

工行温度系列报道之三

工行内蒙古分行营业部如意开发区支行营业室想客户所想，急客户所急

通讯员 孟昕 杨彩霞

窗口服务工作会面对一些特殊情况，工行的员工们面对困难不畏难，迎难而上，想客户所想，急客户所急，积极解决、处理，显示出一切为了工行的品牌形象、为了广大客户的利益的大行风范。

节日的营业室，客户比平时多了许多。工行内蒙古分行营业部如意开发区支行营业室亲切的问候声和叫号机的声音不时地回响在大厅，临时抽出的客户经理来到大堂经理的岗位上，协助帮

助不会用智能机的客户办理业务，有条不紊地疏导着每位到店客户。

当天下午2:30，一位老年客户，在一个小伙子的陪伴下，几乎是跑着进入了营业室，说急需取10多万元，抢救在医院脑出血的危重病人。网点工作人员一边安慰着急的客户，一边进一步了解详情，为客户开通绿色通道紧急办理。可客户几次密码输入错误，导致银行卡锁定。

原来银行卡是病人的，柜员只能按规定让客户提供相关证明，修改密码。

而此时的情绪失控，大吵大闹了起来，客户经理面带微笑细致的讲解银行的规章制度和客户存款安全的保障。但是客户根本听不进去。在特殊情况下，营业室主任与客户协商上门服务。但客户拒绝与他们同车，还说着不受听的话，该行员工当即开上自己的车，紧跟着客户来到国际蒙医院，向病人家属讲解了办理业务相关规定。当他们听到还需一些证明材料时又大喊大叫了起来“你们银行比公安局要的材料还多”，难听的话脱口而出，经过耐心

细致地解释和医护人员地劝说，在吵闹声中，银行员工顶着心理压力取得了签名。回到营业室迅速办理业务，可意想不到的问题又出现了，客户签名后一个字与存单不符。这是由于当时家属拒绝出示证件，现场无法复核造成的。只好再次前往医院更换签名，这时去办理取款的客户在他人劝说下，也慢慢理解了工行的作法是为保护储户存款的安全，在两位员工再次上门服务时，该客户向她们赔礼道歉，并把各种相关材料提供出来。

工行内蒙古赤峰分行成功举办“品茗闻香 尊享相伴”私人银行客户茶艺沙龙

本报讯 工行内蒙古赤峰分行搭建与客户沟通桥梁，进一步维系客户情感，于近日举办了“品茗闻香 尊享相伴”私人银行客户茶艺沙龙。

本次活动内容包括工银私人银行黑金卡产品介绍、茶文化知识分享、茶艺品鉴、古筝伴乐欣赏等环节。活动中，

专业讲师与客户共同分享茶艺文化知识和健康饮茶生活理念，茶艺师指导如何品鉴不同品种茶艺，并指导客户一同泡茶，客户跟随茶艺师表演一品茶艺，在古雅的古筝伴乐中以茶会友，现场气氛其乐融融。

杨彩霞

工行内蒙古分行营业部新城东街支行加强岁末年初安全保卫工作

本报讯 岁末年初，是案件事故高发期，为确保各项业务顺利开展，防范案件事故，工行内蒙古分行营业部新城东街支行开展安保检查和安全生产督导，确保安全稳定运营。

该行坚持“安全第一，预防为主”的方针，利用晨会开展多种形式的安全教育活动，切实提高全员安全防范意识和责任意识，将安全保卫工作管理规定落到实处。强化制度落实，在日常工作中把保卫工作落到实处，按照安全防范要点逐条落实，不搞形式主义、不走过场。对检查中发现的问题及时整改，根除隐患。加强设施检查，对重点部位、重点环

节和重点时段进行重点检查，消除风险隐患；对电源、易燃物品、消防报警装置是否完好等进行全面检查，确保各种物防、技防和消防设施完好运行。组织开展有针对性的应急演练，重点做到“六防”，即防抢劫、防爆炸、防尾随、防盗窃、防诈骗、防火灾，提高员工在应对紧急突发事件中的应变能力、应急处置能力。同时严格值班制度。要求值班人员做到坚守岗位，认真履行职责，执行重大事项报告制度，如遇突发事件、紧急重大情况或重大舆情，要立即向支行领导汇报，并按照突发事件应急预案及时妥善处置。

孟昕

工行内蒙古兴安盟乌兰浩特兴安支行开展年终逐级联动应急演练

本报讯 岁末年初，迎来了业务高峰期，客户多、业务繁忙等因素，提升了案件发生的概率。工行内蒙古兴安盟乌兰浩特兴安支行为了切实提高员工应急处置突发事件的能力，有效遏制抢劫犯罪，最大限度地降低安全风险，举办了防抢劫逐级联动应急演练。

演练内容主要讲解防抢演练预案内容、部署防抢演练预案相关工作、安排演练角色。各演练人员按照演练方案认真组织实施，演练过程一丝不苟，情节再现精彩纷呈，安保人员、大堂经理

以及柜员沉着冷静，应对有序。一方面安抚犯罪嫌疑情绪，巧妙拖延时间，等待时机，同时按响安全警报。另一方面迅速上锁网点金库、款箱，并迅速拨打外线报警电话，快速有效疏散客户。安保人员趁嫌疑人不备，合力将嫌疑人制伏。

本次逐级联动应急演练，把每一次演练都当作一场实战，真正地把安防工作做到实处，有效防范风险事件的发生。

孟昕



呵护橙色火苗 情暖青城寒冬 中行内蒙古区分行财富管理中心员工自发组织第二届“立方米慈善拍卖会”

近日，中国银行内蒙古区分行财富管理中心暖意融融，由财富管理中心员工自发组织的第二届“立方米慈善拍卖会”在寒冬中的呼和浩特温情上演。当天，拍卖会现场暖意融融，高潮迭起，当场即筹得善款4万余元，加上现场募捐善款5000余元，一次性为呼和浩特中心城区环卫工人购入防雾霾口罩2万个，并及时发放到呼和浩特四个区的环卫工人手中。

个饮料罐，以及由享誉国际的摄影师、我行员工丁宽亮捐赠的荣获第三届亚洲最佳自然摄影奖野生动物组最佳特别奖的个人摄影作品《秦岭金丝猴》。他们的义举令人感动，他们所捐赠的拍品背后的故事更是激励中行员工献身慈善、服务社会的强大动力。

此次“立方米慈善拍卖会”是财富管理中心员工发起的“圣诞慈善拍卖”公益活动的延续，时间一般都选定在每年12月中旬，圣诞节前举办，以期通过节日聚会发起慈善拍卖活动，从而在践行公益的同时引起身边人对特殊群体的关注。

值得注意的是，此次活动的组织方为了节省成本，使拍卖所得尽可能多的购买口罩，在保证品质的前提下自制冷餐果盘、三明治；用科技元素的电子屏幕展示取代签到处背景板的喷绘；现场布置装饰继续使用去年物料，节约成本的同时突出环保主题，得到了大家的一致认可。受到中行员工义举的感动，防雾霾口罩供应商带来300个口罩送给在场的竞拍人士，通过他们赠送给身边的环卫工人，此外，厂家还按照购买防雾霾口罩总数的25%，继续无偿捐赠给环卫工人。

此次拍卖会从前期筹备到现场竞拍，得到了全行员工和社会人士的积极响应和持续关注。倡议一经发起，就得到了包括行领导、机关党员同事、热心公益的客户以及外国友人在内的100多人的参与和支持，报名人数一升再升，鉴于拍卖场地限制，拍卖活动不得不采取预约报名限制参与人数，但竞拍当天仍有近百人到场参与竞拍。此次拍卖会的拍品全部来自行内领导同事、客户以及外国友人的热心捐赠，拍品比往年更为丰富，数量更是达到创纪录的84件，其中有极具收藏价值的珊瑚手串、名家字画、俄罗斯镀银杯、施华洛世奇项链、坦克模型等珍贵拍品，还有远涉重洋，由国际友人从英国、澳大利亚邮寄的拍品。在慈善拍卖现场，竞拍报价不断刷新，很多的拍品成交价远远超出了拍品本身的价值，其中，有三件拍品与众不同，显得十分珍贵，分别是当地失能儿童绘制的水粉画、中国银行员工高伟三年时间里累计捡到的第25000

次活动没有大肆宣传，没有华丽的装饰和繁杂的活动环节，却吸引了百余名爱心人士积极参与，特别是呼和浩特第二中学国际班的学生闻讯后主动作为志愿者积极参与到活动中。活动过程中，包括《内蒙古日报》、呼和浩特电视台、呼和浩特交通广播、《呼和浩特晚报》等4家媒体亲自到场报道。在圣诞节日的欢乐气氛里，由中行员工自发组织的公益活动，感动了所有愿意奉献的爱心人士，感动了媒体，彰显了中行员工和广大社会人士最原始、最本真、最淳朴的爱心，诠释了“担当社会责任，做最好的银行”的发展理念，展现了中行员工在专注为客户提供优质服务的同时，以实际行动回馈社会，积极投身社会公益事业的暖心壮举，成为了照亮冬季青城的又一道亮丽风景线。

中国银行荣获中国银行业协会七项银团贷款大奖

近日，中国银行业协会银团贷款与交易专业委员会组织召开2017年会，并对2017年银团贷款业务评优活动获奖单位及项目予以表彰。中国银行荣获“最佳管理奖”“最佳业绩奖”和“最佳项目奖”等七个奖项。

银团贷款业务年度评优活动由中国银行业协会银团贷款与交易专业委员会举办，旨在促进银团贷款业务发展，更好服务实体经济，加强金融风险防控，提升市场影响力。评委会根据参评银行银团贷款业务的发展规模、管理

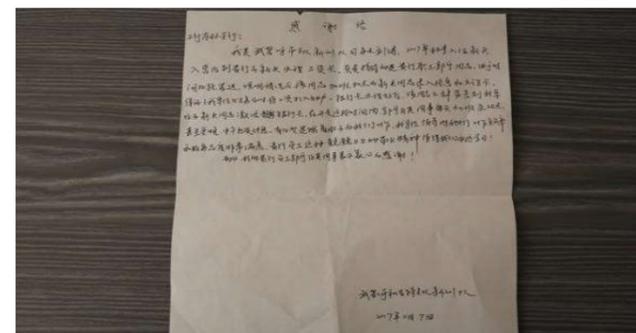
工行温度系列报道之四

工行内蒙古分行营业部东环支行服务武警部队获好评



入冬以来，工行内蒙古分行营业部东环支行作为呼和浩特武警某支队新兵批量办理借记卡。发卡后，发现由于新兵休息时间短无法去网点启用银行卡，该行想客户之所急，急客户之所急，决

定利用倒班时间为战士们提供上门服务，办理启用借记卡，同时为他们开办电子银行、融e联等业务。该支行员工连续几日的上门服务，每天从早到晚几乎不休息的为战士们办理业务，没有一



个人抱怨辛苦，每个人都热情饱满地工作着。工行人人在细微之处体现了大行员工的风度，在寒冷的冬日为这些刚刚远离父母的新兵们带来了一丝暖意。

及官兵的一致好评，特意为该行写了表扬信，赞扬该行员工的服务工作做得实、做得细，切实为客户提供实实在在的方便。

孟昕

工行温度系列报道之五

工行内蒙古乌海汽车城支行贴心服务

通讯员 孟昕 杨彩霞

2018年1月9日，大雪过后，天气异常寒冷，工行内蒙古乌海汽车城支行如往常一样在营业大厅接待客户开展服务。

一辆轿车停在了支行大厅门口，引起了大堂经理小赵的注意，因为门口空车位很多，客户却直接停到了门口，一定有什么原因。于是小赵走到车前，对司机李先生礼貌的询问，这时李先生面

露难色地说，两位老人是他的父母，由于年事已高，把医保卡的密码忘记了，需要办理重置密码手续，可是在来的路上单位突然有急事找他，需要马上去单位，车上两位老人再送回家又来不及，很是为难。

过来帮助两位老人办理重置密码业务，李先生听后连忙点头，感谢小赵的热心和细心服务，于是小赵把两位老人搀扶到了支行的VIP休息室，给两位老人倒好了热水，并安抚两位老人耐心等待。大概过了30分钟，李先生带着水果来到了网点，要对小赵表示感谢，小赵婉言谢绝了李先生，并表示这是她分内的工作。



呵护橙色火苗 情暖青城寒冬 中行内蒙古区分行财富管理中心员工自发组织第二届“立方米慈善拍卖会”

近日，中国银行内蒙古区分行财富管理中心暖意融融，由财富管理中心员工自发组织的第二届“立方米慈善拍卖会”在寒冬中的呼和浩特温情上演。当天，拍卖会现场暖意融融，高潮迭起，当场即筹得善款4万余元，加上现场募捐善款5000余元，一次性为呼和浩特中心城区环卫工人购入防雾霾口罩2万个，并及时发放到呼和浩特四个区的环卫工人手中。

个饮料罐，以及由享誉国际的摄影师、我行员工丁宽亮捐赠的荣获第三届亚洲最佳自然摄影奖野生动物组最佳特别奖的个人摄影作品《秦岭金丝猴》。他们的义举令人感动，他们所捐赠的拍品背后的故事更是激励中行员工献身慈善、服务社会的强大动力。

此次“立方米慈善拍卖会”是财富管理中心员工发起的“圣诞慈善拍卖”公益活动的延续，时间一般都选定在每年12月中旬，圣诞节前举办，以期通过节日聚会发起慈善拍卖活动，从而在践行公益的同时引起身边人对特殊群体的关注。

值得注意的是，此次活动的组织方为了节省成本，使拍卖所得尽可能多的购买口罩，在保证品质的前提下自制冷餐果盘、三明治；用科技元素的电子屏幕展示取代签到处背景板的喷绘；现场布置装饰继续使用去年物料，节约成本的同时突出环保主题，得到了大家的一致认可。受到中行员工义举的感动，防雾霾口罩供应商带来300个口罩送给在场的竞拍人士，通过他们赠送给身边的环卫工人，此外，厂家还按照购买防雾霾口罩总数的25%，继续无偿捐赠给环卫工人。

此次拍卖会从前期筹备到现场竞拍，得到了全行员工和社会人士的积极响应和持续关注。倡议一经发起，就得到了包括行领导、机关党员同事、热心公益的客户以及外国友人在内的100多人的参与和支持，报名人数一升再升，鉴于拍卖场地限制，拍卖活动不得不采取预约报名限制参与人数，但竞拍当天仍有近百人到场参与竞拍。此次拍卖会的拍品全部来自行内领导同事、客户以及外国友人的热心捐赠，拍品比往年更为丰富，数量更是达到创纪录的84件，其中有极具收藏价值的珊瑚手串、名家字画、俄罗斯镀银杯、施华洛世奇项链、坦克模型等珍贵拍品，还有远涉重洋，由国际友人从英国、澳大利亚邮寄的拍品。在慈善拍卖现场，竞拍报价不断刷新，很多的拍品成交价远远超出了拍品本身的价值，其中，有三件拍品与众不同，显得十分珍贵，分别是当地失能儿童绘制的水粉画、中国银行员工高伟三年时间里累计捡到的第25000

次活动没有大肆宣传，没有华丽的装饰和繁杂的活动环节，却吸引了百余名爱心人士积极参与，特别是呼和浩特第二中学国际班的学生闻讯后主动作为志愿者积极参与到活动中。活动过程中，包括《内蒙古日报》、呼和浩特电视台、呼和浩特交通广播、《呼和浩特晚报》等4家媒体亲自到场报道。在圣诞节日的欢乐气氛里，由中行员工自发组织的公益活动，感动了所有愿意奉献的爱心人士，感动了媒体，彰显了中行员工和广大社会人士最原始、最本真、最淳朴的爱心，诠释了“担当社会责任，做最好的银行”的发展理念，展现了中行员工在专注为客户提供优质服务的同时，以实际行动回馈社会，积极投身社会公益事业的暖心壮举，成为了照亮冬季青城的又一道亮丽风景线。

工行温度系列报道之六

工行内蒙古包头土右旗东门支行认真做好营业大堂服务精细化管理工作

近年来，工行内蒙古包头土右旗东门支行，在组织员工认真学习的基础上，积极查找日常服务工作中的不足，有针对性地解决服务工作中存在的问题。

中的重要棋子。该行首先在棋子的摆放和走法上下功夫，统一全员的思想定位，统一调动大堂各类人员和资源，实现大堂一体化管理，从招手迎客、问候语言等细微之处做起，规范大堂服务的规定动作，逐渐增加让客户感到温馨的自选动作，全员做好大堂客户服务和营销工作。

自身情况，采取大堂服务弹性工作制，合理安排设置大堂人员的服务点位和服务范围，客源多时增岗，客源少时减岗，在大堂形成全员做好优质服务客户的“游击战术”。

患，在总结中不断提高。坚持按照日常工作考核取酬，不撒胡椒面；对跟不上服务工作节奏的员工，从批评教育入手，从细微之处培训，打消随意性服务、无声服务和冷硬服务的思想；最终跟上整体服务的节拍，形成全员整体做好大堂客户服务的工作氛围，让广大客户从每一位员工的一言一行和一举一动中，感受到工商银行“客户至上、客户至尊”的服务理念和炙热的“工行温度”。

孟昕

工行内蒙古乌海分行成功举办“斑斓之夜——葡萄酒品鉴会”

近日，工行内蒙古乌海分行与华致酒行共同举办了“斑斓之夜”高端葡萄酒品鉴会，共邀请70位高端客户参加活动。

本次活动邀请了法国波尔多奥兰治和酒庄的庄主和葡萄酒鉴赏专家，为到场嘉宾细致讲解了识酒、品酒、藏酒的有关知识，在品酒师的积极引导下，现场客户细细品味美酒，与品酒师深入交流和探讨相关知识，真切领略到了法国红酒文化的独特魅力。活动期间该行员工介绍了工行“大旺年”贵金属产品，安排了幸运抽奖、走红毯、庄主现场签名等客户互动环节，热烈的气氛将现场的氛围一次次推向高潮。

工行内蒙古乌海乌达支行开展廉洁自律学习

本报讯 近日，工行内蒙古乌海乌达支行党员干部开展廉洁自律学习，践行廉洁理念，不断促进支行保持风清气正的政治生态和经营环境。

监督和约束的环境中工作生活。特别警醒广大党员干部要在思想上、行动上持之以恒正风肃纪，要求党员干部要当好廉洁自律的模范，树立起秉公用权、廉洁从政的意识，坚持好党性原则，经受住重大考验，自觉守好权力、金钱、交往、人情等四个方面关口，用实际行动落实中央八项规定精神。

孟昕

工行去年并购交易量蝉联亚太第一

2017年，中国工商银行紧紧围绕供给侧改革重点任务，深入推进并购重组业务发展，积极促进产业整合和转型升级。据汤森路透发布的2017年全球及地区并购财务顾问排行榜显示，工商银行参与的全部并购交易数量排名连续四年蝉联亚太区、中国区双榜第一，交易金额连续两年跻身全球并购顾问交易金额和数量二十强。截至2017年末，工行并购融资余额接近2500亿元，其中2017年新发放并购贷款1144亿元，为一大批产业转型升级项目提供了资金和顾问支持。

在境内并购方面，工行积极开拓产



业整合、股权激励、国企改革、并购基金等重点业务领域，综合运用并购顾问、并购贷款、代理并购与投资业务、联合并购投资、并购债等产品和服务，为企业提供“融资+融智”“顾问+融资”相结合的一站式、集成化投行并购服务。2017年，工行完成的金砖一期基金20亿元增资北京路桥并购项目，成为北京市属国企混改的典型范例；此外，还完成了万科551亿元收购广国投资产包等一批具有较大市场影响力的项目。

流体密封件厂商德国Tristone Flowtech、上海力鸿收购美国小家电行业领军企业Euro-Pro等重点项目，在完成安徽中鼎收购欧洲第二大发动机

在境内并购方面，工行积极开拓产