

# 担当国企责任 服务实体经济

## ——交行山东省分行全力支持山东经济社会发展纪实

□刘兵 王雪峰

### 民生为基

#### 支持实体经济，构建“责任交行”

民营经济、小微企业是我省实体经济的重要一环，是经济发展中最具活力的增长力量，但也是银行信贷支持的薄弱环节。近年来，交行山东省分行认真履行国有大行社会责任，从信贷政策、信贷方式、信贷服务等方面不断加大支持力度，推动其良性发展。

在信贷政策方面，交行山东省分行不断用活用好增量信贷资源和总行专项信贷规模，优先支持传统行业转型升级中的龙头企业和战略性新兴产业中的代表性企业，及时提供相对低成本的传统信贷业务支持。

表内表外协同，多渠道支持重点企业的重点项目。交行山东省分行积极帮助工业转型升级重点企业的重点项目解决项目资本金、建设启动资金等相关需求，通过多元化融资渠道和方式，重点结合传统信贷业务，以非信贷业务满足成本合理、期限匹配的资金需求。以债券业务解决大额低成本融资需求，积极试点永续债安排超长期（准股权）融资；利用保险资金债权计划、资产证券化业务支持中长期资金需求；通过信托和资产池业务满足股权补充及流动性需求；通过融资租赁业务盘活项目建设主体的固定资产，最大限度地提高资产使用效率。

民营企业的抵押物较少，抵押率不高，既增加了企业融资成本，又容易形成担保圈风险。为破解这个问题，交行山东省分行不断增加抵押品种，既有固定资产抵押、原材料、机器设备、现成品等的抵押，还包括企业或第三方持有的存单、未到期的理财产品、持有的票据，以及土地、房产、股权、收费权、仓单、船舶、车辆等多种形式，共计20余种。

创建银政小微金融服务合作平台。交行山东省分行加强银政合作关系，主动加强与政府相关部门联系，着力打造小微金融合作平台。近两年来，与省科技厅、省中小企业局、再担保集团、山东省科技担保公司等先后签署战略合作协议，由政府部门定期向交通银行提供小微企业名单，银行从中优选客户开展批量授信合作，为小微金融业务的发展提供助力；积极开展专题活动，多次召开小微企业峰会，邀请当地优质小微企业参加，面对面推介小微企业产品；积极参与政府部门组织的各类小微企业客户推介活动，多种渠道筛选全省范围内的优质

作为百年国有大行，交通银行山东省分行积极贯彻落实省委、省政府各项要求，遵循经济发展规律，发挥自身优势和实力，以党建为引领，以客户为根本，以支持实体经济为重要使命，围绕国家重大产业布局 and 产业政策做文章，着力提高金融服务责任性、针对性、有效性和灵活性，树立了良好的金融品牌榜样，为山东经济社会发展注入源源不断的资金“血液”。

小企业客户清单，下发营销单位作为营销指导，实行名单式营销和管理战略；着力强化科技型小微企业金融服务，与省科技厅建立战略合作关系，建立“政府+银行+担保”的合作模式，重点为处于初创期和成长期的科技型小微企业进行批量融资支持。

拓展“圈、链、园”批量融资服务模式。以临沂分行为试点，依托当地商贸发达、市场需求旺盛的区域特点，着力发展商圈贷、POS贷业务。围绕“商易贷”业务，在前期市场调研基础上优先选择国家产业政策支持、区域优势明显、受经济波动和通胀影响较小的重点目标商圈，成立相应的商圈金融推进小组。根据当地经济特点，通过差异化政策予以科学指导，对重点商圈进行集群化批量授信政策。

### 多元融资

#### 助推外贸发展，打造“服务交行”

作为一家具有全牌照经营的银行，交通银行的优势体现在针对客户“走出去”的融资需求，可通过现有产品以及与集团子公司、境外分行的联动，为客户提供多元化融资服务。针对近年来我省部分企业外贸业务下滑趋势，交行山东省分行高度重视，积极行动，制定了支持外贸进出口业务的相应措施。

据了解，该行成立了外贸服务专门团队，对存量客户新增贸易融资额度、存量客户需对授信品种调整和新增客户申请贸易融资额度纳入绿色通道；在全辖范围内开展国际化专项行动，积极利用交通银行总行资源及费用配置，提高经营单位的积极性，推动全省外贸业务发展。对境外机构推荐至境内分行和境内分行推荐至境外机构的客户采取奖励措施，实现境内外充分联动、共同发展。

针对贸易型企业资金周转快、与国外联系密切、外币结算多等特点，交通银行从进口、出口等方面满足客户的融资需求。进口服务包括进口押汇、进口代收融资、进口汇出款融资、结构性贸易融资、进口保理、关税保函等；出口服务包括出口发票融资、出口保理融

资、出口押汇融资、出口托收融资、打包贷款、福费廷等。另外，该行还利用海外行的优势，实现境内外联动，为企业提供如内保外贷、海外并购、离岸业务等服务；针对汇率波动，利用远期结售汇产品、外汇期权产品防范汇率风险，进行货币保值。

2016年，交行山东省分行外汇资金集中运营和跨境人民币双向资金池业务取得零的突破，实现了挂钩黄金的结构性存款业务突破。该行去年办理的全辖首笔挂钩黄金（XAU）的结构性存款业务，相比传统的挂钩外汇汇率的结构性存款业务，挂钩黄金的结构性存款业务既给企业对冲了风险、保证了其收益，又提高了银行的中收，实现了银企双赢，为创新业务的推广奠定了基础。

此外，在提供金融支持的同时，交通银行还未雨绸缪，提前帮助企业了解国内外大事件对我国外贸进出口企业的影响。外贸进出口企业对国内外大事件比较敏感，比如美国经济的走势关系到美元加息进度，进而会影响进出口企业的进出口额及汇率波动，从而影响进出口企业的成本。交行山东省分行国际业务部现有专业团队负责研究国内外市场的变化，并与当地企业及时沟通，提供有建设性的意见。

### 党建引领

#### 统一思想旗帜，建设“先进交行”

坚持党的领导、加强党的建设，是国有企业的光荣传统，是国有企业的“根”和“魂”。银行机构如何抓党建？如何用党建促工作？交行山东省分行有着明确的思路：树立“清单思维”，加强员工教育，服务基层群众，建设“先进交行”。

服务是商业银行品牌的重要内涵之一，交行山东省分行依托党建抓手，做出服务提升的实效果。通过制定基层党建工作清单，围绕思想建设、组织建设、作风建设、反腐倡廉建设和制度建设五大类，详细梳理各级党委、各支部和每名党员的职责，使党建工作有章可循、

有制可依。翻看该行党委今年的127条党建工作清单，明确提出围绕党的群众路线教育实践活动，开展基层调研、群众访谈等活动，将提升服务水平作为考核的重要方面。

青年是财富，青年党员是力量。该行坚持群众路线，注重加强对80后、90后党员的党性教育，坚定年轻党员的理想信念。通过对员工队伍养成教育和职业素养培训，引导广大青年员工践行社会主义核心价值观，弘扬交行精神。围绕设立的七大项46项幸福指数指标，逐项分析问题，聚焦员工最关心、最关注、最关切的热点和难点，不断提升员工幸福感；畅通员工晋升渠道，将关爱员工的各项举措落地，持续不断地完善“如家工程”，建设“幸福交行”，以快乐工作、幸福生活为核心，为员工“减负、关爱、加油”。

基层党组织和支行与普通群众联系最为紧密，交行山东省分行提出，党建工作要“接地气”，基层党组织要结合自身特点，开展“争当改革先锋，争做五个模范”等主题实践活动，落实“党员示范岗”“党员责任区”制度和“亮身份”佩戴党徽活动，将该行1823名党员调动起来。“银行是服务行业，党建也应该与服务相结合，尤其是基层支行和营业部，要更好地服务群众和社区，持续提升完善银行和员工的服务水平。”交行山东省分行党委书记介绍，群众在哪里，服务就跟到哪里。

2016年，交行山东省分行扎实开展“两学一做”学习教育，牢牢把握“学”这个基础，抓住“做”这个关键，全年组织基层党支部“三会”1100次、党课434次、党章党规学习687次、特色活动461次，设立“党员先锋示范岗”296个。

### 客户为本

#### 改进金融服务，做强“好客交行”

服务是商业银行的核心内容、立命之本、永恒主题，交行山东省分行在转型发展的同时更加注重客户服务。据了解，自2010年

起，交通银行启动“好客交行”服务品牌创建工作以来，该行已连续5年居系统内前5位。从2009年的第36位，到2016年的第一位，该行的消保服务排名连升35位，实现了逆袭。

“体验化服务是一种亲情化、人性化的优质服务，是凝聚智慧的专业服务、彰显尊贵的个性服务和倾注热诚的爱心服务。”交行山东省分行负责人介绍，它是在规范化服务的基础上，以客户需求为中心，提供有针对性、差异化的服务，使客户每时每刻都感到被关注和关爱，随时随地感到舒适和愉悦，令客户获得满意加惊喜的体验。

体验化服务就是让客户感受到一颗真诚帮助自己的心。近年来，交行山东省分行通过全面推动员工“快乐服务”，营造“快乐服务”氛围；全面推动体验化服务考核，以体验为基础考量网点及员工的服务水平；全面推动将客户的直接意见纳入服务管理，从客户角度出发进一步完善该行的服务细节；全面推动员工职业形象的完善，包括员工的仪容、仪态、语音、语调等，提升员工自身职业素养等持续打造“好客交行”体验式服务文化品牌。

该行坚持“一把手”研究工单制度，行长办公会每月分析研究客户投诉；调整问责指标，将服务指标作为必选项纳入辖行“一把手”问责。立足当前找问题，提升客户体验。通过从客户体验出发全面梳理网点硬件的老大难问题，逐个排查解决；贯彻执行不同层级人员的检查制度，强化其责任意识，用“眼勤、嘴勤、腿勤”赢得客户好评。

客户投诉是工作改进的关键。在具体的工作中，交行山东省分行妥善处理好客户投诉，做好服务提升工作。该行要求各分行以正面、积极的眼光看待客户意见，从根本上端正对客户投诉申诉的态度。对于客户投诉，不管事情大小，都要及时受理、积极处理，防止投诉升级、再投诉和事态扩大。通过建立快速高效客户投诉处理工作机制，认真做好客户意见工单处理工作，坚持分行“一把手”抓工单分析的机制，推行有责投诉的从严处理，2016年投诉数量较2015年降幅54.9%，有责投诉为0。

2017年，是实施“十三五”规划的重要一年，也是充满机遇与挑战的一年，交行山东省分行将坚定信心、顽强拼搏、抢抓机遇、齐心协力，始终紧紧围绕落实国家战略和服务实体经济，不断推进深化改革、转型发展，创新服务方式，强化社会责任与担当，积极探索和实践金融服务实体经济的新模式、新思维，努力为广大客户提供更好服务，全力支持山东经济社会健康发展。

## 国邮生肖

GUOYOUSHEGNXIAO

# 四世同堂

## 之鸡

### 全球限量发行 交通银行独家发售

成功下单购买国邮生肖《四世同堂》之鸡还有机会获赠2017年《丁酉年》小版鸡邮票一套。  
仅888套，送完即止。  
赠品 2017鸡年小版票  
详询山东省内交通银行各网点

