

改革开放看工行系列报道之二十三

工行内蒙古呼和浩特分行

打造服务效能型首府客户满意银行

本报讯 工行内蒙古呼和浩特分行在总结分析服务工作存在的不足与差距的同时,制定服务品质持续提升活动实施方案,提出四项措施,通过转变作风、强化素质、健全机制、不断完善服务网络,加大服务创新力度,加快服务创新步伐,积极打造服务型、效能型、务实型首府客户满意银行。

点解决了网点内外环境不规范、员工基础服务规范不达标、营业现场秩序与排队等候、主动服务营销意识欠缺等四大问题,极大地促进了服务质量的提高。

强化服务精细化管理。该行从做好服务细节入手,全方位改进服务质量,加强服务精细化管理。针对不同时期、不同阶段出现的服务问题,定期在全辖区开展服务专项治理工作;在渠道建设规划和实施过程中,既保证硬件

的质量,更注重软件的匹配;树立大堂制胜理念,使全辖区营业网点大堂环境面貌焕然一新。

完善服务管理模式。该行通过归口管理和上下贯通,初步形成了服务管理部门统筹规划、业务条线专业负责的矩阵管理模式,服务管理体制和工作机制进一步完善。

健全服务长效机制。该行将对客户服务的重点由需求满足型服务升级为着力培育同客户之间稳定和长期的

合作关系,提供范围广、时间跨度长和专属性强产品服务,持续跟踪和挖掘客户其他金融服务需求。

针对不同层次客户的多样化金融服务需求,提供相应的差异化服务,形成了每年一个改进主题、每年都有重点突破的服务改进模式。服务质量提升步伐不断加速;在进一步扎实推进服务的努力下,最终获得了社会各界的认可和肯定,逐渐成为首府客户首选银行。 孟昕

青春工行 INGCHEUNGONGHANG

工行内蒙古满洲里分行与行政审批服务局签订战略合作仪式

本报讯 近日,工行内蒙古满洲里分行与满洲里市行政审批服务局举行了政银战略合作协议签约仪式。此次签约通过启动政银战略合

作,为各类市场主体尤其是民营企业搭建了信息互联互通和“一站式”免费代办服务与融资平台,借助银行机构网点多、渠道广、服务优的优势,多渠道开通工商登记注册业务

“绿色通道”,为投资者提供工商登记“随时办、就近办、马上办”服务,并向新设企业提供账户开设、资金金融等金融服务。签约双方将加强沟通协作,共

同推进工商登记便利化与金融服务便利化,推动政银合作纵深发展,通过政银合作释放改革红利、服务市场主体。 孟昕



科技创新引领 服务经济民生 为把祖国北疆风景线打造的更加亮丽贡献中行力量



2018年,新时代新战略吹响中国银行建设全球一流银行的强音号角,新形势新要求为中国银行展开前所未有的充满挑战的时代答卷。

机遇与挑战并存,责任与收获同在。中国银行内蒙古分行始终立足地区经济社会主战场,以服务民生经济为己任,按照中央及总行各项工作要求,紧紧围绕“建设新时代全球一流银行”战略目标,坚持科技引领、创新驱动,转型发展、变革图强,积极探索高质量发展的新路径、新思路,取得了阶段性成果,特别是阻碍发展拦路虎、绊脚石正在被逐一击破,困扰已久的重点难点问题正在逐渐化解,银政关系不断深化,银民共进取取得实效,银企合作开花结果,中国银行的品牌价值实现稳步提升,各项工作呈现出向好态势,取得良好成绩。

截至2018年末,中国银行内蒙古

分行资产、负债总额均超过2000亿元,各项贷款业务亮点突出,优势业务全面领跑同业。其中,全行为自治区经济社会发展提供融资近3000亿元,支持民营企业授信余额占比超过40%;金融精准扶贫实现精准投放,重点扶持贫困县基本实现脱贫。

这一年,中国银行内蒙古分行与中国移动、中国联通强强联合,聚焦科技创新提升服务质效;这一年,中国银行内蒙古分行积极参与服务进博会,助力内蒙古中小企业融入全球价值链;这一年,洪水无情阻挡不住中国银行内蒙古分行的浓浓真情;这一年,民营企业与中国银行内蒙古分行携手同心;这一年,中国银行内蒙古分行深度参与社会公益,支持地方文化建设和维护消费者权益;这一年,中国银行内蒙古分行积极支持营商环境改善和银行市场乱象整治,全力服务

国家机构改革和自治区经济高质量发展蹄急步稳。

这一年,中国银行内蒙古分行积极推动包钢集团债转股实施突破,牵头组织召开包钢集团债委会各类会议数十次,与各债权人达成不抽贷、不压贷、不断贷、利率优惠、结构调整等共识,帮助企业纾困转型。协助中国银保监会、自治区政府组织召开包钢集团债委会主席行,协调主要债权人联合签署了《包钢集团债转股框架协议》,推动包钢集团债转股和债务重组工作取得重大进展。

这一年,中国银行内蒙古分行促成中国银行总行云计算(大数据)中心落户和林格尔新区,使中国银行成为自治区内和林格尔新区建设全国性数据中心的大型国有银行,有力支持了和林格尔新区建设,助力和林格尔打造“中国云谷”。

这一年,中国银行内蒙古分行大力支持实体经济和民生事业,主动落实自治区重大发展战略,筹措信贷资金,努力拓宽融资渠道,对自治区财政厅圈定的重点客户给予重点支持。全年累计对自治区重点客户企业授信支持超过300亿元。在全区范围内成立27家个人贷款专营中心,有效提升个人金融贷款效率和客户服务水平,帮助市民群众实现了“安居梦”。

这一年,中国银行内蒙古分行全力助推民营经济健康发展,贯彻落实中央、自治区及总行关于支持民营企业和民营经济决策部署。在前期举办自治区首届内蒙古中小企业投资与贸易合作洽谈会,签署合作协议54份,签约金额11亿元的基础上,组织召开民营企业座谈会,落实支持民营企业二十条措施。抓住我国首届进博会契机,组织区内中小企业客户与国外

展商进行三百余场“一对一”洽谈,助力民营企业发展壮大。

这一年,中国银行内蒙古分行发挥国际化、综合化金融服务优势,与自治区政府机构联合举办自治区推进企业上市资本市场专题培训班、资产管理政策解读研讨班、汇率及大宗商品避险策略研讨会,有效帮助企业规避金融风险,支持企业做大做强。开办跨境人民币汇款电子单证审核业务,进一步延伸涉外金融服务网络,为内蒙古地区企业提供国际化和综合金融服务。

这一年,中国银行内蒙古分行倾力支持自治区社会保障事业,全力配合自治区人社厅,加快推进社保卡“一卡通”建设,投入大量资金在各盟市累计发放社保卡近300万张,在辖属网点设立社保卡专柜,推出社保卡专属理财产品,为客户提供高效、优质、便捷的金融服务,有力推动了社

会保障事业发展。

2019年是新中国成立70周年,是全面建成小康社会关键之年,也是实现中国银行建设新时代全球一流银行战略目标第一步走的关键一年。中国银行内蒙古分行将以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,树牢“四个意识”,坚定“四个自信”,坚决做到“两个维护”,坚持科技引领、创新驱动,转型发展、变革图强,以迎时代挑战的勇气和转型发展魄力,不忘初心、牢记使命,继续以昂扬的斗志和勇于创新的、开放务实的精神,更加积极地致力于服务经济社会发展和民生改善,以创新动力主动适应全球化和信息化的大趋势,为建设壮美内蒙古,为把祖国北部边疆这道风景线打造的更加亮丽,凸显中行力量,打造同业标杆。

张桐