

在振兴周口经济中奋力先行

——工行周口分行服务地方发展纪实

好在提升

今年1月12日,中国工商银行河南省分行党委书记、行长刘卫星来周口调研。中共周口市委书记毛超峰、市长徐光亲切会见刘卫星行长一行。双方在会谈中,对工行周口分行一年来的工作给予了充分肯定和高度评价。市委书记毛超峰说,工商银行长期以来围绕周口发展大局,落实金融政策,畅通融资渠道,主动与周口市优势产业、重点项目搞好对接支持,为促进周口经济社会发展做出了积极贡献。刘卫星行长在会谈中特别提到,工商银行在周口的发

展态势良好、业绩显著,在全省工商银行系统的贡献度不断提高。2010年的周口工行,成绩斐然,局面喜人。这种局面又是在2009年已经取得较好成绩基础上“更上一层楼”,更显得来之不易。2011年1月12日,工商银行河南省分行党委书记、行长刘卫星来周调研时,对工行周口分行所取得的大好局面用“好在提升”给予充分肯定:综合贡献有了新的提升,竞争能力在提升,运行品质在提升,队伍素质有了新提升,服务形象有了新提升,经营效率得到进一步提升。

工行周口分行党委书记、行长梁光德把“好在提升”首功归结于周口工行全行上下表现出的一种敢于亮剑的气势,一种知难而上的劲头,一种追求卓越的精神。正是这些最宝贵的资源,工行周口分行能够自我加压,迎难而上,不畏强手,顽强竞争,敢于担当,勇于超越。正是这些最宝贵的资源,工行周口分行能够全面贯彻“实施提升工程、构建优秀分行”战略部署,能够全面推进“服务价值年”工作进程。正是这些最宝贵的资源,工行周口分行各项业务得到了持续、快速、健康发展,多项业务实现了系统进位、同业领先。

倾力支持地方经济发展

2010年,工行周口分行勇当支持周口经济社会发展的“主力军”、“先行官”,唱响“主旋律”,认真贯彻落实中央宏观经济政策和适度宽松的货币政策要求,综合运用融资、理财、结算



工行河南省分行党委书记、行长刘卫星(中)在工行周口分行党委书记、行长梁光德(左)陪同下,深入工行一线营业网点调研并指导工作。

等金融工具,全力服务支持地方经济社会的发展。

2010年,工行周口分行累计办理各类贷款及各类融资24.96亿元,其中发放各类公司贷款12.06亿元,发放个人贷款4.8亿元,办理银行承兑1.7亿元,签发国内信用证4亿元,办理票据融资2.4亿元,为支持地方社会经济发展做出了应有的贡献,多项业务位居系统先进、同业领先。

全面实现信贷业务复牌

全面实现信贷业务复牌,获取贷款经营授权,是2010年工行周口分行服务地方经济的重大突破、最大亮点。

由于历史的原因,几年前,周口金融生态环境恶化,形势严峻,多家金融机构的综合信贷业务被上级停牌,多种信贷业务在周口无法办理,个别能做的信贷业务也必须报送总、省行审批。面对这一严峻的现实,企业有怨言,银行

也为难,政府更着急。

工行周口分行急地方经济发展之所急,主动想办法,不等不靠,积极营造条件。分行党委领导班子利用各种形式和机会,积极向上级部门汇报周口市、市政府在促进经济发展、优化金融生态环境取得的成绩。党委书记、行长梁光德不惧风险,敢于担当,与上级签订了信贷业务责任复牌的责任状,保证在大幅压降原有不良贷款的前提下,确保新增贷款质量。

工行大量扎实的有效的,最终取得了上级部门的理解和支持。上级部门在近八个月的时间内,连续下发11个批复文件,对工行周口分行的所有停牌机构和停牌信贷业务予以复牌。

信贷业务复牌来之不易,工行周口分行是2010年全国工行系统中被工总行批复综合信贷业务复牌的9家二级分行之一。

着力打造工行贷款品牌

客户在哪里,银行就要跟到哪里,工行周口

分行响亮地提出这样的理念。一个企业还没有投产,工人已经为它做好融资计划。一个县的产业集聚区有几家企业,每个企业产品的市场定位,每个企业的大门朝向,法人代表、财务人员的联系方式……这些看似与银行无关的常识,工人却了然于心。

工行树立大营销的理念。为满足不同客户的金融需求,提高服务的质量和效率,工行周口分行在周口金融系统中首家成立了小企业金融业务中心,先后组建了个人贷款营销中心和票据业务中心,明确了各专营机构的职责和营销目标,并在人员紧张的情况下,公开选拔了一批素质良好、业务过硬、经验丰富的员工充实到信贷营销部门,充实到营销一线。

加大培训力度,提升客户经理服务能力和服务水平。工行多次召开会议进行业务培训,讲授贷款业务知识,讲授营销技能,讲授服务礼仪,全方位提高了客户经理的素质,增强了服务的水平和能力。

建立推动贷款营销的奖惩机制。为加大贷款营销工作力度,工行周口分行建立了激励机制,把贷款营销作为一项中心工作考核,在有限的费用资源中专门拿出一部分,加大对信贷投放的支持倾斜力度。

离开舒适的办公室,奔波在到企业的路上,这是工行营销团队的常态。工行组建专职的营销团队,对企业实行“一对一”的服务,各支行指定一名副行长具体负责个人贷款和中

小企业信贷业务营销工作。

工行周口分行领导班子成员身先士卒,带头营销。分行党委书记、行长梁光德在随同市委、市政府领导调研时或到支行期间,先后到过全市200多家企业进行实地走访,了解企业生产经营情况,调查企业的资金需求。酷暑时节的中午,他利用午休时间到企业车间看生产销售情况,让企业的经营者大为感动。据记者了解,周口经济技术开发区内的一些企业,他一年来就去过多次。工行周口分行其他领导班子成员和部门经理在支行调研、检查、督导工作期间,也多次深入企业。

各级领导的带头亲为,加快了工行营销从“坐商”到“行商”的转变。

持续加大信贷资金投入力度

对接重点项目。工行周口分行紧紧抓住市委、市政府确定项目推进年的机遇,大力营销周口市“双十五”项目,积极与市发改委、市工信局、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。工行对符合国家产业政策、上级信贷政策的项目纳入重点支持范围。经过积极努力,工行已与几个重点项目达成了合作意向,拟融资额超过12亿元。

2010年10月,周口市被河南省命名为“鞋业出口基地”。工行周口分行及各支行及时与各县市区党委、政府汇报,与当地商务局多沟通,及时了解招商引资情况,及时跟进营销服务。针对市、县招商引资的状况,工行多渠道搜集企业信息,建立了企业资料库,每个季度更新一次企业资料库名单。

对接企业客户。工行在市区和县域多次通过召开银企洽谈会、业务推介会和客户联谊会,面对面了解企业的资金需求,介绍工商银行的贷款品种,让企业熟悉银行,同时让银行了解企业,根据企业的实际需求,为企业制订融资方案,缓解了企业的资金压力,为企业的进一步发展提供了资金支持,有力地支持了企业的发展。

抓住国家加快城镇化建设的政策机遇,积极做好与城市基础设施建设项目对接,对漯阜铁路等重大交通设施改造给予强有力的金融支持。

按照市委、市政府“人才兴市”和打造和谐周口的要求,工行周口分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

等公益行业作为重点支持对象,为我市多家医院等融资,并为部分学校提供长期贷款。去年,工行为我市某大型医院提供了2000万元贷款,购买医疗设备,有效地提高了全市人民的医疗水平。

全力服务支持中小企业

针对中小企业资金需求的特点和实际困难,工行在周口金融系统中率先成立小企业专门服务机构后,在各支行也设立了相应的专门服务机构。工行大力培训服务中小企业的专门人员,并采取以会代训、专题培训、专家到支行指导等多种形式,大幅提高客户经理的服务水平和服务能力。工行周口分行还印制了贷款预约卡、流程说明书等资料,摆放在各营业网点大厅,客户填写融资需求后,由专门的客户经理及时与客户联系,把服务客户的链条不断延伸拓宽。

2010年,在深入分析市场环境和客户群状况的情况下,工行周口分行从全市近千家产值超过500万元的规模以上企业中,认真进行调查筛选,将在县域筛选出的330户中小企业和市委书记毛超峰视察的中心城区67户规模以上企业作为支持重点,建立了中小企业资料库,并把营销目标分解到相关支行。目前,这些企业中有超过90%在工行开户,并享受到了工行的结算、理财与融资服务。

加快业务产品服务创新

创新,是发展之魂。工行周口分行在服务地方经济中用足用活各项政策,加大创新力度,创新产品、创新业务、创新服务。

2010年8月,鹿邑新成立的一家皮革企业,



工行周口分行党委书记、行长梁光德到企业调研,了解企业需求。

需要融资,按常规又不具备银行贷款条件。工行周口分行了解到该企业有一笔订单,便以此为担保,办理保理业务。两个月后,工行就为企业发放了3000万元的贷款,成为这家企业获得的首家银行贷款,解决了企业的燃眉之急。

2010年10月,郸城一家企业以企业客户的名义到工行贷款300万元,时间要求很急。工行客户经理经调查后,建议其以企业法人个人的名义进行融资,在很短的时间内,就为其发放个人经营性贷款。若是按原来的设想,需要近两个月才能完成。

针对中小企业资金需求短、平、快的特点和有效抵押资产不足的实际困难,工行加大创新用新力度,及时推出了对企业采购、加工、存货、销售、收款等各个生产经营环节相对应的贸易融资服务,并降低贷款门槛,创新担保方式,通过将传统贷款业务转化为期限短、灵活性强的贸易融资及各类表外融资,如银行承兑、信用证等。

工行周口分行的创新还体现在服务的每一个环节、每一个过程,在遵循有关规章制度的前提下,尽可能地缩短审批流程,提高服务效率。

举目已觉千山绿,最宜东风马蹄疾。展望2011年,市人大代表、工行周口分行党委书记、行长梁光德充满信心。他表示,按照“实施提升工程、构建优秀分行”发展战略要求,确定的总体思路是:以构建优秀分行为目标,以加快提升竞争发展能力为主线,强力开拓高效市场,着力优化经营结构,加快创新体制机制和工作方法方式,坚持以人为本,强化风险控制,全力推进各项业务跨越式发展,确保“十二五”经营发展规划强势开局,走在系统和同业的前列,为周口社会经济发展再立新功。

本报撰稿摄影 朱良云 闫云霞 王锦泰

服务赢得好口碑

——工行周口分行“服务价值年”活动纪实

建设“周口最受尊重、最受喜爱、客户满意度最高和客户首选的魅力银行、和谐银行”是工行周口分行服务工作的总体目标。为了实现这个目标,2010年,工行周口分行从战略高度启动了“服务价值年”活动,力促全行上下进一步强化服务意识,转变服务理念,创新服务手段,全力打造周口区域一流的金融服务品牌。

优化服务渠道

走进工行改造后的服务大厅时,会让人眼前一亮,透出一股人文气息。营业大厅设置有贵宾专属服务区、低柜结算区、现金区、客户休息区、电子银行自助区、ATM自助服务区、贵宾理财室、金融产品演示区和“理财沙龙”等区域,有效满足了客户不同层次的服务需求。在服务环境上,营业大厅有专人负责保洁,室内外环境卫生整洁。

2010年,工行周口分行升级改造了6家营业网点,新增ATM自助设备24台。截至去年末,全行32个营业网点已升级改造29个,网点升级改造率超过90%,居全省工行系统第一位,同时为每个营业网点配备了客户经理。工行周口分行依托营业网点、客户经理、电子银行、自助设备四大服务渠道,为满足客户金融需求打造一个良好的系统平台,为客户提供了功能齐全、安全舒适的24小时不间断的服务。

具有时代潮流和人性化的工行营业网点正扮靓着周口大地。

创新服务手段

走进工行的各个营业网点,给你印象最深

的除了优雅的环境,还有温馨的微笑。如果你细心观察会发现,工行员工微笑“内容”相当丰富。面对客户何时微笑最好,什么样的笑容最温馨,什么样微笑最发自内心。微笑,成为工行贴心服务的一张名片。

去年以来,工行周口分行相继出台了一系列措施,提升服务软环境。他们出台了服务规章制度,成立了服务管理团队,学先进、找差距、定措施、促提高。改造后的工行各个服务网点,大厅最显著位置都放有客户意见簿,这个意见簿绝不是摆设。工行周口分行明确规定,各支行行长、各营业网点负责人为客户投诉处理的第一责任人,全面落实支行正副行长、直属网点负责人营业网点“坐堂制”,在各营业网点开通了行长服务热线,及时解决服务中出现的问

增加文化内涵

工行周口分行注重用文化提升影响力、辐射力和竞争力。升级改造后的工行网点,既是投资理财的最佳场所,也是文化的乐园。理财与文化,在工行的营业网点里巧妙地融合在一起。去年以来,工行周口分行先后在其贵宾理财中心举办了周口市迎新年书画名家笔会、书法摄影美术作品展等活动,诚邀社会各界知名人士参加,尽显工行风采。设置的图书角里,客户能利用闲暇时间感受知识的力量。设置的

健康角里,能让客户获得人生的美好体验。浓厚的文化氛围,别有风味,在宣扬民族文化的同时,传播了工行文化体系和网点文化特色。

丰富理财产品

随着金融新产品层出不穷。工行员工主动想到如何让客户及时受益。他们定期为客户提供举办尊贵特色服务活动,灵活运用理财、基金、保险等产品,实现客户资产的增值避险。

引领居民理财新潮流。在通过柜面为客户提供传统资金结算服务的同时,工行还不断完善优化网上银行、手机银行、电话银行和信用卡等现代化结算服务功能,先后在周口首家推出了住房公积金联名卡、亚运联名卡、杨澜名人卡和“商友卡”等特色产品,为客户提供了24小时不间断资金结算服务。

丰富投资理财产品。为满足企业居民投资理财需求,依据不同客户资金周转的特点和风险承受能力,工行为客户提供了基金、保险、企业年金、黄金和白银等多种理财产品,增加企业的效益和居民的财产性收入。2010年,工行代理基金13.65亿元,销售个人理财产品22.8亿元;办理对公理财产品销售188亿元,销售黄金近100公斤。

2010年,工行周口分行通过实施“服务价值年”活动,不断加强渠道建设、改进服务手段和丰富服务内涵等多项措施,为周口社会各界提供了方便、快捷和增值的金融服务。



营销人员为农民工送去温馨的理财提醒



工行人员为淮阳安岭实验小学的16名孤儿送去书包等。

2010·工行·责任

- 邀请50多书画名家参加2010迎新春笔会。
- 举办全市百家企业联谊会。
- 举办黄金报告会、企业年金推介会。
- 参加“3·15”宣传活动、创建刷卡无障碍示范营业区活动。
- 举办中国银行业公众教育日活动。
- 连续三年为踏入军营新兵送书籍。
- 举办“银杏之春”周口市2010年春节联欢晚会。
- 独家冠名“工行杯”市直运动会。
- 举办“欢乐中原 和谐周口”专场文艺晚会。
- 参与组织豫皖跨区域反洗钱大型联合宣传。
- 全体员工参与扶贫救助“一日捐”活动。
- 2011举办迎新春大戏谢客户活动。

2010·工行·荣誉

- 党委书记、行长梁光德被河南省政府授予“五一劳动奖章”。
- 参加“中原清风杯”廉洁从政法规制度知识竞赛中获得“中原清风杯”奖项。
- 被市委、市政府授予2009年度服务周口科学发展先进单位。
- 被省政府纠风办、工行河南省分行授予群众满意基层站所评创先进单位。
- 荣获2010年“欢乐中原 和谐周口”广场文化活动优秀组织奖。
- 被市消协授予2010年度消费者信得过单位、优质服务单位。
- 被河南省人力资源和社会保障厅、河南省公安厅、河南银监局授予河南省金融安全保卫工作先进单位。
- 工商银行总行授予工行世博与亚运金融服务先进集体,全省仅此两家。
- 工行东城支行团支部荣获2010年度总行优秀团支部荣誉称号。

热烈祝贺周口市二届人大六次会议、市政协二届五次会议胜利召开!