



## 威海分行荣获2017年度“支持地方经济发展突出贡献奖”

王立宪 王泽林

近日在由威海人行中支、威海银监分局、威海市金融办、威海电视台、威海市委宣传部、总工会联合举办纪念地级威海市成立三十周年大型金融晚会“不忘初心，砥砺前行-威海金融之夜颁奖晚会”上，我行荣获“支持地方经济发展突出贡献奖”。

工行威海分行始终秉承支持地方实体经济的服务理念，紧扣地方经济发展脉搏和转调步伐，倾力打造区域经济的“主流银行”、服务民生的“主力银行”、广大客户的“您身边的银行、可信赖的银行”，为威海经济持续稳健发展贡献力量。截止2017年末，较年初新增法人客户贷款31.51亿元，很大程度上支持了地方实体经济的发展。

### 一、发挥资金和服务优势支持全市重点项目建设

该行积极加强银政企三方沟通，及时跟踪对接威海市重点项目。行领导亲自带队上门，为“四新”、“四化”项目及重点企业提供全方位的金融服务支持。在项目营销上，紧紧围

绕辖内经济发展状况、产业结构调整和行业前景等因素，认真开展市场调研，通过对发改委、招商局等政府有关部门的走访沟通，及时搜集掌握重大项目、重点客户信息；在项目储备上，认真分析评估辖内各行业客户群体，将其定期纳入项目储备库管理，对入库客户进行全程跟踪，力争尽早进入融资实质办理阶段；在项目办理上，加强项目申报督导工作，定期召开项目服务专题会议，研究、出台项目服务方案，制定专人负责项目进度督办，及时协调解决项目实施各环节中出现的各种问题，随时保持与上级行沟通交流，最短时间回复、解答审批部门提出的问题，为项目尽早发放扫清障碍。

### 二、发挥国有大行表率作用大力发展普惠金融服务

该行秉承“大银行服务小企业”的理念，通过提供适当、有效的金融服务，使中小微企业、涉农企业受惠。在机构组织上，分行层

面设立了小微企业金融服务中心，支行层面成立了专业支行，同时配备了素质过硬、业务熟练的小微企业客户经理；在服务效率上，充分利用上级行建立的高效服务和风控能力提高小微企业服务效率，通过下放审批权限、实施授权审批制度、优化业务流程等措施服务好小微企业客户；在政策上，进一步完善小微企业无本续贷模式，对生产经营暂时出现困难的小微企业，通过续贷、再融资、展期等方式缓解企业到期还贷压力。减免小微企业相关收费项目，切实解决好小微企业融资贵、融资难问题。认真贯彻普惠金融政策，先后出台不良贷款尽职免责管理办法，适当提高小微企业不良贷款容忍度，保障从业人员自身利益的同时，提高了营销工作的积极性。

### 三、依托科技金融为新旧动能转换增添活力

该行充分发挥资金、渠道、产品、科技等方面的领先优势，主动适应产业结构优化升级需要，积极服务实体经济，为企业新旧动能转



换增添活力。盘活存量和优化增量相结合。在政府和监管部门指导、帮扶下，充分利用债委会制度调整信贷结构，通过并购重组等方式，推进“僵尸”企业及低效、无效资产快速退场，盘活金融存量资源；有效支持创新企业和新兴产业发展。通过“增提创”走访活动，积极为企业出谋划策，配合企业科技创新成果转化，为企业量身定做金融方案，重点推出技术改造项目贷款，助力企业产业升级改造，节约企业资金成本；推动传统金

融业务转型，创新发展科技金融。该行充分利用技术和平台优势，充分利用总行“三平台、一中心”覆盖和贯通金融服务、电子商务、社交生活等互联网金融整体架构，实现了存取款转账、购物、融资等一站式服务。同时在标准化金融服务和大数据分析的基础上积极探索个性化金融服务。为破解部分企业融资难，积极发展和探索股权质押融资、海域使用权抵押融资、“两权”抵押融资和小额网上贷款融资，释放新需求，创造新供给。

## 工行威海分行获得2017年度外汇局考核评定A级

近日，国家外汇管理局威海市中心支局对2017年度全市22家银行执行外汇管理规定考核结果进行了通报，工行威海分行再获A级，这是工行威海分行连续第6年获得外汇管理A级评价。全市仅有4家银行获此殊荣，工行威海分行此次评分98.85分，位居首位。

首先，重视外汇合规管理工作。分行在基层人员的培养和业务指导工作方面下了大力气、狠抓落实，专业部室坚持分析问题、总结经验，重视案例教学，将繁杂的规章制度归纳总结、提取重点，编写营销及操作案例，同时加强督查指导，强化内部管理，切实提

高日常业务操作规范性，促进全行外汇业务的合规办理和产品拓展。

其次，内外部积极沟通交流。对内建立外汇柜员融e联群、微信群随时沟通疑难问题，互相解答交流，共同提升业务素质，提高业务办理效率。对外则重视外汇局的各项

日常工作，做到准确及时完整报送各类报表数据；认真对待外汇局的各项检查，将检查出来的问题当作是改进工作的契机，有疑难异常问题及时沟通，取得外汇局的理解与政策支持。

第三，对业务及人员规范化管理。根据监管部门要求，

先后制定下发了《威海分行外汇合规考核办法》、《威海分行外汇柜员管理办法》，既从外管考核等级、数据质量及外管合规组织管理三个方面综合评价支行外管合规执行情况，建立了相对稳定的外汇柜员队伍，为全行国际业务发展奠定扎实的人力基础。

## 工行威海分行业务旺季电信诈骗防堵工作荣获两项称号

岁末年初是电信诈骗案件高发期，也是银行业务旺季，各类诈骗行为层出不穷防不胜防，工行威海分行开展专项行动，加强对“防诈骗”业务的管理，规范业务操作，强化制度执行，提高客户防范电信诈骗的能力和水平，保障客户资金安全。

抓好专项风险防范制度执行。针对柜面“反诈骗”方面存在的问题，本着“有效堵截犯罪，保护客户资金安全，维护工行威海分行信誉”的目的，按照威海市公安局、中国银监会威海监管分局下发通知要求深入开展“警银联动”防范诈骗犯罪活动，严格落实银行柜面《反电

信诈骗告知书》签订制度，确保所有转账汇款的客户在告知书签字，对网点及柜员再次进行风险提示、告知客户电信诈骗风险，督促客户在告知书上签字。

通过对所辖网点开展一次风险排查，对全辖网点“反诈骗”工作进行一次“警示教育”，督促网点切实做好“警银联动”防范诈骗犯罪的工作，要求网点做好日常“反诈骗”知识培训，从源头上防范诈骗，保护客户资金安全。同时对客户签字的《反电信诈骗告知书》要求网点按照会计档案妥善保管，进行采集会计影像，以防出现诈骗案件执法机关倒查银行风险

提示责任时，工行威海分行出现信誉和资金损失风险。

提高网点服务人员风险防范意识，做好业务审查和风险提示告知工作，要求网点严格执行“大堂首问、前台巡查、保安巡查”的防范工作机制，全面落实银行柜面员工“三问、两看、一核对”的工作细则，无论金额大小均对客户提示到位，督促客户做好签字手续，避免因柜面防范工作不到位，诈骗案件得逞后，客户资金损失风险转嫁给银行。

由于工作出色，在1月初威海市防范电信诈骗表彰会上，该行获得2017年先进支行和先进个人两项荣誉。

## 工行威海经开支行多个方面提升服务软实力

工行威海经开支行落实监管要求，在旺季竞赛活动中一直把网点服务工作摆在网点经营的重要位置，通过倡导“感恩、超值”的服务理念，用微笑、整洁、亲切的服务态度、“无障碍沟通”的服务方式，为客户提供超值、感动的服务，逐步提升网点服务软实力，促进各项工作顺利开展。

员工与客户沟通要做到“先听后说、梳理思路、准确反应、问题复核”，接待客户后先了解客户的需求，准确找到客户所需的服务产品，并再次与客户复核确定，保证准确识别客户需求、快速满足客户需求，实现与客户

间的沟通无障碍，从而避免因误会产生的不愉快。

“微笑是自然而然的事情”理念，该行要求员工要把这句心理暗示始终挂在心里，由内而外，把最好的状态表现出来，永远给客户一个最亲切的服务状态。开展网点“双整洁”活动，包括环境卫生与员工外表的双整洁。

对员工服务提出三点要求：一是无论如何先让客户把想说的话说完，认真倾听客户的诉求；二是秉承“客户永远是对的”理念，努力解决客户问题；三是努力安抚客户，平息心情，通过提供其他方面的超值服务，争取后续合作的机会。

## 威海分行全力做好网点新标准装修改造工作提升旺季服务形象

王立宪

根据省行统一部署，威海分行统筹安排，按照总行《物理渠道装修设计标准手册》要求，稳妥推进城里、渔港、峰山等5处网点新装修改造工作，落实监管部门要求全面改善旺季客户服务体验，提升网点服务形象。

一、领导重视，统筹部署。网点新标准装修改造是一项

崭新的工程，为确保建设成效，成立了以分行行长为组长，财务部、个金部分管行长为副组长，渠道管理、财务会计、办公室安全保卫、信息技术等相关部门负责人为成员的网点标准化装修改造小组，多次召开专题会议，研究装修流程，探讨装修方案，按照分行2017年网点改造计划，对原

址改造和迁址改造网点实施网点标准化装修。

二、组织培训，稳妥推进。为做好网点标准化装修改造工作，渠道管理部牵头改造小组、设计公司和施工单位共同学习新标准装修流程，研究新标准装修方案，掌握网点标准化装修改造工作专业基础知识。

三、加强督导，确保成效。

为确保建设成效和施工进度，渠道管理部指定专人紧盯项目各个建设环节进展情况，及时跟进建设进度，并多次组织改造小组到网点现场进行督导，分别从工程质量、安全防护、标识规范、装修效果、环境布置和形象规范等方面，指出存在问题，提出整改要求。改造小组各部门、网点所在支行

克服工期短任务重的困难大力协作，各司其职，攻坚克难，保证了工程质量和进度要求，改造工程顺利达到竣工验收标准。截至2017年12月28日，新装修网点盛装开业，以统一规范的网点布局，统一标准的服务形象极大改善旺季服务环境，提升旺季服务口碑和品牌形象。