



中国工商银行

工行至诚 行以致远

服务兴行 行者无疆

——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,在为地方经济和广大市民提供全方位金融服务的同时,实现了各项业务的超常跨越发展。截止今年11月末,该行各项存款余额已达220多亿元,各项贷款余额210多亿元,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3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”,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,成为鲁西北大地上一道亮丽的风景。

根植德州,全力助推经济发展

近年来,工行德州分行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,不遗余力的支持德州重点项目



▲李晓霞行长(左二)陪同工行山东省分行领导视察网点服务工作。

服务兴行,打造市民首选银行

“金杯银杯,不如老百姓的口碑”近年来,工行德州分行秉承“以客户为中心”的服务理念,坚持把服务工作作为一项战略性基础工作来抓,不断丰富品牌内涵,持续提升服务质量,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服务考核办法等。制定规范了“五统一”的服务标准,深入推进标杆网点创建和个人客

户精细化管理,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。几分耕耘,几分收获。近年来,工行德州分行先后荣膺“山东省服务名牌”、“省级文明单位”等殊荣。作为“第四届世界太阳城大会”指定金融服务商,积极做好服务对接,通过工行总行门户网站和全省网点LED宣传屏全力做好大会宣传推广工作,圆满完成了大会金融服务工作,宣传了大会,宣传了德州。被世界太阳城大会组委会评为“筹办工作先进集体”荣誉称号,展现了德州金融业良好的创新能力和服务水平。

以人为本,铸就一流企业文化

实施企业文化渗透工程,提升当地和同业品牌影响力。全方位做好《企业文化手册》学习和宣贯,充分发挥企业文化的引领、导向、推动和凝聚作用。活跃员工文化生活,通

过组织员工户外拓展,学习考察、联欢会、运动会等员工喜闻乐见的活动,愉悦身心,调节情绪。积极组织开展各级各类员工岗位技能培训,增加员工情绪压力管理和心理咨询内容,理顺了员工思想情绪,缓解了工作压力。关心员工成长,加大支行级干部公开选拔、竞争上岗力度,一大批具有基层管理经验的年轻干部通过竞聘走上了领导岗位。切实做好为员工办实事工作,坚持领导走访谈话制度。通过一系列配套举措,切实激发和凝聚了员工的向心力、凝聚力和工作活力,形成了尊重人、关心人、凝聚人、培养人、造就人的良好企业文化。

回报社会,勇于承担社会责任

持续推进党的建设和创先争优活动,仅2010年就涌现出总行级先进集体3个,总行级先进个人9人;有5人分别当选全省“感动工行·十大好人好事”和“十大道德模范”。积极参与城中村帮扶创建工作,扎实开展“百局帮百

区”活动,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”等,全力回馈社会,展现社会责任,累计捐款(物)超过100万元。

积极践行绿色金融,在信贷投放上优先向低碳产业、绿色产业、循环产业、新能源产业倾斜,实施环保一票否决,大力支持德州太阳能产业、风能产业、生物产业以及新能源产业,有效利用金融杠杆支持全市“转方式调结构”,为“生态德州”建设做出了积极贡献。同时,近年来,该行通过积极引导客户使用网上银行、电话银行、手机银行、自助设备等电子银行服务渠道,促进了市民和企业金融消费习惯的改变,极大地方便了客户,也大量减少了柜面办理业务过程中的纸质凭证和其他资源消耗。真正体现了“绿色金融”“和谐金融”的发展理念。

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。



▲上街开展金融知识宣传。



热烈祝贺工行德州分行荣获“德州最具影响力银行” “德州最受欢迎理财产品银行”