

为经济腾飞插上翅膀

——中国工商银行周口分行全力服务区域发展

去年以来,国内外复杂多变的经济形势,给社会经济带来了极大压力,更给各金融机构带来巨大挑战。

应对挑战,作为全球市值最大、盈利最多、品牌价值最高的银行——中国工商银行,在应对全球金融危机中做出了应有的贡献。

作为我省存款第一、结算量第一、客户第一、网点众多和对地方经济发展支撑作用明显的工行河南省分行,在业务发展中,稳妥应对各种挑战,实现了良好的盈利增长,显著提升了对地方经济发展的支持能力。

作为我市有着悠久历史和雄厚基础的银行——中国工商银行周口分行(简称市工行,下同),紧紧围绕促进周口社会经济发展这一大局,瞄准新的经济增长点,加快业务创新步伐,主动履行社会责任,各项业务得到了快速健康发展。

健全体系 提供“一对一”服务

服务是金融机构与社会经济对接的出发点和落脚点。去年以来,为支持周口社会经济,市工行先后推出多项服务新政。

组建贷款专营机构。为满足各层次客户的金融需求,提高服务质量和效率,2009年5月,市工行在周口金融系统首家成立了小企业金融业务中心,并在各县市区设立了小企业金融业务分中心,并组建了公司业务营销中心、个人贷款营销中心和票据融资中心,明确了各专营机构的职责和营销目标。

建立激励约束机制。市工行把贷款投向目标分解到各专营机构和项目所在支行,作为一项中心工作考核,与各专营机构、各支行绩效工资挂钩,增强全行支持服务地方经济的积极性和主动性。2009年,各支行均开办了企业流动资金贷款、国内保理、发票融资、国内信用证、商品融资、票据贴现和个人贷款等融资业务。

组建专职贷款服务团队。市工行把一批素质良好、业务过硬、经验丰富的员工选拔上来,成为该行专职客户经理,为企业提供“一对一”的服务。目前,该行已有专职客户经理89名。这些高素质员工为企业发展提供了良好的人力保证。

深入调研 助企业“共赢未来”

金融业依赖于社会经济,同时,又对社会经济起着重要支撑和推动作用。去年以来,市工行在全面开展市场调研的基础上,采取多种手段,加快产品创新,积极探索促进经济发展的新渠道、新路子。2009年,该行累计办理贷款融资17.1亿元,其中各类贷款12.9亿元,各类融资4.2亿元,为周口社会经济增长做出了积极贡献。

加强与重点项目对接。2009年市委、市政府确立“双十五”



中国工商银行周口分行党委书记、行长梁光德。



为支持地方经济发展,市工行领导经常深入企业调研。图为行长梁光德到郸城财险集团了解企业需求。

重点工程项目后,市工行迅速行动,积极与市发改委、市工商局、市商务局和重点项目公司进行沟通和协调,多渠道、多层次收集重点建设项目相关信息和金融需求情况,认真做好项目对接,对符合国家产业政策、上级行信贷政策的项目纳入重点支持范围。经过积极努力,该行与交通基础设施建设项目、骨干企业等多个重点项目达成了合作意向,融资金额达到9亿元。

深入开展中小企业市场调查。在支持地方经济发展中,市工行高度关注和重视民营企业与中小企业的成长与发展。2009年,在深入分析市场环境和客户群状况的情况下,该行从全市900余户年销售额500万元以上的企业中,认真进行调查筛选,把一批发展前景好、产品有市场、竞争能力强的中小企业作为重点支持对象,与35户中小企业达成贷款意向,涉及贷款额8.2亿元。对这些企业,该行及时进行立项评估,完善贷款投放的各项手续,为贷款的顺利投放做好扎实工作。目前,该行贷款已发放到企业15户,贷款金额5.5亿元;已审批待发放7户,融资金额1.6亿元,其他企业贷款正在完善手续,上报审批。

主动服务 银行围着企业转

长期以来,金融产品与客户需求信息不对称,制约了银企双方的合作,也影响了社会经济的健康发展。为切实解决这一问题,市工行坚持围绕企业转,做活服务大文章。

组建服务团队。市工行及时转变服务理念,从产品宣传做起,抽调分行公司业务部、小企业金融业务中心、结算与现金管理中心、电子银行中心和银行卡业务中心等相关部门骨干

力量组成服务团队,专门负责中小企业金融产品推介工作,定期到市区和各县支行现场介绍工行金融产品,现场演示推介金融产品的功能特点和适用对象,与企业面对面沟通,及时对企业提出的问题答疑解惑,现场为企业办理各项业务,切实满足了客户需求。一年来,该行服务团队在各县市区举办的大型推介会达10多次。

提供个性化服务。针对部分大企业、重点客户,市工行围绕客户需求,制订个性化金融服务方案,为客户提供在各个生产、销售环节所需的金融服务支持。漯阜铁路公司是我市的一家重点企业。工行的服务团队多次上门,为其“量身定做”综合金融服务一揽子方案,包含有如何降低运营成本温馨提醒、让现有资产增值的建议和适合该企业特点的理财计划等等。全方位的服务,让漯阜铁路公司的有关人员非常满意,进而该公司成为市工行的优质客户。

创新产品 助中小企业“突出重围”

周口中小企业占企业总数的90%,但是它们在发展中有诸多“先天不足”,比如,管理不规范、担保和抵押难。针对这些问题,市工行加大创新力度,充分利用上级行出台贸易融资业务新政策机遇,及时推出了与企业定单、采购、加工、存货、销售、收款等各个环节相对应的贸易融资服务产品。目前,市工行适合中小企业使用的信贷产品多达16个,尤其贸易融资降低了贷款门槛,涵盖了中小企业经营过程中的几乎所有环节的资金需求,既有效解决了中小企业贷款缺乏

担保的问题,又切实帮助解决了企业存货周转问题和应收账款回款问题。2009年,该行累计办理贸易融资4.8亿元,其中,累计办理国内贸易融资3.5亿元,办理国际贸易融资1.3亿元;签发信用证1.5亿元,并完成了2个项目近5000万元的上报审批工作。

关注民生 推进城市建设步伐

围绕周口市加快推进城市化建设步伐的要求,市工行抓住国家加快城镇化建设的政策机遇,加强对房地产开发市场的调查研究,积极做好与城市基础设施建设项目对接,大力支持房地产开发项目和基础设施项目。目前,该行储备10个房地产开发项目,省行已审批2个,金额8000万元;上报省行1个3000万元,其他7户正在收集和补充资料。与此同时,市工行还加大对个人贷款的支持力度,以促进个人消费为重点,大力开办个人住房按揭贷款业务,支持开发企业加快资金回笼。2009年,该行发放个人贷款20332万元,居周口同业市场第一位。

重点倾斜 支持社会公益事业

按照市委、市政府“人才兴市”和打造和谐周口的要求,市工行紧紧抓住国家深化教育卫生体制改革的有利机遇,把教育、卫生等公益事业作为下一步重点支持对象,确定重点支持我市10多家医院等融资,并为部分学校提供长期贷款。目前,市工行对我市的11家二甲等级医院正在进行调查了解,并已着手对部分机构的评级授信工作,及时根据客户需求提供金融支持。

消化包袱 为企业减负释压

近年来,由于种种原因,我市一些企业背负沉重负担的不良贷款包袱,以至于他们发展受到很大限制。市工行心系企业,想企业所想,急企业所急。在市委、市政府的关心和帮助下,该行领导带领有关部门,多次积极向有关部门协调,坚持大小并举,加大不良贷款处置力度。去年,全行共累计清收处置法人客户7户,清收处置不良贷款5000多万元,一批企业的经营包袱得到有效化解,为快速发展营造了宽松的环境,赢得了企业的真心称赞。

工行提供的全方位、多层次、综合化的金融一站式服务,“贴心”又“贴心”,为周口企业快速发展壮大开辟了绿色金融服务通道和服务平台。

今年的市委经济工作会议指出,2009年,周口经济社会发展取得了令人瞩目的成绩,喜事多多,亮点频频,金融生态环境得到明显改善。优异成绩的背后,蕴含着市工行全力支持地方经济发展所付出的艰辛。

大服务 大跨越 大变化

——中国工商银行周口分行用服务打造核心竞争力

城市高空,中国工商银行的大型翻版广告变化无穷,幻化出生活的多彩。

夜幕降临,无数个“ICBC”标识牌闪着光芒,照亮天幕,城市增添了时代气息。

乡下的农民,走近工行ATM机,在大堂经理的指导下,亲身体验了现代金融的便利。

做小生意的老人,来到工行营业大厅,拿出一沓褶皱巴巴的钞票,交给热情的工作人员存上。

当一家企业的财务人员正为融资理财犯愁时,几名理财专家登门指导,这是工行特意组织的服务团队。

华灯初上,市民搬起凳子前来观看工行放映的电影,这是工行为活跃市民业余文化生活做的“分内事”。

.....

不少老客户走进工行充满时代气息的理财中心、营业大厅,由衷地感叹:工行真是大变样了!为此,不少人又成为工行的新客户。

所有这些,都是缘于服务;所有这些,都是为了更好地服务。

让我们回过头来细看中国工商银行周口分行(简称市工行,下同)一年来的“服务”脚步。

强化服务意识

大目标,才有大追求。2009年,市工行提出了“同业第一、系统进位”的目标。

大目标,就要大气魄。市工行人又果断地提出用敢于超越自我、敢于超越系统先进、敢于超越竞争对手的“三超”精神,实现宏伟蓝图。

大目标,就要大服务。提出大目标,也是自我加压。尽管市工行经营发展中还存在着不少客观的困难,但工行人敢于直面挑战。该行党委书记、行长梁光德与班子成员一起,反复讨论,分析自身优势,决心抓住机遇,迎难而上。他们从自身做起,要求全行上下要深刻认识提升服务价值的重要性和紧迫性,增强改进服务的主动性和积极性,以解决老大难问题为突破口,转变服务理念,加快服务转型,培育服务文化,推动服务创新,全面提升服务品质、服务效率和服务形象,提高人均、网均效益,增强全行可持续发展能力。

构建大服务格局

在激烈的市场竞争中,市工行构建了以客户为中心的服务价值链。在这个链条中,领导为员工服务,上级为下级服务,二线为一线服务,中后台为前台服务,全行为客户服务。市工行领导分赴各营业网点,不定期地深入基层,了解业务发展状况,帮助解决发展中存在的困难和问题,督促和指导各支行、直属分理处明确方向,完善措施,狠抓落实,有力促进了各项业务。该行党委书记、行长梁光德率先垂范,身体力行,全年大多数时间深入基层,到企业、研究市场,营销客户,力促服务大提升。

各支行、部、直属分理处结合实际制订方案,实施服务改善与服务创新工程,重点围绕服务内涵、服务方式改进,通过加快推进服务渠道、产品创新、流程再造,提升网点服务效率,提升服务供给能力,提升服务和支撑经济发展水平,形成改善服务的合力与动力。

创新服务模式

上门服务。以前的银行是“以我为主”,现在是以“客户为主”。市工行及时转变服务理念,从自身做起,抽调分行公司业务部、公司业务营销中心、小企业金融业务中心、结算与现金管理中心、电子银行中心和银行卡业务中心等相关部门骨干力量组成服务团队,采取进单位、进社区、进商场、进学校等方

式,全年开展了90余次新产品推介活动,开展了电影与产品进机关、进企业、进高档社区营销活动50余次,组织多个营销部门,与各县市区工业局等部门联合,举办了10余场次中小企业融资产品推介会,与客户面对面沟通,全面了解客户需求,为客户“量身定做”综合化服务方案,受到了各级政府和企业客户的好评。

行长“坐堂”。创新服务,各支行领导是第一责任人。市工行下属的10多个支行的正副行长,除带头深入客户、研究市场外,他们还都有一个雷打不动的任务——坐堂。各支行正、副行长每天都会有1人在营业厅办公和接待客户。他们通过亲身考察,了解客户需求,征求客户意见,有效推动和改进服务工作。行长“坐堂”成为市工行服务中的一大特色。

明察暗访。在工行营业厅,每一位工作人员时时刻刻接受来自三方面的“监督”。首先是来自客户方面的,其次是经常进行的内部检查。除此之外,市工行创新监督检查的新渠道,他们与外地地兄弟行联合,每月进行一次服务工作的相互暗查,有效地发现问题,解决问题,促进了服务质量的提高。

服务考核。市工行把每名员工的服务质量纳入到综合经营绩效考核,与绩效工资、绩效工资高度挂钩,严格奖惩,激发了全行改进服务的积极性和主动性。

主题宣传。市工行在全体员工中深入开展了“树立现代金融服务理念,打造一流金融服务品牌”主题教育,“满意在工行”主题宣传和“为工行添彩、为国庆献礼”服务大提升活动,组织人员深入机关、企业和社区举办“理财服务体验”、“电子产品体验”、“自助业务体验”等活动,取得了好的成效,增强了员工的服务意识,规范了服务行为,提升了社会形象,促进了全行服务工作的开展。

增强服务能力

加大营业网点的装修改造力度。市工行的营业网点曾经形象有些“落伍”,有的位置不佳,有的设施落后。这些硬件的“先天不足”,严重影响了工行的服务质量,拖累了工行的形象。市工行投入巨资,加快营业网点升级改造步伐,2009年投入资金近2000万元,对14个营业网点进行了高起点、高标准升级改造,为客户提供了功能齐全、安全舒适、温馨方便的服务场所。

自助银行、电子银行是现代金融的标志。市工行加大自助设施投放和电子银行推介力度,去年新增自助设备23台,自助设备总量达到65台。与此同时,该行加强电子银行建设,完善优化网上银行、手机银行、电话银行和信用卡等现代化结算服务功能,为客户提供24小时不间断资金结算服务,全年新增电子银行客户20万户,总量达到41万户。该行离柜业务占比58%,较上年提高了15个百分点。

坚持在服务中创造客户价值。为确保客户财富的保值增值,市工行组建了理财服务团队,依据不同客户资金周转的特点和风险承受能力,为客户提供了基金、保险、企业年金和黄金等多种理财产品,实现了从单一产品推介服务向为客户创造价值、提供避险增值服务上的转变。

从细节入手改进服务。市工行强化营业网点服务管理,细化到营业网点每一个角落,每一个环节,甚至包括网点空中的味道。如儿时打扫卫生、物品怎

样摆放等都有明确规定。老年客户来了怎么办、客户多了怎么办、下雨下雪怎么办等等,类似的服务细节有上百项。周到细致的服务打造了工商银行的“可信赖”的形象。不少工行的老客户走进充满时代气息的理财中心、营业大厅,由衷地感叹:工行真是大变样了!

在服务的诸要素里,人的因素永远是第一位的。工行建立了按照公开、公平、竞争、择优的原则,选拔了184名客户经理;加强了对客户经理的培训和考核,先后组织104人参加了总行、省行举办的客户经理培训班,组织参加国家理财师资格考试,先后有20人获取国家金融理财师资格。该行按照业务柜员、理财经理、客户经理、大堂经理、网点负责人5个类型配置客服人员,将业务体制改革中释放的人力资源向客户经理和一线岗位倾斜。同时,市工行成立产品售后服务团队,专职负责客户的回访,帮助客户解决金融产品使用中存在的问题,了解客户需求,征求客户意见,研究改进服务的具体办法。对于重点客户,该行还派驻客户经理。客户经理时时为客户提供“一对一”服务,已成为工行的一道靓丽的风景线。

多方推介服务

围绕提升形象、扩大影响,工行加大了品牌的宣传推介力度,打造了具有竞争力的品牌形象。去年,市工行加强与新闻媒体的合作,常年在当地主流媒体开辟专栏,全方位宣传推介各项新产品、新业务和工行履行社会责任取得的成效和做法,收到了良好效果。该行加大户外广告宣传力度,投入巨资在市区中心地带设立大型户外广告,推介产品,推广服务品牌,有效地增强了工商银行品牌影响力,提升了客户满意度和社会认知度。去年,在周口市消费者协会举行的优质服务单位评比活动中,市工行获得优质服务单位荣誉称号。

“您身边的银行,可信赖的银行”是工商银行广为人知的承诺。为了这个庄严的承诺,去年以来,市工行全方位地加强和改进服务工作。工行卓有成效的服务,赢得了客户的信赖。2009年,全行各项业务获得历史性的超越。新增手机银行、灵通卡、基金定投开户、ATM单机日均交易量、法人理财客户均居全省系统第一位;电子银行客户、电子银行交易额、信用卡新增、信用卡存量、对公账户新增和存量、销售个人理财产品及法人理财产品均居同业市场第一位。

服务,是工行永恒的追求。2007年,工行推出“优质服务



工行在周口市率先成立了小企业金融业务中心。



工行十分注重自身队伍建设,提升服务能力。图为营业网点每天的晨会。

本版撰稿 郝怀峰 闫云霞 王锦春
摄影 陆永红