

# 九年忆难忘 励志展宏图

## ——郑州市商业银行成立九周年掠影

### 支持经济 勇担企业社会责任

2009年1月9日,郑州裕达国贸酒店内,郑州市商业银行、百端信托有限责任公司与我市8大市政建设投融资公司举行了“郑州银信企战略合作框架协议”签约仪式,达成100亿元的融资计划,这标志着我市在项目建设领域开创了银信企合作的崭新模式。

这只是郑州商行支持地方发展的一个缩影。作为一家地方银行,郑州商行一贯奉行“地方银行服务地方,市民银行服务市民”的宗旨,勇于承担本土经济建设和市民生活质量提高的责任。并以实际行动支持地方经济建设。

数据显示,从2000年到2008年底的时间里,郑州商行累计投放贷款400多亿元,大力支持了城市基础

建设、地方财政项目、科教文卫事业以及优秀民营企业建设,郑州的城市建设有很多都打上了“商行标签”;如全市道路拓宽、省高速公路建设、市环城快速路建设、东西大街改造、郑东新区建设、自来水管网改造等一批省市重点工程,郑州商行都给予大力的资金支持。

另一方面,本土一些优秀国有大中型企业和民营企业的成长和发展也都与郑州商行的身影,如中国长铝、郑州市燃气集团、竹林众生、思念集团等等,郑州商行在资金投放上适度倾斜,带动一系列名优品牌成长。

2008年,应对经济寒流,郑州商行全力支持本土经济发展和城市建设,全年投放贷款109.5亿元,贷款余额达到162.03亿元。

郑州商行表示,在特殊形势特殊背景下,该行着重强调本土银行的本土责任,与国家产业政策的企业同舟共济,加强合作与沟通,对有利于国计民生的项目坚决予以支持,承诺不单边撤回资金,保证企业健康运转。

“2009年,郑州商行将继续加大贷款投放力度,用于支持地方经济建设、城市基础设施建设、中小企业发展和国家以及省市重点项目和工程,保证贷款规模不减,不压缩企业存量贷款,累计投放贷款105亿元,余额也将达到182亿元,其中中小企业贷款将占50%,全力帮助本土企业共渡难关,抵御金融风暴的冲击。”

### 科学管理 推动郑州商行进步

2002年,为更好贯彻总部经营方针的执行,该行全面实施扁平化管理模式,取消分理处和储蓄所,取而代之的是将具备一定资源的“好”分理处升格为支行,同时不断对臃肿庞杂的机构进行瘦身,从100多个网点精简到现在的62家。2008年,结合当下实际需要,郑州商行继续对扁平化管理进行修订,进行管轄行试点,有效解决了总部管理半径过大的问题,进一步提升了该行的经营管理效率。

9年时间里,郑州商行不断完善法人治理机制,由股东大会、董事会、监事会和经营管理层共同组成决策、监督、执行制衡体系,同时在董事会下设有风险管理委员会、关联交易控制委员会、薪酬与考核委员会、提名委员会、审计委员会、战略与发展委员会,在监事会下设有提名委员会和审计委员会。通过有效的公司架构,在明确“三会一层”职责和权力的基础上,提高了决策效率,节约了经营成本,保障了企业的健康发展。

9年来,郑州商行用制度来管理人,打造流程银

行。为充分与国际接轨,提高质量和内部控制管理水平,郑州商行按照ISO9001:2000质量管理体系和中国银监会《商业银行内部控制评价试行办法》的要求,建立质量和内部控制管理体系,明确了“依法合规、客户至上,流程精细、持续创新,严谨制险、速度致胜”的管理方针,成为本省第一家引进ISO9001:2000质量管理体系的城市商业银行,同时获得BSI标准认证。通过体系的持续有效运行,该行的各项管理和经营目标更加明确、严格、系统,监督机制更加健全、有效,服务更加贴心、优质,工作效能全面提升。

为实现人员素质与发展需要的动态匹配,郑州商行全面改革绩效考核体系,推行完善支行行长、市场部经理、综合柜员、总部员工、集中监督员的“五五分类”考核,以贡献定薪酬,强化执行力、团队建设和内控建设,突出管理与业绩并重;持续引进高素质人才,实行竞聘上岗、末位淘汰和人事外聘制度,建立能进能出、能上能下的良性用人机制,提

升可持续发展能力。另外,郑州商行通过全员大培训提升团队整体素质,深化内部培训师制度和MBA学习机制。

2006年到2008年,先后组织高管人员参加清华、北大等高级研修班12人次;组织160名中层干部和业务精英参加MBA培训;分类别、分层次、分批组织各类培训班79期,累计培训5874人次,全面提高员工的整体素质;为加大培训考核,我行将培训与任职资格、奖惩、晋升结合起来,建立培训档案和人才库,为商行的可持续发展提供人才储备。自2005年以来,该行每年都面向全国招聘应届优秀大学生加盟,3年来引进本科以上学生229名,其中硕士以上学位拥有者20名,这些人是在20000多名应征者中脱颖而出。截至目前,该行具有本科以上学历者735人,占总人数的60%,比成立初提升了近5成。郑州商行给予新入职者系统的业务、技能培训,同时制定大学生职业规划,为他们的发展提供平台,同时也提高全行员工的整体素质。

### 细分市场 突出商行经营特色

商行已有20多家支行分别有了自己的特色,如二手房贷款、财政补贴利息税业务、对市房管局的“一站式”服务、全民医保和新型农村合作医疗项目、代付都市村庄拆迁款、物流合作、小额贷款等,已经成为商行的品牌。

在塑造支行局部特色的同时,郑州商行也为自身“特色”及核心产品进行了定位,那就是打造本土“市民银行”、“小企业银行”。

郑州商行出于自身地缘性和所具备资源考虑,重点发展个人银行业务和小企业贷款业务。一方面强化经济资本管理,加大对资本占用率和资本回报率的考核,倡导绿色信贷,引导支行积极开展小额信贷业务和零售业务,另一方面明确“进社区、走市场”的特色发展方向和“逐步将2/3的网点植根社区和市场”的网点建设规划,引导员工树立“甘于做小”、“勇于做小”的意识,积极深入社区、市场开展调研,力求第一

时间了解、满足客户的金融需求,落实“三个服务”的市场定位。

2007年和2008年分别是郑州商行的“小额贷款营销年、发展年”。该行按照“完善授权、创立机制、注重效率、差别对待、推进特色、独树一帜”的工作思路,创新小企业贷款产品,先后推出商户联保、商铺抵押、专利权质押、“五个一”贷款等业务,在建材、服装、信息科技等多个领域叫响了小企业贷款品牌。其中“五个一”贷款得到了省银行业协会的高度评价,并向全省各家银行进行了经验推广。

据了解,截至2008年底,郑州商行小企业贷款及个贷余额28.56亿元,小企业及个人贷款综合收息率达99.7%,小企业及个人贷款户数占到全行总贷款户数的96.4%;进一步确立了该行小企业在全省的优势地位。

### 运用科技 服务市民生活需求

通市民息息相关的各项代缴业务着手,强力推出了“缴付宝”业务,真正实现市民一站式交清水费、电费、燃气费、网通电话费、移动话费、联通话费、有线电视费、行政事业收费、地稅款等,还可以进行公交卡自助充值。

该行还和郑州市医保中心合作,开通了代缴市民医疗保险费服务。该行成为了全省居民基础生活代理业务量最多、项目最全的银行。居民可以选择到该行柜面上缴费,还可以选择该行的24小时电话银行967585或者多媒体查询机、批量代扣等多种方式代缴,既节省了时间,又形式多样,真正让客户实现“足不出户,办妥各项业务”。

便捷的银行产品背后,是郑州商行不断的科技创新。郑州市商业银行视“科技兴行”为立行之本,抓科技、搞创新,用实实在在的行动,依仗科技手段和平台创新出先进的金融产品和服务,切实为广大市民提供了便捷、高效的服务。同时也将科技元素融入到日常

管理工作中,形成一套先进且完善的自动化办公模式,大大节约了管理成本,提高了工作效率。

正是运用科技手段,借助先进的科技平台,郑州商行才实现了“缴付宝”代收代付系列产品的开发,实现了银行卡的不断升级,同时也密切了与周边城商行、城信社的合作关系。与商丘城市信用社联合推出了全省首张联名卡,为跨区域拓展业务创造了条件。与河南省长通物流公司合作,推出了全国首家银联联名卡--商通卡,将银行信用注入物流企业,以银行卡形式推动物流行业的安全结算。

2009年,郑州商行将会在IBM公司的指导下,科学制定《三年信息系统建设规划》。利用先进的科技加强信息安全系统风险管理,在风险控制部设立科技风险管理岗,对科技风险进行定期和适时监测,让科技真正成为推动该行发展的不竭动力,确保郑州商行在全省城商行的科技领先地位。

### 热心公益 善尽企业良好形象

作为本土银行,郑州商行多年来积极参与社会公益事业,勇于承担社会责任,回报社会。

数据佐证一切:2008年10月16日,郑州市首个慈善日上,郑州商行一次捐赠100万元,成为“捐款状元”;2008年5月12日四川特大地震灾害后,该行捐款50万元支持灾区救援和灾区重建,银行员工们也自发捐款52万元;捐建希望小学,与教育系统一道推动“娃娃学理财”工程;积极下乡扶贫,帮助贫困农村修路、致富,建立科技培训网络,在保障市民生活质量方面,郑州商行所作贡献也颇多,如2003年非典时期参与“肉蛋禽储备工程”等。同时,该行还大力支持地方再就业工程,扶助社

会困难群体,构建和谐社会,截至目前已累计发放下岗失业贷款1470笔,发放金额1.67亿元。在2007年和2008年举办的两届“郑州十大创富明星”评选活动中,大多获选人都是下岗后得到郑州商行的支持,实践了创富梦想。

真心换来的是社会、市民对郑州商行的高度认可。该行先后荣获“河南最具成长性的100家标杆企业”、“河南品牌100强”、“改革开放30周年卓越贡献国有企业”、“河南省小企业金融服务先进单位”、“中原最佳市民银行”、“最具社会责任银行”等称号,并被群众亲切地称为“市民银行”、“小企业银行”、“郑州人自己的银行”。

### 人本理念 构建优秀企业文化

“思路决定出路,文化决定未来”,作为一家立足郑州本土发展的商业银行,郑州商行一直用先进的企业文化来引领着整体的经营理念,并进而又在又好又快的发展中健康地成长。

9年来,商行人创建了以“人本”为轴心的商行人文文化体系,突出发展以人为本,经营以人为本,服务以人为本,诚信以人为本,科技以人为本。在经营管理活动中,郑州商行建设“以客户为中心”的服务文化,通过组织规范服务普及活动、创新服务形式和建立便民服务体系,提升服务层次,提升核心竞争力。

郑州商行还建设“以人为本、务实、进取”的管理文化,完善法人治理结构,梳理业务流程,进行扁平化管理,改革薪酬和绩效考核体系,科学配置人力资源,启动了全员培训计划。

面对激烈的市场竞争,郑州商行建设以“需求和关注”为导向的市场文化,成立专门的市场营销机构,打造“客户经理”队伍,贴近市场需求开发业务、产品。同时,该行还致力于建设有生命张力的社会文化和员工文化,将企业文化与社会文化有机结合,组织形式多样的文艺活动,开展“争创十佳”,树立典型,增强员工荣誉感和使命感,广开言路,和谐构建人事关系,通过职工代表大会赋予广大职工参与管理的权利,通过岗位练兵、技术比武活动,增强了全行员工的凝聚力和向心力。

“2009年,是推进郑州市商业银行持续发展的关键一年,也是郑州市商业银行更名迁址、跨区域发展的一年。”展望未来,面对严峻的金融形势,郑州商行将进一步完善公司治理,建立资本金补充机制,引进战略投资者,确保资本充足率持续满足监管要求。

“到2009年底,郑州市商业银行资产规模将达到380亿元,存款余额达到300亿元,贷款余额达到185亿元,全年实现拨备前利润6.6亿元,资本充足率保持在10%以上,不良贷款率控制在2.1%以内,拨备覆盖率达到120%以上,流动性比例达到30%以上。”郑州商行负责人充满自信地表示。

雄关漫道真如铁,而今迈步从头越。在改革发展的大潮中,勇往直前的郑州商行人将继续坚守社会承诺,履行信托责任,促进地方经济平稳较快发展,“植根郑州、挺立中原、辐射全国”,创造郑州市商业银行新的飞跃和辉煌!

延伸阅读

## 九年辉煌 昭示商行茁壮成长

经过9年的探索发展,郑州商行取得的骄人成绩得到了社会各界的肯定。这9年间,郑州市商业银行到底是怎样发生着翻天覆地的变化呢?

截至2008年底,郑州商行资产总额340亿元,较成立之初增长了245.8亿元;存款余额284亿元,较成立之初增长了246.5亿元;贷款余额162亿元,9年累计投放贷款408.3亿元;发行银行卡105.7万张,卡内存款余额34.4亿元;9年来,盈利能力不断增强,2005年、2006年分别实现盈利1.15亿元和2.65亿元,2007年实现盈利4.75亿元,2008年实现盈利7.08亿元。资本充足率10.65%,拨备覆盖率123.95%,不良贷款率2.25%,三率全部达到监管部门要求。

9年回首,郑州商行始终坚持走具有自身特色的发展道路:品牌 and 特色产品建设之路 该行针对城市建设、中小企业发展和城市居民生活改善的需要,根据行业、服务对象、自身业务优势划分,在市场细分基础上打造一批特色支行、专业支行,重点做好中间代理业务、小企业贷款业务和小额贷款业务,形成特色,形成品牌。

科技便民之路 郑州商行坚持科技兴行、市民银行的理念,世纪卡、商鼎卡发行过百万张,功能强大,可办理十几种代理业务,“银联”的标记让它可以在全国乃至海外的自助设备上自由取现、消费,而且配合电话银行、代扣划手段和遍布市区的200多台自助设备,让市民使用起来轻松无比。

优质服务主动营销之路 现在的郑州商行拥有自己的营销团队,通过与客户面对面的接触,为客户提供贴心的服务,培养和建立了该行优质、忠诚的客户群体。

提升社会公信力和美誉度建设之路 而今的郑州商行,发展壮大、竞争能力强了,形象好了,又总是贴近市民需要办业务,让公众信心不断增强,也更多了些认同和理解,银行的美誉度得到提升。

科学管理引导成功之路 该行先后荣获中国最佳物流银行、中华总工会“模范职工之家”、中国银行业文明规范服务示范单位、全省国有控股企业创建“四好”领导班子先进集体、省市两级“五好”基层党组织、全省纳税100强等荣誉称号,商鼎卡获评最受市民喜爱的银行卡。

2009年,是郑州商行具有里程碑意义的一年,随着重组工作的全面完成,监管等级的提升,郑州商行具备更名资格和跨区域发展能力,同时伴随引进战略投资者,该行管理水平将更为先进,创新能力将更为强大,服务地方经济的作用将更加突出,一个崭新的现代化精品银行将奋力在中原大地崛起。展望未来,郑州商行信心满怀。

郑州商行郑东新区办公大楼

9年的时间,实现了资产规模由小变大,资产质量由差变好,管理水平由低变高,盈利能力由弱变强,从混沌初成到逐步走上可持续、跨越式的发展道路。

9年的时间,完成了从丑小鸭到白天鹅的漂亮转身,让世人感受到了她的完美蜕变。

作为郑州唯一一家本土银行,郑州商行在大郑州建设中扮演着极其重要的角色,她的发展一直牵动着郑州人的心和希望。

如今,郑州商行逐步以挺立中原的气势,彰显出强劲的发展实力和青春蓬勃的生命活力,为省会城市的经济繁荣、中小企业的健康成长和居民生活改善做出了突出贡献。“政府满意的银行、中小企业信赖的银行、市民亲近的银行、股东信任的银行、员工拥护的银行”激励着每一个商行人勇往直前。

晚报记者 来从严 通讯员 黄从璇 刘扬

