

优质服务下功夫 构建大服务格局

工行焦作分行大力促进个金业务转型发展

工行焦作分行团委 开展扫雪除冰行动

本报讯(记者孙阔河)岁末年初的消费旺季是市场资金最充沛、客户金融需求最旺盛、业务办理量最多的时期,也是检验各家银行服务能力的一个关键节点。为了抓住这一有利时机,掌握全年个人金融板块业务发展主动权,日前,工行焦作分行召开个人金融板块旺季营销工作动员会,动员全行坚定信心、鼓足干劲,着力构建大服务格局,促进个人金融业务转型发展,助力全行金融服务水平再上新台阶。工行焦作分行党委书记、行长徐春柯出席会议并讲话。会议指出,今年前10个月,全行个人金融条线认真贯彻落实“第一个人金融银行”战略和省分行部署要求,攻坚克难、顽强拼搏,贡献度持续提升,经营转型稳步推进,新资金增长创历史新高,个人信贷量质协调发展,个人客户服务基础

稳步夯实,充分发挥了业务发展压舱石、稳定器作用,而这些成绩的取得,更加坚定了全行加快个金业务发展的信心、决心。徐春柯强调,抓住了旺季,就抓住了全年个金业务的主动权。全行上下要把个金业务旺季营销作为实现精品分行建设的关键之战,把过去两年好的做法、好的传统、好的打法以及取得的进步、总结的经验,在今天的旺季营销中持续保持下去,并进一步放大效能。同时,要牢牢把握岁末年初的有利时机,做好新形势下金融工作,始终坚守人民立场,持续秉承“以客户为中心”的服务理念。徐春柯要求,在个金板块旺季营销攻坚战中,全行要以服务为先导,在优质服务上下功夫,着力构建大服务格局,一手抓服务水平提升,一手抓客户投诉治理,

努力做到标本兼治,促进个金业务转型发展。要借助系统工具将合适的产品推送给合适的客户,提升客户粘性和产品渗透率。工行焦作分行各部门要主动作为,加大二线为一线服务的工作力度,对基层在旺季期间遇到的问题,第一时间予以响应和解决,充分发挥条线之间、各项工作之间的协同、互补和支撑作用,放大业务发展的乘数效应。徐春柯强调,全行要狠抓客户的量质并举,坚持拓展新增与维护存量并重,坚持总量扩大与结构优化并重,特别是各支行各层级要开展客户大走访,各级管理人员要加大指导培训和过程管理力度,提升客户经理的线上维护服务能力,并严格落实个人客户经理名单制管理机制,确保队伍数量只增不减。要狠抓联动协同发展,打破专业界线,树立全产品、全客户服务

意识,深化公私联动,对公专业部门要承担起源头项目客户服务和维护的主体责任,以公带私、以私促公,为公私业务良性互动发展形成有效支撑。徐春柯指出,要想在此次个金旺季营销攻坚战中取得实效,全行务必要压实条线、支行各个层级的工作职责,凝聚旺季营销强大合力;要以实干为导向,按考核导向抓好工作,充分调动全员的服务积极性;要狠抓内控合规管理,强化问题整改和案件风险防控。下一步,工行焦作分行将持续深入贯彻党的二十大精神,坚持人民至上,时刻以人民为中心,全心全意为人民服务,坚守“人民金融”底色,深化以客为尊服务理念,构建大服务格局,提升客户体验,促进个金业务转型发展,下足功夫建设人民满意银行。

本报讯(记者孙阔河)连续的低温大雪天气,虽然装点街景,但也给前往工行焦作分行各网点办理业务的客户带来了不便。连日来,该分行团委号召各网点青年员工自发开展扫雪除冰行动,对网门前道路积雪进行清扫,有效保障行人安全,方便客户办理业务。该分行各网点青年员工积极响应号召,顶风雪、挥铁锹,扫积雪、铲冰凌,对网前门口及附近路面进行全面清扫。大家一边冒着严寒挥汗劳动,一边欢歌笑语相互鼓励。有的网点不仅将网前的积雪冻冰全部清理干净,还细心地铺

上垫子,防止客户滑倒;有的网点则将积雪全部清理到路旁的树坑后,再堆上一个大雪人,笑意盈盈地欢迎客户。瑟瑟寒风中,该分行各网点青年员工辛勤劳动的身影犹如一道美丽的风景线。该分行团委相关负责人介绍,此次扫雪除冰行动充分展现了工行青年员工不畏严寒、不畏风雪的精神面貌,积极履行社会责任,彰显国有大行担当。今后,该分行将继续鼓励广大青年员工发扬团结协作、拼搏向上的精神,全心全意为客户着想,用实际行动为寒冬提升“温度”,让客户身暖心更暖。

工行焦作新区支行 为员工送温暖

本报讯(记者孙阔河)近期,气温骤降,为了保障员工有一个健康的体魄,快乐工作,健康生活,工行焦作新区支行开展“为员工送温暖”活动,采购了一批抗病毒类、消炎类、止咳类药品,分别送到网点一线员工手中。多年来,该支行一直将关爱员工放到重要位置,夏日送清凉、冬日送温暖,全力为一线员工的身心健康保驾护航。此次活动,该支行不仅将

急需药品送到员工手中,还将该支行的关心问候带给大家,感谢大家在寒冷的冬季坚守岗位,并叮嘱员工工作好防护,注意保暖,劳逸结合。大家纷纷表示,在流感季能收到这么多药品,关键时刻能将员工放在心上,给予物资上的支持、精神上的鼓励,心里暖洋洋的。下一步,该支行将持续做好员工关爱工作,做好员工服务和保障工作,增强员工幸福感,提升凝聚力和向心力。

工行焦作解放路支行 优化服务环境 提升客户体验

本报讯(记者孙阔河)为深入贯彻落实“以客户为中心”的服务理念,优化网点服务环境,提升客户体验,全面迎接A类网点验收工作,近日,工行焦作解放路支行对厅堂环境进行全面整改,一方面为客户提供更温馨舒适的服务环境,另一方面积极配合A类网点验收工作,全力打造工行品牌形象。如今,前来办理业务的客户纷纷纷纷表示,在解放路支行更温馨、更舒适了。为了确保服务环境整改落到实处,该支行召开全体员工大会,对整改方案进行细化讲解,把责任落实到人。同时,动员全员自查自纠,优化办公区环境。充分发挥先锋模范作用,该支行坚持党建引领,全体党员及支行领导发扬不怕脏、不怕苦的精神,带头开展全面大扫除工作,认真清理办公区域死角,并摆放绿植美化环境。为了建立长效机制,促进员工养成良好工作习惯,该支行

不断强化措施,建立健全环境卫生管理制度,对员工加强环保宣传,要求每个人都自觉维护身边环境。为了让每一位前来办理业务的客户都能感受到服务环境优化带来的愉悦,该支行对网点环境细节逐一排查,从平日客户办理业务的习惯入手,改善厅堂环境,重新布放机具,优化客户体验。特别是针对指示牌、文化墙和公示栏、海报架等设施进行重新设置,确保客户有耳目一新的感觉。另外,为了不影响客户日常业务办理,该支行全体员工把环境整改工作放在下班时间,主动划分各自责任区域,对内、外部环境和部分卫生死角点进行彻底清洁。该支行网点厅堂环境的焕然一新,不仅提升了服务质量和水平,还进一步提高了客户舒适度和满意度。下一步,该支行将再接再厉,不断优化网点服务环境,提升客户体验,为A类网点验收工作凝聚力量。

工行中站支行 开展反诈宣传 守护客户“钱袋子”

本报讯(记者孙阔河)为了增强客户尤其是中老年客户防范各类金融网络诈骗的意识和能力,工行中站支行在厅堂及商圈开展反诈宣传活动,提高群众应对各类诈骗事件能力,增强安全防范意识,熟练掌握应急处置流程,守护好“钱袋子”。活动中,该支行党员带队,通过现场讲解、发放宣传资料、商圈宣传等方式,用通俗易懂的语言以案说法,向广大群众讲解诈骗的类型和危害、电信诈骗的常用手段、诈骗初期的保护方法、正确的报警方法。特别是针对中老年人群,提醒他们不要轻信陌生人,保护好个人信息,并手把手教他们下载国家反诈APP,保护自己的“钱袋子”。此次活动受到网点周边群众的普遍欢迎,大家纷纷表示,专业人士讲解如何防范金融网络诈骗,深入浅出,通俗易懂,受益匪浅。下一步,该支行将加大力度,以多形式、多频次持续开展反诈宣传活动,切实保护客户的切身利益不受侵害。

害、电信诈骗的常用手段、诈骗初期的保护方法、正确的报警方法。特别是针对中老年人群,提醒他们不要轻信陌生人,保护好个人信息,并手把手教他们下载国家反诈APP,保护自己的“钱袋子”。此次活动受到网点周边群众的普遍欢迎,大家纷纷表示,专业人士讲解如何防范金融网络诈骗,深入浅出,通俗易懂,受益匪浅。下一步,该支行将加大力度,以多形式、多频次持续开展反诈宣传活动,切实保护客户的切身利益不受侵害。

ICBC 工于至诚 行以致远 获取更多精彩资讯 下载工行客户端



近日,工行修武支行举行消防知识培训及火场逃生应急演练,增强员工消防安全意识,牢固树立“安全第一 预防为主”的理念。(本栏照片均由工行焦作分行提供)

工行焦作环城东路支行 成功发放1000万元“专精特新”贷

本报讯(记者孙阔河)工行焦作环城东路支行紧跟国家政策导向,坚定不移贯彻金融支持先进制造业高质量发展工作部署,不断加大先进制造业的金融支持力度,为实体经济高质量发展注入“金融活水”。日前,该分行成功为辖内一高新技术企业发放“专精特新”贷1000万元。此次申请贷款的企业为我市一家生产体育用品的企业,在本行业内属于领军企业。近两年,随着业务的不断发展,该企业不断扩大经营规模,大力建设标准化厂房、引进先进生产设备,而这也导致企业生产资金有上千万元的缺口。获悉这一信息后,工行焦作环城东路支行立即行动,上门接洽,充分了解企业融资需求,并结合工行丰富的金融产品体系、强大的科技网络优势以及全方位的优质服务能力,迅速为企业制订了专属“一揽子”金融服务方案,并组成专业营销团队,多次上门征求意见,宣讲工行普惠线上产品随借随还和利率低的优势。最终,该支行的“专精特新”贷产品在多家同业竞争中脱颖而出,得到了企业的高度认可。在业务办理过程中,该支行客户经理加班加点收集资料、连夜上报贷款流程。同时,积极与上级

细微服务暖人心

本报记者 孙阔河 现在,使用硬币的人越来越少,但还是有些特殊需求的客户需要兑换硬币。前不久,在工行焦作分行的一个网点就发生了这样一个暖心的故事,工作人员不仅耐心为客户兑换硬币,还将兑换后的硬币及时兑换给了周边做小生意的客户。虽然同样的硬币在转手之间耽误了不少时间,却同时温暖了两位客户。日前,一位老人拿着一个沉甸甸的纸盒来到工行焦作分行的一个网点,客户经理见状立即上前询问老人需要办理什么业务。老人不好意思地问:“这一盒硬币能换成纸币吗?”客户经理连声说:“没问题,没问题。只是现在我们工作人员有限,可能清点起来要花一些时间,不知道您能不能等?”听到客户经理热情地回答,老人连忙说:“可以,我不着急,工行服务真好!”接下来,客户经理安顿好老人,让其坐下来耐心等待,然后找来工作人员进行清点。经过两个多小时,工作人员将老人带来的1800余枚硬币清点完毕,并帮老人兑换成纸币。拿着兑换的纸币,老人开心地连声道谢。而这个故事还没有到此结束,该支行工作人员看着清点包



近日,工行武陟支行营业室被省分行评为第18届青年文明号。



近日,工行焦作新区世纪大道支行被省分行评为第18届青年文明号。

工行武陟支行 开展“我是党员作表率”活动

本报讯(记者孙阔河)为了强化党建引领,发挥党员先锋模范作用,日前,工行武陟支行积极开展以“热心服务客户、廉洁自律、内控合规”为主的“我是党员作表率”活动。为了让党员在“热心服务客户”上作表率,该支行在营业部、迎宾大道支行设置了党员先锋示范岗,教育和引导基层党员坚持日常维护客户工作,并要求大家不断更新自己的知识储备,在日常工作中坚持多与客户互动,积极了解客户需求,为客户作好资产配置建议,带动全行提升精准营销能力和服务水平。为了让党员在“廉洁自律”上作表率,该支行要求全体党员提高政治站位,认真学习相关文件和视频,增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”,自觉抵制违反中央八项规定精神的行为,以此带动全行工作作风转变。为了让党员在“内控合规”上作表率,该支行通过晨会、中层会、员工大会、警示教育等方式,积极引导全体党员树立正确的职业道德观,认真学习《员工违规行为处理规定及问责》等相关规定章程,举一反三,以案为鉴、以案促学、以案促改,以实际行动促进全行合规文化建设。

工行沁阳支行 加强青年员工廉洁合规教育

本报讯(记者孙阔河)针对青年员工人数占比近半的实际情况,近期,工行沁阳支行加强青年员工廉洁合规教育,帮助青年员工系好职业生涯“第一粒扣子”。为了更好地发挥青年员工作用,该支行以“争做廉洁自律新青年”为合规教育核心,将廉洁警示教育、合规培训作为青年员工进入职场的第一课,通过廉洁合规谈话、签署合规承诺书,让每一位青年员工刚入行就认识到合规操作、廉洁从业的重要性,并提醒青年员工在今后的职业生涯中坚守合规底线,强化纪律规矩意识,知法、守法、敬法,廉洁诚信从业,珍惜职业生涯。同时,该支行为青年员工量身定制“谈心会”,将通报违规违纪案例和监管处罚违规事件作为“开场白”,以案为鉴,以案促改,用身边事教育身边人,强化青年员工廉洁自律意识,形成有力震慑,切实消除风险隐患。该支行一系列廉洁合规教育效果显著,青年员工纷纷表示,要坚守底线,不越红线,把职业生涯“第一粒扣子”系紧、系牢、系好,不辜负组织的信任和培养,为建设精品分行作出贡献。