

工于至诚 行以致远

——中国工商银行宁波市分行履行社会责任纪实

“工于至诚，行以致远”。

近年来，中国工商银行宁波市分行紧紧围绕这一核心价值观，坚持商业银行经营原则与履行企业社会责任相统一，以企业公民的行为模式为基础，从经济、环境、社会三个层面，不断完善价值银行、绿色银行、爱心银行、和谐银行、诚信银行、品牌银行六维度立体式社会责任体系：

2011年，工行宁波市分行作为宁波市唯一获奖单位荣获“全国五一劳动奖状”称号；

2012年，分行下辖慈溪支行荣获“全国五一劳动奖状”荣誉称号，成为本届评选中全国工行系统唯一获此表彰的单位；东门支行获“全国文明单位”荣誉称号，是本次评选中宁波全市三家获此表彰的金融机构之一；

2013年，分行营业部在全国20多万家银行机构中脱颖而出，荣获“2013年度中国银行业文明规范服务百佳示范单位”称号，跻身全国工行系统17家获评网点之一，辖属东门支行荣获全国金融系统学习型组织先进单位等荣誉称号。同时，工行宁波市分行在宁波市委市政府对金融机构考评中蝉联“金融服务综合考评一等奖”，获宁波市金融机构小微企业贷款考评一等奖、金融支持实体经济服务年活动优胜单位、发展杰出贡献金融企业、信贷政策导向效果综合评估优胜单位、宁波市银行业小微企业金融服务宣传月活动宣传优胜奖，以及“金融支持创新驱动、加快经济转型发展”三年行动计划组织奖、“创三优一满意”活动优秀组织奖，“播撒爱心、情暖职工”先进集体等荣誉。



2014年1月24日，工行宁波市分行协助2000名外来务工人员返乡。

勇于担当，鼎力支持经济社会发展

工行宁波市分行紧紧围绕“稳中求进、进中求好”总基调，努力发挥大行金融服务和信贷保障的主渠道作用，重点支持了宁波先进制造业、现代服务业、海洋经济、优质工业技改项目、县域和经济强镇经济发展的需求和小型微型企业等，为宁波市加快打造国际强港、加快构筑现代都市、加快推进产业升级、加快创建文明城市、加快建设生态文明、加快提升生活品质，以及海洋经济发展提供了强有力的金融支持。

积极争取规模做好资金保障。2011年，工行宁波市分行从优化结构和支撑经济的高度出发，“六个优先”支持宁波“十二五”期间重点发展的先进制造业、现代服务业、海洋经济、优质工业技改项目、县域和经济强镇经济发展需求、单户授信500万元以下的小型微型企业等，为宁波市“六个加快”战略和海洋经济发展提供了强有力的金融支持；2012年，工行宁波市分行按照市政府“金融服务实体经济”的要求，坚持信贷市场拓展与服务实体经济相统一，更加重视信贷资金服务实体经济的支撑作用，通过牵头银团贷款、利用理财资金、发展租赁业务、尝试信托业务，拓宽渠道、创新引入外部资金175.11亿元，为支持宁波经济发展提供了强有力的资金支持；2013年，工行宁波市分行在全市信贷增速放缓的情况下，支持宁波地方经济发展的资金新增136.65亿元，占工、农、中、建四行增量的29%，同

比多增39.02亿元，贷款余额达1746.32亿元，贷款总量、增量均居区域同业首位；今年，工行宁波市分行支持宁波地方经济发展的力度进一步加大，贷款余额已超1900亿元。

优化结构加大重点领域信贷投放。2011年3月，工行宁波市分行在宁波市投融资项目对接会上，与宁波国际金融中心、杭州湾新区、宁波环球城等10个大项目签约，意向融资达到218亿元；2012年，全面支持新兴产业，向宁波先进制造业、战略性新兴产业、现代服务业、文化产业新增贷款74.54亿元，贷款余额达694.64亿元，超过全部公司贷款余额的一半以上；2013年，重点支持宁波市政府“十二五”规划以及在建、续建的重大基础设施、重大城镇建设、重大环境提升、重大民生保障项目，全年集中向96个项目累计发放159.6亿元，同比多放30.04亿元。按加快发展现代农业和“四化同步”战略部署，以支持城镇化、县域新型工业化、农业产业化建设为重点加大“三农”信贷支持力度，涉农贷款余额达549.59亿元，较年初增加106.2亿元，增速23.9%，高于全部贷款增速15.4个百分点。

坚定不移帮扶小微企业发展。2011年，该行规范中小企业收费。严格执行人民银行利率政策规定，坚决杜绝不合理收费。特别在全社会普遍反映小微企业融资难的情况下，该行小微企业贷款增量逐月上升，增量位居全市金融机构首位；2012年，工行宁

波市分行开展为实体经济排忧解难的活动超过百次，其中组织银企座谈会、对接洽谈会近40次，对接企业近800家，帮助解决难题近500个；2013年，对小微企业贷款实施专项规模配置，加快担保方式创新，创新推出供应链融资、网贷通、小微企业信用贷款等业务，全年累计发放小微企业贷款407.2亿元，贷款余额374.57亿元。进一步做强金贝壳小额保证保险贷款业务，金贝壳业务余额、贷款余额等指标均保持了同业第一。同时，降低小微企业贷款利率0.51个百分点，切实减轻小微企业融资成本压力。

多措并举助力开放型经济增长。以2013年为例，该行积极贯彻落实“稳定出口增长，扩大进口规模”的要求，加强开放型经济融资支持，累计发放国际贸易融资72.39亿美元，同比增长27.83%；余额22.54亿美元，较上年增加8.39亿美元。大力发展国际结算及汇率避险业务，满足实体经济跨境结算及避险需求，帮助企业实现资产最优配置，累计办理国际结算358.84亿美元，同比增长59.56%；结售汇111.04亿美元，同比增长10.92%。

同舟共济支持“菲特”台风灾后重建。台风“菲特”对宁波造成重大经济损失后，工行宁波市分行努力落实专项资金，通过开辟“特事特办、特事特批”绿色通道，优先受理、优先审批受灾地区信贷业务，并实施优惠让利，优先、全额安排受灾企业贷款规模，发放了救灾复产贷款39亿元。

发展绿色金融，建设环境友好型社会

为积极响应国家节能减排和建设环境友好型社会号召，工行宁波市分行突出了绿色信贷建设，运用金融杠杆支持环境友好型企业，大力推动“自助业务、电子产品、网络金融”等既能方便客户和银行，又能减少排放的现代环保型金融业务发展，仅2013年，电子银行交易额3.24万亿元，业务笔数达3.99亿笔，同比增长25.4%。

致力打造“绿色信贷”银行，通过信贷手段促进企业节能减排，使环境友好及环保合格客户数量及贷款余额占全部公司客户数量及贷款余额的比例均达100%。在实施“绿色信贷”中，工行宁波市分行严把信贷投放的环保关，在具体的信贷审查、审批环节中严格执行“环保一票否决制”。对于环保不达标企业，无论其财务指标有多好，坚决实行“一票否决”。同时，加强贷后管理工作，与地方环保部门建立信息沟通机制，加强贷后环保

监测，及时掌握企业的环保动态，对环保不达标企业和项目及时采取相应信贷策略，建立起信贷支持环保的长效机制，进一步加大对绿色经济、节能减排领域的信贷投放，积极支持国家节能重点工程、环境保护重点工程以及采用先进节能环保技术的技术升级改造项目，优先支持客户在新能源、节能环保和资源综合利用等领域的绿色信贷项目，加大对碳排放、节能等领域的绿色信贷支持力度，推出排污权抵押贷款，为宁波北仑岩东排水有限公司“城区污水管网配套改造一期工程”发放项目贷款2亿元，用于北仑区域污水管网配套改造建设。2013年，工行宁波市分行仅向节能环保领域投放信贷资金26亿元，贷款余额达74亿元，对改善宁波生态环境和投资环境，加强经济发展、城市建设、环境建设发挥了积极的作用，为绿色经济发展注入了强劲的资金动力。

发展电子银行，着力低碳服务。工行宁波市分行积极运用信息技术和电子化手段为广大客户提供无纸化、低成本、高效率的金融服务。一是加快自助银行建设步伐，2013年宁波分行仅自动柜员机就新投入73台，总数达到788台。二是加大“网贷通”、“卡贷通”、电子通知存款、公用事业费缴纳和交通罚没款缴纳、自助终端公用事业费缴纳和手机银行手机费缴纳业务等电子方式的推广力度，实现了部分贷款业务、水、电、煤气和话费在网上、自助设备的自助缴纳。三是加强对客户金融消费习惯引导，指导客户通过网站的自助设备、电子银行办理业务，同时通过多种渠道，引导客户体验电子银行业务，将离柜操作、离行操作等自助服务作为首选模式，节省客户往返交通费用和时间，减少碳排放，打造环境友好型的“绿色银行”。

优化服务，提升服务客户能力

积极适应日益多元的金融需求，工行宁波市分行以客户服务热线建设为引领，加大现代金融服务体系建设步伐，着力提升全面金融服务能力。

构建全天候不间断金融服务渠道体系。2011年，全年新建网点17家，新建网点60%以上投向县域及下辖经济强镇，其中有7家建在空白乡镇，填补了金融资源比较丰富的空白区域，扩大了网点的辐射能力；全年完成优化网点9家，迁建网点12家，升级网点1家，营业网点综合化率达96.95%，营业网点功能分区率达83.5%；2012年，在电子渠道建设方面，坚持将自助设备配备与营业网点升级、客户资源发展相结合，持续不断地加大自助设备投入。一年来，新增11家离行式自助银行，总数达52家，新投入101台自动柜员机，总数达715台；2013年，进一步加快客户经理、大堂经理队伍建设，工行宁波市

分行客户经理总人数达765人，占比18.11%。

积极构建客户满意度高的现代化金融服务机制。工行宁波市分行按照总行的整体部署，结合自身经营实际，扎实开展“改进服务年”活动，对内开展样板网点、标杆网点创建培育工作，实施营业网点服务达标管理和星级网点、星级柜员评比。同时，进一步构建优质服务长效机制，多措并举全面提升服务品质。并通过完善服务管理机制，优化服务环境，加强服务改进，在日常服务管理上，继续引入第三方测评，开展神秘客户暗访、服务现场检查，开展服务环境细节专项整治，加强对服务重点问题的整改，不断推动服务质量提升。近日，象山文昌社区的孤寡老人朱金土，卧病在床，不能行走。老人终身未娶，无儿无女，住院期间，他一直牵挂着走失的存折。工行象山支行员工得知情况后，特事特

办，在文昌社区工作人员的陪同下，到象山三院为病重的朱金土老人现场办理了存折卡挂失手续。同时，工行宁波市分行对外与多家宁波主流媒体合作，开展“满意在工行”服务宣传活动。通过全行上下重视服务、改进服务、创新服务，全行整体服务水平得到明显提升，一些机构和人士也在服务创先争优活动中脱颖而出；分行营业部被评为全国银行业文明规范服务“百佳示范单位”，6家网点荣获宁波市市民最满意银行网点称号，5家网点荣获综合服务最佳银行网点称号，15名员工获颁总行级服务标兵，7名员工获颁宁波市银行业“百佳服务明星”。2013年，全辖180个网点的客户平均满意度达到98.53%，客户评价率99.51%，分别比去年提升1.48和1.30个百分点。其中四星及以上中高端客户平均满意度达到99.01%。

热心公益事业，倾力回报社会

工行宁波市分行一直坚持国有金融企业奉献社会、服务企业、回报民众的宗旨，在抗灾救灾时出手，在扶贫解困中解囊，在公益事业中当先，在慈善事业、无偿献血中奉献，进一步发挥金融企业的骨干作用。

持续开展优秀外来工平安返乡大型关爱活动。继2011年农历春节前夕，与宁波市总工会等联合推出“幸福宁波，乘机返乡”优秀外来工平安返乡大型关爱活动后，近四年来，该行先后出资帮助4720名优秀和生活困难的“新宁波人”，在春节前免费乘飞机、乘火车踏上幸福返乡之旅。

持之以恒开展“慈善一日捐”活动。扶贫济困、乐善好施，“慈善一日捐”在全行产生了强大的感召

力，成为广大员工奉献爱心的一个很好平台，仅2013年该行员工捐款29.63万余元。

满腔热血诠释社会责任。长期以来，工行宁波市分行积极响应宁波市献血办的号召，干部职工踊跃参加无偿献血活动。近年来，该行每年组织员工参加无偿献血活动，仅分行和市区支行就有500多名员工无偿献血186420毫升，为缓解宁波市血库临床供血压力作出了贡献，充分展示了工行员工真情回报社会的拳拳之心。

近年来，工行宁波市分行大力开展公益性的金融知识进企业、进社区、进部队、进市场和学校活动。支行以部门、网点为单位，组织客户经理通过设

立宣传台，摆放宣传资料，主动为金融消费者上门提供金融知识普及及服务，向社会公众开展金融消费者权益保护宣传。

针对市民对于理财的需求日益旺盛，对投资理财知识的需求也更加强烈。工行宁波市分行发挥网点多、人才多的优势，在不断加强的自身业务发展的同时，积极拓展与市民的沟通渠道，传递科学的投资理财知识。每月18日，在全辖网点同时举办“工行理财日”大型理财咨询活动，以统一形象、统一标识迎接每一位前来咨询的市民，并将丰富的理财观念带给客户，获得了市民的好评和欢迎。

(杨绪忠 沈颖俊)



2012年12月28日，工行宁波市分行行长俞龙与市总工会及相关爱心单位领导，先后向建档困难职工代表赠送一份医疗互助保障卡，并发放临时生活救助金，向送报、送切职工代表赠送了慰问品。



2013年5月11日，工行宁波市分行承办反假货币知识现场宣传活动。



工行宁波市分行走进聋哑学校宣讲金融知识。