人按揭贷款，该分行将抓住年末销售旺季，发挥效率优势，选择实力强、信誉好、管理规范的地

产开发公司开展业务合作，并加大自助质押贷款营销宣传力度，抓住当前利率下行、消费市场较为活跃的有利时机，锁定目标客户进行专项推介。对于小企业信贷，该分行将进一步推动小微金融业务的全流程管理和操作职责，做好市场规划，严把客户“入口关”，加快客户结构的调整和优化，并积极注重推动小微金融重点产品的均衡发展，巩固小微企业票据直贴业务市场优势地位，加快网贷通业务发展，尽快做大银政通、在线质押贷款、逸贷公司卡、财智账户卡融资以及有核心企业增信的供应链融资业务规模。

完善工作机制是工行焦作分行决战第四季度的保障。为了加快渠道优化进程，该分行将重点抓好网点运营标准化改革收官以及智能化网点和理财便利店等创新业态网点建设工作，持续推进网点竞争力快速提升。对于全面推进客户经理营销积分考核，该分行将细化营销业绩分配规则，分类制定营销业绩考核标

准和流程，合理确定客户经理业绩分配比例或比例区间，让这项制度真正起到激发潜能、综合营销、提升效益和市场竞争能力的作用。对于专业营销团队建设，该分行将抓紧完成互联网金融专业营销团队、个人信用消费金融团队等的组建和运行，并分类统一制订综合服务方案，实现团队之间的全面沟通交流，共同分享信息、客户、培训等资源，扩大营销效果。同时，该分行还将积极落实互联网金融升级发展战略，主动作为，加快创新，努力在全省工行系统互联网金融升级发展中保持较为领先的态势。

据了解，为了确保第四季度各项业务健康发展，该分行还将着力防控信用风险，对不符合信贷准入条件、实质性风险不可控、第一还款来源不足、涉及造假用假、非法集资、非民间借贷的，不得新增任何融资；全力防控案件风险，将参与非法集资、民间借贷、违规担保、经商办企业、出借个人账户、代办业

务、代保管介质、私售理财等作为重点排查的异常行为，并充分运用日常观察、家访谈心、以事查人、外部走访、系统排查、接受举报等手段，增强排查的精准度和有效性；切实防控操作风险，保持对各类风险事件尤其是重大风险事件的高压态势，重点抓好单位结算账户管理和网点现场管理；强力防控欺诈风险，持续深化“建设最安全银行”主题活动，加强监测、分析、预警和评估，定期开展应急演练，强化关键环节风险防控，增强外部欺诈风险防范能力。同时，将进一步加强和改进作风建设，大力倡导守纪律、讲规矩，使纪律、规矩真正立起来、严起来。在贯彻落实各项纪律规矩、制度规定和决策部署上多花心思、狠下功夫，领会实质内涵，找准工作重点，统一思想行动，将中央和总省行党委的政治纪律、政治规矩落到实处，真正做到上传下达、上行下效，自觉做政治上的明白人。

工行动态

工行武陟支行 互联网金融业务全面开花

本报讯（记者孙阎河）今年，工行武陟支行将互联网金融业务作为一项长效机制来抓，无论是个人互联网金融业务还是对公网银都取得快速发展。据统计，截至10月底，该支行企业网银新增注册账户数近70户，提前并超额完成全年工作目标；手机银行新增注册账户数3500余户，目标完成比在全辖支行中排名前列。

发展互联网金融业务是今年中国工商银行加快转型发展的关键。为了牢牢把握时机，该支行紧紧围绕上级行的战略部署，早安排、早下手，多次召开动员大会，使全员在思想上高度重视这项业务，并将互联网金融作为营销服务过程中的一项重点，打破了过去单一营销服务存贷款业务的传统模式。同时，通过网点晨会、业务培训、集中学习等方式，拓宽员工们的工作思路，让员工逐步强化互联网金融业务与其他业务产品联动服务、联动营销的意识，为此项业务的迅速开展打下了基础。

为了尽快打开互联网金融业务营销的突破口，该支行要求客户经理在对公司客户进行营销时，着重强调企业网银的方便安全性，并手把手指导客户使用网银。在维护、营销和服务代发工资客户时，该支行安排客户经理携带个人网银宣传折页，深入企业和公司，面对面发放给企业员工，并现场邀请他们通过扫描二维码关注工商银行手机银行和工银e支付等业务。

加强网点阵地战略营销是该支行发展互联网金融业务的重要一环。为了确保新开户客户同时注册网上银行和手机银行，该支行多次邀请客户到营业大厅进行现场体验，并当场让客户学会怎样使用，提高手机银行动户率。

工行解放路支行 围绕“新”字求发展

本报讯（记者孙阎河）工行解放路支行认真贯彻落实省分行、市分行“加快转型发展、建设优秀分行”的经营战略导向，努力改变传统的营销服务模式，处处围绕“新”字做文章，通过新环境、新产品、新业务、新营销等模式，多渠道、多角度服务客户、发展业务。目前，该支行各项业务普遍呈现良好的发展态势。

在环境上，该支行积极响应省分行、市分行网点运营标准化改革的要求，将低柜台变为全开放式，并由两个增加到三个，将高柜台由三个减少为一个，并在理财服务区设置中高端客户专柜，开设自助服务区，增加自助机具。同时，在营业时间实行高低柜台同步叫号，以利于对客户进行识别和服务；而大堂经理则积极引导客户分流至自助设备进行业务办理，有效缓解柜面压力，提高业务办理效率，同时积极培养客户自助办理业务的习惯。

在推广新产品和新业务上，该支行针对互联网金融越来越影响着人们生活的发展新常态，审时度势，不断提升互联网金融的发展地位，利用晨会、班后会时间对全体员工进行互联网金融知识的培训，然后在本行员工使用熟练、操作熟练的基础上，积极向客户开展营销服务。同时，安排客户经理主动参加市分行举办的业务产品知识培训，对“节高2号”“薪金溢1号”“存管通”等新业务做到人人熟知、全员营销。

为了推广新的营销服务模式，进一步扩大业务规模，该支行对全员进行了营销服务技巧培训，在网点内摆放有特色业务的宣传资料，在客户办理业务时，柜员和大堂经理合力对客户进行业务讲解；在周末、节假日等特殊时段，客户经理和轮休柜员以及网点负责人则积极走出去，宣传新业务、推广新产品。



近日，工行焦作分行组织召开支行行长工作会议，重点安排部署旺季营销服务和大零售业务推进工作。
杨 杰 摄

细分客户群体 开展特色活动 工行焦作分行强化互联网金融服务

本报讯（记者孙阎河）为持续扩大工商银行互联网金融品牌辐射面及产品影响力，提高工商银行互联网金融产品在高校、政府机关及企业等重点客户群体中的美誉度，促进全行互联网金融三大平台、三大产品线的快速健康发展，近期，工行焦作分行在全辖范围内组织开展了以“融惠万家，e动工行”为主题的工行互联网金融进万家主题营销服务活动。

活动中，该分行通过“e-ICBC”进校园模式，组织相关支行对焦作辖区内的高校进行营销，以“一次宣讲+一次体验”为主要活动方式，针对学生开展体验宣传活动。同时，在各大高校开展针对理财知识、

互联网金融发展、网络消费安全、青年职业发展、工行企业形象等内容的宣讲活动，引导高校师生更多地去了解工行、去使用工行互联网金融产品，并积极体验以工银e校园、融e购、e支付、融e联等工行互联网金融特色产品以及手机银行异地汇款免费的优势服务。

在开展的“e-ICBC进企业”活动中，该分行针对企业员工经济实力强、工作生活节奏快的特点，主推融e购、e支付、融e行、e投资、e缴费等产品，突出高品质、快捷、便利、安全等产品特点，重点宣传综合金融服务及互联网金融产品的优势和特性。

为更好地在机关单位进行营销，该分行推出了“e-ICBC进机关”活动，针对公务员收入稳定、消费层次较高、理财需求旺盛的特点，主推融e购、融e行、融e联、e投资、e缴费等产品，努力为客户提供消费、理财、投资、结算等一揽子综合金融服务。

整个活动中，该分行通过拜访、体验、讲座等多种形式，大力开展组合营销，不断探索银政合作、银校合作、银企合作以及普惠金融服务的新途径、新模式，大力发展工商银行互联网金融，着力打造“e-ICBC”的品牌影响力，为提高工商银行互联网金融的竞争力和加快转型发展奠定了良好基础。

工行焦作分行确保业务旺季运行安全

本报讯（记者孙阎河）第四季度是银行业各项业务最为繁忙的时期，也是银行安全保卫工作任务最为繁重的时间段。为切实加强第四季度的安全保卫工作，工行焦作分行积极采取安全教育、隐患排查、责任落实等措施，牢固树立安全理念，加强责任认定，严防各类安全事故发生，为全行各项工作安全运行提供了坚强保障。

增强安全意识是重点。为了加强对全体员工的安全思想教育，工行焦作分行组织各支行员工集体观看录像

和警示教育片，对事故案例进行深入分析，让员工强化事故可知、可防、可控、可治意识。同时，该分行对机关各部室开展安全教育培训，对突发状况如何处置进行全行普及，确保在发生事故时能够在第一时间作出正确的反应决策。

落实安全工作是保障。该分行专门成立安全保卫检查组，加大对各营业网点的检查力度，并重点加强对繁华密集场所、城乡接合部等安全薄弱环节、偏远地方营业场所的检查力度

以及加大对监控报警中心夜间值守人员的检查考核力度。

明确安全责任是关键。为了确保安全工作人人头上有指标，该分行严格落实责任到人制度，层层签订目标责任书，并在检查时按照“谁检查、谁签字、谁负责”的原则，不放过任何疑点；对检查出的问题必须现场整改到位，对暂时不能整改到位的上报市行相关部门说明原因，并安排市行专业人员进行会诊，找出解决问题的方法，确保问题彻底整改到位。

本报讯（记者孙阎河 通讯员郭增辉、张建忠）今年，工行焦作分行坚持以“服务体验建设年”活动为主线，以优质服务“百佳竞赛活动”为平台，以改善客户体验、提升网点竞争力为目标，进一步夯实服务基础、创新服务方式、优化服务环境，不断提高服务效能，深入推进服务质量的改进和服务水平的提高，全面提升服务品质和服务形象。目前，该分行客户服务满意率不断提升。

为了打牢基础提升服务，工行焦作分行成立了优质服务“百佳竞赛活动”领导小组，推行服务工作首问负责制、现场办公制、限时办结制，建立针对基层行和客户服务问题的处理流程及二线限时解决和答复问题责任制，解决工作拖拉和杜绝不负责任行为的发生。同时，坚持分行支行联动，紧密联系，积极落实各项工作计划，为各项业务发展奠定坚实基础。在优质服务“百佳竞赛活动”中，该分行提早制订文明规范和活动实施方案，从活动指导思想、评价内容、评价标准、活动步骤内容和保障措施五个方面进行明确，并重点对动员部署、组织实施、学习培训、自查整改、深化提高、总结表彰六个阶段进行详尽具体的安排，为创建活动顺利开展打下了基础。

为了创新方式推进活动，该分行将年度验收工作的通知、优质服务“百佳竞赛活动”实施方案等及时下发到各网点，要求各网点，采取集中学习和员工自学等形式，每周至少学习一次，做好学习记录，并以试卷形式进行测试；对照中银协和河南省银协达标标准中存在的问题，自行梳理，自我打分，找准问题，逐条制订整改方案；针对创建网点未达标项目，逐条落实整改目标、整改时限、责任单位和责任人，对无法解决的问题，由市行协调相关部门解决，最大限度地完成改进目标。

为了优化环境吸引客户，该分行坚持以客户为中心，在解决排队问题上，开设小额存取款单笔业务快速通道，并通过网点升级改造增加自助设备，坚持自助交易特别辅导，切实减少客户等待时间；采用呼叫联动系统，保障网点内外有效沟通，为客户提供一站式联动服务；对客户流量进行动态监测与管理，及时调整客户流量提示图，明确周边网点位置，让客户理性选择办理业务的时间及网点；实行弹性工作制，在业务高峰期增设弹性窗口，从根本上解决排队问题。同时，该分行为特殊群体客户开设无障碍通道、爱心窗口、涉外窗口等，并不断完善便民设施，包括轮椅、婴儿车、医药箱、雨伞等，不断提高金融服务质量。

工行焦作分行 举办离退休人员文艺会演

本报讯（记者孙阎河）为弘扬中华民族“尊老、爱老、敬老”的传统美德，丰富离退休人员文化生活，近期，工行焦作分行举办了离退休人员文艺会演，来自市分行本部及10个一级支行的近70名离退休人员参加了会演。

积极服务好离退休人员是工行焦作分行多年来的优良传统。为举办好此次文艺会演，该分行离退休人员服务中心和人力资源部对会演进行了细致周密的安排，并联系音响设备、为离退休老同志提供排练场地和租借演出服装等，同时与工行解放路支行进行沟通，将其四楼会议室作为此次演出场地。该分行离退休人员对演出投入了极大的热情，提前一个多月就开始认真准备、反复排练。

演出开始前夕，该分行党委委员、副行长张元再代表分行党委，向全行离退休人员送上衷心祝福，并向大家汇报了分行前三季度经营情况。此次会演精选了18个形式多样、各具特色的节目参加演出。演出在工行民主路支行表演的歌伴舞《感恩》中拉开了序幕。接着，异彩纷呈的独唱、二重唱、合唱、古典舞、拉丁舞、民族舞、广场舞、京剧、豫剧、诗朗诵、拳术表演、模特走秀、风采展示串烧等节目一一上演，广大离退休人员用精彩的表演来展示晚年风采，不断将演出推向高潮。与此同时，一些在职工的青年员工代表也以精彩节目向老前辈们致以节日问候。

演出结束后，该分行相关负责人表示，通过此次离退休人员的文艺会演，不但丰富了全行离退休人员的晚年生活，增进了相互之间的感情，也让广大离退休人员感受到了工行焦作分行日新月异的发展。同时，更使青年员工深刻理解了弘扬“尊老、敬老、爱老”传统美德的重要性，感受到了离退休老同志团结向上、甘于奉献的凝聚力量。



为了更好地满足广大客户对2015年新版人民币知识的金融需求，近期，工行焦作分行组织各营业网点开展了2015年新版人民币知识暨反假货币宣传活动。图为该分行中站支行工作人员在向客户提供咨询服务。

王 勇 摄