

工行合肥城建支行深入开展服务群众实践活动

效率是抓住市场的“杀手锏”



一套房子关系到一辈子的幸福,在城市里,这是很多市民的心声。中国工商银行合肥城建支行作为一家以个人房贷业务为特色的综合性银行,解决了许多为房而愁群众的烦恼,也在该项业务领域内独树一帜,那么城建支行在个人房贷上做了哪些独特的工作?如何积极践行群众路线?取得了斐然成绩?带着疑问,记者进行了走访。

李健 杨萍 实习生 田林峰
记者 邹传科 文/图

成效显著:效率是抓住市场的杀手锏

城建支行最主要的业务是房产信贷,这项业务属于合肥市乃至全省的早期业务。在房地产信贷中个人房贷的比重很大,其中按揭贷款业务能占到个人贷款的80%。“在2012年九月底的时候,个人贷款余额就达到了63亿,作为支行能有这样的成绩,我们行差不多算得上是一个‘小银行’了。”支行个人按揭中心主任杨萍笑着说。

“效率是抓住市场的杀手锏。”这是

杨萍在工作的时候对员工说的话。据其介绍,2009年,滨湖世纪城一期工程建设期间,每天的房屋销售量就有700多套,是个不错的个人信贷市场。为了抓住那次机会,支行工作人员对滨湖世纪城提供了三年的同步服务,三年中除了春节三天外没有休息过一天,最终,在同去的八家同行中脱颖而出,成绩斐然。

而据城建支行胡行长介绍,工行在合肥市共有22家支行,但城建支行的效益

是最好的,利润名列前茅。城建支行的个人贷款余额客户有6万多人,但相对应的工作人员只有15个。“就这15人面对这6万多客户,所以效率很关键”。杨萍说,在城建支行的客户里面有新客户、老客户和潜在客户,对于新客户主要发展个人信贷业务,而对于占到50%到60%的老客户除了主业务外,还会向他们介绍推荐网银、信用卡等纵深业务,最大程度的提高银行效益。

服务至上:服务客户不把营销当推销

今年7月9号,工行委员会给各个支行下发了《深入开展党的群众路线教育实践活动实施方案》的文件,要求各支行搞好学习宣传和思想教育,真正做到服务群众。

支行结合省行下发的文件,在开展业务的同时注意服务客户,树立服务客户的营销意识。“我们在开展业务的时候,注重营销方式,一定是客户需求我们才推荐,不把营销当推销。”胡行长说。

记者采访发现,在对客户的服务上,城建支行做的比较细致。当客户来办理业务的时候,会有专门的工作人员上前进行讲解,或者代办一些比较简单的业务。而对支行最大的客户群体个人房贷来说,支行通常会进行跟踪服务,在开通一项业务后,市场部的人员会定期的进行回访,与客户联系。在沟通的过程当中工作人员也会介绍和推荐一些新的业务。正是这些细致的地

方为城建支行赢来了很多“回头客”。

史先生是城建支行的一名客户,他文化水平比较低,不会写字,对银行的一些项目很是头疼,有时候一个人甚至不敢到银行去。但是城建对他的服务解决了他的“尴尬”。“我来的时候会有工作人员给我讲解,很耐心,因为我不太会写字,他们就帮我写,也会告诉我什么业务有什么样的功能和弊端。”史先生说。

特色鲜明:最早最大的个人房贷业务

工行合肥城建支行是工行安徽省分行营业部房贷专业银行,1999年开办房贷业务,在当时是合肥市最早的一家可以办理个人房贷的银行。自开展这项业务以来,以平均每年3个亿的速度递增。在2012年九月份的时候,个人贷款余额就达到了63亿,是目前安徽省工行最大的按揭贷款支行。

据胡行长介绍,目前支行总客户数

量有25万户之多,支行的业务也由以前的专攻房地产信贷转型到了现在的“综合期”,也办起了手机银行、网银、理财、货理保险等业务。除了个人房贷的特色之外,城建支行还有一个特色吸引着众多客户,就是它们的公积金业务。胡行长介绍,城建支行是合肥市唯一的一家可以开办市直公积金业务的银行。

带领部门员工充分发挥吃苦耐劳

的工作作风,白天积极做好各楼盘的营销工作,晚上和周末节假日放弃休息时间,加班加点整理资料上报贷款,抢速度,抓效率,良好服务赢得客户一致好评,由此抢占了按揭合作楼盘很大市场份额。”这是城建支行市场二部2012年工作总结中的一句话,正如支行模范季学军说的,工作就应该秉承着“乘风破浪会有时,直挂云帆济沧海”的精神。

安徽省福利彩票发行中心

福彩感恩回馈季 联合派送惠彩民

单张票满20元
中10元奖级
抽奖西北游



刮中10元
送20元即开票
还能抽奖西北游

双色球 “幸运双色球” 联手大派奖
中巨奖 “百名西北游” 精彩共分享

活动时间

自2013年8月1日至2013年9月30日止(双色球2013089期至2013114期)。

活动规则

活动期间,凡在我省福彩销售点购买电脑票“双色球”单张彩票金额满20元(含)以上,且单注中得10元奖级的,即可参加“购传统‘双色球’,福彩送你西北游”抽奖活动。

活动期间,凡在我省购买刮刮乐“幸运双色球”彩票,且单张彩票中得10元,即可获赠价值20元的刮刮乐彩票,并可参加“刮‘幸运双色球’,连环派奖又旅游”抽奖活动。

本次活动安排两次抽奖,分别在9月10日和10月10日进行,每次抽出幸运彩民50名,共计100名。

兑奖办法

被抽中的幸运彩票所有者持幸运彩票和本人有效身份证,在兑奖有效期内前往所在市福利彩票发行中心登记。活动期间,彩民要保管好符合条件的电脑票双色球彩票原件,未抽奖前,中奖彩票兑奖时,须由兑奖机构、销售员在票面上注明“已兑奖”后交彩票所有人保管,等待抽奖。刮刮乐“幸运双色球”兑奖后,中奖彩民须在彩票背面填写姓名、身份证号和联系方式。兑奖站销售员,等待抽奖。

安徽福彩网(www.ahfc.gov.cn)

活动最终解释权归安徽省福利彩票发行中心