

ICBC 中国工商银行 德州分行

# 情系桑梓 至诚致远

风雨兼程，天道酬勤。面对近年来复杂多变的经济金融形势，工行德州分行秉承“工于至诚 行以致远”的工作宗旨，坚持把自身经营发展与德州经济发展战略、履行企业经济责任与社会责任有机结合，不断创新金融服务，勇于担当，乐为脊梁，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。截至2012年11月末，工行德州分行各项存款余额243亿元，各项贷款余额240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”，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”，先后荣获“德州最具影响力银行”“德州十佳诚信企业”等荣誉称号，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。

## 责任>>

### 不遗余力 忠实履行

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。积极发挥该行人才、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。

春风化雨，润物无声。截止11月末，该行当年累计投放公司类贷款168亿元，有力促进了地方经济快速健康发展。

## 服务>>

### 因需而动 与时俱进

秉承卓越品质，追求高远境界。近年来，工行德州分行秉承“为客户创造价值，引领现代金融生活”的宗旨，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。坚持以人为本，加快和谐银行建设，通过加大教育培训力度，建立员工培训、技术练兵长效机制、员工关



深入开展普及金融知识万里行及服务进社区等活动。

心关爱长效机制、员工职业发展长效机制等，不断增强团队凝聚力和向心力，引导员工树立主动服务、高效服务、优质服务、安全服务的理念，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和独具工行特色的品牌内涵和服务文化。

一分耕耘，一分收获。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。

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”，不断加强对重点行业环保监测频率，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。今年前11个月，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。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。

## 爱心>>

### 风雨同舟 休戚与共

倡导低碳，铺就绿色之路。



客户经理到企业调查走访，帮助企业解决生产经营中实际困难。



积极组织开展无偿献血、爱心捐助等社会公益活动。



宽敞明亮、功能完备的营业大厅。