

服务兴行 行者无疆

——中国工商银行德州分行打造一流金融品牌纪实

近年来，作为德州最大零售银行和资产规模最大的国有商业银行，工商银行德州分行牢固树立科学发展观，秉承“为客户创造价值”的服务宗旨，坚持把自身经营发展融入德州经济崛起的大环境之中，在担当中奋起，在负重中前行，锐意进取，创新发展，在为企业和地方经济提供全方位金融服务的同时，实现了各项业务超常跨越发展。截止今年6月末，该行本外币各项存款余额近280亿元，本外币各项贷款余额近260亿元，成为全市存贷款规模最大、业务种类齐全、经营实力雄厚、服务手段先进、经营业绩卓著、社会信誉优良的新型国有控股银行，先后4次跻身全国工行系统二级分行经营30强，被山东银监局授予“良好银行”。先后荣膺“山东省服务名牌”、“省级文明单位”，“德州最具影响力银行”“德州十佳诚信企业”“德州市民最满意银行”“德州最佳服务银行”等殊荣。连续多年被德州市委市政府授予“支持地方经济发展先进单位”和“机关效能先进单位”，受到党委政府以及社会各界广泛肯定和好评。

细心 全力支持地方经济

近年来，工行德州分行坚持以支持地方经济发展为己任，努力在互动发展中谋求共赢。坚持以支持地方经济发展为己任，深入贯彻国家宏观经济金融政策，围绕“三个突出”，努力发挥工商银行的整体优势，不遗余力地支持德州重点项目、骨干产业和小微企业发展。一是突出加大支持全市“10+3”现代产业体系确定的重大项目及传统优势行业的投放力度，全力满足当地重点企业、重点项目和城市基础设施建设资金需求。着力发挥国有大行服务优势，为地方经济注入活力。二是突出加大小微企业支持力

度。缩短服务链条，优化制度流程，加快产品创新，提升服务效能，全方位支持小微企业“爬坡过关”。近年来，该行小企业贷款余额连破30亿、40亿、50亿元大关。三是突出加大业务创新力度。积极发挥该人才、信息、技术等服务优势，根据产业集群、专业市场和核心客户上下游小企业的不同特点，着力在担保方式、业务品种的组合上做好创新文章，为客户量身定做个性化的融资方案，通过承兑、信用证、保函等表外业务和网贷通、联保贷款等予以融资支持，全方位服务全市工业培优扶强发展目标。



工行德州分行行长赵忠江下企业进行工作调研

贴心 做客户身边的银行

服务民生，持续打造服务品牌。坚持把服务工作作为一项战略性基础工作来抓。坚持理念、渠道和方式创新，不断丰富品牌内涵，持续提升服务质量，努力打造“客户身边的银

行”。实施了服务工作“一把手”负责制，加大了服务检查和外聘公司的日常督导力度，建立了服务质量责任追究制度和考核办法等。围绕责任、价值、品牌三个重点，加快推进

渠道建设，积极构建“电子银行+自助银行+物理网点”多纬服务体系，全方位、多层次满足客户金融服务需求。结合金融知识万里行和“满意在工行”活动开展，认真落实行长坐

堂、首问负责、限时服务等制度办法，着力解决客户排队等客户关注的服务焦点问题。深入推进标杆网点创建和个人客户精细化管理，不断提升网点服务的层次和水平。逐步形成

了“窗口服务标准化”、“离柜业务电子化”、“信贷业务综合化”、“增值业务个性化”、“专属服务高端化”等备受广大客户认可、独具工行特色的品牌内涵和服务文化。

用心 倡导绿色金融理念

履行责任，全力回馈社会。积极倡导绿色金融理念，持续加大对节能、先进环保技术推广、新能源开发等绿色项目的信贷支持力度。坚持“环保一票否决制”，不断加强对重点关

注行业的环保监测频率，对于未达到环保要求的企业和项目一律不予支持，贷款全部投向环境友好和环保合格企业。近年来，该行环境友好和环保合格企业贷款余额占比达到

100%。为“生态德州”建设作出了积极贡献。致力公益事业，凝聚和谐力量。积极参与城中村帮扶创建工程，热心做好弱势群体和社会公益事业支持工作，通过开展“慈心一日捐”、

“爱心捐助”“无偿献血”“服务进社区、进单位、进学校”及“普及金融知识万里行”等活动等，全力回馈社会，展现社会责任，展示了一个负责任大行的良好形象。

健步攀登思进取，雄心开拓求卓越，面对新的发展机遇，工行德州分行正以更新的风貌、更优的服务、更辉煌的业绩向着国际一流金融企业的目标昂首迈进。



积极为年老和特殊客户开展上门服务



开展普及金融知识万里行及服务进社区等活动

