

庆祝建党98周年 新中国成立70周年

大合唱

中国工商银行济宁分行

2019年7月



聚焦实体经济 提升服务质效

多年来，工商银行济宁分行秉持大使命和责任担当，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。

今年以来，工行济宁分行在济宁市委、市政府的坚强领导下，

提高政治站位，紧紧围绕服务实体经济、防范金融风险、深化金融改革三大任务，聚焦服务实体经济发展，持续扩大信贷投放，加快创新金融产品应用，妥善化解信用风险，在支持重点项目建设、推动区域产业升级、助力小微企业发展、维护区域金融稳定、服务居民金融消费等方面，扎实履行国有大型商业银行责任与担当，为济宁市供给侧结构性改革和实体经济振兴作出积极贡献。

强化党建引领

促进业务发展

实体经济是金融生长的土壤，经济兴则金融兴，经济强则金融强。工行济宁分行紧跟市委、市政府战略导向，以高度的思想自觉和行动自觉，主动加强对上争取，深度融入到地方经济发展大局中来。

工行济宁分行始终坚持党要管党、从严治党，以党的政治建设为统领，加强党的全面领导，严格贯彻执行党的路线方针

政策，有效践行“发挥三个作用、落实三个责任”发展要求。

该行精心组织召开2018年度民主生活会，开展党委(总支、支部)书记抓党建工作现场述职和党建工作群众满意度网上测评，组织2018年度“双优一先”评选工作，共评选出市行级优秀共产党员17名、优秀党务工作者10名、先进基层党组织6个，进一步强化基层党组织战

斗堡垒作用和党员先锋模范作用。提前筹划“不忘初心、牢记使命”主题教育，大力营造活动氛围，为活动顺利开展创造良好条件。加强干部员工队伍建设，积极引导人员向服务一线流动，推动人员配置结构更加合理，增强基层一线服务力量。

在全行扎实开展“不忘初心、牢记使命”主题教育，举办专题读书班，带头深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，通过读原著、学原文、悟原理，有效提升干部员工政治素养，坚定理想信念。

新时代呼唤新担当，新目标指引新方向。工行济宁分行不忘初心、牢记使命，不断完善党建工作机制，狠抓执行落地，秉承工匠精神，奏响金融服务济宁实体经济的新乐章。

回归金融本源

助力地方发展

树高千尺，根植沃土。工行济宁分行立足济宁，围绕济宁市经济发展大局，坚守服务实体经济本源，优化信贷布局，加大信贷投放力度，聚焦实现经济效益和社会效益的同步提升，践行国有商业银行应尽的责任担当，走出一条金融支持地方经济社会事业发展的良性循环之路。

今年以来，工行济宁分行认真贯彻落实市委、市政府决策部署，紧紧围绕支持实体经济发展、化解处置信贷风险等重点任务，扎实履行国有商业银行责任与担当。1—9月份，累计发放各类表内外融资215亿元，其中表内融资135亿元，较好地发挥了融资主渠道作用，为全市经济社会发展作出应有贡献。

聚焦济宁市重点项目建设，持续加

大信贷投放力度。工行济宁分行把支持项目建设作为服务地方经济发展的重要内容，组建成立项目专业服务团队，优化项目流程，构建边收集、边报审、边落实、边发放、同步共振的高效运营模式。1—9月份，累计储备全市重点建设项目13个，其中已审批待发放8个，成功为董梁高速、泰山玻纤产业基地等7个项目发放贷款6.5亿元。特别是在政银企对接领域，1—8月份累计批复对接项目金额44.28亿元，余额24.98亿元，累计增加融资额6.16亿元，各项政银企对接指标均居全市金融机构前列。

提高政治站位，不遗余力推动普惠金融发展。工行济宁分行坚持把发展普惠金融作为一项政治任务，持续加大资源

投入，完善机制体制建设，集中力量优先保障普惠金融发展。在去年组建成立普惠金融事业部的基础上，今年在14家支行成立了普惠金融业务中心，并与各支行签订责任书，出台一系列考核激励办法，压实普惠金融发展责任。同时，紧密契合民营企业和小微企业融资需求，创新推广了包括e抵快贷、经营快贷、线上供应链等线上线下一体化融资产品，极大地降低了融资门槛。近期成功办理了全省系统内首笔科技创新贷款，用实实在在的举措解决小微企业融资难、融资贵问题。9月末，该行普惠口径贷款余额15.45亿元，较年初增加4.44亿元，增幅达40%。

主动增强责任与担当，主动向上争取，积极稳妥处置化解信用风险。截至今

年9月份，共处置不良贷款26.7亿元，较同期多处置13.73亿元，有效维护了该市金融资产质量稳定。针对经营困难企业，想方设法帮助企业加速走出困境，1—9月份该行先后为116户困难企业、32亿元贷款办理了再融资、展期、续贷，并通过主动实施利率优惠、减免手续费等方式，节约企业成本开支1200多万元，有效减轻企业发展包袱。

在下一步的工作中，工行济宁分行将贯彻落实市委、市政府战略部署，围绕“1+233”工作体系，持续加大对新旧动能转换重点项目、“510”工程企业、民营经济和小微企业的支持力度，积极稳妥防范化解信贷风险，努力为济宁市经济实现高质量发展贡献更大力量。

推进智能建设

优化金融服务

当前，金融同业竞争日趋激烈，金融产品同质化、利率市场化、网点密集化加速，谁能更加贴近客户需求、提供更加优质的金融服务，谁就能在激烈的市场竞争中占据主动权。近年来，工行济宁分行积极强化服务能力，促进服务质量和效率根本改善。紧抓网点服务工作，实现基础服务、标杆网点创建、投诉治理全面提升。

实施网点规范服务达标，筑牢服务“基本线”。工行济宁分行组织各网点认真学习省行制定的《营业网点服务规定》《服务规范示范片》，对网点服务礼仪、服务态度、服务效率、操作规范、网点环境等方面提出了明确详细的要求。投入力量加大服务督导力度，通过现场、非现场对网点活动开展情况进行检查。通过服务规范达标活动开展，全行网点基础服务规范有了明显提升。

大力推动服务标杆网点创建，提升服务“高线”。大力推动兖州支行营业室创建银行业文明规范“百佳”网点及曲阜支

行营业室创建银行业文明规范五星级网点工作，充分发挥渠道管理部的专业化优势，指导两家网点认真实施科技赋能工程、亮化美化工程、文化展示工程、员工关爱工程、宣传展示工程，使两家网点在网点形象、客户体验、社会责任等方面实现服务新提升，走在全省前列。

完善投诉治理长效机制，坚守服务“底线”，继续加强投诉治理考核力度。将投诉治理继续纳入对二级分行相关部门的考核范围，对转办投诉保持严考核、严问责，下发了《济宁分行投诉责任追究管理实施办法》，按季召开消保会议对有效投诉进行责任认定；积极开展投诉溯源和重点业务领域投诉治理。针对银行卡、个人金融、个人信贷等重点专业投诉问题，积极组织相关专业开展投诉问题分析，查找问题根源，坚持问题导向，对投诉中的共性问题及疑难问题“对症下药”，对投诉集中度较高的业务领域加强重点治理，上半年该行保持了转办投诉在当地可比银行中投诉量最少工作目标；完善投诉协同

处理机制，积极适应银保监会、人民银行对投诉工作的新变化新要求，定期向监管部门做好工作汇报。加强日常沟通，及时了解情况，严格按照监管部门要求落实投诉处理工作；积极开展金融消保宣传活动，认真履行消保社会责任。

随着互联网的高速发展，金融服务行为方式都产生重大变化，并且参与的人数越来越多。银行应改变原来自建自用的互联网应用环境，走向共建共用、对外开放、对外合作；以人们日常生活场景为基础打造新服务模式和产品；更多地运用人工智能、大数据、区块链这些新技术，使金融服务更加智能化、定制化和自动化。该行相关负责人介绍，工行将要打造的智慧银行是一个体系。总体上看，将要打造的智慧银行就是要运用新思维、新技术、新模式，对传统金融服务体系包括产品、流程、渠道、运营、营销、风控等进行智能化改造，为广大客户提供更安全、更优质、更便捷的产品与服务，重塑银行在信息和信用中介方面的主导地位，构建开放、合作、共赢的金融生态圈。

“成绩属于过去，奋斗成就未来。”工行济宁分行将在上级和社会各界的关心支持下，提高站位谋篇布局，准确把握新形势，在新起点上加快“横向提升、纵向进阶”步伐，进一步提高文明服务水平，持续丰富服务内容，提升服务能力，优化服务质量，推动全行各项业务实现高质量发展，为济宁市创建全国文明城市作出贡献。

本版撰文：赵星灿 马春彬

- ①庆祝建党98周年、新中国成立70周年大合唱
- ②工行济宁分行加快智慧银行建设，提升客户综合服务水平
- ③工行济宁分行扎实履行社会责任，引导员工投身社会公益事业
- ④工行济宁分行普及金融知识，维护客户权益
- ⑤工行济宁分行外部整体形象

工行智慧校园，让梦扬帆济

