

中国工商银行内蒙古分行大行工匠系列报道之四

# 戴花镜的服务标杆

## ——记中国工商银行内蒙古锡林郭勒盟正蓝旗支行

鄧强,1959年10月出生,58岁,自1979年参加工作以来,在平凡的工作岗位上,辛勤耕耘、默默奉献,用行动诠释了行人的风采,用真情践行着自己的人生价值。在网点柜员的岗位上,鄧强始终捧着一颗事业心、进取心、平常心、感恩心,率先垂范、勤奋工作、开拓创新,不断提升自己岗位价值和个人贡献度。

### 优质服务 塑工行形象

走进正蓝旗支行营业大厅,你会第一眼见到他,戴着花镜微笑着向你招手,他就是正蓝旗支行柜员鄧强。

鄧强勇于创新,以高度的责任感诠释全心全意为客户服务的宗旨,在从事柜面服务岗位上,凭借精湛的业务技能、较强的协调沟通能力和营销开拓能力,熟练运用银行专业营销知识及强烈的服务意识,为客户提供良好的金融服务,在工作中建立了良好的客户关系。他深知,柜面服务的工作繁杂琐碎,又要防范各类风险,要胜任这项工作需要的不仅是业务能力,还需要有极大的细心、耐心和高度责任心。他就是凭着“俯首甘为孺子牛”的服务精神,在柜面做营销时,以真挚入微的服务对待客户,赢得了广泛的赞扬,形成了一定规模的客户群;为了稳定优质大户,他时刻想到的是把客户的事当作自己的事来办,为客户尽心尽力地服务,当客户表示感谢时,他总是笑着说:“不客气,这是我应该做的”;在鄧强的“字典”里,客户的需求就是工人做好服务的最大理由。鄧强在这个岗位上干了一千就是30年,30年耐心细致,尽心敬业,做成了支行服务的标杆。“到工行,找老鄧,真能找到亲人的感觉”,这句话在当地的许多老年客户中广为流传。

### 锲而不舍 促支行发展

由于柜面业务较繁忙且业务种类很多,在工作中难免会有一些客户因不理解而产生怨气。2013年4月的一天,一位高大魁梧的中年人来到网点办业务,汇款300000元到外地账号上,鄧强在清点过程中发现一张假币,客户当即发作,一边拍桌子一边叫嚷:“你们是怎么搞的,我刚从信用社取的钱,明明是真钱你们怎么却说是假钱!”这个时候鄧强为他详细解释了假币识别的相关知识,并通过交谈了解到该客户经常需要向外地汇款,每年花掉的手续费就不少钱,此时,鄧强面带微笑地说:“现在在我



们行正在为经常汇款的企业客户办理商友卡业务,78元购买汇款套餐,这样算下来,相当于每笔只花七毛八分钱,相当划算的。”“真的假的?”客户的语气缓和了许多。“这个套餐是这样的,它是针对汇款较多的人所设计的,这个套餐在一年之内都是有效的,其实只要您汇款超过两次,钱就省出来了,所以是相当划算的。这样吧,我们给您开个商友卡,这种卡是专为商务成功人士量身打造的!”不一会儿,业务办好了。他看到手续费确实便宜了很多,脸上浮现出满意的笑容。从那以后这位客户经常来工行办业务,还经常夸鄧强业务知识丰富、服务周到。

2013年4月,鄧强在业余时间得知,某商贸企业的员工有办理分期付款的意愿。他立即报告支行领导,并准备好相关业务资料,利用业余时间随同行领导深入企业宣传工行普通分期业务,刚开始企业领导不认同这项业务,认为如果办理此项业务,企业要为员工承担连带担保责任,企业不愿意承担这个风险。鄧强没有因企业的拒绝而停止脚步,他再一次对企业高层进行详细讲解,宣传办理此项业务对企业非常有益。企业方又提出该企业即将大规模施工,如果因为办理此笔业务将导致风险无法承担,就又一次的拒绝了他。

难道这项业务就此停止?怎样才能说服企业办理成功呢?鄧强进一步了解到该企业的管理人员年龄较大,对医疗养生方面的知识比较关注,他就邀请在当地比较权威的医疗人员进行其进行医疗保健知识宣讲,同时将工行普通分

期业务再一次做了详细介绍,终于得到了企业领导的认可,同时签署协议承诺为员工承担风险责任。由于企业要求尽快办成此项业务,鄧强每天中午都顾不上休息,带领着营业室的同事加班加点审核手续,整理资料,开展批量办卡工作。经过全行上下的共同努力,终于在约定时间内将此项业务顺利完成。

### 辛勤奔波 忠孝终两全

在工作中鄧强爱岗敬业,无私奉献,是大家公认的好员工好同事。在家里,无微不至的照顾老人,关爱邻里,他是一位好丈夫好儿子。2004年3月的一天,鄧强正在为一位大客户办理挂失业务,突然一阵急促的电话铃声打破了营业室的宁静,鄧强低头看了看手机,是妻子的电话,鄧强知道这肯定是有急事,因为他多次对家人讲过银行柜面工作的严谨性,要求家人在他工作的时候尽量不要打电话。为了给客户顺畅的办理业务,防止客户产生不满情绪,鄧强没有在第一时间接听电话,十几分钟后这位客户满意的离开了营业室。鄧强看了看手机短信,由于妻子打不通电话,发来短信说鄧强的父亲突发脑溢血,已经被邻居送往医院,要他立刻赶过去。由于抢救及时,父亲脱离了生命危险,但由于送医不及时,父亲没能避免脑溢血后遗症,父亲瘫痪了。从那以后,鄧强每天白天上班晚上回家还要照顾瘫痪的父亲,一直到2013年6月父亲去世。10年零3个月的时间,鄧强没有因为自身的私事请过一天假,也没有因工作繁忙而慢待过父亲一天,没有因

为自身的劳累而推脱过任何一项工作,他用自己的行动诠释着中华民族的传统美德。

### 强忍病痛 砥砺前行

随着网点竞争力改革的深入,对最基层的营业室服务工作提出了更高的要求,不仅需要具备全面的业务素质,更需要能给客户提供优质、个性化的、情感化的高层次的服务,同时还需要具备敏锐的嗅觉以便及时捕捉来自各方面的信息。在日常工作中,鄧强同志重视业务学习,以改革创新精神推进工作,坚持谦虚谨慎、艰苦奋斗的优良作风,尤其在拓户营销、优质服务、业务推广等方面发挥了积极作用。坚持做到以客户为中心,为客户提供全方位、周到、便捷、高效的服务,以自己真诚的服务赢得了客户的尊重和信任。在为客户服务的过程中,做到操作标准、服务规范、用语礼貌、举止得体,给客户留下了良好的印象,也赢得了客户的信任。

2016年是支行服务整治与提升的关键一年,鄧强充分发挥了老同志的先锋模范作用,时刻严格要求自己,每天第一个到达单位,下班后最后一个离开,加班加点的工作,以自身高度负责,任劳任怨,敢于担当的形象影响其他员工。高度的辛劳终于积劳成疾,当年十月份时,鄧强左腿患上了神经鞘瘤,必须手术治疗。术后,鄧强听说服务整治提升工作开始进入验收阶段,他不顾家人及医生的反对,仅休息13天又重新走上了工作岗位,当同事与客户每天看到他拄着拐杖来上班的情景不禁发出由衷的赞叹。

### 工于至诚 行以致远

“我不去想是否能够成功,既然选择了远方,便只顾风雨兼程。”——这是鄧强非常喜欢的一句诗。人生不会因为平凡而失去意义,只要满怀信念,只要持之以恒,普通人也能成就美丽的人生。同事经常问他,30年,这样的热情和干劲是怎么保持下来的,有什么样的秘诀和方法?鄧强说,如果有秘诀的话,那只有一个:是否热爱你从事的职业!对待你热爱的职业,去专注,去投入!每个人都有不同的人生追求、人生选择。从入行的那一天起,他就选择了做一名优秀的工人。所以说,他所做的一切,都是一个工行人最基本的责任和义务,都是他应该做的。换句话说,如果坚持,就能做到,鄧强用自身的努力践行着“大行工匠”精神。

# 工行金融市场业务 助力实体经济提质增效

本报讯 党的十八大以来,中国工商银行紧紧围绕实体经济企业在直接融资、跨市场风险管理和人民币跨境使用等领域的需求,积极提供债券承销、避险服务、代客交易等一系列金融市场服务。

截至今年上半年末,工商银行的债券承销、债券投资、离岸人民币做市交易规模等金融市场核心业务已连续五年位居国内同业首位,为实体经济转型发展和“一带一路”倡议提供了强有力的金融支持。

工商银行相关负责人介绍说,按照供给侧结构性改革要求,工商银行主动适应金融脱媒与企业降杠杆的趋势,围绕国民经济重点领域和薄弱环节,积极开展债券承销业务。其中,工商银行通过支持企业在银行间市场发行各类债券,帮助企业降低融资成本。据统计,五年来工商银行共累计承销发行各类债券规模近4万亿元,累计新增投资各类人民币债券约4万亿元,承销和投资规模均居国内市场首位。

对于中国企业“走出去”带来的跨市场的资金运营和风险管理需求,工商

银行通过构建跨境境内外多个市场、连接本外币多个币种、提供利率、汇率及商品等多种避险工具,积极支持企业客户开展投资交易、风险管理、资金运营,参与全球市场竞争和进行多元化资产配置。其中,工商银行在国内金融业内首家推出“一带一路”及新兴市场80个币种的外汇买卖,建成了国内领先的覆盖所有主流衍生品的自主定价模型,积极推动人民币国际化,为企业参与“一带一路”提供了跨币种、跨市场的金融服务支持。

在推进金融市场服务全球化布局方面,工商银行不断建立健全全球运作体系,覆盖13条产品线、多个币种,实行24小时集中运营。首家搭建了全球离岸人民币外汇24小时做市平台的工商银行,在中资银行中首家实现多银行电子交易平台开展离岸人民币做市交易,做市业务量在中资银行中排名第一。自主研发完成了国内首创的金融市场交易管理平台(FMBM),实现境内外金融市场业务的一体化管理,进一步提升了业务运作和风险管理水平。



# 分享蓝筹盛宴 中银金融地产正在发行

中银基金旗下新基金——中银金融地产混合基金目前正在发行,该基金将锁定大盘蓝筹股中的金融和地产相关板块,协力投资者共享蓝筹盛宴。

据了解,正在发行的中银金融地产混合基金是一只蓝筹风格的基金,主要投资于金融、地产、建筑建材行业的股票,占非现金基金资产的80%以上。该基金界定的金融和房地产行业包括申万一级行业分类中的银行、非银金融、房地产、建筑材料和建筑装饰板块,以及当前非主营业务提供的产品或服务隶属于这些板块、未来这些产品或服务有望成为主要收入或利润来源的公司。

Wind数据显示,截至9月11日,申万一级分类中的银行、非银金融、房地产、建筑材料和建筑装饰板块今年以来均实现正收益,其中,非银金融和银行的涨幅分别达到16.32%和13.32%,排名靠前。截至9月11日,申万一级行

业分类中,有色金属、钢铁、家用电器、食品饮料、非银金融、银行等蓝筹板块涨幅名列前茅。市场分析认为,中报显示,大金融、大消费、大周期业绩如期改善,建议投资者继续关注相关蓝筹板块。

中银金融地产拟任基金经理刘腾认为,金融、地产、建筑行业均是国民经济的重要乃至支柱产业,行业体量大,进入门槛高,行业龙头具有长期持续增长的空间;作为大盘蓝筹行业,在风险来临时具备较强的防御能力,堪称“进可攻、退可守”。而在中银金融地产之前,中银基金已经在蓝筹股的操作上取得了优异业绩。

作为中银金融地产基金的管理者,中银基金近年来已在“金牛奖”、“基金金奖”、“明星基金奖”、“晨星奖”及“英华奖”等行业权威评选中荣获近70项大奖。

# 农行鄂尔多斯分行提升生态环保绿色服务质效

本报讯(通讯员 范永海 鲁娜)9月12日,《联合国防治荒漠化公约》第十三次缔约方大会高级别会议闭幕式在内蒙古鄂尔多斯市举行。会议的召开向全世界传递信息,土地荒漠化是影响人类生存和发展的全球重大生态问题,全世界各方要积极采取行动,共同推进全球荒漠化生态系统治理,让荒漠造福人类。

农业银行鄂尔多斯分行作为本次缔约方大会的“指定金融服务商”,始终积极行动,以服务缔约方大会为契机,全面提升绿色服务质效,始终致力于支

持当地生态环保领域领军企业的发展,始终致力于支持生态龙头企业带动农牧民种植,改善农牧民生活的产业化发展模式。

该行重点支持某资源集团大力发展沙漠产业。该集团是一家致力于从沙漠到城市生态环境修复的国家重点企业,现已修复沙漠生态和土地1.35万平方公里,系全球最多。农业银行结合生态环保领域领军企业的发展特点,专门配备服务团队,助其研发“种树+种草+养殖+发电”的沙漠太阳能光伏发电产业。截至目前,该行向集团授信总额

9.43亿元,用信余额5.98亿元,为其防沙、治沙、用沙的可持续生态发展提供绿色服务体系。

对于国家林业重点企业,该行持续加大对某杏仁露有限公司的支持力度,充分挖掘龙头企业带动农牧民种植业务新增长点,支持有机食品和AA级绿色食品产业发展。该企业紧跟国家生态环保建设步伐,经营杏仁露系列饮品,产品市场占有率高。农业银行支持其“杏产业”发展,投放贷款逾6800万元,助力龙头企业加工业带动农牧民种植业合力发展,激发农牧民种植山杏的

热情。如今到准格尔,85万亩杏林在昔日贫瘠的土地上延展,极大促进了生态环境的改善;在杏花烂漫的时节,当地组织的“杏花节”也吸引了大批游客,带动了乡村旅游业发展,让“绿水青山”变成了农牧民致富的“金山银山”。

农行鄂尔多斯分行依托鄂尔多斯拥有的资源优势,积极服务生态环保重点企业重点项目,不断提升金融服务对实体经济新型绿色生态发展的支持力度,大力服务地方经济社会发展,为改善鄂尔多斯生态与经济并重转型升级注入金融动力。

# 中国银行间市场 单笔最大规模熊猫债券发行

中国银行股份有限公司作为独家主承销商,14日协助中国银行(香港)有限公司(以下简称中银香港)在境内银行间债券市场成功发行90亿元人民币熊猫债券,这是迄今单笔发行金额最高的熊猫债券。

这一熊猫债券期限一年,票面利率为4.4%,认购金额逾150亿元人民币,约为发行金额的1.67倍。

中银香港是首家在中国银行间市场发行熊猫债券的国际化商业银行,本

次发行规模实现突破,引发境内外投资者的踊跃认购。

中银香港熊猫债的成功发行,境外投资者获预订单量超过50%,实现了境内外金融市场的互联互通,有利于未来吸引更多广泛的境外优质发行人和多元化投资者参与境内银行间市场,也标志着中国银行间市场为国际发行人提供融资的能力进一步提升,是中国资本市场开放和人民币国际化过程中新的里程碑。

# 工行与神州优车达成全面战略合作

本报讯 近日,中国工商银行与神州优车集团宣布达成全面战略合作协议。根据协议,双方将在投行业务、债务融资和银行卡等方面开展深度合作。同时,工商银行还将参与投资神州优车和大钲资本共同投资发起成立的优车产业基金,成为基金首期募资中出资规模最大的投资人之一。

工商银行投资银行部总经理李峰表示,工商银行一直以来注重通过产品和服务创新加强对企业客户的金融服务,持续提升服务实体经济质效。近年来出行与汽车产业链发展迅猛,涌现巨大的商业机会。工商银行希望通过这次合作深度参与汽车行业变革,通过资源互补、投资联动等模式推动实体企业快速发展。

据了解,工商银行此次携手神州优车集团,将为神州优车集团以及优车产业基金所投资的项目提供汽车消费金

融、网约车账户服务等综合化、一体化的金融服务。同时,工商银行还将充分发挥其资金、系统等多方优势,助力神州优车集团投资智能出行及上下游产业链。

神州优车集团董事长兼CEO陆正耀表示,与工商银行达成全面深度的战略合作,是神州优车继上半年获得中国人保、中国银联等机构的战略投资后迎来的又一重量级事件。工商银行强大的资金实力和丰富的金融资源,尤其是在投行和金融创新领域的经验将助力神州优车进一步完善人车生态圈。优车产业基金董事长暨大钲资本董事长黎辉表示,投资优车产业基金是工商银行对基金及其背后的神州优车独特优势资源的认可,也是该行积极拥抱产业变革、对创新企业和商业模式前瞻性布局的具体体现。

# 4G 车联网生态战略合作: 创新、协同、共赢

本报讯(记者 卉平)9月21日上午,内蒙古自治区4G车联网生态战略合作暨新品发布会在呼和浩特香格里拉二楼宴会厅盛大举行。参加本次大会的企业包括内蒙古畅通高速公路联网收费结算有限公司、中国移动通信集团内蒙古有限公司、中国工商银行股份有限公司内蒙古自治区分行、内蒙古中翼泰达科技有限公司、深圳市金溢科技股份有限公司、庞大汽贸集团股份有限公司、中国移动通信集团终端有限公司内蒙古分公司等多家企业,与会各方共同见证了4G智能ETC车载终端的发布,会上达成了智能车联网领域的深度合作。

本次大会知名企业、行业专家、客户代表齐聚一堂,围绕“车生态 新生活”主题,结合国务院、自治区智慧交通领域的战略规划和相关领域企业的业务合作,就“车联网产业创新”、“智慧交通”、“ETC+应用”等话题进行广泛而深入的交流,与会代表一致认为车联网涉及到智能制造、智慧城市、智能交通建设等多个方面创新,在万物互联的大潮下,是最值得期待的通信与垂直行业融合创新方向和互联网+应用领域之一,将带来交通管理模式和汽车驾驶体验的划时代变革。

本次大会在全国首发了新一代4G智能ETC车载终端,以该产品为纽带,

通信、金融、车消费等相关企业实现生态大连接,解决了制约车联网发展的车与互联网连接和车辆消费支付通道问题。4G智能ETC车载终端内置4G通信模块,实现车辆与互联网的实时互联,通过云端平台,可为客户提供手机找车、远程监控、车载微信、预约停车位、微信导航、微信接单、语音操控等丰富的智能服务。同时结合了工商银行信用卡的信用消费功能,无需预先充值,通过ETC电子标签绑定信用卡账户直接消费,快速通行,还可实现加油、保险、保养、停车等车生活场景的快速支付。

记者了解到,本次发布的新一代

4G智能ETC车载终端可在中国移动营业厅、工商银行营业厅办理。同时客户可享受到大流量4G副卡优惠、ETC信用卡免费申领、4G智能ETC车载终端硬件0元购、合约期内套餐费0手续费分期、4S店售后服务等一系列优惠政策。

此次大会标志着内蒙古“车生态产业”元年正式开启,跨行业合作、多企业协同营销的模式将为自治区智慧交通产业注入新血液、培育新契机、带来新突破,必将推动我区智慧交通体系建设取得新的显著进展,内蒙古大草原即将绽放璀璨的智慧交通共赢之花。

# 39.56亿! 兴全恒益创今年以来二级债基首发新高

一个月的火爆销售之后,兴全基金(原“兴全全球基金”)旗下今年以来的第一只公开发行的公募基金产品兴全恒益债券型证券投资基金(下称“兴全恒益”)实现了累计39.56亿元的首发规模。

近40亿的首发规模也成功创下了今年以来各大公募基金管理公司首发二级债基的规模新高。

Wind统计数据 displays,截至2017年9月17日,今年已经新发成立32只二

级债基(不包含发行失败的产品)累计首发规模为100.96亿元,平均单只产品首发规模仅有3.16亿元,规模最高的为13.67亿元。兴全恒益30天的销售期内共计实现39.56亿元,其中A类份

额31.76亿元,C类份额7.80亿元。按此计算,兴全恒益的首发规模已然超越行业平均规模11倍之多,共计吸引了超过3.5万名个人投资者以及31家机构投资者参与。

**遗失声明**

- 内蒙古永亨建设工程有限公司不慎将和林县南山文化旅游服务中心(20150305)建筑外窗报告(Mc16—000358,359)遗失,特此声明作废。  
2017年9月21日
- 南通苏中建设有限公司不慎将鼎盛华世纪广场三期工程(20140497,20140500)地暖保温板报告(Bw16—002922,2923)遗失,声明作废。  
2017年9月21日