

浓墨重彩写华章

——山东邮政60年发展成就回眸

伴随新中国60年的光辉历程，与国家命运休戚相关的邮政事业也走过了一条非凡的发展之路。60年祖国面貌焕然一新，60年邮政发展日新月异。从新中国成立初期靠人拉马驮的传统邮政，到集信息流、实物流和资金流“三流合一”的现代化邮政综合网络，时代见证了山东邮政60年来的沧桑巨变。

新中国成立初期，全省共有一、二、三、四等邮政局437个，支局23个，邮亭6个、代办所605个，信柜929个，邮票代售处218个。伴随着新中国的发展，山东邮政按照党和国家发展邮政事业的方针政策，围绕我省经济社会发展需要，按照“人民邮电为人民”的服务宗旨，努力提高通信能力，不断提高服务水平。到1965年全省邮政局所1853处，1966年1912处，1972年2050处。改革开放以来，山东邮政开始向着现代化邮政的目标大步迈进。1999年1月6日，山东邮政独立运营后，全省邮政员工大力弘扬“战邮精神”，不畏艰难、顽强拼搏，团结一心、艰苦创业，加快发展速度，扩大经营规模，全省邮政实现了超常规发展。随着邮政体制改革的不断深化，传统邮政焕发出新的生机与活力。到目前，山东邮政网点总数达到3046处，邮政局所、1600处邮储银行网点，邮件处理中心10个，生产场地130多万平方米，邮路总长度37万公里。为适应经济发展、对外开放的需要，积极开通了潍坊至南京、烟台至首尔邮政航空专机、专线，基本建成了公路、铁路和航空等多种运输手段综合利用，立体、快速、高效的现代化邮运网络。

邮政生产力的提高为全省邮政经济、服务水平的提升提供了有力支撑。近几年，全省邮政经营规模的迅速



2007年2月5日，山东省邮政公司挂牌，标志着我省邮政开始公司化运营。

扩大，业务种类不断衍生，服务领域不断拓展。目前，除传统的信函、包裹、报刊发行、集邮业务外，邮政经办的业务已达到80余种。山东邮政根据社会多层次、多元化需求，推出了以金融类、邮务类和速递物流类三大板块业务为基础，能够满足市需求的较为现代化的邮政产品、营销和服务体系，相继开办了邮政储蓄、邮政速递、商业信函、中邮专送广告、快递包裹、个性化邮票等业务，开发了代理保险、代发工资、代发养老金、单证照寄递、邮政物流和邮政电子商务等业务，使现代邮政更好地服务我省经济和社会进步。

随着邮政的发展，山东邮政信息传递、资金流通、实物传递“三流合一”的网络优势在我省经济社会发展中发挥着越来越重要的作用。山东邮政充分发挥集邮文化资源优势，经过积极努力，陆续发行了“泰山”、“水浒”、“孙子兵法”、“聊斋志异”、“八仙过海”等十多套山东题材的邮票，宣传了

山东的历史文化、自然风光和改革开放以来取得的巨大成就，提高了山东省在国内外的知名度。山东邮政积极响应党和政府号召，利用自身网络优势，深入开展服务“三农”工作，在县以下设立了2068个乡镇物流配送中心和8万多处村级“三农”服务站，行政村覆盖率达到95%，形成了省、市、县、乡、村五级管理体系，并探索出了“连锁经营+配送到户+科技服务”的农村物流发展新模式，促进了农民增收就业，推进了农村流通体系建设，实现了邮政农村市场的新突破，为全省农村经济社会发展发挥了积极的作用。山东邮政服务“三农”工作的深入开展，得到了各级领导的广泛关注。国务院领导对此连续做出重要批示。2009年5月25日至26日，国务院委托交通运输部在青岛召开了“全国推广山东邮政发展农村物流经验现场会”，国务院领导到会做了重要讲话，肯定了山东邮政服务“三农”的做法是农村物流发展的破题之

举。并对中国邮政的整体发展以及迅速做大做强现代物流业提出重要要求，为中国邮政今后的战略发展指明了方向。“全国推广山东邮政发展农村物流经验现场会”召开后，山东省委、省政府分别召开省委常委会议和省政府常务会议，专门研究农村邮政物流工作，省政府迅速下发了《关于扶持邮政业发展有关问题的通知》，并转发了10部门联合出台的《关于推动山东省农村邮政物流发展的实施意见》等支持邮政发展的政策，为邮政服务“三农”规划了美好蓝图。

多年来，山东邮政认真履行普遍服务和特殊服务义务，全力做好党政部门机要通信、党报党刊发行、义务兵免费通信、盲人读物寄递、邮政基础设施建设、农村及偏远地区的邮政通信服务等。在搞好普遍服务和特殊服务的同时，山东邮政积极构建和谐企业，服务和行风建设取得了可喜成绩。2008年全省邮政服务的社会综合满意度达到93.75分，高于全国平均水平。山东邮政先后被评为2005年“百姓口碑最佳荣誉单位”和“2006年全国用户满意企业”。山东邮政精神文明建设取得新成果，目前已建成省级文明单位36个、国家级青年文明号10个，省级青年文明号113个；全国模范职工之家11个，先后有9人被评为省部级以上劳模，其中1人为全国劳模。

山东邮政的发展是新中国60年辉煌历程的缩影。60年的非凡历程也为邮政积淀了更为坚实的基础并孕育出勃勃的发展生机。面对新时代，山东邮政面临着新的发展机遇，肩负着新的历史使命。山东邮政将以60年辉煌铸就的豪迈，涌溢发展的冲天活力，向着新的发展目标坚实迈进。

(崔鹏森)

图说60年



▲农民到邮政三农服务站选购农资



▲邮政有了自己的飞机，开通了国际国内邮政自主航线111

▼每小时能分拣3.6万封信函的自动分拣机



▲邮政承担着普遍服务义务，有人的地方就有邮政服务

▶60年代的邮件接发



奋进的历程 辉煌的成就

——中国工商银行山东省分行改革发展纪实

图说变迁

▲上世纪90年代工商银行营业网点



▲上世纪90年代工商银行营业网点服务场景

▶早期的自动取款机



◀“金融知识进社区”

▼工商银行客户经理为客户提供专业理财服务



文字：孙凡臣 段维斌 摄影：赵希祥

1984年1月1日，承接由中国人民银行办理的工商信贷和储蓄业务，赋予城市金融主渠道职能的中国工商银行宣告成立。从成立的那天起，工商银行就与中国经济的改革与发展紧紧联系在一起。二十五年弹指一挥间，沧桑巨变，工商银行走过了一段不平凡的历程。

中国工商银行山东省分行是总行授权经营的一级分行，正式成立於1985年1月1日。成立之初，全辖有14个市地分行（中心支行）、县市支行105个，城郊办事处32个，分理处151个，集镇办事处70个，储蓄所826个，员工总数19271人。经营的业务主要是人民币存款、贷款等最基本的传统银行产品。当时，工行山东省分行的资产总额不足150亿元，各项存款67亿元，各项贷款129亿元。主要的业务和会计核算工具基本上就是“算盘+账本”。对老百姓来说，银行就是个为储户看守钱财的“账房先生”。如果用一句话来概括改革开放初期工行山东省分行的总体状况，那就是——机构繁杂，规模小，业务产品种类残缺不全，而且相互间业务分割，远远未能真正发挥应有的金融功能。

伴随着改革开放的深入，山东的经济社会发展取得了巨大而辉煌的进步。二十五年来，工行山东省分行深深植根于齐鲁大地，依靠社会各界和广大民众的支持，坚持与时代同行，始终坚守“您身边的银行，可信赖的银行”的服务理念，从创业初期的曲折艰辛，到亚洲金融风暴的惊涛骇浪，从计划经济时期专业银行的按部就班，到市场经济下同业竞争的长袖善舞，从专业银行到企业化经营，从确立商业银行经营理念到经营机制转换，从建立国有独资商业银行经营管理体制到开启现代商业银行建设新征程，从脱胎换骨的股份制改造到成功公开发行上市，工行山东省分行从无到有，由弱到强，从一株孱弱的小苗逐步成长为参天大树。时至



中国工商银行山东省分行行长沈荣勒在企业调研

今日，工行山东省分行的总资产达到4640亿元，较成立之初增长31倍；各项存款4130亿元，增长61倍；各项贷款3490亿元，增长27倍。截至2008年末，工行山东省分行拨备前利润和账面利润双双突破百亿元大关，分别达到115亿元和103亿元，成为省内同业第一家利润过百亿的银行。信用卡发卡量到2009年上半年已突破300万张，省内第一发卡银行地位进一步得到巩固；电子银行业务自1998年开办以来，一直保持高速增长，个人和企业网银客户分别达到340万户和7.6万户，电子银行离柜率达到47%，成为省内最大的电子银行。近年来，工行山东省分行推出的理财、企业年金、投资银行、现金管理等新兴业务同样发展迅速，逐渐成为新兴业务的市场领导者。

中国工商银行的成长发展的历程，就是支持和服务国民经济发展的历程。二十五年来，从国计民生的支柱产业到日益壮大的民营经济，从基础设施建设到工商贸易，从生产流通到医院学校和百姓消费，无不留下工商银行支持和服务的印记。近年来，工行山东省分行年均贷款增幅15%以上，在山东经济社会发展中较好地发挥了金融领头羊作用。一大批国有企业在工商银行的帮助下成功实现了改制，一大批中小民营企业也在工商银行的帮助下发

展壮大，一大批城乡居民消费者在工商银行的帮助下实现了期盼多年的住房梦、汽车梦……

今天的工行山东省分行金融产品齐全，业务范围已从成立初期的存贷汇等传统基础业务，发展到覆盖货币市场、资本市场和保险市场等多业务领域，成长为金融服务的综合平台。除传统的存贷汇业务外，还开办了代理保险、基金、外汇买卖、证券资金清算等众多服务品种；形成了个人住房贷款、个人汽车消费贷款、个人综合消费贷款、助学贷款等齐全的个人消费信贷业务系列；构建了电话银行、网上银行、手机银行、自助银行、企业终端等组成的电子化金融服务体系；依托现代化的信息科技技术，经营管理更加高效，业务系统不断升级优化，业务产品不断推陈出新，实现了网点电子化，可以提供24小时全天候服务……毫不夸张地说，今天工行山东省分行的产品和服务已渗透到企业管理和居民生活的方方面面，能为客户提供安全、快捷、高效的各种金融服务，真正成为了“您身边的银行，可信赖的银行”。

与国民经济曾经经历的跌宕起伏一样，工商银行的发展也充满了艰辛曲折。上世纪80年代中期，随着我国经济体制改革的深入推进，经济领域一些深层次矛盾开

始显现，转轨中的一些国有企业经营遇到困难，经营风险逐步暴露，加之当时法制、信用制度建设滞后，以及银行自身经营管理存在的诸多问题，使银行资产质量恶化，并在上世纪90年代集中爆发。国有银行作为我国金融业的生力军，在支持经济体制改革和国有企业改制的过程中，也产生了巨额不良贷款，背上了沉重的包袱，经营和发展受到了严重影响。经过数年的卧薪尝胆、埋头苦干，工商银行成功实现了自我救赎，依靠国家支持和自己的力量将全部不良贷款和财务包袱消化完毕。近年来，工行山东省分行不断强化对风险管理重要性的认识，始终坚持业务发展与风险控制两手抓、两手硬，坚决杜绝重发展、轻管理、重市场、轻内控的错误倾向。积极推动风险管理部转型，加强对各类风险的集中管理，实现了由单一风险管理向全面风险管理的转变。进一步加强风险预警监测，实现了由注重事后控制向加强事前事中管理的转变。进一步突出风险防控重点，着力抓好信贷大户、小企业和个人贷款管理工作，保证了资产质量的持续稳定和提升。目前，工行山东省分行的不良贷款率已降至2%左右的国际先进水平，新增贷款不良率更是连续多年保持在0.5%以内，其风险管理能力得到业界的广泛推崇。

服务是商业银行永恒的主题。二十五年来，工行山东省分行始终秉承“以客户为中心、服务创造价值”的理念，从业务、产品、渠道、流程等方面推进创新发展，金融服务水平不断提高。目前，工行山东省分行在省内设有860余个经营机构，配备了各类客户经理近4000人，拥有近3000台自助设备和功能强大的电子银行，为全省1800万个人客户和20余万公司客户提供着优质高效的金融服务。同时，依托先进的信息技术平台和专门的产品研发机构，加快产品创新速

度，工商银行各类产品已达1600多种，成为金融产品数量最多、门类最齐全的银行机构。此外，工行山东省分行还着眼长远，从分销渠道、业务流程、IT系统、管理体制和服务模式等方面系统加以改进，使客户真切感受到了工商银行服务品质的持续提升。在服务社会经济发展的过程中，工行山东省分行涌现出了以工行大观园支行为代表的一大批的优质文明服务典型。上世纪90年代中期，济南工行大观园储蓄所勇于创新，敢为人先，主动求变，率先开展“倡导文明用语，树立职业道德，提高服务质量”活动，给当时“脸难看、话难听、门难进”的服务行业吹来一股“春风”，成就了“济南工行”的服务品牌，更引发了全国服务业的一场革命。现在工商银行优质文明服务的旗帜仍在高高飘扬，不同的是，品牌背后的内涵变得更加深厚。当前，大观园支行正以推进“金融服务无间隙”为基础，以当好“金融服务总管家”为己任，以打造“金融服务终点站”为目标，坚持传承与创新，全面提升服务品质，全力打造具有时代特色的“金融服务大观园”。

中国工商银行山东省分行二十五年的发展过程中，始终坚持履行经济责任和履行社会责任有机统一，在努力成为股东、客户和员工创造价值的同时，积极在经济社会发展中树立负责任的大银行形象。在加快发展的同时，始终不忘国有商业银行承担的社会责任，积极推行“绿色信贷”，服务中小企业和“三农”经济发展，关注社会民生，参与公益事业，实现了社会效益和经济效益的双丰收。

金融是现代经济的核心，银行是现代金融的核心。新中国60年来，我国经济金融发生了翻天覆地的变化。工商银行这个最好的见证人，已经把目光瞄准了国际一流现代商业银行，在不久的将来，我们会欣喜地看到，在齐鲁大地上已经崛起了一个现代金融巨人。