工行温度系列报道之十二

工行内蒙古巴彦淖尔分行杭后支行寒冬送温暖

2018年1月12日早8点,工行内 蒙古巴彦淖尔分行杭后支行部分员工 在支行集合,整理好探望慰问物品,向 杭锦后旗九鼎老年公寓出发。

该支行此次前往杭锦后旗九鼎老 年公寓,不仅是为老年公寓的工作人员 办理薪金卡、电子银行、信用卡等业务, 更重要的是不忘肩负的社会使命和责

任,走进敬老院为老人们送去慰问和 祝福。古往今来,关注老人、关爱老 人是我们中华民族的传统美德,作 为工商银行员工更应该去积极践行 和传承。该支行牢记使命,心怀感恩,弘 扬传统美德,为社会的和谐美好献出一 份微薄之力。



工行温度系列报道之十三

工行内蒙古呼伦贝尔阿荣旗支行 热情相助 客户残币获新生

气非常寒冷。中午12:30左右,工行内 蒙古呼伦贝尔阿荣旗支行营业室迎来 了一位特殊的客户。客户刘女士携带两 个装满残损、零碎人民币的方便袋,请 求工作人员给予拼接兑换。

经询问得知,客户刘女士系菜农, 日常比较忙碌,卖菜过程当中,经常出 现钱币破损、缺角、撕裂等情况,就随手 放置在方便袋中。积攒至今将近20年 了,大大小小有数百张,有些已经粘连 到一起了, 凭自己根本无法挑选拼接。 当时营业室内客户很多,柜员们都在紧 张的工作中。为了互不影响,经征得客

户同意,保安加强监督,大堂经理在客 户的视线内开始了拼接粘连工作。

得知此事休息的员工也提前来上 班,投入到挑选、甄别、对接工作中。该 行全体员工先后参与了拼接粘连工作, 尽自己的最大努力,减小客户的经济损

经过近5个小时的艰辛付出,成功 为客户拼接兑换成 69.85 元人民币。虽 然很累,且已过营业时间半个多小时, 天气也寒冷, 但看到客户满意的笑容, 点赞的拇指竖起,大家感觉累并快乐



工行温度系列报道之十四

工行内蒙古乌兰察布分行加大信贷投放 致力地方经济建设

近年来,工行内蒙古乌兰察布分行 认直贯彻落实中央、地方的金融政策, 以支持地方经济发展为己任, 充分发挥 金融支持、服务地方经济的职能作用, 自觉履行大型国有银行的社会责任。先 后荣获乌兰察布市"支持地方经济发展 综合贡献奖""金融支持地方经济社会 发展创新突破奖"。

2017年,该行紧紧围绕自治区党 委十届二次全会和乌兰察布市委四届 二次全会确定的发展定位及产业发展 规划,积极对接乌兰察布地区落地企业 和项目,在融资、结算等金融服务方面 给予大力支持,推动地方经济健康协调 发展。全行累计投放公司贷款 13.36 亿 元,主要支持了当地新能源、热电联产、 公路建设、制造业、医药业、建筑业等行 业。具体投向行业为: 公路建设行业1 亿元; 热电联产项目投放 3.18 亿元;新 能源发电项目投放 1.28 亿元;火电增容 节能减排工程投放 2.9 亿元、短期资金 2.5亿元;制造业1亿元,医药业0.5亿 元,建筑业1亿元。同时加大个人贷款 投放力度,满足不同客户多种需求。

2017年累计投放个人贷款 3.08亿元, 个人贷款余额 6.86 亿元, 较年初增加 294 万元。增量地区同业占比第一。年 末,该行人民币各项贷款余额 60.54 亿 元,剔除票据贴现下降因素,较年初增 加 2.63 亿元,以实际行动为推动该市经 济建设和发展作出了贡献。

孟昕 杨彩霞

工行温度系列报道之十五

点点星火汇集起灼热的"工行温度"

工行内蒙古包头土右旗支行营业室郭天祥热情上门服务

服务是生存之本,服务是立行之 源。服务没有最好,只有更好,永远在路 上。在工行内蒙古包头土右旗支行营业 室,就有一位员工努力践行着这一理念 和宗旨。2017年他代表工商银行为老、 弱、病、残客户上门服务多达98次,行 程 5000 多公里, 几乎跑遍了土右旗的 大小村落;2018年新年刚过,一周内上 门服务就达9次;他所到之处,都受到 被服务客户赞誉和通过工总行 95588 客服电话的口头表扬多达30多次,他 就是郭天祥。

说起郭天祥,在当地也许知道的人

屈指可数;但说到他的小名郭三,那可 是无人不知,无人不晓。其原因是他有 一手好厨艺,是国家三级厨师。说起郭 三的上门服务,他不仅仅是单一的上门 服务工作。他是营业室重空凭证管库 员,加卸钞小组组长,ATM 机夜间巡查 员,上门服务的首席员,他任劳任怨,尽 职尽责,每一项工作都完成的无可挑 剔,所以受到领导重用和赏识。

郭天祥特别在上门服务这项工作 中,面对的是特殊人群,有的是卧床多 年、吃喝拉撒都在家里的瘫痪病人,有 的是痴呆疯癫的残疾人,有的是连儿女

都无法沟通的后遗症患者。面对这样-些特殊群体进行上门服务,郭天祥所承 受的难度和压力是可想而知的。2017 年 12 月中旬,郭天祥深入农村为一名 精神失常妇女办理社保卡密码重置上 门服务,在其子女的带领下刚一进院, 该妇女抡起铁锹向郭天祥打去,要不是 他跑得快,真有可能遭受意外伤害。后 在其子女和郭天祥反复开导劝阻下,该 妇女暴躁的情绪缓和下来,才顺利配合 按了手印。在郭天祥离开时,该精神失 常妇女出乎意料地伸出大拇指,对郭天 祥的所作所为表示感谢。

尽管郭天祥上门服务的对象参差 不齐,但都是特殊人群。郭天祥走到哪 里, 工商银行的温暖就跟在哪里。需要 上门服务对象的子女打听到他的服务 态度、服务水平和服务技巧,都到该行 营业室点名要他去,久而久之,上门服 务已经成为郭天祥的一项常态化工作。 郭天祥上门服务所到之处,充分体现了 的人格魅力,也充分展示着工商银行的 大行温度和光辉形象。用该行前几任领 导的话说:郭天祥就像一块砖,哪里需 要哪里搬;就像一把泥,抹在哪里都不 孟昕

去年工行为实体经济提供债券融资 1.3 万亿

本报讯 2017年,中国工商银行紧 紧围绕推进供给侧结构性改革主线,积 极通过承销债券等直接融资方式满足 实体经济的融资需求,帮助实体企业拓 宽融资渠道、降低融资成本。据统计, 2017年工商银行境内外债券承销金额 合计约13万亿元, 债券承销规模继续 保持市场第一,其中主承销境内各类债 务融资工具超过 1200 支

券承销发行过程中,工行充分发挥专业 的市场研判能力、产品创新能力以及多 层次的销售渠道优势,积极支持国家重 点项目建设、民生工程建设、小微企业、 精准扶贫、生态环保等实体经济重点领 域。例如,工行发售了国家开发银行首 只扶贫专项柜台金融债券,所募集资金 全部用于内蒙古,安徽,河南,湖北,广 西、贵州、陕西、甘肃等8个省(自治区)

建档立卡贫困人口约65万人次。工行 发售的国家开发银行首只绿色柜台金 融债券,以长江经济带水环境生态保护 为专题,所募集资金用于支持湖北襄阳 市汉江水环境保护建设、孝感市老澴河 水生态综合治理(一期)和荆门市竹皮 河流域水环境综合治理(城区段)三个 污染防治项目。此外,工行还着力加强 债券承销业务创新力度,不断拓宽服务 范围和深度,创新开展了熊猫债、SDR

债等承销业务。例如,由工商银行牵头 主承销和担任簿记管理人的招商局港 口 2017 年第一期中期票据是国内首支 带一路"建设中期熊猫债,首期募集 资金25亿元人民币。此外,工行参与了 首批"债券通"业务,完成国开行"债券 通"金融债。17 联通 SCP004BC。17 华 能集 SCP002BC 等 9 支债券通项目的 发行,发行金额合计超过300亿元。

工行网点智能服务水平全面提升

本报讯 近年来,中国工商银行积 极适应客户对金融服务智能化、便利化 的需求,在全行大力推广"人智+机智" 相结合的智能服务模式,不断提升客户 服务体验。据统计,目前工行智能化网 点数量近1.5万家,网点的智能化服务 水平得到全面提升。2017年,工行智能 设备累计服务量达 4.5 亿人次,智能服 务越来越受到客户的喜爱。

据工行相关负责人介绍,智能服务

是现代金融服务的一个发展趋势,也是 工行智慧银行建设的重要抓手。自 2013年在业内率先推出智能化网点以来, 工行积极运用人工智能、生物识别、大数据 分析等技术对网点服务进行智能化改 造,帮助客户方便快捷地办理转账汇 款、普惠金融、衣食住行、小微服务以及 理财投资等金融及生活服务。目前,客 户可以使用智能设备自助办理客户、理 财、转账等200多项金融及生活服务,

平均时间比在柜面办业务节省约70%。

2017年,工行新投产了便携智能 柜员机、存折 ATM、对公开户等一批新 型智能设备和便民功能,进一步提升了 客户体验和普惠金融服务水平。现在, 个人客户办理一张银行卡只需三四分 钟即可出卡。企业客户办理智能对公开 户只需到网点一次即可完成,平均耗时 20多分钟,省却了多次往返银行网点 的麻烦,业务办理效率大大提高。

与此同时,工行还运用金融科技推 动客户服务向社交化、数字化、平台化 的方向转型,进一步打通线上线下一体 化服务场景。如通过与优质互联网平台 合作,为客户提供 LBS 定位、网点 WIFI等诸多增值便利服务。据统计, 2017年"工行服务"微信小程序访问量 突破千万,全年LBS 位置数据服务访 问量达 1.06 亿次,网点 WIFI 总客流量 突破2亿人次。 孟昕 杨彩霞

工行计划提供 5000 亿助力南京住房租赁市场发展

本报讯 1月19日,中国工商银行 江苏省分行营业部(以下简称"南京工 行")举办租赁住房业务签约仪式。仪式 上,南京工行与20余家南京市住房租 赁行业联盟成员和区级试点企业签署 了《住房租赁战略合作协议》,计划在未 来五年,为南京市各类住房租赁市场参 与主体提供 5000 亿意向性综合投融资 额度,助力南京市住房租赁市场发展, 全方位支持住房租赁消费需求,推动实 现租者幸福居住。

据介绍,近年来,工商银行认真贯 彻落实国家关于住房制度改革的相关 部署,围绕加快建立多主体供给、多渠 道保障、租购并举的住房制度,不断优 化住房金融产品体系,致力于为住房市 场的稳定健康发展和消费者合理住房 需求提供全方位金融支持。此前,工商 银行已与北京、广州、深圳等试点城市 合作开展了加快住房租赁市场发展的 重点项目,并加快住房租赁金融服务措 施向其他城市延伸。

南京工行主要负责人表示,本次签 约后,南京工行将加快构建覆盖租房服 务端、供给端和需求端全场景的金融服 务体系,全方位支持住房租赁市场持续 健康发展。对于租房服务端,南京工行 将通过"三融平台"即"融 e 购"、"融 e 联"、"融 e 行",与南京市房屋租赁信息 服务平台对接,更好地实现租赁住房信 息共享,为租房供给端和需求端提供配 套金融服务和生活服务通道。

对于租房供给端,南京工行将为住

房租赁项目提供商业性租赁住房融资 固定资产支持融资、资产证券化等融资 服务,为租赁企业提供紧贴"开发建 设--投资孵化--持有运营--成熟资产 证券化退出"的完整、闭合业务链条 的融资金融服务,同时提供个性化的现金管理服务。对于租房需求端, 南京工行将提供多种租金支付方案及 配套金融服务,致力于让租房者实现住 有所居。

杨彩霞

工行内蒙古满洲里分行

强化日常监督管理有效提升服务水平

本报讯 新年伊始,工行内蒙古满洲 里分行为了持续提升服务水平,更好的 向社会展示该行优质服务形象和良好 的精神面貌,努力打造客户首选银行、 满意银行,该行将从日常督导、提升服 务质量、规范员工行为等方面入手,不 断加大日常服务监督工作力度,有效提 升服务管理水平。

一是扎实做好日常服务督导工作, 重点运用非现场服务督导的形式,真实 检验网点日常服务工作状态,通过服务 督导引导网点形成正确的客户服务观 念,夯实服务环境、服务态度等基础,提 升服务行为的规范化水平。

二是针对客户服务常规工作推动

不力、服务督导后整改不力、服务专项 问题治理滞后,或因管理不到位引发服 务事件的相关机构及个人,根据情节性 质和严重程度进行相应的责任追究,强 化各级管理人员及员工的服务使命感, 树立危机意识,提升全行员工服务质

三是进一步规范网点员工服务行 为,强化员工"三有、五声、六严禁"的落 地执行,严禁客户服务沟通中出现服务 禁语,使员工文明服务形成习惯,让客 户体验统一、崭新的工行服务面貌。同 时,规范柜员日常服务流程和标准话 术,强化培训,不断提升网点综合服务

工行内蒙古分行积极组织 2018 年狗年生肖纪念币预约活动

本报讯 翘首以盼的狗年生肖纪念 币终于来啦,1月26日零点(即1月25 日24点)第一批狗年贺岁币开放预约, 工商银行是内蒙古、辽宁(含大连)、吉 林、上海、广东(含深圳)、四川六个地区 的纪念币独家发行银行。

工行内蒙古分行积极组织落实本 次活动,通过融 e 联"内蒙古网络金融"公众号、微信"工行内蒙古"公众号、 95588 短信、行内邮件等多种渠道进行

全面的宣传,通过本次纪念币预约活动 进一步拓展融 e 行、融 e 联客户规模, 提升客户活动度。

纪念币网上预约渠道有三种形式: 是登录"工银融 e 联"APP,通过"发 现"页签使用"纪念币预约"功能进行在 线预约。二是登录"工银融 e 行"APP 预 约。三是登录工行官网(www.icbc.com. cn)点击即可进入纪念币预约入口。

孟昕 杨彩霞



中国银行内蒙古分行成功举办贵金属品鉴会



本报讯 为进一步满足广大客户对 贵金属产品的投资、收藏需求,打造中 国银行年节文化,中行内蒙古分行于1 月 17 日隆重举办"迎春纳福·添金聚 富"第二届呼市地区迎新春贵金属品鉴 会,活动吸引了来自社会各界近800位 嘉宾朋友, 创历年贵金属展会之最,当 天实现销售额 2000 余万元

中行内蒙古区分行王凌云副行长、 乌力更副行长参加了此次贵金属品鉴 会,并与内蒙古著名主持人雷蒙、受邀 参加活动的客户代表共同启动金沙流 彩仪式,拉开了此次贵金属品鉴会的序

此次品鉴会一改传统营销模式,分 设了贺岁、婚庆、收藏、养生四大场景, 11 家贵金属厂商将产品按类摆放,内蒙 古区分行员工亲自上阵,穿戴符合新 娘、新郎、皇帝、格格主题身份的服饰和 贵金属产品, 开展别开生面的场景营

销。与此同时,现场通过中银易栈公众 号嵌入贵金属品鉴会模块,进行前期答 题抢红包预热、现场签到、微信存衣、二 维码抽奖、微信摇一摇等,科技感十足。 中银保险为品鉴会现场承保公众责任 险,并附加看管衣物条款,让到场客户 充分感受到来自中行的贴心服务。从上 午 8:40 到下午 5:00,贵金属品鉴会上 人头攒动、比肩接踵,除现场工作人员 和社会知名人士向客户介绍黄金历史、 展品工艺之外,更有秒杀、买赠、抽奖、 名家春联、T 台走秀、禅茶表演等精彩 环节,现场气氛热烈、高潮迭起。活动现 场还设置了中银 e 商销售专区,通过网 络营销,全天合计线上贵金属销售开单 368 张,销售金额达到 68.88 万元,让客 户与中行科技零距离接触的同时,享受 到送货上门的优质服务体验,得到了客 户朋友的一致好评。



