工行持续推进金融科技创新应用

本报讯 近年来，金融科技浪潮不断改变着人们生产生活的场景，催生新的产业形态和商业景观。中国工商银行始终坚持以信息技术变革引领银行再造，致力于使金融“正规军”成为金融科技战场上的“主力军”，为客户提供更加安全、便捷、普惠的金融服务。截至 2017 年末，工商银行以互联网为主的电子银行业务量占全部业务比重已达 95%，业务量相当于现有全部网点的 4 倍多；1.5 万家网点已完成智能化改造，为客户提供全面的智能金融服务。

工商银行相关负责人表示，在推进金融科技创新应用的过程中，工行注重遵循金融发展规律和科技运行规律，既注重当前应用，也注重建立长效机制、打好基础，做到风险可控。2017 年，工行升级推出 e-ICBC3.0，加快推进“智慧银行”战略，从 IT 架构、科技研发、业务优化、场景应用等各方面全面提升智慧化经营管理水平。

在互联网金融方面，2017 年工行继续保持快速发展势头。业务总量上，以互联网业务为主的电子银行总交易额 646 万亿元，同比增长 7.7%；业务量占全部业务的比重进一步提升至约 95%，相当于 6.7 万个网点、67 万柜员的工作量，节约经营成本 1200 亿元。“三平台一中心”中的“融 e 行”网络银行客户达到 2.8 亿户，市场份额稳居第一；“融 e 购”交易额达 1.03 万亿元；“融 e 联”推出了吃住用行等多场景应用的便民生活服务；网络融资余额超过 8400 亿元，继续保持国内第一。线上获客和服务能力持续提升，比如，在信用卡专业率先实施以全量客户经营为核心的互联网化转型，全年信用卡客户净增 1000 万户，其中互联网渠道获客占比超过 50%。在“智慧银行”建设方面，工商银行建立了互联网、大数据、人工智能、区块链等“七大创新实验室”，加大对新兴科技创新领域的资金和人才投入。目前互联网金融、大数据、云计算等领域已进行企业级应用，区块链、人工智能、物联网、生物识别等也已开展应用，去年成功推出智能投顾“AI 投”服务。同时，加快网点智能化改造，去年智能化网点达到 1.5 万家，覆盖个人金融、对公结算、电子银行、信用卡等 9 个条线，200 多类业务，网点服务供给能力和客户体验大幅提升。

在与互联网公司合作方面，工商银行坚持以客户为中心，秉持合作、共赢理念，不断扩大“朋友圈”。在大数据应用方面，与企业合作引入个人反欺诈数据。在区块链应用方面，依托具体交易场景探索运用区块链解决传统融资难题。在场景建设方面，与多家企业开展对接，创新开展线上开户、场景共建等网络化经营，丰富金融场景应用。比如，去年与京东金融合作面向年轻客户群体推出的“工银小白数字银行”，自去年 11 月上线以来，已有约 12 万客户成功开立了工行电子Ⅱ类账户。 **孟昕**

工行内蒙古通辽分行

加强执行力建设 进一步提高服务水平

本报讯 工行内蒙古通辽分行把加强执行力建设视为服务工作做实的前提，只有把各项措施落实到位，才能促进服务工作水平的不断提升。该行进一步加强执行力建设，把服务工作做的实实在在。

该行全辖网点利用每天召开晨会的时间，点评上日工作情况，安排本日工作，使员工感觉到始终处于被关注的状态，切实解决长期单一性工作容易造成松懈放松、思想麻痹的习惯行为，提升员工的上进心，保持工作状态的一致性。

该行全辖网点对每一项工作均确定责任人，坚持“谁负责，谁汇报”的原则，要求责任员工对上一日安排的工作在晨会上逐一汇报进度，员工之间互相提醒，网点负责人加强督导，对由于工作不到位致使问题出现的员工进行严格处罚，确保各项工作不拖不漏，及时到位。

该行针对当前业务分工细化、任一岗位的员工都难以办理所有业务的实际情况，将原来由首位接待客户的员工负责办理业务改为负责进行督促办理，对客户交办的问题负责到底，无论是谁办理，都有权进行督问，凡在约定时间内不能办理完毕的须在晨会上进行检讨，以确保每位客户的要求或疑问在规定时间内得到答复。

该行致力于建设一个和谐的网点，再建一个温暖的家。该行全辖员工认为，一个网点就是一个团队，一荣俱荣，一损俱损，每个人的问题就是全网点的问题。网点主任经常与员工进行个别谈话、谈心，及时掌握员工思想、行为动态，了解员工的困难和需求，对可能发生不良行为的人员，给予重点关注，帮助教育，理顺情绪，提高士气，让网点成为大家能够依赖、信任、共同维护、共谋发展的家，让员工时刻感受到家的温暖。

该行全体员工全力维护大家庭的荣誉，有员工遇到了疑难问题，大家就一起来解决；有员工受到了委屈，大家就一起来宽心；不管出现什么样的问题，员工总是会互相补位，互相帮助，想方设法使问题得到解决。经过大家的共同努力，全辖网点内“风顺、气和”，在多次的内控、服务等检查中受到表扬。**孟昕**

工行内蒙古乌海分行

扎实做好案件防范工作

本报讯 今年以来，工行内蒙古乌海分行不断完善内控管理制度机制，强化全员案防意识，紧盯重点领域和重要风险点，强化过程控制、落实管控措施，严防案件及重大风险事件的发生。

年初，该行逐级签订了责任状，层层传导案防压力，逐级落实案防职责，明确管理责任，在安排业务经营发展的同时与案件防范工作同安排、同部署、同考核、同发展，确保辖属机构不出现案件，少发生风险事件。

该行加强员工内控合规意识教育，把“合规为本、全员有责、风险可控、稳健高效”的合规文化核心理念传播作为员工教育培训的重要内容，筑牢“三道防火墙”，不断提高各级管理人员和广大员工对合规文化内涵的理解和认同，着力营造“人人重风险、事事讲合规”的良好环境。

该行按季组织召开全行案防分析会，深入分析案防工作中出现的新情况新问题，针对案防分析会提出的风险事件防范重点，狠抓落实，积极整改。按月定期组织参加基层支行案防分析会和进行案防措施落实情况检查，强化基层行案件防范责任，不断提高业务运行质量。

该行通过“高标准、严要求”的管理，确保了内控管理工作顺利实施，真正做到发展与管理齐头并进，促使内控管理成为推动业务发展的重要手段。 **杨彩霞**

工行内蒙古鄂尔多斯阿拉腾支行

上门为工地工人办理工资卡

本报讯 服务是银行的立行之本，对工商银行而言，品牌源自服务，服务没有小事。近日，工行内蒙古鄂尔多斯阿拉腾支行主动上门为客户办理借记卡，把优质的金融服务送上门，打通服务的“最后一公里”。

该行组成服务外拓团队，连续两日携带便携式智能终端前往企业为 200 多名建筑工人办理工资卡、电子银行等业务，同时对借记卡的使用年费、卡费、工银信使、转账汇款优惠等用卡知识进行提醒和说明，得到了工人们的认同和赞许。

该行一直将提供优质服务作为永恒的主题，不断改进服务体验、创新服务品牌、完善服务渠道，致力于把工行打造成为“您身边的银行，可信赖的银行”。 **孟昕 杨彩霞**

工行内蒙古包头沼潭车站支行

从细微处体现服务

本报讯 工行内蒙古包头沼潭车站支行坚持学习，以“客户服务至上”、“7+7”流程、“三看五声六严禁”流程标准贯穿一天的工作。

作为工作在第一线的银行柜员，一举一动代表着银行行业的职业规范，言谈举止代表了工行的形象，坚持规范的服务，规范的言语，温暖的笑容是每位员工必备的品质。每天早晨 8 点来到网点，开始新的一天，打扫卫生，让客户看到一个全新干净的网点。然后是晨会学习，学习服务敬语，服务“7+7”流程，当天的工作安排与营销计划。9 点开始迎接第一批客户，在岗员工举手招迎，礼貌问候“请问您办理什么业务”，这样的手势、言语，每天说几十遍，甚至更多，不厌其烦的微笑对待每位客户，细微周到的服务才会提高客户的忠诚度，才会让客户再次光临网点。夕会时，对于当天服务进行点评，对当天的营销业绩进行鼓励。

工作是一个过程，服务是这个过程中一直存在且必须坚持做好的，坚持细微周到的服务，让客户在服务中感受到关心，感受到工行就是身边的银行。 **孟昕 杨彩霞**

工行内蒙古呼和浩特明珠支行

加强优质服务工作

本报讯 工行内蒙古呼和浩特明珠支行强化服务管理，狠抓服务规范，严格服务考核，网点服务精细化水平大幅提升，客户满意度和忠诚度不断提升，促进了该行各项工作的顺利开展。

该行成立了“优质文明服务”工作领导小组。安排专人负责网点服务工作的开展与日常督导；加大对网点服务工作的考核力度。积极组织员工学习服务工作考核管理办法，统一思想，提高广大员工对加强服务工作重要性的认识，提升服务质量。

该行利用晨夕会、周会组织员工进行服务工作知识培训，使“三有、五声、六严禁”成为常态化，加大“以客户为中心”、“服务创造价值”等现代服务理念的教育，深化员工对“细节体现品质”、“细节体现完美”服务规律的认识，做到客户在网点内有人关注、有人组织、有人引导、有人协调，为客户提供富有价值和注重细节的服务，树立良好的职业精神，保持旺盛的工作状态，自觉执行服务规范、服务流程和服务要点，彻底改变不良服务态度习惯。

加强各岗位的联动配合和支持，建立起各司其职、协同联动、顺畅高效的网点岗位服务体系。坚持支行行长坐班制度，建立以大堂经理、客户经理、行长坐堂、网点负责人等人员组成营业网点大堂服务团队，利用团队优势来解决当前服务问题。

对客户的建议、意见、咨询和投诉，保证件件及时回复。并保证服务监督电话的畅通，为客户意见反馈提供畅通的途径，提高客户投诉的解决满意度。

同时，该行改进工作作风，强化二线为一线服务的意识；建立服务工作流程、机制；对网点正常营业的设备故障维护、业务求助、员工生活等方面的一些具体工作，逐一落实部门、明确职责，坚决杜绝部门间相互推诿以致影响营业网点的正常运行。 **孟昕**

中国银行
BANK OF CHINA

不忘初心 牢记使命

近年来，中国银行内蒙古呼和浩特市中山支行与国资委深化合作，积极探索服务国有企业转型升级等合作领域，推动双方进入全方位深度合作的新阶段，双方在资金托管，资金代理、结算等方面建立长期合作机制，共同助力国企改革发展。

内蒙古呼和浩特市如意四纬路支行在总分行、中山支行党委的正确引导和支持下，积极响应国家国有企业转型政策，抢抓机遇，上下联动、戮力同心，成功争揽内蒙古国有资本运营公司代理结算账户，截止 2018 年 3 月末，累计沉淀时点存款 20 亿元，完成“开门红”任务的 3086%。日均存款 14 亿元，完成“开门红”任务的 980%，为该行业务指标作出突出贡献，同时也践行了创建“新时代全球一流银行”的战略目标。

加强联动，发挥合力促共赢。中山支行在支行党委的带领下，根据国资委金融服务需求，成立金融服务领导小组，为国资委金融服务提供了组织保障；制定了金融服务实施细则，根据本行人力、物力优势，由如意四纬路支行抽调业务骨干组成国资委金服务攻坚小分队，致力为国资委提供强有力的金融服务支撑。

强化沟通，集思广益谋发展。如意四纬路支行在中山支行党委的带领下，细分目标市场，创新服务机制，提高金融服务的有效性、针对性。根据国资委“资金量大、稳定性强”的金融需求特点，因地制宜制定了期限短、收益高的定期存款产品，增强了服务的积极性和主动性，提升服务效率。

“奋楫扬帆风正劲，行稳致远勇争先”。中山支行将继续紧密围绕总、分行有关工作部署及发展要求，必须坚持党的领导，服务实体经济，担当社会责任；必须坚持问题导向，勇于变革创新，解决重大矛盾；必须坚持久久为功，一锤接着一锤敲，一张蓝图绘制到底；必须坚持依靠人才，实现人才与银行共成长；必须有全体干部员工的奋斗与奉献，为建设“新时代全球一流银行”的战略目标而努力奋斗。 **张桐**

工行内蒙古兴安盟突泉支行

推进党建与业务共同发展

本报讯 近期，工行内蒙古兴安盟突泉支行为做好基层党建工作，把党建工作与各项业务开展有机地结合起来，做到了说必做、行必果、早落实、早安排，更好地推动支行业务稳健发展，充分发挥基层党支部率先垂范、勇于担当、开拓创新的作用。

牢记党员使命，提升党建意识。该行党支部多次召开专题会议研究部署党建工作，同时，借鉴他行先进经验，支行设定党员模范岗、读书角、党建之窗、党员照片公示等形式，提高每位党员先锋模范作用，规范每位党员讲政治、守规矩的自觉性。

加强政治学习，提高自身修养。支行全体党员干部认真学习领会习近平系列讲话、党的十九大相关精神，严守八项规定重要内容，并做到有心得体会、有学习计划，把所学内容与具体的工作进行有机结合，营造了比学习、比干劲、比业绩的良好氛围。党员干部爱岗敬业、甘于奉献、勇于开拓、忘我工作的工作作风在实践中得到良好诠释。

履行党员义务，增强责任意识。从严治党、从严治行已形成常态，不忘初心，牢记使命，砥砺前行是要求每一名党员干部在社会主义新征程中所必备的政治基础，在此前提下，在支行党支部的带领下，把党建工作作为各项工作引领，全员上下精神面貌焕然一新，各项业务开展平稳有序，为首季开门红奠定了基础。 **孟昕**

工行推出按揭业务系统直连服务

本报讯 近日，中国工商银行与碧桂园、万科、恒大、链家、我爱我家等按揭贷款合作机构在深圳举办签约仪式，正式推出按揭贷款银企系统直连服务。据悉，此举是工行依托金融科技对按揭服务模式的重大升级，将加快按揭贷款服务从传统线下向线上办理转变，有效提升业务办理效率，节约企业、客户、银行及社会成本，改善客户体验。

工商银行行长谷澍表示，系统直连是工商银行提升服务效率、优化客户体验的一项重要举措，加快了按揭服务向移动化、场景化、智能化方向演进，有助于解决传统按揭贷款服务线下交互不顺畅、客户多点往返、资料重复录入成本高等问题。同时，通过金融与非金融服务的有机融合，打造“B+BtoC”的服务模式，实现了“银企携手、客户便利”三方共赢。从企业端看，可以提前预判购房人获贷结果，实时掌握客户按揭贷款审批进度，节省沟通成本；从银行端看，可以提升信息获取效率，节省人力成本，提高资金配置效率；从客户端看，客户无需重复提交资料，并可以提前知晓贷款预审批结果，提高按揭业务办理效率。

据介绍，通过系统直连，客户在选房、买房的同时，开发商或中介就可以帮客户通过自己的系统在线联机发起贷款申请，所有申请信息及电子资料将直接同步至工行系统。同时，开发商、中介及客户通过“一键预审批”的功能，可以即时掌握贷款获批的可能性，在线上实时跟踪贷款审批进度，大大提高了按揭业务的透明度、交互性和办理效率。

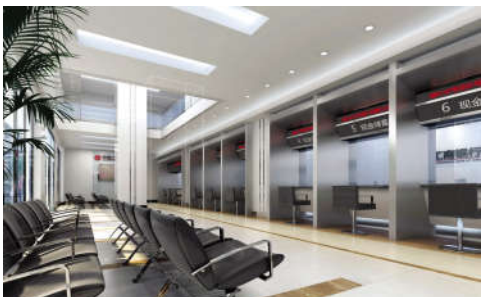
长期以来，工商银行坚持“房子是用来住的，不是用来炒的”定位，认真贯彻落实房地产宏观调控政策，满足企业及个人合理资金需求，促进房地产市场稳定健康发展。2017 年，工商银行深入开展个人信贷业务经营体制改革，全面改造产品、制度、流程、团队、系统、渠道、风控、组织架构，加快提升市场响应速度及客户服务效率，推动降低社会成本，进一步改善了客户体验。 **孟昕**

工行发布首款境内原油量化挂钩理财产品

本报讯 近日，上海国际能源交易中心境内原油期货挂牌上市。上市首日，工商银行于上海同步召开“工银量化挂钩原油理财产品发布会”，推出全球首只以量化策略挂钩境内原油期货的资管产品，不仅领行业之先，也为投资者提供多元化的方式参与中国原油期货市场。

工行相关负责人表示，工银量化原油挂钩理财产品是具备银行理财特色的净值型资管产品，以固定收益类资产为客户提供低风险低波动的基础收益，通过量化技术参与原油期货的交易，与投资者分享原油资产的长期投资回报。目前，工商银行依靠自主期权定价能力与商品敞口风控、平盘交易技术，已经推出一系列基于多类股票指数、贵金属、大宗商品等标的资产的多种结构的量化挂钩型理财产品，产品结构合理、收益稳定、风险可控，长期以来取得了良好的市场反响，受到客户的广泛认可和踊跃认购。

据介绍，工商银行拥有国内业务规模最大、服务客户最多、产品线最为齐全的资产管理机构，是国内唯一一家资产管理规模超过 3 万亿元的银行。目前，工银资管的产品与投资已全面覆盖国内外主要金融市场，并形成了以货币、固收、权益、商品、股权、另类、外币及跨境、量化及衍生品为代表的八大类产品体系，能够满足各类客户的不同产品需求。 **孟昕**



优化企业开户流程 助力营商环境改善

——中行内蒙古分行积极优化企业开户服务

为深入贯彻十九大精神、中央经济工作会议精神和全国金融工作会议精神，全面落实“放管服”工作要求，中行内蒙古分行高度重视、积极响应、统一部署，以进一步优化企业开户流程为抓手，切实提高对公开户效率，改善营商环境，增强金融服务实体经济能力。

多措并举，全面提高开户效率，增强服务能力。一是积极洽商相关部门，对接优化开户流程、新系统上线等事宜，为全面提速对公开户做好准备；二是进一步梳理现行开户流程，完成开户申请、业务协议及基础结算产品申请的整合。减少企业信息重复填写和等候时间，实现开户与基本结算服务“一站式”办理；三是为小微企业开户开通绿色通道，设立小微企业绿色柜台、摆放小微企业绿色柜台牌，有效提升小微企业开户服务质量；四是建立健全开户资料交接登记制度，明确记录开户资料受理、审核、资料交接及开户许可证发放时间和各环节对接人员，确保责任落实到人、最大程度提高企业开户审核效率、压缩资料传递时间，切实优化企业开户服务。

全方位多渠道，加大宣传，扩大优化开户服务宣传覆盖面。在辖内营业网点张贴公告，主动公开开户服务监督、咨询电话，畅通企业开户服务监督渠道；在对公网点张贴宣传海报、向企业客户发放宣传折页；由熟练的对公柜员或大堂经理负责企业开户宣传和辅导工作，向企业讲解开户政策、解决开户中遇到的问题。最大程度、最快速度普及银行账户知识、重点宣传加强企业开户审核在打击电信网络诈骗、洗钱、地下钱庄、偷逃税款等违法犯罪活动方面的重要作用；积极开展“进企入户”宣传，同时积极配合人民银行在企业办事大厅开展宣传工作，进一步扩大宣传覆盖面。中国银行内蒙古分行将充分利用此次宣传契机，加大力度宣传开户新流程新功能，力求夯实对公客户基础，推动企业健康快速发展，助力营造良好的营商环境。

张晓燕 张桐