

励精图治，搏击金融风云；
稳健务实，攀登行业高峰；
科学创新，奏响发展强音；
根植齐鲁，服务经济民生。

“十一五”期间，中国建设银行山东省分行，在改革发展的金融大潮中，风正扬帆，团结奋进！

大事记

◎2006年2月26日 该行在全行大中型客户中全面推行实施五维金融服务方案。

◎2006年4月1日 该行乐当家理财卡正式推出境外交易功能。

◎2006年6月30日 该行在全国成功实现了第一笔300公斤黄金租赁交易，具有全国性的示范意义。

◎2006年7月8日 该行推出包括提供市场优惠贷款利率、“组合利率贷款”产品、“宽限期”等在内的住房贷款十项服务新举措。

◎2006年12月15日 该行通过ISO27001信息安全管理体系标准认证工作，成为全国金融系统第一家通过此项体系标准认证的单位。

◎2007年5月10日 该行通过公开拍卖方式成功处置该行最大的债转股资产民生煤业28566万股，是该行自行管理债转股资产后独立处置的第一笔资产。

◎2007年8月30日 该行与济南军区总医院举行全面业务合作协议签字仪式。

◎2007年10月30日 该行与山东航空股份有限公司举行战略合作签字仪式暨电子客票支付系统上线新闻发布会，标志着双方的合作以现代信息技术为平台进入一个更深层次。

◎2007年11月8日 该行荣获“百姓最喜爱的基金代销渠道”称号。

◎2008年3月18日 该行即开型体育彩票结算系统正式投入运行，成为全国第一家运行“奥运彩票”结算系统的单位。

◎2008年5月4日 该行印发《关于积极推进中低收入居民住房金融服务的实施意见》，标志着该行开始全面介入保障性住房领域。

◎2008年8月28日 该行在济南与山东钢铁集团公司签署《战略合作协议》。

◎2008年9月 该行与胜利油田签订合作协议，联合发行胜利油田一卡通。

◎2008年12月 该行正式推出个人中高端客户健康关爱服务，提供包括专家咨询热线、贵宾休息室等13项医疗服务。

◎2008年12月23日 该行与山东省教育厅签订了《战略合作框架协议》，同时，建行山东省分行正式推出了省内首张面向全省120万教育工作者发行的银联联名认同卡——教育龙卡。

◎2009年4月17日 该行中标山东电力集团公司(A计划)企业年金计划托管人，初始托管规模18亿元，成为全国第二大企业年金托管项目。

◎2009年4月22日 省政府纠风办公室通报2008年度全省民主评议政风行风活动情况，该行荣获“行风”评议金融系统五家银行第一名。

◎2009年4月底 该行区域特色产品服务平台建设全面完成，实现了所有中间业务代收付类交易产品统一操作界面、统一操作流程、统一认证授权、统一运行平台、统一开发规范、统一对外接口，有效整合了IT资源。

◎2009年5月 淄博市城市资产运营有限公司15亿元10年期企业债券在全国银行间市场和交易所市场成功发行并上市交易，该行获得799.7万元的投资银行业务收入和近15亿元的企业存款新增，实现了银企券商三方共赢。

◎2009年6月15日 该行为日照市长荣进出口有限公司发放出口应退未退税款质押贷款62万元，成功办理了全省第一笔“融税通”业务。

◎2009年7月8日 该行客户意见管理系统正式上线运行，减少了客户意见处理的流转半径。

◎2009年7月16日 该行顺利推出“乾元通财-2009双周盈”理财产品，这是该行自行设计、发行的首支产品，也是全省金融机构发行的首支开放式理财产品。

◎2009年12月1日 建行山东省分行、山东鲁能商贸有限公司贵和购物中心、中国银联山东分公司联合举行了“齐鲁惠通龙卡”首发仪式。

◎2009年12月14日 该行为兖州煤业并购澳大利亚菲力克斯公司开立2亿美元保函，是该行单笔开立的金额最大的海外融资保业务。

◎2009年 该行与济南住房公积金管理中心签订了公积金联名卡合作协议，完成了济南市公积金联名卡的首批发卡工作。

◎2010年1月20日 该行与武警山东消防总队签订全面合作仪式。

◎2010年2月3日 该行与新汶矿业集团有限责任公司在泰安举行战略合作协议签约仪式。

◎2010年7月15日 该行与省工商局举行推股权融资促结构调整说明会暨“工商e通”战略合作签约仪式。

◎2010年8月18日 为全面支持黄河三角洲高效生态经济区发展，该行下发了《关于支持黄河三角洲高效生态经济区发展的实施意见》。

◎2010年11月11日 该行与济南市经济和信息化委员会举办“支持济南市中小企业产业集群发展”签约仪式。

华彩五年 见证辉煌

——中国建设银行山东省分行“十一五”改革发展回眸

□ 鲁启轩 法菊菊

守诚者信 谋业者兴

金融业是现代经济的核心，是经济运行的命脉，肩负着服务经济民生的重任。“中国建设银行，建设现代生活”，秉承“诚实、公正、稳健、创造”的核心价值观，拥有771个营业网点，18000名在岗员工的建行山东省分行始终在改革中发展，在创新中前行。

过去的五年，在省委、省政府和总行党委的正确领导下，在各级政府

部门和广大客户的大力支持下，该行认真贯彻落实中央宏观调控政策，坚持与客户同发展，与社会共繁荣，全力支持山东经济社会发展，经营管理和改革发展跃上新台阶。全口径存款余额、各项贷款余额超常增长，资产质量居同业领先水平，经营效益再创新高。已发展成为一家机构众多、功能完善、网络先进、实力雄厚的现代商业银行。成绩的取得，饱含着社会

各界的关注与信任。

“以市场为导向，以客户为中心”，建行山东省分行深入实践科学发展观，以转变发展方式、加快业务转型为工作主线，坚持稳健经营，科学把握方向，抢占发展先机，以“绿色信贷”助力山东经济结构转型，市场规模、资产质量、竞争实力稳步提升。“蓝色银行”、“绿色信贷”成为建行助力“低碳经济”、助推经济转型的响亮品牌。



建行山东省分行获得“山东最佳企业公民”荣誉称号



建行山东省分行支持文化产业改革发展，与企业签订战略合作



建行山东省分行参加“助企解困进万家”签约仪式



建行山东省分行与企业签订战略合作协议



建行山东省分行举办个人高端客户讲座



95533客服人员接听客户电话

顺势者立 创新者赢

“与客户同发展，与山东共繁荣”，作为国家控股的商业银行，建行山东省分行积极响应山东省经济社会发展的一系列战略部署，大力推进结构调整，不断强化业务创新，通过提升发展速度打造同业竞争优势。在信贷投向，配合全省城市化进程，支持城建、新能源、交通等行业；积极服务民生领域，加大对教育、医疗、环保、社保、文化等领域服务力度，全力支持企业发展壮大。近三年，相继推介了山东省内多家骨干企业在海外、境外上市。

建行山东省分行根据市场变化和客户需求，不断加大产品和服务创新力度，树立了“民本通达”综合服务品牌；完善了中小企业“信贷工厂”运作模式，全面推广了“速贷通”和“成长之路”等信贷品牌；针对小企业、个体工商户、个人创业和再就业，推出了个人助学贷款，帮助成千上万有志者圆了创业梦。

在省行，建行山东省分行率先为全省骨干企业提供融资规划、现金管理、外汇避险、理财、管理咨询等全方位的财务顾问服务，为诸多企业提供国内保

理、供应链融资等专业支持，在省行同业中率先推出并购贷款业务，牵头银团贷款项目12个，居省内同业首位。同时，连续推出了“全程监管融货通”、“证票通”、“出口信用证保兑付款”等创新产品，在丰富建行贸易融资产品的同时，有力地支持了地方经济的发展。建行自主开发的“乾元通财”开放型资产组合人民币理财产品、7种个人金融产品套餐，满足了不同客户群体对金融产品的需求，受到了市场和广大客户的追捧。

转型者智 前行者通

服务是立行之本、制胜之基、发展之源，建行山东省分行始终秉承“以客户为中心”的经营理念，把为客户提供最佳服务作为重要目标，不断完善服务设施，优化服务流程，提升服务品质，着力打造一流服务平台，构筑起日臻完备、运营高效的客户服务体系。

打造“蓝色银行”，是建设银行致力于“成为世界一流银行”战略愿景的品牌定位，以建行视觉形象识别系统为基础，结合网点转型的深化推进，构建了建行“蓝色银行”的品牌形象。

丰富服务渠道，加大电子渠道建设力度，建行“e路通”网上银行，手机

银行、95533电话银行，为客户提供了7×24小时的金融服务，使客户真正享受到网络时代科技含量高、低碳环保、便捷高效的现代生活方式；数千台遍布全省的附行式、离行式自助设备，与众多物理网点和强大的电子渠道一起，构建起同步运行、安全、便捷、高效的立体化服务网络。

“客户至上，注重细节”，建行山东省分行高度关注客户的体验和感受，通过举办“客户接待日”、开发应用客户意见管理系统，完善服务响应机制，倾听客户之声，用心、用情、用智为客户提供高品质的服务。目前，建行山东

省分行在262个营业网点开辟了“个人理财中心”，拥有11个财富中心，460名经过专业培训的金融理财师为客户提供个性化、亲情化、专业化的服务，开发和提供“建行财富”、“一对多”专户理财等金融产品和服务，搭建起贵宾客户专属金融服务平台；从健康关爱、子女教育、时尚生活、社会交往，以及机场、火车站贵宾服务等，提供更多增值服务，搭建起贵宾客户专属的非金融服务平台；定期举办形式多样的集运动、休闲与社交为一体的高品质活动，以友会友，搭建起贵宾客户专属的沟通交流平台，得到广大贵宾客户认可与好评。

为公者益 善建者行

人才资源是第一资源。建行山东省分行将人才培养作为优化人力资源结构、推进战略转型、打造竞争优势的重要手段，持续加强制度建设、组织建设、作风建设和能力建设，提升团队综合竞争能力。通过深入开展创先争优活动，使之成为推动科学发展、构建和谐建行的强大动力。职工运动会、青年辩论赛、演讲比赛，一个个别具匠心的文体活动，为员工搭建了展示才华的舞台。“何晓工作法”是享誉齐鲁大地的优秀服务品牌，其本人被授予全国金融五一劳动奖章、中国青年五四奖章，建行总行和山东省十大杰出青年，被省委宣传部确定为践行社会主义荣辱观的先进典型。德州分行员工李宇宁，荣获央视“劳动榜样”点钞榜冠军，被总行授予“突出贡献行员奖”。优秀金融理财

师孙朋莉、杨军；“2010福布斯优选理财师”马天宇；优秀个人客户经理于红、马平；电子银行营销能手李亚楠；一个个服务明星、品牌员工脱颖而出，辉映在齐鲁大地。

建行山东省分行热心公益事业，积极承担社会责任，用爱心回馈社会。持续开展“牵手希望、关爱未来”捐资助学活动及“英模母亲”资助项目；实施“建设未来——资助贫困高中生成长计划”，积极捐助“慈母牵手、共享阳光”专项救助基金。“地球一小时”环保行动、南方抗旱、玉树赈灾等捐助活动，处处闪现着建行人热心公益的身影，建行山东省分行被授予“山东最佳企业公民”。

为配合世博会、亚运会的举办，积极开展“服务质量年”、“世博金

融”服务、深化客户服务等活动，赢得社会各界的广泛赞誉。在山东省政风行风民主评议中荣获金融系统第一名，先后被授予“全国服务质量满意单位”、“改革开放三十年山东省优秀企业”称号。

改革发展无止境，正是扬帆攻坚时。站在“十二五”新的起点上，建行山东省分行肩负着“为客户提供更好服务，为股东创造更大价值，为员工搭建广阔的发展平台，为社会承担全面的企业公民责任”的使命，朝着“始终走在中国经济现代化的最前列，成为世界一流银行”的战略愿景，意气风发，信心满怀，全行一心，挥楫前行。让巍巍泰山，见证建行山东省分行创新发展的成长历程；让滚滚黄河，奏响建行山东省分行继往开来的恢弘乐章！

