

40载步履坚实，山东工行展大行风采

“改革开放看工行”大型媒体采风活动成功举办



10月18日，工行山东省分行党委书记、行长付捷讲授专题党课，对山东工行改革发展提出总体要求。

本报记者 赵婉莹 通讯员 赵恒

11月5日，中国工商银行山东省分行“改革开放看工行”大型媒体采风活动在济南正式启动，由20余家中央及省级主流媒体组成的“媒体采风团”赶赴济南、潍坊、临沂、济宁、聊城等五个地市11家工行分支机构，围绕支持新旧动能转换、助力乡村振兴、发展普惠金融、优化营商环境、提供优质服务等主题展开采访。

启动仪式上，工行山东省分行副行长徐光林致辞说，山东工行举办“改革开放看工行”大型媒体采风活动，正是为了贯彻落实中央及省委、省政府工作要求，深入总结山东工行服务地方经济社会发展的经验做法。以点带面、以小见大，生动展现山东银行业在新时代、新征程感召下的新气象、新成就，更好引领导向、凝聚共识、鼓舞士气，为新时代现代化强省建设汇聚强大合力。

助力新旧动能 济南工行助推泉城蝶变

站在新旧动能转换的历史起点上，工商银行济南分行加大信贷投放力度，优化信贷投向结构，不断提高服务实体经济的效率和水平，始终做新旧动能转换的坚定执行者和先行者，打造新旧动能转换领军银行。截至10月末，济南工行公司贷款较年初强势增加98.49亿元，其中向信息科技、新能源新材料、高端装备等新兴产业投放48亿元，占比15.8%，为新兴产业注入“润滑剂”，拓宽“导流渠”；向公路、电力、交通等基础设施领域投放110亿元，占比45.26%，为动能转换提供了强力的硬件支撑。

在发改委已发布的新旧动能转换重大项目库第一批优选项目中，截至目前，济南工行已成功对接并审批完成新旧动能项目55个，融资意向金额超过400亿元。三年内，该行将为新旧动能转换重点领域提供不少于1200亿元的融资支持。

智慧新服务 如意新大观

11月5日上午，“改革开放看工行”媒体采风团走进了此次活动的第一站——工商银行济南大观园支行。作为一家“老”支行网点，大观园支行不仅有着深厚的文化底蕴，更是新时代工商银行的典范。早在上世纪90年代初期，便在同业率先推行“微笑服务”和优质文明用语，“换两毛存一万”的故事依旧温暖如初，从那时起开始，以客户为中心的“大观精神”便深深印刻在每位支行员工的心中。

如果说“服务”是大观园支行的“软件”，那么先进的智能设备便是其“硬件”。智能设备的升级，带来了一系列服务手段、服务方式的变化，减少了客户填单环节，缩短了排队等候时间，使客户从被服务者向主动参与服务过程的“自主服务”、“自助服务”转变。

“提供卓越金融服务”是大观园工行的使命和立行之本。想在客户前面，做在客户前面，为客户提供全方位、全过程、无障碍的实时跟踪服务，让客户感受到服务无处不在、始终就在身边，让每一个服务需求在“大观园”满意实现，让每一个服务难题在“大观园”顺利解决，让

每一个客户从“大观园”微笑而归。

参与灾后重建 潍坊工行助力乡村振兴

灾后重建，展现工行责任担当。11月6日，采风媒体团来到了本次活动的第二站——潍坊寿光。受今年台风影响，“蔬菜之乡”寿光部分乡镇遭受洪涝灾害，十万余大棚进水，灾情严重。帮助受灾农户义不容辞，工行寿光支行行长肖剑锋介绍说，寿光工行是第一批派出贴息重建贷款宣讲团、工作组的金融机构。抽调业务骨干成立灾后重建贷款工作组，深入受灾村庄现场受理贷款资料，就地勘察大棚损坏情况，帮助灾民组织贷款申请材料，简化业务受理流程，切实为灾民出实招、办实事。

近日，工行潍坊分行与寿光市人民政府签订《支持灾后重建暨大棚提档升级战略合作协议》。约定未来一段时期，在原有信贷支持基础上，为寿光市提供不低于50亿元的信贷资金支持，全力满足受灾地区“灾后重建”和“大棚提档升级”领域融资需求，支持灾区尽快恢复生产。

同时，潍坊工行先后向寿光美丽乡村、临朐农村公路改造等24个乡村道路、棚改、饮水、学校等基建项目，发放融资超过80亿元；向潍坊食品谷、寿光蔬菜产业集团、等20余家全市农产品加工制造龙头企业，发放流动资金贷款超过10亿元；加大面向农村客群的分期付款、消费贷款等个人信贷投放，上半年办理分期付款7亿元。

截至9月末，潍坊工行涉农贷款余额突破300亿元，较年初增加超过10亿元。数据说明一切，“乡村振兴”正在成为潍坊工行的发力点。

“精准滴灌”小微 临沂分行普惠金融见实效

临沂是北方乃至全国最大的商品批发市场，小企业、小商户云集。为此，临沂工行围绕“大临沂商圈”，锁定服装、家居、五金、劳保等20家专业市场，强化小微金融产品的营销推介力度，推动个人经营贷款、小企业网贷通、个人商用车贷款等主打业务。今年9月末，小微企业贷款就提前超额完成今年全年目标；普惠金融专业在全省系统内综合排名连续七个季度全省第一；内部口径小企业贷款不良率保持在全省系统内最低水平。

临沂工行在认真贯彻总行普惠金融业务发展模式优化的同时，实行批量市场方案设计与精准营销，实现对小微客户的“群做群管”，全面推动普惠金融业务集群化发展。

今年以来，临沂工行累计落实“三走进”客户570户，进入滚动目标客户池350户；三季度，该行新增小企业客户116户，累计投放小微企业贷款33.3亿元，内部口径小企业贷款余额26.1亿元，较年初增长4.94亿元，贷款增量位居全省第一位。

耕耘就会带来收获。2017年12月，临沂分行被工行总行评为小微金融业务管理先进单位；2018年5月，临沂分行团委被省行团委授予2017年“五四”红旗团组织，所辖兰山、市中支行营业

11月5日上午，“改革开放看工行”大型媒体采风宣传活动启动，徐光林副行长为“工行媒体采风团”授旗。

部被团中央和工总行授予“国家级青年文明号”和“总行级青年文明号”，受到社会各界和广大客户的一致好评。

践行“端信”文化 兖州支行营业室将服务做到极致

金杯银杯不如客户的口碑，银行业的竞争是产品的竞争、信誉的竞争，更是服务的竞争。工行兖州支行营业室，把“践行端信文化，服务至诚致远”作为持续的价值追求，坚持“以客户为中心”的创新实践，走出了一条以服务促发展，靠服务创品牌的振兴之路。

11月7日下午，媒体团走进了此次活动的第四站——济宁兖州支行。经纬分明的功能区划分，适中醒目的图标标识，温馨靓丽的服务窗口，整洁有序的室内外环境……走进这所面积1700平方米的营业厅里，处处都能感受到“以客户为中心”的服务理念。“济宁五星银行柜员团队”、总行“五星级网点”、中国银行业协会“五星级示范网点”……各种荣誉接踵而至，这是对兖州支行营业室的肯定，更是砥砺。

工行兖州支行行长宋雅利介绍说，“端信”成为兖州支行营业室人的行为规范和价值追求，产生了巨大的正能量，推动了本地金融服务业的发展。正是端信让有温度的服务传遍了兖州大地，正是有温度的服务让兖州支行营业室获得社会认可和客户的信赖。

重民生、创新品 聊城工行助推营商环境优化

为营造良好的营商环境，聊城工行率先推出“全流程代理工商注册”制度，这是一种政银合作新模式，是通过向银行系统推送市场主体登记数据，由银行网点为企业提供工商登记代办、下载电子营业执照、写入工商金融联名卡的全流程服务。针对工商注册客户，聊城工行工作人员会提前电话告知客户所需材料，约定到店时间；客户到店后，由工作人员代为登记工商注册信息，指导客户进行电子签名，提交工商局进行信息审核；信息审核通过后，由银行工作人员代为领取营业执照正副本；客户注册完毕时，工行员工现场为客户办理开户手续；通过智能设备自助受理开户业务，银行端全程电子化处理。开户与结算功能一次办结，仅需半小时就能完成。

关注民生，展现“工行速度”、“工行温度”。通过自助终端、上门服务、网上大厅和掌上终端等多种渠道，聊城工行为城乡参保群众、离退休人员、社保卡居民提供了很多方便，社会保险基本保证现场缴费不排队，线上代扣高效便捷；离退休人员工资发放及时；社保卡服务到位。工行以实际行动向聊城市民彰显大行的责任和担当。

不忘初心，继续前行。2018年是我国改革开放40周年，这40年的风雨历程见证了山东工行从孕育、诞生，到不断发展、变革的风雨历程。重视服务、关注民生、助力小微、优化营商环境……山东工行始终铭记作为国有大行的责任和使命，助力新旧动能转换，做改革开放坚定的先行者。如今，新时代的号角已经吹响，山东工行已做好准备，迎接新的机遇与挑战。



11月5日下午，工行济南分行助力新旧动能转换。

11月5日上午，工行济南大观园支行打造新时期“大观精神”服务新名片。

11月6日上午，工行潍坊寿光支行倾力服务灾后重建。

11月7日上午，工行临沂分行“精准滴灌”，支持小微企业。

11月7日下午，工行济宁兖州支行践行“端信”文化，创建区域服务新高地。

11月8日下午，工行聊城分行开展全流程工商注册及智能开户服务，提升小微企业金融服务效率。