

转型的年代 大行的风范

“十一五”时期，我国银行业实现了历史性飞跃，宏观调控体系不断完善，全行业改革迈出重大步伐，市场功能进一步发挥，对外开放稳步扩大，服务水平显著提升，整体实力持续增长，抗风险能力不断增强，成功经受了国际金融危机的严峻挑战，有力地支持和促进了国民经济持续健康发展。

2010年是中国银行业结构调整、产业升级的关键一年；是银行业极力加大开发市场的关键一年；也是中国银行业承上启下的关键一年。可以说，2009年是新世纪以来最困难的一年，2010年则是最复杂的一年。在此，我们截取工商银行山东省分行“十一五”期间最具代表性的2010年，即“十一五”收官之年这一精彩片段，以飨读者。从中我们可以看到，该行在圆满实现“十一五”规划目标任务中所展现出的善抓机遇、应对挑战、迎难而上、开拓进取的大行风范。并以此为题，回顾已经过去的“十一五”，拥抱已经到来的“十二五”开局之年。

秉承“以客户为中心”理念 践行“您身边的银行”承诺

——中国工商银行山东省分行给力“十一五”收官之年

□ 法菊菊

“十一五”亮点集萃

◎ 2006年
10月27日 中国工商银行A+H股在上海证交所和香港联交所同时挂牌上市。

◎ 2007年
4月17日 该行与潍坊市政府在潍坊共同发行省内首张银政联名卡——“牡丹风箏卡”。之后，相继与枣庄、聊城、济宁邹城、菏泽市政府联合发行城市联名卡。

6月8日 该行在山东省银行业小企业贷款工作表彰推进会上荣获“2006年度小企业贷款工作先进单位”奖。

10月27-28日 该行在济南举行第五届职工业务技术比赛。至2010年，该行已连续举行四届职工业务技术比赛，有效增强了全员综合素质和业务技能，促进了全行服务水平的提升。

11月23日 该行参加省政府召开的2007年全省中小企业工作会议，并与省中小企业办公室签署《促进中小企业成长全面合作协议》，共同启动第二批1500户成长型中小企业扶持计划。

12月28日 该行信用卡发卡量突破100万张。

◎ 2008年
4月1日 经国家劳动和社会保障部、中国银联及工商银行总行批准，该行成功发行国内首张集芯片卡与磁条卡于一体，具有医疗保险、失业保险、养老保险、工伤保险、生育保险“五保合一”功能的复合智能社会保障卡。

10月15日 工行山东省分行信用卡消费额突破百亿元。

11月21日 该行与深圳证券交易所、齐鲁证券股份有限公司三方共同签署了《中小企业综合金融服务战略合作协议》。

11月末 该行牡丹卡发卡量一举突破200万张大关。

12月16日 工商银行总行与山东省人民政府在济南举行战略合作备忘录签字仪式。

12月25日 工商银行总行表彰2008年度信用卡工作先进单位，该行荣获“综合贡献奖”殊荣，跻身全国信用卡业务发展第一梯队。

◎ 2009年
1月19日 工行山东省分行票据贴现量超过100亿元。

3月1日 全省工业调整振兴大会在济南召开。工行山东省分行被省委、省政府授予“改革开放三十年山东省优秀企业”荣誉称号。

4月27日 工行山东省分行全省213家小企业专营机构揭牌仪式隆重举行。小企业专营机构的成立，标志着该行进一步加大中小企业金融服务力度。

6月26日 该行信用卡消费额突破百亿元，继续保持同业领先优势。

9月9日 工行第十一届全运会纪念版如意金系列产品全国上市发布仪式在济南举行。

11月11日 该行信用卡消费额突破200亿元大关，成为全省同业首家消费额突破200亿元的银行。

12月26日 工行私人银行部济南分部在山东大厦举行隆重开业仪式。

◎ 2010年
1月16-17日 工商银行总行与省政府签署《支持黄河三角洲高效生态经济区发展战略合作协议》。

1月28日 该行储蓄存款突破2000亿大关。

2月23日 在全省金融工作会议上，该行被省政府授予“金融创新奖”。

3月21日 该行各类房地产贷款余额突破千亿元。

4月9日 该行营业部存款超千亿元新闻发布会在济南隆重举行。

4月28日 工行姜建清董事长，易会满、张红力副行长在日照调研蓝色经济发展情况。

9月29日 该行与山东省文化体制改革和文化产业发展工作领导小组办公室、大众报业集团、省广播电视局、省出版集团、省影视集团举行促进文化产业战略合作协议签字仪式。

11月17日 谷澍同志出任工行山东省分行行长、党委书记。

2010年，是“十一五”的最后一年，也是“十一五”的决胜年。工行山东省分行在总行党委正确领导下，始终坚持以科学发展观为统领，认真贯彻落实国家宏观经济政策，全面落实金融监管要求，加大市场拓展力度，注重信贷结构调整，加快经营转型，加强风险控制，保持了持续健康快速发展的良好势头。决战之年精彩收官，为“十二五”开局之年献上了一份厚礼。

——各项存款稳步增加。年末本外币各项存款余额4625亿元，较年初增加308亿元。

——各项贷款合理增长。年末本外币各项贷款余额4122亿元，较年初增加530亿元。

——资产质量持续改善。全年清收处置转化不良贷款41亿元。不良贷款率1.55%，较年初下降0.34个百分点。

——经营结构不断改善。中间业务收入占营业净收入的比重

达到21%，同比提高1.93个百分点。电子银行业务占比达到50.2%，同比提高2.8个百分点。

——业务运行总体平稳。各类违规事件和重大案件得到有效遏制，全行连续四年实现零发案，受到总行和监管部门的充分肯定。

——品牌形象不断提升。在中国银行业协会组织的评选活动中，有5家分支机构获得“2010年度银行业十佳示范单位”荣誉称号。

济南大观园支行、潍坊寿光支行被总行评为“世博”、“亚运”服务先进单位。新华社、中国城市金融、大众日报等新闻媒体先后对该行服务经济发展、促进地方经济结构调整的做法进行了报道，并被山东主流媒体授予“山东最具影响力金融企业”、“山东金融卓越品牌”和“最舒心银行”等荣誉称号。

回顾2010年的工作，主要呈现以下几个特点：

投放：科学有序

适应宏观政策变化，全面落实监管机构要求，优先保证重点领域信贷需求，合理安排信贷投放节奏，充分发挥金融促进经济增长作用，在服务地方经济发展的同时，实现了信贷业务健康平稳运行。

合理把握信贷投放节奏，实施各项贷款适度增长。在信贷规模总体偏紧背景下，该行始终坚持“均衡投放、有序控制、适时

调节、好中选优”的经营原则，积极拓展优势信贷市场，确保重点项目、重点企业资金需求。同时考虑自身风险管控能力，科学把握贷款投放的总量和节奏，均衡有序地增加信贷投放，各项贷款实现合理适度增长。

正确把握宏观政策导向，实施信贷结构调整。按照国家产业政策和省委、省政府经济调整振兴规划要求，认真执行总

行信贷政策，优先保证在建续建项目和国家战略区域资金需求，积极支持新技术、新能源、新产业发展，加大小企业、个人贷款投放力度。全年向黄三角、半岛蓝色经济区新增贷款281亿元，占全行贷款增量的53%；累计发放在建续建项目贷款246亿元；新增小企业贷款104亿元；新增个人贷款267亿元；累计发放先进制造业、

现代服务业、节能减排绿色环保行业贷款400亿元；新增“三农”贷款99亿元。

大力发展表外融资业务，加快推进信用创新。该行积极配合省内重大工程、重点项目建设，加大表外融资发展力度，大力发展银团贷款和短期融资券、中期票据等债券承销业务，有效缓解信贷规模压力，提升效益水平。

业绩：同业领先

面对日趋激烈的同业竞争，更加注重通过加强创新来推动业务发展，通过提升服务水平来拓展优质客户，在主要业务领域继续保持了既有领先地位。

服务工作持续改进，品牌美誉度明显提升。按照总行部署和要求，深入开展“2010年服

务价值年”活动，全面实施“服务价值提升十大工程”，在全行推行支行行长网点“坐堂”、二级分行行长巡视制度，修订完善《二级分行服务品质考评办法》、《营业网点星级服务达标管理办法》，并从现场检查、非现场监测和社

会监督员监督3条线加大了对全辖营业网点监督检查。实现了对所有网点常态化、不间断监测和全覆盖。

客户数量大幅增加，客户结构继续优化。坚持以客户为中心，以市场为导向，以效益为目标，通过做强渠道和队伍、做精

优势产品和服务，有效促进了客户数量增加和结构优化。

新兴业务快速发展，竞争力不断提升。信用卡、牡丹灵通卡、企业网上银行客户、电子银行个人客户、企业年金管理客户、个人管理账户大幅增长，均居省内同业绝对领先优势。

信贷：健康发展

面对风险防控的严峻形势和业务快速发展的实际情况，把风险防范作为各项工作的重中之重，正确处理加快发展与稳健经营、业务拓展与风险防范关系，不断强化信贷管理，进一步巩固了安全稳健经营的发展局面。

严格审查审批。认真执行国家行业产业政策和总行信贷政策，积极落实银监会“三个办法、一个指引”要求，坚持绿色信贷原则，在审查审批中做到有保有控，突出加强对贷款用途的审查审核，从源头上控制信贷资金被挪用的风险。

加强信贷管理。深入开展“深化信贷管理年”活动，积极压缩潜在风险贷款，严控和整治个人违约及不规范贷款，细化房地产贷款管理。加快推进政府平台贷款规范清理，大力开展担保圈化解工作，保障了全行信贷业务的持续、健康发展。

加快不良贷款清收处置。去年，该行以“提升风险管理效能”为目标，围绕“全面风险管理和不良资产处置”两条主线，改进管理方式，细化工作措施，不断加大不良贷款重点分行和重点大户的清收处置力度，工作成绩显著。

内控：管理提升

面对严峻的防案形势，始终坚持“内控优先、制度先行”的理念，把加强内控管理作为各项工作的重中之重，不断强化基础管理，积极创新管理手段，内控管理基础不断夯实，防范案件工作取得明显成效。

员工遵章守纪意识明显增强，业务核算质量明显提高，各类差错事故明显减少。全年保持“零违规、零差错”记录的网点

达到99个，较上年同期增加2个。积极创新管理手段。自行开发“远程图像监控系统”，实现全省100%营业网点和柜口的准风险事件交易场景的真实还原，保证了监督效果。全年组织开展2次运行制度执行情况大检查，覆盖全省100%网点，涉及现金业务等10大项520条检查内容。

“您身边的银行，可信赖的银行！”回首刚刚过去的“十

一五”，该行在经营环境复杂多变、竞争态势日趋激烈的情况下，攻坚克难，扎实工作，保持了各项业务平稳健康发展。在“十二五”开局之年，该行将密切关注国内外经济金融形势发展变化，以“扩大存款份额、调整信贷结构、实施精细化管理”为工作主线，加快推进经营转型，着力完善体制机制，不断增强经营活力，

提升可持续竞争发展能力，推动现代金融企业建设再上新台阶。以建设国际一流现代商业银行为目标，为全面完成“十二五”规划起好步，开好局。

“工于至诚 行以致远。”跨入新的一年，工商银行山东省分行2万员工已站在“十一五”的坚实肩膀上，憧憬着“十二五”美好的明天！他们坚信：“十二五”的明天，将更加给力！



工行与浪潮集团在济南举行全球现金管理上线仪式暨业务交流会。



工行济南大观园支行荣获“中国银行业文明规范服务示范单位”揭牌仪式现场。



2009年4月27日，工行山东省分行在全省16市同时同步举行小企业专营机构揭牌仪式。



第十一届全国运动会期间，工行济南千佛山支行是进驻运动员村开展服务工作的唯一一家金融机构。图为广东体育代表队教练感受工行优质服务后高兴地同该行员工合影。



工行山东省分行认真开展“2010银行业公众教育服务日”活动。2010年11月28日，该行在济南泉城广场设立宣传区，开展“面对面”宣教活动。图为该行员工解答客户咨询。

摄影 赵希群