

工商银行山东省分行

坚持服务实体经济 持续加快金融创新

□李铁 王鑫



△工商银行山东省分行积极支持实体经济发展。图为该行行长戴春林带队考察济宁华勤集团



△工商银行山东省分行主动服务先进制造业、助力优质企业走出去。图为该行行长戴春林、行长助理朱岩峰走访中国重汽集团



△工商银行山东省分行行长戴春林带队走访景津集团



△工商银行山东省分行积极支持区域经济发展。图为该行与枣庄市台儿庄区人民政府金融合作暨文化产业重点项目签约仪式



△工商银行山东省分行行长戴春林带队走访矿集团



△工商银行山东省分行行长戴春林带队走访山东东岳集团



△工商银行山东省分行高度重视智能化银行发展。图为行长戴春林、副行长徐光林到支行考察智能化网点建设运营情况



△2016年11月8日，工行日照分行与日照市重点企业签订全面合作框架协议，旨在实现银政企共赢，互利发展

需求，积极支持先进制造业和智能制造的发展，支持制造业研发、生产、管理、服务等模式变革及绿色改造，促进传统动能焕发生机。支持制造业发展，既加大对传统制造业改造提升的支持，又服务先进制造业、战略性新兴产业的发展，全年累计为制造业投放贷款1415亿元，占总投放贷款额的58%。

实施创新驱动 提供综合服务方案

实施创新驱动发展战略，既要推动战略性新兴产业蓬勃发展，也要注重用新技术新业态全面改造提升传统产业。工商银行山东省分行顺应全省经济结构调整和产业转型升级要求，根据企业日益多元化、个性化的金融需求，大力发展投资银行业务和专项融资业务，为全省经济发展提供全方位金融服务。

用风险形势和质量稳控压力，工商银行山东省分行始终将稳定资产质量放在各项工作的重中之重，坚持治标治本措施并重，短期长期办法结合，“救火”和“防火”工作并举，更为系统地抓好信贷风险的管控、处置和化解全流程。

推出拳头产品 助力山东企业“走出去”

实体经济必须利用好国际国内两个市场。目前，工商银行已在全球42个国家和地区设立了417家境外机构，其中123家境外机构分布在“一带一路”沿线的18个国家和地区。工行总行发挥这种全球服务网络优势和境内外一体化联动功能，建立了涵盖80个币种、25大类的“走出去”业务体系，充分发挥集团综合化和全球服务网络优势，积极为“一带一路”建设和省内企业“走出去”提供全方位金融服务。

保险，落实有效担保、抵押的基础上，加强与境外机构的合作，开展小额出口买方信贷业务，尽快实现省行权限的内业务突破。

2016年，工行山东省分行支持中国重汽出口尼日利亚卡车，助力成套设备企业走出去，与中国重汽集团建立全面合作关系，创新“走出去”融资产品，通过买断型应收账款融资、出口买方信贷、信保融资、福费廷等拳头产品，解决企业中长期应收账款难题，帮助企业实现应收账款回笼20多亿元。为烟台万华集团办理了融资租赁项下内保直贷业务，支持运作了山东黄金哈萨克斯坦金矿收购项目，以及兖矿巴基斯坦煤电一体化项目等一大批重点项目，持续提升了“进出口”“走出去”“引进来”三大类型企业的综合服务能力，充分发挥了金融机构支持实体经济发展的作用。

可喜的是，个人外汇业务竞争力也得到明显提升。2016年下半年，该行在全省启动个人外汇竞争力提升项目，针对出国和投资两大类客户，加大业务宣传和推介。一是外币现钞服务能力得到提升。初步形成了烟台、济南两大现钞中心，辐射全行，促进外币现钞业务发展并带动其他个人外汇业务的提升。二是个人外汇重点产品实现突破。签证代传递、见证开户、加拿大GIC担保业务发展良好，较好地重塑了工商银行个人外汇业务服务品牌。三是个人结售汇规模和收入创历史新高。个人结售汇业务量占对公业务权重由年初5.23%提升到6.99%，结构更加合理，全年实现中收接近2000万元，较同期增幅达到71.69%，高于全国平均水平20个百分点。

构建服务生态 打造“客户满意银行”

服务是金融生存之本、发展之基。日前，工商银行发布“客户为尊、服务如意、员工为本、诚信如一”16字服务文化核心理念，掀开了推进转型发展、打造客户满意银行进程中具有里程碑意义的新篇章。

事实上，工商银行山东省分行多年来始终坚持“以客户为中心”的服务理念，倡导由“客户理解”向“客户体验”转变，充分保障和维护客户权益，不断提升服务质量和效率。特别是去年下半年以来，该行以改善客户服务、打造“客户满意银行”为目标，持续推进“服务提升六大工程”，通过“服务面貌专项整治”、“新服务心满意”等一系列改进客户服务举措，解决了一大批客户最关切的问题，服务效率、客户服务体验以及口碑都得到了进一步提升。

在取得显著成效的基础上，工商银行山东省分行正继续推进“服务提升六大工程”的全面深化。坚持优化渠道流程，打造服务网络优势。在巩固网点靓化、温馨厅堂、效率提升等服务改进成果的基础上，加快网点转型，构建以网点为核心的O2O生态系统；做好线上线下资源整合改造，实现各渠道信息共享、流程对接、服务融合，真正做到“一点接入，全程响应、体验一致”。2016年底，全省累计投产运营662家智能化网点，投产智能设备3707台，网点智能化覆盖率72%，业务迁移率86%，均在工行业务系统排名第1。客户平均等候时间降低到10分钟，降幅20%。

坚持金融科技驱动，打造服务技术优势。积极推动金融科技创新发展，着手创建“七大创新实验室”，构建线上线下一体化的服务新模式，全面打造智慧银行服务体系，让客户体验到全功能、全渠道、全天候的便捷金融服务。2016年，该行丰富了工银e支付、线上POS、通用缴费平台、二维码支付等线上支付方式，积极与第三方支付公司联合推出微商圈活动，进一步满足了客户网上购物、缴费等业务需求。

坚持拓展产品供给，打造服务结构优势。山东省分行在工商银行的电商平台“融e购”中对“山东特产馆”进行全新改版，突出绿色农产品、海产品等我省名优特产，开办地市分馆，丰富特产品种，目前全省16市的特产馆都已上线，组织“融e购山东馆——惠在星期五”系列营销活动，我省商户订单数量、交易客户数均居系统第1，有力打造了“好客山东人，地道山东味”的品牌形象。

坚持培育“金融工匠”，打造专业人才优势。倡导“工匠精神”，狠抓责任落实，重服务、重协作、重效率，通过优化选人用人、调整人员结构、稳定激励人才，进一步把人才的优势汇聚到服务转型升级上来。实现员工价值提升与客户满意度提升的有机统一，形成“管理者为员工，二线为一线，全员为客户”的大服务格局，将工行打造成“员工满意银行”。

坚持全面风险防控，打造服务安全优势。工商银行山东省分行不断提升与经济新常态相适应的风险管理能力，进一步在防范和化解风险上出实招、出硬招，筑牢风险“防护网”和“安全网”。值得一提的是，该行积极响应国家防范打击电信诈骗工作部署，面向社会公众免费开放使用“工银融安e信(公益版)”，依托风险大数据实现对电信诈骗可疑账户信息的实时查询和风险提示，提升公众对电信诈骗风险的甄别能力。深入开展电信诈骗工作排查，及时向人民银行报送可疑交易报告，在人民银行组织的反洗钱自律评估中，被评为A级机构。

2017年是实施“十三五”规划的重要一年，是供给侧结构性改革的深化之年。工商银行山东省分行立足全年实际，着眼内部挖潜、做实内功，抓好改革创新举措的落地落实，更加主动地适应经济转型升级和金融监管新变化，把握好现实经营与长远发展的平衡，持续推进经营转型。