

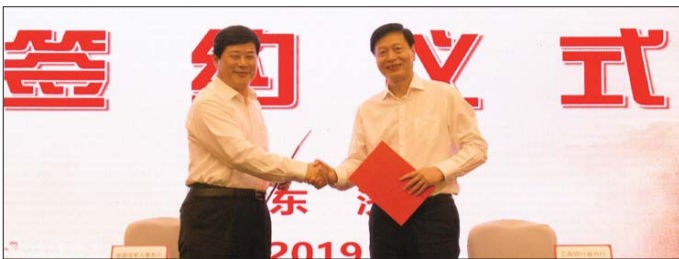
工商银行山东省分行:

# 秉持大行使命, 坚守初心领航前行

顺势而生, 领航前行。多年来, 工商银行山东省分行(以下简称“山东省工行”)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。



▲李明副行长到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。



▲徐光林副行长出席山东工行签约仪式。



▲吴迎春副行长到山东丰元化学股份有限公司进行调研。



▲工行山东省分行副行长张冠军(左二)到济南某高速路口看望慰问推广ETC业务的员工

## 发挥“头雁”效应为实体经济注入“活水”

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, 山东省工行公司贷款累放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, 山东省工行突出加大医疗、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, 山东省工行坚持表内、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额比例达到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。地方政府债为山东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。山东省工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山东省新旧动能转换的重要举措, 也是山东省工行重点推动的业务之一。山东省工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。

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, 这是山东省实施新旧动能转换工程以来引入资金最大的基金, 也是山东省目前推进速度最快的百亿级基金。

山东省工行不断加强产品创新力度, 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, 山东省工行立足全省实际, 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, 山东省工行不断健全“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, 占公司贷款累放额的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。

以服务乡村、精准扶贫为目标, 山东省工行聚焦农户、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。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, 山东省工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, 山东省工行制定了《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, 山东省工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降低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, 山东省工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。

## 金融科技赋能网络金融助推数字化转型

近年来, 山东省工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, 山东省工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, 山东省工行有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。山东省工行提供“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。

## 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。

山东省工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。截至2019年6月末, 山东省工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—单证中心业务处理的较简短证处理流程; 不断完善线上金融服务功能, 创新推出网银跨境汇款功能, 便利外贸企业及时收付货款; 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。山东省工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。