

# 善建者行 善为者赢

## ——建行菏泽分行倾力服务地方经济社会发展纪实

(上接第一版)建行菏泽分行认真贯彻落实市委、市政府招商引资工作部署,充分发挥银行金融服务功能。积极开展送法上门活动,对招商引资企业做到“四及时”,及时掌握情况、及时听取意见、及时宣传金融政策、及时帮助完善财务管理。先后多次举办金融政策、财务管理等专题培训,为企业提供最新的金融政策和相关的经济信息。不仅邀请了知名金融专家、中国社会科学院金融研究所研究员易宪容等来菏讲课,而且组织部分企业到清华大学、上海财经大学进行短期金融知识培训,收到良好效果。开辟业务绿色通道,完善金融服务联动机制,严格实行工作考核和责任追究制,对招商引资企业涉金融业务事宜做到特事特办,急事急办。在信贷政策从紧的形势下,分行行长白彤文曾几次深夜冒雪赶赴济南,积极向上级行汇报沟通,为玉皇化工等企业在客户准入、信贷审批、贷款规模等方面取得了上级行支持。

同时,创新金融产品,实施特色服务,对招商引资企业开展重点服务、对口服务、个性服务,开设绿色通道及时解决企业涉金融业务问题,给招商引资企业提供方便、快捷的一条龙服务。

### 加快业务创新 帮助中小企业融资

企业融资贷款难,难在信贷额度不足、难在信贷规模受限,小微企业面对金融机构提出的担保、抵押等申请材料更是难上加难。而在建行菏泽分行小企业经营中心,随着信用贷、助保贷、善融贷等产品的推出,深化,这些问题都迎刃而解。

2月13日上午,记者来到位于建行牡丹支行的小企业经营中心,正好遇到前来签约的绿森木业公司财务人员李胜。“从递交申请材料,到成功签约,只用了一周的时间,建行办事效率就是高。”绿森木业公司是建行AA级信用客户,每年可获得400万元的授信贷款。此次该公司申请了300万元信贷资金,用于收购原料,扩大生产。“400万元的贷款,就可以帮助我们企业实现近1000万元的收益。”李胜高兴地说。

和绿森木业一样,同批次申请下来贷款的还有17户企业。与普通商业贷款相比,助保贷只需要县区政府提供部分征信,再绑定一家信誉较高企业,不仅省去了担保费用,而且受理更快捷,办结更高效。

“小企业信贷优先支持。”小企业经营中心经理吴行存告诉记者,每天都会接到很多小微企业的咨询电话,前来办理贷款业务的更是络绎不绝。1月份是比较忙碌的月份,短短一个月时间内,就办理了155笔业务,累计发放贷款4.6亿元。

近年来,菏泽中小民营经济得到蓬勃发展。菏泽市依托丰富的农林牧产品资源,以农副产品加工为主的小企业得到快速成长,成为全省重要的纺织、杨木桐木加工、食品加工聚集地,小微企业客户数量众多,已成为拉动菏泽市经济发展、培植优质税源、扩大就业的中坚力量。由于受全球金融危机冲击和多种因素影响,全市中小企业发展面临诸多困难,融资缺少抵押资产,加之区域内没有符合准入条件的担保公司,融资难、担保难的问题尤其突出,成为严重制约当地小企业发展瓶颈,政府也迫切需要一种全新的融资模式及产品来破解融资瓶颈。

为此,建行菏泽分行在全市金融机构率先成立了小企业经营中心,将服务拓展到具有发展前景、经营效益良好、还款有保障的中小企业中去。采取“信贷工厂”运作模式,为中小企业提供优质、高效、优惠和个性化的服务,实现对中小企业金融服务的专业化、流程化、标准化。

建行抢抓先机,积极争取成为总行“中小企业助保金贷款”首家试点行,与菏泽市政府成功举办助保金贷款业务签约仪式,中小企业贷款业务得到快速发展,已与八县两区政府成功签约。截至2013年底,在全市下辖八县两区全面合作成功签约的基础上,小企业经营中心余额达到17.06亿元,信贷余额居全省系统第1位,目前“助保金”入池企业已达到483户,累计投放额度40.4亿元,有效缓解了小微企业融资难问题。

自2010年9月助保金贷款业务全面推进以来,建行菏泽分行助保金贷款业务得到了社会各界的广泛认可。大众日报、山东电视台、金融时报、新华社等媒体对该行助保金贷款业务给予了全面报道。

### 关注社会民生 服务民生需求

轻轻一刷卡,就免去了长时间排队挂号、缴费,建行菏泽分行支持菏泽市立医院开发的“银医一卡通”,不仅减少了排队现象,也方便了患者费用支付、医院资金结算,更加方便、快捷。建行菏泽分行机构业务部工作人员张志勇介绍说,今后还将结合实际运用居民健康卡实现与大型医疗机构的数字化合作,实现对医院对公对私综合金融服务,支持医院及其上下游客户共同发展。

随着国家加快推进医疗卫生信息化建设,中国建设银行已与上百家医院开展银医卡系统合作,且紧跟国家政策,取得了居民健康卡试点地区和大型医疗机构的合作突破,形成了相对统一的“数字医院”支付方式和模式。通过延伸扩展其资金链条和业务平台,辐射医药供应、社保、财政、公共服务等多个行业和领域。

民生领域涉及社会保障体系建设和人民生活改善,是市政府重点加强和改善的领域之一。做好民生领域的金融服务,不仅是商业银行对国家民生相关政策的支持和服务社会的责任,也是商业银行进行业务转型和战略转型的必然选择。

建行菏泽分行将金融产品和服务的创新与国计民生紧密相连,推出了“民生通达”民生领域系列综合化金融服务方案,把学校、医院、政府机构、交通、环保、水利、城建等单位作为主要服务对象,利用建设银行“民生通达”业务产品,从“教育惠民”、“社保惠民”、“医疗惠民”、“文化惠民”等五个方面不断创新延伸产品种类,服务民生需求。

“民生通达”是建设银行服务于民生领域的核心品牌,是针对民生领域推出的全流程综合化的金融服务方案。在“医疗惠民”上大力支持菏泽市立医院病房楼建设,为其投放1亿元信贷资金,帮助医院改善医疗条件,提高诊疗水平。从“教育惠民”入手,支持县区学校建设,提高办学水平。今后,还将结合菏泽实际与客户需求,量身定制一系列综合化金融服务方案,将社会责任与自身业务拓展有机结合起来,实现方便客户、赢得客户的双赢目标。

### 发展住房金融 助推城镇化建设

前不久竣工验收的菏泽经济适用房项目——康馨苑项目,是市委、市政府为解决低收入家庭住房困难的惠民工程。康馨苑项目的承建商是菏泽天华实业有限公司,该公司负责人王继红告诉记者,康馨苑项目建筑面积超过12万平方米,共有1522套住房,建设该项目约需要3亿元左右的资金,光靠企业自有资金肯定不行,在项目建设最需要资金的时候,建行菏泽分行提供了1.4亿元的信贷支持。

康馨苑的1.4亿元项目贷款并不是天华实业从菏泽建行贷到的第一笔资金,早在该公司承建另一个经济适用房项目——亨达小区时,建行就提供4000万的信贷支持。这两个经济适用房项目,是建行菏泽分行支持当地众多保障房项目建设的一小部分。

建行菏泽分行是菏泽市最早开展住房金融业务的银行,在支持保障房项目建设上,也是起步最早的银行。主动与政府沟通交流,不断加大保障房项目建设的资金支持力度,先后支持了亨达小区、康馨苑经济适用房项目以及国贸中心、天泽园等棚户区改造项目,累计投放信贷资金达4.4亿元。截至2013年12月底,保障性住房贷款余额为4.1亿元,居同业首位,有力支持了菏泽市保障性住房建设,极大推动了菏泽市城市建设的快速发展,为改善居民居住条件提供了强有力的资金支持。

现代化的生活离不开住房的改善。“要住房,到建行”,已成为广大居民购房办理贷款的首选名片。建行菏泽分行坚持“惠民安居,服务大众”的经营理念,在支持房地产开发项目的同时加大个人住房贷款投放力度,支持居民住房消费,2013年累计发放个人住房贷款19.4亿元,余额达到58.9亿元。



办公楼照片

### 强化服务管理 提升服务能力

2013年年底,牡丹区建筑工人王先生因在施工过程中从11楼摔下,导致高位截瘫,一直在市立医院外科住院部治疗。保险公司赔付的资金需要其本人开卡领取,无法行走的王先生让家人跑了好几家银行,均被告知不见本人无法受理,最后其家人来到建设银行菏泽分行营业部,银行柜台工作人员李凤英、郝凤丽热情接待,帮助办卡、改密,然后报给保险公司,用了近3个小时,终于让王先生的家人顺利拿到了赔偿金。

仓房社区孟老先生年过八旬且长期卧病在床,托儿子来取社保金,但是由于老人忘记了密码,银行柜台工作人员李娟、郝凤丽上门服务,做到亲见本人、亲见证件、亲见签字,让老人顺利地拿到了65元社保金。针对聋哑客户,建设银行几家星级服务网点工作人员专门学习手语,进行简单交流,帮助办理存取款业务。

“像这样的事情我们遇到的真是太多了。”五星级大堂经理李娟告诉记者。客户服务能力是现代商业银行的核心竞争力,是判断一家银行是否先进,是否是好银行的重要标准。建行菏泽分行一直秉承“以客户为中心”的经营理念,全行营业机构的服务质量持续提升,客户投诉持续降低,有6个网点被银监局授予“良好网点”,12个网点被省行评定为“星级网点”,被山东省名牌战略推进委员会授予“山东省服务名牌”荣誉称号,是菏泽金融同业中唯一获此殊荣的金融机构,树立了建设银行良好的品牌形象。

走进建行菏泽分行辖属的任何一个网点,客户都会有眼前一亮的感觉:统一的蓝色基调,统一的服务标识,统一的服务标准,统一的服务礼仪。建行菏泽分行从硬件入手,统一网点环境视觉形象设计和建设标准,全面体现建设银行的品牌特性,坚持以客户为中心,科学划分功能区域,合理规划业务流程,最大限度地方便客户,提高网点服务效率和质量。

按照总行统一标准,菏泽近几年投资2000多万元对全部网点进行装修改造,完善功能分区,采用模块化设计,将网点区域划分为引导区、等候区、封闭式柜台区、开放式柜台区、个人理财中心、自助银行区等几个分区,分别为不同需求的客户办理业务,提高了客户服务能力和效率。

建行菏泽分行成立了菏泽市首家私人银行,组建了专业的金融理财队伍,目前全行共有70多位金融理财师,为客户提供专业化理财和增值金融服务,提高了服务客户的能力,提高了客户的满意度。

在提供优质柜面服务的同时,建行菏泽分行加大科技投入,目前已拥有自助终端、自动取款机、自动存取款一体机等210多台。利用网上银行、电话银行、手机银行、自助设备等电子渠道为客户提供24小时不间断服务,让广大客户感受建行电子银行服务带来的快捷和方便。

### 支持公益事业 积极履行社会责任

2012年3月15日,建行菏泽分行双河分理处主任宋建华驾车经过定陶县冉堌镇时,路遇遭受车祸的济南客商郭维东,在多次打车未果和急救车迟迟未到的情况下,宋建华没有过多的犹豫,她毅然打开车门,帮助将伤员抬上车,冒雨朝定陶方向驶去。在黑暗和风雨中疾驶的车子顺利到达了定陶县人民医院,因为送达医院较为及时,经过医生的全力抢救,伤员安全脱离了生命危险。时间已是晚上七点多,雨还在下着。看到郭先生得到了及时抢救,宋建华悄悄离开了医院。第二天,参加完弟弟的婚礼后,她就返回工作岗位,立即投入到旺季营销的繁忙工作中,没有向任何人说起过这件事。

直到一个月后,郭维东夫妇拿着一面写有“救命之恩,给力相助”的锦旗,走进了建行菏泽分行工会主席刘明振的办公室,这件事情才传将开来。宋建华被评为“山东好人”,用实际行动诠释了一名普通人的大爱与一名建行员工的社会责任。

善建者行,成其久远。建行菏泽分行在自身业务快速发展的同时,主动履行企业公民责任,积极参与支持社会公益事业。做好“中国建设银行资助贫困高中生成长计划”活动,连续六年资助贫困菏泽一中高中生420人,目前已有350名高中生收到了每年1500元的资助。资助款有效缓解了贫困高中生的压力,帮助他们走出经济困境和心理困惑,顺利完成学业。出资30万元在成武县设立一所希望小学。对菏泽籍英雄母亲每年资助其2500元,帮助她们解决生活困难。2009年至2013年,积极参加市委宣传部的“城乡文明共建”活动,先后资助近15万元帮助牡丹区沙土镇刘庄村、东明县陆圈镇姚寨村、定陶县陈集镇八一村、张庄村购买计算机、电视、科技书籍、文体器材等设施,为其建设高标准“农村书屋”和文体设施。

弘扬雷锋精神,成立“学雷锋志愿服务队”,开展志愿服务活动,2012年、2013年连续两年在3月5日“雷锋日”组织员工开展“学雷锋,树新风”志愿献血活动,近期又出资10000多元为定陶县陈集镇八一村、张庄村20名贫困学生每人捐助500元助学金和学习用品。

同时,好人好事层出不穷,先后涌现出了见义勇为的“山东好人”宋建华、勇救落水女子的巨野支行员工侯恩欣、抢救急病客户的市中支行员工葛素华等许多感人事迹。

建行菏泽分行以实际行动履行了一个现代化国有大型商业银行的企业公民责任,赢得了地方政府和社会大众的认可肯定,先后被省文明委授予“省级文明单位”,被建设银行总行授予“总行级文明单位”,被中国企业文化研究会授予“全国企业文化优秀单位”。

近年来,市场变化和经营形势复杂,给金融企业带来新的挑战。建行菏泽分行行长白彤文表示,面对外部形势和客户需求的变化,必须跳出原有的思维模式看问题,转变过度依赖资源投入拉动业务增长的传统作法,以价值最大化为目标,坚持有所取舍。

新的一年,菏泽以实现“凤凰涅槃、腾龙换鸟、浴火重生”为目标,重点在发展理念、发展定位、发展动力、发展途径、考核导向上实现转变,由此带来的传统产业转型升级、新型城镇化融资机制和金融需求以及加大对民生事业投入等,也给金融机构提供了难得的发展机遇,建设银行菏泽分行将加快转变经营理念和方式,提高综合化服务能力,在服务地方经济社会发展的阳光大道上锐意进取、阔步前进、再创佳绩。

记者 常慕城 李红艳 通讯员 贾锋 张庆颖



市政府与省建行签约战略合作协议



成立菏泽市首家私人银行



大堂经理为客户热情服务



捐助留守儿童