



# ICBC 中国工商银行

## 工于至诚 行以致远

### ——工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,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11月末,全行本外币各项贷款余额近270亿元,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。



#### 大小兼顾 力挺实体经济

“经济决定金融,金融服务经济”。近年来,工行德州分行坚持以支持地方经济发展为己任,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。今年以来,共发放项目贷款15个,金额近17亿元,在实际作为

中彰显了大行风范。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”。截至目前,全年累放小企业贷款近64亿元,小企业贷款余额超过57亿元,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

合上做好创新文章,为客户量身定制个性化的融资方案,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。四是认真落实国家“惠民生”工作要求,积极满足居民个人住房、消费等金融需求,截至目前,全行个人贷款较年初增加10.52亿元,前11个月累计发放个人贷款近24亿元,个人贷款余额、投放,新增继续保持同业第一,为拉动消费、改善民生提供了强有力的金融支持。



深入开展送金融知识下乡、进社区活动。



#### 提升品位 打造首选银行

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绩效考核办法等。围绕责任、价值、品牌三个重点,加快推进渠道建设,通过电子银行和自助机具、自助银行的快速投放,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,网点客户满意度达99.50%,服务工作持续位居系统前列。



积极为年老和特殊客户开展上门服务。



#### 回馈社会 倡导“绿色金融”

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”,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”、“捐助盲童”、“服务进社区、进单位、进学校”及“普及金融知识万里行”等活动,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。



客户经理深入企业进行现场调研。



宽敞明亮、功能完备的营业大厅。