

激发金融新动能

工行山东省分行奋力推进金融事业高质量发展

董艺 苗晴

顺势而生，领航前行。多年来，工商银行山东省分行秉持大行使命和责任担当，与时代同进步，与国家共发展，与百业共繁荣，汇聚全员智慧、释放科技力量，聚焦服务实体经济，强化风险内控管理，助力供给侧结构性改革，不断开创金融事业新局面，获得良好经济效益和社会效益。

增加信贷投放 真金白银支持实体经济

金融与实体经济密不可分、相辅相成，金融必须以发展实体经济为出发点和落脚点。近年来，工商银行山东省分行（以下简称“工行山东省分行”）贯彻新发展理念，将发挥金融功能、促进全要素生产率提高作为首要的社会责任，主动对接实体经济，围绕重点工程、重点行业和重点企业，不断优化信贷结构、丰富产品体系，提升服务实体经济的效率和水平。

2019年上半年，工行山东省分行人民币贷款余额1072.2亿元，截至6月末，贷款余额4231.1亿元，较年初增长89.8亿元，同比多增28.9亿元。余额、增量均稳居四行首位，为实体经济持续注入金融活水，充分发挥了“头雁”效应。其中，项目类贷款增长158.4亿元，同比多增48.8亿元，占比提高2.7个百分点，突出对重大项目的支持力度；基础产业、幸福产业、制造业等板块分别新增118.5亿元、21.7亿元、27.6亿元，有效助推“十强”产业和基础设施相关领域发展。值得一提的是，工行山东省分行突出加大医疗、养老、教育、旅游等领域的营销，截至6月末，上述行业贷款余额达137亿元；其中，医院行业贷款余额66亿元，较年初净增26亿元，余额和增量均居系统和同业第一。

秉承“贷、债、股、租、代、顾”六位一体的全产品融资理念，工行山东省分行坚持表内、表外业务齐头并进，全方位解决客户资金需求。今年上半年，该行累放各类表外投融资业务1139亿元，表外投融资与表内贷款累放比例达到5.15:4.85。从表外投融资业务办理情况看，年初以来，该行累计办理银承、信用证、保函等传统表外业务533亿元，办理非标准化金融资产服务业务、融资租赁、黄金租赁等121亿元，承销债务融资工具12笔、82.5亿元，办理表外国际贸易融资403亿元。

地方政府债为我省经济发展提供了重要资金支持。作为省财政定向置换债券发行唯一簿记管理人，工行山东省分行始终保持地方债业务领先地位，截至2019年6月末，累计承销山东省地方债1711.24亿元，占比17.34%，余额1615.14亿元，均排名同业第一。

优化资源配置 服务新旧动能转换

新旧动能转换，需要大量资金，离不开金融业的支持。工行山东省分行以服务新旧动能转换为己任，勇于拼搏、敢于创新，强化金融特色化、精细化服务能力，不断优化资源配置，全力助推经济高质量发展。

债转股业务为商业银行落实我省新旧动能转换的重要举措，也是工行山东省分行重点推动的业务之一。工行山东省分行全力支持重点企业债转股业务，先后与山钢集团、山东黄金、兖矿集团、水发集团、招金集团、山东高速集团、晨鸣纸业等龙头企业达成合作协议，意向金额达840亿元，落地金额90亿元，有效减轻了企业债务负担。以山钢集团为例，工行山东省分行在总规模为260亿元的市场化“债转股”合作框架下，已先后实现了两期共20亿元的债转股资金到位；在山钢集团产能调整过程中，为其发放搭桥贷款165亿元，用于济钢搬迁和职工安置；牵头发放银团贷款100亿元，为山钢日照精品钢基地项目提供了有力支持。

为助推济南市政府实现政府资本引导金融资本、金融资本撬动社会资本的政银企合作新模式，工行与济南市政府合作设立全国首支政银企合作债转股基金暨“济南市工银新旧动能转换投资基金”，共计100.02亿元，这是我省实施新旧动能转换工程以来引入资金最大的基金，也是我省目前推进速度最快的百亿级基金。

工行山东省分行不断加强产品创新能力，2018年6月，由工商银行和海通证券联合承销的兖矿集团15亿元中期票据成功发行，这标志着市场首单“新旧动能转换债”成功发行。2019年3月，又成功办理山东首单省属国企绿色债——水发集团4亿元绿色中期票据。

践行社会责任 开启普惠金融新篇章

全面构建广覆盖、低成本、可持续的普惠金融体系，是商业银行肩负的重大责任和光荣使命。近年来，工行山东省分行立足全省实际，在支持民营、小微、“三农”、扶贫等领域展现出了大行担当，取得了显著成效。

针对民营企业，工行山东省分行不断健全“敢贷、愿贷、能贷”的考核激励机制，通过内部挖潜和外部共享，运用金融科技打造出数据化、精准化、自动化、智能化的普惠金融服务新模式，找到了一条破解征信难题、增强民营企业金融服务可持续性的道路。今年上半年，该行累计发放民营企业贷款385亿元，占公司贷款余额的36.3%；贷款余额达1357亿元，占公司贷款总量的32.1%；平均利率低于全部公司贷款的平均利率，有效解决了民营企业融资难、融资贵的问题。

从数量上看，小微企业是民营企业的主体。针对小微企业“短、小、频、急”的融资需求特点，工行山东省分行在省内单设普惠金融事业部，在二级分行成立小微金融业务中心，办理业务占比已达75%，新发放小微企业贷款的不良率仅为0.52%，实现了业务发展与风险管控的统筹兼顾。工行山东省分行还从综合服务、考核评价、资源配置、风险管理和统计核算等方面入手，为基层行匹配了差异化的产品创新和信贷审批权，把小微业务发展情况纳入各行党委党建工作考核，设置了单独的小微贷款规模计划，实施专门的风险计量，建立单独统计核算体系。

以服务乡村、精准扶贫为目标，工行山东省分行聚焦农户、新型农村经营主体，拓宽农业类贷款担保方式，采取“核心客户+农户”“县域+农户”“农业合作社+农户”“合作机构+农户”等新型模式，不断拓宽“三农”融资渠道。截至6月末，该行累计支持乡村振兴战略项目136个，贷款金额259.6亿元；支持农网改造及农村机井通电项目5个，贷款金额67.5亿元；支持乡村旅游项目35个，贷款金额52.2亿元；支持农村路网改造、河道治理等项目16个，贷款金额58.7亿元；支持美丽乡村建设项目8个，贷款金额17亿元；支持生物质发电项目5个，贷款金额4.2亿元；支持农村改薄、改厕项目6个，贷款金额17.8亿元；支持29户农业种植企业32.3亿元的融资需求，其中包括寿光蔬菜大棚抗洪救灾项目贷款；支持37户农业机械及配件企业的短期融资需求，金额约11.5亿元。

ETC业务的办理离不开商业银行的金融支持，助力ETC业务也是商业银行履行社会责任的重要内容之一。为更有效地推进ETC安装工作，工行山东省分行启动非常规的工作协作机制，抓关键、破瓶颈、解难题，山东近900个网点均可受理ETC业务，网点服务人员全面掌握ETC安装流程和宣传技能。全行16个战役单元2万多名干部员工，充分发挥上下联动、条线协同、团队为赢的作战优势。在ETC业务推广工作启动之日，工行山东省分行即把推进高速公路ETC办理作为履行大行责任担当的

一项重点工作，把家国情怀、绿色环保作为这项工作的主线，通过线上线下联动，不断创新ETC办理模式，实现服务升级。不到两月，ETC客户率先突破百万大关，在同行业中居于首位。

聚焦服务提升 以“至臻至境”服务百姓

银行属于服务业，是实实在在为大众服务的机构。只有回应百姓的期盼和诉求，银行才能与时代发展方向、同步调，才能行稳致远。2019年，工行山东省分行制定了《山东分行2019年服务工作要点》，以网点服务达标、标杆网点创建、服务督导、“服务百姓 至臻至境”主题活动为主线，推进全行服务水平提升。

据介绍，工行山东省分行明确了全年服务工作目标，即系统内服务督导结果同比提高1%，超时等候客户占比同比下降2%，客户之声系统中客户服务抱怨工单量同比减少20%，全面落实《营业网点服务规定》，全行营业网点规范服务全部达标，完成总行下达的年度标杆网点创建目标。

为全面落实执行总行《营业网点客户服务管理基本规定》和《山东省分行营业网点服务规定》，强化网点服务规范化、标准化和常态化管理，实现网点服务质量全面提升，自年初开始，工行山东省分行就启动了网点服务达标活动，围绕员工服务行为达标、服务设施与环境达标、服务督导管理达标，全面提升网点服务水平。活动分为两个阶段目标，一是到6月底，2019年度服务标杆创建网点、2017—2018年度新装修网点和一级支行营业室率先实现服务达标。二是到年底，全行所有营业网点服务达标。在进度安排上，主要分为学标培训、对标自查、整改提升、抽样验收、总结表彰五个阶段。学标培训阶段，各分支行认真组织服务规定和评价标准专题集中培训，各级行服务管理人员和网点人员参训率达到100%，并组织全辖网点员工观看《营业网点服务规范示范片》。对标自查阶段，各分支行、网点对照统一标准分类分项进行排查。整改提升阶段，各分支行结合实际，集中开展环境设施、标识标牌、行为规范等专项治理工作，同时各分支行按月进行达标自评、查缺补漏，确保辖内网点逐项逐条达标过关。

为提升服务工作水平，进一步做优、做细、做实服务工作，工行山东省分行在全省范围组织开展了“服务百姓 至臻至境”服务提升主题活动。该活动主要围绕10个方面开展，在新装修网点试点设立“工享驿站”，在全行范围内推出该便民品牌；服务客户“一站式”，强调网点服务首问负责制；特殊节点有“心”意，做好建军节、国庆节等节日服务；厅堂服务不空岗；业务办理有效率；客户服务有温度；环境整治体验好；特殊群体有保障，提高对困难群众、军人、社保客户等群体的服务水平；电话服务有质量；全面治理去痛点。

金融科技赋能 网络金融助推数字化转型

近年来，工行山东省分行依托金融科技为广大客户提供优质、便捷、安全的创新型金融产品和服务的同时，不断强化金融创新领域投入，全面提升银行的智能化、数字化转型速度，已从“客户身边的银行”发展成为“客户手中的银行”。

截至2019年6月末，工行山东省分行个人手机银行客户已达2000万户。也就是说，每5个山东居民中，就有一个使用工行手机银行。目前，工行山东省分行有2500万张工行银行卡绑定了微信、支付宝等第三方支付平台；企业网银客户已达30万

户，企业手机银行活跃客户达8万户；通过网络金融渠道受理的业务量占比已超过95%。

借助丰富的网络金融产品体系和完善的线上服务架构，企业、个人客户的绝大部分业务均可通过工行线上渠道办理。工行山东省分行提供“7×24”小时不间断线上服务，已从“客户身边的银行”发展成为“客户手中的银行”。目前，工行个人手机银行“融e行”是服务个人客户的线上主平台，汇聚了工行各类线上产品与服务入口，具有丰富的金融产品、强大的安全保障、便捷的操作体验、个性化的特色功能，深受广大客户好评。

回溯历史，金融在文明进步中孕育成长，在技术迭代中成熟壮大。据了解，工行山东省分行是山东区域内第一家推出完整个人、企业线上服务体系商业银行。早在2001年，工行山东省分行就成立了专职部门——电子银行部，负责企业网上银行、个人网上银行、电话银行等业务营销管理。2008年，工行山东省分行正式推出手机银行(WAP)服务。随后几年，该行网络金融业务量突飞猛进，2010年，网络金融业务量占比首次超过50%；2013年，推出金融信息服务平台“融e联”；2014年，推出金融电商平台“融e购”；2015年，发布工行互联网金融品牌“e-ICBC”；2017年，启动“e-ICBC3.0”战略；2018年，启动金融场景建设，贯彻互联网金融开放共享的发展理念，利用API输出等金融科技，无缝链接政务、交通、教育、医疗等重点场景。

发力高水平开放 “一点接入、全球响应”

近年来，工商银行积极支持外贸企业发展，持续提升全球服务能力。截至2018年末，工行境外网络已经覆盖全球47个国家和地区，分支机构达到426家；通过参股南非标准银行，海外布局间接延伸至20个非洲国家，形成了横跨六大洲的全球服务网络。

工行山东省分行依托总行国际化发展4.0战略，充分发挥全球网络布局优势，加强内外联动和业务合作，基本形成了“一点接入、全球响应”的服务模式，为全省外贸企业提供全球结算、内外联动跨境融资、境外资信调查、全球现金管理等服务。该行不断丰富服务产品体系，有效满足客户金融需求，国际业务和金融市场产品线新产品不断涌现；跨境贸易、非贸易风险参贷等，成为支持实体经济发展、降低企业成本的重要跨境融资产品。

截至2019年6月末，工行山东省分行累计为客户办理汇款、托收、信用证等国际结算量407亿美元，帮助企业实现跨境人民币资金收付374亿元人民币，提供表内外国际贸易融资447亿元，融资余额达到325亿元，较年初增长48亿元，增幅17.41%。

目前，工商银行建立了高效的单证中心集中审单模式，形成客户一收单点一单证中心业务处理的较短单证处理流程；不断完善线上金融服务功能，创新推出网银跨境汇款功能，便利外贸企业及收付货款；持续优化网银单证功能，充分利用电子单证功能，提高客户服务体验；积极推动网银结售汇普及，便利企业及时捕捉金融市场机会，把握最优结售汇时机。该行各种类型的线上金融服务，极大方便了外贸企业自助办理业务，有效减少了企业人力成本和时间成本。

立足新时代，展望新未来。工行山东省分行正站在新起点上实现着更大的跨越，通过加快经营转型，狠抓改革创新，强化风险防控，打造服务实体经济发展的新优势，探索金融回归初心和本源的新路径，为稳健发展、转型发展注入新动能、新活力。



△工行山东省分行副行长李明（左三）到工行东营分行进行工作调研，召开座谈会并看望慰问网点一线员工，参加党建联系点主题党日活动



△工行山东省分行副行长徐光林（右二）出席工行山东省分行与省退役军人事务厅签约仪式



△工行山东省分行副行长吴迎春（左二）到山东丰元化学股份有限公司调研



△工行山东省分行副行长张冠军（左二）到济南某高速公路看望慰问推广ETC业务的员工

中国工商银行山东省分行 热烈庆祝新中国成立

70周年