

# 创新激发活力 责任铸就品牌

## ——交通银行扬州分行创新发展纪实

面对复杂多变的国内外经济和金融形势,交通银行扬州分行积极贯彻“稳增长、调结构、促改革”方针,通过一系列深化改革的创新发展措施,提升了整体经营能力;主动服从宏观调控要求,坚持“合规优先、主动合规、全员合规”的原则,推进全面风险管理,实现了安全稳健运营;致力打造幸福交行品牌,坚持以人为本,潜心构建企业文化,完善“尊重、关爱、分享”的人本环境,幸福交行建设深入人心,团队战斗力持续提升。

### 顺利跨入一类省辖行 荣誉一个接一个

自2011年以来,扬州交行人始终充满激情,不辞劳苦、不畏艰难、顽强拼搏、甘于奉献,实现了发展效率和管理效能跃上了新的平台,顺利跨入系统内一类省辖行序列,成就了“大行梦”。

据了解,该行连续五年被人民银行和国家外管局评定为执行人民银行政策A类行和执行国家外管政策A级行,获得银监A类最高监管评级,支付结算管理获扬州人民银行支付结算一等奖;先后被授予“全国金融系统模范职工之家”、中国银行业文明规范服务“十佳”示范单位、“江苏省五一劳动奖状”单位和交通银行总行创新示范基地先进集体;“被征地农民社保项目”获江苏省银行业“惠民服务十件好事”;首推的24小时自助银行应急服务获“扬州市2013年度优质服务品牌”,这是迄今为止扬州市唯一获奖的金融服务品牌。

该行吴好行行长介绍,回顾这几年来来的发展历程,分行着重开展了多个方面的工作:

### 责任立业明举措,迸发激情勇担当

受多个因素的影响,分行组织开展了以找差距、排问题、查不足、定举措为主要内容的经营管理调研活动,明确发展目标,落实发展举措,始终坚持“发展是第一要务、创新是第一驱动、求是第一准则、团结是第一力量”,以经得起历史拷问、经得起员工拷问、经得起组织的拷问、经得起责任拷问、经得起良心的拷问、经得起口碑的拷问为责任准绳,激发全员加快发展的责任感和紧迫感,坚定不移地服务实体经济发展,坚定不移地扎实推进业务转型,坚定不移地保持资产质量真实稳定,坚定不移地充分发挥干部职工的集体智慧,形成加快发展、不进则退的共识,为实现信心倍增、客户倍增、规模倍增、效益倍增不遗余力。

### 服务经济见成效,发展基础更扎实

2011年以来,该行始终坚持把

服务实体经济发展作为检验自身经营能力度量,作为服务扬州社会经济的第一工程,一把手抓发展、全行抓发展、全方位抓发展,发展基础得到有效夯实,被扬州市政府授予信贷投放先进单位。

加大信贷投放,积极服务实体经济。鼓励和动员全行关注客户信息、搜集项目信息、拓宽信息渠道、提升信息利用效率,寻找新的优质投放载体,加强信贷资源储备,营造良好的发展环境。积极向上级行争取,大力支持实体经济合理信贷需求,实现了授信客户数、授信总余额和实质性贷款总余额三个维度的全面提升。坚持区别对待,加大对重点企业和重大项目的信贷投放力度,明确专人紧盯业务流程,缩短业务处理时间,提升信贷服务效能,减轻企业负担,确保贷款早日发放;以“贴紧企业、贴实支持、贴心服务”为宗旨,积极支持小微企业发展和贸易融资需求,专门设立小微企业服务团队,扶持地方小微企业加快发展,今年一季度,该行新增小微企业贷款2.7亿元,增幅25.24%,实现了银监会“三个不低于”的要求。

搭建平台系统,服务政府民生工程。2012年初,率先在扬州金融同业中独家开发上线了扬州市失地农民社保资金专项金融服务系统,积极为被征地农民提供社保金融服务,目前参保失地农民已达8万人;2012年12月18日,作为江苏省国家标准社保卡金融IC卡试点工程的扬州市“社保卡一卡通”成功发卡,作为首批唯一合作银行,目前已发卡12万张;并先后上线了财政国库集中支付系统、非税代收缴系统、物业维修基金系统、社保基金归集系统、住房公积金系统、缴税通系统、存量房交易系统、公务卡系统、公共事业代扣费系统等系统,政府金融及民生金融的服务能力进一步增强。



完善绩效激励机制,经营机构的活力得到有效激发。积极推进中心支行FTP利润系统化考核和二级支行利润模拟化考核,构建多维度的绩效评价体系,实现费用与绩效紧密挂钩;创新营销机制,变一对一的钓鱼式营销为公司、个人、国际“三位一体”的网鱼式营销,推进实质意义上的全方位业务联动;按照“做大做规模、做精做特色”的思路,积极推进网点整合,实施分类指导,

通过驻点帮扶、竞聘上岗、干部约谈、员工轮训、双向选择、业绩比拼等措施,探索做大、做强、做精各项业务的体制、机制;优化分配机制,加大收入分配向一线部门和一线员工的倾斜力度,全行的经营活力得到有效激发。

### 创新驱动显活力,转型发展增效益

始终坚持创新驱动发展理念,设立创新基金,以客户为中心,挖掘潜在创新机会,不断提升创新挖掘能力、创新整合能力、创新投放能力和创新服务能力,实现经营转型。

紧扣特色产业,创新“玉金融”自主品牌。通过走市场、捕信息,2012年初,成功与扬州工艺美术集团达成“玉金融”合作协议,摸索进行了现代银行服务与地方传统特色产业无缝对接的金融创新实践,通过向从事玉器产业经营活动的中小企业以及个人业主提供包括结算、融资、理财、网上商城、增值互动、学术交流等项目在内的综合性金融服务。

致力创新产品,打造“全牌照”品牌影响。始终坚持加大传统信贷投放与拓宽新型融资渠道相结合,在深入推进绿色信贷工程建设,积极加大地方重点项目、实体经济信贷支持的同时,不断创新思维,致力营销创新投行业务,抢占市场先机,在输血地方经济的同时,持续打造交通银行“全牌照”的品牌影响力。



4年多来,该行先后创新投行信贷业务项目27单,业务总规模102.4亿元,其中,银行间市场直接债务融资主承销完成发行33.9亿元,市场占比26.30%,列扬州市第一。多个投行项目捧回了系统和同业的首桶金,其中:主承销的扬州市城建控股(集团)有限责任公司15亿元的资产支持票据项目;主承销扬州汇银家电企业3.9亿元中期票据,是扬州市成功发行的首支中期票据,也是全国家电连锁行业成功发行的第一支中期票据。

有效整合产品,助推一体化业务联动。坚持面向客户需求,积极发挥交通银行“两化一行”的优势,有效利用集团境内外机构网络、客户、渠道和品牌资源的协同效应,先后为多家品牌企业累计融资外汇7.69

亿美元、人民币38亿元,为企业提供了及时有效的金融血液支持,实现了银企共赢的良好局面。

此外,在总行的关心支持下,总投资25亿元的交通银行金融服务中心(扬州)项目正式落户扬州,即将对外运营,对助推扬州区域金融服务中心的建立起到了较好的示范和积聚效应,也进一步提升了交通银行在扬州的品牌形象。

### 渠道建设多层次,品牌形象大提升

坚持从基础抓起,突出“大服务”理念,标本兼治,服务提升取得显著成效,分行营业部、邗江支行、广陵支行被命名为扬州市银行业2011-2012年度文明规范服务示范单位,分行营业部获全国银行业文明规范服务“十佳”示范单位称号。



2011年以来,分行在完成新营业办公大楼搬迁,有效提升交通银行品牌形象的同时,先后进行了11家人工网点的环境改造和5家经营机构的搬迁、更名,成功实现了月亮园支行普惠型银行的转换改革;新建离行自助服务网点31家,调整3家,新设“助农通”便民服务点5个,顺达路、安康路两家普惠型银行网点顺利开业,民生金融服务举措进一步落地。创新建立了全天候24小时自助银行应急服务机制。

加强素质建设,员工服务效能实现新提升。坚持以强化意识、优化技能、提高处理复杂业务能力为突破口,积极推进全员素质提升工程,定期开展业务技能比赛;强化员工规范服务的习惯养成,要求员工始终做到使微笑待客作为日常服务的准则,让客户感受到交行人发自内心的真诚关怀;针对营销团队建设的需要,在合理充实营销人员的同时,组织开展团队业务分析交流、陌生客户拜访、金融服务方案竞赛和客户经理核心能力提升等活动,有效提升了营销团队的整体服务素质。

### 合规经营统全局,内控管理精细化

坚持按照监管部门的监管要求和总行风险管理规定,进一步健全风险管理体系,完善内部管理机制,

提升精细化管理水平,监管评级逐年提升。

坚持依法合规经营,切实维护消费者权益。组织开展以支行行长、大堂经理、客户经理和营运主管为重点对象的专题培训和话术训练,详细讲解外部检查单位的关注点和可能遇到的问题,明确大堂经理为服务收费客户解释责任人,营运主管为接受客户投诉责任人。切实规范服务收费标准和收费流程,确保整治不规范经营专项工作执行不走样。

持续做好全流程风险管控,资产质量保持稳定的同时,还注重强化操作风险管理,内控机制更加完善。坚持以案释法,细化问责,强化员工失范行为管理,实现了安全无事故,被授予江苏省“平安金融”创建先进单位。

### 文化建设增信心,幸福交行树口碑

坚持以人为本,积极探索扬州传统文化与交行企业文化的有机结合,推进责任文化、服务文化、人文文化、信任文化和廉洁文化建设,完善“尊重、关爱、分享”的人本环境,最大限度地提升企业文化建设的效果。

积极锻造能打硬仗的团队,让“想干事、能干事、干成事”的人才有为有位。坚持善待员工,不断提升认同感、归属感、忠诚度,升华幸福品牌。

坚持快乐工作理念,充分发挥企业文化的导向、凝聚、激励和软约束作用。通过组织先进集体、先进个人评选活动,渲染正能量的力量,营造全行比、学、赶、帮、超氛围;率先在全辖建立“交融驿站”,建立员工健身中心,加大活动频率,舒缓工作压力,并通过活动这一纽带,加强与客户沟通和联系,增进与客户感情和合作。

坚持勤政廉政,正确行使权力,自觉接受监督,不断加强党风廉政建设。积极推进节约型交行建设,精打细算、增收节支,节约每一颗粮、每一滴水、每一张纸、每一度电,最大限度地减少日常工作中的浪费现象;认真组织警示教育,组织全体中层以上干部和客户经理参观警示教育基地,深化推进廉洁文化建设,全行未发生重大违规违纪事件和案件事故。

面对当前经济增速换挡期、结构调整阵痛期、前期刺激政策消化期的叠加效应,金融风险加大、利率市场化加快、资本约束增强的三重压力以及信用风险、操作风险、道德风险交叉感染的经营管理新常态,全体员工正继续奋发拼搏,不断升华扬州城最幸福银行的品牌形象。

孟成珍/文

