



SOCIAL RESPONSIBILITY
REPORT/2009
2009年度社会责任报告

浙江泰隆商业银行
ZHEJIANG TAILONG COMMERCIAL BANK

目录

CONTENTS

	董事长致辞	01
---	-------	----

	公司概况	03
---	------	----

公司简介	06
组织架构	07
分支机构	08
经营业绩	09

	社会责任管理	11
---	--------	----

社会责任理念	13
社会责任管理体系	14

	对社会的责任	15
---	--------	----

服务小微企业	17
推动金融创新	19
维护金融安全	21
普及金融知识	23
倡导社会公益	25

	对股东的责任	29
---	--------	----

优化公司治理	31
提高盈利能力	32
审慎合规经营	33

目录

CONTENTS

对员工的责任 35

弘扬泰隆企业文化	37
规范人力资源政策	38
拓宽职业发展路径	39
健全薪酬福利体系	40
促进员工全面发展	40

对客户的责任 41

坚持服务理念	43
整合商业模式	44
提高服务效率	45
丰富服务渠道	45
打造品牌形象	46

获得荣誉 47

德

潤其身
泰和共隆



泰隆銀行價值觀：德潤其身，泰和共隆。

《大學》曰：『富潤屋，德潤身，心寬體胖，故君子必誠其意。』
以德修身，同德而聚，穩健和諧，共同成長，共創興隆。

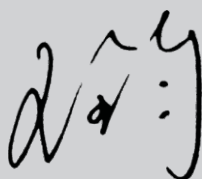


董事长致辞



寒暑交替，岁月更迭。中国银行业发展形势催人，年轻的泰隆以“时间换取空间”，走过了城市信用社的创业历程，迎来了商业银行无限广阔的舞台。多年的执着追求，艰难困苦，玉汝于成。君子成人而达己，泰隆人以解小企业融资难题为历史使命，以成就真心创业者为价值追求，走出了一条义利兼顾的可持续发展之路。在新的机遇与挑战前，泰隆人牢牢坚持小企业市场定位，居安思危，与时俱进，以市场为导向，以合规为前提，以人才、技术、服务为基础，全面整合商业模式，做专、做精、做成一个有民族特色的品牌银行，以优良业绩回报客户、员工、股东和社会。

在此，我谨代表董事会及全体员工，向长期以来一直关心、帮助、支持泰隆事业发展的政府部门、监管当局、社会各界表示衷心的感谢！

董事长： 

1

公司概况

公司简介

组织架构

分支机构

经营业绩



泰隆

与小企业相伴成长

为梦想扬帆

为梦想远航





公司简介

浙江泰隆商业银行是一家专注于小企业金融服务的商业银行，1993年创始于浙江台州。从7个人、两间租来的门面房起步，泰隆已经发展作为一家拥有两千多名员工、25家分支机构的城市商业银行，服务范围涵盖杭州、宁波、台州、丽水、金华和上海（于2009年8月28日获批筹建，2010年2月3日开业）等区域。

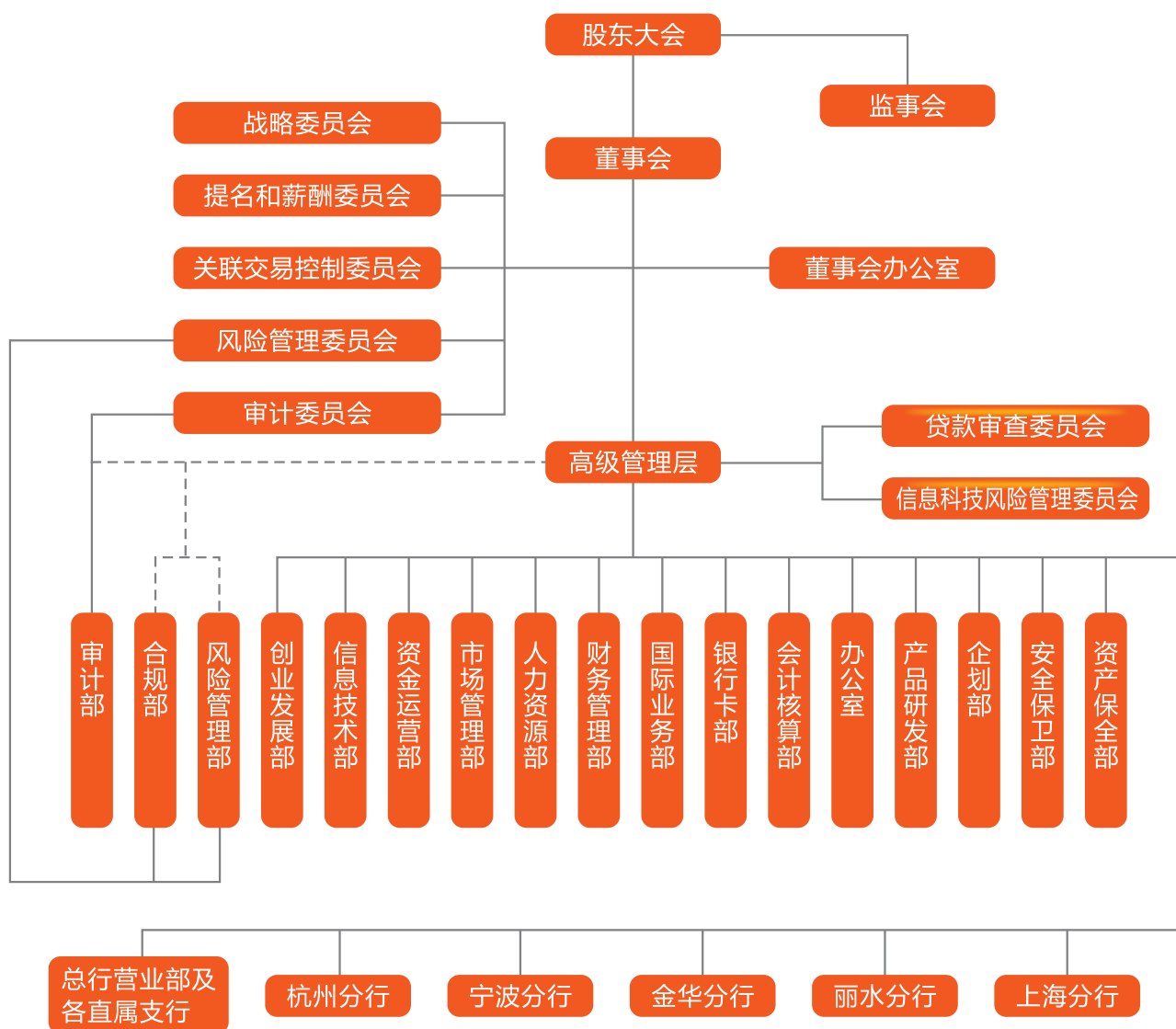
17年来，泰隆以服务小企业为己任，坚持小企业市场定位，不断探索、积累小企业金融服务技术和经验，形成了以“三品、三表”为特色的小企业金融服务模式，实现了“义利兼顾”的可持续发展，以实践证明了小企业金融市场是一片蓝海，得到温总理的两次肯定和银监会的大力支持，获得社会各界广泛好评。

截至2009年末，泰隆银行已累计向小企业发放贷款29万多笔、1300多亿元，共扶持8万多家小企业，直接间接创造了50多万个就业岗位，帮助30多万名

失地农民、外来务工人员、下岗工人实现了劳动致富。

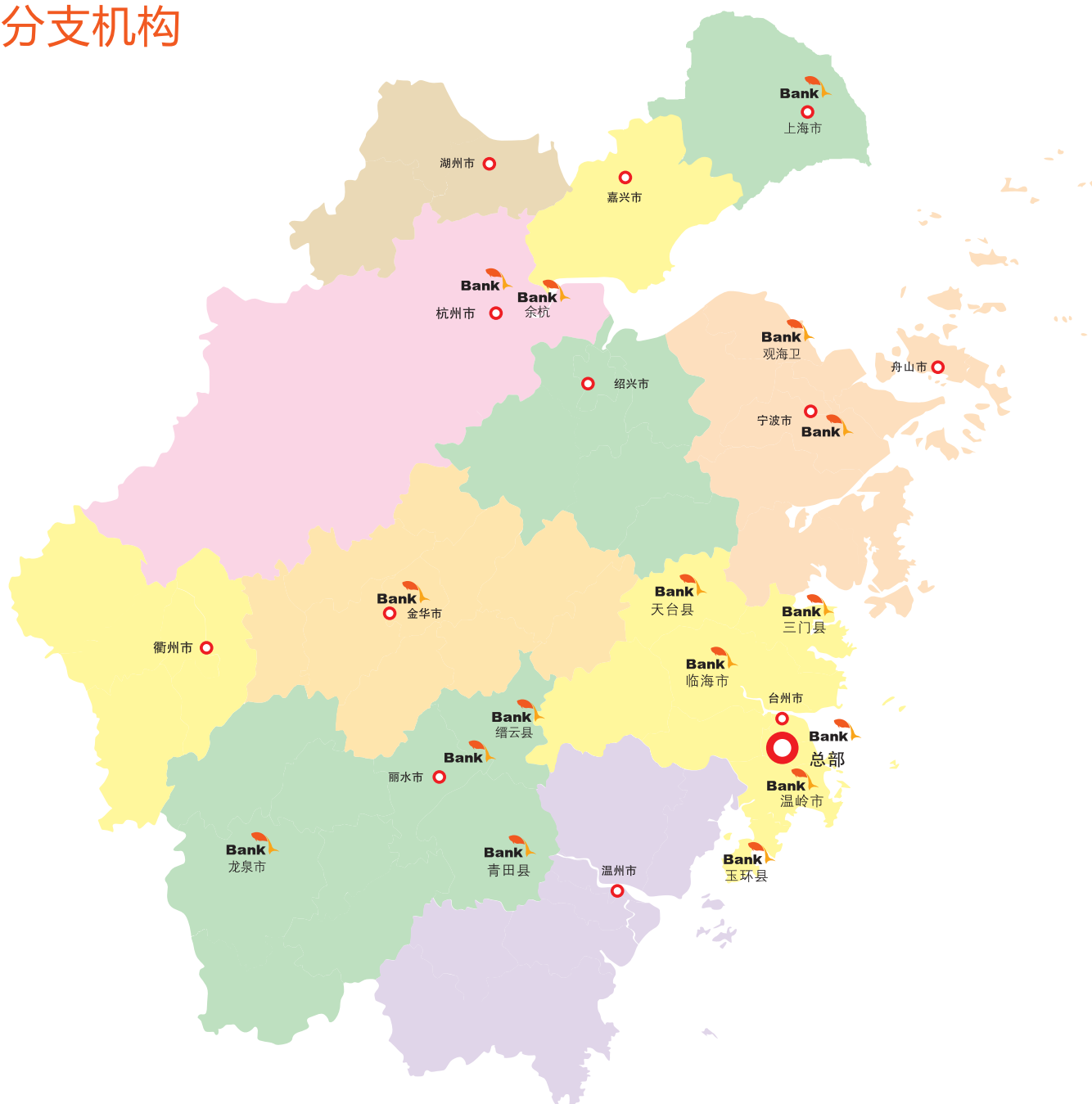
雄关漫道真如铁，而今迈步从头越。面对新的机遇与挑战，泰隆银行将继续坚持小企业市场定位，深化小企业金融服务模式，做专、做精、做出特色，为真心创业者创造平等的贷款机会，让普通老百姓都能享受到优质的金融服务，为地方经济的发展尽自己的绵薄之力。

组织架构



注：上海分行于2009年8月28日获批筹建，2010年2月3日开业。

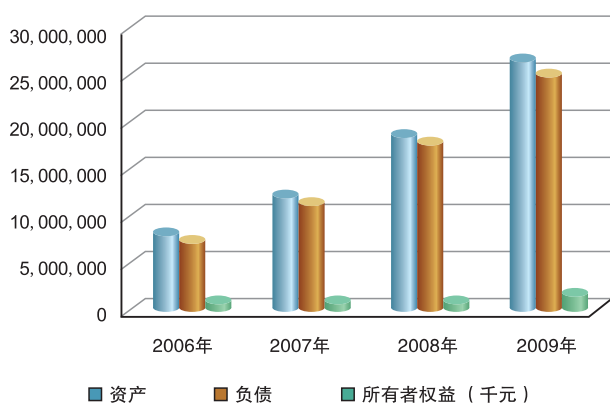
分支机构



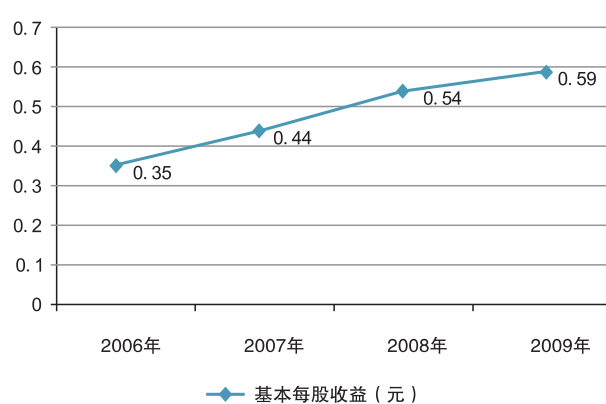
- 2009年，我行新设金华分行，筹建上海分行，并设立台州天台、黄岩支行，杭州余杭支行，丽水龙泉、缙云支行，宁波观海卫6家支行。

经营业绩

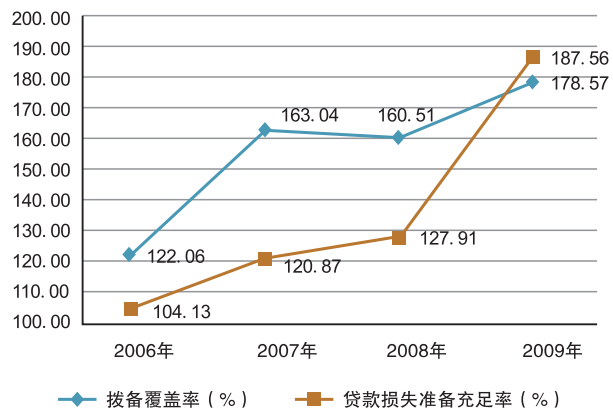
资产状况



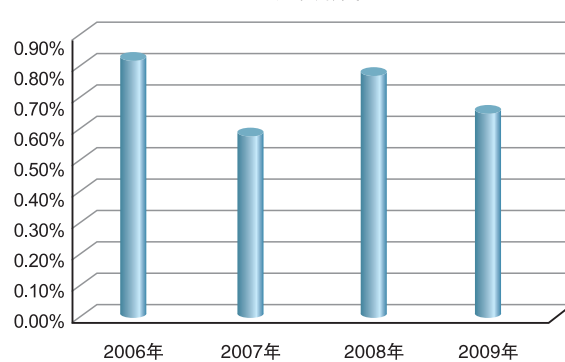
基本每股收益

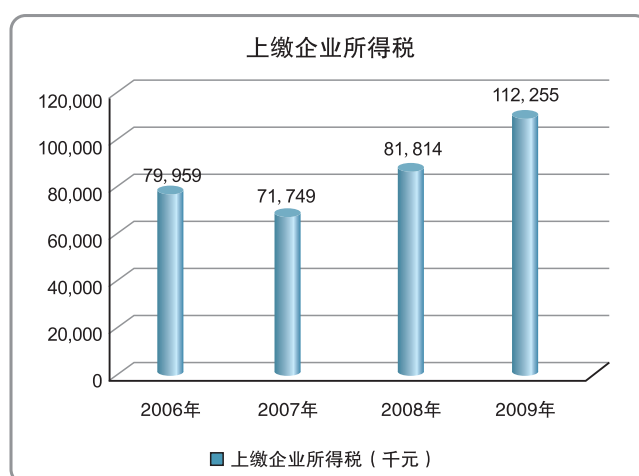


贷款损失准备



不良贷款率





2009年，面对金融危机，本行树立信心，迎难而上，一手抓业务发展，一手抓风险管控，经营管理成效较好，各项工作实现新突破，跨区域发展迈出历史性步伐，商业模式和管控模式不断完善，泰隆品牌逐渐走向全国。

本行各项经营指标表现优异：资产总额达262.49亿元，注册资本达12亿元。全年实现净利润3.44亿元，同比增长43.93%；实现每股收益0.59元，资产利润率1.55%，资本利润率27.80%。报告期内，本行缴纳税额为1.83亿元。

本行密切关注金融危机的演变发展及对全行各项业务的影响，采取了有效的风险防控措施。报告期内，不良贷款率下降0.09个百分点，降至0.70%。拨备覆盖率达到178.57%，贷款损失准备充足率187.56%，分别比上年提高59.66和18.06个百分点。

2

社会责任管理

社会责任理念

社会责任管理体系



沟通分享 携手同行



社会责任理念

企业愿景

百年特色老店、民族品牌银行。

核心价值观

德润其身、泰和共隆。

社会责任目标

义利兼顾、服务社会。让所有诚信经营的小企业都得到便捷、专业的金融服务，与员工、股东、客户和社会和谐共存，共同发展。



社会责任管理体系

利益相关方	对本行的期望	回应措施与效果
社会	• 关注社会发展 • 共建和谐社区 • 合规经营、防范风险 • 贯彻宏观调控政策 • 支小、支农	• 依法合规、审慎经营 • 配合监管 • 积极响应国家政策 • 坚持定位，做小企业成长伙伴 • 支持社会公益，服务社区
股东	• 合理的投资回报 • 充分的信息披露 • 保障股东合法权益 • 不断提升企业价值	• 持续创新，提高赢利能力 • 严格风险管控，防范经营风险 • 及时准确全面的信息披露 • 与投资者保持充分沟通 • 科学规划，保持良好发展前景
员工	• 保障合法权益 • 有竞争力的薪酬 • 富有想象的职业发展空间 • 良好的工作环境	• 改善薪酬水平，完善激励结构 • 关注员工发展，提高员工素质 • 充分的员工权益保障 • 完善员工晋升通道
客户	• 效率高，贷款发放及时 • 利率优惠 • 担保、期限灵活 • 长期合作 • 服务良好	• 坚持小企业市场定位 • 完善小企业金融服务模式 • 丰富服务渠道 • 进行差异化、个性化服务 • 提高客户满意度

3

对社会的责任

服务小企业
推动金融创新
维护金融安全
普及金融知识
倡导社会公益



泰隆

专注始终，深谙小企业发展之道。

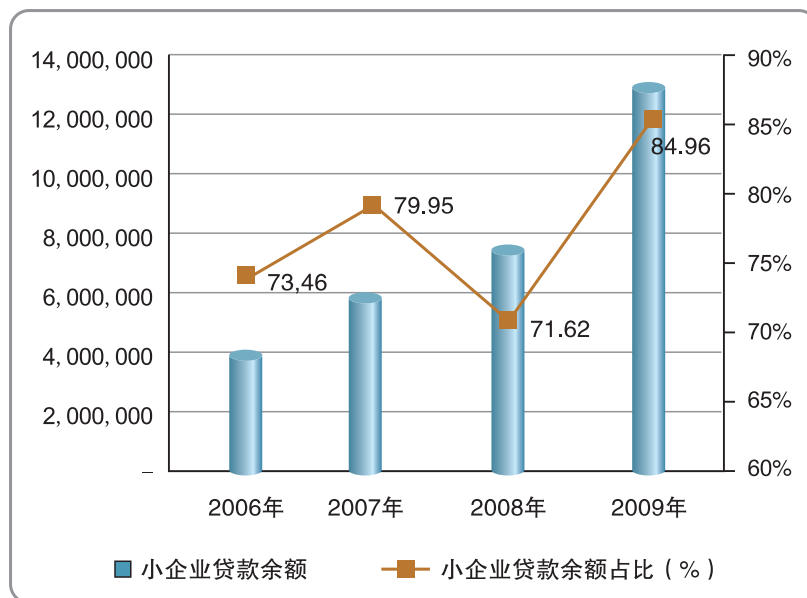
针对性的产品、专业化的团队，为您提供全方位的金融解决方案。

泰隆专心如一，心系小企业成长之需。

专属的咨询顾问、灵活变通的业务模式，为您提供贴心的客户化服务。



服务小企业



2009年，本行累计发放小企业贷款46678笔，占全部贷款的95.29%，同比上升0.14个百分点；累计发放金额306.39亿元，占全部贷款的79.82%。

截至2009年底，小企业贷款户数32187户，贷款余额130.92亿元，分别占贷款总户数和贷款总余额的99.25%和84.96%；小企业贷款余额同比增加57.90亿元，增幅79.29%。小企业不良贷款余额10547.91万元，不良贷款率0.81%。



推动金融创新

1、创业通贷款

2009年，本行推出“创业通贷款”，以“支小支农”为导向，以处在创业发展阶段的个体经营户，无积数、资金暂时紧张的小企业、创业型农民、大学生等为客户对象，将信贷产品融入到创业项目中去，给客户提供资金支持，有效地解决了“好项目无资金、扩大生产无资金”的局面。

截至2009年底，全行累计发放创业通贷款6829笔，金额27.34亿元，共扶持2200多个项目，直接、间接创造了6600多个岗位，帮助1000多位失地农民、外来务工人员、下岗工人、大学生、小企业主实现了就业与再就业，帮助他们走上来劳动创业致富之路。



2009年10月至11月，为更好地促进青年创业就业，共青团台州市委和浙江泰隆商业银行共同推出了“泰隆·青年创业通”的活动，积极组织引导广大青年投身创业实践，扶持青年成功创业。

2、道义担保贷款

根据小企业有效抵押物不足的实际情况，本行积极探索和创新担保方式，不断创新产品，不依赖抵押，以保证方式为主发放贷款，信用贷款和保证贷款一直占90%以上。本行将传统的亲情和诚信融合在一起，创新出“小企业主贷款，亲人友人恩人担保”的“道义担保”贷款，有效解决信息不对称问题，也有效解决了小企业贷款缺乏抵质押品的问题。

3、充分授权

为更好地服务社会，本行加强授权管理，在风险可控的前提下，将权限下放至一线，扩大分支机构的经营管理权，保障金融服务效率。

本行在一级法人体制下，推行全面授权体系，授权范围涵盖现行的各项业务及日常经营管理，遵循“统一管理、区别授权、及时调整、权责一致”的原则，以转授权的形式实现权限层层下放，构建多维度、多层次的结构性授权模式。在信贷业务领域，设定50万至3000万等近二十个不同授权等级，并结合业务品种、行业状况、客户情况等实际情况，以风险控制为导向进行细化，确保在内部管控前提下，提供优质客户服务，最大限度地满足小企业“短、频、急”的信贷需求。



维护金融安全

1、确保信息系统安全

通过对信息科技条线管控模式的梳理，本行形成了以制度、流程、表单为基础的信息科技风险管理体系，涵盖开发、运维、总分行管控等各个方面，制定信息科技运行计划和信息科技风险评估计划，有效地保障了本行信息系统安全、持续、稳健运行。



本行多次邀请行外专家进行ISO27001等信息系统安全专业培训，不断提高员工信息科技安全意识。

本行不断加强全行信息资产的实时监控和网络安全建设，加强系统开发与上线管理，加强对信息科技风险的识别、监测，以此强化信息科技风险防范能力，促进本行信息系统的安全、持续和稳健运行。同时，针对每个重要业务系统，制定了详细的业务连续性计划，并定期进行业务连续性计划的应急演练。在重要业务系统高可用建设的同时，建设了异地灾备系统，确保在灾难性事故发生的情况下，业务能够持续进行，从而保证我行的核心竞争力和可持续发展能力。



小型机房



监控中心

2、案件防控

2009年，本行遵照监管要求，进一步强化全行案件防控意识，加强内控建设，取得了较好成绩。

加强案件风险教育，提高风险防控意识。2009年，本行组织学习监管部门案件防控相关文件，发布了《风险提示》32期、《银行案件动态分析》10期、《合规风险信息参考》4期等，并组织多次专项培训，有效提升了员工的防控和责任意识。

组织“案件风险百日大排查”活动和“安全百日大排查”活动。本行成立专门领导小组，对大额资金进出情况、开户手续合规性，开户资料真实性、承兑票据业务合规性、积数贷款管理情况、银行卡业务规范性、员工行为动态管理情况、内控制度有效性、安全保卫管理情况等八个方面，以及分支机构的安全保卫工作进行排查，并对发现的问题进行积极整改，确保本行稳健运营。



2009年11月27日、30日，本行组织员工参观银行业反腐倡廉警示教育展览。

普及金融知识

1、反假币宣传

2009年，本行深入社区、学校宣传反假币相关知识，推进反假币和爱护人民币宣传工作，增强社会公众的反假币意识。如杭州分行在杭州吴山广场启动反假币宣传活动。龙泉支行在丽水市大沙小学开展“爱护人民币、反假币”活动。



2、征信知识宣传

2009年10月24日至10月30日，本行积极响应中国人民银行组织的以“珍爱信用记录 提高信用意识”为主题，以“珍爱信用记录从关注信用报告开始”为口号的征信知识宣传周活动。本行通过各营业网点电子屏滚动播出、在营业大厅张贴宣传海报、摆放征信宣传折页，并向借款人发送征信宣传短信等方式，使更多的人关心信用记录，主动查询信用报告，拓宽了征信知识宣传的广度和深度。



3、理财知识宣传

为了让居民学会通过理财达到控制风险、保值增值的目的，本行多次深入社区、公园等场所向客户介绍理财的相关知识。例如路桥食品支行同人峰社区合作开展的“理财进社区”活动，杭州分行开展的老年人理财讲座与联谊会，台州黄岩支行深入公园、小区进行理财知识宣传等。



倡导社会公益

1、捐资助学

2009年本行进一步加大了捐资助学的支持力度。2009年6月，本行在江西财经大学设立“泰隆之星”奖学金项目，每年奖励品学兼优、综合能力出色的10位大学生每人8000元人民币。



自2004年起，本行与浙江金融职业学院建立合作关系，实施“泰隆订单班”培养模式。订单班学生不仅在校期间获得本行提供的各项支持，还拥有岗位实践机会。



截至2009年底，本行共为110名学生发放了商业助学贷款，累计发放金额约142万元，圆了贫困学生的大学梦。同时，本行积极响应号召，积极向杭州市外来务工人员子女学校和5县（市）经济条件相对落后的学校捐款，用于购买教学、文体用品和少儿读物等。



2、社区服务

2009年，在本行妇委会的积极推动下，继续开展“六一·送爱心”活动。在六一节期间，总行、各分支行准备礼物或组织活动慰问当地儿童，给孩子们送去节日祝福。



“八一”前夕，本行向当地消防官兵和驻地部队送去慰问金、慰问品，改善办公条件，体现军民鱼水之情。与此同时，各分支机构与当地社区积极开展各种类型的共建活动，慰问社区低保、孤残人员等，共创和谐社会。

3、绿色信贷

本行从贯彻落实科学发展观、确保金融安全稳健运行的战略高度出发，充分认识绿色信贷工作的重大意义，认真落实相关政策要求，有保有压，积极推进本行信贷结构调整和优化升级，促进可持续发展。

结合国家信贷政策和产业政策指导，本行加大对节能环保企业和项目的信贷支持，着重支持技术创新和改造；严格限制对高耗能、高污染及生产能力过剩行业中落实产能和工艺的信贷投入。坚持“区别对待、有保有压”的信贷原则，合理配置信贷资源。各分支行积极加强与当地环保部门的配合，建立信息沟通机制，根据环保部门提供的信息，严格限制污染企业和项目的贷款，及时调整信贷管理，防范可能的信贷风险，切实改进和完善节能环保领域金融服务工作。



4

对股东的责任

优化公司治理

提高盈利能力

审慎合规经营



科学发展

提高盈利能力



优化公司治理

1、治理架构

本行严格依照《股份制商业银行公司治理指引》、《关于进一步完善中小商业银行公司治理的指导意见》等法律法规的规定，设立股东大会、董事会、监事会和高级管理层，基本建立起独立运作、有效制衡的现代公司治理架构。

2、程序规范

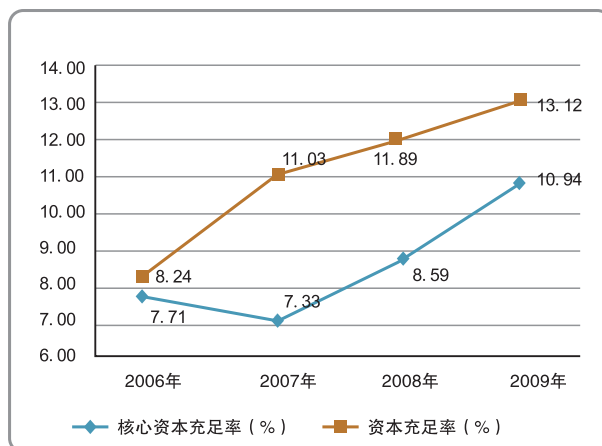
本行严格按照法律法规的规定，通过制度明确规定“三会一层”的议事规则和决策程序，确保公司治理运作合规、高效、有序。2009年，本行共召开股东大会2次。股东积极参与发展中重大事项的审议和决策，平均出席比例占本行有表决权股份的88.7%。董事会共召开会议8次，董事出席率达98%，亲自出席率90%。监事会共召开会议7次，监事出席率达100%，亲自出席率91%。

3、提高透明度

本行严格按照《商业银行信息披露办法》等相关法律法规要求，从2007年开始每年4月30日前在《金融时报》、《上海金融报》和公司网站上公开披露年报，保证所有股东和社会公众全面、及时地获得信息。2009年，本行一方面根据新《企业会计准则》对财务报表项目进行追溯调整，对2006年、2007年的比较财务报表进行重新表述。另一方面完成英译版本，成为省内年度报告采用中英文两种版本披露的少数城商行之一。

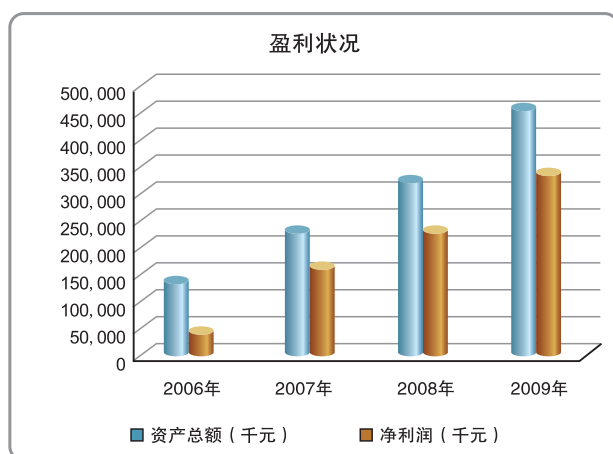
4、资本管理

本行采取积极措施，探索资本补充渠道，通过利润留存、增资扩股、补充附属资本等方法提高资本充足率，增强风险抵御能力。经过三年多的努力，本行基本实现了资本补充渠道多样化。2009年，本行还制定《浙江泰隆商业银行2009~2012年资本管理和资本补充规划》，明确了未来三年资本充足率目标，并提出了一系列资本补充措施，进一步完善了本行资本补充长效机制。



提高盈利能力

2009年，本行实现净利润3.44亿元，比上年增加1.05亿元，增长43.93%；实现利息净收入9.47亿元，比上年增加3.02亿元，增长46.82%；实现中间收入6983万元，比上年增加1951万元，增长38.77%。基本每股收益0.59元，比上年增长9.26%。盈利能力不断增长，为股东创造良好回报。

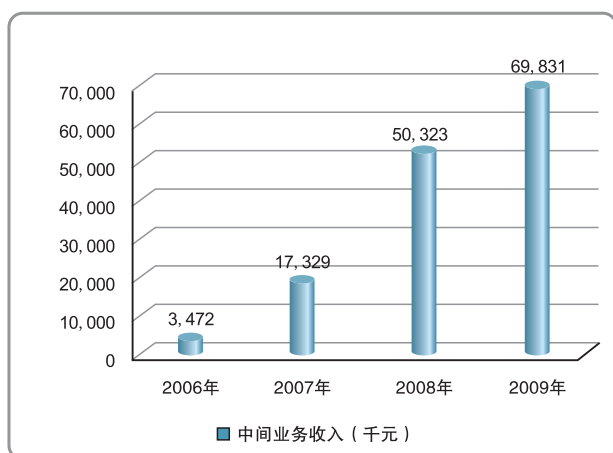
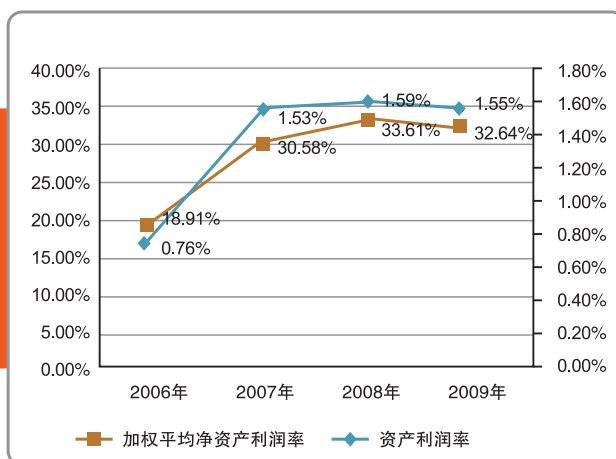


1、盈利增长

本行净利润从2006年的0.54亿元增长至2009年的3.44亿元，复合增长率达到85.38%，盈利能力持续提升。

2、指标提升

近三年来，本行资产利润率为1.5%以上，加权平均净资产利润率为30%以上，达到银行业先进水平。



3、结构优化

本行中间业务收入从2006年的347万元增长至2009年的6983万元，年均复合增长率达到172.00%；中间业务收入占营业净收入的比率从2006年的1.31%提升至2009年的6.99%，提升5.68个百分点，盈利结构持续改善。

审慎合规经营

1、完善制度体系

2009年，本行制度建设登上了一个新台阶。截至2009年底，本行共发布近300份规范性文件，涵盖公司治理、市场和业务管理、内部审计、风险合规、行政管理、人力资源、安全保卫等方面，基本涵盖全行运行的方方面面，成为各项经营管理的基本准则和内部控制的基础。在做加法的同时，本行从制度落实出发，对制度做减法，进行全面梳理。通过制定操作手册等方法，将制度提炼为流程图，提高了可操作性。

2、优化内控机制

本行内控体系由职能管理、合规风险控制和内部审计三道防线构成。2009年，本行继续加强三道防线建设，实施操作风险控制评估流程，强化职能管理部门一道防线自我控制能力，加强对高风险环节的检查监控，有效防范金融风险。组织开展各分支机构内部控制评价工作。修订业务连续性计划，完善突发事件应急机制，强化全行案件防控意识，认真执行各项规章制度，在加强内控制度建设等方面，取得了较好成绩。同时，持续推进内部控制体系建设，从总体制度、具体制度和监督评价制度三个层面构建起内部控制制度体系。

3、提炼管控模式

2009年，本行总结十多年的管理经验及运行现状，根据不同的业务管理条线，对事项目的、涉及部门、流程节点、标准、交付物等进行细分、界定，共对500多个流程进行重新梳理，以流程图、表单与说明文字相结合的方式，形成《核心运营流程手册》，指导本行核心业务的运作。

同时，本行对现行管理模式进行梳理，对组织建设模式、人员管控模式、运营与信息传导模式、报告反馈模式等进行了总结、提炼，按照管控目标、管控措施、管控图表等方式对各条线的管控模式进行了梳理，为下一步全行的管控模式提炼奠定了坚实基础。

4、关联交易管理

本行依照《商业银行与内部人和股东关联交易管理办法》对关联交易实施严格控制和有效管理，不断完善关联交易的管理架构、审批权限、决策流程、信息报告和内部监督。2006年以来，我行未发生一笔关联交易不良贷款。截至2009年底，本行全部关联方授信余额占资本净额比例为17.3%，低于50%的监管要求。最大关联方授信余额占资本净额比例3.6%，低于10%的监管要求。

5、反洗钱

2009年，本行严格遵照中国人民银行的有关要求，切实有效地开展反洗钱工作。

进一步健全反洗钱内控体系。本行设立了反洗钱工作领导小组，总行合规部设置了反洗钱系统管理岗，专职从事反洗钱工作。2009年以来，本行修订反洗钱制度1件，新增反洗钱制度3件，反洗钱工作通知13件。

顺利完成反洗钱客户风险评级工作。为建立有效的客户风险管理体系，2009年7月，本行客户风险评级模块上线运行，所有存量和增量客户的评级工作已经顺利完成，并完成189户个人和79户单位的客户尽职调查。

组织高水平的反洗钱培训。本行多次邀请专家对反洗钱业务知识进行指导，并参加中国人民银行组织的2009年反洗钱工作会议和反洗钱调研座谈会。同时，外派员工参加反洗钱专题培训，重点了解反洗钱罪的认定条件和重点可疑交易分析方法，取得了良好效果。



2009年10月24、25日，本行特邀中国人民银行总行和上海总部反洗钱专家进行反洗钱业务培训。

5

对员工的责任

弘扬泰隆企业文化
规范人力资源政策
拓宽职业发展路径
健全薪酬福利体系
促进员工全面发展



心有多大 舞台就有多大

登高才能望远，目标让我们充满自信。



弘扬泰隆企业文化

为增强企业凝聚力，营造浓厚的“家”文化氛围，2009年，本行进一步加大了文化建设推进力度。

本行成立专门的企业文化建设小组，对企业文化进行提炼总结，成果初显。同时借助党工团妇的力量，组织了丰富多彩的文化建设活动，如16周年行庆、文化墙建设、金秋总动员、亲子活动、《泰隆人行为公约》学习活动等，营造了浓厚的“家”文化氛围。同时，全行上下积极开展各式各样的团队文化建设活

动，如市场条线的百家讲坛、分支行学习交流会、“感动泰隆·客户经理”评选活动，会计条线标杆支行建设，行政条线“三抓、三反、三天承诺制”建设活动以及“业务技能大比武”活动等开展得有声有色。此外，各分支行的文化建设也开展得如火如荼，比如路桥商海支行的“业务精英培训”活动，将增值培训作为业绩出色员工的福利，努力建设一支优秀的团队。



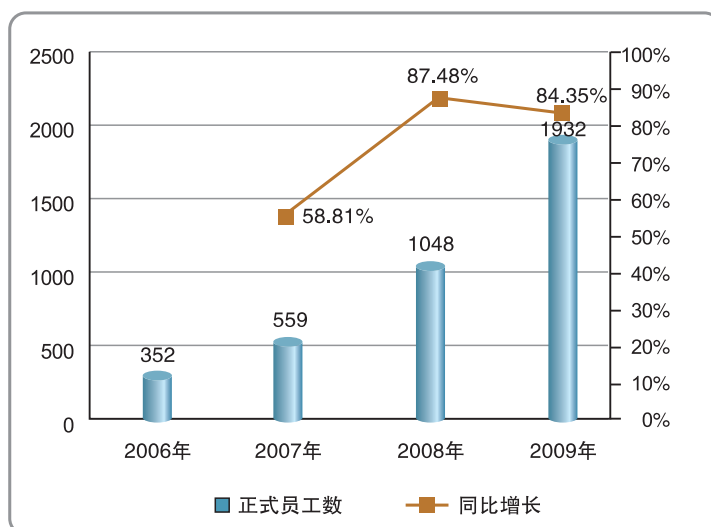
规范人力资源政策

本行致力于建立公平公正的用工环境。本行各项用工制度、薪酬绩效制度、招聘培训制度均严格遵守国家各项法律政策的要求。

2007年起，本行开展与全球最大的人力资源咨询机构美世的合作，并启动人力资源体系改革。截至2009年底，本行已基本形成“三大体系”，即以组织战略和作业流程分解为基础的组织与岗位体系，以岗位价值评估和重叠薪酬为基础的薪酬体系，基于目标管理和过程管

理的绩效体系。三大体系的建立标志着本行人力资源管理具备了现代化人力资源管理的雏形。

科学合理的人力资源管理平台是实现“员工第一”战略思想的重要保障。基于这样的政策体系，员工对物质生活保障的需要、对发展的需要、对组织认同的需要均能得到较好地满足。



拓宽职业发展路径

通过不断探索，本行基本形成了以见习助理队伍、后备人才队伍、骨干人才队伍、“百人工程”队伍为核心的层次分明、覆盖全面的人才梯队体系。各级人才队伍相互补充，相互竞争，形成了通畅的员工发展通道。

针对现行管理者，本行通过举办MBA培训班、外邀行业内专家讲授等方式，提高管理者的管理水平。见习助理队伍是本行管理者的第一预备队，以培养管理者为目标，采取准管理者的方式进行培养，运用实践型的培训强化其管理能力。后备干部队伍是本行管理者的第二预备队，通过外派培训、同业交流等多种方式，持续提升后备队伍的管理素养和业务素质。骨干人才队伍以培养各条线骨干人才为主要目标。作为一支快速机动部队，骨干人才队伍能够在分支行新设时深入参与到运营管理中去，并能有效承担起帮带新人的职责。2009年，本行启动了“百人工程”未来人才培养方案，通过培训、轮岗等一系列后期精细化运作，培养一批未来的专业管理人才和营销管理干部。

本行建立了完善的人力资源培训体系。2009年，本行共举办针对包括中高层管理、后备人才、骨干员工及一般员工在内的在职员工共

33期外邀集中培训项目，外派行内员工参加外部专业培训达26次。

2009年，本行成立培训中心，建立了以专业课程体系、教材以及配套体系的标准知识模式，建成了针对新员工、在职员工的分层分级的培训体系。2009年7月，本行培训中心正式投入运作。软硬件设施的极大改善，为员工提供了更为优质的培训服务。



健全薪酬福利体系

本行不仅建立了能者多得的薪酬计发机制，更设立了旅游激励、股权激励、住房激励等丰富的激励方式，激发员工的工作积极性和创造性。2009年，本行实施薪酬体系改革，以岗位价值评估结果为核心出发点，形成了以岗定薪、以能力定薪、以绩效论薪酬结果的动态薪酬体系。员工薪酬得到普遍提高，薪酬晋升通道更为顺畅。

本行严格遵守《中华人民共和国劳动合同法》和国家规定的各项福利制度，为员工提供了社会保险、住房公积金、法定节假日、补充医疗保险等各项福利。

促进员工全面发展

为全面提升员工素质，提供员工展示自我的舞台，本行组织了形式多样的活动，以满足员工不断增长的精神文化需求。如工会举办的“金秋总动员”系列活动，已经成为本行名牌项目，员工参与程度极高。泰隆行庆也是员工展示自我的良好机会，员工自编自导的节目水平甚至得到了专业团队的认可。



6

对客户负责

坚持服务理念
整合商业模式
提高服务效率
丰富服务渠道
打造品牌形象





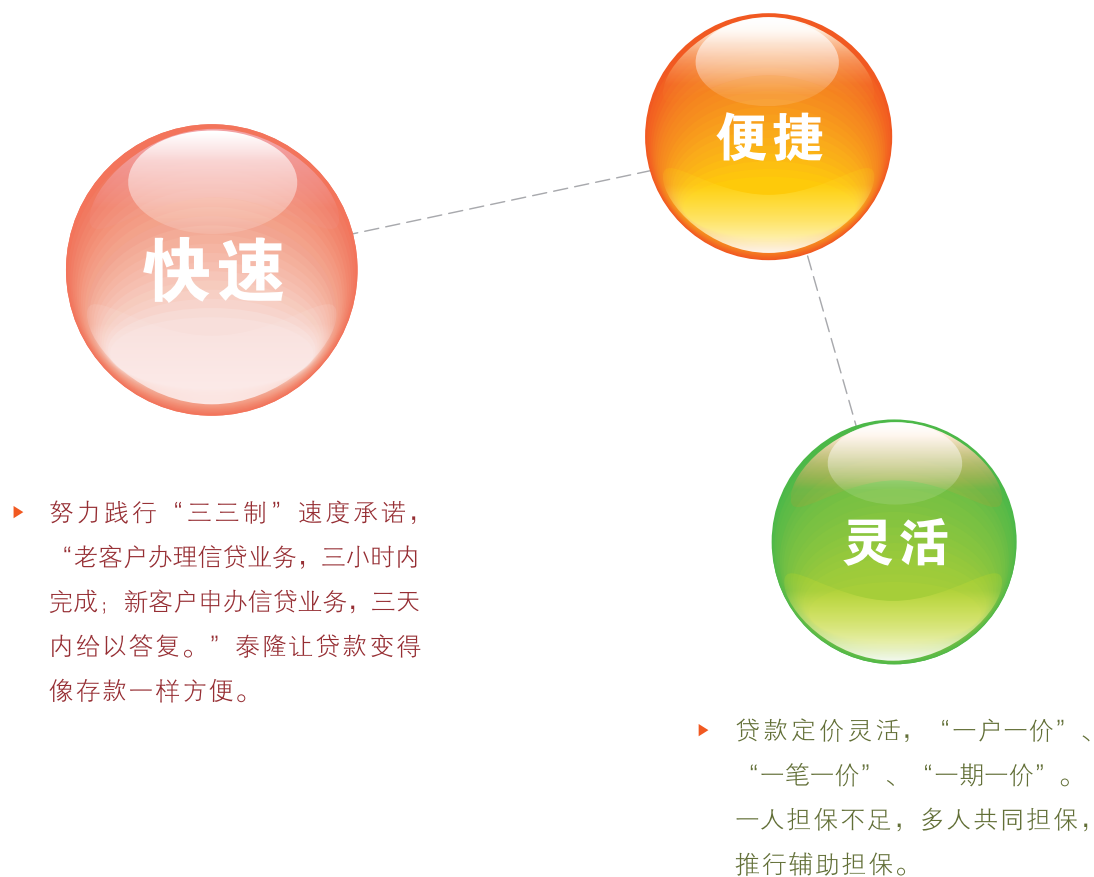
以微笑换满意
以诚心换放心

坚持服务理念

自成立以来，本行一直视服务为生存之本，秉承“最重要的是让您满意”的服务理念，以高标准不断保持和提高服务品质。2009年，本行实施柜面服务标准化，通过标杆支行打造，着力体现服务的标准化、流程化、个性化和亲情化，争取让每一位客户都满意。

此外，本行始终坚持“市场第一”的导向作用。2009年，本行举行针对客户经理的各类培训，开展分支行交流学习会，组织“感动泰隆·客户经理”评选，通过培训、交流、评比提高团队整体素质，在内部形成良性竞争和学习氛围，进而为客户提供更好的金融服务。

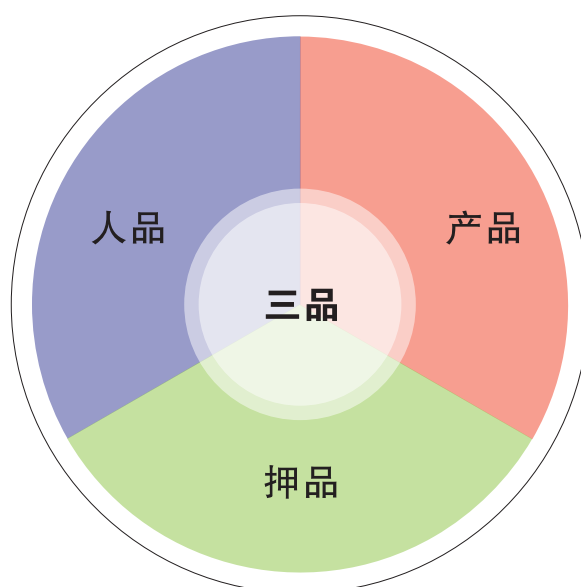
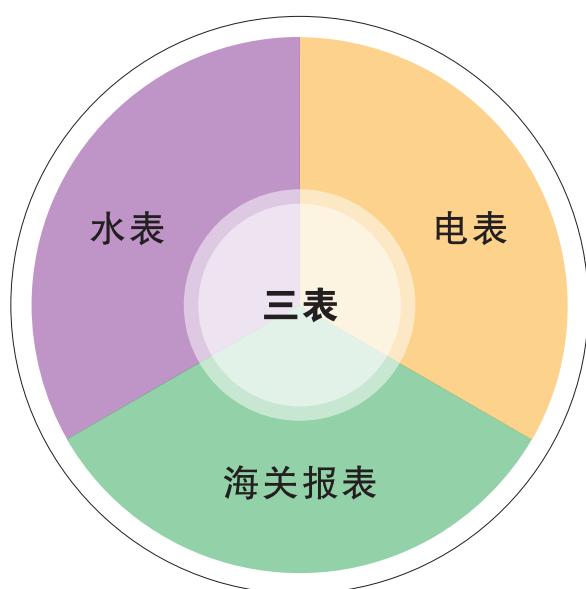
- ▶ 主动上门服务，热情周到细致。
信用保证担保，无需抵押，方便快捷。



整合商业模式

为更好地服务客户，本行不断提炼、完善和推广以“三品三表”为代表的小企业金融服务技术。

本行不仅要求信贷人员在信贷理念上树立看“三品三表”意识，并且通过“信贷内部控制文件”等制度真正贯彻落实“三品三表”的要求，将“三品三表”技术进行标准化和流程化，从而真正把客户的“数字化硬信息”和“社会软信息”有机结合起来，进行交叉验证，对客户信息做出综合评价，最终有效破解小企业信息不对称难题。



提高服务效率

为解决小企业贷款的“短、频、急”特点，本行切实提高贷款审批效率，提出了“三三制”原则，即老客户办熟业务三小时以内解决；新客户办生业务，三天以内答复。

根据统计，2009年一季度，本行信贷业务平均审查审批时间为4.06小时；二季度，下降到2.54小时；三季度，进一步下降至56分钟，实现了信贷审批的大提速，进一步优化和改善了业务发展环境。

“三三制”是本行2009年服务效率建设和提升的一个重要缩影，它提高了本行贷款审批效率，进一步提升了本行为小企业服务的效率和能力。

丰富服务渠道

2009年，本行大力发展以网上银行、电话银行为依托的电子银行业务，提升电子银行渠道替代率，为客户业务的办理提供更大的便利。

网上银行已成为本行重要的电子交易渠道。经过一年的发展，网上银行替代率不断提高，为分流本行柜面业务，支持跨区域经营，增强本行在小企业领域的竞争力发挥了积极的作用。

项目	业绩指标	2008年	2009年	同比增长（倍）
企业网银	户数（户）	281	3769	12
	交易笔数（笔）	749	156459	208
	交易额（亿元）	3	362	120
个人网银	户数（户）	1214	15437	12
	交易笔数（笔）	1069	323986	302
	交易额（亿元）	1	199	198

打造品牌形象

2009年，本行发布《泰隆人行为公约》。本公约作为泰隆员工的基本行为准则，是引导并规范员工言行的依据。在公约中要求本行员工对待客户要严守“服务三三制”，不拖延办理业务；严守“服务承诺制”，不延误，不搪塞；对待客户真挚热情，换位思考，自觉优化服务品质，急事急办，特事特办。要做到客户至上，尽力满足客户的合理需求。

本行为了严格规范信贷人员的行为准则，推出“廉洁行为十大禁令”和“业务行为十大禁令”，严禁信贷人员索取、收受借款人财物；严禁收受各种名义的回扣、手续费、介绍费、利差等归个人所有；严禁随意接受客户吃喝玩乐，损坏本行形象等等，并要求信贷人员签订《信贷人员廉洁自律责任状》，恪守承诺，廉洁自律。





获得荣誉



我们收获的不仅仅是这些辉煌……



获得荣誉

荣誉名称	颁奖单位	荣誉级别
全国精神文明建设工作先进单位	中央文明办	国家级
全国第二届服务中小企业及三农十佳特优金融产品奖	中国银行业协会	国家级
第十五届全国企业管理现代化创新成果国家级二等奖、省级一等奖	全国企业现代化创新成果审定委员会	国家级
2009年度浙江省金融机构金融改革创新奖	浙江省人民政府	省级
省级中小企业信贷服务先进单位	省财政厅、中小企业局	省级
台州市支付清算业务知识竞赛团体第一名	人民银行台州市中心支行	市级
台州市模范集体	台州市人民政府	市级
丽水市全民普及翻假币知识活动先进集体	人民银行丽水市中心支行	市级
市级治安安全单位	丽水市公安局、综治委	市级
文化共享工程示范服务点	台州市总工会	市级
台州市模范集体	台州市政府	市级
2009年度金融考核特别贡献奖	路桥区人民政府	区级
先进基层党组织	路桥区委	区级
第二党支部先进支部	路桥区社工委	区级
巾帼文明岗	路桥区妇联	区级



总 部：浙江省台州市路桥区南官大道188号
杭州分行：浙江省杭州市上城区中河中路198号
宁波分行：浙江省宁波市江东区中山东路437、439号
丽水分行：浙江省丽水市莲都区丽阳街568号
上海分行：上海市常德路425号
金华分行：金华市宾虹路1258号永新大厦

网址：www.zjtlcb.com

客户服务热线：**400-88-96575**