

中国工商银行瑞安支行

2011 年社会责任报告

邓逢春行长致辞

风雨兼程,天道酬勤。面对 2011 年极为复杂的外部环境和严峻挑战,中国工商银行瑞安支行始终与时代使命同行,自觉将社会责任融入到企业的发展战略、经营管理活动中,克服了温州金融环境变化的影响,在发展的道路上和履行社会责任的征途中迈出坚实步伐。

中国工商银行瑞安支行始终坚持商业银行经营原则与支持经济发展的统一,自觉服从于区域经济发展的大局。2011 年,我们优先支持国家重点在建、续建项目,注重以信贷结构的优化来推动经济结构的战略性调整 and 经济发展方式的转变,加快推进中小企业金融业务发展,全力贯彻国家扩大内需政策导向,促进区域经济的协调快速发展。我们把积极应对复杂多变的外部环境,创造卓越价值作为贯彻科学发展观的最好实践。

中国工商银行瑞安支行始终把保护环境,促进人与自然的和谐发展作为肩负的重要使命,作低碳理念的“践行者”和低碳金融服务的“创新者”。2011 年,我们通过合理有效配置信贷资源,加大对循环经济、节能减排等绿色经济的支持力度,严格控制对高污染、高能耗和高排放行业的信贷投放,有力支持了国家节能减排目标的实现。加大电子银行宣传推广使用,减少碳足迹,十年磨一剑,电子银行业务占比已接近 60%,成为交易型业务的主渠道。持续加强对员工的节能环保教育,推行无纸化办公和“绿色照明”,宣扬环保知识,努力提高全社会的环保意识。

中国工商银行瑞安支行始终将企业与社会共同发展铭记于心,实践于行,积极回馈社会,服务社会。我们以强烈的社会责任感、饱满的激情和勤奋的工作为瑞安经济发展提供全方位金融服务,彰显了良好的形象和卓越的品牌。我们坚持以人为本、关爱员工,颁布工商银行企业文化体系,进一步增强员工的责任感和归属感,促进了企业与员工的共同成长。

未来机遇与挑战并存,发展之路仍不平坦。我们将牢牢把握经营环境深刻变化中孕育的机遇,进一步开创一流金融企业更为广阔的发展前景,为瑞安经济、社会和环境的可持续发展做出新的贡献。

社会责任管理

专业成就品牌 责任助力发展

近年来,中国工商银行瑞安支行大力推进小企业专营机构建设,积极拓展“专业化经营”小企业金融服务模式,加大产品创新推广力度,增强金融产品的适用性和服务的针对性,满足中小企业多元化融资需求。

一是创新担保方式,开发信用贷款产品。积极推广“网贷通”、“易融通”等网络融资产品,提高中小企业贷款资金利用效率,降低资金占用成本。

二是大力发展中小企业国内贸易融资业务,满足不同经营、交易模式的供应链中小企业客户需求,有效缓解企业担保难题。

发展电子渠道 倡导低碳银行

中国工商银行瑞安支行积极探索信息技术与金融服务发展融合,创新和优化金融服务方式,努力为客户提供更为方便、安全、快捷的现代化金融产品和服务。经过不懈努力,逐步建立由网上银行、电话银行、手机银行和自助银行组成的电子化服务渠道,树立并巩固了客户数量最多、市场占比最大、产品功能最丰富的市场领先地位,逐步探索出一条独具特色的“鼠标+水泥”的创新型发展道路。

2011 年,电子银行业务量占比达 70%,提高业务处理效率,降低能源消耗。

服务创造价值 责任引领未来

中国工商银行瑞安支行认真贯彻窗口单位和服务行业“为民服务创先争优”会议精神,明确提出“打造卓越金融服务,建设群众满意银行”的总体要求,结合自身实际,精心组织开展一系列主题鲜明、特色突出的创先争优活动,推动落实以人为本、实现可持续发展、履行大银行应有的社会责任。

中国工商银行瑞安支行现已开放 200 个面对面服务窗口,广泛发动全行员工积极投身到为民服务创先争优活动中,努力争创服务满意窗口、争当优秀服务标兵。

一是应用网点排队管理系统,实时监测和预警全行网点排队状况;二是灵活调整劳动组合,增开弹性窗口,实行弹性工时,积极推广预约取号、电子免填单、系统预处理等服务模式,确保高峰时段服务高效有序。三是积极实施短信银行业务等创新产品,满足广大客户快速增长的多样化金融服务需求。四是快速推进渠道建设,新建调整一批营业网点和自助银行,大幅度增加投放 ATM 等自助终端,进一步扩大服务辐射范围,完善服务网络,让群众体验增值服务。

致力公益事业 凝聚和谐力量

中国工商银行瑞安支行始终将企业与社会共同发展铭记于心,实践于行,积极回馈社会,服务社会。一是在 2011 年与高楼镇下龙村结成“共建”对子,共同负责共建活动内容的实施和协调,包括重新绿化公路两侧、办公楼周边地区以及配备体育健身器材。二是以强烈的社会责任感、饱满的激情和勤奋的工作为瑞安经济发展提供全方位金融服务,彰显了良好的形象和卓越的品牌。三是坚持以人为本、关爱员工,发布工商银行企业文化体系,进一步增强员工的责任感和归属感,促进企业与员工同命运、共发展。

秉承卓越品质 追求高远境界

“十二五”规划大幕的拉开使瑞安经济发展站在一个新的起点,未来机遇与挑战并存,中国工商银行瑞安支行将牢牢把握经营环境变化中孕育的机遇,进一步开创一流金融企业更为广阔的发展前景,为瑞安经济、社会和环境的可持续发展做出新的贡献。2011 年末,中国工商银行瑞安支行存贷款总额预计达 132 亿元和 123 亿元,实现净利润 6.2 亿元,同期,缴纳各类税金 5500 万元,为地方财政收入增长做出了积极贡献。

中国工商银行瑞安支行积极履行企业公民责任,始终关注国计民生,热心支持公益事业,切实维护员工利益,坚持诚信经营,不断提升服务品质,努力打造爱心银行、和谐银行、诚信银行和品牌银行。

2012 年是“十二五”规划的开局之年,也是工商银行深入推进国际一流金融企业建设的关键之年。工商银行将充分发挥中国最大国有商业银行的表率作用,坚持服务瑞安经济发展的大局,坚持企业与自然和谐发展,坚持改革创新,不断挖掘适合金融企业的责任内涵和履行方式,进一步推进企业与经济、社会、环境的持续协调发展,用责任创造美好未来。

(撰稿 戴伟慧)

