



中国工商银行济宁分行

坚守金融服务实体经济初心 全力支持地方经济发展

□赵星灿 尤杰 马春彬

在改革发展的滚滚浪潮中一路风雨兼程，工商银行济宁分行用传承文明的智慧和勤劳创业的

汗水，谱写了动人的华美乐章，书写了波澜壮阔的历史画卷，历史的年轮在岁月的深处留下了一道道清晰而深刻的精彩印记。多年来，工商银行济宁分行深深植根于孔孟之乡，秉承“您身边的

银行，可信赖的银行”的服务理念，依靠社会各界和广大客户的支持，坚持与时代同行，与济宁同进步、共发展，直接支持见证了济宁经济社会各项事业的历史巨变。

回归金融本源 助力实体经济

2019年以来，工行济宁分行认真贯彻落实市委、市政府决策部署，围绕“1+233”工作体系，着力做好服务实体经济、普惠金融建设、防范化解金融风险等重点工作，扎实履行国有商业银行责任与担当，为地方经济发展和金融稳定作出了积极贡献。2019年末，工行济宁分行各项存款余额644.66亿元；各项贷款余额488.57亿元(还原不良资产核销处置29.2亿元和证券化51.3亿元因素)，居全市主要金融机构首位；累计发放表内外融资225亿元；缴纳各项税款1.33亿元。

聚焦重点项目建设需求，持续加大贷款投放力度。该行主动对接政银企合作项目，全市政银企合作对接会以来已批复项目金额35.32亿元，实现发放21.58亿元，均居全市各金融机构首位。突出加大新旧动能转换项目服务力度，储备新旧动能转换项目13个68.6亿元，其中实现发放项目贷款6个8.84亿元。

立足维护区域金融市场稳定，积极稳妥处置化解信贷风险。该行切实增强责任与担当，加大不良贷款处置力度，2019年累计处置不良贷款29.2亿元，其中核销24.42亿元，分别较2018年多15.73亿元和11.41亿元；年末不良贷款余额10.56亿元，不良率2.77%，低于全市平均水平，分别较年初下降13.99亿元、3.49个百分点，为全市信贷资产质量净化作出应有贡献。积极帮助困难企业加速走出困境，2019年先后为85户困难企业16.83亿元贷款办理了再融资、展期、续贷，为困难企业复苏发展争取了宝贵的时间和空间。

丰富服务手段，加快推进普惠金融发展。在市行成立了普惠金融事业部，在各支行成立了小微企业服务中心和团队，完善配套保障机制，强化线上、线下普惠金融产品推广，创新运用税务贷、农担贷等产品，进一步丰富了小微企业服务手段。2019年末，银监普惠口径小微企业贷款余额较年初增加5.55亿元，提前超额完成监管部门下达的全年计划。紧跟居民个人消费融资需求，建立了个人贷款中心，扩大个人贷款投放规模，更好地满足居民对美好生活的向往。2019年累计发放个人住房贷款48.5亿元，住房贷款余额稳居同业首位。

围绕政府重点工作安排部署，着力提高金融服务质效。该行深入落实“放管服”改革要求，成功上线社保卡自助化项目，实现了社保卡信息采集、即时发卡、挂失换卡、注销、医保账户密码修改等多种自助服务。依托互联网金融产品和智能化网点，不断提高居民服务质量。认真贯彻落实全市创城工作会议精神，研究制订工作落实方案，明确责任分工，加大人力、物力投入，强化内部检查监督，积极配合好创城评测工作。同时与客户服务提升工作有机结合，加强投诉治理，靓化营业网点服务环境，着力打造区域领先的服务品牌，成功创建鲁西南地区首家中银协“百佳服务示范网点”。

推进智能服务 优化金融服务

多年来，工商银行济宁分行加大创新发展力度，集中科技优势，真正打造服务功能完备、手段先进，能够满足优质客户多样化金融服务需求，并为客户提供超值服务的现代金融服务网点，带动全行服务水平和形象整体提升。目前，在智能化网点办理业务，客户无需排队，只要轻触多媒体屏幕，就可以轻松查阅银行各类产品，在智能终端上刷二代身份证或银行卡，就可以省去预填单以及取号排队的繁琐。

而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；以人们日常生活生产场景为基础打造新服务模式 and 金融产品；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。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。

工行济宁分行大力优化网点队伍建设，激发网点经营活力。加强网点运营主管及客户经理综合业务素质的提升，以总行系列微课的学习为契机，继续强化运营主管及客户经理队伍建设，认真落实对运营主管及客户经理履职能力和资格管理上的规范性要求，以加强资格认证管理入手，对全辖运营主管及客户经理名单进行细致梳理，

对未持证客户经理及运营主管实行名单制管理，要求并督促支行做好运营主管及客户经理序列专业资格认证工作，提升持证上岗率。

同时，该行加强既有场景和平台的运营推广，组织开展了一系列行内行外、线上线下活动，努力开辟三融平台获客活客新方式。探索将融e联打造为引流用户的入口和场景共建的载体。首先是通过推广电子工资单标准场景，提升平台的活客能力；其次是精准把握融e联平台的定位，以公众号主页为载体，打造线上金融服务综合平台。依托融e购和融e行平台，开展了一系列行内行外、线上线下活动。2019年，通过手机银行拆福袋活动、每周人气爆品活动、金山大樱桃节活动、融e购O2O客户积分兑换等多种形式，积极探索开展线上线下一体化的获客和活客活动，取得一定成效。结合“工迎新春”旺季营销活动举办了融e购O2O助力网点零售业务“工迎新春”旺季营销活动，进一步丰富了网点营销手段，促进客户增长及产品组合营销。2019年共举办了10余期，每周人气爆品活动，产品种类丰富，包括葡萄籽油、电动牙刷、清菊花、面膜等等，共推送电子券50万张，微信推文阅读量近十万，订单成交笔数上千余笔，发挥了一定的获客、活客效果。

新时代呼唤新担当，新目标指引新方向。在下一步工作中，工行济宁分行将进一步落实好市委、市政府各项工作部署，持续提升服务新旧动能转换项目水平，着力加大信贷风险化解处置力度，持之以恒抓好普惠金融发展，强化对民营企业支持，不断增强客户综合化服务能力，充分发挥国有商业银行服务实体经济职能，努力在全市经济社会发展作出更大贡献。



- ① 工商银行济宁分行
- ② 热心服务
- ③ 服务大堂
- ④ 智能化服务
- ⑤ 工行济宁分行大合唱

