金融·保险业

金融工作

概 况

菏泽市金融工作办公室紧紧围绕职责任务，全力协调服务，锐意改革创新，积极推进银企对接，增大信贷规模，规范发展民间融资机构，不断加大服务监管力度，2015年全市金融业税收完成10.93亿元，占全市总税收的9.62％。2016年1月，金融工作办公室由市政府内设机构正式划出，行政编制20人，领导职数一正三副，科级职数8名，市金融办成为市政府32个组成部门之一，独立开展工作。

融资规模

2015年末全市融资规模达1662.62亿元。本外币各项存款余额达到2550.47亿元，较年初增长14.5％，高于全省平均水平4.75个百分点，增速居全省第2位。本外币贷款余额1635.42亿元，较年初增长13.0％，高于全省平均水平3个百分点，增速居全省第5位。

融资机构

全市银行业金融机构达到776家，其中，法人金融机构增至15家，市级分行机构10家，县区支行176家，农村商业银行（分理处）增至434家、各类储蓄所139家，村镇银行8家；电子银行类网点（ATM机、pos机用户类）共35440家，其中，ATM机2608部、pos机用户32808部。证券营业部、小额贷款公司、民间资本管理公司、融资性担保机构分别达到3家、16家、26家、14家。保险类机构达到38家，实现保费80.22亿元，较2014年同期增收17.87亿元，保费规模居全省第7位，业务增幅同比增长30.24％，业务增幅居全省第3位。

资本市场

积极推进企业上市，不断拓宽融资渠道，加大培训培育力度；邀请国家、省直部门专家学者来市县授课辅导，举办各类各层次资本市场对接、企业规范化公司制改制等培训会议15场次，培训企业家1000余人次；推动企业与证券机构对接合作，截至11月份，全市新增挂牌企业18家，包括“新三板”（郓城恒基、巨野聚祥机械）2家，齐鲁股权交易中心3家，青岛蓝海股权交易中心1家，上海股权交易中心12家，创历年上市挂牌增速之最。上市挂牌企业共35家，其中，国外上市6家，在区域性市场挂牌企业29家，初步形成境内境外、场内场外同步发展的资本市场格局；30余家企业签署上市培训协议，进入上市培育程序。

民间融资

16家小额贷款公司，贷款余额14.5亿；26家民间资本管理公司开展投资业务，注册资金总额9.05亿余元；14家融资性担保公司新增担保金额3.7亿元，实现在保责任28.8亿元，担保户数4158户，有效支持了企业发展。

银企对接

市、县（区）累计组织召开各个层次银企对接会51次，达成意向贷款500余笔，会上达成意向贷款共601.5亿元，落实贷款共522亿元。

风险防控

5月中旬，市县同步开展防范和打击非法集资“宣传月”“5·15打击和防范经济犯罪宣传日”活动；5—8月份，按照省统一部署，集中开展打击处置非法集资专项整治活动；组织3个工作组赴县区巡查督导，取得了较好效果；利用广播、电视、网络等舆论媒体，多渠道、多方位、多平台对非法集资的危害性进行宣传，提高广大人民群众的防范意识；11月份，巨野县着手印制了“防范非法集资宣传年画”6万余份，经全县合法金融机构及网点向全县群众发放。通过网站发布《防范和打击非法集资宣传资料和常见政策法规》等宣传信息200余条、宣传月活动期间共印发宣传手册、宣传页近2万份，设计展板300块，接待群众咨询上千人次，营造了防范打击非法集资的良好氛围，受到群众好评。

金融创新

按省出台的《山东省新型农村合作金融试点方案和办法》，开展新型农村合作金融试点，确定巨野县章缝镇1家“三农种植专业合作社”为先行试点社，取得省试点资格认定。截至年底，累计互助资金规模155万、发生互助业务42笔，互助社员125人，平均每笔互助业务3万～4万，互助成效初步显现。

供稿：市金融办公室 编辑：丁 萧

中国人民银行菏泽市中心支行

概 况

中国人民银行菏泽市中心支行（以下简称人行菏泽市中心支行）是人民银行在菏泽的派出机构，与国家外汇管理局菏泽市中心支局（以下简称外汇局菏泽市中心支局）合署办公，辖8个县支行（县支局）。人行菏泽市中心支行行长兼任外汇局菏泽市中心支局局长。

2015年，全市本外币各项存款余额2550.47亿元，较年初增加322.21亿元，增长14.46％；本外币各项贷款余额1635.43亿元，较年初增加188.27亿元，增长13.01％。

货币政策实施

畅通货币信贷政策传导渠道。制定《关于金融支持菏泽经济社会科学赶超后来居上发展战略的意见》《关于金融支持菏泽市农村电子商务加快发展的意见》等指导性意见，引导金融机构全力支持社会经济发展；通过选聘货币信贷政策传导监督员，定期召开全市货币信贷运行分析会、约见谈话会，开展涉农和小微企业信贷政策导向效果评估，开展货币信贷管理工作检查等形式，及时传导和执行货币信贷政策，督促货币信贷政策落地。金融支持地方经济发展工作先后获得分行、市委市政府主要领导肯定批示12次；中心支行被菏泽市政府授予金融支持菏泽科学发展优胜奖；菏泽金融支持牡丹产业经验做法被总行刊发；“普‘汇’百家企业行”活动被市政府刊发全市学习。

强化金融创新支持菏泽科学发展。创新推出结算流水贷等7类纯信用贷款产品，推出牡丹专利权质押等6种抵质押担保方式创新，推出无缝对接等5种服务模式。实施“一县一策，一行一品”，筛选重点项目19个、优秀项目40个。深入推进“主办行”制度和“金融管家”服务，组织成立“融智+融资”金融服务小组，为590余家小微企业量身定做了780余份服务方案，累计融资19.3亿元。

深入推进金融支持现代农业工作。制定《关于实施新型农业经营主体主办行制度的意见》，切实推进新型农业规模经营主体“主办行”制度，全市共对56家新型农业经营主体建立了主办行制度。推进金融管家制度，累计为2950余家新型农业经营主体提供了金融管家服务。深入推进金融支持现代农业加快发展“一县一亮点”工程，引导金融机构大力支持农村淘宝产业、牡丹产业等特色农业发展。推进金融支持现代农业发展，17类涉农信贷创新产品贷款较年初增长17.63％。

支持农村电子商务发展。实施“互联网+金融”助推农村电子商务发展，制定出台《关于金融支持菏泽市农村电子商务加快发展的意见》《关于加快推进金融支持菏泽农村电子商务创新发展工作的意见》；搭建金融支持农村电子商务对接平台，为48家农村电子商务企业量身定做融资服务方案，累计融资2.63亿元；针对电商企业和农户特点，强化金融支持农村电子商务产品和服务模式创新，至年底，12家法人金融机构建立了支持农村电子商务专项贷款管理办法。制定《信贷政策支持再贷款定向支持重点经济领域和关键环节管理办法》，对金融机构支持农村电子商务等重点领域和环节给予再贷款定向支持。

搭建政银企合作平台。全年组织市县各层级银企对接活动51次，共计对接资金755.3亿元，落实资金522亿元，资金落实率达到69.13％；银政企业联手化解金融风险，针对辖区部分联保体小微企业资金链濒临断裂问题，由多家银行对一家企业进行“会诊”，提出具体融资方案和措施，点对点研究企业融资问题，已针对风险企业组织对接7次，帮扶风险企业15家，对接金额6.1亿元，联保体资金链风险已得到初步化解。

金融稳定

促进存款保险制度平稳实施。及时与当地政府和有关部门进行沟通协调，确保保款保险制度的顺利实施。积极通过函件等形式与新闻宣传部门、市政府金融办、银监局就具体工作做好沟通协调，强化对不良舆情和风险情况的联防联控；与全市15家法人银行业机构签署了存款保险业务自律公约。规范辖区存款机构同业竞争行为，维护存款人合法权益，营造公平、和谐的经营环境，确保存款保险工作实施效果；创建存款保险制度实施工作动态跟踪监测机制。实时跟踪存款保险制度发布后各界反映，重点监测金融机构工作动态和辖区风险状况，确保各项存款保险工作有条不紊的进行；完成了辖区2015年首次存款保险费缴纳工作。

建立和完善地方法人金融机构金融稳定性评价机制。创建金融稳定性评价指标体系，包括资本充足、资产质量、效益盈利、金融风险、风险处置、内部管理和其他7项评价要素，对金融机构稳定性状况进行综合加权评分；创新性地将风险处置能力纳入金融机构稳定性评价范围。开展金融稳定性评价9次，针对性下发风险提示文件5次，组织地方性法人银行业机构主动开展不良贷款清理和风险排查活动9次，保全金融风险资产9600万元，有关风险监测和处置工作获菏泽市政府领导2次肯定批示；以微信群为平台，发布相关金融稳定信息，了解辖区金融风险状况，及时发现金融风险苗头，进行预警和防范；开展对法人金融机构负债管理评估，及时发现被评估机构负债管理中存在的风险，进一步完善风险指标；通过非现场监测和现场核查等方式，对辖区银行业金融机构金融稳定工作执行情况进行分析和评价，维护辖区金融稳定。

及时、有效化解和处置县域联保体贷款风险。针对县域联保体企业金融风险事件，联合地方政府、金融监管部门，以“预防在先、发现在早、处置在小”为原则，采取“全面政策引导+重点跟踪化解”等措施，有效维护了辖区金融稳定。采取的风险化解措施主要包括：联保体代偿、银行增信降息、公司重组、租赁经营等，已协调230家联保体企业代偿风险资金11320万元。建立“黑名单”制度，联合地方政府开展了严厉打击恶意逃废银行债务专项行动，累计犯罪立案50起，破案28起，抓获并采取强制措施30人，已移送起诉25人。

金融服务

推进金融创新和普惠金融发展，支持“全民创业、万众创新”。推广存量贷款续贷无缝对接模式，累计办理无缝对接业务173笔、18.56亿元，受惠企业189户，缩短续贷“空档期”约30天；全面深化农村支付环境建设，促进人行县支行、涉农银行业机构和支付结算参与人员三个层面切实发挥作用，各服务点累计办理现金支取、转账汇款等交易笔数、金额分别较年初增长160％和268％；积极推动金融IC卡快速发展，全市金融IC卡累计发卡361.9万张，IC卡消费交易额占银行卡消费交易额比例居全省第一位；分类指导，以银行卡为载体，以助农取款服务点、农讯通、转账电话、POS机具等受理终端为突破口，整体推进农村支付服务环境建设工作稳步开展，全辖农村地区所有银行卡助农取款服务点和转账电话均开通跨行支付功能；以净化流通环境、强化残币兑换为突破，将反假工作与兑残活动合为一体，组织集中回收活动53次，为群众提供人民币知识咨询6000人次，回收残损券920多万元。顺利完成“抗战币”等纪念币和2015年新版人民币发行工作；加强征信体系建设，建立“银校合作”模式，搭建“小乔征信课堂”，面向社会公众、在校学生宣传征信知识。与市地税局、国税局、环境保护局、工商局等五家部门签署信用信息共享协议，在消除信用信息“孤岛”方面迈出坚实步伐；积极推进应收账款质押融资工作，107户企业在中征应收账款服务平台注册，累计融资20亿元，缓解了小微企业融资困难。推动跨境人民币业务增量提效，累计办理跨境人民币结算业务128.8亿元，同比增长22.3％，增幅居全省前列。

金融监管

开展“两综合、两管理”工作。对46家机构进行综合评价，对20家机构开展现场执法检查，促进加强内部管理，遏制“违规经营”、遏制“违法犯罪”。

构建指导帮扶、走访评估、检查整改等“三点联动”反洗钱监管体系，督促银行业机构健全反洗钱风险防控机制，985名从业人员全部获得反洗钱岗位资质。

与公安局、工商局等部门联合建立打击处置非法集资会商机制，联合公安部门深入开展打击银行卡违法犯罪行动，联合公检法等部门开展了打击利用离岸公司和地下钱庄转移赃款专项行动。

规范实施新设机构管理，实施“提前介入制度”，增强金融机构新设申报的针对性，先后对济宁银行牡丹支行等9家新设机构实施新设管理。

外汇管理

强化信贷支持力度。指导银行以企业需求为导向设计进出口贸易融资产品，缓解企业融资难题。2015年，分层次组织促外贸发展银企对接活动49次，共计对接资金601.5亿元，落实资金403.8亿元，资金落实率达到67.13％；组织开展“普‘汇’百家企业行”活动，重点对辖区进出口额前100家重点涉外企业开展外汇扶持，以“进企业、送政策、解难题、促发展”为主题，现场解决企业涉汇难题。

开展非现场监测和现场核查。2015年，共对境内机构、银行、个人等开展非现场监测分析626次，累计筛选发现企业异常线索67条，对银行、企业进行现场核查26次，列为B类企业1家。按季开展国际收支常规核查，及时进行大额和定向核查，针对核查出的问题进行现场培训，分析原因，督促整改。对2家银行开展了专项检查，对1家银行进行了异常线索情况检查。

创新监管思路。探索评估方法，从合规性与收支影响力两维度创新企业分类管理。按照主体监管思路，不再区分交易项目，按照业务合规性及其对辖内整体收支形势影响力两个维度建立较为灵活的综合评估指标体系，按照统一标准对企业进行等级评定，实施差异化分类管理，并根据不同区域、不同时期的特点，适时调整评估周期和指标权重，以适应外汇管理形势变化。

附：

2015年菏泽市金融机构本外币信贷收支表

单位：万元

| 项目名称 | 本期余额 | 比年初 | | 项目名称 | 本期余额 | 比年初 | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 今年 | 去年 | 今年 | 去年 |
| 一、各项存款 | 25504698 | 3222061 | 3091976 | 一、各项贷款 | 16354251 | 1882703 | 2147997 |
| （一）境内存款 | 25502442 | 3222197 | 3091707 | （一）境内贷款 | 16354175 | 1882721 | 2147967 |
| 1.住户存款 | 19122619 | 2391338 | 2336377 | 1.住户贷款 | 6078453 | 447228 | 504122 |
| （1）活期存款 | 5805484 | 707394 | 447574 | （1）短期贷款 | 2408863 | -129406 | -161519 |
| （2）定期及其他存款 | 13317135 | 1683945 | 1888803 | 消费贷款 | 200435 | -19573 | 34534 |
| 2.非金融企业存款 | 3289866 | 439107 | 515614 | 经营贷款 | 2208428 | -109832 | -196053 |
| （1）活期存款 | 1420351 | 180037 | -10255 | （2）中长期贷款 | 3669590 | 576633 | 665641 |
| （2）定期及其他存款 | 1869515 | 259070 | 525869 | 消费贷款 | 2588171 | 347308 | 466397 |
| 3.广义政府存款 | 3037840 | 403203 | 218736 | 经营贷款 | 1081419 | 229325 | 199244 |
| （1）财政性存款 | 146683 | -23994 | -71789 | 2.非金融企业及机关团体贷款 | 10275722 | 1435494 | 1658845 |
| （2）机关团体存款 | 2891157 | 427197 | 290525 | （1）短期贷款 | 5662010 | 657071 | 675955 |
| 4.非银行业金融机构存款 | 52117 | -11452 | 20979 | （2）中长期贷款 | 3963122 | 730194 | 876050 |
| （二）境外存款 | 2256 | -136 | 270 | （3）票据融资 | 647546 | 45185 | 106840 |
| 二、金融债券 | 24 |  |  | （4）融资租赁 |  |  |  |
| 其中：境外发行 |  |  |  | （5）各项垫款 | 3043 | 3043 |  |
| 三、卖出回购资产 | 36400 | 36400 |  | 3.非银行业金融机构贷款 |  |  | -15000 |
| 四、借款及非银行业金融机构拆入 |  |  | -1323 | （二）境外贷款 | 76 | -19 | 30 |
| 五、联行往来（净） |  |  |  | 二、债券投资 | 654422 | 591893 | 217405 |
| 六、应付及暂收款 | 782858 | 167964 | 133266 | 其中：境外债券 |  |  |  |
| 七、各项准备 | 445429 | 86903 | 62794 | 三、股权及其他投资 | 349962 | 182909 |  |
| 八、所有者权益 | 1148890 | 308561 | 260948 | 四、买入返售资产 | 109000 | 109000 |  |
| 其中：实收资本 | 653432 | 189944 | 126176 | 五、存放非银行业金融机构款项 |  |  |  |
| 九、其他 | -4048698 | 253867 | -504543 | 六、联行往来（净） | 6049934 | 1329010 | 636604 |
|  |  |  |  | 其中：境内存放二级准备金 | 1015274 | -28047 | 61862 |
|  |  |  |  | 七、金银占款 |  |  |  |
|  |  |  |  | 八、外汇占款 |  |  |  |
|  |  |  |  | 九、应收及预付款 | 124082 | -46994 | 22102 |
|  |  |  |  | 十、投资性房地产 |  |  | -1055 |
|  |  |  |  | 十一、固定资产 | 227950 | 27236 | 20066 |
| 资金来源总计 | 23869602 | 4075756 | 3043119 | 资金运用总计 | 23869602 | 4075756 | 3043119 |

供稿：中国人民银行菏泽市中心支行 编辑：陈 娅

中国银行业监督管理委员会

菏泽银监分局

概 况

菏泽银监分局于2003年12月19日正式成立，内设8个科室、下辖8个监管办事处，根据《中华人民共和国银行业监督管理法》的规定、山东银监局的授权和委托，负责监管辖区内银行业金融机构。

风险管控

构建政银企共建机制，完成授信10亿元以上企业共建框架协议签约17户304份，建立了市县政府牵头，监管部门、银行、企业共同参与的防范大额授信风险的机制，促进了多方共赢。加强监测调度，多次组织召开金融机构风险防范现场会，向市政府主要领导汇报企业资金链紧张状况，果断采取行动，审慎稳妥化解风险。树立监管权威，提升现场检查质量，对发现的违规问题，责令被检查单位对相关责任人进行处理，并对部分机构实施行政处罚，促进银行机构提升管理水平。提升案件防控水平，明确各银行机构案防主体责任，保持高压态势，加强对重点风险领域的排查工作，重点再造内控流程，实现了全年零案件目标。努力隔离社会金融风险，加强与公安部门的协作，开展打击非法集资和银行卡非法买卖活动，努力构建防止系统外风险向银行业传递和蔓延的“防火墙”。

深化改革

有序推进机构改革，超额完成责任目标，鄄城、单县、曹县、巨野、东明、定陶六家农商行开业，实现了辖内信用社整体改制，走在了全省前列。恒丰银行、枣庄银行来菏泽市筹建分支机构的申请已获上级批复，菏泽第二家股份制银行、第三家城商行设立在即。莱商银行定陶支行、济宁银行牡丹支行开业，实现了城商行县域全覆盖。菏泽牡丹北海、郓城北海村镇银行开业，博兴农商行在定陶设立河海村镇银行的筹建申请获省局批复，实现了村镇银行县域全覆盖。济宁银行两家小微支行、莱商银行三家小微支行开业，支持交通银行设立普惠型网点，实现辖内小微支行“零突破”。邮储银行二类支行改革工作按时完成，未改革的二类支行降格为营业所，理顺了机构管理体系。

监管服务

支持五大主导产业发展。督促银行机构积极向上争取资金规模，合理配置信贷资源，推动能源化工、生物医药、机电设备制造、农副产品加工、商贸物流产业规模膨胀、链条延伸、转型升级。截至年底，全市信贷支持五大产业总量757.43亿元，较年初增加93.43亿元，增幅14.07％。推动了全民创业创新。指导各银行机构认真贯彻落实银监会关于小微企业金融服务工作指导意见，支持大众创业、万众创新，有效落实“续贷”政策，创新开展仓单质押、钢结构抵押等特色产品，适度提高了不良贷款容忍度。截至年底，全市小微企业贷款余额424.32亿元，较年初增加90.99亿元，增速27.30％，高于各项贷款增速14.29个百分点；小微企业贷款户数20718户，较上年同期增加927户；小微企业申贷获得率91.95％，同比上升8.76个百分点，完成了“三个不低于”目标。努力满足了“三农”金融需求。积极延伸服务，深入了解“三农”生产经营状况，在改进贷款方式、放宽贷款条件、丰富信贷品种、拓展业务新领域上下功夫，支持了曹县、郓城农村电子商务发展。截至年底，全市涉农贷款余额607.93亿元，较年初增加102.67亿元，增长20.32％，高于各项贷款增幅1.98个百分点。

附：

2015年菏泽市金融统计指标表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 银  行  类 | 年度指标（个） | 2015 |
| 法人机构 | 17 |
| 省级分行 | 0 |
| 二级分行 | 11 |
| 县区支行 | 185 |
| 分理处、营业所 | 435 |
| 储蓄所 | 139 |
| 从业人员总数 | 12665 |

2015年菏泽市金融业务统计指标表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 银  行  类 | 年度指标（亿元） | 2015 | 2015年同比 | |
| 增加额 | 增幅（％） |
| 不良贷款余额 | 33.53 | 9.44 | 39.19 |
| 不良贷款占比％ | 2.05 | 0.39 | 23.49 |

供稿：菏泽银监分局 编辑：陈 娅

中国工商银行菏泽市分行

概 况

2015年末，工行菏泽分行本外币全部存款余额281.63亿元，较年初增加24.12亿元，增幅9.37％。本外币各项贷款余额274.37亿元，较年初增加20.8亿元，增幅8.2％。全年实现中间业务收入3.75亿元，同比多增0.36亿元，增幅10.59％。实现拨备前利润9.45亿元。其中，存款月均增量、贷款增量、中间业务收入、利润、纳税额均保持全市大型商业银行第1位。再次跻身全国工商银行二级分行经营30强，列第14位，并且较2013、2014年度前进了14、11个位次。

业务发展

强化客户拓展。狠抓存款源头，发挥好理财产品与储蓄存款的互动作用，抓好城乡结合部、重点乡镇、重点商品市场，不断增加新客户群体，着力改善客户结构。加强行商营销，挖掘存量，拓展增量，深入开展个金业务拓户营销活动。充分利用法人理财、资金池、收款管家、协定存款等产品，做好存量客户特别是大型优质客户维护工作。及时获取招商引资项目信息，加大营销力度，争取客户大额项目资本金落户，努力增加客户数量。

推动资产业务转型。工行菏泽分行以支持实体经济、城镇化建设和居民消费升级为己任，持续加大信贷投放力度，支持了地方经济发展，同时，也提升了资产业务发展质量。

支持大企业发展、大项目建设。紧跟市委、市政府招商引资步伐，积极参与市、县（区）政府和人民银行、银监局搭建的多层次银企合作、项目对接会，针对菏泽实际，重点向商贸物流、电商平台、文化旅游、大型基础设施项目方面倾斜。全年上报项目贷款22个，审批金额35.95亿元，累计发放16.84亿元，较年初新增9.7亿元。

扶持小微企业发展。响应政府号召，落实监管部门和上级行关于加强对小微企业金融支持的要求，通过不断丰富支持方式、创新金融产品和改进服务流程。针对小微企业特点推出网贷通业务，并进行大力推广。截至年底，小微企业网贷通余额达2.9亿元，较年初新增2.25亿元。全年累计为菏泽市小微企业提供各类融资数十亿元，惠及数百户小微企业，占全部贷款的比例逐年提高，不良率也控制在较好水平。

发展住房金融和个人信贷业务。着眼于满足客户需求，持续加大民生项目支持力度。发展房地产贷款，重点发展个人住房贷款、个人消费贷款和个人经营贷款，努力支持城镇化建设和居民多样化需求，保障百姓安家置业、经营消费。个人住房贷款较年初增加6.35亿元。个人自助质押贷款累计发放36497万元，余额5534万元。

认真贯彻总省行要求，将互联网金融业务作为战略性业务来抓，将手机银行客户拓展、电商平台商户营销等电子银行业务作为工作重点，取得了明显成效。

重视银政合作，发展融e购电商业务。组织人员从特色中国·菏泽馆O2O体验馆筛选260家商户，安排各县区支行按照名单逐户开展营销，20户企业入驻融e购电商平台，多户企业实现了综合营销。到曹县大集镇“淘宝村”等电商业务繁荣乡镇与电商企业家交流，组织分管专业人员到天华电商产业园、单县星控电子产业园等电商产业园区商谈业务，成功签订合作协议。

创新开展电商业务推广活动。组织开展了“登陆工行融e购抢购香粽”活动，5天时间登陆融e购客户3万余人次，购买客户6000余人，新增融e购会员2883户。带动新增灵通卡1100户，e支付3758户，手机银行2393户。中秋节组织开展了在融e购线上购买，线下领取香油、面粉的O2O营销活动，购买客户近3000人，带动新增融e购注册会员1000余户。

强化互联网产品推广。加快融e联、融e行发展步伐，发展了东明石化集团等银企互联业务，注重提升电子银行客户渗透率，深化民生领域应用推广。

风险控制

抓好信用风险管控工作。针对资产质量明显下滑状况，大力强化贷后管理工作。进一步明确了贷后管理责任，责任到人、细化到户，逐月逐户细致分析排查。大力清收处置存量不良贷款。通过分期还款、加大依法执行等方式推进了部分老国有企业不良贷款清收，并取得显著成效。

加强内控案防工作。努力提高全行员工安全防范责任意识，严防外部欺诈风险，抓好应急管理，防范安全事故。强化了支行舆情管理责任，提高了防范意识和应对能力，消除了舆情隐患。全年未发生案件事故，外部欺诈风险、舆情防范也控制在较好水平。

渠道建设及优质服务

加快渠道优化建设步伐。为满足客户全天候服务需求，全行大力做好网点智能化改造工作，进一步加强了网点布局调整和自助银行建设。分两批建成7个智能银行网点，布放智能设备31台。完成了10个离行式自助银行建设工作，验收并投产8个，验收完毕待投产2个。

加强服务管理，提升服务水平。2015年，认真贯彻总省行“2015服务体验建设年”各项工作安排，努力为公众提供专业化、高质量的金融服务，满足公众多样化的金融需求，打造文明规范服务品牌。通过加强自助设备配备、网点智能化改造，加大客户分流力度，进一步优化了网点服务流程，缩短了客户等候时间。

社会责任和诚信建设

在做好自身经营的同时，积极履行社会责任，实现了经济效益、社会效益双丰收。

支持节能环保事业。严格实施绿色信贷政策，优先支持资源利用率高、节能环保的项目。推广电子银行业务，以低碳金融助力环境保护和可持续发展。

热心社会公益事业。开展了慈心一日捐活动，每名员工捐出1天工资，共捐款6万余元，对贫困家庭奉献了一份爱心；联系了特困家庭，加大了对农村贫困户的帮扶力度，使其感受到工行的关爱，增强了战胜困难的信心和勇气。响应政府号召，分行机关派出驻村“第一书记”，并开展“双联双创”、精准扶贫等活动，对贫困村、贫困户开展对口帮扶工作，助其早日走上富裕之路。

切实维护消费者合法权益。开展消费者权益保护宣传活动，构建良好金融秩序。宣传金融安全知识，充分提示客户注意风险。近年来，金融诈骗案件日渐增多，各支行大力宣传，提醒客户不要轻信电话、短信汇款通知、中奖通知等，不要外借本人银行卡等，及时阻止了几十起类似诈骗案件，避免了客户资金损失。积极参加行风热线等电视、广播节目，宣传金融知识，解答听众问题，维护客户合法权益。

供稿：工商银行菏泽市分行 编辑：陈 娅

中国农业银行菏泽市分行

概 况

中国农业银行股份有限公司菏泽分行（以下简称农行菏泽分行），机关内设17个部室（含市行营业部），辖属11家一级支行，共65处综合营业机构。

业务经营

至年底，全行各项存款余额291.15亿元，较年初增加33.63亿元，系统内存量、增量同比均提升1个位次，同业存量、增量均居第1位；各项贷款余额150.72亿元，较年初增加6.81亿元；实现中间业务收入1.52亿元，实现拨备前利润4.64亿元，同比增收0.8亿元，盈利能力持续增强。

对公业务发展速度不断加快。围绕全市重点企业，通过结构性存款、对公理财产品、贸易融资产品，不断深化合作层次。优化产品创新，为企业提供超短融、银赁通保理、对公非保本理财、代理贴现等优势产品。投放了全省首笔民营城镇化基础设施贷款1.7亿元，被省行和总行作为成功案例进行推广。银医合作不断深化，成功办理“银医通”项目4个，发放医疗行业贷款4.08亿元。

推进网点综合竞争力提升工程。完成60个网点的功能分区改造，启用贵宾服务区和低柜服务区，有效分流了贵宾客户和复杂业务。新建9家金融便利店，超级柜台实现网点和金融便利店全覆盖，服务渠道优势进一步增强。实行行领导“三级联查”及每周视频监控服务检查通报制度，全行网点的综合服务能力持续提升。

服务“三农”能力进一步增强。量身定制牡丹产业“金穗牡丹贷”系列产品，有关牡丹专利权质押做法被《人民日报》《中国城乡金融报》、新华网等主流媒体报道。着力推进金穗“惠农通”工程，以“智付通”为主体，POS机具、自助设备、电子银行产品为补充，构建了多渠道、广覆盖的农村支付结算体系，惠农通服务点较年初增加662处，惠农卡较年初增加36.81万张。年末，全行“三农”贷款余额110.41亿元，较年初增加2.98亿元。

风险管控

坚持合规理念不动摇，持续推进“大合规”机制建设，风险管控能力进一步提升。修订了机关部室、支行内控合规考核办法，提高全行重视程度；完善党风廉政建设规章制度，加大“两个责任”考核力度；逐级签订安全责任书、明确安全责任，完成网点、自助银行报警系统升级改造工作，堵塞了安全漏洞，4个网点获得总行级“三化三达标”先进单位称号；认真开展“运营管理质量提升年”“集中运营业务规范年”“四无一创建”“合规示范网点”等活动，增强了干部履职及风险防控能力；持续加强信贷风险防控，引导企业通过融资性担保公司担保、融资增信等方式增强担保有效性，新增授信优先采用抵押方式，有效降低了风险。

队伍建设

严格落实干部选拔任用“四项”监督制度，干部队伍整体结构得到进一步优化；加强党建工作考核，把支行党委党建工作考核结果与“四好班子”等专项评比直接挂钩，不断强化各级班子成员“一岗双责”意识；扎实开展“三严三实”专题教育活动。制定了专题教育工作方案和配档表，配发学习书籍和笔记本，上专题教育党课和研讨，针对三个教育主题，全行累计开展中心组集中学习135次，全行党员干部作风取得新转变，服务基层、服务员工、服务客户的能力和效率进一步提高；修订完善《中国农业银行菏泽分行机关考勤工作管理办法》，对机关员工全部实行电子考勤，按月通报考勤结果，工作秩序进一步规范和优化。

供稿：王 磊 编辑：陈 娅

中国银行菏泽分行

概 况

菏泽分行成立于1981年12月。截至年底，分行内设部门11个。辖内机构总数24家，其中：分行本部1家，管辖支行6家，经营性支行17家。全行在岗员工572人，内退员工53人。

12月底，中国银行菏泽分行本外币各项存款余额144.28亿元，较年初增加7.25亿元，增长率5.29％。其中公司存款余额66.06亿元，较年初增加1.14亿元，增长率1.76％，全省余额排名第13位，新增排名居第8位；储蓄存款余额78.22亿元，较年初增加6.11亿元，增长率8.47％，全省余额排名第12位，新增排名居第11位。

截至年底，中国银行菏泽分行本外币各项贷款余额121.17亿元。其中公司贷款余额92.16亿元，较年初新增2.5亿元，增幅2.79％；个人贷款余额29.01亿元，较年初下降4.46亿元。中国银行菏泽分行不良贷款余额9449万元，不良率为0.74％。其中大公司授信不良余额为零，贸易融资业务连续两年没有出现不良。在经济下行，全省不良资产攀升的情况下，中国银行菏泽分行实现了不良资产质量稳步管控。

中国银行菏泽分行实现非息收入1.73亿元，实现净利润2.23亿元。2015年菏泽分行综合绩效考核排名全省第九。

服务社会

2015年区域授信政策为：主动适应经济发展新常态，以菏泽五大主导产业为依托，密切关注菏泽新机场、菏泽高铁、菏泽富士康生产基地等重点项目营销机会，重点发展民生消费（卫生、教育、零售等）、资源型（煤矿开采等）以及弱周期行业（医药制造等）授信业务，积极调整中国银行菏泽分行授信较为集中、担保圈问题突出的部分强周期行业（石油化工等）授信结构，严格控制产能过剩（炼焦、水泥、平板玻璃等）和重点调控行业（大宗商品贸易、房地产等）授信。

以省行陶以平行长来菏调研为契机，中国银行菏泽分行认真甄选了玉皇美国等9个重点项目进行汇报，得到省行领导高度重视和认可，并督办省行相关部门审批进度，实现投放12.6亿元；依托中国银行菏泽分行分支机构遍布海内外的优势，打通境内境外两个市场，通过叙做内保外贷业务为境内企业实现境外人民币融资总金额12.48亿元，解决了银行受制境内贷款规模管控的难题，同时为重点企业降低了融资成本；为支持全市外贸经济稳定增长，按照市委市政府的安排认真做好企业对接工作，深入每个县、每个重点企业调研，累计发放表内外贸易融资金额36.98亿元，有力支持了全市进出口经济发展。2015年中国银行菏泽分行累计向公司客户投放81.74亿元。

加深政银合作，推动民生工程发展。支持菏泽市存量房交易资金监管业务，助力齐鲁工业大学菏泽校区建设。2015年共向包括市立医院医疗机构提供贷款2.22亿元，累计发行医保卡5.9万张、社保卡6.6万余张，在全辖网点开立“公共自行车卡”，推广“中银易商E社区”产品、积极和广电公司合作，代收有线电视费等等，有力地支持了公共服务事业的发展。

开展普惠金融活动。中国银行菏泽分行积极主动服务中小微企业、“三农”、民生、扶贫开发项目，进而在增加就业、促进经济增长、科技创新与社会和谐稳定等方面发挥金融支持作用。

发挥产品优势，优化服务水平。充分利用产品镶嵌三农服务。中国银行菏泽分行根据国家“新型农村建设”“大力推进劳务流动”“强化城镇一体化建设”农村改革战略，积极推出“富农卡”“商贸通卡”“助农POS”、手机支付产品，针对农村外出务工、城镇经商客户等制定了开户、存取款、支付结算一系列价格优惠政策。产品的推出也确实促进了部分客户群体的普惠权益。例如部分微型企业客户利用POS产品，享受了足不出厂的现金取款服务；部分商贸商户利用网银、手机银行、固化POS产品实现了足不出市享受了收款、取款、转账、汇划金融服务；部分商户利用“商户贷”“商圈贷”产品获得了经营融资的金融服务等等。

开展“金融进社区、进园区、进郊区、进农村”服务活动，为客户提供多方面金融服务。中国银行菏泽分行开展了“残币兑换进万家、残币兑换乡村行”活动，各支行就近开展残币兑换活动，使长期沉淀的小面额残损人民币加速归行，促进人民币流通环境，降低客户资金损失。推进IC卡产品推进，大力推进社保卡、医保卡产品推广，建立政银、银企合作平台，加快推进燃气卡、牡丹系列联名卡等民生产品的服务力度。下半年，利用“中银易商E社区”产品，把社区业主、物业管理公司、社区周边商户进行资源整合，共享客户资源，为社区周边提供了一个资源共享，互惠共利，相互发展的互联网合作平台。

创新服务产品，增强服务功能，为小微企业提供量身定做的金融产品和服务。在风险总体可控的前提下，确保小微企业贷款增速不低于各项贷款平均水平、增量不低于上年同期水平。优化信贷结构，强化“内生动力”，在盘活存量中扩大小微企业融资增量，在新增信贷中增加小微企业贷款份额。在政策上支持小微企业的发展，在授信规模上倾向小微企业。中国银行菏泽分行叙做并成功推广的有以下特色产品：中银商融通、益商贷、微型企业金融服务模式，同时推进个人经营贷款，基本覆盖中小微企业、“三农”、民生、扶贫开发等领域金融服务工作，有效产生对弱势群体、产业的支持力度。

发挥国际结算的专业优势和海外分行的优势，通过內保外贷和丰富的贸易融资产品，为当地企业获取低成本的海内外资金。分行成立贸易融资业务拓展小组，对接并执行省、市两级政府稳定外汇外贸经济发展的各项政策和措施。梳理了进出口目标客户20多户，逐户进行对接，快速发起授信业务，全力支持全市外贸经济稳定发展。12月末，跨境人民币结算量实现67.24亿元，市场份额达到54.36％，继续保持了领先地位。中国银行菏泽分行海外融资金额达到20.58亿元，人民币贸易融资28.45亿元，外币贸易融资0.06亿美元。中国银行菏泽分行国际结算量实现17.37亿美元，当地市场份额为32.65％。

不断强化服务监督，在每个营业网点开通了统一的95566咨询电话，对外公布了分行投诉电话，并积极参与由市纠风办、菏泽人民广播电台联合举办的行风热线节目。与菏泽电视台联合开办了《中银理财室》栏目，大力宣传普及金融知识。中国银行菏泽分行重视声誉风险的防控和管理，全年未发生重大客户投诉、媒体曝光事件及同业纠纷等。

内部管理

加强宣导，强化教育，推动案防理念转变。开展好“严守道德底线，共建美好家园”道德风险专题教育活动，将道德风险教育贯彻到每一名员工，不断提高道德水准。抓好“一分钟风险提示”，发挥警示闹钟作用。“一分钟风险提示”活动实施以来，发挥了时时预警、告诫员工合规操作的作用，已经成为中国银行菏泽分行基层合规教育不可或缺的重要组成部分。认真组织测试，检验学习效果。

加强内控内部管理，提升合规管理水平。优化内控队伍建设，强化监督人员履职。组建了菏泽分行内部控制部，明确分管内控工作的副行长和专（兼）职内控人员，建立“内控检查专业人员库”，在各岗位配备了内控检查专业人员34名。要求将G－MAP核查工作与各条线业务关键环节防控的监督检查相结合，挖掘系统现有未被识别的功能，提出平台和模型优化建议及模型新增需求，提升工作质效。开通和维护中国银行菏泽分行“员工违规与异常行为报告系统”。系统上线后，全辖员工异常行为排查工作可进行上线操作，员工可随时登录系统进行报告，管理部门可随时期查询统计全辖567名员工当月报告情况。加强检查，狠抓整改。在充分考虑监管要求和外审关注重点的前提下，结合实际，制定和整合了中国银行菏泽分行内控检查计划，努力达到“检查细致、整改彻底、问责及时”的要求，工作中，不断加大问题整改和问责力度，避免“屡查屡犯”，提高内控合规水平、为业务发展保驾护航。在2015年监管和上级行部署的“两个遏制”专项检查和“回头看”检查工作中，中国银行菏泽分行高度重视，制定详细的检查执行方案，实行一把手责任制，明确检查责任到人，及时发现并遏制了一些突出问题，有力保障了业务的合规经营。

加强落实，注重创新，推动重点事项管理。建立分级分片、落实基层机构负责人联系制度。年初建立了分行党委成员分工、分片负责制，每月分行党委成员到包片机构走访一次，使得分行党委成员能够第一时间了解基层支行内控管理状态，强化了对基层支行的内控管理力度，促进了基层支行业务健康发展。建立并严格执行基层机构“月度沟通、季度点评”机制，促进全辖内控管理水平提升。建立员工合规档案。按照省行要求，全面实施员工合规档案管理，及时维护员工合规档案管理系统，收集录入全辖员工违规信息。创新“重点人员清单管理机制”，对清单内的人员开展了专项检查。创新“内控防案单独会谈制”，与有关支行主要负责人单独会谈，掌握重点人员管理情况，指导工作。创新“对受处分人员的跟踪管理机制”，实施日常沟通情况、期满联合审查、解除处分教育谈话，确保其个人改进到位、组织监督教育到位。建立对新提拔人员联合评价机制，要求其定期汇报工作、单位一把手书面评价、并监督其改进不足。

供稿：贾国盼 编辑：陈 娅

中国建设银行菏泽分行

概 况

2015年，建行菏泽分行各项业务保持了又快又稳的发展态势。截至年底，各项存款余额达到265.3亿元，各项贷款余额超过213亿元、新型融资22亿元，实现利润7.6亿元，成为菏泽区域内一家机构众多、功能完善、网络先进、实力雄厚的现代商业银行。

业务发展

核心业务平稳发展。截至年底，各项存款余额265.3亿元，较年初新增15亿元，其中：对公存款余额占比居四行第1位。各项贷款余额213亿元，较年初新增9亿元，余额及新增占比均居四行第2位。实现中间业务收入2.5万元，居同业第2位，四行占比26.44％，较上年提高1.58个百分点。

业务结构不断优化。积极推进信贷零售业务转型，小企业贷款、个人贷款新增在全部贷款新增的占比接近70％。主动调控收入结构，小企业贷款“息转费”收入全部停止收取，个人条线收入占比提升7.6个百分点，收入结构更趋优化。

经营效益平稳增长。实现拨备前利润7.6亿元，同比增长0.1亿元，增幅0.95％；资本回报率30.82％，居全省第5位；贷款收益率6.08％，居全省第6位，存款净收益率1.49％，居全省第2位，存贷利差4.25％，居全省第5位、同业第2位；人民币非贴贷款利率浮动水平，居全省第3位、同业第2位，较年初提升1个位次。

内控管理

加强内控建设。建立了前台经营部门直控、分行部门条线管控、风险监察督控的内控控制体系。着力推进内控合规转型，抓好专业队伍建设。修订完善了《关于加强内部风险防控，提升基础管理水平的指导意见》《案件专项治理工作方案》，将廉政建设、案防责任层层分解，不断加强案防和基础管理。开展了合规管理年活动、内控自我评价活动，下发了《菏泽分行推进内控合规管理转型发展工作措施》，举办了支行网点、分行部门参加的内部控制评价培训班，稳步推进内控合规转型工作。

完善机制建设，提高队伍凝聚力。完善绩效考评机制。区分基层机构和分行本部两个层面，制定《内控与基础管理综合评价方案》，全面梳理修订2016年各项考核评价政策，坚持把工作业绩作为衡量和检验工作优劣的重要标准，并将其体现在员工考核中，应用到干部管理上。严格落实评价考核工作，按季评价考核和奖惩兑现，督促各责任主体做好失分问题的整改工作，有效发挥机制对加强基础管理工作的导向作用；完善人员配置机制。研究制定《菏泽分行促进本部向基层流动实施方案》，坚持人力资源向前台条线与基层机构倾斜原则，2015年将分支行本部优秀的人员选派到基层机构任职，分行本部、支行本部有12人到基层机构工作，促进员工向基层一线、网点间流动，逐步营造了“积极投身基层，干事创业”的良好环境和浓厚氛围；完善队伍管理机制。

优质服务

提升服务质量。持续做好消费者权益保护工作，完善工作机制，依法合规开展经营。进一步规范投诉处理流程，将问题解决在前端，避免负面舆情。结合网点综合化建设，培养员工主动服务意识，规范日常服务行为，开展员工培训、岗位练兵、技术比赛等活动，提高服务水平，加强机构网点内外形象、环境的集中整治和日常管理，努力打造客户最满意银行。以强化服务检查督导为手段，通过实施远程监控、现场督导等多种检查方式，确保网点服务质量稳步提升。

加快渠道建设。以营业网点为主渠道，加强网上银行、手机银行、电话银行、自助设备等电子渠道的建设，加大自助设备的投放、更新和调整，推进离行式自助银行、自助银亭的布放，有效推进网点布局优化和结构调整，客户服务能力显著提升。2015年，完成13处离行式银行建设，新投放现金自助设备56台，网上银行、手机银行、电话银行稳步发展，客户签约量和交易量持续提升。

供稿：建设银行菏泽分行 编辑：陈 娅

中国农业发展银行菏泽市分行

概 况

中国农业发展银行菏泽市分行（以下简称市农发行）是全市唯一一家政策性银行。其主要任务是：以国家信用为基础，筹集农业政策性信贷资金，承担国家规定的农业政策性和经批准开办的涉农商业性金融业务，代理财政性支农资金的拨付，为农业和农村经济发展服务。

市农发行成立于1996年10月，是中国农业发展银行的二级分行，组织机构遍布全市，所辖8个县支行，共有在职员工227人。市分行机关内设10个部室，分别是办公室、资金计划部、客户部、国际业务部、信贷与风险管理部、财务会计部、内部审计部、信息技术部、人力资源部、监察室。

2015年，市农发行坚持全面发展的工作思路，各项工作稳健发展。年末，各项贷款余额69.64亿元，较年初增加8.05亿元，增幅为13.1％。全年累计投放各类贷款31.14亿元；各项存款余额23.9亿元，较年初增加13.2亿元；国际结算金额5807万美元，完成省行下达任务的105.5％；挂账利息到位4374万元，收息率达154.4％，同比提高26.5个百分点；实现账面利润4275万元，完成省行下达全年任务的99.4％。

业务拓展

同心戮力，信贷风险防范和化解工作成效显著。2015年3月份，金玉粮食购销有限公司贷款形成重大风险。市分行党委听取定陶县支行汇报后，连夜商议，迅速行动，从摸清底子、看死库存、完善手续到起诉保全、开庭判决、应对诉讼、依法变卖、过付货款各环节，步步稳扎稳打，处处抢得先机。金玉公司风险显现时贷款余额为21700万元，至年底累计收回贷款14672万元、利息265万元，剩余贷款7028万元，欠息563万元，风险化解工作取得阶段性胜利。同时还采取有力措施化解了山东聚鑫、萨克食品、金阳木业三家企业贷款风险，有效防止了风险蔓延。

履行职能，夏粮收购资金供应及时。夏粮收购前，市农发行提前做好工作预案，6月9日发放首笔铺底资金，支持企业抢收了部分低价位“地头粮”。积极协调有关部门启动了小麦最低收购价执行预案，同时大力支持市、县级储备粮轮换业务，政策性收储信贷业务平稳增长。全年累计发放夏粮收购贷款18.4亿元，占全省投放量的23.3％，支持收购小麦14.6亿斤。其中，发放小麦最低收购价贷款13.7亿元，支持收购小麦10.6亿斤。

加强营销，支农领域进一步拓宽。市分行先后两次举办专题培训班，制定《中长期贷款营销方案》，实行项目营销进度周报制。专题向市政府上报《关于充分利用好农发行政策大力推进我市农业农村基础设施建设的报告》，20余次到市、县级政府及相关部门宣讲政策、对接项目。积极推进市政府及有关主管部门及时召开全市大班额、农村公路、棚改融资工作会议。另外，市县两级行单独对接达成合作意向项目10个、13.98亿元，已上报省行意向申报项目7个、9.14亿元，其中已审批项目5个、6.44亿元，已完成正式评估待审查审议项目1个、1.1亿元，正在评估项目1个、13亿元。认真做好重点建设项目资本金投资工作，在规定时间内完成了项目调查评估、审查和协议签署上报工作。核定重点建设基金项目四批11个，项目资本金3.9亿元已全部到账，已支付0.59亿元。

深挖潜力，组织存款创佳绩。坚持“高调抓存款、全员抓存款”的理念，市分行成立了存款攻关小组，各县行克服困难，增强营销存款的主动性，加大激励措施，形成了人人组织抓存款的良好氛围。至年末市农发行贷款客户日均存款4.79亿元，同比增加4985万元；各项存款日均余额11亿元，比年初增加1.9亿元，完成省行下达增量任务的129％。

加强督导，合规管理工作得到强化。认真落实“抓合规管理也是发展”的理念，把合规管理工作上升到事关全行长远发展的大局中去谋划。加大检查辅导频率，建立县与县帮扶互查制度。加强业务学习和练兵，全年办培训班28期、培训606人次。扎实开展财会基础工作专项整治活动，加强资金计划管理，强化科技支撑，充分发挥内审、监察职能，安全保卫实现无事故的目标，合规管理工作得到加强。

队伍建设

扎实开展两项活动，队伍素质得到提高。以“三严三实”专题教育及“道德教育年”活动为抓手，按照“两个从严”要求，制定并落实市分行党委及成员自身建设计划。广泛征求意见，认真查找党委及党委成员存在“不严不实”问题106条，积极加以纠改。一些“不严不实”问题得到解决，党员领导干部的政治意识和大局观念得到强化，理想信念和宗旨意识得到增强，全行凝聚力、向心力进一步加强。全面加强个人品德、职业道德、社会公德、家庭美德教育。全行党员群众讲道德、比奉献，普遍有所感悟、有所收获，心灵得到净化，思想得到升华，道德理念入脑入心，道德素质明显提升。

供稿：农业发展银行菏泽市分行 编辑：陈 娅

山东省农村信用联社菏泽办事处

概 况

山东省农村信用社联合社菏泽办事处（以下简称“菏泽市农村信用社”）现辖9家农商银行，372个营业网点，从业人员近6000人，是全市人员网点最多、服务范围最广、业务品种齐全、资金实力雄厚的综合性地方金融机构，截至年底，全市9家县区信用联社已全部改制农村商业银行。

全市农村商业银行以支持地方经济发展为己任，以经营管理为中心，以机制体制建设为保障，以创建一流金融机构为目标，锐意改革，创新发展。办事处和9家农商行全部复评为“省级文明单位”；定陶农商行被评为全国“模范职工之家”；3家网点被评为山东省农村信用社文明服务单位；2家网点被推荐参评中国银行业文明规范化服务四星和五星级营业网点。至12月末，全市农村商业银行各项存款951.9亿元，较年初增129亿元，增幅15.68％，增幅、增量分别居全省农信系统第2和第3位；各项贷款651.6亿元，较年初增100亿元，增幅18.14％，增幅、增量均居全省农信系统第1位；实现各项收入73.2亿元，增幅15.64％；实现经营利润29.9亿元，同比增4.5亿元，增幅17.66％，增幅、增量均排名全省第1位；纳税7.2亿元，同比增1.3亿元，增幅22％，全市9家农商行有8家在县区非工业企业纳税列第1位，1家居第2位，社会贡献度进一步增大；资本充足率14.22％，较年初提高2.27个百分点，高于全省1.16个百分点；拨备覆盖率186.39％，较年初降9.83个百分点，高于全省29.74个百分点。

业务发展

2015年，面对经济形势下滑的趋势，全市农商银行围绕市委、市政府“五大主导产业”发展规划和创新提升“1151”工程，加大信贷投入，全力支持市企业发展。针对小微企业“短、频、急”的特点，优化信贷流程，缩短办贷时间，对困难企业做到不抛弃、不放弃、不冷落。对于经营正常，流动资金临时周转困难的企业，灵活采用分期偿还、分还续贷、无还本续贷等方式，解决企业流动资金周转间隔的问题。对一时经营存在困难的企业不抽贷、不断贷，积极主动靠上去，与企业共谋发展。利用银企对接平台，签约意向企业387户，签约金额117.77亿元。至2015年末，全市农商银行支持小型企业1872户，贷款余额205亿元。

菏泽市农村商业银行把改善支农服务作为改革创新的出发点和落脚点，不断丰富支农内涵，确立了“跟着农民走，跟着市场走”的支农新理念，广泛推行农户小额信用贷款，相继推出集体土地抵押、农民自建房抵押和流转土地抵押贷款；尝试与农户签订林木、家畜、土地使用权抵押协议，赋予农民更多的财产抵押权利，满足不同客户群体信贷需求，解决困扰农户的抵押、担保难题。多渠道支持农业产业化、规模化生产，大力扶持农业龙头企业、家庭农场、农民合作社等新型生产经营主体，重点投向实体经济。至2015年末，全市共发放富民工程贷款82.6亿元，扶持专业村1310个、致富带头人15600人，培育种植、养殖、农副产品加工等致富专业户13万余户，为信贷扶持农民脱贫致富趟出了一条新路。

企业文化

坚持开展“慈善一日捐”活动，向困难群体伸援手、献爱心；省联社选派菏泽办事处的“第一书记”分赴成武县伯乐集、党集镇开展帮扶工作，先后投入帮扶资金1200余万元，协调扶持资金1100多万元。全市农村商业银行齐心协力开展了形式多样的爱心活动——2015年初菏泽农商行开展了“情暖乡村，心系百姓，欢乐送万家”送戏下乡活动，为群众送戏300场；成武农商行5月份开展“农商情”爱心团助学活动。全行61名干部职工与61名贫困家庭的孩子结成帮扶对子；定陶农商行六一儿童节期间走进乡村小学，为孩子们送去衣服、书包、文具、书籍等物品；高考期间，曹县农商行开展了2015年“绿丝带行动——助力高考”社会公益活动。为考生提供爱心助考车，并在考点门口设立“高考爱心服务站”，提供纯净水、考试文具、椅子等用品；“七一”建党节当天上午，巨野农商行76名员工义务献血，献血量30400毫升。

供稿：韦安然 编辑：陈 娅

菏泽市保险业协会

概 况

菏泽市保险行业协会（以下简称协会）成立于2002年12月，是市内商业保险机构自愿结成的行业自律性质的非营利民间组织。保险公司市级分（中支）公司40家：寿险20家、财险20家。协会由7位会长（兼职）和秘书处组成。秘书处（秘书长和2位副秘书长）下设：寿险部、财险部、办公室、消保处。协会的基本职责是：自律、维权、协调、交流、宣传等，为会员提供服务，维护行业利益，推动行业自律，维护市场秩序，促进菏泽保险事业健康发展。

2015年菏泽保险业保费收入保持平稳增长，保费收入达89.69亿元，较2014年同期增收25.22％，赔款与给付17.99亿元，全行业累计缴付各项税金2.19亿元，代征代缴车船税1.78亿元，合计达到3.97亿元，从业人员达到3.36万人。在提高大病保险覆盖率、参与社会管理、增强服务“三农”能力、赔付自然灾害损失、安排就业、支撑经济发展、保障民生等方面，保险业取得了显著成效。

落实政策

深入学习9号文件，与政府沟通。省政府《关于贯彻落实国发〔2014〕29号文件加快发展现代保险服务业的意见》出台后，协会第一时间就制定了学习贯彻鲁政发〔2015〕9号文件工作方案。4月28日，组织驻菏各会员公司总经理会议，传达贯彻《意见》精神，对照《意见》分析研究当地市场的特点与社会需求，配合山东保险业开展“山东保险创新星火计划”，组织会员公司认领任务，有效对接。协会与市政府有关领导汇报，并协调、邀请相关市直单位负责人参加宣讲会，使领导们对保险有了进一步的认识。鲁政发〔2015〕9号文下发后，在向市政府及金融办汇报文件精神的基础上，结合菏泽保险业发展的实际情况，承担了起草《菏泽市人民政府关于认真贯彻鲁政发〔2015〕9号文件加快发展现代保险服务业的实施意见》的文稿。在实施意见文稿中，广泛征求市政府、市财局、市农业局、市人社局等各方意见。协会起草了市长解维俊署名的《创新发展现代保险，助推菏泽后来居上》的大众日报专访文稿，提出了在三农保险财政资金补贴中“逐步提高市级财政补贴比例，取消县级财政补贴”。

2015年，协会加强与保险业务发展相关联单位的协调沟通工作。借助省政府发展保险服务业9号文件精神的贯彻落实，协助公司协调农业局的三农保险、蔬菜大棚保险，人社局的大病医疗保险，教育局的校方责任险，卫生局的院方责任险，食药局的安全质量保险及民政局的养老院责任保险。

宣传服务

加强宣传力度，为保险营造良好的舆论环境。按照省协会的部署，协会充分利用3·15及7·8“消费者维权”“全国保险公众宣传日”在全辖区内开展保险知识普及宣传活动。协会借助主流媒体平台，开办保险专栏、专版，扩大影响，分别和《菏泽电视台》及《菏泽日报》《齐鲁晚报》《大众网》座谈，由协会会长做客《金融》栏目，解读新国十条，汇报菏泽保险业助力经济发展、社会治理、民生建设的相关情况。5月30日，协会组织会员公司开展《意见》宣传月活动，在协会及各级营业网点统一悬挂宣传条幅，采取设置展板、播放视频资料、印刷摆放宣传折页、张贴海报等方式加强宣传。与菏泽食药局联合举办了“食品安全周”宣传活动，与工商局举办了“诚信大家行”启动仪式，与菏泽市公安局联合开展了“反保险诈骗”警示图片展览。

激励节日安全出行，寻找身边最美司机。2015年春节之际，由协会牵头并负责具体实施，菏泽保险业向菏泽广大市民开展了“百万保险大赠送活动”，保障范围是被保险人在春节15天期间因乘坐或驾驶公共汽车交通工具时导致的意外身故。近百万人到身边的保险公司柜面办理投保手续，中国人寿菏泽分公司为保险期间出现事故的被保险人及时偿付。11月，与新浪网菏泽站、菏泽市交警支队联手开展了“寻找身边最美司机”活动。对连续三年没有出现交通肇事并违章罚款的司机，在媒体进行表彰，并颁发纪念奖章和奖品。

提升协会服务职能，为会员公司经营保驾护航。为了更好地优化保险行业发展的外部环境，协会与市委宣传部、市政府金融办协调，联合下发了《关于做好金融（保险）领域新闻宣传工作的通知（菏宣通字〔2013〕11号）。并亲自协调个别媒体对保险公司的不实报道。上半年，经协会协调撤下的对行业的负面报道4起。9月针对会员公司反映的、有关部门连续二年拖欠财险代扣车船税、寿险代扣个人所得税手续费的问题，协会领导高度重视，与地税局、财政局多次协商、座谈，财政局、地税局对2013、2014年全年、2015年上半年拖欠各公司手续费、进行了陆续兑付，对太平洋寿险780多万的险种返税予以了给付，对太平寿险近800万的险种返税也将在12月予以返还。

抵御自然灾害，发挥保险保障功能。11月中下旬，菏泽雪情积重，出现了市民出行困难和部分工商企业灾情损失。协会分别在菏泽主要媒体向广大市民和企业发出敬告，请参保受灾企业和居民，到所投保的保险公司进行理赔申请，公布了咨询电话。协会代表所有驻菏保险机构做出郑重承诺：行业秉承“客户第一、服务至上”的原则，建立绿色理赔通道，以最快的速度完成理赔查勘工作，将企业和客户的损失降到最低，用实际行动诠释保险业“守信用、担风险、重服务、合规范”的服务宗旨。截至年末，公司对因雪灾造成的的财产损失赔付金额近5100万元，对灾害造成的人员和车辆损伤赔付金额近1690万元。

防范风险

做好商车费改，出台突发应急预案。6月1日，中国保监会在山东进行了商车费改条款的试点工作。连续多次召开会长、财产险总经理、中介代理公司等系列工作会议，及时召开主流媒体工作座谈会，组织相关人员对市场进行调研，保证商车费改工作的顺利实施。针对商车费改工作试点过程中可能引发的突发事件，协会为能够及时防止风险扩散和蔓延，保护投保人的合法权益及行业的平稳发展，制定了“商车费改突发事件应急预案”，成立了辖区内应急组织体系，明确了应急领导小组成员的组成及职责分工。并成立了三个市场管理小组：分别是市场调研小组、信息反馈小组、应急突发案件行动小组。成立了近200人的应急队伍，保证商车费改的顺利实施。

2015年，寿险满期给付逐渐增多，为防范化解满期给付和退保风险，协会多次召开寿险风险防范座谈会，总结2014年的工作经验，对应急预案重新修正和演练，同时，针对重点公司、重点业务、重点地区、重点环节、重点群体，组织人员加强风险排查，加强预测预警。紧盯分红公布期、集中给付期等敏感时点，落实重大事项报告制度和应急风险响应制度。

诉调对接

开发客户投诉软件，加强消保中心工作。行业高度重视信用体系建设，通过治理车险“理赔难”和寿险销售误导，建立营销员综合评价档案，对违规失信行为采取高压态势，建立健全了市保险消费投诉处理和纠纷调解机制，并开发了保险客户投诉管理软件，定期或不定期的对各会员公司出现的投诉比较集中的问题进行公布，维护客户和公司双方的合法权益，力避因纠纷处理不当带来的社会风险和矛盾。上半年协会按照保监局部署，成立了菏泽市保险消费者保护中心，中心成立后，协会共处理了近116起保险纠纷。连续三年协会的信访投诉数均呈现下降的趋势。

加强纠纷处置培训，创建和谐经营环境。12月10日，协会组织举办了寿险投诉及纠纷处置培训班。全市20家寿险公司的分管总、客服（运营）经理、法务岗及信访投诉岗人员参加了培训。培训课件紧密结合菏泽保险市场投诉及纠纷形势，依照相关法律法规，讲授了投诉及纠纷处置的技巧和方法，解析了协会参与处置的相关10个案例。

行业自律

创新两遏两加积分式考核，做好行业内部自律。寿险部将销售误导的检查与“两个遏制、两个加强”工作结合起来，检查项目用分值表现出来，并结合《销售人员流动管理自律公约》《银行代理业务手续费自律公约》《意外险销售管理自律公约》，由各公司总经理对各会员公司自律状况进行打分，综合考核各会员公司依规经营的情况，对分值排在前六名的公司进行通报表彰，对排在后三名的保险公司班子成员进行重点谈话。各公司根据本公司每项检查的扣分情况，详细了解问题出现的重点环节，以加强公司的内部管理。

附：

2015年菏泽市保险业务情况一览表

单位：万元

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 保费收入 | | | 保险赔款 | | |
| 本年累计 | 同期增收 | 同比增长 | 全省增幅排名 | 累计保险赔款（含满期给付） | 同比增长 |
| 财产 | 186777.14 | 28412 | 17.94％ | 2 | 95978 | 22.20％ |
| 人身 | 710141.75 | 152239 | 27.29％ | 8 | 84001 | 4.91％ |
| 合计 | 896918.89 | 180651 | 25.22％ | 5 | 179979 | 13.55％ |

供稿：市保险业协会 编辑：陈 娅

中国人民财产保险菏泽市分公司

概 况

中国人民财产保险股份有限公司菏泽市分公司正式设立于1984年，位于菏泽市道碑街139号。目前在各县和城区设有菏泽市牡丹区、开发区、东城、西城、营业二部、营业四部、直属营销部、黄河路营销部、曹县、定陶、成武、单县、巨野、东明、郓城、鄄城七个城区营业部、九个县级支公司，全市系统员工440余人。2015年公司实现保费收入5.03亿元，同比增长1.41％；实现利润1033万元，上交地方税收3405.41万元，代收代缴车船税2951.45余万元。

业务发展

2015年，人保财险菏泽市分公司按照“确保一个目标，抓实两大主题，改善三项品质”的路径，扎实工作，为“十三五”良好开局奠定了有利条件。至年底，全市车险保费收入3.84亿元，其中家自车保费收入1.72亿元，同比增长17.26％。在财产险方面，围绕菏泽市重点企业建设和民营经济发展，做好风险评估和承保、理赔服务工作，2015年财产险同比增幅8.28％。

社会服务

人保财险菏泽市分公司学习贯彻省政府9号文件，向市委、市政府递交了《关于贯彻落实鲁政发〔2015〕9号文件 更好服务地方经济社会发展的函》，并结合公司实际抓好文件精神的贯彻落实。公司加强与政府各部门的协同联系，调整承保方案，扩大保险责任，大力推动治安保险工作，2015年承保治安保险40余万户，承担保险风险达120亿元。推动各类责任险业务发展，2015年承保了37家企业安全生产责任保险，承担风险4.3亿元；承保了15家医疗机构的医疗责任保险，承担医疗事故风险2800万元；试点了电梯责任保险，承保电梯106部，承担风险5300万元。同时，公司与各级政府密切沟通，加强宣传，探索短期出口信用保险、食品安全生产责任保险、环境污染责任保险等业务的发展途径。加强与出口企业的对接和宣传，实现中小企业短期出口信用保险落地承保。

客户服务

菏泽人保公司借助外力，开展规范化服务专题培训，柜面人员服务标准、大厅环境和工作秩序明显改观；定期开展出单技能培训，市分公司出单中心在总、省公司举办的出单技能竞赛中取得优异成绩。修订客户投拆责任人处罚办法，加大责任追究力度，提高了投诉处理效率和员工服务意识。开通菏泽客户服务微信公众号，开展优质客户满意度调查、人保客户节、“爱心助考”等主题宣传活动和客户自驾游等系列营销宣传活动，提高客户认同感。拓展合作商家，做实车辆环保检测、代驾、洗车、快修、保养等增值服务内容，提升了客户体验。

企业管理

强化内部管控，成本挖潜效果明显。加大市分公司本部制度建设，严控固定费用开支，压缩固定成本，市分公司本部预算执行率为88.93％，本部总体费用同比下降7.42个百分点。强化销售费用管理，财务部门和产品线部门密切配合，做好市场分析，实施销售费用定向、定点投放管理，加强对资源投放效果的监控评估，实现直投客户、让利客户，资源差异化配置效率提升。强化自律意识，坚定不移推进依法合规经营。加强重点领域风险防范，扎实推进政策性农险风险排查工作，妥善做好“两加强、两遏制”的整改工作，组织“三重一大”决策制度落实专项自查，合规基础进一步夯实。

实施发展共享，扎实推进员工幸福感工程；推动美世项目落地，规范薪酬福利发放标准，员工收入与公司发展更紧密地结合起来，实现公司发展成果的共享，增强员工主人翁意识。落实员工关爱工程，组织“健康体检”“夏送清凉”“困难救助”“患病慰问”“献爱心送温暖”等员工关爱帮扶救助活动；做好员工补充医疗保险制度落实工作，25余名工作人员从中受益；开展了员工系列文体活动，员工幸福感指数（81.3）提升了2.1。

附：

2015年菏泽市人民财产保险业务情况一览表

单位：万元

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 目种  项险 | 保费收入情况 | | 赔款支出情况 | |
| 保费收入 | 同比增减 | 赔款支出 | 同比增减 |
| 企财险 | 2551 | -1.29％ | 1558 | 96.47％ |
| 机动车险（含交强险） | 38437 | -7.74％ | 25644 | 25.20％ |
| 家财险 | 937 | 53.44％ | 237 | 59.06％ |
| 责任险 | 3287 | 48.97％ | 916 | -2.65％ |
| 意外健康险 | 597 | 17.04％ | 265 | 124.58％ |
| 货运险 | 354 | -7.11％ | 81 | -17.47％ |
| 三农保险 | 4011.29 | 149.76％ | 2262.47 | 307.96％ |
| 其他 | 417.71 | 821％ | 1142.53 | 166.54％ |
| 合计 | 50295 | 1.40％ | 32106 | 25.20％ |

供稿：中国人民财产保险菏泽市分公司 编辑：苏 仪

中国人寿保险菏泽分公司

概 况

中国人寿保险股份有限公司菏泽分公司（简称中国人寿菏泽分公司）位于山东省菏泽市人民路925号，是中国人寿保险股份有限公司驻菏市级分支机构。机构内设11个室、部、中心：总经理室、综合管理部、人力资源部、监察部（法律合规部）、财务会计部、个险销售部、团体业务部、银行保险部、培训部、健康保险部、客户服务中心。市公司下辖9个县区支公司、5个城区专业化销售单位、113个农村营销服务部、290余个代理网点，主要经营人寿保险、意外保险、健康保险三大类180多款保险产品，为客户提供风险评估、理财指导、产品咨询、销售投诉、出险理赔等保险保障服务。

2015年，全年经营绩效达成了省公司最高考核等级“AAA＋”。相继被省公司授予“年度先进单位”“党风廉政建设先进单位”“价值贡献奖”等重要荣誉”，获市“重合同守信用企业”“文明单位”“消费者满意单位”“最具影响力品牌单位”“菏泽市五一劳动奖状”等荣誉称号。

业务发展

公司实现保费总收入18.5亿元，同比增长12.4％；长险首年标准保费1.5亿元，同比增长42.7％；首年保费6.78亿元，同比增长22.25％；首年期交保费2.98亿元，同比增长30.58％；5年及以上首年期交保费2.39亿元，同比增长33.49％；10年及以上首年期交保费1.69亿元，同比增长33.74％；短期险保费9018万元，同比增长28.06％；短期意外险保费6230万元，同比增长29.31％。全面达成了年初确定的各项发展目标。代理国寿财险业务5054万元。公司保费总收入占菏泽寿险市场份额26.17％，市场领先地位保持稳固。同时，通过核心业务的快速增长，也实现了业务结构显著优化、经营效益大幅改善。续期保费达到9.43亿元，同比增长6％；5年及以上期交占首年期交的比重达到80％，10年以上期交占首年期交的比重达到56.89％。

运营管理

财务管理和预算政策的核心价值及导向作用日益凸显，保单基础服务持续优化并高效运营，客户服务的定位更清晰、职责更明确。移动互联新理念新技术逐步扩展到售前售中售后和增值服务全过程，构建了更为紧密、更为贴近的沟通桥梁和服务支撑。运营服务的质量和效能提升，保障能力增强，各项运营考核指标走在全省系统前列。新单授权银行转账收费率达97.25％，续期授权银行转账收费率达95.09％，授权银行转账付费率达99.97％。国寿e家出单率达到91.68％，个险渠道达到99.12％。云助理上线用户数5273个，e宝账注册用户14478个。

风险防范

坚持把依法合规、防范风险作为竞争发展的生命线，以关口前移为目标，打造早发现、早整改、早治理“体检中心”，落实各项监管政策法规，开展依法合规主题教育活动，扎实推进和加强内控评估、效能监察、反洗钱等工作，定期开展自查自纠和落实整改，强化了风险预警体系建设。各级依法合规意识和防范风险能力不断提高，全员自我防控、条线部门主动管控、运营部门重点把控、后督部门监督协控的“四位一体”风险防控体系初步形成。全市系统坚持100％全覆盖，多次开展内部综合监督检查、接受上级综合监督检查，围绕主要发现的10大类问题深入整改落实，推动了经营风险长效整治和有效遏制。

队伍建设

从“三个渠道”到“七个平台”到“三渠九部”，全市系统不断强化以队伍发展驱动业务发展理念，持续推进销售组织有效扩张，以“三渠九部”为组织框架、构筑人力高地、推进“万人大业”工程取得突破性进展，打破了销售队伍多年低位徘徊局面。2015年，个险渠道达到10086人，其中，城区、农村、区域拓展部分别为2316人、5972人、1798人；银保渠道达到1513人，理财经理、客户经理、机构业务分别为1239人、209人、65人；团险渠道达到737人，法人、渠道、小额拓展部分别为222人、231人、284人。

社会责任

按照市委、政府安排，通过“双联双创”等活动，为联系村修建了两条街道，硬化了蔬菜种植大棚区间的水泥路面，改善了群众出行条件；为联系村安装了95套路灯；立足当地土地资源，发展高附加值种植农业，带动更多贫困户脱贫，引进了“红宝石”优良葡萄品种，确定种植面积400余亩；成立了鲁柳果蔬特种种植合作社，种植户在购买化肥、农药和其他生产资料方面给予优惠，降低了生产成本。

着力打造国寿“1+N”服务品牌，相继开展了“诚实守信、合规经营”主题教育、“倾听客户心声，提高服务品质”“法律规章制度落实”“诚信我为先”“柜面服务升级达标”“客户服务流程体验”等活动，提高了广大员工遵章守纪、合规经营和诚实守信意识。对所辖营业柜面进行了高标准装修改造，设置大堂经理、咨询引导人员，完善各项服务设施。

2015年，公司缴纳税金1987.3万元，支付保险赔款金、满期给付金、分红金、生存金等各类保险金共5.47亿元。推进“万人大业”工程，全年新增加社会就业人员4485人。

供稿：卢立同 编辑：苏 仪

中国太平洋财产保险

菏泽中心支公司

概 况

中国太平洋财产保险股份有限公司菏泽中心支公司成立于2002年7月12日，位于菏泽市黄河东路2999号。公司下设总经理室、综合管理部、财务部、客户服务部、车险部、非车险部、车商渠道部、新渠道业务部、市场部、团车业务部、农险部等11个部室1个业务部，拥有菏泽市牡丹区、菏泽市东城、东明、曹县、定陶、成武、单县、巨野、郓城、鄄城10家支公司，全市拥有管理人员116人，营销人员223人。

2015年，公司全年实现保费收入17436万元，同比增长14.12％。处理各种保险赔案12934件，支付赔款7292万元。向菏泽市地税局缴纳营业税、城建税、印花税、个人所得税等各类税金916万元，代收代缴车船使用税1412万元。

业务发展

2015年，中心支公司深入分析自身实际情况，结合总公司全面推动和实现公司“以客户需求为导向”的战略转型策略，加强人员队伍和渠道建设，组建专业化团队。车险工作方面，深化战略性合作，大力发展车商业务，实行商业车险改革；强化电销统筹管理，提高市场竞争力；强化产寿交叉工作，提升资源综合利用能力；逐步扩大银保渠道，提升销售产能；稳定团体车险规模，提高承保质量。非车险工作方面，拓展新兴业务领域，包括农险、责任险以及中小企业财产险、健康险等。2015年，公司率先在东明、曹县、成武县、定陶县、巨野县开展了玉米保险，上收保费1400多万元，同时还开展了育肥猪保险，上收保费64万元。稳抓续保业务，尤其是续保的大企业、大项目。2015年公司成功完成了玉皇化工、东明石化、山东巨润、方明化工、菏泽市立医院、曹县县立医院、郓城圣达纺织等企业的续保工作。

合规经营

2015年，公司始终坚持合规经营，带头维护菏泽市场秩序，能够严格按照保监局、协会合规要求，根据上级公司“合规、效益、发展”总体指导思想，认真有效落实有关监管要求，加强内部合规达标、经营流程管控，深入开展各项自查自纠工作，全面提高经营风险管控工作。开展保险中介市场清理整顿工作，强化代理机构的合规审查，防范中介机构传销，提升公司内控管理水平。

理赔管理

加强培训、严格考核，确保工作要求、服务措施落实到位。对理赔人员按照准确合理、快捷服务的宗旨进行考核，针对性进行培训、轮训，提高服务技能，并与绩效工资挂钩。培养员工换位思考，提高客户服务质量。通过开展“客户最需要的就是我应该做的”的讨论活动，引导客服人员提高服务意识，提高客户服务满意度，全面提高服务质量。通过协调监督与修理厂的合作，促进合理定损，提高理赔质量。结合各县区车商业务发展情况选定1—2家价格合理、维修技能高、信誉好的修理厂进行合作。重视协调维护交警、刑警队、法院、物价局、仲裁委关系。通过沟通交流，增进了解，加大赔案调查力度，降低赔案中的水分。

社会责任

2015年，公司积极参与“3·15消费者权益日”宣传活动、7.8保险公众宣传、反洗钱宣传活动等，提高广大金融消费者的权责意识和风险意识，指导广大百姓提高保险意识，增强社会公众对保险的认知，充分发挥保险保障职能，发挥保险业在加强风险管理、辅助社会管理方面的功能和作用。同时五一、国庆节等法定节假日组织员工在高速路口设置服务点，为出行人员提供全方面服务，为安全出行保驾护航。

供稿：娄记刚 编辑：苏 仪

中国平安财产保险菏泽支公司

概 况

中国平安财产保险股份有限公司菏泽中心支公司成立于2003年8月26日，下辖团体业务分部、新渠道业务部、车行业务部、综拓业务部、代理业务部、银保业务部、以及巨野、东明、单县、郓城、曹县、成武、鄄城、定陶等多家分支机构，另外还配备有综合管理部、业务管理部、客服理赔部等相关后线职能部门，全市拥有员工200多人，连续两年获得当地“经济发展贡献奖”“十佳企业”光荣称号。

业务发展

2015年，公司落实各项业务发展计划，在合规经营的前提下根据市场发展情况适时调整对策，与各机构同行探讨经验。2015年，平安财险菏泽中支实现保费23715万元，同比增长29.49％，市场位列第2位，上缴地方税收3845余万元，其中代收代缴车船使用税达2446余万元。

客户服务

菏泽平安不断在服务上力求创新，提出移动互联车生活“暨平安3.0服务时代”，围绕“客户”“服务”“生态圈”为核心，打造菏泽平安的“金牌服务”形象。同时，坚持“以客户为中心”的服务宗旨，建立CRM（客户关系管理）中心，辅之以先进“7天/24小时接报案制度”“服务保障度身定造，真正满足客户需要”的全方位服务理念，做到足不出户，保单配送上门；通过“互联网+”时代的快速提升，实现线上门店预约、线上投保、线上收单、线上小微险种自助投保。

理赔服务

车险理赔在“互联网+”的发展模式下，开创“电话直赔”“口袋理赔”新形式，打造最优客户体验。客户拨打95511报案后，针对公司优质客户，对于损失明显的单方事故，或责任明确的多方事故，通过一个电话就可以实现查勘、定损。客户只需将出险现场拍照，通过网页链接或微信上传出险照片，后台理赔工作人员通过实时上传的照片为客户在线定损，线上收单支付，免电话报案、免现场等待、免事故交警证明、免门店交材料，实现快速理赔。充分发挥综合金融优势——赔款自发起支付到赔付到账的时效由原1—3天骤减到60秒。为有效缩短查勘定损时效，与当地155家合作修理厂打通定损通道，合作定损，提升客户体验。

针对人伤案件，平安对客户和三者提供7×24小时专家电话咨询服务；理赔指引服务：提供从报案起全流程理赔程序、理赔资料及理赔处理等指导；医疗建议服务：提供住院、伤残评定等阶段的咨询和建议；法律咨询服务：提供事故处理、诉讼相关法律法规咨询和建议。缩短整案时效，赔款支付前置，提升客户服务满意度，支持业务发展。充分发挥平安医疗理赔队伍的专业优势，为平安客户提供专业的人伤理赔支持。为客户开通更便捷的理赔通道，实现足不出户，轻松理赔。

增值服务

利用互联网O2O模式，自助研发线上积分宝APP，深入车主生活圈，2016年实现线上小微险种投保，线上平安小妹互动、方便、省钱、省事，打造倾心利客服务体验，聆听客户声音，线上获客粘客；线上优质商家50余家，目标线上获客突破30％。

搭建“享平安，感恩有你”至尊客户随心赔——简易绿色服务。至尊客户出险后，公司均提供上门服务，给予免现场、免查勘、免单证、免发票等简易服务。车辆的修换标准、定损定价、全损标准、金额高低等完全按照客户意愿处理，做到客户的损失让客户自己做主。提供全程代办服务，车辆维修全程代办、人伤处理全程代办、议案件的全程代办。

车辆处于暂扣、维修期间，负责为其办理租车服务，避免客户因无车辆而带来的各项不便。

非事故免费道路救援。对全国城市中心区100公里以内、施救车辆所能通行和到达的区域，不包括交通特殊管制地段（高架、高速、隧道等以交管部门规定为准）地域范围包括我国行政版图内救援公司覆盖的各省市（不含香港、澳门、台湾），进行全年365天，7×24小时免费道路救援。

体现公司对出险客户的关怀，以查勘人性化关怀为切入点，将夏日送矿泉水、冬日送暖手宝活动作为查勘标准动作之一，支持案件调查，提升服务形象，扩大品牌优势。

供稿：中国平安财产保险菏泽支公司 编辑：苏 仪