

中国工商银行重庆渝中支行外树形象内强素质,树立现代金融服务理念,打造一流金融服务品牌,绝招迭起惊艳业界,以高尚的品质受到了客户的青睐

挺立潮头书写崭新篇章

——中国工商银行重庆渝中支行纪实

谭治平 鲜沅霖



韩志东(左一)视察渝中支行新址建设的朝天门大桥

每一天我们都传递爱心,每一天我们都全心全意,每一天我们都和你在一起,让我们携手,共建和谐,共创美好——这是中国工商银行一贯追求的宗旨,中国工商银行重庆渝中支行一路征程一路高歌,高举“追求卓越、与时俱进”的发展旗帜,倾力打造金融品牌,奋力提升核心竞争力,在历经磨难与拼搏后,厚积薄发,以磅礴气势震撼业界。

竞争不息 创新不止 打造业务先锋

大浪淘沙,勇者胜。2009年,通过中国工商银行重庆渝中支行员工的共同努力,团结进取,开拓创新,该行各项业务实现跨越式发展,存款规模首次突破400亿元,利润达5.5亿元,上缴各类税金达1.7亿元,在重庆分行排名第一。

按照总行党委提出的“打造创新型银行”的战略目标,该行2009年成立了创新型银行领导小组。首先狠抓流程管理和组织架构创新。为积极应对激烈的市场竞争和满足客户需求,该行进行了内设机构改革。内设机构的改革工作在总行重庆分行所辖各二级分行尚属首次,该行根据新时期人力资源管理、市场竞争、业务发展和风险管理的新要求,创造性的提出将前台营销、中台风险控制、后台业务支持部门分设的改革原则,新成立了机构业务部和人力资源部,整合原信贷管理部和公司业务部职能,成立新的公司业务部,同时将大客户部上收至支行进行统一营销和管理。这些创新的机构设置模式充分体现了科学发展观统筹兼顾的要求。为强化机构客户的营销和维护,2009年2月初,该行在内设机构改革中成立了机构业务部,该部是重庆市分行一级支行层面唯一一个专门从事机构业务的专业部室。该行机构业务部成立以后,通过竞聘组建了市级财政等单位的营销管理团队,切实提高了对客户依赖度和忠诚度,深受客户好评。该行在营销过程中还充分发挥上下联动的协同效应,积极强化高层营销,向打造重庆分行第一年金卡中心、第一资产托管中心的奋斗目标迈出了坚实的步伐。

工作、企业文化创新等取得了多项成果。该行业务流程得到很大优化,整体市场营销能力大为提升。

正所谓一步一个脚印,一步一个闪光的足迹,渝中支行努力践行为社会创造价值的理念,并取得显著成绩,该行2009年信贷资产规模首次跨越100亿元大关,并在全年保持了增量第一的优异成绩。该行分别为渝中区旧城改造和畅通工程投入资金达20亿元,为市城投公司、地产集团的重庆市重大项目贷款达60亿元。该行还利用“五一”假期成功完成重庆市国有文化资产经营管理有限公司5.5亿元项目贷款的前期调查工作,并在节后第一个工作日获得市分行审批。该行同时以该笔业务为突破口,进一步夯实了与市国有文化资产经营管理有限公司合作的基础。

2010年,渝中支行积极响应市分行“服务创新求突破,联动营销铸辉煌”的号召,在一季度组织实施了联动营销竞赛活动,经过全行员工的共同努力,渝中支行上半年公司贷款较年初增加了11亿元,余额在分行排名第一。同时,该行还积极支持重庆市第一民生工程——公租房项目的建设,在第一时间向公租房项目出具了贷款承诺,并率先向公租房建设项目提供巨额信贷资金。而在医保发卡工作中,根据2009年推出的全新医保政策,全市在该政策推出之前未参加医保的人员均可参保,补办医保卡,并在参保后的次年生效。面对巨大的发卡工作量,该行发动全行员工利用节假日,加班加点为未享受医保待遇的市民发卡,全年发放医保卡累计达6万张。

渝中支行以科学发展观为指导,紧紧围绕“精品、和谐”战略目标,牢固树立“满意度

是今天的市场,美誉度是明天的市场,忠诚度是永恒的市场”等现代市场观,通过建立客户服务快速响应机制,锻造他行难以超越的核心竞争力,巩固和扩大了市场份额,增强了支行可持续发展能力。

追求卓越 深化服务 致力于提升服务价值

在当前同质化竞争加剧、金融消费层次逐步升级的趋势下,银行间的市场竞争已从产品、价格的角逐全面演变为服务品质的较量,为此,中国工商银行正式将2010年确定为“服务价值年”。针对“2010服务价值年”活动,渝中支行开展了一系列的活动,如努力实现“101520”的排队时间控制目标,即:高端客户排队时间控制在10分钟以内,中端客户排队时间控制在15分钟之内,普通客户排队时间控制在20分钟之内;实施“大堂制胜”工程,强力推行“行长坐堂”制,使行长在营业大堂“坐得住”、“坐得好”;实施电子渠道服务质量提升工程等。

为确保活动顺利开展,渝中支行切实加强组织领导,成立了由韩志东行长任组长,各位副行长任副组长,各部室主要负责人为成员的“2010服务价值年”活动领导小组。对服务工作实行首问制、首接制,对涉及前中后台服务流程的实行限时制、督办制。营造了全行优质服务“榜样引领、典型带动、比学赶超、争先创优”的良好氛围,在“2010服务价值年”活动中,渝中支行以实际行动改善服务质量,提升服务品质,银行价值初显。该行机构业务在联动营销考核中位居市行榜首,不仅巩固和扩大了优质市场份额,而且为提

高人均、网均效益,增强该行可持续发展能力和盈利能力奠定了坚实基础。

作为工商银行重庆市分行的财富管理旗舰店,解放碑财富管理中心积极围绕“服务创造价值”主题,进一步提升服务品质,服务效率和服务形象,继续努力打造服务品牌,不断升华“诚信、亲和”的品牌内涵,以“诚实守信、勤勉尽责”为服务宗旨,做老百姓“身边的银行,可信赖的银行”。

财富管理中心打造三大服务理念,即主动服务理念、尊重客户理念、团队服务理念。主动服务理念主要包括四个“到位”——态度到位、能力到位、效率到位、细节到位。在服务客户的时候,解放碑财富管理中心一直坚持尊重客户的三部曲——迎接客户、满足客户、送别客户,让客户感受到特别的尊崇感,所有员工组成了一支精英团队,高素质的金融服务队伍正在为广大客户提供优质高效的金融服务。在打造特色化服务方面,财富中心针对客户的个性化金融需求,采用“前台客户经理+中台财富管理专家”的特色团队服务模式,由客户经理负责客户的日常维护,专家团队则负责为客户经理提供专业支持。服务坚持制度化,从前台柜员到客户经理,相互配合,以大局为重,完成客户服务的无缝链接,形成了较为完善的“大服务”格局。

丰富高质的产品能够提供给客户优质周到的金融服务,财富管理中心一直相信产品是服务的载体,坚持围绕工商银行产品品牌,不断提高产品价值,提供各种产品来满足各类客户的金融需求,并在产品本身以外,努力提高产品附加值。中心员工从行长、客户经理到柜员,重新深入学习、梳理工商银行产品

牌线——工行理财金账户、工行如意金、工行幸福贷款、工行“稳得利”系列理财产品,工行“精赢”系列私人银行理财产品等。中心还积极组织开展各种客户互动活动,如理财沙龙、保健沙龙、奢侈品鉴赏沙龙、客户答谢会、客户抽奖活动,专属产品说明会等。

秉承“服务创造价值”的理念,解放碑财富管理中心打造服务过程中的人情化、专业化、效率化、个性化、系统化。将客户当作朋友、亲人,不断提升员工队伍的专业技能,提高服务效率,满足不同客户的个性化金融需求,系统地完善服务流程,从而创造出服务品牌的差异化价值。

善待员工 重视文化 增强企业凝聚力

“福社社会、价值人生”,代表着工商银行渝中支行的不懈追求。在创造经济效益的同时,要讲求社会效益;在遵循市场竞争规律的同时,要讲求双赢、多赢、共赢;在企业不断取得成功的同时,要讲求回报社会;在实现企业价值的同时,要讲求员工自身价值的实现。渝中区支行关心员工生活,开展了一系列的送温暖工程活动,一是继续为全行员工购买了商业医疗保险、家庭财产保险、驾乘人员意外伤害保险等保险产品,二是元旦、春节、端午节等节假日对全行员工(包括双职工)进行慰问,发放水果、米、油、年货、粽子、花生等慰问品。三是开展救助活动。一方有难八方支援,渝中支行2009年全年上门慰问患病住院员工、80岁以上退休员工生日上门慰问等共计355人次,慰问救助特困员工56人次。四是千方百计,克服重重困难,建立了支行职工食堂,

解决了职工长期中午就餐困难的实际问题。渝中支行还想方设法提高员工福利待遇水平。2009年,该行在经费有限的情况下努力提升员工福利水平,如对困难员工发放困难补助10万元,定期组织员工进行体检,工会还为全行员工发放提手卡、根据不同季节不定期发放日常生活用品。为打造学习型银行,该行积极营造良好学习氛围,大力开展各类培训,发放购书卡等多种形式和手段,在全行营造了良好的学习氛围。同时,该行鼓励员工参加各种资格认证的培训考试。该行还创新“大学生”的培养模式,将新入行大学生组织关系一年半以内全部集中至支行人力资源部进行统一考核和管理,并对其实施综合培养,这种培养模式在为大学生的成长和成长创造了广阔空间的同时,也为该行的可持续发展提供了坚实的人才保障。

一个真正强大的卓越企业,仅仅有丰厚的资产,一流的技术是远远不够的,文化决定战略,战略决定发展,文化与发展息息相关,渝中支行开展了形式多样的活动丰富员工的文化生活。为迎新春,该行组织了全行员工在重庆洪崖洞巴渝剧院进行了文艺汇演。为纪念三八节,召开了女职工座谈会,组织支行女职工先遣代表踏青活动,并对全行女职工进行了慰问。为丰富广大员工业余生活,该行建立了乒乓球、羽毛球活动室,同时开展了演讲比赛、职工摄影比赛、职工红歌比赛、登山比赛、游泳比赛、乒乓球比赛、拔河比赛、棋牌比赛,参加解放碑CBD红歌赛等。这些日常文体活动的开展提升了员工的团队精神,使员工对支行的认同感、归属感、荣誉感得到很大增强。

工行渝中支行在行长韩志东的带领下,紧紧抓住区域经济发展契机,努力践行为社会,为工行创造价值的核心企业文化理念,通过狠抓《金融战略合作协议》落实,在有力支持地方经济发展实现为社会创造价值的同时,实现了为工商银行创造价值,为员工创造价值。

工商银行渝中支行业绩功绩卓著,赢得了社会各界的喝彩。然而,他们并没有因此而陶醉其中,安于现状。他们雄心勃勃,追逐满意在工行之梦。渝中工人不仅仅聪颖机智,而且勇猛顽强,敢于挑战。经过刻苦钻研果然是气势恢弘,绝招迭起,惊艳业界,以高尚的品质受到了客户的青睐。



问渠那得清如许 为有源头活水来

——重庆市渝中区地税局发展纪实

谭治平

滚滚长江东逝水,浪花淘尽英雄!在两江汇流的渝中半岛上,重庆市渝中区地税局犹如一面飘扬的旗帜,非常耀眼亮丽。去年以来,该局先后荣获“全国职工书屋”、重庆市“五一劳动奖状”称号;所辖中路征收所荣获全国“工人先锋号”和“巾帼文明岗”殊荣;1名职工被评为“重庆市先进工作者”;今年五一前夕,局长吴德勇更是摘取了全国劳动模范这个沉甸甸的荣誉。问渠那得清如许,为有源头活水来。一个又一个殊荣的背后,写满了吴德勇和全局干部职工奋力拼搏、辛勤耕耘的汗水。



全国劳动模范、重庆市渝中区地税局局长、党组书记吴德勇

2009年,该局在重庆市地税局、渝中区四大班子坚强领导下,深入学习实践科学发展观,以组织收入为中心,以推进征管改革为重点,以建设学习型单位为载体,以规范管理和落实制度为抓手,发挥职能,攻坚克难,大力弘扬渝中地税“求真、实干、创新、廉洁”的工作作风,努力营造心齐、气顺、风正、劲足的良好氛围,圆满完成了各项工作任务。全年累计完成税费收入70.32亿元,同比增长

11,700万元,是2008年全年稽查收入的5.84倍。同时,将企业的注销稽查划归稽查局,进一步加强了对注销户的稽查工作,提高了注销环节的管理和服务水平,以查促管,堵塞税收漏洞,做到了“零稽查投诉”,维护了辖区投资软环境。

渝中区地税局在吴德勇和地税局班子带领下,依托征管改革,按照“抓大、控中、规范小”的思路,成立重点税源管理所,贷运行业管理新格局。2009年,重点税源实现税收收入25.74亿元,同比增长17.38%,税收增量贡献率达到64%。减少“跑、冒、滴、漏”,依法治税迈出新步伐。

为认真贯彻落实重庆市税务工作会议精神,渝中地税建立分析、评估、稽查和管理“四位一体”的联动机制,通过完善税务管理下户辅导等制度,有效加强了对重点税源、重大

项目的全程监控和管理,提高了税收快速反应灵敏度。在时间紧、任务重的情况下,全局上下同心协力,克服重重困难,按照分类培训、注重实效的原则,去年完成了3.0征管系统的全面上线工作,申报率达到93.05%,在区县局中名列前茅。

该局进一步规范减免、缓税及重大案件审理工作;通过开展纳税评估,自查补税209.61万元,补缴欠税13.58万元,加收滞纳金20.93万元;大规模清理辖区漏征漏管户;坚持“把小税种做大”的思路,完善“五税”管理系统和小灵通查询软件,为组织区级收入提供有力技术保障;圆满完成工会经费和残疾人保障金代征工作,没有发生一起因代征工作而产生的投诉;开发完税证开具系统等3大软件,推进征管信息化进程。

吴德勇局长带领全局还在小税种上下功夫,去年进一步加强房、车、土等税种的信息比对,针对异常情况及时启动预警,追补税款数百万元;他在清欠上下功夫,采取约谈等多种方法催缴欠税1,635万元,同比增长80%;运用稽查力量加大对地方税欠税的催缴力度,仅去年12月份催缴入库400万元。在税源监控上下功夫,通过加快汇算清缴进度,于今年第一季度未缴收入4,000万元,完成市局下达的首季止清任务;及时掌握企业股权转让信息,组织所得税入库8,000万元。同时,充分发挥街道、社区、协税小组等社会力量对零散税源的征收和监控作用,及时排除征管中的

不利因素,减少“跑、冒、滴、漏”现象发生。

服务基层新变化,队伍建设上新台阶。作为局长的吴德勇深深懂得,税收的职能不是简单地组织税收收入,还要服务纳税人、服务地方经济、服务社会。他在全局大力倡导“纳税人利益无小事”、“税务机关能做的事就不要让纳税人做”,要求干部职工切实为纳税人提供服务,得到了社会的广泛认可,作为地税局这样一个矛盾较为集中的部门,近年来在市、区的行政效能考评中每次都名列前茅。

渝中地税局先后开展了进入街道共建共学、服务地方经济发展,进入社区扶贫帮困、服务和谐社会建设,进入企业献计献策、服务企业共渡难关,让纳税人满意、让干部群众满意、让党和政府满意的“三进入三服务三满意”活动;积极探索推广“AB角”纳税服务管理模式,确保税收工作不缺位,纳税服务不间断;想企业所想,急企业所需,针对重点税源推出了“为纳税人排忧解难”等9项纳税服务措施;组织召开重点企业高层联系座谈会,认真听取意见和建议,并做好跟踪落实;对辖区2276户扣缴义务人进行了46期个税申报管理系统操作培训;拓展服务领域,主动与银行等部门搞好协调沟通,逐步开通地税缴税“一卡通”,主动帮助多户纳税人解决了1000余万元应急贷款。

唯其道真如铁,而今迈步从头越。对过去的一年,吴德勇局长有这样一个评价:是渝中区地税局团结奋进、开拓创新的

一年,是埋头苦干、真抓实干的一年,是拨冗见长、扬风正气的这一年。可他说,过去已成为历史,未来全局的职工尚需更加努力。

吴德勇表示,全局今年还将继续深化税源监控管理,进一步健全和完善税收分析、纳税评估、税源监控、税务稽查的良性互动机制;落实税收分析制度,扎实开展税收预测、预警分析,在抓“源头”、拓“广度”上下功夫,全面掌握各行业、各税种的增减变化情况,准确把握收入形势,时刻做到心中有数,增强收入工作的主动性;同时,紧扣经济和税收变化新趋势,有重点地开展专题分析,强化对重点税源行业、重点税源企业的分析,及时发现和解决组织收入过程中存在的问题。

加紧信息化管税步伐,这是吴德勇和局领导班子的共识。全局将以3.0征管系统全面上线为契机,针对征管工作中出现的新情况、新问题,积极研究和探索新途径;进一步规范征管3.0操作流程,做好数据整理工作,提高数据分析和应用效率;逐步完善信息管税的有效方法,针对房地产、建安行业,探索建立“一体化”的动态信息管理模式。

该局还将进一步完善执法检查工作机制,建立和完善考核标准;完善重大税务案件审理工作,增强重大税务案件审理的时效性;广泛开展行之有效的税收宣传活动,增强宣传力度,让广大纳税人应知尽知,提高社会纳税遵从意识,营造诚信纳税的和谐氛围。

诚邀天下客 相聚在天讯

工人日报社天讯饭店暑期特惠活动

7月1日至8月31日期间,凭教师证、学生证住宿享受**6.5折**优惠。

凭本广告入住天讯饭店享受**7折**优惠,有效期至2010年12月31日。

天讯饭店网站每天提供**3间**特价房,额满为止。

更多优惠及预订详情敬请查询天讯饭店网站:

<http://Tianxun.becod.com> 或 <http://03082873.member.lotour.com>

本活动最终解释权在工人日报社天讯饭店。

预订电话: 010-84115577 传真: 010-84139870 地址: 北京市东城区安德路甲61号 邮政编码: 100718