

谱写新时代“工于至诚 行以致远”的青海华章

张学华 谭敦青

单位简介 >>>>>>

中国工商银行青海省分行是中国工商银行统一法人治理的一级分行，实施扁平化管理体制，省分行直管13个支行，省分行机关分设20个部室、8个直属机构。截至2017年年末，全行从业人员2250人，机构总数84个，为全省173万户个人客户、21520户法人客户提供综合金融服务。



创建概况 >>>>>>

提供卓越金融服务，建设人民满意银行是中国工商银行恒久的价值追求。工商银行青海省分行(以下简称“分行”)党委以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，把文明单位创建作为强基固本，弘扬正气，凝心聚力，体现价值担当，树立社会良好形象的重要抓手，全面部署，扎实推进，培育和践行社会主义核心价值观，不断丰富金融企业文明单位创建的内涵，积极打造扎根高原、无私奉献、奋力拼搏、真抓实干的精神高地，汇集起“服务实体经济、防控金融风险、深化金融改革”的强大精神动力，在支持经济增长、满足客户需求中发挥了国有大行的责任担当。分行党委书记、行长张延挺介绍说：“分行党委始终把精神文明创建纳入经营管理总体布局，坚持以文明单位创建为抓手，深植企业文化，营造诚信经营、文明服

务氛围，筑牢服务创造价值的思想根基。坚持以‘奋斗+落实’为工作主旋律，大力弘扬劳模精神和大行工匠风范，激发干部员工干事创业的精气神，努力实现支持实体经济高质量发展与自身可持续发展的良性互动和有机统一。坚持以服务民生、回报社会为办行宗旨，积极担负结对帮扶、脱贫攻坚的社会责任，大力开展普惠金融业务，支持‘双创’战略落地，为建设富裕文明和谐美丽新青海作出新的贡献。”分行辖属各支行全面履行文明单位创建主体责任，注重激发员工不忘初心，服务客户的责任感和使命感，下气力完善服务渠道，优化服务环境，规范服务行为，为人民群众追求美好生活提供了有温度、有价值的高效服务，赢得社会各界的广泛认可和赞誉。目前，所有支行均创建成为文明单位，其中，全国文明单位3个，省级

文明单位标兵1个，省级文明单位6个，州市级文明单位3个。青海工行系统连续10年保持了省级“文明行业”荣誉称号，连续多年被青海省政府授予“上缴税收大户”和“金融支持地方经济社会发展进步奖”。2016年，分行被授予“青海省信用建设示范单位分行”。2015年以来，分行获得青海省五一劳动奖状、银行业文明规范服务十佳示范单位、银行业学雷锋标兵单位、全国企业文化创新先进单位等多项荣誉称号。成绩和荣誉的取得，既是各级地方党委对分行坚守本源，实干担当的褒奖，又是分行全体员工履职尽责，服务客户的生动体现。《助力地方经济发展打造精品城区支行——工行青海西宁中心广场支行创建省级文明单位纪实》，正是分行所属各支行深入开展文明单位创建的一个缩影。



助力地方经济发展 打造精品城区支行

——工行青海西宁中心广场支行创建省级文明单位纪实

陈立人 李萌



开展创建全国文明城市“七一”“党日活动”

单位概况 >>>>>>

中国工商银行青海西宁中心广场支行前身为中国工商银行青海省分行营业部，2007年4月改建为一级支行，现有从业人员183人。内设办公室、个人金融业务部等6个部室，辖属1个营业室、5个二级支行。

荣誉上榜 >>>>>>

被中华全国总工会授予“模范职工之家”称号；被青海省人民政府授予“青海省模范集体”称号；2014至2017年连续4年被中国工商银行青海省分行授予“先进集体”称号，支行党委被中国工商银行青海省分行党委授予“先进基层党组织”称号；2016年，被中国企业文化研究会授予“‘互联网+时代’企业文化创新优秀单位”称号，支行党委被中国工商银行党委授予“先进基层党组织”称号；2017年被中国工商银行授予“全行网点竞争力提升工作先进集体”称号；2018年被青海省质量管理协会、青海省总工会等单位联合授予“用户满意企业”称号。积极参与文明单位创建，2014年，被西宁市授予“西宁市2012—2013年度文明单位”称号，2016年被西宁市授予“西宁市2014—2015年度文明单位标兵”称号，2018年被西宁市授予“西宁市2016—2017年度市级文明单位标兵”称号。

投身社会公益 弘扬雷锋精神

支行成立“学雷锋”志愿者服务队，开展“向雷锋同志学习，奉献一片爱心”主题活动，开展普惠志愿服务活动，帮助关爱、救助特殊群体，传播社会正能量。2016年，支行向青海省果洛藏族自治州班玛县贫困学校捐赠衣物。2017年，向西宁市聋哑学校学生赠送书籍。2018年，在海东市乐都区瞿集镇阴坡村开展“送温暖，献爱心”公益活动，为5户贫困家庭送去米、面、油等物资；在湟源县巴燕乡巴燕村开展“工行与您同行，共建美丽乡村”党日活动，捐款6200元，向孩子们捐赠图书和学习用品，为4户贫困家庭送去生活物资；向西宁市社会福利院捐款2110元，点点滴滴，爱心暖人，彰显了行人的精神追求。弘扬雷锋精神，从

小事做起，履行社会责任。在营业网点设立了环卫工人休息站，在炎炎夏日为环卫工人和正在执勤的交警送上清凉的矿泉水，号召青年员工参与无偿献血，举办“建设美丽西宁，工行与你同在”环保志愿者活动，开展“学雷锋精神，思考经营转型”读书学习活动，员工写读书心得，分享感悟，在全行营造了学习雷锋精神、体现人文关怀的浓厚氛围。注重发挥专业优势，参与防范电信诈骗、防范非法集资、反洗钱、反假币、征信知识宣传等各类金融知识宣传普及及志愿服务，履行维护金融安全职责。开展“防范非法集资”“3·15金融消费者权益保护日”“守住‘钱袋子’”等主题宣传，定期开展“金融知识进万家”“金融知识进社区”“金融知识进校园”等宣传活动，利用网点阵地开展日常宣传，不断扩大受众面，为保护金融消费者权益、帮助公众远离电信诈骗、



开展扶贫帮困、团日活动

守护财产安全尽了一份责任。积极响应西宁市创建全国文明城市的号召，发动志愿者开展捡拾垃圾党日活动，电子屏连续播发创城宣传标语，在各营业网点设置创城宣传海报，并指定专人负责创城志愿者，劝导营业网点各类不文明行为、发放创建全国文明城市宣传材料。积极开展“入户创城”党日活动，深入社区街道，广泛宣传创城知识，大力倡导创城人人有责，争当文明市民光荣的良好风尚。

改进服务方式 提升服务质量

以建设区域内客户满意度最高和首选银行为目标，支行开展了争创群众满意窗口、争创优质服务品牌、争创优秀服务标兵活动，持续提升全行服务质量。开展“7+7”导入式服务培训，

实施远程授权限时办结业务，完善客户排队叫号策略，开展特殊业务上门服务，规范业务营销行为，持续改善客户服务体验，不断提高服务效率和质量。在网点醒目位置公布投诉电话，自觉接受广大客户的监督评议。近年来，客户投诉处理满意率达到100%。

曾获得十多项国家、省、市、工行业系统级荣誉称号的支行个人财富顾问程建俊，二十多年来秉持“踏踏实实做人，兢兢业业做事”的工作原则，以扎实的金融知识和岗位技能，精心服务优质客户，个人品牌效应不断扩大。积极发挥金融行业文明单位创建工作的窗口作用。推进辖属西门口支行“文明服务百佳示范单位”创建工作，装修改造营业网点，网点视觉形象统一化、标准化，规范化不断提升。设立业务快速办理区、互联网金融体验区以及智能服务区，为客户提供一站式综合服务。

加强员工职业素质建设，积极倡导诚信合规意识。开展内控合规“基础强化年”、信用卡专项治理等专题活动，通过案例展示、警示教育、情景演示等活动，引导员工加强自我保护，杜绝违规行为，消除案件事故隐患，做到讲诚信、守规矩、明底线、知敬畏，珍爱职业生涯。

人人创先争优 激发队伍活力

支行注重发挥党组织的战斗堡垒作用和党员的先锋模范作用，不断创新“创先争优”活动载体，丰富活动内容，增强领导力和号召力。通过设立“党员责任区”“党员示范窗口”和“党员示范岗”，充分发挥党员在业务攻坚中的先进性和标杆作用，推动创先争优活动深入开展。

以人为本，推动文明单位创建工作稳步前进。一是广泛开展练兵比武活动，积极组织员工参加法律知识竞赛、岗位技能比赛、业务技能比赛以及各类知识竞赛活动。二是创造优美的工作生活环境。组织开展办公生活区域环境美化亮化工作，做到办公、生活区域秩序井然、绿化美化、干净卫生。认真落实节能减排要求，开展“厉行节约，反对浪费”活动，在办公区、卫生区张贴醒目的节水节电标识，倡导“低碳家庭，时尚生活”。引导工作人员着装整洁大方、相互谦让、文明有礼，保持文明和谐的办公、生活环境。三是深入开展员工救助活动。每年对困难职工定期走访并发放困难补助，安排员工和老干部定期健康体检。职工生病住院或遇重大困难，支行派专人慰问安抚。组建妈妈小屋，为哺乳期女职工提供温馨服务。组织老干部开展户外郊游，不定期派人登门看望老干部，及时了解情况，关心他们的生活。四是坚持寓教于文、寓教于乐。每年开展各种形式的全民健身运动、员工拓展训练、春夏秋冬郊游等活动。根据员工兴趣爱好，组建如棋牌、球类、登山等若干兴趣小组。办好“职工书屋”和电子阅览室，为员工提供良好的读书学习环境。

履行银行职能 助力地方经济

支行积极发挥国有商业银行的职能作用，努力为社会经济发展作出积极贡献。认真贯彻落实党和国家经济金融方针政策，响应国家“绿色信贷”政策，参与基础设施、重大项目、清洁能源建设，有力地支持了地方经济的持续快速发展。

2016年，为支持实体经济累计发放贷款20.25亿元，其中响应“绿色信贷”政策，为环保新能源行业(光伏、风电、水电)项目累计发放贷款14.19亿元；为响应国家普惠金融政策，累计发放普惠金融及小企业贷款972万元。2017年，支持实体经济再发力，累计发放贷款20.33亿元，其中“绿色信贷”项目累计发放贷款14.75亿元，累计发放普惠金融及小企业贷款6963万元。积极发放消费贷款，满足客户房屋装修、购买大额耐用消费品等消费需求，为扩大消费、满足客户需求提供了融资渠道和服务方案。