

点赞 2014德州行业总评榜特刊

ICBC 中国工商银行

站在新起点 续写新篇章

——工行德州分行成立30周年回眸

总资产从1984年的6.9亿元增至289亿元；

全部存款由4.45亿元增至283亿元；

1984年11月16日，总资产6.9亿元的中国工商银行德州地区中心支行(时名)正式从人民银行分设成立。承担原来由人民银行办理的工商信贷和储蓄业务。

时移世易，秉志前行，30年来，一代代工人薪火相传，埋头苦干，用青春和智慧传承和接力着建设现代商业银行的远大理想，用激情和汗水书写了工行改革发展的华彩乐章，用诚信与责任全方位展现了“您身边的银行、可信赖的银行”的品牌形象。30年中，该行存款和贷款规模分别达到283亿元和289亿元，增长了64倍和41倍。ROA、ROE保持在同业领先水平，不良贷款率降至2.5%以内。

华丽成绩的背后，是脱胎换骨谋嬗变的30年，是凤凰涅槃图新生的30年。3个10年，工行德州分行实现了从国家专业银行到国有独资商业银行、再到国家控股的国际公众持股公司的历史跨越，探索并走出了一条有自身特色的现代化金融企业发展道路。牢固奠定了其当地市场的领军地位。先后荣获山东十大服务品牌、总行优质服务先进单位、山东省服务名牌、山东省文明单位以及德州最具影响力银行、德州最佳服务银行、德州最佳银行、德州十佳诚信企业、德州市民最满意银行等荣誉称号，被山东银监局授予“良好银行”。先后四次跻身全国二级分行30强。

服务经济

创新赢得信赖

经济兴则金融兴，经济强则金融强。自成立以来，工行德州分行始终把支持当地经济发展作为发展的基石和基本的责任。

助力经济，产品持续创新。30年来，工行的信贷服务不断提档升级。从以一般性流动资金贷款和技术改造贷款为主，发展到贸易融资、基本建设和基础设施贷款，从大企业、大项目贷款到中小微企业和个人贷款，从传统产业到战略性新兴产业、先进制造业、现代服务业、文化产业“四大新市场”，从控制“两高一剩”到全面实施“绿色信贷”，作为全市资产规模最大的国有商业银行，工行根据不同阶段的经济发展和国家政策要求，合理把握信贷总量和投向，使信贷政策与产业政策相配合，金融创新与经济发展需求相适应，有力支持了经济平稳较快发展和经济结构调整。截至2014年11月末，工行德州分行各项贷款余额289亿元，比成立之初增长41倍。

主动作为，坚定不移的支持支柱产业。近年来，该行紧密贴近当地经济结构调整和产业转型升级步伐，确定了先进制造业、战略

性新兴产业、现代服务业、文化产业融资等“新市场”的战略决策。加强表内与表外、本币与外币、行内与行外联动，切实发挥项目贷款中坚作用，实现了项目贷款持续健康发展。仅今年前11个月，该行就已累计投放项目贷款26笔，投放金额近23亿元，办理金融资产服务业务7.28亿元，同比增长108%，有效支持了当地重点项目建设。在先进制造业方面，工行通过产品创新、服务创新和流程创新，不断推出适应先进制造业客户特点的金融服务模式和产品，积极助力先进制造业的转型升级和技术改造。截至2014年11月末，全行对制造业的贷款余额已达126亿元。始终以服务民生为己任，将加强和改进民生金融领域服务作为全行长期的重点工作。截至2014年11月末，全行公益性服务业务贷款余额7.82亿元，融资投放行业涉及教育业、居民服务、修理、卫生、文化、体育等诸多领域。

攻坚破难，全力支持小微企业。实体经济中，最有活力和最具潜力的无疑要属为数众多的中小企业，多年来，工行德州分行立足“平台、产品、服务”三大体系建设，于2009年就率先在全市设立了小企业专营机构，充分发挥“专门机构、专门人员、专门产品”的中小企业金融服务中心的优势，借助小企业经营型物业贷款、网贷通、标准厂房按揭贷款等新产品，着力解决中小企业担保抵押难题，多年来，小微企业贷款增量始终处于同业前列，截止11月末，该行小企业贷款余额已突破50亿元，有效满足了小微企业资金服务需求，开创了“大银行服务小企业”的新篇章。今年1-11月份，该行已累计投放小企业贷款55亿多元，为不断开拓小微企业融资渠道，围绕大型企业，工行德州分行大力发展供应链融资业务，仅今年前11个月供应链融资较年初新增近3亿元，为企业融资开辟了一条新路，实现了1:8的拉动效应。与此同时，为向小微企业提供更加全面和专业的金融服务，工行先后推出多款小微企业专属信贷产品，包括针对小微企业短期融资需求推出的小企业周转贷款、小企业循环贷款、小额便利贷等，针对小微企业扩大再生产的中长期融资需求，推出的标准厂房按揭贷款、设备按揭贷款、经营型物业贷款，以及针对小微企业主和个体工商户，推出的个人经营贷款、个人助业贷款等。

以传统信贷业务与网络技术相结合的“网贷通”为例，客户可通过网上银行自助申请、自主提款和还款，企业只需一次性签订借款合同，便可在合同有效期内足不出户地完成贷款的申请、提款和归还等过程，不受时间和空间的限制，契合小微企业短、频、急的资金需求。仅今年以来，

该产品已累计为小微企业提供贷款超过6.6亿元。

值得一提的是，除了市场普遍性的业务需求，工行德州分行还致力于挖掘客户的个性化需求并通过金融创新予以满足。2010年，在国内同业中率先推出的“收款管家”服务，为企业全面准确掌握交易对手付款、各分支机构资金流转以及经销商资金归集的情况提供了便利，通过小业务帮助客户解决了大问题。

因需而变 服务铸就品牌

创新，是工行发展的不竭动力和源泉。事实上，不断突破传统的经营方式和管理模式，在金融工具、金融服务技术、金融市场组织等各个方面持续创造与革新，已深深融入该行发展的血脉。

从建行之初的铁账、铁款、铁算盘、到近十年来坚持“科技引领”战略和自主创新原则，不断推进的电子化、信息化建设，工行德州分行先后完成了第一台微机、第一次联网、通存通兑直至数据大集中、数据中心整合等一系列服务手段的嬗变，科技创新为该行业务发展奠定了坚实基础，也大大提升了服务实体经济和服务市民的能力和水平。

从成立初期的存贷汇等传统基础业务，扩展到以商业银行为主体、涵盖货币市场、资本市场和保险市场等业务领域，工行各类金融产品目前已超过4000个；从“一把算盘一支笔”的手工模式，到独立微机操作，到实施数据大集中、多功能银行系统等重大工程，再到开启信息化建设，目前工行德州分行电子银行业务占比已达到80%，网上银行客户达61万户。

一直以来，工行德州分行突出步步领先的服务理念，坚持把改进服务手段、提高服务质量、提升服务水平摆在金融诚信建设的突出位置，围绕责任、价值、品牌三个重点，以客户体验为导向，以客户满足为中心，从服务创新入手，致力于为客户提供尊享性、特色化、一体式服务，打通金融服务最后一公里，积极构建“电子银行+自助银行+物理网点”多纬服务体系，努力打造“客户身边的银行”，让更多人享受现代、便捷、高效的金融服务。目前已形成集本外币业务于一体、传统业务与新兴业务协同发展的业务发展新局面。到2014年11月末，该行共有功能齐全、覆盖城乡50家物理网点、近40家离行式自助银行和近500台自助服务设备的立体化服务渠道，并率先开通了全市首家自助银亭，较好地满足了各个层次客户不同金融服务需求，实现了服务手段、服务功能的根本性跨越。

优质服务无止境。在加强服务硬件建设的同时，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，网点客户满意度99.78%，服务工作持续位居全省前列。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。

与时俱进 转型谋得先机

改革开放之初，随着经济体制改革的深入推进，面对计划经济时代留下的历史负担，工行德州分行始终坚守“唯有调整经营结构、加快转型发展才是唯一出路”的理念。及时将全面推进转型作为持续发展的核心，走上了一条规模、结构、质量、效益、效率有机统一的发展道路。

为实现从存贷利差收入占绝对比重到存贷利差收入与中间业务收入等多元发展的转变，该行持续调整优化机构布局，加快经营结构的战略性调整，开辟了投资银行、电子银行、现金管理、私人银行、资产管理、贵金属、养老金、理财等一大批新兴业务领域，不断形成新的盈利增长点。

脱胎换骨后的工行，更探索出一个积极拓展与稳健管理相得益彰的发展模式。根据不同时期的风险特点、监管要求和需求，不断改进风险管理体制、流程和技术，使得不良贷款及其比例连续多年双下降，在复杂多变的经营环境中，工行德州分行始终保持了稳健经营和健康发展。

在创新发展的征途上，工行德州分行成功走出了一条更多依靠科技进步、人才素质提升、管理创新驱动的内涵式、集约式发展道路，以科技创新和业务创新的深度融合引领转型发展，以人力资源的整体开发和人才生产力的充分释放支撑转型发展，以管理基础的夯实和对风险底线的牢牢坚守保障转型发展，为发展方式的转变找到了新引擎。

回报社会 责任赢得尊重

“厚德载物，大爱无疆。”在经营业绩稳健发展的同时，工行德州分行始终将企业的社会责任融入到企业发展战略之中，在抗灾救灾时出手，在扶贫解困中解囊，在公益事业中当先，在慈善事业中奉献，在打造“低碳银行”中倾力，以实际行动支持社会公益事业，持之以恒地开展扶危济困、爱心捐助、帮扶结对、捐资助学、义务献血、社区服务等“送温暖、促和谐”的爱心公益活动，组织开展“携手节能低碳，共建碧水蓝天”主题骑行宣传活动，开展金融知识万里行、金融服务进社区、进农户、进学校宣传活动，用大爱无疆的实际行动展现该行心系桑梓、回报社会的品牌形象。其中，该行一家支行被中央金融团工委、中国银行业协会授予“送金融知识下乡”宣传服务站和总行级优秀青年小组。一家支行荣获总行级文明单位，三个单位荣获总行级青年文明号，一家网点荣获山东省老龄委“敬老文明号”。先后有一人荣获省部级五一劳动奖章，两人荣获感动工行一山东十大好人好事，五人荣获工行山东省分行道德模范，两人荣获山东省分行十大杰出青年。

同时，该行还把支持环境保护、参与节能环保作为履行社会责任的一项重要内容，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”，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。

三十年，物换星移；三十年，日新月异。“长风破浪会有时，直挂云帆济沧海！”站在新的历史起点，工行德州分行将秉承“工于至诚 行以致远”的发展理念，开拓创新，砥砺前行，持续向着建设“三个之最”现代金融企业的道路上阔步前行。因为他们坚信：只有“工”于“诚”，才能“行”至“远”！只要“工”至“诚”，就能“行”“致远”！（宋开峰）

