

## 交通银行山东省分行

# 以“大服务”理念回归金融本源

服务，近年来一直是银行业的关键词。交通银行突出“大服务”理念，提出提升银行服务的能力是新时代中国经济发展的重要内容，服务质量提升也使金融“回归本源”。

近年来，依托国际化、综合化经营平台，交通银行山东省分行坚持以客户为中心的经营理念，利用综合化的服务手段，积极履行社会责任，不断提升金融服务水平，交通银行服务品质日益深入人心，优质服务成为该行的一张名片。

□李铁 刘凯

### 大服务

#### 对接新旧动能转换重大工程

作为国有大行，交通银行山东省分行始终支持服务实体经济，聚焦供给侧结构性改革要求，着力推进“三去一降一补”，聚焦我省区域发展战略，积极支持全省新旧动能转换。该行实施有扶有控的差异化信贷政策，以基础设施项目投放作为重点，加大民生消费领域项目拓展，把握“中国制造2025”机遇，结合区域行业发展优势，实现相关行业信贷占比有效提升，保证信贷资产发展的可持续性。

“存量重组、增量优化”是交通银行山东省分行落实供给侧改革的总体政策。一方面，对存量授信客户分别制定“增、持、减、退”的信贷政策，支持传统产业转型升级，支持过剩产能“走出去”。该行从严抓好钢铁、煤炭、水泥、有色金属等产能严重过剩行业风险管控，贯彻落实国家房地产市场调控政策，以限额管控为抓手，精准实施差异化管理，持续优化客户和资产结构。

另一方面，重点围绕“四新四化”（通过发展新技术、新产业、新业态、新模式，实现产业智能化、智慧产业化，跨界融合化，品牌高端化）中的知识产业、服务业、现代农业、海洋新兴产业等领域拓展业务，不断延伸金融支持实体经济的链条。

在实践层面，交通银行山东省分行围绕基础设施建设、“中国制造2025”相关领域、山东优势产业、民生工程、绿色金融等方面，展开了全方位持续支持。

近年来，山东地炼行业持续进行升级，油品质量、技术含量等方面均较以往大幅提高，交通银行山东省分行主动对接，支持山东地炼行业转型发展。该行通过优化国际业务服务方案，在方案中引入全口径融资、海内外离在岸联动等产品，有效为地炼企业拓宽资金来源，不断节约其财务成本。同时按照企业的实际贸易需求，为企业推介期权等汇率避险工具，合理规避了因汇率波动引发的汇率风险。

基础设施是山东急需补齐的短板，交通银行山东省分行在这方面持续加大投入。该行积极对接全省铁路、港口、机场、轨道交通建设与维护、升级改造规划，关注济青高铁、济南轨道交通项目合作机会，立足银政整体合作，围绕项目建设、日常运营、配套开发和上下游产业链全流程合作提升综合收益。同时，加大城市基础设施建设项目的支持力度，抓好政府购买服务的棚户区改造等具有较大社会影响和综合业务带动效应的重大项目，支持海绵城市建设项目。围绕国家新型城镇化规划，结合网点布局，择优支持纳入国家新型城镇化综合试点地区的城镇基础建设项目。

“中国制造2025”相关领域代表着科技创新的方向。交通银行山东省分行紧紧围绕

《〈中国制造2025〉山东省行动纲要》提出把握世界前沿技术和产业发展方向，立足山东现有产业基础，按照高端、高质、高效发展要求，加大对装备制造业的扶持力度，支持战略性新兴产业和重点制造领域发展。该行突出管控重点，有扶有控地进行行业结构优化，积极拓展铁路及轨道交通装备、航空航天装备等装备制造优势产业业务，择优支持高档数控机床、工业机器人、节能环保设备、核电装备、高端输配电、通信网络装备、高性能医疗器械等智能设备领域。

绿色信贷是提升环境和社会风险管理能力的有效手段，为持续贯彻《银监会关于印发绿色信贷指引的通知》，切实做好银监会绿色信贷自评估工作，全面深化绿色信贷工作，该行严格执行总行制定的《行业绿色信贷管理指引》，对所有企业客户（包括公司授信客户、零售小企业客户）建立标识，执行分类管理制度，在尽职调查、合规审查、贷后管理、资金拨付等业务环节分别建立环境和社会风险清单及评估标准，并取得一定的成效。2017年4月19日，在人民银行济南分行召开的全省节能环保产业重点项目银企对接暨绿色金融政策宣讲会上，交通银行山东省分行获评“山东省2016年度金融支持节能环保产业先进单位”。

改善和保障民生是省委、省政府的重要工作，交通银行山东省分行积极贯彻落实政府对民生改造项目的要求，提前做好政策储备、项目储备、资金储备，积极融入地方棚户区改造等重大工程项目建设之中。同时，加大对民生消费领域支持，把握消费升级蕴藏的巨大发展潜力，重点支持教育、健康、养老、文化、旅游等服务领域消费。以解决“大班额”问题为例，交通银行山东省分行充分发挥国有大行的职能作用，第一时间获得总行支持，将大力支持城镇中小学基础设施建设，助推全省教育事业作为主要工作之一，与多个全面“改薄”和已解决“大班额”问题为主的教育基础设施建设项目建设达成意向。

### 大服务

#### 提升普惠金融服务水平

在经济下行压力持续的情况下，“三农”和小微企业融资环境亟待金融创新和服务提升来改善，以提供“保姆式”金融服务，释放新需求创造新供给。2017年，交通银行山东省分行积极贯彻落实国家支持小微企业和“三农”发展的各项政策，从贷款政策、贷款对象、贷款额度、贷款方式、贷款机构等方面不断加大支持力度，促进小微企业和“三农”健康发展。

2017年，交通银行山东省分行及16家辖属分行均已成立普惠金融事业部，负责全辖授信敞口2000万元(含)以下授信业务的经营管理。对于额度较小的小微贷款，重点突出高效便捷，主要以全线上产品、随借随还模式开展，对于符合条件的客户则采取信用担保方式开展合作。对于中等额度小微贷款，重点突出项目营销，主要以供应链、银政合作、商圈等集群项目制模

式开展。

机构制度健全后，该行工作人员主动“走出去”，针对小微客户采取“遍访策略”，了解客户需求，根据总行下发的客户分类管理指导意见和资源清单，重点加大对无贷户、科技金融等重点客户群的支持力度。注重以供应链业务为抓手，重点拓展优质链属企业，充分利用优质客户资源，围绕大型客户挖掘小微业务机会，协同配合做好公司客户与小企业客户的项目储备对接。完善和推广应用“快捷抵押贷”“POS贷”“政府采购贷”等特色产品，拓宽创新渠道。

农村金融是金融体系的重要组成部分，2017年，交通银行山东省分行辖内分行结合当地政府总体部署，建立健全适应现代农业升级发展的多层次、可持续发展的服务体系，增强涉农金融支持力度。截至2017年末，该行涉农贷款增速5.51%，高于全行贷款平均增速0.63个百分点。

具体来看，该行合理调度和安排信贷资源，按照市场化原则加大对涉农领域的信贷支持力度，着力满足农产品生产加工企业、流通企业正常生产经营周转各环节的有效信贷需求；科学掌控涉农信贷投放节奏，加大对农产品加工龙头企业和大中型农产品贸易商直接采购的信贷投放，保证资金及时到位；不断提高金融服务质量和水平，对符合贷款条件的农副产品生产、加工、流通企业，在保证法律要素齐备的前提下，优化授信流程，提高审批效率。

同时，不断寻找新的资金需求。该行积极支持农产品优势区内占主导地位的种植(养殖)企业发展，探索与农民专业合作社等新型农业经营主体的合作，拓展农副产品加工行业市场需求，适度支持农业机械及服务行业发展。充分利用担保、保险等手段分散和降低风险，加强与担保、保险机构的合作，积极扩大农副产品生产、加工、流通领域的担保保险范围，有效分散和降低贷款风险。

2018年，交通银行山东省分行将继续加大对科技型、大健康、节能环保及优质“双创”领域中小企业的支持力度。通过完善普惠事业部建设，按照“强担保、标准化、短流程”的要求，大力发展普惠金融，加快优化小企业辖行信贷审批模式，简化小企业授信模板，提升审批效率，推进小微直营机构和团队建设，充分运用“项目制”展业模式，围绕大型客户挖掘小微业务机会，全力支持优质小微和涉农领域发展，确保完成小微和涉农监管指标。

### 大服务

#### 营造服务最佳银行

交通银行是国内最早将服务作为战略发展目标的银行，1987年就将“一流的服务质量”作为发展目标，2013年又提出“要做金融业服务最好的银行”。在2017年度中银协开展的百佳和星级文明规范服务示范单位评选活动中，交通银行山东省分行网点凭借过硬的

网点环境、贴心的人员服务、特色的消保服务文化，最终有6家网点获评五星级网点，入围数量省内同业第一，聊城分行营业部以山东省得分第一的成绩获评中银协百佳文明规范服务示范单位。

聊城被誉为“江北水城”，交通银行聊城分行营业部立足水城，凸显三悦文化，一“悦”客户，打造一流客户体验；二“悦”员工，营造一流工作氛围；三“悦”社会，践行应尽社会责任。营业部合理规划功能分区并新增了一系列智能设备，如智能导览系统、智易通智能柜员机、现金循环机等，还健全便民设施，提供爱心贴心服务，配备便民百宝箱、眼镜清洗仪、手机加油站、移动填单台、婴儿打理台、母婴用品、雨伞雨披、宠物安置凳等便民用品，全力满足不同客户的需求。

交行的个性化服务更不止于线下网点。近年来，交通银行加快推进打造“人工网点+电子银行+客户经理”的“三位一体”服务网络，用线上线下一体化的无缝连接，覆盖客户与银行发生接触的每一个环节，让每一位用户都能够需要的时候，随时随地享用到交行的服务。

交行在国内率先推出了智能大堂经理“娇娇”，可以与用户进行互动，解答相关疑问；可办理申领卡片、鉴权领取、投资理财等常用业务的“智易通”等自助终端，将开卡流程压缩至2分钟内，网点服务效率提升70%以上，大大节省了客户业务办理时间。

交行对手机银行功能进行了重点开发，通过开放注册、一站全包、联通线下、空中课堂，打通线上线下，通过在线上、线下、前中后台全面提升服务，全能型“大服务”格局已经逐步完善。

为普及金融知识，交通银行山东省分行全年开展“金融知识宣传月”“金融知识进万家”“金融知识进社区”“金融知识进校园”等金融宣传活动，成立活动小组，积极走进社区、学校、企业，针对信用卡安全使用、理财风险防范等金融知识进行了广泛宣教，从各个方面满足了市民群众、学生群体对金融知识不同层次的需求，帮助市民群众、学生群体、企业员工减少了金融知识误区。

同时，高度重视反洗钱宣传月活动，紧紧围绕宣传主题，以“反洗钱法律法规宣讲”“反洗钱知识普及”和“洗钱活动的危害和防范措施”为宣传活动重点，将宣传活动做出特色、做出亮点，做得有声有色。统一印制浅显易懂的宣传折页，展示洗钱的基本知识、洗钱手法和公民的反洗钱义务等内容，告诫群众远离洗钱，以保护自己并主动配合金融机构的工作。

服务的不断升级带动员工们热心公益。2017年9月27日，交通银行泰安分行前往道朗镇敬老院开展“中秋节送温暖、献爱心”慰问活动，看望了敬老院参加过抗美援朝的83岁老党员，并为敬老院送去了月饼、米面、花生油及每人一件的过冬棉衣，受到老人们的热烈欢迎。

### 大服务

#### 做好金融扶贫文章

金融是现代经济的核心，金融扶贫是打赢脱贫攻坚战的重大举措和关键支撑，党中央、国务院把它作为政策“组合拳”的“重头戏”来安排部署。2017年，交通银行山东省分行坚持精准扶贫、精准脱贫，坚持金融扶贫、产业扶贫、技术扶贫、教育扶贫等多项举措齐头并进，动员和凝聚全集团力量共同参与，努力推动贫困地区经济社会更好更快发展。

在省行层面，交通银行成立由党委书记挂帅的扶贫工作领导小组，领导小组下设办公室，根据总行及省政府关于精准扶贫工作的要求，负责分行扶贫工作的协调推进工作。领导班子成员调整后，及时对扶贫工作领导小组成员进行调整。

在省分行2017年党建工作会议上，对全辖扶贫工作作了安排部署，提出了具体要求，要求有政府指定扶贫单位的省辖分行主要领导每年至少到扶贫点实地调研一次。制定了《山东省分行2017年扶贫计划》，对全年扶贫工作进行统筹规划。

交通银行认真贯彻落实国家惠农政策，积极帮助扶贫村脱贫致富。以济宁分行为例，2017年初定点帮扶村为济宁市任城区二十里铺街道王府集村和喻屯镇瓦屋张村；4月份，根据济宁市政府要求，帮扶村之一的喻屯镇瓦屋张村变更为曲阜市防山镇刘家庄村。其中，王府集村为该行驻村干部联系帮扶点，瓦屋张村和刘家庄村为该行驻村工作组帮扶贫困村。目前，王府集村和刘家庄村64户贫困户已全部脱贫。

第一书记驻村后，为瓦屋张村完成村委办公楼建设，投资3万多元为刘家庄村13户吃水困难家庭解决了吃水问题；组织防山镇人民医院和济宁市二院为村民义务看病65人次；多方筹集资金2万多元，在春节、中秋节等节日，对50多户贫困户和老党员、老干部进行了走访慰问；围绕精准扶贫，向5户特困家庭每户发放慰问金1000元。

瞄准建档立卡贫困户，交通银行山东省分行党员精准对接到户、精准对接到人，19名党员干部对王府集村29户贫困户实施党员干部“一对一”定点帮扶，目前全部脱贫。10月17日是全国扶贫日，辖内多家分行组织开展扶贫宣传活动。如：济宁分行主要负责人带队看望慰问了34户困难群众，并向受灾户组织了现场自发捐款；东营分行员工共捐款11400元，统一上交东营市慈善总会。

2017年，交通银行山东省分行还积极协调财政、交通、公路、水利、市委组织部等部门，筹集资金40余万元，完成了定点扶贫村和对口联系村的包括道路、排水管道维修及困难帮扶等多项扶贫工作。

新的一年，交通银行山东省分行将以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，围绕“深化改革、转型发展、从严治党”三大任务，弘扬“拼搏进取、责任立业、创新超越”的交行精神，以“大服务”理念为山东省经济金融发展作出自己的贡献。



始于1908 您的财富管理银行

