



## 建设精品网点, 打造理财品牌

——走进中国工商银行海南分行营业部贵宾理财中心

BUILD SPLENDID BANK, CREAT PROFESSIONAL BRAND

中国工商银行海南分行营业部贵宾理财中心（以下简称“中心”）是工行海南分行第一家贵宾理财中心。中心自成立以来，连续四年实现了理财金账户、储蓄存款和中间业务的快速增长，综合效益水平在海南省业界居于领先，并在海南省率先推出了集专业服务品牌、专属服务渠道、专供理财产品、专职客户经理、专享服务优惠、专用服务设施于一体的优质客户服务体系，通过服务升级，满足中高端客户更高层次的金融服务需求，实现客户与银行价值的共同成长，取得了良好的经济效益、社会效益和人才效益。

### ◆ 舒适温馨的服务环境

为了给客户提供更加专业、高效一流的服务，中心的客户经理在五间贵宾理财单间里为客户提供一对一、专业独到的个性化理财方案设计和专属的现金区和非现金区，可满足客户包括存取款、转账、结算、投资、融资、专业理财等本外币日常业务需求；在贵宾休息区，精心为客户

户配置了两台电脑，由大堂经理引导客户随时了解股市、汇市等行情。一台超大纯平电视滚动播放中心业务信息、现行本外币存贷款利率及理财资讯。舒适的沙发和飘香的咖啡茶水，为员工与客户交流和沟通营造了良好的环境。

### ◆ 专业高效的理财服务

中心自成立以来，一直着力于打造工行海南分行第一家理财中心的强势品牌。

一是强势参与海南首届理财节，由中心理财专家进行理财讲座及现场理财解答，取得了良好的社会反响。

二是中心联合海南电视台公共频道录制三期理财节目，就市民关心的黄金、个人网银等投资热点问题在节目中作了介绍，吸引了广大客户的注意力，提高了广大客户购买意愿，成为中心树立公众形象，打造媒体宣传营销策略的又一新举措。

三是中心与广发证券成功举办了两期理财沙龙讲座，不但取得了理财金账户客户的高度认可，而且为中心的客户经理

提供了接触广发证券高端客户的有利机会，向其营销工行的各项理财产品，取得了实效。

四是深入海南省烟草公司、海口市社保局等企事业单位，开展职场营销活动。中心客户经理通过深入浅出、生动形象的授课和操作演示，引导单位工作人员树立个人理财的观念，并推介了基金定投、个人网上银行等相关业务产品。此举进一步拓展了业务市场，从潜在客户的营销中打开了缺口，带动了个人及其相关业务的发展。

2007年，中心借助股市行情火爆的契机，将基金、理财产品、保险等作为主攻理财品种，从客户角度出发，揣摩客户的需求，摸索出了顾问式的营销模式，这种销售策略是根据客户的资产状况、投资需求、风险偏好以及理财目标，为客户提供投资产品组合供客户选择，以规避风险，寻求投资者利益最大化为目标。同时，客户经理在日常的工作中注意培养客户的投资知识，为了帮助客户理解基金净



值与投资风险、新老基金选择等方面的知识，中心为客户收集报纸和财经杂志中的一些相关内容供其参考，并进行比较分析，一位客户听后说：“原来总以为基金净值越低，购买的成本就越低，经你们这么一说才明白了。”客户不再盲目听从一些基金宣传，而是常常走进理财中心，看看自己的基金收益或和其他客户讨论讨论股市行情和基金近况，共同分享理财的快乐。

### ★ 精心培育的理财精英

员工是工行的宝贵财富，也是贵宾理财中心的价值创造者。为此，中心积极帮助员工设置职业生涯规划，引导员工切合实际地为自己做好短期以及中长期职业生涯规划，做到将个人职业生涯发展情况与工行的发展有机结合，通过员工努力实现个人的全面发展，中心组建起了一支具有较强业务技能的个人客户经理队伍。中心11名员工全部取得了大学本科学历，拥有国际金融理财师和金融理财师4名。

中心负责人不仅率先获得全国首批“国际金融理财师”资格认证，也是工行理财专家组的成员，还被评为“全国金融系统五一劳动奖章”、“全国知识型员工先进个人”等，他积极发挥“领头羊”作用，培养出了一支优秀的客户经理队伍。近年来，中心客户经理多次被评为省级“十佳客户经理”、“十佳大堂经理”、“总行优质文明服务先进个人”，2008年又有一名客户经理获得“全国五一金融系统劳动

奖章”和“海南省杰出青年岗位能手”，中心连续多年被评为“十佳理财网点”，2008年1月被工行工会委员会授予“学习型组织”先进班组称号。

在今后的工作中，中心会坚持与时俱进、开拓创新的精神，不断更新观念，勇于探索新思路、新办法、新途径，在金融干线的长征路上继续迎接挑战、勇挑重担，打造精致个人理财品牌形象！

（责任编辑 李婉娜）





## 凤凰涅槃 浴火重生

——中国工商银行四川德阳分行网点灾后重建纪实

PHOENIX NIRVANA, BATHED IN FIRE REBIRTH

2008年5月12日14点28分，汶川发生了里氏8.0级地震，距离震中仅70余公里的四川省德阳市受到强烈冲击，山摇地动、天昏地暗，停水停电，交通和通讯中断，恐惧笼罩着整座城市。面对满目疮痍、残垣断壁的城市和乡村，面对遭受冷雨凄风，蒙受苦难的灾区人民，工行德阳分行在自身受损严重的情况下，第一时间恢复营业，确保当地生产生活正常进行，坚定不移地为抗震救灾提供金融支持。

### ★ 第一时间恢复营业

5月13日上午，工行四川德阳分行下属凯江支行、东大支行、财富管理中心正式对外营业，保证了财政救灾资金的及时划拨，为当地政府、慈善机构搭建起了接受社会各界捐款的金融平台，成为了当地最早一家恢复对外营业的金融机构。自恢复重灾区工行四川德阳绵竹支行5个营业网点对外营业后，全辖所有网点全部恢复对外营业，保障了灾区人民的金融服务。

### ★ 在废墟上搭建起帐篷银行

工行四川德阳分行绵竹支行作为这次地震的重灾区遭受了巨大的损失，所有办公楼、网点、机器设备都受到严重损坏，无法使用。但是工行四川德阳分行以金融服务灾区为己任，在废墟上连夜搭建临时营业点——“帐篷银行”，为灾区人民及时提供金融服务。一位前来办理业务的客户说到：看到银行开门了，心里就塌实了。

### ★ 四天建成一个 全功能银行网点的奇迹

“5·12”四川汶川特大地震中，四川东方电气集团麾下的东方汽轮机股份有限公司受灾严重，损失巨大。主要为该公司提供金融服务的工行绵竹汉旺支行营业用房严重损毁，印章及重空等物品资料在震后第4天才被抢救出来。

灾难发生后，东汽公司迫切希望工行能在东汽德阳分部所在地为其提供全方位金融服务。工行四川德阳分行仅用了短短四天时间就完成了网点选址、报批、设计、装修、设备采购、安装、调试，家具定制，标识制作，网络建设，系统切换，人员调配及各项开业准备工作，建成了一个平常需要六个月左右才能建成的全功能银行网点，新的汉旺支行在新的地址似凤凰涅槃正式全面营业，创造了银行网点建设史上的奇迹，彰显了工行人抗震救灾的坚定信念和非凡勇气。 [E]

(责任编辑 李婉娜)

## “工行与你同行”征稿启事



2008年5月12日四川汶川发生了强烈地震，党中央、国务院高度重视，中央主要领导第一时间亲临一线，灾区人民临危不惧奋起自救，社会各界众志成城、同舟共济，全力支持。在党中央、国务院的正确领导下，全国各族人民顽强拼搏，终将赢得抗震救灾斗争的伟大胜利！

突如其来的灾难也牵动了工行总行党委、各地分支机构和广大员工的心，大家都积极投入到这场特殊的战斗中，特别是受灾地区的工作人员更是抗震救灾的亲历者和见证者。

为真实记录工行上下一心、众志成城抗震救灾的感人事迹，弘扬灾区广大员工危难时刻，抢救受困群众、保护国家财产安全的英雄本色；灾区广大干部员工顾全大局、恪尽职守，克服各种困难坚守岗位、服务客户的职业操守；各级行千方百计创造条件恢复正常营业和积极为抗震救灾、重建家园提供优质金融服务的优秀事迹，即日起本刊将面向全行员工开展“工行与你同行”为主题的征稿活动，反映您作为工行员工/客户经理，在抗震救灾、网点建设、客户服务、家园重建中的、感受、感想、体会。此次征文作品体裁不限，字数在3000字以内，最后由本刊选择刊出。

如果您曾为抗震救灾奋斗过，如果您曾为此感动过，如果您曾被影响过，我们都期待您惠寄稿件，一起记录，分享感动。

● 特别开辟专稿邮箱：kzjz\_mcb@163.com

● Notes：现代商业银行杂志社/杂志社/长管/ICBC

《财富生活》杂志编辑部

# 震不垮的工行优质服务线

——记中国工商银行四川德阳分行财富管理中心灾后优质金融服务

ICBC'S SERVICES DO NOT COLLAPSE

保障能力的一次检验，也是对员工服务精神、职业操守的一次大检阅。在突如其来的灾难面前，工行四川德阳分行财富管理中心坚持“以客户为中心”的服务理念，想客户所想，急客户所急，以非凡的勇气和决心，直面灾难，谱写了一曲与灾区人民骨肉相联、真情奉献的金融赞歌。

## ★ 危难之际显真情

工行德阳财富管理中心在地震灾害发生后，迅速反应，紧密团结，在确认员工和财产未遭受任何损失和保证安全送走了钱箱后，在通讯条件时断时续的情况下，通过电话、短信、电子邮件等方式，在灾后第一时间送上工行四川德阳分行诚挚的问候，“突如其来的地震，震撼着我们的灵魂，牵动着我们对您的关怀之情……中国工商银行将永远和您站在一起！”的短信迅速在灾区工行客户手机上传播，据统计9000余条表达灾后慰问的深情短信发出后，危难时刻的贴心问候让客户深深感动，纷纷回复短信表示感谢。二十多日来，工行四川德阳分行财富管理中心客户经理对受灾的客户上门进行走访和慰问共计150余人次。

## ★ 灾难无情，人间有爱

5月12日地震发生后，工行四川德阳分行财富管理中心员工时刻为受灾客户提供帮助，在危难时刻展现出灾难无情，人间有大爱的人文精神。

地震发生次日，一名客户匆匆赶来要求支取六万元现金作救灾款，因柜面机具在地震时受损坏无法使用，而客户在ATM取款时又连续将密码输错，卡被锁定。为解客户燃眉之急，客户经理吴灿、柜员曾晓娟当即从各自的卡内取出现金共计一万元借给客户应急。

5月15日下午，三位从重灾区绵竹市赶来的客户分别拿出存折要求取款，由于柜面机具损坏客户又没有办卡，客户经理徐刚毫不犹豫地拿出自己的2500元钱分别借给了三位客户。

此类事迹，在工行四川德阳分行财富管理中心员工中还有很多。在灾难面前，他们心中存有大爱，通过他们的心传达了工行与灾区客户骨肉相联和深切关怀之情。

## ★ 金融支持不间断

自地震发生以来，工行四川德阳分行财富管理中心员工冒着余震威胁，为保证重灾区各大企事业单位和个人赈灾资金的及时使用，以及为灾区群众提供应急业务支持，以为抗震救灾提供金融支持为己任，坚持每日准点对外服务，连续二十多天满负荷工作，有力地支持了抗震救灾工作。

为赈灾资金开户单位提供金融支持，及时进行资金划拨，截至目前已办理赈灾资金结算达4亿多元。

为确保大额现金能及时支付，工行四川德阳分行财富管理中心坚持与企事业单位保持密切联系，提前准备好现金，保证了赈灾款第一时间到账。

在得知东方汽轮机有限公司在地震中受灾严重，很多干部职工的存折、身份证都被埋在了废墟里，工行四川德阳分行财富管理中心员工冒着余震不断的危险与受灾严重的工行绵竹支行员工一起加班为该公司4000多名职工办理工资卡换卡。

工行四川德阳分行财富管理中心在抗震救灾中以真切的关爱、高品质的服务赢得了客户的高度评价，在姜建清董事长的充分肯定，亲笔题下“抗震救灾呈真情，金融服务经考验”，勉励全体员工在今后的工作中用心经营，把金融服务工作做得更好。 [B] (责任编辑 李婉娜)