

# 坚定不移 踔厉奋发 勇毅前行 工行焦作分行全力以赴推动精品分行建设

## 工行焦作分行 提升金融服务质效不停步

本报讯（记者孙阎河）近日，工行焦作分行2024年工作会议召开，会议全面贯彻落实总行和省分行年度工作会议精神，总结2023年工作情况，研判当前面临形势，部署2024年工作任务，动员全行上下踔厉奋发、勇毅前行，坚定不移推动精品分行建设向更高阶段迈进。

会议强调，近年来，工行焦作分行紧紧围绕市委、市政府各项战略部署，站在国有银行践行“国之大者”的高度，不断融入地方经济转型升级、实体经济创新发展、乡村振兴战略实施、服务社会民生之中，积极向实体经济注入“源头活水”，为推动我

市经济高质量发展提供坚强支撑。截至2023年末，各项贷款较年初净增36.77亿元，超额完成市政府年度目标，其中公司贷款净增18.99亿元，在市政府金融系统考评中名列前茅。而这些成绩的取得，离不开市委、市政府和上级监管部门的坚强领导，离不开各级监管部门的指导帮助，离不开全行上下的团结奋斗、拼搏进取。

会议指出，2024年是中华人民共和国成立75周年，是工商银行成立40周年，也是工行焦作分行精品分行建设的攻坚期。当前，外部环境仍然是战略机遇和风险挑战并存，全行上下务必正

确认识当前面临的严峻形势和任务，增强做好全年工作的责任感和紧迫感，竭尽全力、担当作为，坚决按照总行的“48字”工作思路，按照省分行党委紧扣高质量发展 and 竞争力提升的要求，牢牢把握好高质量党建引领高质量发展的主线，坚持服务实体经济和做大业务规模并重、坚持提升竞争能力和优化经营结构并重、坚持做优客户服务和加快转型升级并重、坚持内控案防管理和高水平安全并重、坚持高素质干部队伍和专业化人才队伍并重，深化改革、夯基固本，全力以赴推动精品分行建设向更高阶段迈进。

会议要求，全行上下，要聚焦基层党建、服务实体、对公深耕、增收节支、深化改革、从严治党等2024年各项重点工作，全力以赴抓落实。其中，要强化凝心铸魂，突出高质量党建引领，以讲政治、抓党建统领金融工作；要早投快贷多储，充实完善信贷市场投融资规划，多管齐下，当好服务实体经济的主力军；要不忘服务初心，通过线上线下一体化、无断点的整体协同，把金融服务链条延伸到高品质生活服务，切实提升人民群众满意度；要深耕对公业务，加强网点厅堂服务能力提升，以更加便捷、高效、精准的服务

满足客户需求，提供高质量对公服务能力；要增收节支创效，完善经营创效机制，在调结构、提效益上持续发力，促进经营质效不断提升；要持续深化改革，强化组织推动，靠创新驱动为经营发展赋能；要统筹发展和安全，保持“时时放心不下”的责任感，筑牢风险防控根基，以高水平安全保障高质量发展。

会议强调，全行上下要始终以高度负责的主人翁精神和舍我其谁的奋勇争先姿态，坚定信心、保持定力，同心同德、埋头苦干，奋力谱写精品分行建设更加出彩的新篇章。

本报讯（记者孙阎河）2023年，工行焦作分行积极履行国有大行责任担当，不断提升金融服务质效，并取得优异成绩。2024年，该分行将继续围绕市委、市政府战略导向和决策部署，充分发挥国有银行的政治性、人民性、专业性，进一步聚焦市委、市政府中心工作，加大服务实体经济力度，持续做好金融支持稳增长工作，在助力稳经济大盘、稳市场主体、稳就业保民生中扛起更多责任、展现更大作为。

下一步，该分行将继续聚焦发展重点，做实信贷规划，重点围绕我市“一城一都一基地”建设战略、“山水富城文武福地”发展定位，结合中、小型客户和小微客群制订发展规划，不断提升服务实体经济精

准性，持续加大融资支持力度；将继续落实国家政策，服务实体经济，重点是认真贯彻落实党中央、国务院和国家金融监督管理总局要求，持续帮助实体经济降低融资成本，服务实体经济，并严格执行收费监管政策规定，对小微企业免收财务顾问费，不附加不合理贷款条件，以减少企业融资综合成本，进一步为小微企业减费让利，助推实体经济高质量发展。

据悉，为进一步优化金融服务，该分行将结合已经开展的“工银普惠行”“中型客户周周见”等活动，持续丰富活动内涵和服务范围，锻炼队伍，提高服务水平，将惠企服务与营商环境优化相结合、与我市各项重点工作相结合，不断提升服务中小微企业质效，助力实体经济发展。

## “焦作工会示范爱心母婴室”名单出炉 工行焦作民主南路支行榜上有名

本报讯（记者孙阎河）日前，市总工会发布“2023年度焦作市工会示范爱心母婴室”名单，工行焦作民主南路支行榜上有名。

近年来，工行焦作分行认真贯彻落实党中央、国务院关于优化生育政策、促进人口均衡发展的决策部署，积极践行“我为群众办实事”，全力精心打造爱心母婴室。该支行根据上级行要求，在爱心母婴室建设方面，充分考虑全体女职工以及来访客户的需求，布局合理，私密性好，舒适温馨，母婴氛围浓厚，室内婴儿床、沙发、冰箱、微波炉等设施一应俱全，处处体现了对母婴群体的关心，同时也彰显了该支行管理理念中的人文情怀。

“应运而生，因爱而暖”。该支行爱心母婴室的建立，不仅极大地方便了哺乳期的女职工，还为前来办理业务的哺乳期客户提供了便利。一位女性客户在使用爱心母婴室后，感慨地说：“没想到，只是简单办个业务，还能享受到如此贴心的服务，工行的服务真是无微不至。”

该支行相关负责人表示，荣获此次殊荣，是焦作市总工会对其多年来坚持优质服务的认可和鼓励。下一步，将继续推进母婴室建设，努力提升服务品质，优化服务环境，共同营造生育友好型社会环境，把对女性的关爱落到实处、落到细节，切实保护妇女儿童的合法权益。

## 工行焦作太行西路支行 开展防抢演练

本报讯（记者孙阎河）为保证网点安全稳定及正常运营，增强员工安全意识，提高处理应急突发事件的应变能力，近日，工行焦作太行西路支行组织全员开展防抢演练。为确保演练效果，演练开始前，该支行对近年来发生的警示案例进行认真研究、仔细商讨，并制订演练方案，力求演练尽可能真实再现案件发生情景。

演练开始后，按照事先制订的预案，由员工扮演歹徒和客户，在办理业务期间，劫持另一名客户作为人质，威胁柜员交出现金。柜员面对突如其来的威胁，在确保被劫持客户人身安全的前提下，快速反应，沉着应对，并在主管领导

的统一指挥下，一方面用言语安抚歹徒，尽量拖延时间；一方面将暴露于歹徒视线内的现金迅速锁进抽屉，撤离到安全地带，并快速按下紧急报警按钮。同时，面对复杂情况，安保人员冷静沉着，稳妥处置，一方面与歹徒周旋，确保人质安全；一方面迅速疏散周围客户，以防造成更大危害。最后，在歹徒稍有懈怠时，一举将其制服。

通过本次演练，该支行员工增强了警觉意识、防范意识以及对突发事件的应变能力，收到了很好的实战模拟效果。下一步，该支行将切实履行保卫安全责任，提升日常安全保卫管理工作质量，为网点经营发展营造安全有序的环境。

## 工行沁阳支行 开展“全面反恐 豫筑平安”宣传活动

本报讯（记者孙阎河）为深入贯彻落实监管机构相关工作要求，切实增强广大人民群众反恐意识，提升防控能力，日前，工行沁阳支行扎实开展“全面反恐 豫筑平安”宣传活动。

鉴于当前反恐形势的复杂性、复杂性和紧迫性，该支行为提高员工和群众的思想认识，把本次活动作为提升反恐工作成效的重要抓手，坚持“紧贴实际、紧扣主题”的宣传原则，做到“组织到位、人员到位、保障到位”，确保活动有序开展，全面推动反恐防恐各项工作措施落地。

活动中，该支行充分发挥网点阵地宣传优势，在大厅摆放反恐宣传展板、易拉宝、折页等，并在客户办理业务等待间隙，开展反恐微沙龙宣讲。同时，通过网点LED屏，滚动播放“反恐防控，人人有责”等宣传标语。此外，该支行还延伸宣传范围，组织人员进学校、进商场、发放宣传折页，设立咨询台，现场讲解反恐知识。

为加强安全管理，该支行注重强化与保安外包服务商的沟通，要求相关人员务必对可疑人员、物品及车辆提高警惕，积极开展安防设施巡查，保证视频监控、入侵报警、出入口控制系统正常运行。同时，加强节假日值班管理，严格执行值班管理制度以及重大突发事件相关报告制度，并组织反恐演练。

下一步，该支行将继续普及国家相关法律法规，通过多种形式的宣传活动，切实增强广大人民群众“知恐、识恐、防恐、反恐”意识，切实履行大行担当。

## 图 说 工 行



图① 近日，工行马村支行工作人员捡到客户遗落现金，网点负责人快速处置、归还客户，赢得客户称赞。

图② 近日，工行焦作分行开展了元宵节猜谜语活动，丰富了员工的业余文化生活，得到全行干部员工的一致好评。

图③ 近日，工行焦作分行网点工作人员向客户宣讲防范电信诈骗知识，增强群众防范意识，保障群众财产安全。

图④ 近日，工行焦作分行为2023年全员四项产品营销活动中的先进组织单位进行颁奖。

图⑤ 近日，工行焦作分行召开县域支行发展规划研讨会，围绕经营管理现状、区域环境、发展目标等情况，制订下一步发展规划。（工行焦作分行提供）

### 工行博爱支行

## 客户服务提质升级见成效

本报讯（记者孙阎河）春节前后，正是银行业务办理的繁忙时段，前往工行博爱支行办理业务的客户都纷纷反映，不仅网点环境布置越来越舒适，而且服务效率也明显提高。而这，都是该支行牢固树立“客户为尊、服务至上”服务理念，以“为民、便民、利民”工作目标为指导，持续提升服务品质带来的实实在在成效。

坚持以客户为中心，提升服务能力。去年，该支行始终把提升服务能力作为提高客户满意度、增强客户粘性的重要抓手，为秉持，以服务地方为己任，不断加快金融服务提质增效步伐，在各个网点涌现出许许多多感人的服务案例，受到了广大客户的普遍好评。

为拓宽服务渠道，一年来，该支行不断深化县域金融服务布局，延伸服务半径，拓展服务边界，创新融产品，并组织工作小组深入县域各乡镇，开展辖内

训，内容涉及服务礼仪和专业技能等多方面内容。同时，对客户经理、客户经理进行“一周一培训”，从柜面业务流程、厅堂服务礼仪到网点管理制度等方面进行全面强化，使每位员工都能够熟练掌握各项业务操作流程和规范化服务用语。这些系统化的培训学习，让员工与客户交流时，更加顺畅。

据了解，下一步，该支行将坚守“人民金融”底色，以客户满意为宗旨，以服务地方为己任，持续完善服务要点，并以此树立工行在当地良好的社会形象，从而带动各项金融业务的高质量发展，为旺季营销增添内生动力。

### 工行修武支行

## 加大融资力度 拓宽服务渠道

本报讯（记者孙阎河）日前，从工行焦作分行传来消息，修武支行在过去的一年，深入推进城乡联动发展战略实施，制定行而有效的工作措施，狠抓工作落实，全力服务农业农村现代化，在当地农业农村经济发展中，充分发挥国有大行主力军作用。

为加大融资力度，该支行积极响应国家“农业农村优先发展，扎实推动乡村产业”政策，

要求全行提高政治站位，把普惠金融助力乡村振兴作为一项政治任务，强化与政府相关部门合作，因地制宜，精准施策，有效解决农业领域融资困难，并主动向上级争取政策，不断加大涉农领域信贷投放力度。

为拓宽服务渠道，一年来，该支行不断深化县域金融服务布局，延伸服务半径，拓展服务边界，创新融产品，并组织工作小组深入县域各乡镇，开展辖内

农作物种植及收购、农资购买情况调研。同时，结合总行种植e贷、粮食收购贷等特色金融产品，根据农户融资需求，一户一策发放信用贷款。

据悉，2024年，该支行将持续深入县域乡村市场，探索更多适合当地乡村特点的相关金融服务，并继续加大乡村市场融资力度，深化国家乡村振兴发展战略内涵，展示国有大行责任担当，为助力乡村振兴贡献工行力量。

## 爱心解忧愁 温暖回家路

本报记者 孙阎河

“快点帮我看咋回事，我的银行卡取不出来钱，现在连卡也取不出来了。”春节前夕，工行焦作新区支行内十分忙碌，这时，一位客户急匆匆地从ATM机走到大厅，大声喊着工作人员。

原来，这位客户在工地打工，准备春节前购买火车票回家，但是不会使用手机网上购票，只能利用中午休息时间，在ATM机上取出现金到焦作火车站买票。结果因为操作不当，导致银行卡被ATM机“吞”掉。

听到客户焦急的呼喊，该支行大厅工作人员立即走上前询问情况，在了解事情缘由后，立即联系正在吃午饭的网点负责人。

网点负责人迅速赶到现场，与工作人员再次核对情况，立即为客户办理了领卡业务。随后，又为客户办理了现金取款业务。在处理完网点业务后，网点负责人牺牲休息时间，协助客户到焦作火车站购买了车票。

拿着这张温暖的车票，这位客户感激地说：“谢谢您的帮助，真的太感谢了。”

据了解，近年来，工行焦作分行全面贯彻落实党的二十大精神，深入践行金融工作的政治性、人民性，不断推动落实金融服务长期性、系统性工程，坚守“人民金融”底色，以客户满意度为宗旨，以服务地方为己任，不断加快金融服务提质增效步伐，在各个网点涌现出许许多多感人的服务案例，受到了广大客户的普遍好评。



ICBC  
工于至诚  
行以致远



获取更多精彩资讯  
下载工行客户端