



抢抓机遇促发展 改革创新谱新篇



工行开封分行营业部荣获中华总工会“全国工人先锋号”

在七朝古都开封，有这样一支金融队伍，他们业务精湛、朝气蓬勃、团结奋进，以突出的业绩领跑同业，以客户至上的理念服务客户，以改革创新推动发展，以高度的责任感回馈社会，他就是充满生机和活力的中国工商银行开封分行。

跨越发展 助力经济腾飞

近年来，工行开封分行抢抓中原经济区建设、郑汴一体化战略的良好发展机遇，牢牢把握“又好又快”的发展总基调，以开封市政府与工行河南省分行签署全面战略合作协议为契机，围绕全市“3655”工程项目、企业进行深度对接，不断加大信贷投放力度，在全力支持地方经济的同时，实现了自身的跨越式发展。2012年，工行开封分行各项存款余额150多亿元，继续领跑同业；各项贷款余额80多亿元，较同期增加15亿元，增幅为过去三年总和，取得了总量与增量同业双第一的优异成绩，受到市委、市政府的通报表彰和奖励。今年以来，工行开封分行各项存款余额近160亿元，保持同业前列；各项贷款余额近90亿元，较年初新增9亿元，余额和新增位居同业前列。

工行开封分行在信贷工作上着力做好“两手抓”和“走出去”。近两年，工行开封一手抓大项目贷款投放，一手抓“三农”贷款、小企业贷款和个人贷款投放，先后对全市20多个重点项目进行融资支持，覆盖制造业、农副业、基础设施业、建筑业、房地产业、文化旅游业等多个行业，为在汴70多家大中小企业量身提供融资支持，累计向在汴企业投放融资达40亿元。同时，加大“走出去”力度，变“坐商”为“行商”，形成了跑市场、访客户、问需求、快对接的良好工作氛围，在强化源头对接和新客户拓展的基础上，不断提升对现有客户服务能力，快速推进产业业务快速发展。

客户至上 铸就工行品牌

工行开封分行始终秉承客户至上的理念，把为客户提供优质、贴身和全方位金融服务作为宗旨，充分运用工行的产品优势、科技优势、结算优势、网点优势，全力满

足客户金融需求，铸造工行服务品牌。

公司客户服务方面。工行开封分行不断完善服务渠道和服务方式，既注重以个性化金融服务提升客户满意度，又注重共个性化金融服务来提升服务效率。个性服务上，建立“1+N”客户服务体系，即组建“一个客户经理+若干个产品经理”的服务团队，为客户量身打造个性化的一揽子金融服务方案，在提供贴身、优质、价廉的融资组合的同时，还能提供全方位的账户管理、结算服务、融资服务、电子商务和资金安全服务等增值金融服务。今年，工行开封分行还推出了全球现金管理、网络供应链融资、票据池、资金池等多元化、个性化的服务，在缓解企业资金难题、降低企业财务成本和提升企业管理效率等方面效果明显。共性服务上，针对产业链上下游具有共性企业尤其是小微企业，以产业链上核心企业为依托，设计统一金融模式进行批量服务，由传统的散点型服务向集约型服务转变，不仅提高了金融服务效率，还解决了小微企业融资难的问题。

机构客户服务方面。工行开封分行紧抓机构金融市场快速发展的良好机遇，不断深化与各类机构客户的创新合作，机构客户合作群体不断扩大，涵盖财政、部队、税务、工商、社保、教育科研、医疗卫生、证券、保险等多个领域。工行开封分行机构金融服务已覆盖资产、负债、中间业务三大领域，并已在机构业务存款、第三方存管、代理财险、资产托管、结算代理、代理财政、银期转账等重点领域奠定了领先的市场优势。目前，工行开封分行与税务机关合作又推出了网上银税业务，实现了纳税电子化，改变现行依靠纸质凭证传递纳税信息的模式，即方便纳税单位查询当期应纳税额、查询缴纳税明细和进行实时缴税，还能为纳税单位提供附加法规查录、税收筹划、银行理财等增值服务，极大方便了纳税客户办理业务。

个人客户服务方面。工行开封分行零售业务大部分业务指标在同行业内持续保持领先，银行理财、基金、保险等理财产品销售额，人民币储蓄存款余额，银行卡消费金额等方面，同业占比位居前列。工行开封分行注重电子银行业务推广，让个人客户足不出户利用电脑、手机就能随时办理包括账户转账、电子商务、网上理财、网上

外汇、网上贵金属、网上证券、网上缴费、网上购物等14大类、100多项业务。工行开封分行根据个人客户不同情况对其进行定位，以理财策划为主线，在满足客户金融服务的基础需求后，做好个人客户资产的保值增值。同时，为满足高端个人客户的个性化服务，工行开封分行成立了私人银行中心，推出了白金卡、黑金卡等高附加值的卡品，由国际金融理财师(CFP)一对一提供专属服务，并配有专属高净值理财产品，全方位满足私人银行客户需求。

用新创新 推进经营转型

近年来，工行开封分行坚持将“用新创新”作为增强竞争发展能力的战略举措，充分发挥工行产品优势和渠道优势，全方位推进业务创新，构建了现代化、综合化、多元化的服务体系和发展格局。

创新企业融资方式。当前，金融脱媒现象严重，直接融资替代传统信贷融资趋势日趋明显，工行开封分行通过流程创新、服务创新、产品创新等途径，引入直接融资平台和投资银行业务，拓宽了企业融资渠道。近年来，该行开辟了理财融资、信托融资等表外融资渠道，成功推广了租赁融资和租赁+理财等创新产品，稳妥推进了股权融



工行开封分行行长带队走访企业

资等投资银行业务，去年借助融资租赁平台成功为开封市政府办理了10亿元的租赁融资。此外，还拓展了非金融企业债券业务，积极为辖内企业办理中小企业集合票据业务。

拓宽个人产品使用。芯片卡、逸贷信用卡、多币种信用卡等产品的创新推出和应用推广，有效满足了广大居民的消费需求并大大提升了消费支付的安全性和便捷性。短信手机银行、WAP手机银行、智能手机银行、个人网银等一系列移动金融产品的推出，较好地满足了移动互联网时代人们对便捷化银行服务的需求。依托工行贵金属业务平台，打造了实物贵金属销售、贵金属积存、贵金属递延、贵金属质押融资等品牌类业务。

提升服务 构建和谐金融

工行开封分行以客户是否满意为衡量服务工作的基本标准，坚持“综合施治、点面结合”的策略，以建设“最佳服务银行”、“客户首选银行”为目标，结合“服务品质提升年”活动要求，全面提升服务品质。近年来，工行开封分行在行风评议中名列前茅，辖内多家支行被银行业协会评为“文明规范服务最佳网点”，分行营业部还被中华总工会评为“全国工人先锋号”，赢得了社会各界和客户的广泛赞誉。

服务工作中，工行开封分行以优化服务为宗旨，营造良好服务氛围，建立健全“客户服务快速响应机制”，持续强化规范服务，加速拓宽服务渠道，全力推进全行服务品质提升。该行要求各级管理人员都要把服务工作落实到行动上，贯穿于工作中，切实把提升服务质量作为提高核心竞争力的首要工作来抓，在全行上下形成了主动执行服务规范的良好氛围。该行大力推广“行长坐堂制度”，将服务关口前移，及时满足客户需求，有效提升了服务管理的时效性，认真落实弹性排班和弹性窗口制度，加强“网点服务监测和客户排队管理系统”的推广应用，一旦网点出现突发性排队现象，第一时间化解客户排队问题，有效缓解了客户高峰期。工行开封分行严格落实上级行、监管单位的规范化服务标准，注重细节服务，提高亲和力，建立客户投诉事件网点负责人“一站式”解决机制，及时解决客户提出的问题，有效遏制了客户投诉发生。同时，该行进一步优化网点内部环境和拓宽自助服务渠道，提升网点的服务形象和有能力，年内将完成兰考支行、尉氏支行和汉兴路支行装修改造，新增、更换24小时自助柜员机24台。

工行开封分行将在“实施提升工程、构建优秀分行”的战略引领下，奋力拼搏，锐意进取，加快推进各项工作全面崛起和跨越式发展，谱写工行开封分行又好又快发展的新篇章。