工行温度系列报道之一

做一个真诚服务的有心人

——工商银行“党员服务示范岗”获得者武玉清纪实

通讯员 孟昕 杨彩霞

“客户就在身边，关键看你是否有一颗真诚服务的心”。工行内蒙古巴彦淖尔分行杭锦后旗支行营业室主任武玉清，作为一名银行一线工作者，天天面对的就是自己的衣食父母——客户。因此，每一句轻轻的问候、每一个细微的动作，往往都能让客户作出选择。世界并不缺乏美丽，缺乏的是发现美丽的眼睛，同样，身边并不缺乏优质客户，缺乏的是发现优质客户敏锐的眼睛。客户就在身边，只有真诚服务，做个有心人，才能留住客户。

2017年的一个下午，武玉清和往常一样在营业大厅巡视，同时协助大堂经理疏导客户办理业务。平时，武玉清就有一个习惯，一走进大厅，就喜欢观察在众多陌生的面孔中，是否有询问或求助的眼神，遇到这样的眼神，武玉清会马上主动走过去帮忙解决，然后，向大厅外的停车场望去，看看有没有大客户，需要出去迎接或帮助一下。这时，一位60多岁的阿姨正吃力地要将脚蹬三轮车停入停车场，停车场有一个台阶，老人蹬了几次都上不去，差一点将车掀翻。武玉清急忙跑过去，从后面帮老人推了上去。老人满脸都是汗水，很显然一定是蹬了很长时间的车累的。武玉清将老人搀扶进等待区让她休息，老人很感动说：“好孩子啊！”

武玉清一边扶老人到椅子上坐下休息一边客气地询问：“阿姨，请问您要办理什么业务？”，

阿姨接过话说：“我来取钱。”

武玉清继续问道：“请问您取多少？”

武玉清想可能是老人来领退休金的吧。老人从包里摸出一张卡向武玉清展示了一下，小声说：“呵，我想出门呢，取80万给儿子汇款。”

“好的，那我来帮您。”这是大客户呀，平时怎么没注意到呢？于是武玉清便和阿姨攀谈起来。

原来，阿姨有一个儿子在河北做生意，公司很大，国内国外的跑，平时根本没时间回来陪父母，老人这里也没有什么亲戚，只有老两口相依为命，老伴去年还中风了，虽然恢复得很好，但也落下了后遗症，说话不太清楚，所以这家里家外都靠阿姨张罗，阿姨学会了骑脚蹬三轮车，为的就是每天带老伴出来晒太阳，武玉清听了非常感动。阿姨的老房子拆迁了，拿了一笔拆迁款，一共80多万，加上平时儿子给的生活费，卡上有100多万呢。儿子给她们定了去北戴河疗养，老人想要取80万给儿子汇过去，可儿子也不要，老人就过来看看怎么想办法给儿子汇到公司去。

这时，老人的电话响了，儿子来的，老人和儿子谈笑着，脸上洋溢着幸福的笑容：“……呵呵，我知道，这个小武人很好的，帮我推车，是个好人呢。”说着把电话递给了武玉清。

“谢谢你呵，帮助我妈妈。”电话那头说道。

“呵，不谢，我是工商银行的网点负责人，举手之劳，不必说谢。”

“我妈妈有一点钱，您帮忙打理一下，看看怎么理财，我妈妈很聪明的，让她学习学习。”

“呵，那太好了，感谢您的支持和信任，我的服务保证让阿姨满意。”

这一天，是武玉清和阿姨的第一次接触，阿姨购买了武玉清所在行发行的100万元保本型理财产品。

老人临行前，武玉清和一名客户经理亲自将两位老人送上了飞往北京的航班。在北京，由儿子接站，到北戴河疗养。下午武玉清收到了阿姨的儿子发来的信息：感谢小武你们对我父母亲的照顾，真的很感谢。

两位老人疗养归来后亲自来到行里表示谢意，同时和工行员工谈论分享着他们享受的天伦之乐，那位阿姨一见到武玉清，拿出一张卡，说：“儿子跟我说了，卡上还有100多万元，就让你帮助打理了！”

工行温度系列报道之二

暴毅拾金不昧 工行人彰显正能量

本报讯 近日，工行内蒙古分行营业部新建东街支行大堂经理暴毅因拾金不昧的职业操守受到客户的称赞。

当日下午，工行内蒙古分行营业部新建东街支行大堂经理暴毅在例行巡查ATM机时，发现ATM旁有遗落钱包一个，经询问现场客户无人认领，他立即将钱包交给了网点负责人。为了弄清这名客户的身份，尽快联系到失主本人，网点负责人便在监控下打开了钱包，发现里面有多张信用卡、借记卡以及失主的身份证和其他证件。并经过查阅监控，调阅视频确定失主身份，通过前台查询客户联系方式，第一时间联系了客户，告知客户遗落钱包，并通知客户前来领取。客户赶来时，热泪盈眶，深表感谢，并在工作人员检查下清点了钱包，钱卡如数，无一缺少。客户对拾金不昧的工行人举动表示衷心感谢，称赞暴毅同志具备银行从业者的优秀品质和职业道德，是工商银行优质服务的表率，也是工商银行优质服务的缩影，更是工商银行的骄傲。

孟昕

农行锡林郭勒分行

荣获第五届全国文明单位称号

本报讯（通讯员 武秀君）近日，全国精神文明建设表彰大会在北京隆重举行，农行锡林郭勒分行荣获第五届全国文明单位称号，是全区唯一一家获此殊荣的金融机构。

该行高度重视精神文明建设工作，把创建工作作为各项工作的重中之重，纳入全行的重要议事日程，与企业文化建设、内控合规建设有机结合，明晰了促进改革发展的新思路、新方法，有效指导和推动了文明创建工作的深入开展。认真落实创建工作“一把手”工程，由党委书记、行长亲自抓精神文明工作，成立了以党委书记、行长任主任委员，副行长为副主任委员，党、政、工、青、妇以及相关部门总经理为成员的精神文明建设委员会，全面负责文明创建活动的组织、领导、督促、检查工作。

该行坚持把社会主义核心价值体系贯穿到优质文明服务的全过程，融入到干部员工教育中，坚持用文明服务标准和职业道德规范教育员工，有效提升了全行员工的文明服务素质。积极开展道德教育、法制教育、廉政教育和行风教育，组织开展道德讲堂、善行义举榜评选、最美农行人评选等活动，通过活动带动全员素养提升。

该行积极履行社会责任，加大信贷投放力度，2014年以来，累计投放各项贷款超过70亿元，有力地支持了当地经济社会发展。积极投身社会公益事业，支持社会各类公益活动，履行社会责任，2008年以来全行为“汶川地震”“母亲水窖”“博爱一日捐”等捐赠资金超过80万元。积极开展各类志愿服务活动，体现了大行的责任担当，树立了良好的企业形象。

农行内蒙古分行

举办“书籍启迪智慧 阅读点亮人生”喜庆十九大读书分享会

本报讯（通讯员 宁海清）近日，农行内蒙古分行联合内蒙古广播电视台社会公益品牌“雷蒙读书会”共同举办了“书籍启迪智慧 阅读点亮人生”全区农行喜庆十九大读书分享会。内蒙古金融团工委综合部部长廖宏福、内蒙古广播电视台著名主持人雷蒙、内蒙古广播电视台特约评论员韩平实应邀出席活动。

读书分享会上，首先以视频的方式回顾了近年来区分行党委为读书活动所进行的专项投入和所取得的成效。在读书分享环节，内蒙古广播电视台特约评论员韩平实老师推荐分享了《习近平的七年知青岁月》一书，鼓励该行员工始终保持艰苦朴素的优良传统，养成良好的阅读习惯，面对书海，春暖花开。农行内蒙古分行副行长刘永强分享了前美联储主席伯南克撰写的《行动的勇气——金融风暴及其余波回忆录》，从专业的角度分析了对金融危机的认识和对策，并结合自己的学习研究提出了对阅读专业书籍的看法和建议，指导该行员工积少成多，聚沙成塔，最终达到悦读的境界。最后，区分行机关读书社代表发出读书倡议。

本次读书分享会，既是喜庆党的十九大胜利召开的一次党日活动，也是该行上下读书活动优秀成果的集中展示。会上，农行内蒙古分行副行长马明华与雷蒙共同为“雷蒙读书会 中国农业银行内蒙古分行读书驿站”揭牌，为该行创建学习型组织、打造知识型员工的进程添上了浓墨重彩的一笔。多年来，该行党委高度重视企业文化建设，倡导全行员工重视读书、勤学善思，不断提高综合素质、自身本领和精神境界。通过建场地、搭平台、重参与、多表彰等一系列常态化的全员读书学习机制，将读书活动引向深入，在全行营造出了“读书强素质 实践圆梦想”的良好学习氛围。

参加读书分享活动的员工纷纷表示：参加这样一次生动别致的读书分享会，受益匪浅，对读书产生的深远影响更加深刻和清晰。在今后的工作和生活中，一定要与书籍相伴，让学习的涓涓细流汇聚成汹涌澎湃的江河，转化为创新改革、服务发展的强大动力，以此共同铸就农行内蒙古分行的美好未来。

工行内蒙古巴彦淖尔胜利路支行

以服务为支点带动各项业务全面发展

本报讯 工行内蒙古巴彦淖尔胜利路支行不断强化员工的服务意识，不断改善服务环境，积极践行“客户至上”的服务理念。借助网点良好环境，加强员工素质培训，切实搞好服务规范化、精细化管理，通过外树形象、内强素质，使服务工作上了一个新台阶。

首先该行对员工仪容仪表、物品摆放、办公场所环境等细节问题做出了统一规范和明确要求，大家统一思想，提高服务质量，每位员工认真遵守《员工行为守则》和《银行业服务规范》，做到行为规范、语言规范、操作规范，努力为客户提供实实在在的方便，使客户来到网点有一种亲切、温馨的感觉。同时在加强柜台服务工作的同时，还科学营销，不仅为客户提供了满意的服务，各项业务也都得到长足的发展。由于服务条件不断改善、服务水平不断提高，使客户群体也随之不断增多，各种理财产品、贵金属、代理保险等业务量不断加大，效益日益提升，并赢得了客户的一致好评。

孟昕 杨彩霞

工行连续八年获评最具社会责任企业

本报讯 近日，由中国新闻社主办的第十三届中国企业社会责任国际论坛暨2017责任企业评选结果在京揭晓，中国工商银行凭借在服务实体经济、提升客户服务、倡导绿色金融、回报股东、成就员工、扶贫帮困、回馈社会等方面的突出贡献，连续第八年获评“年度责任企业”荣誉称号。

据介绍，作为服务实体经济的金融主力，工行积极倡导企业持续发展与践行社会责任的良性循环，着力构建价值银行、品牌银行、绿色银行、诚信银行、和谐银行、爱心银行等多位一体的责任银行，为促进经济可持续发展、社会进步及民生改善发挥了积极作用。

在服务实体经济方面，工行5年来累计向实体经济投放贷款50多万亿元，并通过持续优化信贷结构，积极支持供给侧结构性改革，着力解决金融服务供给不平衡不充分问题，促进实体经济提质增效。2017年，工行积极支持国计民生重大项目、重点领域和薄弱环节，组建普惠金融事业部，加大对小微企业、“三农”“双创”、精准扶贫等领域的金融供给，是国内首家小微贷款余额超过2万亿元的商业银行。

在倡导绿色金融方面，工行积极践行“创新、协调、绿色、开放、共享”新发展理念和“五位一体”总体布局要求，加快创新绿色金融服务模式，运用多元化金融服务支持绿色产业发展。截至2017上半年，工行在绿色经济领域的贷款余额超过1.1万亿元，近两年通过承销各类绿色债券募集资金1500多亿元，为节能减排、绿色能源、环保工程、污染治理等一大批绿色项目提供了金融支持。

在为利益相关者创造价值方面，工行坚持以发展回报股东、成就员工、贡献社会。作为全球成长性最好的金融机构之一，工行的年均分红比例达33%，是A股年度分红金额最高的上市公司，5年来通过分红和上缴所得税累计为国家创造近万亿元的价值回报，实现了国有资产的保值增值。连续十年获评“中国大学生最佳雇主”，扎实推进精准扶贫，目前精准扶贫贷款余额约1100亿元。

孟昕

工行内蒙古锡林郭勒盟那达慕东街支行

联合华夏保险实现开门红

本报讯 2018年元旦，工行内蒙古锡林郭勒盟那达慕东街支行全体员工利用节假日时间，携手华夏保险公司开展“让财富插上保障的翅膀”——“寿比南山·松鹤延年”新春交流会活动。

新年第一天，该支行在银座理财大厅迎来了第一批嘉宾客户，会上，来自锡盟民间艺术团的演员们为大家表演了喜闻乐见的文艺节目助兴。交流会期间，嘉宾客户和主持人进行了互动、抽奖活动，节目穿插进行中该行工作人员向嘉宾客户推介了保险产品。嘉宾客户连连签单，销售喜报频传。该支行在新年的第一天迈出了坚实的一步，收到了良好的效果，为新的一年开门红奠定了基础。

孟昕

工行内蒙古兴安盟阿尔山支行

开展手机银行业务宣传促进业务发展

本报讯 工行内蒙古兴安盟阿尔山市支行与阿尔山市团委、阿尔山森工公司团委、移动公司、电信公司，联合开展“手机银行”业务宣传活动。

该行抓住客户业务需求，通过“手机银行”宣传活动向客户演示推介手机银行业务亮点；引导客户注册手机银行并领取工银电子密码器，设立移动、电信现场体验区，真正做到怎么下载手机银行客户端。按照手机访问方式和操作系统的不同，手机银行分为手机银行（WAP）、iPhone手机银行、Android手机银行和Windows Phone手机银行四类。其中手机银行（WAP）通过手机浏览器页面访问使用，其他三类通过手机客户端软件访问使用。并向客户介绍了手机银行具有随身便捷、功能丰富、安全可靠、价格优惠、产品专属、服务优质等优势高效特点。

通过此次活动，不但增强了客户对手机银行方便、快捷服务特点的了解和认知，而且促进了该行在本地区同业竞争力的不断提高。

杨彩霞

工行“产业＋电商”助力精准脱贫

本报讯 近年来，中国工商银行充分发挥金融与科技双重优势，创新打造“产业扶贫＋电商扶贫”精准扶贫模式，助力贫困地区打赢脱贫攻坚战。据统计，仅在四川省通江、南江、万源、金阳四个定点帮扶县市，3年来工行已投入产业扶贫资金2600多万元。同时，利用工行电商平台“融e购”为贫困地区优质农产品打通销路，有效带动贫困户增收。

据工商银行相关负责人介绍，该行在向贫困地区投入资金支持的同时，更注重通过产业扶持，切实帮助贫困地区和贫困户提高自我发展、自主脱贫能力，实现可持续发展。2016年工行开展了万源黑鸡、南江黄羊、通江黑猪养殖项目，在金阳建设1000亩花椒高产示范基地、定点扶持10个村集体经济。2017年工行进一步推广经验，在万源新投放了8万只黑鸡鸡苗，在南江新投放了近500只黄羊，在通江投放了3800只肉兔，在金阳开展了4800亩马铃薯规模化种植项目，有效推动扶贫由输血式向造血式、由单点式向集中连片式转变。

在扶贫资金使用方面，工行积极探索“工行＋政府＋村两委＋企业＋贫困户”的产业扶贫模式，更好地实现了资源投入与本地化相结合，促进了资金的高效利用。其中，工行从龙头企业购买仔猪、种羊、鸡苗等捐赠给贫困户，政府部门负责立项监督，村两委负责日常管理，龙头企业负责规模化、科学化的运营以及技术指导、疫病防治、兜底回购和购买保险，各方配合保障项目科学高效运行。通过这种模式，不仅打造了一批具有发展活力的特色农产品项目，使精准扶贫资金带来实在的增值收益，而且为贫困户提供了各类就业岗位和临时性额外收入，有效激发了贫困户自主脱贫、决心脱贫的积极性，促进了县域整体脱贫。据初步统计，2017年四个定点帮扶县市产业扶贫项目的受益贫困户超过2200户，户均增收3000余元。

在扶持上游产业发展的同时，针对贫困地区农产品销售难、好产品“养在深闺无人识”等问题，工行发挥自身的电商经营优势，积极拓展“电商＋企业＋贫困户”扶贫模式。在“融e购”首页推出具有鲜明特色的地方馆，为贫困地区商户提供手续费和保证金优惠、远程电商运营培训等配套支持，帮助优质农产品打开线上销路，解决农户的后顾之忧。截至目前，融e购已上线贫困地区商户500余家，覆盖20个省区市246个国家级贫困县，上线推广特色农产品、乡村旅游产品3238个，累计实现交易额224亿。

孟昕 杨彩霞

中国银行 BANK OF CHINA

中行公积金联名卡服务亮点多

中行公积金联名卡，是中国银行内蒙古分行为在内蒙古自治区住房资金管理中心缴存职工推出的专属借记卡产品。激活该卡，不仅可以实时查询个人住房公积金账户余额、汇缴、提取、计息等明细信息，还可以办理全功能银行结算业务，如存取款、转账、工资代发、投资理财、国际汇款等。

既然是一项联合服务，必定是亮点多多。

亮点一 办理简单

中行内蒙分行营业部及内蒙古自治区住房资金管理中心营业厅放置自助发卡机，可完成公积金联名卡的开卡、激活、密码修改等业务，缴存职工可通过单位统一代办，也可持身份证至前述两地办理。

亮点二 ATM取款免手续费

中行公积金联名卡在大陆地区中行、非中行ATM取款免手续费。而且，终身免收年费、免收开卡工本费、免收挂失手续费、免收补卡工本费。

亮点三 网上银行、手机银行多渠道服务

持中行公积金联名卡可免费申请开通网上银行、手机银行服务，随时掌握账户动态，便捷缴纳各种公用事业费用，了解最新的汇率及利率信息，实现轻松理财。

亮点四 投资理财、快捷支付便捷服务

通过中行公积金联名卡可方便办理各类投资理财业务，包括基金、理财产品、外汇、黄金等。开通快捷支付可绑定微信、支付宝，可在淘宝、京东等电子商务网站进行在线快捷支付。

亮点五 公积金支取实时到账

内蒙古自治区住房资金管理中心接入住建部资金结算平台，实现资金的实时支付，职工办理公积金支取业务时使用本人联名卡进行结算，人未离柜钱已到账。

亮点六 延伸公积金服务

中行公积金联名卡进一步维护着公积金服务的便捷。一是缴存职工可享受包括网站、网上营业厅、热线电话、短信服务、微信公众号、手机APP及自助查询终端等七个渠道的公积金综合服务。二是优化公积金贷款发放流程。职工申请贷款可一次性签订借款合同，贷前调查、复核、审批等流程由后台完成，加快了贷款发放速度。外地缴存公积金的职工在呼和浩特购买住房，也可就近申请异地公积金贷款。三是接入异地转移接续平台，简化了公积金转移手续。职工因工作调动等原因需办理公积金转移手续时，只需向转入中心提出申请即可完成，不必再到原中心办理相关手续，实现了“账随人走，钱随账走”。

中国银行呼伦贝尔市分行

举行呼伦贝尔市俄罗斯卢布、蒙古图格里克现钞兑换启动仪式

近日，中国银行呼伦贝尔市分行举行呼伦贝尔市俄罗斯卢布、蒙古图格里克现钞兑换启动仪式，并成功办理了海拉尔区首笔卢布现钞兑换业务。

中国银行呼伦贝尔市分行始终践行“担当社会责任，做最好的银行”的经营管理理念，充分发挥具有国际、国内两大服务渠道及多元化的经营优势，积极进取、主动作为，推动业务不断创新，在复杂多变的经济环境下为地方经济发展与便捷金融环境的建设持续贡献力量。此次成功举行呼伦贝尔市俄罗斯卢布、蒙古图格里克现钞兑换启动仪式，是中国银行呼伦贝尔市分行在区分行的正确指导和大力支持下，依托中国银行在百年历程中积累的丰富外币结算管理专业经验，成功解决权限审批、现金缴调等一个又一个问题，克服了汇率风险、利率亏损等一个又一个困难，最终使卢布、蒙图现钞兑换业务在我行成功落地，为中、俄、蒙客户带来极大的便利和实惠，促进了呼伦贝尔市与俄、蒙的商贸往来，为呼伦贝尔市融入“一带一路”发展战略和呼伦贝尔市的开发开放带来新的机遇。

人民币与俄罗斯卢布、蒙古图格里克现钞兑换业务在中行呼伦贝尔市分行的成功落地，使我行可办理兑换的外币多达25种，是中国银行呼伦贝尔市分行支持地方经济发展满足涉外经济需求的重要举措，对规范地区金融市场秩序，加快人民币走向国际化都有着重要的意义，同时也为边贸客户和居民旅游提供极大的便利，进一步推动了呼伦贝尔市与俄、蒙两国的边贸发展和地区经济的繁荣稳定。