

善建者之歌

——记中国建设银行洛阳分行党委书记、行长金泽民



人物档案

金泽民，男，生于1963年5月，中共党员，在职研究生学历，高级经济师。2002年8月至2009年4月担任中国建设银行平顶山分行党委书记、行长期间，他带领班子使一个名不见经传的地市级分行，进入全国建行中心城市行的行列，2006年被平顶山市人民政府授予“劳动模范”称号。2009年5月调任中国建设银行洛阳分行党委书记、行长以来，他带领全行实施管理体制和经营机制创新，深化事业部制改革，全力打造“居民首选银行”服务品牌，推动该行业务实现新的跨越：存贷款余额、中间业务等经营指标跃居全市同业第一的位置；在市消协组织的全市银行业消费者满意度调查中，建行多项消费者满意指标处于同业领先水平。2009年以来，建行洛阳分行先后荣获洛阳市委、市政府授予的“支持地方经济建设突出贡献奖”和市总工会颁发的“五一劳动奖状”，并被市发改委、《洛阳日报》评为2009年度洛阳“最具活力企业”。

近年来，随着股份制银行进军洛阳，洛阳金融业进入了一个百舸争流、群雄逐鹿的年代。行业竞争加剧，各金融机构的领军人物快马加鞭，不断调整和完善自己的发展战略。金泽民自调任中国建设银行洛阳分行党委书记、行长以来，以推动经营机制创新、转变增长方式为突破口，确立“质量更高、速度更快、效益更好、服务更佳、成本更低”的总体发展目标，在他的带领下，建设银行服务洛阳经济社会发展续写了新的辉煌。

机制创新：激发组织活力

2009年5月，刚履任建行洛阳分行党委书记、行长的金泽民，经过深入调研发现，虽然该在当地以及全省建行系统具备规模优势，并于2000年就已成为全国建行系统确立的中心城市行之一，在系统内外有着不可动摇的“大行”地位，但全行的资产利润率、总资产回报率、员工效率等多项指标在系统内和同业中均处于中下游水平，业务规模与质量效率、集约化水平存在的巨大反差，已成为制约该行可持续发展的核心问题。

为引导全行员工彻底摆脱“大行”优越感的影响，真正树立忧患意识和危机意识，金泽民向全行明确提出了“紧盯同业，紧盯客户，紧盯标杆行”的要求，号召全行向同业的先进进行学习，向系统内中心城市行中的标杆行学习，把“以客户为中心”作为一切工作的出发点和落脚点。为此，他组织在全行开展了一场由全员参与的以“提升中心城市行核心竞争力”为主题的大讨论，其主要目的在于自

加压力，负重前行，加快转变增长方式，使分行党委实现内涵式发展的战略意图成为全行上下的共识。

思路决定出路。以“提升中心城市行核心竞争力”大讨论为契机，建行洛阳分行在充分酝酿和论证的基础上，先后发布了《提升中心城市行核心竞争力指导意见》、《加快县支行发展指导意见》、《等级机构考核办法》、《强化成本管理建设节约型银行的意见》等，在激励手段上，突出发展速度和效率优先，通过加强对客户、产品、渠道等关系未来长期核心竞争力指标的考核，引导全行正确处理三者之间的关系，有力推动了质量效率和集约化水平的全面提升。继2009年该行主要业务指标在同业四大银行占比取得12项第一之后，2010年前11个月，该行存贷款余额、贷款新增、个人存款新增、中间业务收入等主要指标再次领先同业。良性互动的考核运行机制，已日渐成为促进该行又好又快发展的强大驱动力。



参加“建行杯”员工篮球比赛(中)

体制创新：助力富民强市

企业要发展离不开金融的支持，但近年来，在推动地方经济发展的过程中，企业日渐突出的融资需求，与银行有限的服务能力之间形成了强烈反差。金泽民调任建行洛阳分行后，持续紧抓不放的一项重要工作，就是加大力度对公司业务实施深化改革，着力推进建行的金融服务，使之更加贴近企业、贴近市场。

针对公司业务服务能力不足的问题，金泽民深入基层网点、重点企业、政府有关部门进行调研，分析企业需求，并明确提出“只有把建行的发展融入洛阳经济发展的大环境中去，才能更好地获得可持续发展的原动力”的工作思路，他从服务洛阳经济建设大局出发，对深化公司事业部改革进行了深入的思考和探索。

2009年8月，建行洛阳分行

公司事业部经营管理体制深化改革的序幕正式拉开：全行公、私业务在市区各综合性支行层面实现彻底分离，公司客户从产品营销到会计核算的完整化服务链条已经形成；面向全行选拔的一批对公业务骨干充实到公司经营队伍中来，公司经营部从4个扩展到12个；县支行公司业务经营能力快速提升，实现了对公司及个人业务的综合营销服务……

体制活则经营活，经过深化公司业务改革，公司业务潜力得到全面释放，公司业务经营业绩突飞猛进。2010年，在市委、市政府牵头组织的三场银企洽谈会上，建行洛阳分行累计签约102户（次），合作贷款意向32亿元，签约落实率接近100%。贷款投放主要集中在有色金属冶炼、压延加工、专业设备制造、电力、热力的生产和供

应等六大支柱产业，为全市产业基地建设提供了有力的资金支持。

调整后的公司业务，也给全市中小企业带来福音。面对千差万别的中小企业融资需求，建行适时推出的“速贷通”和“成长之路”等产品，不仅顺应了中小企业融资“短、频、急”的特点，而且以动产质押、应收账款融资担保等极其方便的操作流程，迅速满足了中小企业的信贷需求，解决了企业生产经营周转资金的快速供给，保证了企业的正常运转。今年前11个月，建行洛阳分行累计向中小企业投放非贴贷款10.37亿元，余额6.09亿元，净新增近5亿元，贷款累计投放和净新增在全省建行系统均居第一位。该行的小企业信贷产品“成长之路”，荣获2010年人民银行洛阳市中心分行“中小企业信贷创新产品奖”。



为建行洛阳分行爱国主义教育基地揭牌(右一)



与新奥华油燃气有限公司签订代收协议(左一)



与客户交流(右二)



新年为客户献花(中)

服务创新：打响“客户首选”品牌

按照“同一个建行，一样的服务”标准，打造客户首选的银行服务品牌，这是金泽民带领他的管理团队孜孜以求的目标。围绕服务创新，2009年以来，建行洛阳分行服务文化建设亮点频出：该行柜面服务“八步法”被拍摄成标准化服务教学片，在全省建行系统推广；“1+1+1”高端客户服务法在全国建行系统推广；该行下辖的南昌路支行被中国银行业协会授予洛阳市金融系统唯一的“中国银行业文明规范服务百佳示范单位”称号，该行下辖两家基层支行被总行评为“五星级网点”；在2009年建设银行河南省分行第一届理财师大赛和2010年香港银行业协会、中国银行业协会、《金融时报》联合举办的“全国杰出财富管理师大赛”中，该行有两名理财师分别获全国二等奖和全省一等奖。

近两年来，建行洛阳分行在服务理念、服务态度、服务技能大幅提升的基础上，每年召开一次服务文化推进大会，每年开展一次以提升服务质量和效率为主题的专题活动，每年举办一次由全体柜员参加的服务礼仪、柜面英语、哑语培训，规范化服务水平每年迈上一个新的台阶。同时，该行在全市同业率先实施网点功能分区，全行各综合性网点按功能分为自助银行、现金、非现金、高端客户服务、销售理财、电子银行演示与交易、客户引导及客户休息等候区域，并开通VIP客户和特殊人群服务绿色通道，配置雨伞、擦鞋机、童车、残疾人用车等便民设施，使网点的服务更具人性化和亲情化。

“到建行办理业务，让我感到很亲切，而且这里的服务非常专业、规范、有水准！”这是一个客户在建行网点办理业务后的留言。

2009年10月，《河南日报》和《大河报》分别以《当创新成为一种境界》和《创新加速成长》为题，对建行洛阳分行的服务创新和品牌建设进行了详细的报道，在系统内外产生了强烈的反响。

善变者通，善建者赢。可以预见，在金泽民的带领下，致力于不断创新、追求卓越的洛阳建行人将始终走在洛阳经济现代化的最前列，在富民强市的新征途上，抒写更加绚丽的篇章！（徐锐锋）

洛阳首届“十大金融领军人物”调查评选候选人风采展示

主办单位：洛阳市政府金融办
洛阳日报报业集团
协办单位：洛阳市保险行业协会
咨询电话：63232420