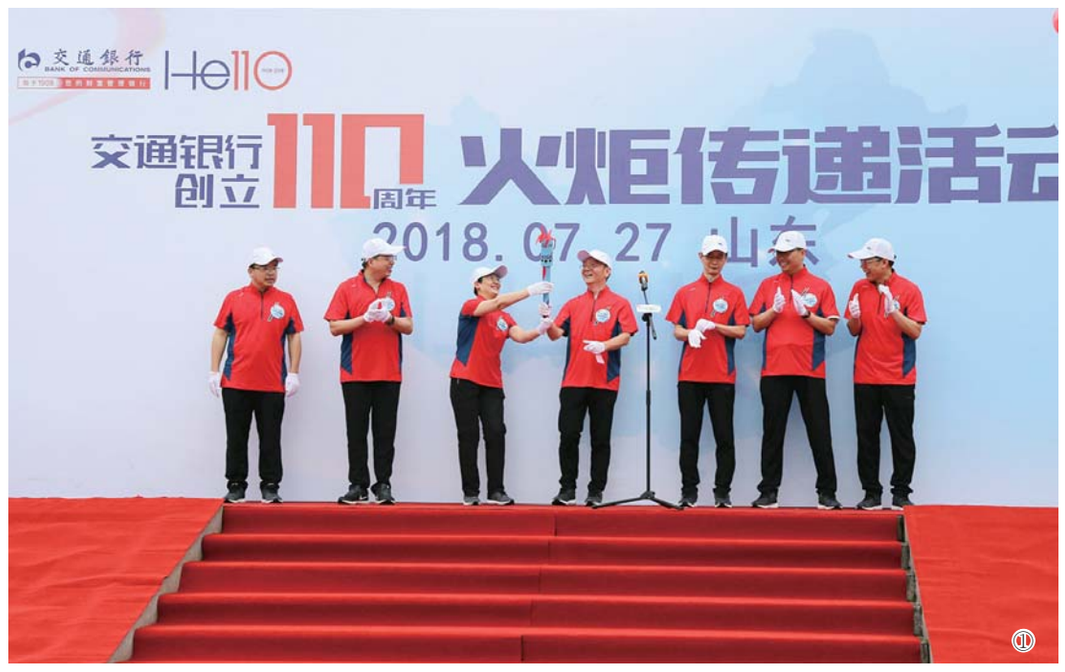
拥抱新时代·践行新思想·改革再出发

恪守服务实体经济初心 擦亮百年交行金字品牌

改革开放以来，作为百年民族金融品牌的传承者和改革创新的先行者，交通银行始终将企业发展融入国家发展战略中，积极投身民族复兴伟大事业。数十年栉风沐雨，交通银行山东省分行积极响应山东省区域发展战略部署，重点支持实体经济，加快推进新旧动能转换，贯彻实施交行国际化、综合化战略发展路线，持续推进供给侧结构性改革，加大制造业、交通运输、基础设施建设、民生领域的支持力度，不断擦亮百年交行的金字招牌。



走综合化道路 加大新旧动能转换支持力度

抓住新旧动能转换这个“牛鼻子”，是山东落实新发展理念的关键一招。交行山东省分行高度重视支持新旧动能转换工程，紧跟山东省区域发展战略部署和产业结构调整步伐，主动对接“四新”项目，重点支持“十强”产业，全面做好新旧动能转换金融服务。该行专门成立了以分管公司业务行长为组长，公司部、授信部、小企业部等业务部门为成员的领导小组。目前已对接项目222个，涉及总投资8577.5亿元，已审批的项目16个，审批金额117.75亿元。

在具体项目的支持过程中，该行坚持有进有退的理念。重点围绕“四新四化”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。该行紧跟国家绿色信贷政策，服务产业转型升级，坚持差异化信贷政策，支持绿色产业发展，持续加大对节能环保行业、战略性新兴产业的信贷支持，持续强化“两高一剩”行业限额管控，获评“山东省金融支持节能环保产业先进单位”。

为确保新旧动能转换重大工程顺利实施，我省研究决定设立总规模不少于6000亿元的新旧动能转换基金。交行山东省分行积极对接，与山东省财金投资集团签署战略合作协议。此前在2015年，省政府设立多只引导基金，其中由鲁信创投牵头发起设立资本市场股权投资基金，交通银行作为社会资本方参与了基金的出资设立，基金总规模5亿元，交行出资1.65亿元，资金投入期限为7年。基金投向定位山东省内具有核心竞争优势的科技型企业，优选其中具有技术优势、产品优势、市场优势、渠道优势等目标企业，同时紧密关注新三板挂牌企业的定增，从中发掘优质项目资源。

“走综合化道路”是交通银行的发展战略之一。该行近年来不断创新金融产品，加大对浪潮、中国重汽、山东高速、晨鸣等山东省新旧动能转换重点领域的集团公司支持力度，主动服务实体经济发展。2016年9月26日，全行级重大科技创新项目—财务公司财资管理系统在中国重汽财务公司成功实现首家上线。该系统为中国重汽财务公司提供了全套大型金融机构级别的业务处理系统，流程化的系统操作，使财务公司大大提高了工作效率和风险防控水平，并减少资金占用，深得公司好评。该项目的成功上线，标志着交行山东省分行具备了向财务公司提供全套业务处理系统的能力，进一步推动和深化银企双方的各项业务合作。

加快转型发展 打造普惠金融特色化服务

发展普惠金融是一项利国利民的政策，切实服务好小微企业、“三农”领域，大力支持“大众创业、万众创新”，助力脱贫攻坚战，既是国有大行的政治责任，也是交行转型发展的客观要求。2017年7月24日，交行山东省分行正式挂牌成立普惠金融事业部，负责落实全辖普惠金融业务的统一规划和统筹管理，并在全省10家分行设立普惠金融事业一级部门，6家分行设立普惠金融事业二级部门，在组织架构上全力支持普惠金融业务发展。近年来，该行聚焦“双创”“三农”、扶贫等重点客群，以客户为中心，从客户关系管理着手，以优质产品为抓手，从贷款政策、贷款对象、贷款额度、贷款利率等方面不断加大普惠金融的支持力度。

大数据、云计算、区块链等金融科技的崛起，为金融服务带来重大机遇，交行启动“新531”工程，为发展普惠金融提供科技支撑。该行顺应小微企业融资需求“小额化、线上化、信用化”的发展趋势，持续建设小微数据实验区、小微营销管理平台、小微名单制客户流程控制等三大平台，加大对第三方数据平台的引入运用，为产品和金融服务创新提供有力支撑，推出POS贷创新产品。POS贷通过大数据挖掘技术，主动筛选客户，对客户的资质在一定的维度上进行初步的判断和筛选，并直接推送给客户经理，提高了服务拓展效率。同时，由于借助了大数据挖掘技术，POS贷实现了易申请、全线上、无担保等突出的产品优点。今年，该行还将连续推出“线上优贷通”“线上税融通”等全线上金融产品，不断丰富完善普惠金融产品体系。

实施乡村振兴战略是党的十九大作出的重大战略部署，山东正在奋力打造乡村振兴的“齐鲁样板”。交行山东省分行积极开展涉农贷款业务，创新农业金融产品，助力农业现代化，优先支持农业生产，提升农村金融服务能力，有力支持了金锣集团、好当家集团、荣信水产、得利斯集团、金沂蒙集团等一批大中型农业产业化龙头企业的发展。截至2018年上半年，该行涉农贷款余额467.49亿元，较年初增幅28.71亿元，在总行绩效考核中得满分。

另外，交行山东省分行还积极发挥自身金融专业优势，创新扶贫模式，积极开展定点扶贫、党费扶贫和精准扶贫工作，助力脱贫攻坚。精准扶贫方面，截至6月末，该行产业精准扶贫贷款余额3571.73万元，精准扶贫建档立卡贫困人员70人。党费扶贫方面，已批准使用党费扶贫项目4项，总投入29.23万元，用于贫困地区党员教育设施升级和集体经济建设。定点扶贫方面，定点扶贫村和对口联系村有2家，派有驻村第一书记一名。2017年筹集资金约50万元，用于修建、维修定点扶贫村的道路、桥梁、排水管道等设施，解决了13户困难家庭吃水问题，走访慰问、义务看病100余人次，已帮助64户贫困户脱贫。2018年计划投入资金80万元用于定点扶贫村坑塘环境治理以及主干道复古式美化。

共建伙伴关系 打造“好客交行”消保服务品牌

消保服务品牌一直以来都是交通银行最大的竞争优势。近年来，积极响应“回归本源”的全国金融工作会议精神，秉承“一个交行、一个客户”的理念，交通银行持续提升消保服务能力、改善客户体验，打造“好客交行”消保服务品牌，构筑全方位、全流程、全人员的“大服务”格局，致力于做金融业服务最好的银行。在J.D.Power公司开展的中国零售银行满意度研究中，交通银行连续4年排名第一，山东省分行服务考核在总行连续6年排名前5。

交行山东省分行高度重视消费者权益保护，积极落实监管部门相关规定，制定《消费者权益保护工作管理实施细则》，完善客户投诉管理制度，连续4年获得山东银监局消费者权益保护工作“一级”考核评价。自2012年以来，交行山东省分行消保服务排名连续6年在系统内持续居前5位。2017年在总行消保竞赛中，该行获得消保服务工作优胜单位二等奖、4家网点获得消保服务劳动竞赛优秀网点、4名员工获得消保服务劳动竞赛优秀大堂经理、2名员工获得消保服务劳动竞赛优秀客户经理、1名员工获得消保服务劳动竞赛优秀柜员、1名员工获得消保服务劳动竞赛明星大堂经理一等奖。

优质的服务让交行收获了社会各界的普遍赞誉和好评。在银协组织的示范网点创建中，该行已成功创建百佳网点3家(2013年交通银行山东省分行营业部营业厅、2015年交通银行潍坊分行营业部、2017年交通银行聊城分行营业部)、千佳网点10家、五星级网点17家、四星级网点5家。2018年，交行山东省分行再次有6家网点入围中国银行业协会文明规范服务千佳示范网点，入围数量居省内金融机构排名首位。

同时，交行山东省分行还积极推进消费者权益保护教育和普及金融知识宣传工作，制定《交通银行普及金融知识宣传管理办法》《交通银行山东省分行普及金融知识宣传工作计划》，积极开展3·15金融知识消费者权益保护日、金融知识万里行、金融知识进万家及金融知识普及月活动，以网点为阵地，摆摊设点，通过进企业、进学校、进社区、进商圈等多种方式，以寓教于乐的形式向广大消费者普及金融知识，着力提升社会公众的金融素质和安全意识，积极建立适应不同群体的消费者权益服务工作长效机制，赢得了广大消费者的一致好评。2017年度，该行共开展了400场消费者宣传教育活动，活动期间每日出动宣传人员200余人，接待消费者咨询25万余人次。

①交行创立110周年火炬传递活动
②济南城市建设集团有限公司与交通银行山东分行全面战略合作协议签约仪式
③交通银行聊城分行营业部智能银行服务区

交通银行山东省分行发展历程

稳步发展（1989年至今）

- 2008年12月7日，正式更名为交通银行股份有限公司山东省分行。
- 2005年9月，更名为交通银行股份有限公司济南分行。
- 2004年11月4日，交通银行济南分行举行新闻发布会，正式对外宣布升为省分行。
- 2003年9月1日，交通银行济南分行正式推出个人网上银行。
- 2002年12月8日，95559客服中心的正式上线，开拓了电话银行服务模式。
- 1995年4月，交通银行济南分行升格为总行直属分行，被总行评定为资产负债管理一类行。
- 1993年12月21日，获批开办太平洋信用卡业务。
- 1991年2月，交通银行济南支行改称为交通银行济南分行。
- 1990年10月，交通银行济南支行正式对外营业。
- 1989年1月21日，交通银行山东省分行重新组建，时称“交通银行济南支行”。

因需调整（1937—1958）

- 1958年3月，交通银行济南支行与济南市财政局合并办公。
- 1954年10月1日，该行经办的基本建设拨款业务移交新成立的中国人民建设银行济南支行，交通银行济南支行对外保留。
- 1954年1月1日，济南营业部改组为交通银行济南支行。
- 1952年11月，改为交通银行山东分行，另成立济南营业部。
- 1951年，交通银行济南支行成立，成为服务于人民建设事业的金融机构和监督公私合营企业财务的专业银行。
- 1946年2月，恢复旧的领导关系，并先后设立三个办事处。
- 1937年7月，抗日战争爆发，业务停顿。

顺势而立（1910—1937）

- 1935年7月，济南交通银行划归青岛分行管辖，“鲁行”使命结束。
- 1917年3月1日，改为一等支行，隶属北京总管理处。
- 1912年7月1日，“鲁行”改为分号。
- 1910年，交通银行在济南设立代办机构，简称“鲁行”。

截至2018年6月末，交通银行山东省分行下辖营业部1家、省辖行15家，实现了省内16个地市（不含青岛）全覆盖。营业网点159个，其中综合型网点27家、普通型网点99家、普惠型网点33家；县域网点19家，离行自助服务点276个。