

# 培育先进企业文化 增强经营发展活力

## ——中国工商银行枣庄分行企业文化建设纪实

近年来，工商银行枣庄分行在“工于至诚 行以致远”的企业文化理念引领下，紧密结合自身实际，深入推进人本管理，大力培育先进文化，增强经营发展活力，推动了全行各项业务的快速健康发展，精神文明和企业文化建设成果丰硕。连续十年被评为省级文明单位，并先后荣获全国金融系统五一劳动奖状、全国学习型组织先进单位、山东省职业道德建设先进单位、“富民兴鲁”劳动奖状、枣庄市企业文化建设示范单位等荣誉称号，实现了物质文明和精神文明的双丰收。



工行枣庄分行党委书记、行长盖伟

### 围绕科学发展 凝聚全行共识

工商银行枣庄分行把落实科学发展观作为企业文化建设的首要任务，把推动业务发展、全面提升核心竞争能力作为企业文化宣传的出发点、落脚点，力促企业文化与经营管理有机融合。近年来，工行枣庄分行紧紧抓住全市经济飞速发展的有利时机，牢固树立“与地方经济共同成长”的发展文化理念，以服务促进地方经济社会又好又快发展为己任，不断拓宽工作思路，创新服务手段，积极筹集资金，大力支持枣庄经济发展和城市转型，加大对基础设施、重点项目、棚户区改造、龙头骨干企业、中小民营经济、居民消费住房等领域的信贷投放力度，取得较好的工作效果。2013年11月末，全行各项贷款余额206.07亿元，其中累计发放流动资金贷款67.09亿元、发放中小企业贷款30.58亿元、发放项目贷款24.11亿元，今年前11个月累计上缴地方各项税收9500余万元，效益类指标及纳税市场占比均居第一位。通过强有力的信贷投放和金融支持，自身业务得到快速发展的同时，也有力地促进了地方经济又好又快发展，为建设“幸福新枣庄”做出了突出贡献。

### 坚持以人为本 打造和谐银行

工商银行枣庄分行始终坚持“以人为本”的指导思想，视员工为企业最为宝贵的资源，关爱员工、服务员工、成就员工，努力实现员工与企业的共同成长。

——构建培训文化，打造素质工程。加大教育投入，高标准新建了网络教室，为员工搭建学习平台；坚持以人为本，创新培训方式，利用网点电视系统开设了“网点培训直通车”，有针对性地开展“短、小、精、快、准”培训，提高了一线员工培训效果；定期组织开展“岗位练兵、技术比武”活动，激发广大员工苦练技能，立足岗位建功立业的决心和信心。通过构建培训文化，打造素质工程，进一步拓宽了员工成才、成长渠道，受到全行员工尤其是一线员工的热烈欢迎。

——构建沟通文化，打造凝心工程。为更好的畅通上下沟通渠道，工行枣庄分行持续推进民主管理，充分发挥职代会作用，广泛征求民意，确保各项决策的科学性、民主性；在财务收支、干部任用、评优评先等群众关注的问题上，认真落实办事公开制度，保障了全行员工的知情权和参与权，较好地起到了凝聚人心、稳定队伍的作用；深入开展员工合理化建议活动，认真倾听一线员工的呼声，摸清基层人员思想脉搏和所关注的热点问题，引导员工为经营发展献计献策、提合理化建议，调动和发挥员工的主人翁作用。通过构建沟通文化，打造凝心工程，进一步增强了全行凝聚力和向心力。

——构建人本文化，打造民心工程。将企业文化建设与职工之家建设有机结合起来，把企业文化元素融入到职工书屋、职工食堂的建设中去，为营业网点配备了小型冰箱、医药箱等设备，妥善解决一线员工中午就餐问题；为舒缓员工工作压力，成立了摄影、书画、乒乓球、篮球、羽毛球、文艺、自行车友等7个活动项目的俱乐部，通过定期组织开展相关活动，丰富员工精神文化生活，提升业余文化水准，为全行业务快速发展增添动力；深入开展“为员工办实事”、“有事我来办”、“为困难员工送温暖”活动，发挥好分行红白理事会的作用，积极为员工排忧解难。通过坚持以人为本，打造民心工程，进一步增强了全行员工归属感和认同感，提升全行企业文化建设水平。

### 提供卓越服务 树立良好形象

工商银行枣庄分行党委书记、行长盖伟同志深刻认识到：服务体现软实力，是真正难以复制的核心竞争力，只有围绕客户需求转，在全行形成“以客户为中心”的浓厚企业文化氛围，才能满足客户、赢得市场。为此，他积极引导全行干部职工转变思想观念，视客户为相伴成长的战略合作伙伴，把提供卓越服务融入到现代企业文化建设中去，促进了全行优质服务水平的快速提升。

——塑造良好服务形象。加快营业网点装修改造和新建步伐，今年以来新增自助银行6家，改扩建网点自助区13处，有效提高了客户分流效果，减少了客户排队时间，全行客户满意度始终保持在99%的较高水平；实施了营业网点“亮化工程”，建立了网点统一信息发布平台，确保全行视频信息的播发更加规范和高效，把全行各网点打造成为当地一道靓丽的风景线，使员工和客户能时时处处感受工行浓厚的文化氛围，在潜移默化中得到熏陶，提高了企业文化建设效果。

——提升客户服务水平。工商银行的发展进步离不开广大客户的长期关心与厚爱，更离不开广大客户持久的信赖和支持。为此，工行枣庄分行依据各类客户不同的服务要求，着力提供有特色的产品和服务，同时建立客户投诉机制，努力做到“零障碍、零距离、零差错、零投诉”，建立起企业文化和经营效益相互促进的良性循环系统。同时，高度重视客户联谊活动，通过组织开展了高端客户答谢会、户外郊游、集体采摘、拓展训练、理财沙龙等形式丰富多彩、客户喜闻乐见的活动，畅通了沟通交流渠道，增进了与客户的感情。

——增强服务供给能力。持续开展达标管理、星级网点和样板网点创建工作，为各营业网点配备了专业保洁、保安人员，对物品摆放、员工仪容仪表、办公场所环境、服务设施管理等细节问题作出统一规范和明确要求，营造统一规范的企业形象，为客户提供整洁舒适的服务环境，进而改善客户服务体验；加大自助设备配备力度，发挥好自助机具、叫号机等设施作用，借助网上银行、手机银行等现代服务手段，不断提高客户业务办理的便捷度，提升网点服务承载能力，缓解客户排队难题；每年组织开展服务主题辩论赛，深化员工对做好服务工作的认识；定期对全行柜面服务人员开展礼仪培训，从形象设计、仪容仪表、交谈礼节、服务语言、见面礼仪、引导手势、接打电话技巧等进行有针对性的讲解和传授，进一步提升了一线员工服务规范化、标准化水平。

——增强服务创新能力。根据“二维码”直接链接、存储信息量大，便于宣传的特点，工行枣庄分行在全省首创以二维码为载体，以网点和总行官网为平台，制作二维码标识张贴在网点客户业务办理区和等待区，让客户的无聊等待变成重点产品宣传的契机，以新颖独特的方式提高客户服务水平。在全辖网点开展了征集服务效率提升“小窍门”活动，从小处着眼、从细处入手，共征集服务效率提升小窍门60余条，为员工分享经验提高效率提供参考，也为后续深度探索网点精细化管理提供了依据。

### 履行大行责任 积极回馈社会

工商银行枣庄分行一贯秉持“源于社会、回馈社会、服务社会”的理念，把公益事业视为责任文化的归宿点，积极倡导“爱心文化”，切实履行大行责任，积极回馈社会。

——积极投身社会公益事业。深入开展“我为社会公益事业作贡献”活动，广泛组织全行干部职工参加慈心一日捐、希望工程、抗震救灾、见义勇为基金募捐等社会公益事业，近三年来，累计捐款、捐物80余万元，为社会困难群体献上了一份爱心。

——持续开展爱心帮扶活动。组织开展了争做代理妈妈、义务献血、捐书助学、爱心敬老、送知识进学校社区等一系列活动，展现了工行员工良好的精神风貌；组织全行团员青年持续开展“工行在哪里，爱心在哪里”救助活动，几年来一直对山亭区山城街道5名特困儿童进行资助，并为山亭区沈庄小学捐赠20台电脑，帮助山区学生们圆了“电脑梦”。

——扎实做好创先争优工作。积极参与市委、市政府组织开展的“双千活动”，去年以来，与台儿庄区马兰镇丁楼村结成帮扶对子，派驻了“第一书记”，并投入近百万元为该村打水井、购化肥、硬化路面、建电教室，积极帮助解决实际困难，受到村民的欢迎；定期开展“银村”党员联谊活动，多次为该村老党员、困难党员送去了米面油等生活用品，展现了工商银行良好的社会形象。

踏歌前行有回望的明眸，风风雨雨有文化的印痕。在新的发展阶段，工商银行枣庄分行将认真学习贯彻党的十八大以及十八大三中全会精神，深化“工于至诚 行以致远”文化理念，大力培育现代企业文化，围绕建设“幸福新枣庄”的要求，在客户服务上不断突破自我、在经营管理上不断实现新的跃升，更好的服务于全市经济社会发展和社会进步。（鲁宁、颜海龙）



工行枣庄分行举办“践行十八大精神·铸就枣庄工行梦”青年员工座谈会暨演讲比赛活动



工行枣庄分行组织开展“助残圆梦行动—助盲爱心书包”捐款活动



工行枣庄分行第二届服务主题辩论赛



工行枣庄分行在七一来临之际深入帮包村—台儿庄区马兰镇丁楼村开展主题党日活动



工行枣庄分行举办“激扬青春，勇攀高峰”先模人物登山活动

