



工于至诚 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、骨干产业和小微企业发展。一是突出加大市委市政府确定的全市重点项目重点企业贷款的投放力度。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。创新服务机制,提升服务效率,从根本上解决小微企业担保难、贷款难,三年中该行小微企业贷款余额连破20、30、40亿元大关。三是突出加大业务创新力度。积极发挥该行人才、信息、技术等服务优势,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。春风化雨,润物无声。近年来该行累计发放各类贷款超过100亿元,办理银行承兑汇票等各类表外业务50多亿元,有力促进了地方经济快速健康发展。

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



▲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。

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

持续推进党的建设及创先争优活动,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程,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”