

工行焦作分行
开展客服经理业务培训

本报讯（记者孙阎河）为进一步加强网点客服经理管理，提升网点客户服务水平和竞争能力，日前，工行焦作分行利用班后时间，客服经理业务培训。

培训中，授课老师先围绕远程授权业务审核，详细讲解了总行版的《远程授权指引》，并总结归纳了常见错误类型，重申了总行审核标准和网点操作流程规范，并全面详细介绍了对客服经理在业务集中处

理流程、网点基本操作等方面的要求。随后，根据单位结算账户风险管控相关知识，重点对人民币单位银行结算账户的异常交易风险点进行了细致讲解。

培训结束后，客服经理纷纷表示，这次的授课，让大家的业务知识得到了全面提升，业务能力得到了全面巩固。下一步，要继续学习新的业务知识，更快、更好的为客户办理各项业务，不断提升客户满意度。

工行焦作分行
举行青年员工岗位技能比赛

本报讯（记者孙阎河）为进一步提升青年员工的岗位技能水平，营造比学赶超、争先创优的良好氛围，日前，工行焦作分行举行2023年青年员工岗位技能比赛。

长期以来，工行焦作分行一直高度重视青年人才队伍建设，每年都召开青年员工座谈会，在全行组织开展常态化学习和教育培训。同时，该分行高度重视各类岗位技能比赛，将其作为检验青年员工业务技能、展现青年员工精神风貌的一个平台，将其作为选拔技术能手、发掘优秀人才的一次练兵；将其作为深入贯彻精品分行发展理念、全面提升金融服务水平的一项重要举措。

整个比赛过程紧张有序，参赛选手纷纷拿出看家本领，雷厉风行的点钞速度、手指如飞的字码录入、驾轻就熟的双手配合，充分展示了工行青年员工娴熟的业务技巧和奋发向上的精神风貌。经过2个小时的激烈角逐，在公平公正公开的评比中，评委选出了获奖选手。该分行领导为获奖选手、支行颁发了荣誉证书，并赞扬这次比赛赛出了凝聚力、赛出了战斗力，同时还在全行形成了以赛促学、以学强赛的良好局面。

广大青年员工在赛后纷纷表示，通过本次岗位技能大赛，不仅提高了自身的各项业务技能、增加了相互之间的业务交流，还锻炼了临场不乱的心理素养。今后，要继续不断在日常业务办理中强化学习，以更好的状态为广大客户提供优质服务。

工行焦作环城东路支行
成功为企业发放普惠贷款234万元

本报讯（记者孙阎河）近段时间以来，工行焦作环城东路支行认真落实上级行关于支持实体经济、服务小微企业发展的工作要求，不断加快推动普惠金融贷款业务发展。日前，该支行又成功为辖内一小微企业发放普惠贷款234万元，为地方民生工程建设提供了强有力的资金支持。

服务所折服，选择与该支行进行深度合作。在信贷业务办理过程中，客户经理更是加班加点收集材料、快速发起业务流程，仅用一天时间便成功为企业发放普惠贷款234万元，成功保障了我市民生工程的有效实施，并为双方的后续合作打下了坚实基础。

据了解，前不久，该支行还成功向一家省级“专精特新”、高新技术企业发放普惠贷款500万元。

该支行负责人表示，下一步，将继续把推进普惠金融与服务小微企业作为重点工作，以优质高效的服务践行工行普惠金融发展要求，以灵活多样的方式开展各项惠企惠民服务，为我市经济高质量发展注入工行力量。

工行焦作解放路支行
举行防抢实战演练

本报讯（记者孙阎河）为进一步增强网点员工的安全防范意识，提高员工对网点营业场所突发事件的应对能力，有效防范各类安全事故的发生，日前，工行焦作解放路支行经过精心准备，圆满举行了一次防抢实战演练。

人员相互配合，有效拖延时间。同时，现金区人员按照演练计划，一方面应对歹徒，一方面及时报警；大堂经理则及时疏散厅内客户，保护群众和自身安全。整个演练过程，参演人员各司其职，有条不紊，事件发生、突发情况处理、疏散人群等一系列环节都能做到紧急衔接、环环相扣，充分体现了该支行的日常培训成效和员工的防抢实战能力。

防抢实战演练是银行网点提升员工面对突发事件应急处置能力、守护客户财产安全的重要举措。为使此次演练达到预期目的，该支行提前对员工进行全方位培训，并制订了详细的演练实施方案，特别是对角色分工、注意事项等反复落实强调。

演练结束后，大家一致表示，此次演练很好验证了应急预案处置流程的可操作性，强化了广大员工的安全生产意识，提升了安全防范能力，为保障今后网点的日常运营和各项业务的安全稳定发展奠定了坚实基础。

演练开始后，在网点出现“歹徒”劫持人质事件后，厅堂工作人员巧妙与歹徒周旋，冷静安抚歹徒情绪，机智与安保

为小微企业减费 给个体商户让利
工行焦作分行减费让利惠民暖心

本报讯（记者孙阎河）为进一步发挥支付业务服务实体经济、增强民生福祉的作用，工行焦作分行严格按照中国人民银行和总行、省分行要求，采取多项措施，切实对小微企业和个体工商户的支付手续费进行降费，让利实体，惠民暖心。据统计，截至2023年3月末，该分行减费让利政策实施以来，已经累计惠及小微企业和个体工商户16046户，其中小微企业10615户，个体工商户5431户，累计降费规模197.83万元。

提高站位，迅速行动。该分行高度重视小微企业和个体工商户支付手续费的减费让利工作，自接到上级行相关通知后，第一时间组织相关部门、各支行负责人召开专题会议，宣讲减费让利

工作的重要性，并明确主体责任，层层压实传导。同时，在辖内网点开展培训与宣传工作，通过线上线下培训、晨会讲堂、业务知识测试等多种形式，全面解读降费政策，逐条讲解优惠项目、优惠价格、优惠对象、优惠时间等，确保辖属员工基本知识应知应会，能够准确回应小微企业及个体商户的询问，并努力做好相关咨询应答及业务办理，坚决把减费让利政策执行到位。

立足阵地，广泛宣传。为了把工行的减费让利政策宣传到每一家个体工商户和小微企业，该分行按照总行下发的最新收费标准，统一印制最新版《服务价目表》下发各网点，在网点显著位置张贴《关于调整小微企业和个

体工商户支付手续费收费标准的通告》，利用网点LED屏、电视屏幕滚动播放减费让利政策，并通过发放宣传海报、折页和悬挂宣传横幅等方式，扩大宣传效果。同时，该分行充分发挥网点宣传主阵地作用，对来网点办理业务或咨询的小微企业主、个体工商户现场宣讲工行的相关降费措施，并通过厅堂微沙龙，集中解答群众疑问。为了强化宣传效果，该分行还通过短信外呼，“点对点”将降费措施精准推送给小微企业法人代表和财务负责人，并动员青年员工制作小视频等，在微信朋友圈转发减费让利图文信息。

开展外拓，送“惠”上门。为进一步提升客户知晓度、参与度，该分行积极开展送“惠”上

门活动，各支行充分利用客户经理走访企业、上门办理业务的契机，向企业人员发放宣传手册，宣讲降费政策。同时，主动对接小微企业及个体商户，开展面对面宣传，把工行的惠民、利民举措真正送到每个商家和企业手中。特别是针对辖内重点企业、各支行组织专业团队上门发放宣传资料、开展政策宣讲，并帮助企业解决遇到的实际困难。截至目前，该分行共进企业、进园区开展实地宣讲368次，通过短信外呼用户1万余户，制作宣传美篇27篇，在地方权威主流媒体《焦作日报》刊登宣传稿件1篇。

提升效率，强化服务。面对体量庞大的小微企业和个体工商户，该分行在不断扩大宣传的同时，不断强化优质服务内涵，

做到减费不减服务、让利不降质量。在账户服务流程优化方面，该分行借助各类智能场景服务软件，实现开户高效处理，一次性完成对公账户开立、结算产品领取等多项服务，使服务效率全面提升。在“金融+非金融”融合方面，该分行为广大小微企业和个体工商户提供人事管理、财务运营、薪酬缴税等一揽子综合服务，丰富金融服务内涵，降低了企业经营成本。

下一步，该分行将继续以国有大行的责任担当，从支持地方实体经济大局出发，积极响应监管部门相关倡议，深入贯彻落实关于减费让利的各项工作部署，不断加强减费让利政策宣传，扎实走好人民金融发展之路，为助力稳住地方经济大盘贡献工行力量。

工行焦作分行
获评人行征信评级考核A类行

本报讯（记者孙阎河）日前，工行焦作分行被评为人行征信评级考核A类行。

征信评级工作是中国人民银行征信管理工作重点之一，是对各金融机构贯彻落实征信综合管理政策执行情况的全面测评。为了做好测评工作，该分行一方面加强与上级分行和人行郑州中心支行的沟通联系，做好各项指标的自评工作；另一方面，加班加点，按录入模块要求提供充分证明材料，重点从征信业务内控机制、人员与用户管理、征信业务合规操作、信息安全与技术保障、落实征信管理工作要求等方面，提供充分的自评理由说明及相关电子版证明材料。最终，该分行取得了95分的优异成绩，较上一年测评提升1分。

该分行相关负责人指出，工行焦作分行以此次征信评级工作为契机，深入细致开展征信合规自查自纠工作，并严格落实日核查机制，全面加强征信合规与信息安全管理，规范制度流程。同时，梳理排查征信应用系统用户，持续做好特别关注客户信息系统的运用；主动配合监管机构，扩大征信信用信息的宣传面，并积极主动做好每一次调研报送工作。特别是在测评工作中，更是从征信业务的内控机制、用户管理、合规操作、征信管理等方面，逐项逐条开展梳理和自查评级，进一步完善内控制度，提高征信合规管理工作水平，扎实推进了自评工作顺利完成。

下一步，该分行将再接再厉，继续做好征信业务管理工作，完善征信业务内控机制，增强各征信用户的风险意识，提升业务水平，为促进贷款业务的安全快速发展保驾护航。

工行焦作分行
举行消防应急疏散演练

本报讯（记者孙阎河）为进一步普及消防知识，熟练掌握逃生要领和突发火灾预案内容，按照总行、省分行安全管理工作要求，日前，工行焦作分行举行消防应急疏散演练。

演练前夕，该分行邀请河南省消防协会教官，从火灾教训、器材使用、应急逃生等几个方面进行了讲解。

为了组织好此次演练，该分行专门设立演习指挥部，参演部门由分行运行管理部、办公室、档案中心、消防控制室等部室人员组成。同时，为了增加实战场景，达到实战效果，演练中通过现场触发办公楼火灾报警系统、启动全楼紧急报警装置，让员工身临其境、实景体验。参与演练的部门和人员积极配合、分楼层操作，员工沉着冷静、熟练应对，圆满完成了此次演练。

演练结束后，指挥部对演练进行了总结和点评，认为此次演练检验了员工的应对突发事件能力，使演练做到了组织到位、预案到位、处置到位。

薪火相传 永不灭

——工行焦作分行老青两代员工传承“工行精神”走笔

员工都主动报名，积极交流。特别当听到老一代工人曾经经历的上世纪60年代初的困难时期，工行人以树叶、野豆充饥，仍坚持工作的事迹，很多青年员工都流下了热泪，并纷纷表示，一定要珍惜今天的美好生活，珍惜今天的工作条件，珍惜工行现在取得的发展成就，努力工作，刻苦学习，为工行的美好明天奉献青春力量。

奉献爱心感染人

为了能够以身施教，培养青年员工的无私奉献精神，树立工行员工勇于担当的社会形象。长期以来，该分行离退休中心组织老同志与青年员工在儿童节、重阳节等节假日，走进学校、走进敬老院，共同把工行人的爱心奉献给社会。

去年，该分行老青两代员工联合开展了“大手拉小手，让爱一起走”活动，大家一起走进市特殊教育学校，陪孩子做游戏、给孩子讲故事，丰富多彩的游戏让孩子笑声不断，雷锋、刘思乐的故事让孩子充满向往。在“你我志愿心 传递敬老情”活动中，老青两代员工又来到孟州市敬老

院，为老年人洗衣服、剪指甲、读报纸，并送上节日礼物和祝福。活动结束后，青年员工纷纷表示，这些活动让他们体会到了奉献的快乐，体会到了做一名工行员工的骄傲。

红色精神浸润人

为弘扬老一辈工人的优良传统，该分行离退休中心支部与分行团委结合，利用各种机会赓续红色血脉、传承红色精神。为纪念红军长征胜利，使长征精神更加浸润人心，该分行组织80名离退休老同志和团员青年，开展了以“追寻红色印记 弘扬长征精神”为主题的老青携手重走长征路活动。活动中，组织者在我市北部山区模拟设置“长征”路线和历史场景，参加活动的离退休老同志和团员青年分别被编为“红一、二、四方面军和红二十五军”，并设立了“行军首长”和旗手，在行进中重温长征历史事件、讲解长征历史知识、体验长征艰难历程，老青两代员工相互扶持、相互鼓励，让长征精神代代相传。

植树造林净化人

今年植树节前夕，在我市北部太行山区的绿化队伍中，有一支由老同志和青年员工组成的队伍特别引人注目，他们就是来自工行焦作分行的老青两代员工植树队。每年春季，该分行都会组织老青两代员工开展“植树造林 绿化祖国”活动。

活动中，他们面对荒山不退缩，纷纷抄起铁锹、镐头、钉耙和树苗冲向“战场”，一个个忙得不亦乐乎。不一会儿，大家累得气喘吁吁、汗流浃背，但是他们相互鼓劲、相互打趣、相互比赛。慢慢地，一棵棵青葱的树苗“站”在了大家面前。一位青年员工感慨地说：“一番劳作下来，原本躁动的心也沉静了，以前很多的烦恼也都烟消云散了。”

一次次潜移默化活动，一次次看似无意的对话，该分行老同志的言行如丝丝春雨，沁润着广大青年员工的心灵，也让他们的精神更加饱满、干劲更加十足。这些青年员工纷纷表示，等退休了，也要把工行精神传承下去。

本报记者 孙阎河

讲好历史教育人

一直以来，特别是开展党史学习教育以来，以老行长王锡庆、赵超俄为代表的老青两代员工多次深入基层一线，向青年员工宣讲党史、行史，讲述焦作工行最初成立的艰辛，随后发展的艰难以及一代又一代工行人为之付出的辛苦和汗水。

老领导讲党史、讲行史活动受到了广大青年员工的热烈响应，每到一处，青年

ICBC
工于至诚
行以致远



获取更多精彩资讯
下载工行客户端