

ICBC 中国工商银行

# 工于至诚铸品牌 行以致远创佳绩

## 情系桑梓 助力供给侧改革

工于至诚，行以致远。作为当地最大的国有商业银行，工行德州分行以服务社会大众为己任，紧紧把握经济趋势市场环境和大众投资心理，以工于至诚的深厚文化底蕴，支撑着卓越金融服务的根基，把自身的发展与全市经济转型发展、客户的资金保值增值紧密结合起来，积极创新金融服务，不断优化业务结构，在助推实体经济、扶持小微企业、改善民生等方面彰显了大行气质。先后荣膺“山东十大服务品牌”“山东省服务名牌”“山东省文明单位”和“全市综合考评一等奖”“德州最有影响力银行”“德州最佳服务银行”“德州十佳金融机构”“德州百姓口碑最佳银行”等殊荣。

卓越的企业建筑于卓越的企业文化之上。中外企业发展史充分表明，优秀企业成功的背后都有其独特的企业文化基因发挥着关键作用。企业的每一次跃进、每一次升华，无不得益于先进文化的支撑，无不镌刻着文化进步的烙印。——从国有专业银行到股份制商业银行，工行的企业文化在经营管理实践中不断发展，逐步形成了自己独特的企业精神、制度文化和行为文化。从创业之初秉承人民银行时期的“三铁精神”，到国有专业银行时期的“三为本理念”，再到“团结一心、顾全大局、无私奉献、严谨务实、勇于创新”的股改精神……每走一步，踏实而坚定，明确的价值和文化内涵一直指引着该行的发展。

“加大信贷投入，支持地方经济发展，既是贯彻落实国家金融政策需要，也是国有银行的使命所在”。工行德州分行党委书记、行长赵忠江说。

随着中国经济发展进入“新常态”，调整经济结构、促进转型升级是大势所趋。工行德州分行将推进制造业的转型升级作为服务实体经济的重要抓手，持续加大对先进装备制造业和绿色环保产业的信贷投放力度，积极推进传统装备制造业的转型升级，较好地促进了产业结构的优化调整。今年1至11月，该行累计投放项目贷款超过22亿元。其中“八个一”投放项目（即旅游项目、城市基础设施项目、生

活性服务（含民政性）项目、医院项目、现代物流项目、高质量固融项目、教育项目、集中供热项目）6个，投放金额近15亿元，有效支持了当地重点项目建设。

为积极引导供给侧结构改革，推动经济转型升级和提质增效，工行德州分行合理把握信贷投向，紧紧围绕当地结构调整和产业布局特点及总行信贷准入政策选取最大公约数。成立专门团队研究区域信贷市场需求，按照省行“八个一”行业项目营销工作要求，逐行业对照行业信贷政策项目准入要求，主动对接职能部门，切实发挥重点区域对全行的支撑作用。

为改善基础教育办学条



件，提升基础教学水平，该行紧跟省政府教育政策，第一时间对接相关职能部门，成功批复了全省首笔解决“大班额”项目，贷款金额达5亿元，并已投放4.2亿元。

此外，该行还创新运用

“表内+表外”等融资模式，通过银行承兑、信用证、进口代付、理财等表外融资产品，进一步拓宽融资渠道，创新融资手段，有效满足走出去企业、拟上市和已上市企业的资金需求。

## 普惠金融 惠及百姓民生

面对当前小微企业“嗷嗷待哺”的严峻形势，工行德州分行立足“平台、产品、服务”三大体系建设，充分发挥“专门机构、专门人员、专门产品”的服务优势，延伸链条，精准服务，扎实

推动小微业务转型发展。1-11月份，该行累计发放小微企业贷款突破40亿元，累计新增小微客户近百户，投放新增客户贷款1.6亿元，有力支持了优质小微企业发展。

按照国家“惠民生”的工作要求，不断调整信贷结构，创新个人贷款业务品种，努力为客户提供便捷、增值、个性化金融服务，个人贷款业务实现持续、快速、健康发展。截至2016年11月末，该行

个人贷款余额已超过110亿元，成功跨入个贷“百亿”俱乐部。其中，2016年以来已累计发放个人贷款超过31亿元，有效满足了社会公众日益多样化、个性化的个人融资需求。

## 因需而动 铸造优质品牌

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，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，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服务焦点问题。

“银行也要紧跟时代步伐，不断提升客户金融服务。”工行德州分行负责人表示，随着“互联网+”与现代金融不断融合发展，客户的消费行为和习惯都在发生改变。充分运用新设备、新技术，加快建设以智能化、自助化为特征的智能

化银行网点，是近年来工商银行着力探索的新方向。近两年来该行新增离行式自助银行48家，优化网点20家，成功投产智能化银行33家，预计年底覆盖面可达100%。全市网点实现100%的WIFI全覆盖，走出了一条从实际出发、持续演进的变革之路，开创了德州市金融业金融创新的先河。

## 休戚与共 践行社会责任

倡导低碳，铺就绿色之路。制定优先支持节能减排、绿色环保等绿色信贷领域的长期信贷导向政策，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，严把“绿色阀门”，近年来，该行环境友好和环保合格企业贷款余额占比达100%，为德州“水绿天蓝”提供了良好的信贷支持。

热心公益事业，参与扶

贫济困，构筑“爱心银行”。积极参与城中村、新农村帮扶创建工程，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”“无偿献血”“服务

进社区、进单位、进学校”及“普及金融知识万里行”等活动等，全力回馈社会，展现社会责任，累计捐款（物）超过100万元，展示了一个负责任大行的良好形象。（宋开峰）

