

工行温度系列报道之十六

# 宋宝军：用真诚服务赢得客户真心赞誉

2018年1月22日，某建筑有限公司总经理来到工商银行内蒙古分行营业部呼哈路支行，为大堂经理宋宝军赠送了一幅写着“爱岗敬业 心系客户”的锦旗，表达对工行呼哈路支行以及大堂经理宋宝军一直以来用心服务客户、及时为客户排忧解难的感谢之情。



户是某建筑有限公司总经理，是中国北方足球训练基地的施工方，施工地点在

大青山脚下，施工人员100多人，要给工人发放工资，急需开银行卡。而且三年工期要缩短到两年完成，工人时间紧、任务重，不能让人耽误工期去银行办理开卡业务。他已经去了多家银行咨询，都表示时间太短，无法在一两天内完成开卡和代发工资业务。所以才来到该支行，碰碰运气，看看能不能克服困难帮他解决这个问题。宋宝军了解了客户的基本情况，及时反应了客户的需求。该行表示，一定会克服困难派人上门为客户提供办卡和代发工资服务，帮助客户解决眼前的难题。客户听到提供上门办卡服务后眼睛一亮，但还是有点将信将疑。在得到肯定的答复后，客户情绪才稍有些缓解，高兴地说：“你们

不知道呀，工人明天要是拿不到工资卡，拿不到工资，就会停工的，我是火烧眉毛、心急如焚，你们可帮我的大忙啦，万分感谢，万分感谢。”

第二天，该行一小组三人早早来到工地，用了一天时间为该公司100多名员工办理了工行薪金卡，并分别发放到员工手里。客户对工行办事的效率非常满意。

自此以后，该公司与宋宝军建立起了深厚情谊。宋宝军也时刻践行着“用真诚服务客户、用真心赢得客户、急客户之所急、想客户之所想”的服务理念，默默无闻，孜孜不倦，在自己平凡的岗位上用真诚服务展示着工商银行的大行温度和光辉形象。 孟昕 杨彩霞

工行温度系列报道之十七

近日，工行内蒙古鄂尔多斯棋盘井支行副行长孙旭哲接到一个包头的陌生电话，电话中，这位女士说寄往该行的一张商业承兑汇票，好长时间了也没消息，一直没收到钱，并说他们是包头的农民工，老板给他们一张商业承兑汇票作为工资，由于临近年末要回家，但迟迟拿不到这笔钱，很着急。孙旭哲安抚好客户后及时查询了该票的详细信息，并联系了出票企业，由于该企业岁

末年初需要支付的汇票较多，验资，申请付款流程较繁琐，导致无法及时支付，就这样反反复复，一次又一次的冒着严寒去企业和财务部门沟通协调，以及电话联系，终于将该笔款项支付成功。

## 孙旭哲：真诚服务 赢得客户赞誉

事后，该女士十分高兴，一再感谢，对工商银行的热情服务赞不绝口，并托人送来了锦旗，表达对该行感谢。真诚的服务，让客户感觉到工商银行服务的温度是每一个员工应有的态度和责任。 孟昕

工行温度系列报道之十八

业精于勤 精于细

## 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。

该行调整全员思想定位，全员参与做好大堂服务工作。随着近年来同业竞争的日益加剧，大堂服务工作的好坏直接关系到金融机构客户群体的大小，大堂服务能力的提升已成为网点经营棋盘中的重要棋子。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和营销工作。

各岗位人员各司其责，努力营造温馨大堂的工作氛围。该行结合网点自身情况，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”。

强化大堂服务工作考核，不断提升全员大堂服务工作水平。该行对全体员工的服务行为进行监督检查和考核，做到班前提示，事中沟通，班后分析总结，进一步促使大堂服务工作不留隐患，在总结中不断提高。坚持按照日常考核取酬，不撤胡椒面；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，打消任性服务、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服务客户的工作氛围，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

## 工行同步发售三期国开行金融债

本报讯 记者从中国工商银行获悉，该行于1月31日至2月6日（非工作日除外）面向个人和非金融机构客户同步销售三期国家开发银行债券，分别是国家开发银行2018年第一期金融债券、国家开发银行2018年第二期金融债券和国家开发银行2017年第九期金融债券。

据介绍，本次在柜台市场第一次续发行的国家开发银行2018年第一期金融债券为1年期固定利率附息债券，债券简称18国开01，债券代码180201，债券面值100元，起息日、兑付安排、票面利率、交易及托管方式等与之前发行的同期国开债相同，票面利率为4.14%。续发行价格为100.36元/百元面值，续发行价格对应参考到期收益率为4.6873%。客户可以通过工商银行电子银行渠道和营业网点认购这两期续发行金融债券，其中电子银行渠道在发行期间提供24小时不间断连续交易。工商银行相关负责人表示，柜台国开债引入续发行机制使柜台市场更加贴近银行间市场发行规则，提高债券流动性。客户可以把握市场机会在续发行期间再次认购已持有的债券，主动进行投资管理。自2014年5月国开债首次通过商业银行柜台发售以来，工商银行已常态化分销32期柜台国开债。柜台国开债的常态化发行，续发行，反映出商业银行柜台债券市场在债券分销渠道中扮演着越来越重要的角色，这对于拓宽发行主体的融资渠道，降低融资成本，构建多层次债券市场体系具有重要意义。 孟昕

## 工行内蒙古通辽扎鲁特旗支行 大力拓展优质中高端客户

本报讯 工行内蒙古通辽扎鲁特旗支行把营销中高端客户作为一项重点工作来抓，高度关注客户发展，加大中高端客户的拓展力度，优化客户结构，提升市场竞争力。 该支行全辖员工积极主动，不等不靠，走市场找客户，全方位为客户提供便利服务，全员通力协作，围绕客户需求做好服务。该支行从新市场、新企业入手，积极主动与政府、招商、工商、税务等部门建立信息互通关系，加强源

头客户信息的搜集，根据客户情况，分门别类制定营销措施，采取针对性的营销策略，稳步推进优质中高端客户发展。 该支行走进客户，以本行服务的产品、先进的结算手段、良好的服务环境，加强与客户的交流和沟通，拉近与客户距离，赢得客户信赖，使客户真正体验到该行便利的多渠道服务，赢得客户满意，提高客户对该行的归属感。 杨彩霞

## 工行内蒙古分行营业部赛罕支行 积极开展客户积分兑换工作

本报讯 工行内蒙古分行营业部赛罕支行为进一步推动信用卡和理财金卡积分兑换工作深入开展，在四个网点营业大厅进行了广泛宣传，让更多的客户了解在工行办理业务过程中，办的次数越多金额越大就能增加积分积分，兑换自己所需求的商品，还在各自的展板上明确了积分查询、积分有效期、积分兑换、其它说明，客户累计够5万积分才能兑换现金或实物，500积分抵一元，10万积分抵200元，让客户直观的了解这方面的信息，在网点营造好积分兑换的浓厚氛围。 孟昕

该行一是组织辖内网点做好到店客户积分兑换宣传工作，积极开展“厅堂微沙龙”活动，以此为契机大力宣传我行信用卡的优势，引导客户办理工行信用卡。二是引导客户经理通过PBMS系统认真梳理客户包资源，做好高端客户服务提升，通过电话外呼的方式，邀请客户到店进行积分兑换。该行还在工作群让四个网点汇报当天积分兑换情况，以便了解这一工作的进展，在年末营造浓厚的积分兑换气氛。在兑换工作中形成柜台、自助机、营销系统三重查询，确保兑换目标客户不流失。 孟昕

## 工行内蒙古分行积极做好网络金融业务反洗钱工作

本报讯 工行内蒙古分行采取多项措施，做好网络金融专业反洗钱管理工作，严防网络金融洗钱风险。 该行对辖内各行电子银行业务负责人、支行行长及客户经理等进行了电子银行风险管理及防控专题培训，其中对电子银行反洗钱相关制度规定、风险事件案例以及电子银行反洗钱事前、事中、事后等控制措施进行了详细讲解，使各行参训人员进一步了解和掌握网络金融反洗钱风险的最新制度规定、管理要求以及工作重点。 该行组织全辖开展网络金融专业

专项检查，并对电子银行注册、企业网银公转私交易限额设置、证书发放等工作，严防网络金融洗钱风险。 该行持续加强对基层行的日常反洗钱指导工作，做好电子银行注册客户身份识别、大额和可疑交易分析报告工作。在办理个人电子银行注册业务时，严格审核申请资料，严格落实“本人办、交本人、本人签”的原则。加强企业电子银行注册环节的预留印鉴审核，认真开展尽职调查，加强企业网上银行公转私交易限额设置管理，严防洗钱风险。 孟昕

## 工行内蒙古锡盟那达慕东街支行 加强消防安全意识及预防抢劫演练

本报讯 正值岁末年初之际，工行内蒙古锡盟那达慕东街支行为有效预防暴力抢劫银行营业机构，加强全辖员工的消防安全意识，提高应对和处置火灾风险的能力，保障全辖工作安全运营无事故，更好的营造关心员工生命安全和保护国家财产安全工作新局面，举行了防暴力抢劫应急处置预案演练及消防安全意识演练。 活动现场演练一是处置突发火灾情况。从发布火情到组织疏散成功共历时10分钟，在岗员工不慌不乱，各司其责，及时有效地控制了火情，保障了人身安全，避免了财产损失。通过演练，在火情发生的第一时间，全体员工沉着冷静，强化了引导疏散，及时报警，正确扑

救等环节的应变能力，提高了广大员工对消防安全知识的理解和消防器材正确使用时的实战技能，面对突发火灾的紧急情况，实现了“科学、安全、有序、快速”应对火灾事故的目标。场景演练二是处置持枪歹徒抢劫现金区。在演练中，大厅经理迅速拨打110电话报警，柜员及时下蹲躲避并按响警铃，防护保护库款撤离到安全区域，大厅工作人员有序疏散客户，保安协同部分员工奋不顾身与歹徒展开搏斗，一举将歹徒制服。在演练中，参演员工全身心投入，都把此次演练当成实战，演练在紧张有序扎实严肃中进行，取得了演练的预期效果。 孟昕 杨彩霞

## 工行内蒙古赤峰分行 成功举办私人银行客户茶艺沙龙

本报讯 工行内蒙古赤峰分行为了回馈私人银行客户，搭建与客户沟通桥梁，进一步维系客户关系，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，进一步维系客户关系，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同品茶，在优雅的古筝伴乐中以茶会友，现场气氛其乐融融。 杨彩霞

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，进一步维系客户关系，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同品茶，在优雅的古筝伴乐中以茶会友，现场气氛其乐融融。 杨彩霞

## 工行内蒙古鄂尔多斯西街支行 岁末年初加强预防电信诈骗活动

本报讯 伴随着2018跨年旺季营销工作的展开，工行内蒙古鄂尔多斯西街支行采取三项措施做好岁末年初电信诈骗防范工作，以有效打击和预防各类电信诈骗犯罪行为，保护人民群众资金安全。 一、提高防范电信诈骗工作责任意识。面对当前严峻的社会治安形势以及互联网经济时代的客观要求，金融机构肩负的防范电信诈骗工作已日益重要，必须站在客户的角度，用职业责任感和社会责任感看待防范电信诈骗工作，主动做好相关工作。 二、加大防范电信诈骗宣传工作力度。该行全体员工通过学习《关于进一

步做好防范电信诈骗犯罪活动的通知》，掌握防范电信诈骗知识，通过知识普及、发放资料、传播警句、解答疑惑、协防反诈等举措，加大防范电信诈骗的宣传力度，以应对不断变化的欺诈手段。 三、防范措施落实在实际业务处理中。该行将防范措施落实于实际业务处理中，客服人员分流客户利用智能设备进行转账汇款时做到逐笔提示，在柜面业务处理过程中，逐笔审核客户身份信息，特别是针对金额较大以及年龄较大的客户不能简单地进行处理，而是做进一步的交流，从中发现可疑点。 杨彩霞

## 工行一站式缴费打造便民服务快速通道



本报讯 记者从中国工商银行获悉，随着金融科技的快速发展，便捷高效的银行一站式缴费越来越成为社会服务链条的重要一环。以工行的“工银e缴费”为例，2017年1—11月，客户已使用“工银e缴费”办理水电、物业、学费、公交充值等各类缴费近1.1亿笔，缴费金额3800多亿元，同比劲增1.52倍，其中，通过手机银行和网上银行渠道完成的线上缴费笔数和金额分别占到55%和29%。

行、自助终端等渠道自助办理缴费，并且不需要事先注册，工行卡和其他银行卡都可以使用。同时，“工银e缴费”可以根据个人需要设置常用缴费、账单提醒和账单代扣等贴心助手服务，更好地满足了老百姓尤其是“健忘”的上班族的需求。

据工商银行相关负责人介绍，“工银e缴费”是工行专门为方便百姓缴纳各种日常费用而推出的集约化缴费服务平台，目前已涵盖水电燃气、电视费、暖气费、党团工会费、交通罚款、公交充值、教育培训费、物业服务费等41项。客户缴费时不仅可以通过工行营业网点，更可以使用工行手机银行、网上银行、自助终端等渠道自助办理缴费，并且不需要事先注册，工行卡和其他银行卡都可以使用。同时，“工银e缴费”可以根据个人需要设置常用缴费、账单提醒和账单代扣等贴心助手服务，更好地满足了老百姓尤其是“健忘”的上班族的需求。

对于企业客户来说，“工银e缴费”则可以提供方便、快捷、高效的收款服务，节约财务成本。企业可以通过电脑、手机、二维码扫码、工行网点、自助设备等收款，也可以直接委托工行代扣。同时，“工银e缴费”也有助于简化企业收费流程，节约财务成本。比如企业可以通过网银自助查询、下载缴费明细，随时随地掌握收款情况；自动发送邮件或短信提醒，协助催收；自助发布新增收费项目等。 孟昕

## 1月300城市土地出让金环比降四成

在季节因素、政策作用、供地结构调整等多重因素影响下，土地市场整体表现日趋理性。近日，中国指数研究院发布2018年1月全国300个城市土地市场交易数据。数据显示，1月土地市场各项指标普遍环比下降，整体出让金环比降幅达到四成。

从价格来看，300个城市成交楼面均价为2457元/平方米，环比减少3%，同比增加17%；其中住宅类用地成交均价为4647元/平方米，环比增加21%，同比增加42%。溢价率方面，1月300个城市土地平均溢价率为22%，环比上升2个百分点，同比下降4个百分点。其中住宅类用地平均溢价率为24%，环比持平，同比下降7个百分点。

从供应情况来看，1月全国300个城市共推出土地2438宗，环比减少19%；推出土地面积10633万平方米，环比减少24%。其中，住宅类用地（含住宅用地及包含住宅用地的综合性用地）800宗，环比减少26%；推出土地面积3720万平方米，环比减少36%。

值得一提的是，1月一二线10个重点城市宅地供求总量环比走低。一线城市宅地供应量环比增逾四成，仅深圳无宅地成交，北京12宗宅地集中入市，收入总额近368亿元；二线城市宅地供求两端环比双降，收入总额环比缩水近三成，杭州、重庆、武汉和成都首月宅地成交量超去年同期。 据新华网

成交方面，300个城市共成交土地1921宗，环比减少33%；成交土地面积8437万平方米，环比减少35%。其中，住宅类用地588宗，环比减少44%；成交面积2873万平方米，环比减少49%。从整体土地出让金来看，300个城市土地出让金总额为3801亿元，环比减少40%。其中，住宅用地土地出让金总额为3032亿元，环比减少39%。



## 中国银行内蒙古分行顺利开启大额支付系统延时服务工作

根据人民银行决定调整大额支付系统运行时间的相关要求，中国银行内蒙古分行积极应对，确保提升对外服务能力。

二、中国银行大额支付系统运行时间与人民银行保持一致，大额支付系统每个法定工作日前一日的T-1日23:30-24:00期间处理的业务，均记入该日(T日)的账务。 支付系统延时服务后，中国银行内蒙古分行秉承“做最好的银行”理念，持续做好客户服务工作，努力提升服务地方经济的能力。 白勇

一、自2018年1月22日起，大额支付系统实行5×21小时运行。开始受理业务的时间由每个法定工作日的8:30调整为前一日的23:30，业务截止时间由每个法定工作日17:00调整为17:15，清算窗口时间调整为17:15—20:30。

## 爱是寒冬暖阳 为你点亮希望 中国银行呼和浩特市玉泉支行 组织员工为“坚强父亲”张彦峰捐款

中国银行呼和浩特市玉泉支行员工张彦峰的孩子在两个月的时候，因一场意外导致颅骨塌陷性骨折，硬膜破损。两年来，张彦峰一直奔波在北京和呼和浩特两地间，积极为孩子进行颅骨修复治疗，累计花费近20万元，几乎耗尽了家中所有的积蓄。目前，孩子每个月康复治疗和训练的费用就将近3万元，并且需要持续到孩子10岁左右，负担不可谓不沉重。张彦峰的妻子已经辞掉工作专职照顾孩子，张彦峰一个人的工资既要支付巨额的医疗费用，又要支撑起整个家庭的生活开支。沉重的精神压力，加之巨额的医疗费用让这个刚刚建立的小家庭不堪重负。

朋友们，甚至还有员工家属，大家的爱不仅点燃了张彦峰一家为孩子继续治疗的希望，更温暖了每一个人！ 1月23日，中国银行呼和浩特市玉泉支行举办了小型捐赠仪式，张彦峰向关心他和孩子的同事朋友介绍了孩子的近况，并代表全家感谢所有人的爱心与善意。参会的员工代表鼓励张彦峰要坚强乐观，积极为孩子的后期治疗费用筹措出谋划策，并纷纷表示愿意以各种方式继续关注并帮助张彦峰。在浓浓的暖意与感动中，玉泉支行综合管理部主任李雪梅代表全行员工将捐款送到了张彦峰的手中，现场的掌声是理解，是鼓励，更是同舟共济的承诺！ 在捐赠仪式上，李主任代表全行员工向张彦峰郑重的说道：你的身后是呼和浩特市玉泉支行全行三百名员工和三百个家庭，是我们身边无数的热心人！我们不会让你一个人面对苦难与不幸，让我们一起撑起孩子的未来！ 在今后的日子里，呼和浩特市玉泉支行将持续关注孩子的治疗，继续传递爱与希望，全行员工将会和张彦峰一起，为孩子的健康快乐成长而真情奉献！为孩子的美好未来倾心描绘！

为此，中国银行呼和浩特市玉泉支行党委在2017年12月26日向全体员工发出倡议，号召大家伸出援助之手，为孩子的康复尽绵薄之力。 寒风凛冽，白雪漫天，呼和浩特市玉泉支行却被浓浓的爱与暖意包围着，微信转账、汇款、现金……大家在第一时间以各种方式捐款。在短短十天的时间，全行278名同志累计为张彦峰捐款101250元。捐款的人中，有我们朝夕相处、并肩奋战的同事，有热心的保安员、保洁员、大堂引领员和中银商务的