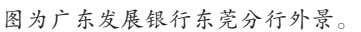


伍春花



董发轩摄

近日，在中央文明委举办的全国文明城市评选表彰活动中，广东省东莞市被评为“全国文明城市”，广东发展银行东莞分行（以下简称“广东东莞分行”）与东莞市法律援助处一起被授予“全国文明单位”荣誉称号。至此，广东东莞分行创建全国文明城市、创建东莞市一流商业银行的“双创”战略结出了丰硕的果实。

广东东莞分行于1988年10月28日正式挂牌营业,目前在东莞市各镇街共设立54家支行,总资产超过300亿元,是广发系统内规模较大、效益较高、管理较好的几家分行之一。

早在 2003 年,广发东莞分行就提出了“双创”奋斗目标:通过稳步改革,加快创新、优化结构,完善内控,力争创建成为全国文明单位,创建成为东莞一流商业银行。“双创”战略点燃了全行员工的创业激情,业务创新和流程创新的步伐不断加快,精神文明建设取得了较好成绩,有力地促进了地方经济建设。连续多年被总行授予综合考核先进分行称号,并先后被授予“全国巾帼文明岗”、“全国三八红旗集体”、“全国精神文明建设工作先进单位”、省市文明单位等 70 余项荣誉称号。

加强组织建设,确保精神文明建设稳步开展

广东东莞分行充分认识到,只有积极探索新时期商业银行党组织建设的新路子,充分发挥党的领导核心作用,才能顺利实现“双创”奋斗目标。该行始终坚持党管经营理念、管干部、管重大决策的原则,不断推进分支机构党组织建设,不断健全各级党组织、健全党内组织生活制度,坚持做到党委掌控经营管理方向。开业 20 年来,始终坚持“以人为本、经营稳健、服务高效、管理严格”的经营理念不动摇,并提出了建设“规范广发”、“活力广发”的经营理念。

创新金融服务,推进精神文明建设有效开展

近年来,配合东莞市委、市政府提出的“一城三创五争先”和“双转型”发展战略,该行努力创新金融服务,以高度的企业社会责任感,不断提高对东莞经济社会发展的配套服务能力。

(一)首创民营融资辅导服务模式。2003 年推出“广发民营 100”服务,不断丰富中小企业的融资品种。2004 年 6 月,联合东莞市民营办和市民营经济服务中心成立了全国首个“民营融资辅导中心”,指导和协助企业筹措、运用资金。2007 年底,针对东莞经济发展特点推出“广发好融通”融资服务模式,切实为中小企业融资打开方便之门。目前,该行已通过辅导中心和借助“广发好融通”品牌模式,重点辅导了 2000 多家企业,近 1/3 的民营企业通过辅导顺利获得了融资。2003 年以来,该行累计支持了近千家中小民营企业发展,尤其是在金融危机影响实体经济、众多商业银行纷纷收紧放贷的情况下,广发东莞分行仍倾斜资源全力支持优质中小企业度过“寒冬”,得到了当地政府、媒体和企业界的高度认同。

(二)创新社保金融服务。自 1999 年开始独家代理社保业务以来,广东东莞分行通过不断搭建高科技服务平台,努力为民提供快捷便利的社保服务。2000 年 5 月,开发广发社保 IC 卡,作为东莞市最早的金融智能卡,覆盖了东莞全市社保系统的养老金、保险费发放,并具有社保医疗支付集中统一管理的功能。2001 年以来,该行又开发了服务长期慢性病患者的特定门诊系统,实现了广发社保 IC 卡跨市交易。广发社保 IC 卡的成功经验先后推广到广东省众多地级市,得到广东省社保厅的高度肯定。

(三)率先推出六大金融科技创新业务。一是在东莞地区最先实现全国电脑联网储蓄通存通兑,使广大外来打工人员真正可以在东莞打工,在家乡取款。二是最早与证券公司联网,实现证金自助转账。三是首家开发出银税联网实时扣税系统,分别镇区 17 家国税分局和 14 家地税分局签订代理协议,代扣和地税户达 16 万多个,极大地方便了市民缴纳税款。四是发东莞市首张联名信用卡,首批车卡专享信用卡,信用卡发行量居全市首位。五是推出全市首个医疗电子支付系统——“广发银通”系统,实现电子排队就诊、计费、交费、取药,并可识别病身份和查询病人病历资料。该系统荣获东莞市 2004 年度科技进步二等奖,并列入了市 2005 年科技推广重点项目。六是为首省 LNG 项目东莞示范项目提供配套金融服务,发行全市首张燃气 IC 卡——广发新奥燃气 IC 卡。该卡不仅可在银行网点自助自行完成管道燃气的缴费、购气、查询等气卡支付程序,还用于其他结算消费。近几年,该行先后有 10 余项科研成果获市、省和国家级科技进步奖,有力地推动了各项业务的发展。

(四)为市属重点工程等提供配套服务。20年来,广发东莞

分行为东莞市基础设施项目、重点工程项目、外资企业和民营企业提供了累计近千亿元的信贷支持和多种其他金融服务。近年来,该行积极大力支持松山湖科技产业园、虎门港等的建设。

提升服务形象,推进精神文明建设规范开展

东莞毗邻港澳,是著名的侨乡,每年出入港澳的人数之多、办理出入证工作量之大,一直是市公安局及有关部门关注的问题。多年来,广东东莞分行积极为市公安局出入境管理部门和交警部门提供上门代收收款服务,支持政府部门工作,为广大市民提供便利。在社保金融服务中,该行与市社保局紧密合作,通过开发高科技的服务平台,通过组建“广发社保金融服务中心”,通过为社保特殊参保人提供汇款服务、送款上门服务,不断提升市民对社保金融服务的满意度。银行柜台服务直接面对广大客户,为提升柜台服务质量,该行在所有营业网点开展规范化服务活动,制定了《营业窗口规范化服务手册》和营业网点规范化建设达标方案,加快营业网点现代化工程建设,在全

行推广班前会制度，窗口服务形象焕然一新。广发行的真情服务得到了社会各界的认可，该行新城支行和南城支行先后获得“2006 年度中国银行业文明规范服务示范单位”、“2008 年度广东省文明规范服务示范单位”荣誉称号。

建设金融团队,推进精神文明建设
建设扎实开展

注重多渠道、多层次培养人才。2004年,广东东莞分行创立了“活力广发”培训学校,在内部选聘了48位员工讲师,继2004年先后举办了近100期培训班。此外,还选派优秀青年到支行挂职锻炼、组织岗位练兵和业务技能竞赛、开办在职本科学历和研究生学历教育班;组织中高层干部到香港培训;举办支行行长战略研讨班;举办银行管理MBA核心课程培训班等。尤其近两年引进战略投资者后,更是加大了人力资源费用的投入,仅2008年就投入数百万元加强对中层干部、基层干部和员工的多层次培训,内容包括“领导力与团队管理”、“管理能力与团队培训”、“企业文化系列培训”、“积极心态和高效时间管理”及专业技能培训等,培训覆盖率达到百分之百。针对不同层次员工制定了长期的培养培训计划,通过教育培训与学习,员工素质明显提高,专注、专业的商业银行服务形象得到进一步提升。

积极开展企业文化建设。努力营造“以人为本,从关心每一位员工开始”的企业氛围,通过办好内部刊物《活力广发》、内部电子网等供员工学习交流,丰富员工的精神生活;员工生日,广发东莞分行送上慰问金和行长亲笔签名的生日贺卡;员工家庭有特殊困难的,分行及时给予救济。分行还关心员工八小时之外的生活,要求中层干部每年进行员工家访。近年来,先后捐款100万元在东莞中学设立“广东发展银行奖学金”,捐款20多万元在云南丽江设立了一家“广发希望小学”,分行本部全体中层干部每年每人对口帮扶一个落后地区家庭。2008年四川汶川地震后,全体员工踊跃向灾区捐款30余万元,全体党员为抗震救灾捐赠的“特殊党费”数额达到36.67万元。

普及理财知识,推进精神文明建设纵深开展

近年来,为普及东莞家庭的理财知识,广发东莞分行先后在东东莞 32 个镇街,广泛开展“民营融资专家讲座”、“真情理财”大学堂、社区行、理财沙龙等系列活动,深入到东莞住宅小区和学校,宣传、普及理财知识,引导市民投资理财。2004 年,该行荣获东莞市唯一的“全国三八红旗集体”称号,以此为契机,该行与市妇女联合会联合举行“用广发真情理财,做东莞现代妇女”主题活动,旨在帮助提高东莞妇女的理财意识和能力。2004 年,该行成立了广发金融分析中心,编发《大客户参阅》,由金融学博士主笔,运用经济学的理论、充分的数据和资料,分析与东莞市企业和居民有关的经济金融热点问题,从银行角度提出建议,作为内部参阅资料寄发给高端客户,为他们提供决策参考,在广大客户中树立起了广发专业、专注的现代商业银行形象。

通过几年来的“双创”活动,广东东莞分行全体干部职工精神面貌焕然一新,工作作风更加扎实,办事效率进一步提高,服务水平全面提升,勤政廉政更加突出。但该行清醒地认识到,获得“全国文明单位”光荣称号,既是一种鼓舞,更是一种鞭策,该行上下决心更加扎实地创新管理、创新服务、创新营销,不断提高服务社会、服务市民的能力,稳步迈向充满活力、服务高效、运营安全、管理科学的现代化商业银行,树立金融系统文明形象,为促进当地经济社会发展作出更大的贡献。

