2018.12.18
内蒙古商报

改革开放看工行系列报道之十八

工行内蒙古分行创新服务模式 拓宽全新交易渠道

本报讯 工行内蒙古分行不断满足客户需求,拓宽交易渠道,在柜面运营无纸化项目推行、组合服务运营流程建设、中小微企业便捷开户项目推广应用、印章综合改革等各领域改革中主动作为,采取"先试点,后推广"方式,多方面总结试点经验,稳步推进改革创新。

强化柜面运营服务无纸化项目应用。一是采取"先试点,后推广"的策略,于3月份完成项目推广,改革成效明显,处理效率显著提高,柜面交易时间最多减少60秒;柜员负荷得以减轻,日终轧账时间减少6分钟左右、凭证扫描时间缩短3分钟左右。二是以个人业务为切入点,实现个人业务办理过程电子化,由系统自动合成防篡改的电子业务凭证,减少纸质凭证用量约50%,运营成本大幅降低。

加快组合服务运营流程建设。充分发挥基于客户需求的新模式应用成效,针对交易频度和组合使用频度高的交易,真正解决流程和交易相互割裂的难题,提升客户服务体验。截至11月末,多业务组合式服务客户数占比提升至87.10%。

开辟对公客户源头拓展新通道。一是抓开户新模式推广应用。下发《中小微企业便捷开户项目应用推广方案》,采取先试点、后推广的方式,实现移动互联模式下客户体验、运营效率和风险控制的全面提升。二是抓高效便捷的账户服务。明确推广进度和要求,以项目投产为契机全面提升全区中小微企业账户服务水平。

孟昕

工行呼和浩特分行

树起良好的企业文化 着力提升综合服务实力

本报讯 今年以来,为提升综合服务实力,工行呼和浩特分行召开服务品质持续提升工作全员动员大会,通过转作风、强素质、健全机制,不断完善服务网络,着力构建新型服务体系,积极打造服务型、效能型、务实型银行,树起良好的企业文化和品牌形象。

大力开展优秀企业文化建设。该行积极制定服务品质持续提升活动方案,并下发到辖区各部门组织学习,贯彻执行。要求全辖员工深刻领会活动意义,深入学习贯彻党的十九大精神,紧紧围绕贯彻落实习近平总书记重要精神要求,大力开展优秀企业文化建设,推动全辖员工勇闯发展新路、担当时代使命、提升服务效能、铸造过硬本领,进一步转作风、靓丽服务环境,为建设"首府最佳银行",加快推动呼和浩特分行高质量、跨越式发展,注入新的动力。通过此项活动,进一步完善高质量跨越式发展的政策体系、考核体系、标准体系,推动全辖在实现高质量发展上不断取得新进展。

层层抓落实构建良好格局。该行紧扣"服务型、效能型、务实型"银行建设目标、重点任务,建立活动各阶段性主要工作方案,制定可量化、可考核、有时限的目标任务。为了使活动落地深植,取得实效,该行成立了以"一把手"为组长,副行长及部门负责人为成员的活动领导小组。领导小组办公室设在渠道服务工作办公室,并指定专职人员进行办公,具体负责综合协调、调研宣传、督促检查等工作。丰富和充实活动载体,开展"服务型、效能型、务实型"银行建设评比活动,每年评选出一批"服务型、效能型、务实型"部门、"服务型、效能型、务实型"网点和窗口,以评选促创建、用创建推发展,创建区域"最佳银行"典范。

以客户满意带动业务发展。为进一步加强服务理念教育,该行通过宣传、发动、学习、交流,促进员工树立客户至上、服务就是竞争力、服务就是效益的现代银行服务理念,使员工正确理解服务和管理、价值、业绩的关系;对客户经理、营销人员的服务随时进行考评,通过走访客户、电话回访等形式了解客户的满意度和客户需求,提高服务质量,以高质量的服务提升对优质客户营销维护成效,强化以客户为中心的服务模式,变推销产品为提供服务,变做业务为做客户,变被动服务为主动服务,以客户满意带动业务发展。

建立服务检查监督机制。为确保流程和细节上服务到位,该行建立了内外部服务检查监督机制,并进一步完善客户投诉和服务应急处理程序,健全了柜员服务评价考核体系,加强员工服务行为动态管理,强化对重点业务、重要岗位、重点环节的全过程、常态化检查监督,严控操作风险、道德风险,通过规范化的服务留住客户。本着谁接待、谁负责的原则,不论与本人职责是否有关,都要为客户热情回答与接待,主动与相关业务窗口进行协调,直到客户需办理的业务得到解决。

资料图片

探索实践构建创新型银行。该行坚持把创新作为做好金融工作和推进全辖高质量、跨越式发展动力,激励全员工开动脑筋、探索实践,大力推动金融产品创新、服务模式创新、体制机制创新,全面释放创新创造活力和强劲动能;坚持把服务作为天职,重塑银行和客户的关系,提升服务效能,使"办事规范、快捷高效"成为全辖员工的鲜明标签。同时进一步抓好业务知识和业务技能的培训,提高网点柜员对业务知识、规章制度和操作流程的熟知程度,提高业务技能的熟练程度,使业务办理过程更准确、快捷,更好地为客户提供高效率的服务,真正实现一窗式受理、一站式办结、一条龙服务。通过加大电子化普及力度,培养客户使用电子银行和自助设备进行金融消费的习惯,按照因需设窗、动态调整的原则,进一步优化整合柜面业务、业务流程和劳动组合,采取增开弹性窗口、开设小额现金快速通道等措施,提高营业网点重点时段、业务高峰时期的服务能力,让服务流程更快捷、服务效率更高。

孟昕

青春工行
QINGCHUNGONGHANG

工行内蒙古分行创新运营模式 提升网点服务能力

本报讯 工行内蒙古分行2018年以来扎实推进网点岗位整合、通岗权限设置等工作,打破岗位壁垒,激发通岗优势,提升全行服务供给水平。

完善改革领导机制。印发《关于全面推广网点岗位设置与劳动组合优化改革的通知》,一并下发《营业网点人员兼岗流动指引》和《营业网点人员兼岗流动及厅堂服务风险防控要点》,完成新岗位体系网点岗位人员配置。

完善风险管控机制。制定2018年新岗位体系运营检查方案;依托总行"智能服务核验人员登录主机时移动助手(PAD)使用监测"、"疑似非本人核验监测"和"智能终端核验通过异常监测"三个模型,按月通报治理风险事件,及时下发运营风险提示。

完善网点运营机制。探索全流程"一站式"陪同服务,提升人员兼岗调度和应急补位机制,确保网点运营服务供给能力。

提升人员持证比率。梳理全区运营主管、客服经理、柜员持证情况,按照"标准提高、比例提升"的原则,结合二级分行自身特点,分区域制定人员素质提升标准和比例。大力开展业务培训,增加资质考试频次,全力提高人员通岗能力。

孟昕 韩少寰

工行内蒙古分行全力做好信用卡服务工作

本报讯 为抓好岁末年初消费旺季契机,满足客户日益增长的消费能力,工行内蒙古分行不断增强信用卡供给水平,全力作好信用卡服务工作。

继续推进线上服务。持续推广"码上赢"及"信用卡合伙人计划"获客工具,以旺季总行"合伙人加磅活动"为抓手,提升"信用卡合伙人计划"获客效果,尤其是要深入推动"商户"合伙人计划的开展,拓宽获客渠道的同时,也成为维护商户及收银员的有效手段,最终形成员工推荐客户、客户推荐客户、商户推荐客户的立体营销格局;同时,借助总行旺季期间开展的对预审批无卡客户、融e借白名单无卡客户、房贷无卡客户、行内很保客户、双标卡流失客户等展开的新一轮批量获客活动,规模化地提高优质客群信用卡渗透率。

积极巩固、拓展线下服务。做好代发工资单位客户的拓展,对于存量代发工资客户,借助年初岁末对公条线进行拜访、维护的契机,做好信用卡的营销;对于新营销的代发工资单位,同步进行信用卡业务的渗透,确保新增一户代发公司单位即新增一批信用卡集体营销办卡。

盘活存量与做优增量双线并进推进获客活客。在盘活存量方面,通过电话短信外呼、赠送礼品,以及在网点开展"一元购"促销活动等方式引导客户尽快领卡启用,同时,充分调动网点"去库存"的积极性;在做优增量方面,充分利用总行新投产的短信提醒功能,以系统自动触发短信与人工电话外呼相结合的方式,提醒客户尽快领卡启用。同时,借助总行"爱购新客礼"促销活动重磅升级优势提高客户领启卡的营销成功率。

韩少寰

这样的背影

——记全国劳动模范、中国农业发展银行达拉特旗支行杨金扣

看到他瘦弱的背影,人们都说这是个好人;看到他瘦弱的背影,人们又都说这是个老实人;看到他瘦弱的背影,人们也都会说这是个铁人、硬汉。朱自清从那个肥胖的背影中看到了沉默而真挚的父爱,而人们从这个瘦弱的背影中看到了平凡而伟大的人生。说他是好人、老实人,大家深信不疑;但说他是铁人、硬汉,这瘦弱的背影中又藏着怎样的故事?让我们走进他的世界。

他叫杨金扣,蒙古族,1961年生,一个视事业为生命的农发人,一名信念坚如磐石的共产党员。

杨金扣20岁参加工作,当时被分配到比较偏僻的蓿亥图信用社工作。30多年来,在事业和个人的天平上,杨金扣把砝码全部押在了事业一边。新婚燕尔,正赶上信用社的业务旺季,人手非常紧缺,杨金扣主动放弃婚假下乡,一走就是半个多月;儿子高烧昏迷不醒,需要住院治疗,他让妻子先送儿子去医院,自己坚持做完报表才匆忙赶去;老母亲突发脑出血,需进行住院治疗一个多月,他没有请假,白天在单位上班,晚上侍候老母亲。

20世纪的1996年,随着农发行达拉特旗支行的成立,杨金扣作为业务骨干被选配到此负责信贷工作。他深知工作职责重大,便带领全体信贷人员集体奋战,共克时艰。然而多年来的忘我工作和基层艰苦的生活条件,使得杨金扣患上了股骨头坏死,左腿肌肉大部分萎缩,病情最严重时,小便都难以自理。

面对病魔,杨金扣没有怨天尤人,仍然和常人一样坚守在工作岗位上。即便是晕倒在工作岗位上,即便是被同事们"押送"到医院,他也会强忍病痛,带着药物毅然回到工作岗位,用药物支撑着病体继续工作。为了保证正常上班,杨金扣的妻子关闭了自己开的门市部,每天骑摩托车接送他;为了减少上厕所的困难,他尽量避免上班时间喝水;他的病不允许久坐,而在粮食收购旺季,每天要核打1000余张收购码单,坐得时间长了,疼痛难忍时,他就拄着拐杖在办公室走动一会儿,然后继续伏案工作。

每当感到工作的艰难和身体的痛苦时,杨金扣首先想到的是,自己是一名党员,一名党员是一面旗、一盏灯,党员就是要不怕困难。

一份耕耘,一份收获。以杨金扣为代表的达旗农发行人,团结拼搏,创造了一个个奇迹,全面超额完成了各项任务。杨金扣本人也3次获得总行级"优秀信贷员",自治区级农发行系统"十岗百佳"岗位能手。2000年被自治区政府授予区级劳动模范,2001年被授予全国"五一"劳动奖章,全国劳模。

硬汉亦有柔情。因身体原因,如今已过知天命之年的杨金扣同志被调到办公室工作,任支行工会主席。作为支行的元老,大家现在都叫他"扣叔"。侠骨变柔情,硬汉变"扣叔",角色的转变,让"扣叔"成了"后勤总管"。现在人们经常看到的扣叔,是慰问贫困职工时温暖的背影,是服务大家时真挚的背影,是忙于组织行内各类文娱活动时辛勤的背影,是在给每一位员工献上爱心时关爱的背影。

下班了,扣叔佝偻着背,一步一步地离去。就是这样的背影,在农发行需要坚强的时候,他会奋不顾身地为之拼搏热血;在农发行需要温暖的时候,他会大公无私地为之奉献终生。正是像杨金扣这样的无数个背影——敬业、坚强、奉献、无私,才让农发行也变成了一个侠骨柔情的"硬汉",一个能扛得住风雨、经得起波澜的"硬汉",一个能对得起党、对得住国家的"硬汉"。

马睿阳

中国银行 BANK OF CHINA

中国银行内蒙古分行 助力"保证保险"担保方式创新 改革在满洲里关区完美落地

为优化口岸营商环境,提升跨境贸易便利化水平,海关总署、银保监会决定在全国范围内开展《关税保证保险单》作为税款类担保的关税保证保险改革试点。

随着海关总署、银保监会改革试点"公告"的发布,税收担保创新、税收征缴方式改革步伐持续加快,中国银行满洲里市分行借此契机与中银保险内蒙古分公司积极主动配合满洲里海关开展税收担保改革调研和创新工作,并就"担保放行"流程进行了深入的探讨和交流。

在海关总署、银保监会公告《关于开展关税保证保险通关业务试点的公告》(2018年第155号)发布的第七天,中银保险内蒙古分公司在中国银行满洲里市分行的支持下,成功开出第一张关税保证保险单,公告发布第九天,相关企业"保证保险"担保电子申报数据经海关审核正常放行,这标志着"保证保险"担保方式创新改革在满洲里关区完美落地。

"关税保证保险"业务落地实施,不仅有利于优化进出口营商降低企业交易成本,使企业真正享受"低成本、高预期"的海关改革红利,也将进一步压缩通关时效,提升贸易便利化水平,助推满洲里关区外向型经济平稳健康发展,下一步,中国银行内蒙古分行将继续关注配合关税保证保险改革工作,创新产品业务,服务实体经济,为优化口岸营商环境,提升跨境贸易便利化水平发挥中行作用。

(张诚 张桐)

工商银行能源"金三角"调研论证会在鄂尔多斯顺利召开

本报讯 为做好能源"金山角"地区(陕西、内蒙古、宁夏)煤电、煤化工、煤炭领域信贷市场拓展工作,更好的支持能源地区未来发展,在前期调研陕西地区的基础上,工行内蒙古分行承办"金三角"调研论证会,并邀请电规总院、中石化研究院、国投矿业、内蒙古自治区能源局相关专家组合联合调研组,于12月3日至7日在鄂尔多斯地区针对煤电、煤化工、煤炭行业开展调研。

工行内蒙古分行高度重视此次调研活动,通过银政交流、银企座谈、实地考察以及召开项目论证会等方式,全面分析了行业、客户和项目的具体情况。专家组针对三个行业的发展情况及国家政策导向进行了全面解读,并对两家分行汇报的具体项目和诉求做出了初步论证,为后续解决能源领域信贷业务拓展中的痛点和难点奠定了基础。该行将通过优化煤电、煤化工、煤炭等重要领域的融资政策、积极推进重大项目审批投放、客户准入等方式,支持拓展优质项目。

该行将以本次调研为契机,深入挖掘内蒙古能源领域市场潜力,在风险可控的前提下,择优支持。

孟昕