责编：曾西雅 E-mail:zengxiya6225@163.com Tel:010—62806245

# 用发展成果传递银行业正能量

## ——中国建设银行党委书记、董事长王洪章答本报记者问

□本报记者 李 宁

中国的国有大型商业银行完成股份制改制已经 8 年了，这期间，在国际金融秩序混乱，金融风险集中暴露的严峻形势下，中国银行业仍保持了健康发展的势头，做到独善其身，向社会和市场传达了正能量。早在建设银行成立之初，邓小平曾专门批示：“建行是为国家把大门的。”如今，建设银行成立近 60 年来，从当初的专业银行到现在位居世界前列的大型国有控股商业银行，始终处在改革发展的前沿。新形势下建设银行的发展战略如何定位和推进？建设银行在发展海外业务方面如何实现国际化的奋斗目标？作为一家大型银行，在宏观经济下行、金融活动日趋复杂和庞大的的形势下，如何有效守住风控长城？日前，中国建设银行党委书记、董事长王洪章接受了本报记者的采访。

记者：中国的国有大型商业银行完成股份制改制已经 8 年了。在这期间，我们经历了世界金融危机、欧债危机和我国经济向适度增长速度的转变，请您结合经济、金融环境的变化谈谈我国银行业是如何应对的，以及经验和做法。

王洪章：在过去的几年世界金融危机中，中国银行业保持了健康发展的势头，在国际金融秩序混乱、金融风险集中暴露的严峻形势下，仍能做到独善其身，向社会传达了正能量。我认为得益于以下几个方面。

一是中央的坚强领导。中央适时提出银行业要加强金融监管，正确处理加快银行业发展与防范风险的关系，严格控制金融风险，促进合规经营，确保守住不发生区域性和系统性金融风险底线。加强对国际监管标准的研究和采用，从理论上探讨“大而不能倒”的命题，要求国有大型商业银行要正确研判形势，管好自身，在应对金融危机中作出应有的贡献。

二是履行社会责任。国有大型商业银行是我国金融体系中的重要组成部分，承担支持经济持续健康发展的重要责任。在国内外经济环境异常艰巨复杂的情况下，银行业坚持支持实体经济发展，支持有效益的经济增长，严控 6+1 产能过剩行业的贷款，严控政府融资平台和房地产信贷增长，对严格控制的行业实行“名单制”管理。

三是不断完善治理结构。为适应市场形势转变，建设银行最终改革取向是市场化改革，在此基础上，不断建立和完善与法人治理有关的各项制度，实现董事会、监事会、高管层科学规范履行职责，既发挥各自作用，又做到互为补充。对经营体制、信贷、资金管理政策和审批机制适时进行调整有效控制大行风险。不断完善考核机制，落实责任制。通过一系列措施，增强了国有大型商业银行的责任意识和担当意识。

四是适时研判。顺应经济转型发展和国际化趋势，适时调整银行业发展战略。随着经济主体的多元化，客户需求的多样化，对银行的金融产品、服务需求日趋增加，银行原有的服务方式已远远不能适应，供应的产品也无法满足客户要求，加上国内企业走出去，银行无法提供全球服务能力。银行业在此情况下，认真研判形势，加紧银行发展战略研究，经营转型研究和经济体制机制再调整。

记者：建设银行成立之初，邓小平曾专门批示：“建行是为国家把大门的。”如今，建设银行成立近 60 年来，从当初的专业银行到现在位居世界前列的大型国有控股商业银行，始终处在改革发展的前沿。建设银行的历史性变化得益于改革推动，新形势下建设银行的发展战略如何定位和推进？

王洪章：建设银行在金融体制改革和发展中，也始终走在中国金融现代化进程的前列，建设银行于 1954 年成立，先后经历了财政的拨款部门、专业银行、商业银行和股份制银行、上市公司等不同发展阶段，如今已成为一家拥有 30 多万员工、管理 14 万元亿资产的大型国有商业银行、服务数亿客户的大型国有商业银行，国内领先、国际知名的上市金融机构。当初因国家经济建设而生，现在因国家经济发展而兴，特别是经过 2005 年的改制上市，资产规模在不到 10 年间再造了 5 倍之巨，利润增长速度平均 20%以上，不良贷款率逐年降低。全球市值排名前列。随着国家经济结构调整、转变经济增长方式的要求，特别是党的十八届三中全会提出了全面深化改革的要求，建设银行作为国有大型银行，要认真贯彻落实中央的要求，坚持深化改革，努力实现改革的新愿景、新目标，充分发挥国有经济的主体地位，站在全面深化的前沿。

在科学发展的战略设计中，2011 年，建设银行结合国家“十二五”规划要求提出了五年的发展目标。2012 年初，以此为基础，进一步明确了“综合性、多功能、集约化”的战略定位。之所以把这三个方面作为建设银行实现新发展的战略选择，是基于现实问题与未来战略的思考。现实问题是，如何继续发挥国有大型银行存、放、汇的传统优势业务，保持银行传统业务主业的领先地位。未来战略是大力发展信托、保险、基金、租赁、投行以及证券、期货、资产管理等跨界业务，加快综合化经营布局，在提升集团自身的核心竞争力的同时，提升综合竞争能力。主要路径是，做大做强各类专业化子公司，努力形成包括海外机构在内的市场互为依托、业务互为补充、盈利模式多元、风险分散可控的经营格局。这一战略我们要调整服务方式，瞄准客户日益丰富、日趋多元的金融需求，拓展新兴战略性业务，以投资银行、私人银行、电子银行、消费金融等方式，实现以客户需求为导向的功能选择，引领客户需求升级。这一战略要求更要有系统完备、运营规范、风险可控的机制和制度体系，适应市场需求的运营体系和组织架构体系，确保全行集约高效、稳健协调发展。这一战略是建设银行深入分析研判国际和国内形势、经济和社会效益的正确选择，也是建设银行转变发展方式、实现经营转型，实现国内最佳、国际一流现代化商业银行的具体实践。

记者：包括建设银行在内的大型商业银行经历了股份制改造的洗礼、境内外上市的打拼、市场化机制的磨练，特别是经受住了入世后外资银行激烈竞争和全球金融危机的冲击，实现了跨越式发展，也由此具备了更好服务实体经济的基础和能力。请您谈谈建设银行在这方面的举措和成效。

王洪章：建设银行的健康发展与经济的持续健康发展息息相关，几十年的持续改革与发展效果表明，建设银行发展和实体经济的发展是相辅相成、互相促进的关系。我们先看几个数据和外界的评价。我国经济发展，除个别年份外，始终保持 8%以上的增长速度，促进了银行业的发展，截至今年 6 月末，建设银行资产总额达到 14.86 万亿元，实现净利润 1199.64亿元，增长 12.65%。不良贷款率为 0.99%，资本充足率为 13.34%，始终保持着同业领先地位。在英国《银行家》2013 年世界 1000 强银行排名中位列全球第五，在美国《福布斯》杂志 2013 年全球 2000 强上市企业排行榜中位居全球第二，并荣获美国《环球金融》杂志 2012 年度新兴市场“中国最佳银行”。建设银行的发展不是孤立的，经过近几年的深化改革，各国有大型商业银行均取得了令人瞩目的成就，建设银行仅是整个银行业的缩影。强大了的银行业又成为了支持实体经济的主力军，从包括建设银行在内的整个银行业情况看，服务实体经济的力度和成效前所未有。

一是从信贷贡献看支持实体经济增长。2012 年，包括建设银行在内的我国银行业总资产/GDP 的比例达 257%，比 2002 年提高三成多；银行贷款/GDP 的比例 130%，提高近 14 个百分点（即每一元 GDP 有 1.3 元的贷款支持），不仅远高于发达国家 70~80%水准，也高于新兴市场国家。

二是从中长期贷款看对固定资产的投资。截至去年底，我国主要金融机构本外币工业中长期贷款余额达 6.34 万亿元。近十年来，我国中长期贷款占全部贷款的比重高达 50%左右，推动我国全社会固定资产投资年增长 24.9%，成为我国经济增长中最为突出的一驾“马车”。

三是从信贷支持看促进小微企业发展。截至去年底，全国用于小微企业贷款余额达 14.77 万亿元，占全部贷款余额的 21.95%。建设银行依托大银行网点普遍的资源优势累计为 18 万户小企业发放 1.9 万亿元信贷资金，为 200 多万个小微企业提供结算服务，超过全国小微企业总数的 20%。

四是从金融服务看对“三农”服务的改善。去年底，全国银行涉农贷款 17.63 万亿元，余额接近 2007 年的三倍。建设银行涉农贷款余额达 1.3 万亿元，同比增长 21.43%，占全行贷款的 17.92 %。各大型商业银行通过发起设立村镇银行，增加农村服务网点，使许多地方农民“人不出村、足不出户”就能享受到现代金融服务。

五是从信贷结构看促进产业结构优化升级。截至去年底，包括建设银行在内的五家大型商业银行文化产业贷款余额达 4288.9 亿元，同比增长 25%。银行业对战略性新兴产业、节能环保和服务行业等信贷投放力度明显加大。

当前，随着国家新型工业化、信息化、农业现代化、城镇化的全面推进，对银行金融服务又提出了新的挑战，也给银行发展带来广阔的市场空间。今年 9 月底成立的上海自由贸易试验区，将使我国经济结构调整增添新的发展动力。包括建设银行在内的五大国有商业银行已获准成立自贸区分行。这使大型商业银行在经济改革的最前沿发挥着先导作用，在积极支持实体经济发展、为客户提供创新金融服务中焕发出了新的生机活力。

记者：我们看到，近年来，伴随着人民币国际化进程的加快，大型商业银行“走出去”的势头正在提速。建设银行在发展海外业务方面如何实现“国际化”的奋斗目标？

王洪章：近年来，中央要求，要提高开放型经济水平，增强服务业出口能力，扩大对外投资，前三季度我国经济数据显示，中国居民储蓄余额达 40 多万亿元，人们日益增长的消费升级需求，正在给中国经济带来强劲动力。企业“走出去”方兴未艾，经济利益日益全球化，推动着国内大型商业银行提供全球跨界金融服务，形势逼人，商业银行海外布局的步伐在逐步加快。目前，建设银行共设有 17 家一级海外分行和银行子公司，海外机构网点达 70 多个，覆盖全球近 20 个国家和地区，海外机构资产总额达 6400 亿元，年均增速达 31%，海外员工年增速近 20%，海外机构人民币存款和 5 年前比增加了 16 倍，结算量增加了 200%。目前，建设银行已制定了五年海外发展规划，未来海外发展重点之一是完善全球机构网点布局，通过自设与并购、投资参股等方式提高全球服务能力，在海外业务发展方面，做强亚太地区，扩展欧美网络，开拓新兴市场。到 2015 年，基本完成在北美、中东、东南亚及南亚、拉美、非洲和欧洲等目标市场的布点。

伴随着人民币国际化的进程，建设银行近年在这方面也做了大量工作。一是建设银行已经为 6000 多家企业办理跨境人民币业务 5600 多亿元。为海外客户开立了 2500 多个以人民币计价的账户，累计办理人民币结算业务达 1000 多亿元。目前的产品和服务已从最初货币贸易人民币结算，扩大到人民币结算、非贸易项下的人民币结算，人民币对外直接投资、人民币外商直接投资、人民币购售、境外人民币衍生产品等。二是在海外人民币流转方面，建设银行作为存款吸收者、债券发行者、投资者和代理人，在支持离岸人民币市场建设中主动发挥作用。通过开办人民币结算业务，加大创新金融产品服务力度，提升服务水平，在人民币国内国际双向流动中发挥了积极作用。

人民币国际化进程中蕴藏着巨大的商机，预计到 2015 年，跨境人民币结算业务占进出口的比重将超过 20%，人民币贸易与投资衍生出来的结算市场容量将接近 9 万亿元，相应的融资需求接近 2 万亿元，海外人民币债券规模可达到 6400 亿元，人民币 FDI 规模将超过 5000 亿元，建设银行将抓住这一机遇，寻找汇率改革的机会，努力提高人民币海外产品创新能力，为企业“走出去”、国际贸易发展和人民币国际化作出努力。

记者：在宏观经济下行、金融活动日趋复杂和庞大的同时，风险防控将成为银行最关键的核心竞争力。作为一家大型银行，如何在复杂形势下，有效守住风控长城？请您谈谈建设银行在完善全面风险管理方面的情况。

王洪章：稳健驶得万里船。包括建设银行在内的各大商业银行资产质量总体稳定、风险总体可控。建设银行经过近 7 年的风险管理体制建设和完善，建设银行专业、专注、全员风险管理的理念已深入人心，“三道防线、四道门槛”的风险管理体系已基本形成。为更好地适应外部经济形势与市场竞争要求，目前建设银行正在从过去更多地强调垂直的风险管理体制，向强调各级经营机构对本层级经营风险管控负责转变，从过去更多地强调风险独立管控，向同时兼顾效率与风险转变。为了实现风险早发现、早处置，建设银行建立完善了全面风险管理责任制，明确境内外各分行、各业务条线、集团并表范围内各附属机构，对所辖风险防控负全面责任，负责所辖区域、客户、产品、服务、制度、流程、系统、人员等风险的排查、化解、处置、报告、问责等工作。各级机构和部门的主要负责人，是所辖风险防控的第一责任人，其他负责人根据分工，对职责范围内的风险防控负主要领导责任，岗位经办人员对各自职责范围内的风险防控负直接责任。严格按照总行“三个不放过”的要求：即违规原因未分析透不放过、责任人未严肃追究不放过、堵塞漏洞措施不到位不放过，坚持对案件从“作案人责任、经办责任、管理责任、领导责任”四个层次进行问责，及时发现风险、控制风险和处置风险，确保不发生区域性和系统性风险。

记者：今年 7 月，中国人民银行宣布全面放开金融机构贷款利率管制，利率市场化推进速度超出市场预期，这必然带来银行利润空间的冲击。面对新形势下经营发展环境的变化，请您谈谈当前我国银行业面临的挑战和机遇。

王洪章：利率市场化是中国金融改革的重要组成部分，也是目前改革的重点，将有利于充分发挥市场机制的基础性作用，提高金融资源配置效率。短期内银行将面临存贷款利差缩小、盈利水平下降、竞争加剧的压力，风险的复杂性和关联性也将相应上升。近年来，建设银行高管团队在海外国家路演中，一些中介机构和投资者质疑我国未来经济增长能力，质疑中国金融体系的稳定性和资产质量。对此，我们并不认同，因为银行业整体风险可控。另外，更重要的是，我国正处于工业化、城镇化的重要阶段，经济基本长期面向好的趋势并没改变，未来中国经济可能会较长期处于 7%~8%这一增长区间。因此，中国经济发展整体平稳带来的利好，必将带动银行业资产质量的整体稳定。对此，我们应当充满信心。

从当前我们面临的国内外复杂多变的经济金融形势上看，银行业的挑战和机遇并存，包括建设银行在内的中国银行业正处于战略调整和转型发展的关键阶段，在经济增速放缓和结构调整加快的形势下，银行业主要面临着五个方面的挑战：一是经济增速放缓和结构调整加快，对以贷款为主的盈利模式和信贷资产质量提出的挑战；二是利率市场化改革对以利差为主的盈利模式提出的挑战；三是金融监管更趋严格，对银行盈利和资本管理能力提出的挑战；四是人民币国际化和汇率改革，对海外业务服务能力提出的挑战；五是信息网络化对银行适应互联网金融生态环境的能力提出的挑战。面对挑战，包括建设银行在内的各大银行已经开始研究并着手准备，我们将抓住中国经济结构调整、升级转型所蕴含的战略机遇期，进一步加快结构调整和经营转型，强力推动新兴业务和海外业务，增强发展动力和变革的信心，坚持做最好、最强的自己，以持续健康的发展建设国际一流银行，以良好的业绩回馈社会和股东。

# 改进和创新信访工作的若干思考

□郭 辉

党的十八届三中全会提出，要改进社会治理方式，激发社会组织活力，创新有效预防和化解社会矛盾体制，健全公共安全体系。信访工作作为党和政府协调利益、处理社会矛盾的重要工作机制，已成为党和政府联系群众的重要桥梁和纽带，成为中国特色社会管理的重要环节。信访工作是党的群众工作的重要组成部分、是送上门来的群众工作，也是党和政府倾听群众呼声，了解群众意愿环节最少、距离最近、效率最高的一种方式。多年来，信访工作逐步制度化，并随着经济社会的发展而不断调整和改进，在反映民情民意、维护群众合法权益等方面发挥了重要作用。各级党委、政府始终把信访工作作为一项重要的民生工程来抓，带着对人民群众的深厚感情，坚持一手抓解决问题，一手抓依法治访，在推动社会管理创新、完善信访机制体制、狠抓责任落实等方面做了大量有益的探索和实践，有效促进了社会和谐稳定，为经济社会发展营造了良好的环境。

近年来，伴随经济社会快速变革，各种社会矛盾纠纷凸显。当前，既是发展机遇期，也是矛盾高发期。一方面，随着改革开放的深入推进，一些旧有的深层次矛盾和问题，逐渐暴露出来。如城乡、区域、经济社会发展不平衡，人口资源环境压力加大，社会保障、收入分配、教育医疗等关系群众切身利益的问题比较突出。另一方面，一些新型的矛盾和问题，也在不断产生。如失地、失业、失房群众的生活保障问题，新生代农民工的生产生活问题，新经济组织和新社会组织的公平待遇问题，等等。信访工作是经济社会发展的“晴雨表”。经济社会在不断变化，信访工作的内涵和范围在不断拓展，社会管理面临的问题更加突出，信访工作面临新的挑战。

信访力量层级整合不够，亟待机制创新。信访组织体系的多元化，导致信访事项受理和处理的主体不明确，在不同层级间转办，极易产生稳控和化解“两层皮”的现象。比如一些“三跨三分离”案件，情况复杂，当事人居住地、户籍地、案发地都不在一个地方，稳控单位解决不了问题，属事单位稳控压力不够，难以形成解决问题的合力。

政策滞后缺乏连续，引发新的矛盾。在历史遗留和体制改革引发的矛盾中，政策的原因尤为突出。老政策不适应新情况，新政策带出老问题。有的政策制定时从一个领域、一个角度看是合理、可行的，但出台时未考虑左邻右舍的关系；有的政策在当时情况下是合情合理的，但是随着社会的快速发展，显得不符合现在实际。地方政府在解决带有政策性信访问题时难度较大。还有诸如“信访不信法”“信访终而不结”等问题，亟待尽快建立健全信访法律体系，运用法治思维和法治方式来加以解决。

《信访条例》法律层级低，规制力度不足。比如《信访条例》中虽有信访人信访秩序的规定，但规定对越级上访、集体上访围堵冲击机关、单位，阻塞交通或在信访接待场所滞留、殴打工作人员等问题以及在公共场所以信访名义滋事等行为，与《治安管理处罚法》《刑法》技术性衔接不够。对一些非法上访不能依法限制，导致信访无序问题时有发生。

做好新时期信访工作，必须牢固树立马克思主义群众观点，创新群众工作方法，运用法治思维和法治方式，切实解决好涉及人民群众切身利益的信访问题。

运用法治思维和法治方式解决信访问题

党的十八届三中全会提出建设法治中国，加快建设公正高效权威的社会主义司法制度，维护人民权益。必须尽快把信访工作纳入法治化轨道，运用法治思维和法治方式解决信访问题。

抓紧制定《信访法》，进一步完善信访法律体系。制定《信访法》对于完善中国特色社会主义法制，维护和保障人民群众合法权益，促进社会和谐稳定极为重要。《宪法》中很多项公民权利为信访法制定提供了法理依据，《加强新时期信访工作的意见》明确提出了“积极推动信访工作制度的制度化、规范化和法制化”的要求，社会各界的呼吁和现有的理论研究成果提供了基础，信访立法现在已经时机成熟，条件已经具备。通过制定《信访法》弥补现有信访制度的缺失，为解决信访问题提供法律支撑，从根本上解决《信访条例》在操作中遇到的难题。

不断畅通信访渠道，引导群众依法解决问题。进一步畅通和拓宽信访渠道，全面开通网上信访、视频接访，实行阳光信访，方便群众随时就地反映问题。在化解信访矛盾时，始终做到依法办理，防止和杜绝突破法律的错误做法，努力从根本上遏制信访高发势头。建立起有效的诉求表达机制，把法律援助和信访接待结合起来，降低诉讼、调解、仲裁等法定方式门槛，引导群众依靠法律手段解决纷争，运用法律武器维护权益。

依法打击非正常上访，不断规范信访秩序。针对当前信访中存在的扰乱国家机关秩序、妨害公共安全等非法信访问题，要严格依照相关法律法规予以追究和制裁；对借助信访牟取不法利益的行为，依法予以有效治理。让闹事者心存畏惧，自觉规范上访行为，切实维护依法有序文明理性表达诉求的良好信访秩序，真正形成“行政的归政府，司法的归法院，社会的归社会”的法治社会模式。

完善工作机制，推动解决信访问题

要站在社会管理创新的高度去思考信访工作，不断完善体制机制，最大限度化解社会矛盾。

立足源头预防，坚持社会稳定风险评估机制。按照“谁决策、谁评估、谁负责”的原则，不断加大社会稳定风险评估制度的执行力度，凡是涉及人民群众切实利益的重大决策出台前，都要充分考虑社会的承受程度，妥善照顾各方面群众的关切；凡是作决策、上项目，不仅要进行经济效益评估，看要不要干，而且要进行社会稳定风险评估，看能不能干，从源头上减少社会不和谐因素。

整合各方资源，健全信访救助体系。进一步健全信访救助体系，全面整合，集中利用分散在政府各部门的社会保障和救助政策，促进信访问题解决。对已经依法终结的信访积案开展“回头看”，对生活确实困难的当事人，动真情、办实事，通过民政救济、社会救助、办低保、提供廉租房和公益性岗位等措施予以帮扶，努力实现“案结事了”。

规范舆论导向，建立网络舆情工作机制。公安、宣传等有关部门通过密切关注互联网有关舆情动态，及时掌握社会对信访工作的评论，牢牢把握话语权和主动权。加快建立信访信息数据库，将各级对信访突出问题的调处意见以及办理结果进行公布，实现各级信访部门之间的互联互通、资源共享。

坚持“事要解决”，完善信访调处机制。新案老案一起抓，老案像啃骨头一样，持之以恒地一个个去啃，直到问题解决；新案随时发生随时解决，不让新案变老案、老案变积案。对还没有化解的历史遗留案件，宜粗不宜细、宜宽不宜严，敢于担当，敢于碰硬，敢于拍板定性，进一步提出处理意见。成立信访案件咨询和评审委员会，邀请案件涉及的征地拆迁、社保等方面的机关工作人员、专家以及信访当事人参加，开展重点信访案件的听证和公开评议，推进信访事项的依法公正终结。

狠抓督查督办，强化责任追究机制。进一步加大信访督查力度，采取事前督查、跟踪督查、事后督查的方法，推动有关职能部门加快办事节奏，提高督查实效。对忽视事前防范、风险评估工作不到位、出了问题不化解稳控，失职渎职、违法行政、推诿扯皮等问题，一律实行责任倒查，严肃追究相关领导和责任人的责任。各级干部在信访工作中的表现，要作为调整使用的重要依据。

坚持用群众观点统领信访工作

信访问题是人民内部矛盾，必须坚持用群众观点来统领，用群众工作的理念、立场、方法来处理。

将群众观点贯穿信访工作始终。信访工作是群众工作的重要部分。要牢固树立马克思主义群众观点，带着对人民群众的深厚感情来做信访工作，真正把信访群众当家人，把群众来信当家书，把群众反映的问题当家事，把群众工作当家业来做，真正把送上门来的群众工作做好、做实。

在坚持群众路线中动真情办实事。结合当前开展的党的群众路线教育实践活动，把接访作为密切联系群众的重要举措和转变作风的重要载体，把包案对象作为最直接的联系群众对象，切实转变工作作风，通过带案下访、重点约访等形式，走到信访群众当中，疏导对立情绪，化解突出矛盾，面对面、心贴心的解决信访群众合理诉求。

依靠群众解决复杂疑难问题。坚持“从群众中来，到群众中去”，最大限度集中人民群众的智慧和力量，充分调动村（社区）委员会等基层干部排查纠纷、化解矛盾、协调解决信访问题的主动性、积极性，做到“小事不出村（社区），大事不出乡（镇），疑难复杂的事项不出县（区）”，使人民群众真正成为建设和谐社会的主体。

（作者系中共辽阳市委副书记）