# 济宁银行荣获中国银监会 信息科技风险管理课题研究成果奖

风险管理课题评选中,济宁银行"智能化运维 管理体系研究"课题荣获三类成果奖。该奖项 是山东省银行业金融机构所获最高成果奖,也 是山东省城商行中唯一获此奖项单位。

据了解,该课题是济宁银行IT运维系统 建设实践的理论精华,IT 运维管理系统以运 维服务管理理论及实践(ITIL)为指导,借助 先进的技术手段,持续提升应急能力和预警 能力,完善衡量指标,打造协同有序的运维方 式和一致的运维文化, 实现运维任务的统一 调度,构建"高品质、低成本、易扩展"的新一 代数据中心运维管理体系,包括性能监视系 统、应用业务性能分析系统、日志管理系统及

"三位一体"促发展

农行曲阜市支行围绕优势业务做文章,构建打

造县域领军银行的重要战略支点,实施城乡网点

"三位一体"区域发展战略,助推业务高标准、高速

度、高份额发展,各项业务工作实现进位提升。截至

11 月末,该行各项存款余额达53.32 亿元,较年初

增加 2.92 亿元;个人贷款较年初增加 2.97 亿元,余

额达 11.22 亿元; e 管家加权商户、农民安家贷、惠

能,实施城乡网点"三位一体"区域发展战略,整

体推进网点发展。在网点建设上,打造网点业务发

展的龙头和内部管理的标杆。在网点装修、人员调

配、费用配置和业务拓展上实施重点倾斜,助力骨

干网点进一步增强优势。同时,强化基础业务优

势,以网点为单位组织营销宣传小分队,走出柜

台,走街串巷,走村入户,营销宣传信用卡、代销基 金保险及个贷等产品,吸引更多务工经商人员走

进农行。加强同政府财政部门联系,加大财政性存

款公关力度,将乡镇财政性基本账户开设农行。以

代发工资为切入点,公私联动,逐步网络公务员、

教师、医生等收入稳定的高端行政事业单位客户 群体,加强与新农合、财政补贴等代理项目的对

为锁定优势。通过打造品牌、提升品质、批发营销等 多种方式,推动优势产品广覆盖、见实效。优化寿险 业务产品结构,着力提升期缴业务占比。通过在网点

大厅内挂海报、电子屏幕滚动播放等形式向客户宣

传农行电子产品。把握客户对理财产品的旺盛需求,

组织理财产品培训和推介会,常态发布产品信息,批

量营销安心快线、黄金、私人银行等个人重点产品,

主动上门服务客户

严寒冬日温暖人心

人上门办埋密码挂矢业务,帮助各尸解决困扰。 一天上午,客户王女士手持两张身份证,要求为 其父亲办理密码挂失业务。按照制度规定,该业务要

由其父亲本人前来办理。据王女士陈述,其父亲卧床 多年无法前来。得知此事后,该支行营业室满主任和

李主管立即表示,为保证存款人的财产安全,挂失业 务一般是不允许代办的, 如确实是重病类的特殊情 况,可安排专人上门进行见证核实,并进行有效授 权,方能按照流程代办。于是留下客户联系方式,表 示将尽快协调处理。当日下午,李主管和一名柜员带

着所需凭证前往王女士家中, 核实证明文件和老人

意愿后,指导老人在所需处签字。随后,员工返回网

点为王女士办理代理挂失业务,并在临走时衷心祝

愿老人早日康复, 在严寒的冬日里为客户送去了暖

近日,建行微山支行营业室员工主动为重病老

与此同时,该行强化产品覆盖优势,变覆盖优势

接,放大代理效应。

做大个人理财业务。

建行微山支行

心的服务。

曲阜支行根据区域环境、产业优势和网点效

农卡有效客户等指标均居同业和系统前列。

农行曲阜市支行

2017年,在中国银监会银行业信息科技 服务(事件)管理系统及相关集成开发。新一 代基础监控系统具有监控范围广、监控指标 多、监控时效强、监控定制化等优点,将数据 中心和灾备中心的硬件、系统、软件和数据库 全部纳入监控范围,对各种监控对象均采用 多指标监控,监控报警时间可控制在一分钟 之内,能够做到未出故障随时预警,出现故障

> 据介绍,该课题是济宁银行按照银行业信 息科技风险管理课题研究工作通知要求,结合 该行实际情况, 自主选定的课题研究方向,课 题从立项初始就得到了行内领导高度重视,经 过课题小组密切配合,不断攻坚克难,反复讨 论修改,形成了济宁银行 IT 运维系统建设实

最佳实践与济宁银行的具体实践相结合的研 究思路,采取结合济宁银行IT建设与数据管 理实际需求的研究方法,从长远价值出发进行 实用研究,不仅对济宁银行具有积极的深远影 响,同时,也为城市商业银行开展有效运维管 理建设提供了理论参考和实践指导。

据悉,本次全国银行业总计报审课题 347 项,审批通过325项,其中一类奖18项,二类 奖28项,三类奖49项,四类奖63项。三类奖 的 49 个课题中,济宁银行是山东省城商行中 一获此奖项单位。

近年来,随着济宁银行业务的迅猛发展, 信息科技已成为打造核心竞争力的关键因素 重视下,济宁银行的信息化建设取得了长足的 进步。原本相对薄弱的 IT 硬件基础逐步发展 成较为完整的信息科技支撑体系。多套应用系 统、良好的风险控制和流程管理,对济宁银行 各项业务的开展及技术服务的提升起到了很 好的支持作用。

济宁银行主要负责人表示,此次获奖是对 本行 IT 运维系统建设的实践和理论成果的 高度肯定,在行业推广价值上具有很好的借鉴 意义,有效提升了济宁银行在银行同业中的专 业形象。济宁银行将以此为契机,持续加大科 技投入提升科技能力,以强劲的科技支撑服务 全行各项业务发展。 杜欣然

#### 工行城区支行

# 着力提高惠普金融服务水平

今年以来,工行城区支行把做好小微 金融服务,支持实体经济发展作为全行的 一项重点工作,采取多项措施大力拓展新 客户、新领域和新市场,积极做好小微企 业信贷工作,有效提升了惠普金融服务能 日均余额达到8.9亿元,四行占比第一。

不断完善小微企业服务机制建设,制定专 项营销考核办法,细化明确任务目标,每 周召开营销进度督导会,通报各部门的营 销进度及服务措施落实情况,及时更新工 作动态,研究解决实际工作中遇到的问 题,加强营销服务观念灌输,积极营造小

微企业服务的良好氛围。

充分利用网点优势,做好网点阵地宣传,新台阶。 通过营业网点的电子显示屏、张贴海报、 发放小微企业宣传折页等渠道,大力宣 力。截至12月20日,该行小微企业贷款 传服务小微企业的政策与产品,并充实 厅堂服务人员,为客户提供现场咨询与 全行高度重视,强化组织推动。该行 解答,有效地提升了客户对该行产品的

> 提高服务效率,加快信贷投放。该行 把贷款投放作为惠普金融服务的重要抓 手, 注重做好建档立卡客户的信贷支 持,依托上级行政策倾斜加大符合融资 条件的惠普金融项目贷款投放力度,持

续发展个人经营贷款和个人商用车贷 加强产品宣传,提高社会认知。该行 款,使该行普惠金融信贷业务发展再上

> 注重贷款质量,管控潜在风险。对于 新拓客户,该行严格按照从严治贷的要 求,切实做好贷前调查,确保贷款资料、融 资用途的真实性和合法性,加强投放后资 金管理,严防企业挪用。对于存量贷款客 户,该行利用现场检查和非现场监测相结 合的方式,认真做好贷后管理,摸清客户 生产经营、资金结算等情况,确保贷款安 全。同时,做好潜在风险贷款的转化工作, 遏制贷款裂变趋势,确保惠普金融业务健 康稳定发展。 马景露

# 济宁市"农商银行杯"第三届全市妇女创业大赛完美收官



近日,济宁市"农商银行杯"第三届全市妇女创业大赛决赛落下帷幕。本次参赛项目涉及工业、农业、加工、贸 易及现代服务业等十多个领域。参赛选手既有在校女大学生,也有下岗女职工、农村妇女等。全市农商银行连续三 次与市妇联、市人社局联合举办全市妇女创业大赛,为我市妇女创业提供了大量的资金支持和较大的优惠政策。截 至目前,济宁市农商银行共为全市的1万余名妇女提供贷款7亿多元,有效带动10万余名妇女实现了创业就业。 图为办事处与创业者代表签署信贷扶持协议书。

## 邮储银行曲阜市支行

# 拓宽融资渠道 服务小微企业

任,不断增强责任意识和创新意识,扎根于县域 经济最基层和最前沿,深入企业生产一线进行 走访和调研,全面摸清广大中小微企业融资需 求,多措并举拓宽融资渠道、扩大小企业信贷产 品受众面,以最饱满的热情和最真诚的感情全身 心的服务于全市中小微企业,勇担县域小微企业 金融服务的主力军,赢得了良好的社会口碑。

#### 初次携手合作

曲阜金升电机有限公司是于 2004 年在 原曲阜市电机厂基础上改制成立的、从事电气 机械、铁路机械专用设备制造和销售的中小企 业,企业负责人杨百平从电机厂的技术员做 起,凭借扎实的技术知识、灵活的市场拓展能 力以及开拓创新、拼搏进取的坚定意志,一步 一个脚印,在市场经济的大潮中,带领金升电 机有限公司完成了机构改制、战略发展、产品 创新等一系列转型升级的重要举措,2013年 是金升电机有限公司转型发展的关键一年,在 这一年,金升电机与江苏国茂减速机集团达成 战略合作协议,国茂集团从该公司大量采购专 用电机为其减速机配套。另外,随着公司的快

速发展,原有的厂房、设备已不能满足生产要

多年来, 曲阜市支行以服务中小企业为己 求, 正准备在公司原有空地上建设新厂房、更 新部分加工设备。这两项工作都需要大量资 金。而在这一年,年轻的邮储银行曲阜市支行 凭借着一腔的热情,奋发拼搏,积极探索支持 县域经济发展的渠道和举措。一次偶然的机 会,曲阜市支行副行长王云良得知了金升电机 的融资需求,迅速带领着他的信贷团队拜访了 杨百平,正是这一次拜访,开始了金升电机和 邮储银行互利共赢的合作。对于这一次拜访, 杨白平至今记忆尤深:"当时我正为融资犯愁 的时候, 王行长正好带着他的团队来我公司, 他为人很朴素、很实在,给人一种很踏实的感 觉,我们当时交流得非常好,双方的合作意愿 都非常的强烈,而我如今所取得的所有的成 绩,都离不开这次拜访。

#### 激发发展活力

王云良带领的信贷团队与杨白平进行了 深入的沟通和交流,在参观了金升电机公司的 生产车间、生产设备后,王云良看到的是一个 充满了发展活力,等待破土而出、破茧成蝶,具 有广大发展前景的小企业,王云良深知自己的 使命,深感责任的重大,他立刻带领信贷团队 撰写了报告向济宁市分行进行了汇报,市分行 企业金融服务产品体系,从初期只有几百万到

高度重视, 当天即召开了贷审会, 授信企业 现在的近亿元的贷款余额, 曲阜市支行以服务 500万,同时给予企业开通绿色通道,大大提 高了业务办理效率。

资金到位后,杨百平迅速投入生产,购置 了部分专用设备、开具了专用铸造模具,很快 满足了国茂集团的采购要求,经过这几年的发 展,国茂集团已经成为该公司最大的客户,今 年的采购额有望突破4000万元。同时,有了 这部分资金,新车间建设的速度大大加快,投 人使用时间比预计提前了半年。对于这笔贷款 对于金升电机有限公司的意义,杨白平这样评 价:"邮储银行的信贷支持不仅仅是让我们公 司挣了多少钱, 而在于在经济最低迷的时候, 我们能够生存下来,在于为我们以后的快速发 展奠定了客户基础、生产能力的基础。"

#### 银企共赢腾飞

从2013年首次合作至今,曲阜市支行和 金升电机有限公司携手共同走过了四年,四年 之中,曲阜市支行根据县域经济发展实际和小 微企业金融需求,加快产品创新,从初期单一 小微企业信贷产品到目前包括传统金融、民生 金融、政府合作金融、双创金融等多种类小微

小微企业的一腔热情,以县域经济发展和小企 业客户的金融需求为中心,稳扎稳打,一步一 个脚印,实现了华丽的转身,踏入了转型发展 的快车道。截至目前,该行累计向金升电机有 限公司发放贷款 1500 万,同时根据该公司的 综合金融服务需求制定了专属综合金融服务 方案,全面满足了该公司代发工资、票据贴现、 承兑业务、信用卡等各项金融需求。在曲阜市 支行的信贷支持下,经过这几年的发展,金升 电机已经具备 150 万千瓦电机的生产能力 机、已经成为江北最大的以冶金类、调速类为 主的派生电机生产厂家。同时,杨百平也获得 了曲阜市 2016 年度优秀企业家的荣誉称号, 达到了人生了另一个高峰。

杨白平说,党的十九大的胜利召开,让我 们又将迎来一次难得的发展机遇,他们将紧跟 国家有关节能政策,进一步加快产品创新和升 级,为地方经济发展做出积极的贡献。同时也 非常期待与邮储银行开展更深、更广的合作。

对于下一步与金升电机的合作, 王云良说 将继续加大与金升电机的合作,以信贷业务为依 托,以客户金融需求为中心,为金升电机提供一 揽子金融服务,为企业提供高标准、高质量、高效 率的综合服务,推动银企共赢再发展。

济宁日报社 济宁市金融办

### ■联合主办

### 中国人民保险集团

# 获社会责任卓越奖

近日,由《公益时报》社主办的2017(第七届)中国企业社会 责任卓越奖颁奖典礼和以"汇聚合力,一路向前"为主题的 "2017中国公益年会"在北京举行。中国人民保险集团凭借多 年在公益慈善事业的持续投入和长期积极履行企业社会责任的 优势,分别荣获"2017年度中国公益企业"和"2017中国企业 社会责任卓越奖优秀企业"两项殊荣。

中国人民保险以实际行动践行"人民保险,服务人民"的企 业使命,在抢险救灾、教育捐助、医疗健康、定点扶贫、环保文物 等多领域开展公益捐赠,各类慈善公益项目支出已超过亿元。在 公益项目推广中,中国人民保险集团创新突破,屡获殊荣,影响 带动系统数十万员工关注和参与公益事业。据了解,"中国企业 社会责任卓越奖"由《公益时报》社主办,从2011年至2017 年已经连续举办七年,是传播优秀企业社会责任案例、搭建企业 社会责任交流平台的著名品牌活动。以"汇聚合力,一路向前 为主题的"2017中国公益年会"则由《公益时报》社联合中国 社会福利基金会等 12 家国内最具影响力的公益机构共同主 办,会上的重磅奖项"年度公益企业"主要评估企业公益行为的 影响力、创新性、发展性、公信力,以及企业多年履行社会责任等 综合特质。中国人民保险集团今年荣获两项殊荣,充分体现了公 益行业对公司履行企业社会责任、践行公益慈善的认可。 王飞

#### 平安人寿

# 获"金理财"保险服务卓越奖

近日,由上海证券报社主办的"2017中国财富管理峰会" 暨第八届"金理财"奖颁奖典礼在沪召开。平安人寿凭借优异的 客户服务和"智慧客服"等新科技的创新应用,荣获第八届"金 理财"年度保险服务卓越奖。

平安人寿始终致力于通过科技创新,为客户打造极致服务 体验,相继推出"保险+健康"、30分钟"闪赔"服务、"智慧客 服"等创新服务,理赔获赔率达98.6%,名列业界前茅。投诉少 理赔快、各项指标优异,获中国保监会 2017 年服务评价中评价 总分与服务创新双料第一。

今年11月,平安人寿"智慧客服"在全国上线。"智慧客 运用生物认证、大数据等十余项 AI 技术,构建起 100%全 域覆盖、全流程智能办理、动态精准风控的智慧服务体系,客户 通过平安金管家 APP 等人口,即可随时随地在线办理保单贷 款、生存金领取、受益人变更、保单信息确认等传统需要到柜面 亲办的保险业务,试运营期间客户满意度达到了 100%。

赵玉凤 张凡腾

#### 新华保险

# 获公益慈善奖

12月22日,由金融时报社主办、中国社科院金融研究所提 供学术支持的 "2017 中国金融机构金牌奖·金龙奖" 评选活动 在北京举行。奖项评选涵盖银行、保险、证券等金融领域,是金融 行业最具权威的评选之一。新华保险凭借在"城市因你而美·新 华伴你而行——新华保险关爱全国环卫工人大型公益行动"等 项目上的突出表现,荣获"年度最佳社会责任保险公司"奖。

"城市因你而美·新华伴你而行——新华保险关爱全国习 卫工人大型公益行动"是新华人寿保险基金会成立以来实施的 首个全国性大型项目,也是基金会的主打项目,同时更是将保险 保障与公益相结合的特色项目。新华保险发挥自身行业优势,为 环卫工人筑起了坚强的后盾。

#### 农行梁山支行

## 成功发放首笔电子营业执照



12月22日,农行梁山县支行通过 Key 宝签名认证成功发 放首笔电子营业执照。该业务的顺利开展进一步提升了客户拓展 渠道,为下一步该行在行政服务中心电子设备的布放、人员的入 驻奠定了基础。 ■ 马凤海 赵全银

#### 金乡县地税局

# 提高管控水平倾力服务纳税人

金乡县地税局着力增强质量意识,坚持"严"字当头、"实" 字托底,提高对工作质量的管控水平。

提高税收数据质量,精准施策监管税源。该局开展户籍基础 信息、土地房产信息、高收入个人和扣缴义务人信息"三项普 查",累计普查户数 10661 户,修改补录基础信息 5925 条。他 们推进国地税数据深度融合,将增值税、消费税实缴税额与城建 税及附加等关联税费进行比对, 重点加强共管户开票信息及非 居民税收信息比对工作。依托地方税收保障体系加强信息共享, 交换有效信息 556条,实现了数据质量管理水平、税源精细化 管理水平、欠税管理水平和税收共治水平的同步提升。

提高纳税服务质量,倾力服务纳税人。该局深入贯彻"大服 务"理念,持续推进"便民办税春风行动",增强纳税服务的针 对性和实效性。他们借力"互联网+税务",创建24小时服务 的纳税服务微信平台和"纳税人匠站",为纳税人提供移动式 服务。广泛开展税收政策宣传辅导,将国务院6项减税政策、小 微和科技企业税收优惠政策落到实处。同多家金融企业签订税 银互动协议,提供小微企业纳税信息 428 户次,帮助 19 户中小 微企业获取贷款 1465 万元,实现了培育税源、稳定信贷和发展 小微企业三方共赢。注重为"走出去"企业和新旧动能转换提供 税收服务,开展"纳税人不满意度"调查,拉近了征纳之间的距 离,促进了行业作风的转变。