把握发展机遇 创新金融服务

工行助力周口实体经济转型发展

2013 年贷款净增额迈上新台阶

工商银行周口分行坚持金融服务实体经济的本质要求,准确把握中原经济区建设和全市承接产业转移的发展机遇,全行上下积极行动,创新金融服务,持续加大信贷资金投入力度,2013 年累计投放各类贷款融资 54 亿元,贷款总额达 70 亿元,净增 16 亿元,净增额大幅提升,倾力助力全市实体经济转型发展。

2 月 13 日,市长刘继标作出指示,充分肯定工行周口分行 2013 年为服务区域经济发展所作出的努力和贡献。刘继标在批示中说,市工行在服务周口经济发展方面积极主动,开拓创新,成效明显,贡献突出,对此应当予以充分肯定。希望市工行围绕市委、市政府工作大局,进一步加大信贷投放力度,不断创新金融产品和金融服务,更好地支持全市经济建设和民生改善。

搭建战略合作平台

为支持河南省加快建设中原经济区,2012 年 4 月,工行总行出台《关于支持中原经济区加快建设的信贷意见》。工行周口分行及时向各级党委和政府、市人行、银监局及相关职能部门汇报,将总行政策与周口对接中原经济区建设的总体布局进行了有效衔接,进一步谋划服务周口经济建设的思路及措施。同时,工行周口分行积极搭建合作共赢发展平台,先后与扶沟县政府达成产业集聚区批量融资合作协议,与沈丘、太康和西华人民政府及周口市工商联签署了全面战略合作协议。

支持产业转型升级

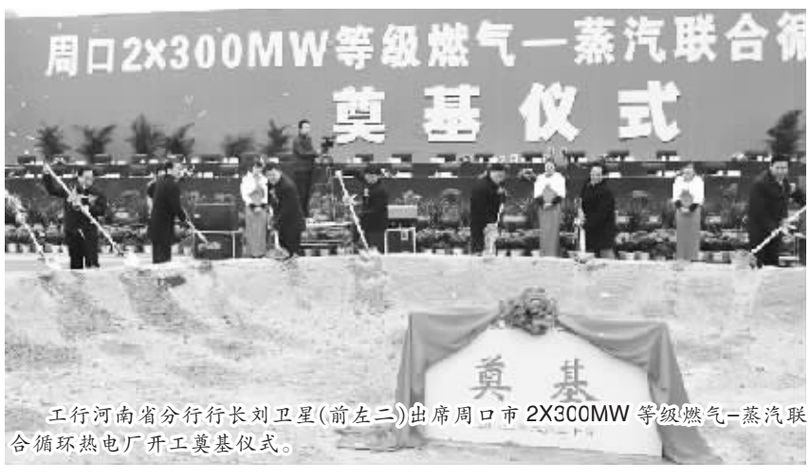
把握全市开展“招商引资项目落实年”和“承接产业转移突破年”活动的机遇,紧跟全市经济结构调整和产业结构优化升级步伐,对符合国家产业政策和工行总行信贷政策的重大技改项目、现代服务及文化产业项目实行名单制管理,逐户落实进度,优先满足信贷融资需求。工行周口分行全年对辅仁药业、宋河股份、志元食品、天然气、金丹和秋迪糖业 6 个工业升级项目发放项目贷款 10 亿元,对淮阳伏羲文化项目发放贷款 5000 万元。同时,工行周口分行统筹优质企业生产经营各环节资金需求,为企业量身订制个性化融资方案,推出商品融资、贸易融资和银行承兑、国内信用证等融资产品,累计对财鑫、益海粮油、钧鼎电子、中润糖业和科信电缆等全市大中型企业投放流动资金贷款 30 亿元,有力支持了全市支柱产业、新兴产业及重点企业的发展。

扶助小微企业发展

工行周口分行把支持小微企业发展作为义不容辞的社会责任和自身经营转型的战略性任务,创新推出了以专营机构、专职人员、专家团队、专项规模、专项产品、专业流程、专项考核为内容的“七专服务”,重点围绕全市 11 个产业集聚区、产业集群、专业市场、行业商会内的小微企业,按照“先成熟业务、后创新业务”的总体思路,积极推出了商品融资、发票融资、保理、应收贷款质押和网贷通等贷款品种,并针对私营企业和个体经营户推出了个人经营贷款及个人助业贷款。2013 年,工行周口分行累计投放小微企业贷款 9 亿元,余额达到 6.6 亿元,有力支持了全市小微企业及个体工商业的发展。

顺应企业发展需求

为切实解决企业融资难问题,工行周口分行进行诸多卓有成效的努力:一是建立并落实资产业务营销例会制度,多次召开前、中、后台联席会议,开辟绿色通道,限定业务办理时限,提高工作效率。二是建立并落实了资产业务帮扶制度,组建了四个资产业务帮扶小分队,重点对资产业务发展落后县行进行帮扶,根据企业实际情况制订融资方案,优化贷款担保方式,降低融资成本,扩大合作潜力。三是延伸服务渠道。继 2012 年新增开业了郸城新华路支行、沈丘新区支行和鹿邑真源支行等 3 家支行后,2013 年又新建开业了扶沟花园支行和西华其城支行。截至目前,9 个县(市)工行营业网点均达到 2 个以上,服务触角延伸到产业集聚区和各类专业市场。



工行河南省分行行长刘卫星(前左二)出席周口市 2X300MW 等级燃气-蒸汽联合循环热电厂开工奠基仪式。

工行周口分行与西华县人民政府签署全面战略合作协议。

房贷、车贷、家居贷、经营贷、文化贷、留学贷、助业贷……哪里有需求,哪里有工行;哪里有消费,哪里有工行……

工行个贷服务 普惠周口民生

工行周口分行围绕国家“扩大内需、促进消费”的总体要求,不断创新个贷业务品种,全方位满足社会公众个性化的融资需求,2013 年累计投放个人贷款 8 亿元,余额达到 17 亿元,净增 6 亿元。

延伸服务链条,助力百姓安居。近年来,工行周口分行倾力支持居民购买首套普通住房。一方面,实时了解楼盘情况,大力支持优质房地产开发龙头企业和优质按揭楼盘项目,建立了开发贷款与按揭贷款之间有效的资源转换机制。一方面,对居民购买首套自住型住房实行“四快”,即组织贷款材料快、上报审批快、抵押登记快、贷款发放快,有效提升业务办理效率,规避了客户“频繁跑银行”的问题。

工行进市场,服务进商户。2013 年初,工行周口分行客户经理团队进驻荷花市场,为经营户们提供面对面服务。一位客户张先生抱着试试看的心态找到客户经理,没想到很快就从工行周口分行得到了上百万元的优惠贷款。张先生只是众多受惠于该行的经营大户之一。秉承“市场变近,区域变宽”的运营理念,工行周口分行已和荷花市场、科技市场和黄淮大市场等多家专业市场开展战略合作,通过发放个人经营贷款的方式满足小微企业的融资需求。

多元化贴近性,强化个贷服务。在讲求个性的多元化时代,消费需求必然也是多元化的。近年来,工行周口分行从加快产品差异化、细化客户需求入手,深入开展市场调研。针对广大客户群体锁定家居装修、家具家电等物质领域的消费市场以及旅游等精神领域的消费市场,日益扩大的中产阶级群体锁定子女出国留学深造需求的消费市场以及高端客户群体锁定奢侈品消费市场这一情况,工行周口分行相应推出个人家居和文化消费贷款。

做为当地最早从事个人信贷业务的银行之一,工行周口分行目前已形成了个人住房、消费和经营三大类贷款产品体系,包括了个人一手住房贷款、二手住房贷款、自用车贷款、家居消费贷款、文化消费贷款、出国留学贷款以及个人经营贷款、商用房贷款、商用车贷款、助业贷款等众多个贷产品。

大爱情怀 大行风范

我们有一个响亮名字——工行志愿者

工行周口分行有一支特殊的队伍——500 多名志愿者。

工行周口分行有一些特殊的客人——留守老人、留守儿童、农民工、孤寡老人等弱势群体。

工行周口分行志愿服务队成立于 2010 年 1 月,队员 500 余人。近年来,工行周口分行志愿者践行社会责任,深入开展“关爱他人、关爱社会、关爱自然”志愿服务活动,从未停止过关爱弱势群体的脚步。

心手相牵 孤儿不再孤单

两年前,《周口晚报》曾以《16 个孤儿一个爸》为题报道了淮阳县安岭镇实验小学校长李健与他的 16 个“孩子”的故事。看到报道后,工行周口分行员工自愿捐款,在短短两天时间里,捐款一万余元,为 16 名孤儿送去了羽绒服、棉被、棉帽、棉鞋、手套、书包、文具、图书等用品。“这件羽绒服很暖和,帽子也很漂亮,我很喜欢,谢谢阿姨。”孤儿李文龙穿上新装高兴地说。“你们为孩子们带来的不仅仅是御寒的棉衣及生活用品,更是颗颗爱心,这是孩子们最需要的。”该校校长李健表示,他非常感谢工行周口分行全体员工对这些孤儿的关注和关爱,相信有了大家的爱,这些孩子将不再孤单。河南电视台、周口电视台、周口日报社、周口电台等媒体都对本次活动给予了高度评价。

爱心凝聚 老人不再无助

2011 年“重阳节”前夕,工行周口分行青年志愿者来到川汇区福利院开展志愿服务,为孤寡老人送去价值 2000 元的物资,并和老人唠家常,帮老人打扫卫生、整理内务,搀扶老人做运动,与老人联欢,为老人们送去温暖和亲情,受到老人们的欢迎。

2012 年 6 月 5 日,工行周口分行组织青年志愿者服务队来到商水县老城办事处梁庄行政村,集中开展助收帮扶、安全生产服务活动,帮助该村的外出务工青年家庭、贫困农户、孤寡老人、病残群众等困难群体。工行周口分行为该村的 10 户贫困农户发放帮扶资金共计 2000 元,受到当地媒体和社会好评。

让爱回家 留守儿童笑了

在第 62 个国际儿童节到来之际,工行周口分行开展了“让爱回家·关爱城市留守儿童”走进纺织路小学“六一”儿童节奉献爱心专题活动,带领全行青年志愿者一起和孩子们欢庆“六一”,为他们送上节日的祝福,并捐赠价值 5000 元的体育器材作为节日礼物,并在该校建立了“工行爱心体育室”。另外,邀请 20 名留守儿童到总行级青年文明号周口工行铁路支行参加“六一”儿童节奉献爱心专题活动。

温暖冬天 贫困儿童乐了

为帮助乡村贫困孩子温暖过冬,工行周口分行志愿者筹措资金 8000 余元,通过团市委联系上了沈丘县赵德营镇刘庄希望小学,于 2012 年 1 月 6 日举行“温暖冬天”希望工程爱心捐赠活动,为该校贫困孩子送去羽绒服、帽子、围巾、手套、棉门帘等爱心物资,帮助孩子们温暖过冬。当地新闻媒体对工行周口分行关爱贫困儿童、积极履行社会责任的做法给予高度评价。

资料图片

大爱情怀 捐建“微笑吧”

2013 年 3 月 5 日下午,工行周口分行为川汇区城北办事处马庄小学捐建“微笑吧”,并为“微笑吧”揭牌。“微笑吧”是集图书室、学习室、娱乐室、心理咨询室等为一体的多功能活动室,设在农民工子女集中且条件艰苦的学校,让农民工子女得到真正的关爱,让他们微笑成长。活动当天,工行周口分行为该校捐赠了两台电脑及摄像头、优秀儿童读物、体育运动器材、美术用品等近两万元爱心物品。之后,志愿者与孩子们开展了互动娱乐、亲情陪伴等活动,让孩子们感受到来自社会的关爱。

大行风范 传承雷锋精神

2013 年 3 月 15 日,工行周口分行青年志愿者在五一广场开展以消费者权益保护为主题的宣传活动,践行社会责任。从 2013 年 3 月开始,在营业窗口开展“学雷锋 树新风”活动,使一线网点成为传播雷锋精神的窗口。安排志愿者开展“雷锋在我心中”为客户服务周活动、“学雷锋送金融知识进校园”等活动,在点点滴滴中传播着“工于至诚,行以致远”的工行企业文化,受到社会各界的认可和好评。

为客户提供最优质的服务

——工行全面推进服务品质提升年工作纪实

社会荣誉:2013 年,工行周口分行被评为“周口市十佳优质文明服务单位”。

市消费者协会授予工行周口分行“消费者信得过单位”称号。

铁路支行被中国银行业协会授予“千佳文明规范服务示范单位”称号。

七一中路支行被省纠风办授予“群众满意基层站所”称号。

太康支行员工白羽被授予“全国金融系统青年服务明星”荣誉称号,并荣获“河南省五一劳动奖章”、“全国金融五一劳动奖章”。

第三方监测反馈:从第三方监测成绩看,2013 年,全行服务质量得到持续提升。

35 个营业网点总体平均得分比 2013 年年初提高 5.61 个百分点,系统排位由第 16 位上升至第 6 位。

全年客户投诉 2 笔,较前年降幅达 91.3%;客户投诉处理满意度 100%,无转为法律诉讼的投诉情况发生。

4~7 星级客户满意度达 99.86%,3 星级以下客户满意度达 99.75%;4~7 星级客户平均排队时间 7.1 分钟。

柜面业务可分流率由 2013 年年初的 47.8%下降到 35.3%,降幅达 12.5%,降幅全省系统排名第 1 位。

2013 年,工行周口分行始终牢记“为客户提供最优质的服务”使命,深入贯彻总行、省行服务品质提升年活动要求,明确服务目标,加强组织推动,促进了营业网点服务能力和服务质量的稳步提升,在客户和社会各界树立了良好的品牌形象。

为客户提供最优质的服务

基础——健全制度机制

工行周口分行提出了“为客户提供最优质的服务”的口号,为此,工行周口分行建立完善了一整套服务机制。

—— 成立服务管理委员会。由行长任组长、其他行级领导任副组长、市行相关部门负责人为成员,服务管理委员会负责对全行服务品质提升年活动的领导。全年召开服务委员会会议 4 次,研究解决服务中存在的突出问题,促进服务品质有效提升。

—— 成立品牌与服务工作办公室。配备 3 名专职人员从事服务管理工作,服务办专门负责服务管理和检查等具体职能,各支行行长直接负责服务管理工作,形成服务改进合力,推动全行服务管理水平持续提升。

——建立服务工作例会制。分行每月定期召开一次服务专题会议,各支行和网点每周召开一次服务改进工作会,达到组织推动、分析问题、改进提高的目的。

——建立“行长接待日”、“行长坐班”制度。二级分行正、副行长每月抽出一天时间,到营业网点调研,了解客户需求。各支行正、副行长每天要有一人在营业大厅值班,倾听客户意见,了解客户需求,现场解决好服务工作中存在的问题。

——建立客户投诉处理责任机制。落实客户投诉处理职责分工,制定客户投诉管理办法,明确规定投诉处理流程各环节的处理时限。落实首问负责制,确定各支行、各营业网点负责人为处理客户投诉工作的第一责任人。

——落实直接管理责任。将服务改进的重心放到关键工作的强化和突出问题的解决上来,各支行、各营业网点服务质量直接与行长经营绩效考核、行长绩效工资和主管行长绩效工资挂钩。

——明确客户投诉督办机制。依托客户服务与投诉支持管理系统,加强对客户投诉的实时监控和督促解决。分行服务管理部门专人动态监测客户投诉的发展趋势,重点关注重大投诉、对处理结果不满意的客户投诉和重复投诉等,下发《客户投诉处理督办函》,限时督促,全程追踪,协调相关支行及时化解投诉事件。

为客户提供最优质的服务

关键——提升服务品质

2013 年是工行的“服务品质提升年”。工行周口分行借浩荡东风,助推全行服务质量提升。

服务贯穿每一天。2013 年上半年,工行周口分行召开由分行班子成员、高级经理、全行中层管理人员参加的服务品质提升年活动动员会,提出了要把提高认识作为提升服务品质的首要前提,把中、高端客户作为提升服务品质的重中之重,把解决突出问题作为提升服务品质的着力点。

提升服务效率。着力围绕产品、人员、渠道等方面加快构建中、高端客户专属服务体系,高效满足中、高端客户对更好服务体验和更专业解决方案的需求,分析网点劳动组合配置合理性,合理安排“弹性窗口、弹性人员、弹性时间”,降低客户等待时间,提升柜面服务效率。客户平均排队时间由 2013 年年初的 12.63 分钟减少到 9.67 分钟,减少了 2.96 分钟。

提升网点服务质量。相继出台了服务质量考核奖惩办法、服务品质提升年活动实施方案、客户投诉管理办法、营业网点服务工作达标管理办法等,长效的服务激励机制在全行形成了良好的服务管理氛围,提升了整体服务水平。2013 年 11 月,工行周口分行第三方监测成绩比年初提高了 5.61 个百分点,系统排位提升了 10 个位次,兑现服务质量考核挂钩奖励费用 57.9 万元,处罚 31.9 万元。

让客户少排队“马上办”。全行召开柜面业务可分流率压降动员视频大会,行长王勇全面分析了柜面业务分流工作的现状及面临的形势,动员全行提高认识,迎难而上,举全行之力做好柜面业务可分流率压降工作。从 2013 年 3 月起,把柜面业务分流工作纳入支行行长责任目标,把柜面分流作为大堂经理主要职责,效果显著。柜面业务可分流率下降了 12.5 个百分点,有效缓解柜面服务压力,缩短了客户排队时间。

为客户提供最优质的服务

根本——提升自身素质

要提供最优质的服务,员工要有更高的素质。

开展“全员素质与能力提升”培训。2013 年 8 月 12 日~21 日,工行周口分行邀请深圳卓越经理人企业管理咨询公司知名专家对全辖支行正、副行长,部门正、副经理,对公客户经理,个人客户经理,大堂经理,柜员等六个层面的员工进行针对性培训,覆盖面达 95%以上。

评选“十佳”,辐射带动。持续推进示范网点的建设,进一步加强对全国和省、市银行业文明规范服务示范单位千佳、省级文明规范服务示范单位的监督管理和正面激励。在全行开展“十佳服务机构”、“十佳柜员”、“十佳优秀大堂经理”评选活动,在全行营造后进学先进、人人争先进的服务氛围。

“客户在我心中”。开展了服务态度专项治理和“客户在我心中”大讨论活动,以整治服务态度为抓手,以提升客户满意度为目标,分析服务态度和客户期望之间的关系,实施服务态度源头治理,促使员工建立阳光心态,解决员工服务态度“生、冷、硬”等问题。

工行形象 员工风采

2013 年,工行周口分行积极参加省、市举办的多项体育文娱活动,并在健身舞、太极拳、乒乓球、羽毛球、网球等多项比赛中取得了较好成绩。如下:

4 月 周口市财贸系统羽毛球联谊赛第四名;

5 月 省工行组织的员工网球大赛,获得团体第二名和优秀组织奖;

7 月 周口市组织的气功展演比赛第一名;

8 月 参加周口市举办的“全民健身 舞动周口”全民健身活动,获得广场舞大赛特等奖、太极拳气功大赛第一名,并获得团体一等奖;

8 月 周口市直机关乒乓球羽毛球网比赛中,获得羽毛球混双冠军,男子第三、四名和乒乓球团体第四名等;

10 月 周口市老年节太极拳健身大赛一等奖;

12 月 工行舞蹈队参加周口市首届百姓健康舞大赛荣获阳光奖。

本版策划 朱良云 撰稿 吴振京 闫云霞 图片韩冰

工行周口分行热烈祝贺周口“两会”胜利召开!