



农商银行服务跨界漫议

■邢晓洪

20世纪90年代,比尔·盖茨断言,传统的商业银行是将在21世纪灭绝的一群恐龙。当时人们对这个近于无厘头的话题并不太在意。然而随着互联网时代的来临,电子银行的兴起,这个在当时看来似乎极不靠谱的预言逐步成真,人们也就越来越感觉到“冰河”的威胁。不仅是传统的商业银行,甚至关乎与物理银行这“恐龙”共生的众多“物种”——当代的各行各业。于是大家都在寻求渡过“冰河期”的途径,又似乎无一例外地走到了一起:跨界。

早年的电商,卖的是商品,现在的电商,卖的是服务。交易当代最新产品的电商们在努力跨界。2013年以来,以谷歌、苹果等为代表的国外巨头,腾讯、阿里巴巴等为代表的国内巨头,都不断出手进行大并购,互联网巨头们也要大幅度跨界。脑白金那对不太正经的老俩口,口碑不见得有多好,但由于比较理想地实现了保健品、媒体和艺术的跨界,竟能连续多年“收礼只收脑白金”。看来,如何做好服务的跨界,对于我们银行来说,已经是摆在眼前一个很为棘手却又是很有挑战性的话题。

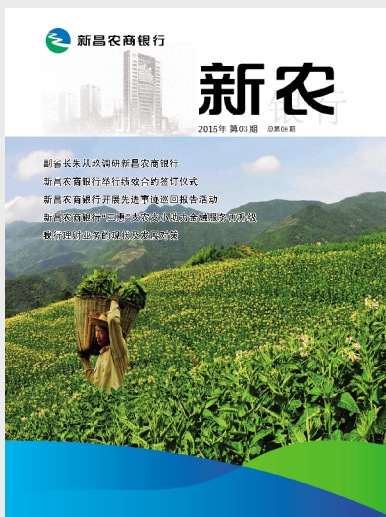
虽然,我们一直都在倡导以优质的服务、个性化的服务来满足客户的需求,但长期以来也只是局限于传统的服务方式。从柜台微笑服务到VIP服务、上门服务再到电子银行服务,我们在进步。但这一切仍然都在自己的“界内”努力。如今,互联网金融大火熊熊燃起,迫使你到“界外”去寻求生存的空间。在我们的身边,有的银行建设了商务个人商城;有的银行与至尊用车展开战略合作,让每位用户的出行都享受“私人订制”;有的银行推出科技金融服务品牌,希望通过跨界服务,助力科技小微企业成长。许多银行都纷纷向跨界挺

进,而我们农商银行服务的“跨界化”还没有真正开展起来。

客户需求日益多样化,更好地服务客户、留住客户、吸引客户的工作迫在眉睫。随着社会的不断发展,不论是从自身来说还是社会化需求来说,现在的客户体验已经成为一种习惯。精明的客户往往会货比三家,只有实实在在的感受到了快捷、方便、安全、经济,客户才会信任你,才会依赖你。我们要进行服务的“跨界化”,从客户的角度考虑我们的服务。可以联动政府部门、数据平台等,推出各类创新工具,服务于小型企业,助力其成长,而这些又都是互为补充、相得益彰的。农商银行一直在助推社区金融,让产品与小区金融结合,满足客户全方面的生活需求,提供专业便捷的贴心金融服务。我们也可以联动艺术,在为广大客户提供优质金融服务即增长其物质财富的同时,关注客户精神财富的需求;可以联动保健,关注客户身体方面需要精心呵护的需求。这样也能从一定程度上增加客户的粘度,抬高竞争的壁垒。简单地说,是我们应从与客户共生共赢的立场来开发产品,拓展业务。

目前,我们大部分的员工对跨界服务也只是简单地认识。如果我们的思维固化,则就没有新的活力注入。我们需要借助于跨界的体验,从体验中加以学习借鉴,融会贯通,并充分调动大家的积极性、主动性和创造性,将优质服务体验和认知有机结合起来,提升服务意识和思维。我们也可以关注于精准和效率,进行精准营销、客户分层管理、多渠道整合,进行相应的商业模式设计,进行相应的组织架构、人员能力、IT系统、运营能力的调整,向服务的跨界进军,闯出一番天地。

只有服务“跨界”,农商银行才能在“冰河”威胁下完成进化,继续稳健发展。



《新农》编委会

编委会主任:赵学夫

编委会副主任:朱七五 夏安安

编委会委员:杨燕辉 杨琳

主编:董青

副主编:戴欢姣

编辑:梁海英 张洁英 王卫东

陈春华 俞章英 潘晓青

地址:新昌县七星路18号

网址:www.xcbank.com

投稿邮箱:zjrcu_dxc2@zjrcu.com

联系电话:0575-86045878

内部刊物 免费索取

目录 CONTENTS

卷首语

农商银行服务跨界漫议 / 邢晓洪

信息直递

4 副省长朱从玖调研新昌农商银行 / 董事会办公室 杨杰

5 副省长朱从玖批示肯定新昌农商银行管理转型升级助力普惠金融工作
/ 办公室 杨可可

6 新昌农商银行举行绩效合约签订仪式 / 人力资源部 陈锦

7 新昌农商银行开展先进事迹巡回报告活动 / 文建办 梁海英

8 新昌农商银行召开创建省级文明规范服务示范单位启动大会
/ 文建办 梁海英

9 新昌农商银行创新推出知识产权抵押业务 / 办公室 杨可可

9 新昌农商银行全力为客户兑换火烧残币 / 营运管理部 章郁江

10 新昌农商银行举行反假货币培训 / 营运管理部 赵渊平

11 新昌农商银行开展服务收费规范情况自查 / 计划财务部 徐靓妮

11 新昌农商银行开展前台临柜业务差错分析培训 / 营运管理部 吴月萍

12 感恩父爱 欢度端午 / 城东支行 叶维佳

13 新昌农商银行城西支行西郊分理处举行
“小小银行家,嗨翻假期日”活动 / 城西支行 章乃懿

经营动态

- 14 新昌农商银行积极开展金融支持“三农”发展行动
/ 杨可可 杨刚锋
- 15 新昌农商银行“三惠”支农支小助力金融服务再升级 /
办公室 杨可可

普惠金融

- 16 金融知识下乡 搭建惠农金桥 / 儒岙支行 石爽娜
- 18 新昌农商银行离行式自助银行网点开业
/ 营运管理部 章郁江
- 18 助力社保 服务民生 / 大市聚支行 王余丰
- 19 新昌农商银行和养殖户连心牵手 / 城西支行 邵婷媛

财经瞭望

- 20 财经信息

理论思考

- 23 新昌农商银行物质文化建设略说 / 文建办 董青
- 26 我行理财业务的现状及发展对策
/ 投资银行部 陈春华
- 30 浅谈券商固定收益凭证投资的风险管理
/ 投资银行部 张洁英
- 31 浅析商业银行在企业并购重组中的作用
/ 风险管理部 王洁莉
- 33 柜面营销之我见 / 城东支行 王永高

五星服务

- 34 五星级服务随谈 / 办公室 戴欢姣

- 35 从落地生根到枝繁叶茂 / 文建办 梁海英
- 38 五星服务 用“心”为您 / 城东支行 赵颖颖
- 39 澄潭支行文明规范服务建设显成效
/ 澄潭支行 王琳
- 40 平心又静气 提升软实力 / 大市聚支行 张利英

团委行动

- / 潘晓青
- 41 文明交通 从我做起
- 42 母亲站
- 43 父亲站
- 44 儿童站

新农情怀

- 45 成长点滴 / 回山支行 何经中
- 46 三季人故事有感 / 个私金融部 张宁宁
- 48 外婆的红烧肉 / 营业部 梁梦婷
- 49 一段爱的故事 / 城中支行 杨炜
- 50 生命就是一种坚强 / 大市聚支行 石亚洲
- 51 被“红包”偷走的时光 / 大市聚支行 刘晶
- 52 向左向右 / 大市聚支行 蔡佳恩

员工艺苑

- 53 微波荡漾 卢远今 作
- 54 书法作品 陈建平 书
- 55 神仙居听经 王卫东 摄
- 56 碧玉白练 梁海英 摄



副省长朱从玖调研新昌农商银行

■董事会办公室 杨杰



8月13日上午，副省长朱从玖莅临新昌农商银行调研。走访了新昌农商银行营业大厅，亲切慰问一线员工，认真听取了董事长赵学夫关于近年来落实经济资本管理、支持“三农”及小微企业、服务地方经济、践行普惠金融等工作汇报。

朱从玖副省长充分肯定了新昌农商银行工作。希望新昌农商银行继续将精细化管理原则和“支农、支小”市场定位相结合，发挥金融服务地方经济的作用，实现银行可持续发展。



副省长朱从玖批示肯定新昌农商银行 管理转型升级助力普惠金融工作

■办公室 杨可可

日前,朱从玖副省长对新昌农商银行开展的“农村中小银行管理升级,助力普惠金融实践”这项工作作出重要批示:“中国社科院中小银行研究基地与新昌农商行开展的这项工作很有意义。我省以中小银行为特色,这项工作解决的问题具有普遍性。”

朱从玖副省长的批示,是对新昌农商银行经济资本管理工作的充分肯定。早在2006年,新昌农商银行基于对未来的判断,开始引进消化现代商业银行先进的经济资本管理理念,选择中国社科院、对外经济贸易大学、瑞华融信管理咨询公司作为合作伙伴,共同探索实施经济资本管理,并在2008年被省联社确定为经济资本管理试点单位。通过试点,为其他中小银行开发经济资本管理系统、加强经济资本管理积累经验。

新昌农商银行确立了“立足本地、做农做小、做精做专”、“先进性、实用性、经济性”以及“多方合作”等多项经济资本

管理原则,以国际先进银行的实践为蓝本,对风险计量模型选择、系统平台开发、绩效考核机制、经济资本参数设置、利率定价等经济资本管理的具体内容和应用方式进行了大量的改造和优化。在推进中,先易后难,先简后繁,先低级后高级方法,并通过持续的培训,转变员工传统的经营理念 and 经营行为,最终实现了银行利润与风险管理,经济效益与社会效益协调发展。

自2010年经济资本管理全面实施以来,新昌农商银行实现了可持续的快速发展。2010年至2014年期间,存款年平均增长率达到21.38%,贷款年平均增长率达到20.64%,净资产年平均增长率达到23.06%,年均利润增速达到23.48%。同时,对县域经济的贡献度也不断加大。小微企业贷款余额、户数均占全县的70%以上,其中500万元以下小微企业贷款余额、户数分别占全县的71%、74%;农户贷款覆盖率达10%左右,农户贷款占全县农户的90%以上。



新昌农商银行 举行绩效合约签订仪式

■人力资源部 陈 锦

6月3日晚,新昌农商银行2015年度绩效合约签约仪式在总行十七楼会议室举行。行领导班子成员、中层干部、会计主管、分理处及各网点负责人、客户经理代表等参加了签约仪式。

董事长赵学夫作了重要讲话。他要求各部门、支行重视这次绩效合约的签订,要求各部室、支行将本行的战略目标,以合约的形式,层层分解落实到每个岗位、每位员工,使经济资本管理与业务发展目标紧密结合起来,将银行的经营目标与员工的日常行为真正统一起来,走出一条有本行特色的转

型之路。

行长朱七五作了动员讲话。他要求各级各部门兼顾合约目标实现和日常工作开展。继董事长与行长签约后,行长朱七五分别与各分管行长、支行行长签订了绩效合约。

此次绩效合约签约仪式的正式启动,将原来新昌农商银行由总行直接下任务的考核模式,转变为总行与各支行、各部室平等地协商谈判形成绩效合约进行考核。同时,为了帮助各支行合理分解落实各项指标,总行指定业务部门负责指导、解释和培训,确保本行经济资本管理的真正落地。





新昌农商银行 开展先进事迹巡回报告活动

■文建办 梁海英

自6月29日至8月底,为期2个月的新昌农商银行总行“最美农商人——各级模范、标兵先进事迹巡回报告活动”在全行范围内举行。市级劳动模范王秀兰,2014年度业务营销标兵杨慧,2014年度业务优胜标兵杨泳、王琳等,与全行干部员工分享了他们的先进经验。此举目的是为充分发挥先进典型的示范引领作用,用榜样的力量激发全体员工立足本职,干一行,爱一行的正能量,在全行上下形成讲先进,学先进,赶先进的浓厚氛围。

报告会上,上述四位优秀员工结合各自的工作岗位,用平实的语言,丰富的事例,从不同角度,讲述了他们在平凡工作岗位中勤奋上进,脚踏实地,甘于奉献的感人事迹,充分展示了新昌农商银行优秀员工的精神风貌和优秀品质。

巡回报告活动利用各支行集中开会和员工培训时间分批、分场进行。模范人物的先进事迹让大家深受启发,受益匪浅,感受到了奋发向上的力量,在全行营造了良好的榜样文化。



新昌农商银行召开 创建省级文明规范服务示范单位启动大会

■文建办 梁海英



2015年6月29日,新昌农商银行在澄潭支行召开了创建省级文明规范服务示范单位启动大会。这是在去年城中支行顺利通过省级文明服务示范网点验收的基础上,再次推出的文明服务示范标杆网点建设活动。此次创建活动以五星级服务标准化巩固提升项目开展为契机,旨在通过创建活动,带动全行服务水平提升,进一步加强我行文明规范服务管理,改善全县网点服务环境和持续提升服务水平,更好地展示行业服务形象。

启动大会上,企业文化建设办公室主任董青作了动员讲

话。他勉励澄潭支行广大干部员工,积极投身于创建标杆网点的具体实践。创造争做标杆,争当标兵,争比贡献的浓厚氛围。并对大家提出三点希望:一是要认清形势,把握机遇,切实增强创建活动的责任感和紧迫感;二是要明确目标,狠抓关键,加速推进省级文明服务示范单位创建的进程;三是要加强领导、明确分工,确保省级文明服务示范单位创建落到实处。

支行行长吴莉萍针对这次创建活动提出了具体要求。她要求澄潭支行全体员工统一思想,提高认识,克服困难,争取创建工作圆满成功。

新昌农商银行 创新推出知识产权抵押业务



■办公室 杨可可

为完善信贷金融产品,扩大中小企业贷款融资渠道,新昌农商银行不断创新中小企业担保方式,创新推出了知识产权抵押贷款业务。目前已对2家企业完成知识产权放贷,放贷金额达250万元,对当地中小企业发展核心技术、研发专利产品起到了推动作用,鼓励企业创新精神。

据悉,新昌地区中小加工企业众多,拥有专利技术企业

较少,为推动地方企业核心技术发展,推动技术性企业发展壮大,该行鼓励企业研发专利产品,对拥有知识产品企业制定相对性贷款标准与还款条件,利用知识产品作为抵押贷款,切实解决了技术性企业底子薄、财力弱、科研经费匮乏等问题;实行贷后监控管理,降低信贷风险,实行银行与企业双赢。

新昌农商银行 全力为客户兑换火烧残币

■营运管理部 章郁江



“谢谢你们!谢谢新昌农商银行!”日前,一位年近古稀的老太太握着新昌农商银行员工的手一个劲地感谢。

原来,在7月底的一个晚上,由于电线老化的原因,我县小将镇平山村村民家中起火。一位老太太放在被褥里的万余元现金被烧得残缺不全。如果不及时得到兑换,碳化就越严重,损失也就越大。为此老太太忧心忡忡。

正在她一筹莫展时,新昌农商银行及时为老太太提供了帮助。耐心帮老太太做好兑换工作,以尽量减少损失,尽快购买到家里急需的生活用品。新昌农商行金库中心员工根据《中国人民银行残缺污损人民币兑换办法》,对每一张火烧残币进行了细心挑选、拼凑,并进行鉴定。经过二个小时的仔细辨认和标准比对,终于清理、鉴定出9200元,并按规定给予了兑换。

老太太接过崭新的92张百元大钞,激动地说:“本来以为今年的辛苦钱都打了水漂,好在有你们新昌农商银行这样认真仔细。以后我要把钱存到你们银行来,那就更加保险了。”

这真是大火无情人有情,残币兑换暖人心。



6月17日，新昌农商银行组织开展反假货币理论和实操的专场培训，特地邀请了北京金储自动化技术有限公司的专业老师到场现场授课。全行有关业务岗位共115名人员参加了此次培训。

专业老师详细讲解了各套人民币的券别特色、防伪方法、反假制度等相关知识。在丰富前台柜员货币反假知识的同时，也提高了柜员鉴定人民币和外币真伪实操能力，为从业人员新证的转换、发放工作的顺利进行奠定了坚实的基础。

新昌农商银行举行反假货币培训

■ 营运管理部 赵渊平



新昌农商银行 开展服务收费规范情况自查

■计划财务部 徐靓妮



日前,为切实提高规范化经营水平,新昌农商银行开展了服务收费规范情况自查工作。成立了以行长为组长,副行长为副组长、支行行长和部室经理为组员的服务收费规范情况自查工作小组。自查工作小组在历年自查的基础上,以收费“四原则”为核心,以银行业收费业务“七不准、四公开”为指导,进一步明确责任,开展了涵盖全品种的收费项目自查清理。

通过自查清理,进一步明确了各项收费标准,挖掘了减费让利空间,降低了企业融资成本,更好地支持和服务于实体经济发展。

新昌农商银行 开展前台临柜业务差错分析培训

■营运管理部 吴月萍

为了进一步加强全行前台临柜业务操作水平,规范会计业务操作行为,新昌农商银行于8月19日开始对各支行(部)的一线柜面员工分批开展前台临柜业务差错分析培训。

本次业务差错培训分为三部分内容。一是分析历年来的差错分布情况;二是观看业务操作视频讨论,分析柜面操作中存在的风险;三是对高发性业务差错凭证进一步分析。

本次培训打破了以前年度单纯的理论灌输方式,为了让柜员更加深刻、直观而透彻地了解差错产生的原因,在分析中插入了大量的互动项目。

通过培训,进一步提高了员工对临柜业务操作风险防范的再认识。





感恩父爱 欢度端午

——新昌农商银行城东支行送福阳光福利中心

■城东支行 叶维佳

6月20日是传统佳节端午,恰逢第二日又是父亲节,新昌农商银行城东支行联合新昌阳光福利中心,举办了“感恩父爱欢度端午”联欢会,为老人们送去了暖暖的祝福与喜悦。

联欢会活动主要分三个环节,即中心休养员表演,亲子游戏,以及我们员工的演出。

由休养员们表演的集体秧歌舞,拉开了本次联欢会的序幕。接下来老人们的节目都很精彩,《游击队之歌》、《回娘家》等给人留下了深刻的印象。台下,老人与子女们欢聚一堂,活动大厅格外喜气洋洋。

亲子游戏环节可谓本次活动的高潮。当96岁的老奶奶在

女儿的搀扶下上台参加游戏时,她脸上洋溢的幸福,不禁让人联想起,很久以前,这个母亲也是这样牵着女儿蹒跚学步。

城东支行为老人们带去了一系列活力十足的歌曲与舞蹈表演。其中一曲《父亲》更是点名了感恩父爱的主题,引起大家共鸣。“时光请慢些吧,我愿用我一切,换你岁月长留,牵你温暖手掌……”

各项游戏活动都作了评奖,城东支行为获奖者举行了颁奖仪式,并向每位到场人员提供了端午小纪念品。

最后,老人们被搀扶着,缓缓来到舞台上与晚辈合照。一排老人,一排“孩子”,一样的笑容被永远定格。





新昌农商银行城西支行西郊分理处 举行“小小银行家，嗨翻假期日”活动

■城西支行 章乃懿

8月12日，新昌农商银行城西支行西郊分理处组织了“小小银行家，嗨翻假期日”活动。

活动于上午9点半准时拉开帷幕。小朋友们在工作人员的指导下，体验存取款等银行业务的办理。临台柜员为小朋友们耐心地讲解人民币的特点和鉴别方法，客户经理则介绍了“压岁钱如何钱生钱”的技巧，向家长们推荐了新昌农商银行的理财产品。

接着是精彩的点钞大战。工作人员向大家演示了几种点钞手法，一下子吸引了小朋友们的兴趣。小朋友们通过认真

练习，在欢笑声中，进行了分组点钞PK赛，他们着急又认真的表情嗨翻了全场。

“我和压岁钱”、“我和零花钱”的故事把活动引向沸点，小朋友们争先恐后地讲述自己和压岁钱趣事以及对自己未来如何使用零花钱的展望。

小朋友们忙得不亦乐乎，家长们也看得津津有味。此次活动让孩子们懂得了如何爱护人民币、使用和管理人民币，在玩的过程中还学到了很多课本上没有的知识。

● 助农增收见真情 ●

新昌农商银行 积极开展金融支持“三农”发展行动

■杨可可 杨刚锋



台风“灿鸿”刚过,新昌农商银行大市聚支行客户经理就马不停蹄,来到受灾较为严重的小将镇小将村外小将自然村的洋花园生态农业园察看灾情,了解相关情况,并挽起袖子与农业园工作人员一同清理被杂草和泥土掩埋的沟渠,扶起倒伏的树苗。农业园负责人石增长感动的握着客户经理的手说:“有你们在,再大的台风我也不怕,没有你们的支持,我不可能发展到现在的规模。”

石增长,2002年承包山林,开始了二次创业。由于花木产业前期投入大,回报周期长,2003年6月,他找到当时的小将信用社要求贷款。从最初的15万元,到如今300万元的贷款,新昌农商银行的优惠低息贷款,给石增长增添了源源不断的创业动力。他指着周围一个个郁郁葱葱的山头,向笔者介绍说:“这里共有1000亩山林,已经种上了桂花、玉兰、苦丁茶等30万株花木,有50多个品种。”

“三农”领域由于规模小、抵押物少等原因,一直以来存

在融资难、融资贵现象,贷款利率高。新昌农商银行以“支农支小”为己任,先后推出“农户乐”、“农链乐”等涉农产品,积极开展金融支持“三农”发展五大行动,以低息贷款的方式,扶持现代农业园区和美丽乡村建设,带动农民创业增收;同时缩短信贷办理时间,提高审批和发放效率,涉农企业和农户普遍反映:“现在贷款手续简单了,融资快捷了,利息便宜了。”据统计,该行目前各项贷款余额达67.23亿元,比年初增加5.96亿元,增长9.74%,新增贷款主要投向小微企业和涉农领域,其中,涉农贷款余额达63.27亿元。

位于城北省级现代农业示范区的福祥獭兔养殖精品园,是绍兴市规模最大的养兔场,现有存栏兔约1.6万只。目前兔业处于低谷期,为实现养兔效益最大化,他们建了一个冷库用于储存兔皮。老板娘俞梅珍说:“新昌农商银行280万元贷款,利率只要4.25%,这为我们度过暂时困难增加了底气。”

新昌农商银行“三惠”支农支小 助力金融服务再升级

■办公室 杨可可

新昌农商银行结合实际,实施“三普惠”,提升支农支小金融服务水平,全力促进农民增收、农业增效、农村集体经济增长。

支农普惠。“新昌农商银行为我发放了3万元的基准利率贷款,并为我争取了县财政的利率补贴,帮助我扩大了养蜂规模,目前养了80多箱,蜂子80多万只,增加了两万多元的收入”。回山镇养蜂户杨永苗握着该行回山支行行长的手高兴的说。新昌农商银行一直以来积极支持低收入农户创业、农民增收、扶贫重点村发展集体经济,并相继推出了“圆梦乐”贷款、“农链乐”贷款、“民宿居”贷款等。目前已累计对农户的支持户数9236户,农户贷款达73891万元,其中低收入农户创业项目5户,贷款47万元,带动农民增收致富项目45户,贷款6890万元。

便捷普惠。我行针对互联网的便捷,大力发展电子银行业务。一是组织工作人员走家访户介绍电子银行的优势,演示电子银行的使用方式;二是在各营业网点大厅宣传栏摆放电子银行使用说明手册,耐心为前来咨询电子银行业务的客户讲解电子银行的便捷与优势;三是引导客户用电子银行进

行转账和代发工资,使用电子银行进行网上放贷、还贷,享受足不出户的受金融服务。在交警大队,营业网点安装自助终端机,方便客户不用排队就能自助缴纳罚款单;四是积极探索农村现代金融市场,发放各类农业补助银行卡,让老百姓由原来的亲自到柜台领取转为自助银行取款。截止六月底,该行共设立助农终端394台、开通网上银行21031户、开通手机银行12745户,发放POS机981台。

诚信普惠。“对我们的客户要讲诚信,对我们的经营商更要讲诚信,农商银行是我们的经营商,我们要对他们讲诚信”新昌县宫廷黄鸡繁育有限公司石孟达董事长激动的说,“公司经受了“非典”疫情考验,又遭受了多年的高致病性禽流感疫情的致命打击,在公司最困难的时候,农商银行不抽资不抽贷,反而助了我一臂之力,让公司进入了正常轨道。这也是我们公司一如既往选择新昌农商银行的原因”。的确,新昌农商银行,始终坚持“立足三农,支持中小”的经营宗旨,在经济新常态下,信守承诺,与企业共同应对风险、面对挑战、承担责任。并对诚信企业、诚信经营户出台一系列优惠政策,把诚信经营从无形的“道德资产”变成有形的财富。



金融知识下乡 搭建惠农金桥

■ 儒岙支行 石爽娜



新昌农商行儒岙支行结合 2015 年度“提升信用品质,普及金融知识万里行”、“普及城乡、惠聚梦想”宣传活动,认真探索服务“三农”新途径、新方法、新模式。借与儒岙镇政府合作开展城乡社会保障卡签约的契机,自 6 月 1 日起,开展了为期 3 个月的“送金融知识下乡服务月”公众教育宣传和实践活动,取得了良好的成效。

精心组织 舆论先行

为确保“送金融知识下乡服务月”专题宣传工作落到实处,起到实效,新昌农商行儒岙支行认真部署、抓好落实,制定了切实可行的工作计划和实施方案,明确辖内员工的责任,做好各阶段宣传和实践的工作分解,推进政银合作、村银合作。在儒岙镇政府和各村级干部的积极帮助和全镇老百姓的大力支持下,结合社保卡签约工作,在儒岙镇 40 个行政村全面铺开了“送金融知识下乡”宣传和实践工作。

——综合运用各类宣传媒体。充分整合横幅、折页、海报、电话、LED 显示屏、广播、报刊、网络、微信、短信等众多资源,全面铺开对金融知识的宣传,努力打造“声、屏、报、网”全方位、多层次、立体化宣传格局。支行领导与政府工作人员、各村干部保持密切联系,在沟通社保卡签约工作,交换工作意见的同时,进一步普及金融知识。支行员工借助“新昌农商行微信群”这个平台,不定期推送与百姓生活息息相关金融知识,每一位支行员工尽力发展周边的人为好友,转发银行的金融宣传资料,实现了线下和线上金融服务的“无缝”对接。客户经理自主发起每月通过 CFE 短信平台向客户发送金融短信,提醒客户珍爱信用记录、关注投资理财等。同时支行还拍摄了“上门服务、温暖随行”为主题的创新微电影,以情景剧的形式,普及金融知识,在提升我行知名度的同时不断推动“金融知识下乡”活动纵深发展。

——开展金融知识大讲堂宣讲。由网点主管、会计主管、综合柜员、客户经理组成的金融咨询小组与儒岙镇政府全面进行了结对合作。在两个月的时间内,儒岙支行受儒岙镇政府之邀分

批分次开展了5场金融知识大讲堂现场宣讲。每次宣讲均由儒乔镇政府副镇长主持,镇政府工作人员统筹会议时间、维持会场纪律及负责宣传资料的印刷及发放,而支行工作人员则积极与镇政府工作人员同步协调会议流程并负责现场宣讲。在宣讲期间,向负责社保签约工作的40个行政村的村长、书记及驻村政府干部推介了我行的特色产品和优质服务以及相适应的信贷产品、助农设备、心防工程等,重点为后期进村入户开展城乡居民社保卡签约工作进行预热。金融知识大讲堂共分为5个阶段,分别由我行的5位员工担任讲师进行循序渐进地讲授。宣讲前资料的准备、人员的核定、场地的布置;宣讲时与各村干部面对面的金融知识沟通与分享,各种疑难问题的临场应对;宣讲后专门召开专题会议进行遗留问题的认真探讨,宣讲经验的总结和交流。一个个宣讲流程的不断完善,让一位位员工的宣讲能力得到了有效提升,达到了较好的成效。此次5辑的金融宣讲,提高了我行多位讲师的学习能力、思考能力、沟通能力和业务能力。

——搭建坚实快捷的信息交流平台。儒乔支行已与全镇40个村都建立了村村“支农联络员”联系点,共建村银联络金融小组,金融服务包干到村,包干到人。此次下乡活动,支行与各村干部、各支农联络员进行了面对面地沟通与交流,更真实地了解了农民客户的生产生活,为下一阶段更顺利地各村开展社区银行建设做好了准备。同时结合社保签约工作,抓住村里人口相对集中的契机,客户经理对村民开展了助农POS机业务宣传,对助农POS机村服务人员进行系统培训和跟踪辅导,顺便维持对助农机具摆放点巡检工作,争取以点带线,以线扩面,促进自助备在农村农户的推广。同时还在各村设置金融知识宣传窗,粉刷墙体广告,努力实现金融知识宣传教育行政村“全覆盖”。目前支行已在儒乔镇设立金融宣传窗10个,粉刷墙体宣传20多条,培训助农POS机使用40余只,实现全镇40个行政村助农POS机全覆盖。

上门服务 扎实推进

截止2015年7月底,儒乔支行两个月共定点社保卡签约40个行政村,达到入村签约率100%;通过逐笔登记,上门服务社保卡签约共17700份,签约率达到了镇政府提供应签约总人数的68%,其中有3个村的签约率已经达到90%;由于同步进行了逐个身份证件留存并联网核查,共收集身份证及户口本15200份,为支行的客户身份采集及存量客户信息核对核查工作提供了一定的基础;社保卡激活改密5000份。

——流动金融服务车到村

两月间,儒乔支行每天由柜员、客户经理、行长组成金融服务小组,开启新昌农商行“流动金融服务车”走村进户、深入农家院坝、田间地里提供“一揽子”金融服务。儒乔镇是新昌的第二大镇,人口多却散、地形崎岖,且距镇中心较远的长征小村庄更是一天只有两趟班车,来往交通不便,因此开展密集的大规模金融宣传存在一定难度。儒乔支行努力克服困难,针对农村资金“小额、分散、快捷”的特点,深入农村、扎根农民,在调查摸底的基础上,将金融普惠工程与我行金融产品相结合。不管是存款、贷款还是中间业务等基本服务,百姓有疑问,我们解难;百姓有需求,我们供给。结合“整村授信”、“信用用户、信用村”等工程,努力为儒乔农户普及阳光金融,为他们创造一条信贷“绿色通道”。目前儒乔支行已对甘湾村、横渡桥村、横板桥这3个村庄实施整村授信,评定10个行政村为信用村,信用用户数量更是达到了630人。

——社保卡签约工作上门

儒乔支行于2015年6月1日至7月27日组织了今年第一次大规模的社保卡城乡居民医疗保险签约和激活改密上门服务,7月28日至8月31日在营业厅开设社保专窗开展第二轮的社保卡签约查漏补缺工作。积极与儒乔镇政府、各行政村、社保局、总行等多方协调沟通。克服了时间紧、人员少、路途艰的重重压力,合理编排工作日程,统筹轮班轮岗调配人员、张贴海报、设摊现场宣讲、定村定点定时签约。留存签约的身份证件就是这两个月的工作内容,口干、手酸、体累就是这两个月的工作体会,力争将签约及至相关金融服务工作做真做实做稳做好就是这两个月的工作要求。而与此同时为农村“老、弱、病、残”的弱势群体进行集中社保卡激活改密更是一项艰巨的任务。于是,总能看到有这么一群人,提着移动便民终端,任劳任怨匆匆穿梭在乡间。工作纵然艰苦,但浓浓的乡情味、浓浓的人情味却让我们的员工流连忘返。40个村跑下来,没有一个村让我们的工作人员中午饿过肚子,而村里热情的乡亲们准备的简单的农家菜就是对我们最纯的心意和最暖的回馈。

两年的送金融知识下乡宣传推广,两个月的“送金融知识下乡服务月”深入发展,使儒乔镇农村金融知识的普及覆盖面和影响力得到了进一步扩大,使农民对金融机构及其金融产品有了一个全新认识和理解,提升了新昌农商银行及金融机构在农民心中的形象和声誉,更多地为农村农民的创业创提供了有力支持。



新昌农商银行 车站离行式自助银行网点开业

■营运管理部 章郁江

日前,位于青山头的车站自助银行正式对外营业,这是新昌农商银行开设的第7家离行式自助银行。该自助网点的设立,有效缓解了周边经济逐步繁荣而金融服务资源相对不足的矛盾。

该自助网点位于城东新区104国道边,周边有工业园区、生活小区等。流动人口众多,地理位置优越。配备有存取

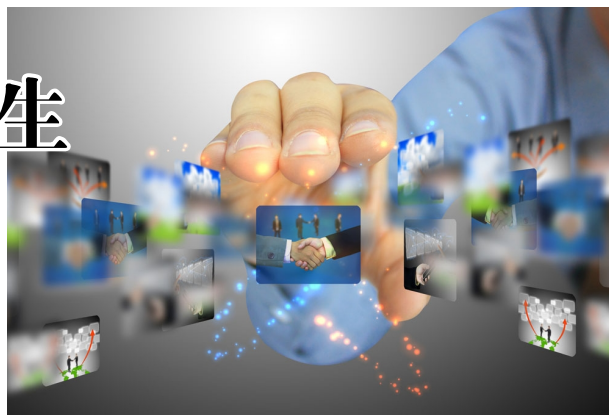
款一体机和自助终端,可以满足客户24小时办理存款、取款、转帐、账户查询等业务需求,方便了周边单位、旅客、居民、商户等办理日常金融业务的需要。车站自助网点的开业,标志着新昌农商银行在电子化建设和金融环境布局上取得了新进展。

助力社保 服务民生

■大市聚支行 王余丰

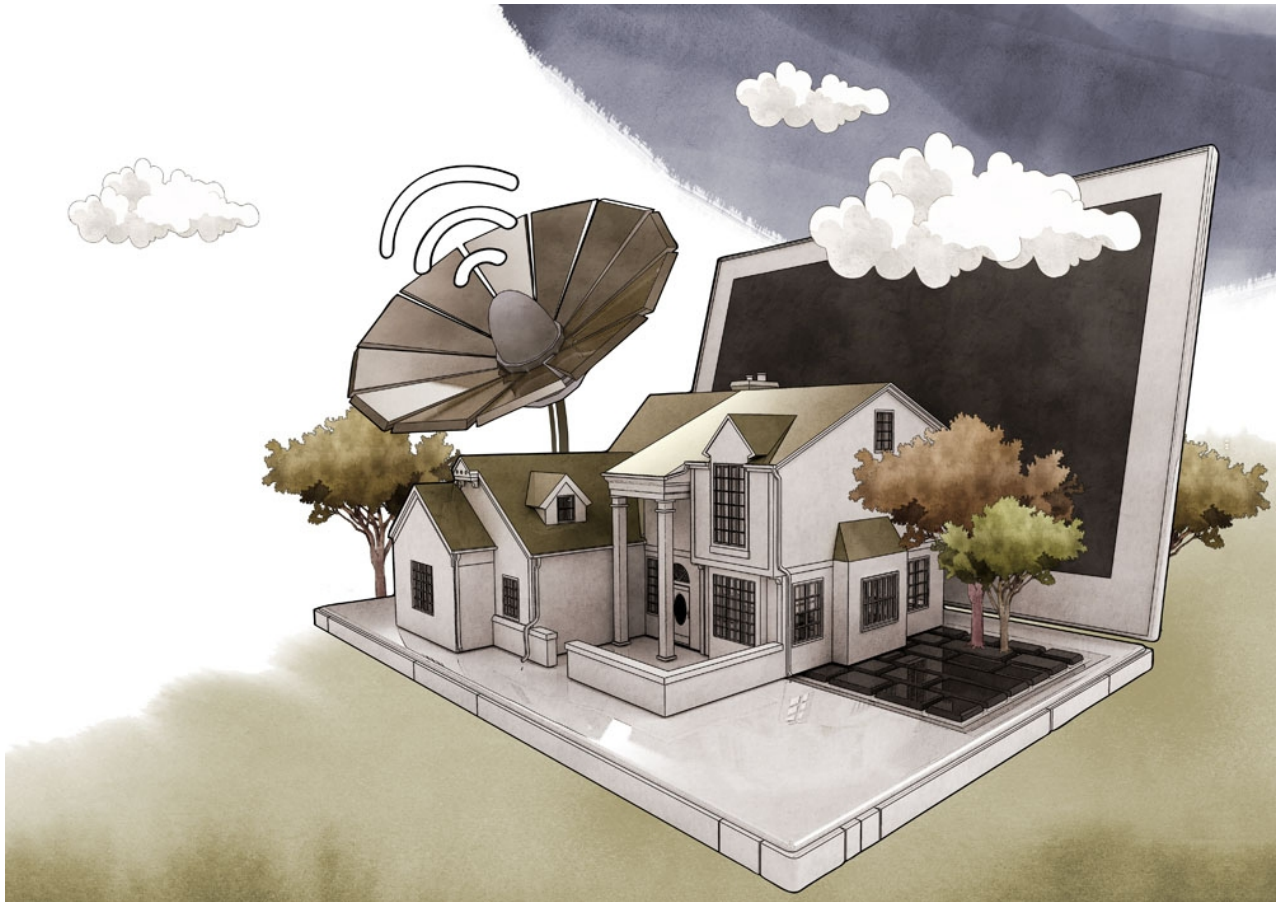
日前,大市聚支行持续1个多月的社保卡代扣代缴上门签约工作已告一段落。这次签约工作对象集中在小将镇和巧英乡。共走进23个行政村,签约社保卡代扣代缴4565笔。此举有效地落实了普惠金融理念,也缓解了柜面服务的压力。

普惠金融,通俗讲就是为老百姓和实体经济服务的金融,尤其是为那些容易忽视的边远农村和城乡分散群体经常提供金融服务。小将镇和巧英乡地处偏远,自然村呈现出点多、面广、线长、分散等特征,不少村民往往要跋山涉水,往返几十里,才能赶到镇上营业网点办理业务。路途耗时长,花费大,既耽误农活,还存在安全隐患。大市聚支行积极与当地政府沟通,每天安排车辆和人员,携带移动终端和资料,赶到村里,为村民办理社保卡签约手续。同时详细介绍社保卡的功能,耐心教授村民如何安全有效使用社保卡,让广大村民尽



快掌握用卡知识。并认真接受村民咨询,解答各种关于社保的问题等。考虑到有些村民一大早就进山干农活,中午才回家的实际,工作人员还常常在匆忙饭后,就到村委办公室等待村民过来办理,为村民节约了大量时间。

大市聚支行将“暖融融”的人性化服务送到村民家中,拉近了银行与客户之间的距离,延伸了金融触角,提升了服务质量,让偏远地区的农村客户真正体验到了我行优质的金融服务。



新昌农商银行和养殖户连心牵手

■城西支行 邵婷媛

车子一路颠簸,又走了一段山路,映入眼帘的是一排排整齐的猪舍。

“我这边现在一共养了180头两头乌商品猪,那边还有9头母猪,一头种猪。”王场长看着新昌农商银行客户经理高兴地说,“现在市场还没有真正打开,正请了专业公司帮忙做策划。预计到年底这种猪肉能卖到25元一斤。”

王场长是新昌县七星街道赵婆岙村人,已有20多年的养猪历史。在五水共治工程中,将猪舍搬到了不影响水源的九峰寺村山坳里,建起现在这排崭新整齐的猪舍。当时花费了6万元,2013年又逐步将原来的普通家猪更换成肉质更好的两头乌,开支更大。

“真是太谢谢你们农商银行了,2012年如果没有你们那笔10万元的贷款,我现在都不敢想象能否度过那个难关。”王场长每次见到新昌农商银行的人都会这么由衷地表示感谢。2012年上半年猪肉价格持续下跌,养的普通肉猪没有竞争力,资金一下子陷入困境。农商银行的客户经理了解到这个情况后,马上上门贷款调查,解了王场长的燃眉之急。

王场长深有感触地说:“农商银行真是我们养殖户的好朋友。服务态度好,贷款速度快,和我们心连心,手牵手。化解了我们的燃眉之急,对我们的养殖事业给予了莫大的帮助。有你们的支持,我打算明年再增加100只两头乌。”



财经信息

● 中国央行再次“双降”维稳经济

中国人民银行近日决定,自 2015 年 8 月 26 日起,下调金融机构人民币贷款和存款基准利率,以进一步降低企业融资成本。其中,金融机构一年期贷款基准利率下调 0.25 个百分点至 4.6%;一年期存款基准利率下调 0.25 个百分点至 1.75%;其他各档次贷款及存款基准利率、个人住房公积金存贷款利率相应调整。同时,放开一年期以上(不含一年期)定期存款的利率浮动上限,活期存款以及一年期以下定期存款的利率浮动上限不变。自 2015 年 9 月 6 日起,下调金融机构人民币存款准备金率 0.5 个百分点,以保持银行体系流动性合理充裕,引导货币信贷平稳适度增长。同时,为进一步增强金融机构支持“三农”和中小微企业的能力,额外降低县域农村商业银行、农村合作银行、农村信用社和村镇银行等农村金融机构准备金率 0.5 个百分点。额外下调金融租赁公司和汽车金融公司准备金率 3 个百分点,鼓励其发挥好扩大消费的作用。央行有关负责人解释此次“双降”政策时表示,当前,我国经济增长仍存在下行压力,稳增长、调结构、促改革、惠民生和防风险的任务还十分艰巨,全球金融市场近期也出现较大波动,需要更加灵活地运用货币政策工具,为经济结构调整和经济平稳健康发展创造良好的货币金融环境。

● 银监会:先取消存贷比意在稳增长

8 月 24 日,全国人大常委会审议商业银行法修正案(草案)的议案,主要是删除了贷款余额与存款余额比例不得超过 75% 的规定,将存贷比由法定监管指标转为流动性监测指标。银监会主席尚福林受国务院委托对草案作说明时表示,存贷比监管在当时对于约束商业银行信贷规模过快扩张,防范和控制商业银行流动性风险发挥了积极作用。但随着经济、金融的发展,存贷比监管已不适应当前商业银行资产负债多元化和业务创新发展的需要。取消存贷比监管指标是银行业改革以及更好地支持实体经济的需要,也符合国际惯例。考虑到商业银行法全面修改涉及面广、问题复杂,短期内难以完成,在当前经济下行压力较大的情况下,作为稳增长的一项具体措施,先就取消存贷比监管指标尽快修改商业银行法,具有积极意义。银监会将与法制办等部门抓紧推动商业银行法的全面修改工作。据银监会统计,2014 年 12 月末,有 271 家商业银行存贷比在 70% 以上,其中超过 75% 的有 86 家。从当月日均存贷比看,股份制商业银行为 72.42%,接近法定上限;外资银行为 78.16%、村镇银行为 88.29%,均突破法定上限。

●国内银行探索增强理财产品流动性

银行封闭式理财产品正在走出“封闭”。近日,浙商银行推出了全国首家“在线自主个人理财产品转让服务”,通过“理财产品网上免费转让”平台,持有浙商银行封闭式理财产品的客户可进行转让,目前免收手续费。根据浙商银行设定的网上交易规则,浙商银行所有封闭式理财产品均可转让,无地域限制。浙商银行理财客户可通过登录网银,在“投资理财——本行理财”中自主发布转让信息,收益可以在银行规定的区间内自主发布,如果有投资者在网上银行看到转让信息并且符合自己预期,则可以购买转让产品。据悉,该行后续还将开通个人手机银行、增金宝 APP 等渠道的办理方式。早在去年 11 月,广东华兴银行相关负责人就在新闻发布会上透露,拟于年底推出可转让银行理财产品,通过学习平安陆金所的债权转让模式,实现银行理财产品的可转让,以满足客户流动性的需求。而就在今年 3 月,浦发银行推出“理财产品柜面直接转让”新业务,让理财产品可提前变现。不过该业务有诸多限制。此外,苏宁金融、阿里等互联网平台均推出了理财产品提前变现功能。以招财宝为例,变现要按变现金额的 0.2%收取手续费。

●地方债发行将逐步体现地方政府信用溢价

近期出现的辽宁地方债流标和青岛债、天津债中标利率高于同期限国债的现象表明,在市场化发行机制下,地方债将逐步体现地方政府信用溢价。由于地方债的流动性比国债差,且地方政府的偿债能力也弱于国债,因此作为流动性和信用溢价的补偿,从理论上讲,地方债发行利率必须高于同期限国债至少 50 个基点(1 个基点为 0.01%)。虽然前期在地方政府的努力下,各省市的债券发行利率基本达到下限(发行日前 5 个交易日相应期限国债的平均成交利率),地方债享受到了国债的低成本融资优势。但是随着地方债发行规模的不断扩大,市场最终开始发言。8 月 7 日发行的 10 年期辽宁债的中标利率达到了上限的 3.99%,但是计划发行的 5.5 亿元规模只融到了 4 亿元,为地方债发行 4 年多来首次出现流标。虽然,辽宁债的流标很大程度上是因为地方政府沟通不到位,主要是本次招标不与财政存款挂钩,导致商业银行没有为了争财政存款而投标地方债的积极性。但是这种结果已经在一定程度上体现了市场化发行下,投资者对地方债合理定价的投票,辽宁债之后,陕西、广东、甘肃等地虽然成功足额发行了地方债,但是发行利率完全贴近国债的历史一去不复返。包括近期发行的青岛债、天津债,各期限中标利率均高于同期限国债 10 个基点。这已经体现出投资者对各地方政府信用等级的轻微差异的辨识,地方债发行利率差异化是市场化发行制度的必然要求。目前的债务置换计划已完成 85%,预计新的一批 1 万亿地方债置换存量债务计划会很快推出,再考虑到地方政府到期债务分布,以后几年里地方债发行将日益常态化,而随着地方债供给压力不断增加,市场规模足够庞大,各地方政府的信用差异也将体现到地方债的溢价中。

●我国将对地方政府债务启动限额管理

国务院 24 日向全国人大常委会提交了关于提请审议批准 2015 年地方政府债务限额的议案,标志着我国依法启动了对地方政府债务的限额管理。财政部部长楼继伟 24 日受国务院委托向十二届全国人大常委会第十六次会议作说明时表示,“对地方政府债务实行限额管理,是规范地方政府债务管理的重要内容。”据了解,2014 年 8 月全国人大常委会通过的新预算法第 35 条规定,地方政府债务可以在国务院确定的限额内,通过发行地方政府债券的方式筹措。举借债务的规模,由国务院报全国人民代表大会或者全国人民代表大会常务委员会批准。参照国际通行做法及中央国债管理做法,按照新预算法要求,对地方政府债务余额实行限额管理。据介绍,此次提请审议的 2015 年地方政府债务限额由两块数字相加而成,一块是最终甄别确认的 2014 年末地方政府债务余额,一块是 2015 年 3 月全国人大批准的 2015 年地方政府债务新增限额。楼继伟透露,待全国人大常委会批准 2015 年地方政府债务限额后,国务院将在批准的限额内,核定各地债务限额。地方政府在国务院批准的限额内提出本地区债务限额,报同级人大常委会批准,并在批准的限额内举借和偿还债务。

● 外媒表示国际金融市场巨震恐延迟美联储加息

外媒称,国际金融市场震荡以及对中国经济引领全球经济减速的担忧加重,恐将延迟美联储欲很快开始加息的计划,降低9月加息的几率。据路透社8月24日报道,中国股市当日重挫近9%,拖累亚洲和欧洲市场普遍大跌,美股盘中剧烈震荡并大幅收低,原油期货价格亦触及多年新低。此前的几周时间里,投资者一直对中国经济遇阻的程度及其对其他地区的影响感到不安。而近日的市场动荡让他们相信,美联储将会暂时按兵不动,直到市场重新平静下来。“在市场震荡如此剧烈时加息是愚蠢的。”加拿大BCA 研究公司首席分析师马丁·巴恩斯表示。与上周相比,投资者目前认为美联储在9月16-17日加息的几率远远降低。据英国经纪机构图莱特-普雷本公司的数据显示,华尔街互换合约价格暗示交易商认为9月加息的几率为24%,低于上周的46%。市场卖压及美元跳涨显然至少让一位美联储决策官员暂时犹豫了一下。亚特兰大联邦储备银行总裁洛克哈特两周前才表示,可能在9月开始收紧货币政策。但周一他只是表示,加息有可能发生在“今年某个时点”。英国巴克莱银行先前认为美联储9月将加息,如今则预计在明年3月以前不会加息。

● 全球能源企业并购潮可能降到来

全球大宗商品震荡下行,十年超级周期已然告结。与之相应的是,越来越多的能源及矿业企业财务陷入困境,债务压顶,融资不易。据彭博社近日报道,加拿大S&P TSX 综合指数中能源企业的最新季度财报显示,这些企业债务平均是利润的3.1倍,为2002年以来最高,该比例在今年油价暴跌中急剧增高。低油价、高负债已经将一些加拿大企业推入绝地,SOUTHERN PACIFIC RESOURCE CORP. 在今年1月申请了破产保护,CONNACHER OIL AND GAS LTD. 为了维持经营被迫归入债权人旗下,LIGHTSTREAM RESOURCES LTD 则在上个月实行了不良债务置换,还称愿意出售旗下资产。彭博社援引消息人士话称,全球最大石化厂业者之一的新加坡裕廊芳烃集团(JURONG AROMATICS CORPORATION)在面对油价暴跌的负面影响下,无法支付债务利息,正在与债权人商讨债务重组。美国能源企业的日子也不好过。惠誉评级近期报告预测,8月能源企业的违约率将达到4%,为其历史平均水平1.9%的两倍多。矿企ALPHA NATURAL RESOURCES 在今年一季度时完成了一项不良债务置换,却在几个月后申请破产保护。惠誉指出,近三分之二的此类案例在完成债转股后的1年内出现债务违约。据彭博社报道,美国东西部最大的煤矿公司ARCH COAL INC. 在7月2日发出债转股提议,因与债权人之间发生分歧,该提议的期限已延期至8月28日。而该公司发出该提议的动机就是避免申请破产。据悉,该公司目前负债51亿美元。已有多家美国煤矿生产商在今年商品暴跌潮中破产,包括WALTER ENERGY INC. 和PATRIOT COAL CORP. 等。据惠誉报告显示,截至7月底,过去1年能源企业的违约率为2.5%,而其中金属和矿企的违约率达到7.1%。华尔街著名投资人DENNIS GARTMAN 近日表示,WTI原油熊市恐将继续,直到有一天出现“恐慌清算”。

(陈春华摘录)



新昌农商银行 物质文化建设略说

■文建办 董青

在企业文化建设过程中,由于许多具体的文化建设工作都是综合性的,其目标、内容与结果等都有“跨界”,外延往往交叉。因此,企业物质文化概念的边界并不是十分明晰。有视精神文化内容为物质文化的,如企业文化品牌标识,是以一种有形的方式呈现于营业网点外立面和设备、产品、员工服饰及日常用品等外观。在很多场合下,人们以其为企业的物质文化。然而我行的企业文化品牌标识,尽管在很多有形物体上随处可见,其实际上宣传的是我行的一种行为准则和价值理念。它虽是有形的符号,但所传递的却是一种无形的精神、抽象的意蕴。所以,笔者认为,它主要是一种理念文化。也有以物质文化内容为精神文化的。如精神家园建设,其目的是为了丰富员工的精神生活,提升员工的生活品位,可认为它是精神文化建设的内容。但我行对精神家园的建设,不在于口头鼓励,而着重在于设施设备(生活设施如食堂,运动

场地如运动馆,休闲设施如休闲吧,与学习培训设施等)及相关活动(运动会、书画摄影活动等)规划。因此,我们以其为物质文化建设的内容。

虽如上述所述,物质文化与其他文化内容交叉,但笔者还是在有限的篇幅里从特色比较显著的环境文化、设施设备及人文关怀三方面择要而谈。这三方面的有机整合构成了我行物质文化建设的科学体系。

一、环境文化

环境文化为新昌农商银行外观形象的建设,它能为我行带来长远和潜在的效益,在公众心目中形成良好的形象,提高产品的感知和认同度,提升企业的品牌形象。我们可以从营业环境、办公场所与公共环境及生活休闲环境等方面来认识。

我行的营业环境文化凸显着新昌农商银行的经营理念,直接体现我行的价值观,塑造我行的品牌形象。总部大楼和各个营业网点的环境文化建设都力求物理环境与人文环境的完美统一。

我行的营业网点按规模大小分为三大类型:旗舰型,标准型,基本型。每个营业场所分为自助服务区,咨询引导区,信息营销区,客户等候区,封闭式柜台服务区,开放式柜台服务区,及VIP理财区等功能区域。不论哪级规模的网点,我行都从外立面到各营业网点的各功能区,进行了全方位的规划,在营业空间上,根据顾客金融品牌接触流程,对营业环境进行了统一的规范设计,包括门头设计、导示系统、职位牌、自助银行等。同时还设计了整体品牌的传播方案,做好品牌的传播推广工作。

在户外,我行还以形象画面、液晶显示屏等表现形式,实现与客户、消费者、城乡群众的有效沟通,展现我行的品牌形象。在户内,清新、柔和的色调,塑造了我行特有的企业文化理念。

优美的办公场所与公共环境展示了我行的VI视觉形象。在各级办公办公室、会议室、接待室、活动室、大楼公共区域等环境中,我行精心以书法作品形式,阳光、兴盛的色调,布置以企业愿景、使命、精神、核心价值观及经营理念、管理理念、团队理念、人才理念、服务理念等条幅或画图,以文化落地的形式宣贯企业文化理念,凝聚全员共识,逐步达到文化入心、落地生根的目的。

大家都知道,我行将永不止步,争先创先,追求卓越的终极目标和永不偏离的总方针,树立了上下均需牢记于心的座右铭、领导员工均需秉持坚守的信念。这是我们经营管理的原则,团队成员的集体信念,调整同事关系的准则,也是合理开发与使用人才的指导思想和价值观念。要做到365日如一日,一贯秉承的服务精神和服务态度又谈何容易。这固然需要各级员工不断提高自身的道德修养,但在办公室内外和办公用品上张贴、印刷的各类文字也能起到有效的提醒作用。倘若我们每日上班时,对各类公共用品、事务用品,业务用品,员工服装、包装用品、媒体宣传用品、交通运输工具上的标示不是熟视无睹,而是用来提醒自己三省吾身,则它们将不再只是花花绿绿的装饰,而成为我行物质文化建设的重要基石。

二、设施设备

银行毕竟不是文化单位,要谈文化,要谈物质文化,首先应当把自己的业务做好。外部环境给人提供的初步安全感、信赖感很重要,它可以为我们拓展客户群。但是客户来了之后,能否享受到我行提供的优质服务,真正形成恒久的安全感、信赖感,就要看我们在设施设备方面的物质文化的条件。

农商银行的设施设备,首先是基础设施,重要的有两方面:一是办公场所,主要为金融大厦和各营业网点办公场所,楼房要建构装修得当,不仅厚重大气,还要坚实耐用;各类设备要齐全。办公与营业设施设备齐全,如计算机,打印机,复印机,传真机,扫描机,点钞机,验钞机,捆钞机,清分机,扎把机,票据鉴别仪,身份证阅读器,叫号机,各式自助终端机,防护舱,智能运钞箱等,都要一应俱全,运作良好。

二是信息化基础设施(IT基础设施),包括硬件系统,电源控制系统,网络系统,电子银行系统,远程管理系统,检测维修系统,机房场地设施等。

设施设备是我行企业物质文化中最重要硬件文化与实力文化。它是我行其它一切文化建设的基础和保证,因为没有这些,我们就不成为一个优秀的银行,其他各方面做得再好也难以展开工作。在一定意义上说,这代表着我行在同行中的水平和层次,直观地影响着社会公众对我行的印象与评价,也影响着本行员工的自信和认同。

但设施设备能否成为物质文化的有效部分,同时又是其它文化作用的结果。因为我们要有良好的企业形象,有了良好的环境,才会有客户愿意来办业务,来检验我们的设施设备是否齐全。我们要业务技术娴熟、精神饱满、勤于学习探索各种机械和软件的最大功能,实现客户满意度最大化的员工,设施设备才能真正运作起来,具有发挥效益的用武之地。

三、人文关怀

在企业文化建设过程中,农商银行的每一个人,都是我行精神与文化的载体。无论是为了推动农商银行整体发展还是实现自身价值,员工都居于银行的核心与支配地位。本着广纳、善任、成就的人才理念和共创共担共赢的团队理念,我们注重为所有员工创造条件,提供机会,最大限度地发挥其潜能,成就我行企业价值与员工个人价值同时实现,促使

个人与银行共同成长。企业文化说到底人的文化,我们的文化建设要努力实现员工的价值,追求银行的社会价值和员工个体价值的统一与共赢。

尊重员工在银行中的主体地位,就要提高员工的生活品质,关心员工多方面、多层次的需求。既要关心他们精神层面的文化需要,也要关心他们物质层面的文化需要。要随着银行的发展不断创造条件,投入资金,改善福利,不仅满足员工基本的生存和享受需要,更努力满足他们自我发展、自我完善的需要。

新昌农商银行对员工的人文关怀,最为直接的是体现于员工的福利。在新昌农商银行企业、股东、员工、客户和社会等利益相关共赢理念中,员工的福利是利益共赢链不可或缺的一环。2014年年底颁布的《新昌农商银行员工福利管理办法(暂行)》就是基于这一指导思想制订的文件。以制度形式,保障员工稳定且日益提升的福利,增强员工归属感。

文化建设是企业凝聚力的直接体现,物理环境与人文环境一样影响着凝聚力的强弱。我行努力创造条件,把新昌农商银行建设成为我们全体员工共同的精神家园。我国传统文化主张张弛有度,生活休闲环境建设为和谐家园建设的基础。银行各个部门的工作,无论是前台还是后台,都是高度紧张的。要让员工在紧张的工作之后,得到充分的放松,调整心态,凝聚精神。总部大楼建成以后,培训场所、食堂、运动馆、休闲吧等得以配套,精神家园建设有了坚实的基础。

优雅的生活休闲环境,与良好的培训学习环境,温馨的办公环境及工作氛围相得益彰,让员工有家一般的舒适和享受。我行通过开展职工运动会,新银歌手大赛,书法摄影比赛,征文比赛,青年员工演讲比赛等活动,引导青年员工互学互帮,共同提高,树立职业荣誉感和历史使命感。通过举办员工风采展示,读书活动,登山野游,中秋晚会,摄影培训班活动,瑜伽培训班活动,增强了员工体质,丰富了我行员工的精神文化生活,培养了广大青年员工高尚的道德情操。开展“母亲节”送温暖活动,六一儿童节“我爱我家”亲子活动,“父亲节”送温暖活动等员工关爱系列活动,承载了感恩、责任等文化内涵。

我行物质文化的人文关怀不仅润泽了员工,也惠及了全县人民。作为新昌的本土银行,为新昌城乡群众提供更好的

物质文化生活是我行体现社会价值的重要方式。多年来,我行持续坚持开展了众多社会公益活动,诸如乒乓球、羽毛球邀请赛,开展大型义诊活动,送戏下乡,举办全县书法、摄影比赛等。这些活动支持发展了群众体育事业,提高了人们健康水准,丰富了社会文化生活,同时也营造了和谐健康的文化环境,增强了我行的凝聚力,扩大了社会影响力,向全县人民渗透了“惠农利民、助企兴商”的企业文化理念。

企业的文化理念,无论是其战略层面的企业愿景,还是精神层面的企业核心价值观和企业文化精神,乃至经营策略层与行为制度层的以人为本内涵,因其自身的抽象性,决定了它必然要依托于有形的载体来表达。企业的物质文化,就是企业文化理念的具体体现。正因为如此,在农商银行的企业文化中,物质文化不是孤立的存在,它与理念文化、制度文化和行为文化等有着千丝万缕的关系。相关的文化建设活动,往往是一起进行,整合完成的。物质文化建设的内容,许多情况下也散见于各种规章制度,体现于员工的行为习惯。如《新昌农商银行网点服务考核办法》中,对营业环境的考核,都是对环境保持和营业场所设施设备使用方面的严格要求,属物质文化下环境文化及设施设备的重要内容。而它的实现,却要依靠员工行为习惯的养成。因为这些考核需求非常细密,可能有人会觉得执行起来很麻烦。其实这是由于还没有形成习惯的缘故。如果把这些对环境文化建设看起来似乎苛刻严格的要求都养成了习惯,也就变成了自然而非外加的行为,也就不会有细琐麻烦的感觉了。

而物质文化内部关系来看,也有着不同侧重的意义。环境外观主要是揭示了我行气派恢宏、一度成为新地标的总部大楼与所属各网点外部环境统一鲜明,洁净齐整,绿化卫生的文化意义,强调其良好的外部形象,给社会公众和客户的信赖感。完善的设施设备,是从总体上显示了我行外形与内在的金声玉应,强调了银行运作系统的先进性,给广大客户以充分的安全感。至于人文关怀,主要为银行与员工个体共赢理念的展示。丰富的物质需要人来运用,丰富的物质也能发挥人的主观能动性。通过物质福利,能有效提高积极性、工作效率,增强凝聚力、归属感。

物质文化建设的成就,增强了我行的经营能力和发展基础,从而为形成正向反馈和良性循环奠定了坚实基础。

我行理财业务的现状及发展对策

■投资银行部 陈春华

【摘要】在巨大的市场需求和机遇面前,理财业务的市场竞争日趋激烈。本文从探讨我行理财业务的发展现状入手,阐明了在当前金融业竞争日趋激烈和居民金融要求不断提高的环境下,我行开展理财业务的必要性。并运用SWOT方法,全面分析了我行理财业务状况。在此基础上,提出了完善理财业务管理体系、找准市场定位、提升理财人员素质及建立有效的理财经理考核制度等发展我行理财业务的对策。

【关键词】商业银行 理财业务 现状 发展对策

引言

20世纪90年代以来,我国各商业银行纷纷开展理财业务,外资银行也大举进入,理财市场竞争越来越激烈。在这样的背景下,研究如何有效开展理财业务,以使自身在逐鹿中原中处于更加有利的地位,有利于提高我行核心竞争力,对我行发展具有重要意义。

首先,理财业务增加了银行收入。理财业务的发展扩大了商业银行的业务经营范围,增加了商业银行的利润来源。其次,理财业务的发展有利于服务理念的创新。它迫使商业银行树立以客户为中心的经营理念,通过目标市场营销活动,在细分客户的基础上,向不同客户特别是高端客户提供不同价格、不同产品、不同渠道、不同促销方式的理财业务,以争取更多的客户,实现集约式发展。再次,理财业务的发展有利于提高银行的服务质量和效率。理财业务进一步完善了商业银行的服务功能,成为完善银行服务功能的突破口。在目前分业经营、分业监管体制下,理财业务的发展可以推动商业银行向综合化方向发展。同时,理财业务的发展还有利于改善商业银行的资产、客户和收益结构。因此,探讨如何开展理财业务,使之具有竞争力,在蛋糕做大的同时怎样能得到更大的份额,是我行当前面临的一个重大课题。

一、我行发展理财业务的必要性分析

由中国银行业协会发布的《2014年中国银行业理财业务发展报告》显示,截至2014年年底,我国全年累计共发行理财产品19.13万只,同比增长27.53%;累计发行规模92.53万亿元,同比增长35.89%,年末余额15.03万亿元,同比增长46.78%。它表明,当前,我国经济正步入快速成长时期,人均GDP呈现快速增长态势。人民群众拥有的财富越来越多,理财需求越来越大,银行理财市场的发展空间将越来越大,作用也越来越重要。

(一)开展理财业务为我行拓展利润空间所必需

随着竞争的加剧及人均可支配收入的增加,个人金融业务正成为商业银行的一项重要业务。因此,我行有必要开展个人金融业务,拓展利润空间。

1.居民收入的增加,要求商业银行提供个人金融业务服务。自改革开放以来,我国国民收入分配明显向个人倾斜,居民收入显著提高,居民已取代政府和企业成为我国财富的最大持有者。同时,在我国不同地区之间、不同职业之间的居民收入差距不断扩大,造成个人财富的相对集中和中高收入阶层的形成。根据国家信息部门储蓄调查的结果表明,目前,占城镇人口17%的高收入阶层持有全部金融资产的3%,占城镇人口55%的中收入阶层持有金融资产的58%,占城镇人口38%的低收入阶层仅持有12%的金融资产。也就是说,有62%的中高收入阶层,差不多持有全部金融资产的90%。商业银行如能助其理财,谋求资金增值的最大化,正符合广大居民的迫切需要。

2.金融业竞争加剧迫使商业银行开发个人投资理财业务。我国的银行体制已发展成为一个以国有商业银行为主体、股份制和区域性商业银行及多种金融机构并存的多元化

体制,竞争日益激烈。同时,当今世界处在一个以客户为导向的金融时代,设计出客户需求高附加值、个人特色强的金融产品是银行经营的核心所在。能否提供高质量的个人投资理财服务,将是未来商业银行之间角逐的焦点之一。而银行传统的金融服务工具和服务手段已越来越不能满足客户的新需求。必须加快调整和创新,促使银行重视个人客户和个人业务,大力发展居民金融业务,使个人业务与企业业务一起成为商业银行的两大支柱业务。形成对居民的金融投资、理财、代理收付等业务协调配套,合联动的服务格局,以保证在激烈的竞争中占有一席之地。

3. 社会财富格局的改变为商业银行发展个人金融业务提供了现实基础。随着社会的进步和经济的发展,居民的私人财富不断积累。一方面,近 20 年来,我国居民的金融资产存量增长了 200 倍,年均名义增长率达到 30%, 远高于同期 GDP 的增长速度。另一方面,在国内个人金融资产这块“蛋糕”中,资产集中化的趋势也已十分明显。据有关统计资料表明,我国 20% 的人掌握着 80% 的金融资产,一个稳定的高收入富裕人群层次已经形成。此外,可以说,社会财富格局的改变为商业银行拓展个人金融业务提供了广阔的空间,并将极大地催发市场对个人金融业务的需求。

4. 个人金融业务增长是我行发展的必然趋势。在银行分业管理的体制下,我行传统的公司类批发业务获利空间逐步降低,信贷风险不断聚集,迫使商业银行必须拓展零售类个人银行业务去化解。据不完全统计,银行提供公司类批发性业务,只有 2%-4% 的利润空间。而提供零售类个人银行业务,则有 5%-8% 的利润空间。个人银行业务具有领域广、批量多、风险小和个性化以及收入稳定、附加值高等特点,也是银行业务发展的战略重点和金融产品创新的重点。从利润贡献上来看,香港恒生银行个人业务对该行赢利的贡献率已达 48%, 个人业务在美国、英国、新加坡等国家银行业务中占 30%-50% 左右,而国内部分先进商业银行稍低。但这也正说明了个人金融业务的拓展对我行未来发展的重要作用。

(二) 我行理财业务亟待加强

我行理财业务起步较晚,至 2012 年才涉足其中,至今已经历了两个阶段。

第一个阶段是蹒跚起步阶段。2012 年省联社牵头完成了“丰收 信福”系列理财产品的设计和环节的协调,给全省农信系统搭建了一个较好的理财业务平台。在此基础上,我行从“零”起步,追上市场。积极到瑞丰等同行学习,主动向

银监沟通,顺利地实现了制度出台和理财销售管理系统的上线,并圆满地完成了第一期理财产品的发售的各项工作,实现了理财业务“零”的突破。

第二阶段是迈步向前,奋起直追阶段。2013 年,“丰收 信福”系列理财产品运作进入正轨后,投资银行部立即着手新理财产品研究、设计以及合作方洽谈等工作。因监管等因素,我行吸收了原“丰收 信福”理财产品较好的模式,在此基础上进行创新,于 2014 年新开发出了“丰收 乐福”系列理财产品。新款理财产品较好地弥补了“丰收 信福”系列理财产品在收益率、期限以及中间业务收入等方面的一些不足,扩大了我行的影响力。为进一步丰富我行产品线,增强理财业务市场竞争力,我行 2015 年又新研发完成保本型理财产品。保本型理财产品的推出,使我行对高净值客户服务能力进一步增强,同时也促进了公司业务和个私业务的共同发展。

“丰收 乐福”和“丰收 祥福”系列理财产品的推出在一定程度上弥补了我行原来理财业务的不足,但与其他先进银行相比,我行理财业务还有巨大的提升空间。接下来,我行理财业务将主要通过主动运作和合理定价的策略,来做强理财业务,增加我中间业务收入,促进存贷款、网银、国际业务等其他业务发展。

二、我行理财业务的 SWOT 分析

我行目前已设立财富中心,推出 VIP 贵宾服务,为客户提供个性化、专业化的银行理财服务,使客户实现资产的保值、增值。但我行的个人理财业务还存在着很多的问题,业务发展缓慢,并未像预期的那样红火,其巨大的市场需求未能转化为现实的利润。我行理财业务的 SWOT 分析如下:

S(优势): 总部优势;监管评级优势;管理者的大力支持	W(劣势): 理财产品种类偏少而且层次较低;理财业务规模小,缺乏规模效应;缺少专业的推广营销人员
O(机会): 县域个人理财市场未完全引爆;机构理财业务前景广阔	T(威胁): 理财市场竞争激烈,城商行的理财产品定价很高,影响巨大;机构理财面临其他银行省级分行直接竞争;互联网金融产品冲击

(一)关于我行开张理财业务的优势(S)

作为立足社区的地方性银行,我行发展理财业务具有一定的相对优势。

1.对理财业务的反应灵活。我行总部贴近市场,对市场反应灵敏,决策链条短,可根据市场情况及时修正理财业务发展方向,推出适合当前市场需要的理财产品。

2.理财业务的发展空间较大。我行监管评级为二级,监管较以前宽松,理财业务发展空间更加广阔。

3.理财业务发展的后劲较强。理财业务还是我行的新兴业务,受到领导较多的重视,能够在发展中得到全行的大力支持。同时,在我行理财业务发展过程中有他行的成功经验可以借鉴,容易发挥后发优势。

(二)关于我行开张理财业务的劣势(W)

我行理财业务发展受到一定限制。

1.理财业务可以利用的金融工具的投资品不丰富。国外的个人理财服务可以利用基金、股票、保险、债券等各种金融手段为客户提供多种增值服务,只需一个电话,就可以获得各种投资咨询,银行还可以担任操盘手。但现阶段我行可以利用的金融工具和投资品种还是不够丰富,为客户做资产优化建议时显得捉襟见肘。

2.理财业务目前规模较小,可投资范围受此限制严重,导致了收益率不高。收益率不高又严重影响了理财产品的销售。

3.理财业务的专业人才储备不足。我行的客户主要为农村、社区的分散客户,投资理财观念不强,风险承受能力低,需要有耐心、懂业务、会营销的人员去宣传讲解,但目前我行这方面的专业人才储备较为缺乏。

(三)关于我行开展理财业务的机会(O)

国内理财业务正处于快速发展时期,面对其他大银行的来势汹汹,我行理财业务发展的机会在于差异化发展之中。

1.理财业务市场基础深厚。我行长期以来面向农村、深入社区、扶持中小,拥有一大批长期稳定的客户,这给我行推广理财产品打下了深厚的市场基础。

2.机构理财业务前景广阔。当前银行体系内充斥大量流动性,资金市场利率较低,机构理财业务发展前景广阔。大力发展机构理财业务可以迅速做大理财业务规模,通过规模的扩张可以解决目前困扰我行理财业务发展的一些问题。

3.社会理财投资观念日趋理性。近年来,人们的投资理念也变得更理性,银行理财产品越来越被人接受。这给我行

理财业务发展提供了较好的机遇。

(四)关于我行开张理财业务的威胁(T)

我行理财业务发展仍存在较多威胁,需要谨慎应对。

1.理财业务起步相对滞后。从横向来看,各大银行均有理财产品的推出,市场竞争者多,特别是地方性城商行理财产品定价较高,对我行理财产品销售影响巨大。且我行的理财产品推出时间较迟,产品开发、营销策略等尚未成熟,客户群也需时间培养。

2.互联网金融迅速袭来。当前互联网金融发展迅猛,各类投资平台和投资工具层出不穷,对我行理财业务发展将造成较大冲击。

综合以上分析,我行理财业务发展具有一定的后发优势和总部优势,但也面临着巨大的挑战,机构理财业务可作为我行理财业务发展的突破口。

三、我行发展理财业务的建议

我行理财业务还是处于起步阶段,目前应进一步完善理财业务管理体系,积极吸收他行理财业务发展经验,通过理财业务的创新、发展,推动传统网点向提供综合金融服务的金融超市转变,扩大各种金融产品的交叉销售,重点做大理财业务规模,提升盈利的可持续性,促进我行各项业务稳健发展。

(一)完善理财业务管理体系

在当前我国商业银行分业经营格局还未发生大的变化的时候,我行在组织架构上和业务分工的重组中,要充分研究个人理财业务发展的特殊性要求,使理财业务较好地融入现行体制,推动个人理财业务市场发展。我行应根据个人理财业务发展的需要和要求,赋予负责理财业务的管理、规划和发展的理财中心更加独立的职权独立、更加明晰的职责、更加综合的专业结构。要对理财产品的设计开发、审查、销售、信息披露、风险提示、业务流程、资金管理运用、账务处理、合同制定与签订、收益分配等方面进行统一规范,完善有关规章制度和工作程序,明确责任机制,严格授权管理。按照市场风险管理指引的要求,建立和完善识别、计量、监测、控制和处理相关风险的管理体系。高度重视理财业务操作风险的防范,在积极培养合规文化的同时,进一步完善和落实有关规章制度,完善业务流程和信息系统,切实防范操作风险。建立科学的产品研发、定价和监控机制,研究新产品潜在的

风险。理财产品的名称应恰当反映产品属性,避免使用带有诱惑性、误导性和承诺性的称谓。树立以客户为中心的经营理念,只有有了正确的观念,才会促使行动更加正确。

(二)细分理财市场,找准市场定位

我行开展理财业务,更加需要根据自身的实力、特长和对市场的判断确立相应的营销目标市场,细分理财市场,找准市场定位,从而为有针对性地推出金融业务而占领市场、拥有客户。以机构理财为突破口,快速做大做强理财业务,为下一步开展综合理财业务打下坚实的基础。依托财富中心积极开展理财业务传新,稳步试点个人理财顾问服务。利用我行在金融咨询、投资理财、服务网络等方面的专业优势,根据客户的资产状况和风险承受能力,向客户提供个性化的财务分析与规划、投资建议,帮助富裕客户合理而科学地理财。

(三)提升理财人员素质

个人理财业务作为一项新业务,具有涉及面广、政策性强、服务要求高等特点。因此应培养一支勇于开拓创新,善于经营的复合型理财人员队伍,特别是客户经理的专业素质,是理财中心在未来的发展竞争中掌握主动权,获得更大生存和发展空间的关键。高素质的理财人员应具有相关的金融理论知识和财务分析知识,具有市场分析能力和市场投资技巧。为满足VIP客户日益增长的金融服务需求,我行应在构建新型营销体系的同时,顺应金融混业经营潮流,引进、培养和贮备一批熟悉理财规划和外汇、基金、证券、期货和保险业务的高、精、尖专门业务人才,培养一支忠诚敬业的客户经理和产品经理队伍,发挥他们作为个人理财业务主力军的作用。当前,首先要制定系统的理财人员培训计划,精心挑选具备一定金融专业知识、懂得营销技巧、通晓客户心理的优秀员工作为理财候选人才。同时加强与证券、保险等行业建立横向联合培训机制。其次,对理财候选人员进行有针对性的岗位交流,使其尽快熟悉银行的各项业务,能够进行银行业务的独立操作。而且,应尽可能让理财候选人员参加各类专题讨论会和金融知识专家讲座等,使其能全面了解银行的业务发展情况、业务发展目标、面临的经营环境和最前沿的金融业务信息。再次,通过证券、保险等行业系统的横向交流,使理财候选人员全面掌握各类投资市场知识,并通过实际的操练,提高其应掌握的金融知识和积累的投资经验,进行专业理财的能力。

(四)建立有效的理财经理考核制度

客户是商业银行生存和发展的根基,商业银行通过实施以客户开发为主的客户经理制,可以获得稳定的客户群,为实现效益最大化目标奠定坚实基础。在我行理财业务发展初期,对理财经理可以适当采用以产品销量为考核指标的薪酬激励机制,以其所管理优质客户的数量和客户总资产量核定其业务量存量工资,以其所管理的客户资产总额的增减数量以及客户平均资产增减量考核其效益增量工资,从而调动理财经理的工作积极性和主动性。随着我行理财业务发展壮大,理财经理考核逐步过渡到个人高端客户的稳定性与资产的成长量方面上来。

四、结论

理财业务的市场前景十分广阔,未来几年将是我国商业银行理财业务实现质变的重要阶段。有效的降低风险并实现业务多元化使理财业务将会成为商业银行的一大利润源,也有利于银行业更好的服务于人民群众,有利于整个金融市场的和谐发展。尽管我行理财服务还处于不成熟阶段,受到多方面的制约,但其发展前景是十分光明的。理财业务在我行业务拓展中的地位越来越突出,我行应该抓住这个机会,发挥自身优势,在理财业务这块不断增大的蛋糕上,分得更大的份额。怎样有效的发展理财业务成为关键性的问题。在日益激烈的市场竞争环境下,我行要想立于不败之地应基于以上对理财业务的分析,构建未来的竞争优势,尽快形成“品牌”效应及属于自身的强大的竞争力。我们同时要充分认识到这一任务的艰巨性、复杂性和长期性,要真抓实干、苦练内功,尽早实现我行改革发展的历史性跨越。

参考文献

- [1] 李瑜.个人理财金融业务创新的探析,商业研究,2012年第17期
- [2] 俞国章.完善个人理财服务的若干建议,福建金融,2011年第3期
- [3] 刘伟.个人理财[M].上海财经大学出版社.2010.12.
- [4] 黄源.商业银行个人理财业务发展[M].中国社会科学出版社.2011.4.
- [5] 王佳林.个人理财风险和策略浅析,商业研究,2013年第7期



浅谈券商固定收益凭证投资的风险管理

■投资银行部 张洁英

所谓券商收益凭证,是指证券公司依照有关规定发行的约定本金和收益的偿付与特定标的相关联的有价证券。特定标的包括但不限于货币利率、基础商品、证券的价格或指数。在实际操作中,可以不挂钩任何标的而直接约定固定收益率。此类产品被称为券商固定收益凭证。

自2014年6月广发证券发行首单券商收益凭证产品以来,券商收益凭证越来越受到市场的关注。作为新型的金融工具,跟其他金融产品一样,投资收益与投资风险相伴相生。笔者认为,各家行社在投资此类产品时,要做好以下三个方面的风险管理:

一、合规风险管理

各家行社在投资券商固定收益凭证时要做好合规风险管理,主要可以从三个方面考虑。首先,确认业务资格。银监等监管部门对各家行社的监管要求不一样,一般认为只有监管二级的行社才可以投资券商固定收益凭证。因此,在做此类业务之前,应当与监管部门做好沟通,确认是否有业务资格。其次,签订认购协议。在投资券商固定收益凭证时,投资者应当与证券公司签订收益凭证认购协议,明确约定双方的债权债务关系。在正式签约前,行社必须认真审核认购协议的各项条款。第三,核实监管要求。在收益凭证的资金用途方面,证券公司只要确保募集资金的用途合法合规,符合国家的产业政策,不得超出证监会规定的证券公司自有资金使用范围即可。投资人与发行人通过认购协议约定固定收益凭证所募资金用途,如果按照穿透原则,投资人需要严格审查资金投向是否符合自身的监管要求。

二、信用风险管理

作为近两年来出现的新型金融工具,券商固定收益凭证的信用风险有其自身的特点,各家行社对其的信用风险管理可以从三个方面出发。一是关注证券公司本身的信用情况,做好同业授信。一般情况下,证券公司以自有资金为其发行的收益凭证的本金和收益进行兑付。因此,收益凭证作为债务融资工具,其背后是以发行方,即整个证券公司作为信用支撑。且监管部门规定对于已发行收益凭证或者其他债务有重大违约或者延期支付本息,且仍处于继续状态的证券公司不得再发行收益凭证。二是尽可能选择本金保障型收益凭证,谨慎投资非本金保型收益凭证。三是适当关注收益凭证的外部增信措施,是否有第三方保证、资产抵质押和商业保险等。

三、流动性风险管理

券商收益凭证有公开发和非公开发行之分。公开发行收益凭证需经证监会备案制管理,非公开发行的收益凭证只需证监会备案即可。非公开发行的券商收益凭证可以在证券公司柜台市场和机构间私募产品报价,也可以由服务系统发行和转让。显然,相比于短融、公司债券、次级债等其他融资工具,券商收益凭证的流动性较差,特别是非公开发行的券商收益凭证更差。因此,各家行社在购买固定收益凭证时需要特别关注流动性风险。建议考虑以下三个方面:一是拟认购行社需要评估自身的流动性是否充足;二是尽量选择公开发行的固定收益凭证,谨慎对待非公开发行的收益凭证;三是选择有一定知名度和市场影响力的大券商发行的固定收益凭证。

综上所述,券商收益凭证是一种新型的金融产品,各家行社在做此类产品的投资时,要做好合规风险、信用风险和流动性风险管理。



浅析商业银行 在企业并购重组中的作用

■风险管理部 王洁莉

近年来,国内行业整合和产业结构调整步伐加快,企业并购重组的案例也越来越多。在一些地区的产业结构调整规划及银监会的指导意见中也明确提出,鼓励银行提供并购贷款业务,以及各种渠道的融资服务。

企业并购即企业之间的兼并与收购行为,是企业法人在平等自愿、等价有偿基础上,以一定的经济方式取得其他法人产权的行为,是企业进行资本运作和经营的一种主要形式。资产重组是指企业资产的拥有者、控制者与企业外部的经济主体进行的,对企业资产的分布状态进行重新组合、调整、配置的过程,或对设在企业资产上的权利进行重新配置

的过程。

对于缺少营运资金、规模经济或技术人才等条件的企业来说,企业并购重组是它们促进企业发展、谋求经济收益或者实现跨业经营的选择。而对于经营不善、面临倒闭的企业来说,并购重组也许是它们摆脱债务、重获新生的救命稻草。

一般企业并购会有制定战略规划、选择并购目标、选择并购时机、企业前期接触、企业尽职调查、合同谈判签订、企业资源整合等环节。当然也会有公开竞价等形式。在企业并购重组中,银行可以以顾问、中介等身份参与并购重组的各个环节,提供并购方案、提供财务咨询、代为尽职调查、参与

谈判协商,也可以为了更好地推动并购重组的顺利进行而提供信贷支持。无论以哪一种形式介入,银行、参与并购重组的双方企业,有时甚至是政府部门都将在这有效的市场行为中获益。

相对于一般企业来说,商业银行有更全面真实的信息来源渠道,更专业的金融知识及人才,来提高资本市场和交易行为的有效性。作为投资顾问时,商业银行在企业并购过程中的参与,可以使信息生产专业化,减少收买兼并的企业双方在信息搜集上的成本支出,创造有效资本市场。同时,商业

并购贷款风险管理指引》,但由于客户资源不足、限制条件较多、风险防范等原因,并购贷款市场并未如预期活跃。近几年,随着市场发展、产业整合等需要,并购贷款市场逐渐活跃了起来。银监会主席尚福林也曾表示,支持按照商业可持续原则开展并购贷款业务,合理确定并购贷款利率,并延长并购贷款期限。换言之,银监会鼓励商业银行以优惠的条件支持企业兼并重组,从而推动技术升级,优化产业布局。同时,银监会还鼓励银行采取银团贷款方式,合理分散信贷风险,加大了对企业兼并重组的支持力度。

在2011年“胶囊事件”发生后,新昌农商银行主动配合政府落实产业整顿,化解不良贷款。在综合分析行业发展形势及企业经营现状后,新昌农商银行突破信贷规模限制,为浙江天龙胶丸有限公司提供了信贷支持,帮助企业成功地收购兼并了浙江中山胶囊有限公司,并承担浙江中山胶囊有限公司的所有负债。新昌农商银行的信贷支持有效地推动了企业并购重组,落实了地方政府对产业整合的政策要求,也得到了监管部门的认可及考核倾斜。

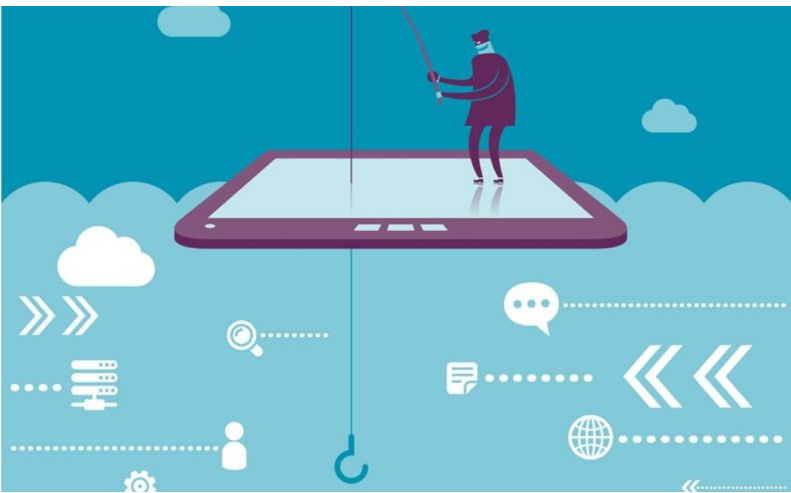
不过,商业银行参与企业并购重组仍存在一些困难。第一,资本市场还不够成熟完善,金融工具较少,产品结构较单一,信息披露不实不全,市场诚信水平不高,操纵行为依然存在,一定程度上会影响并购交易的有效性。第二,企业并购的市场化程度尚待提高,政府在并购交易中有着较为重要的作用。虽然政府的介入常常能推动并购活动顺利开展,但也会淡化商业银行作为中介机构的作用。第三,商业银行自身的专业水平有待提高。企业并购重组活动对中介机构收集信息、深入调查、谈判协商、财务咨询等方面都有较高的要求。商业银行需不断提高自身的资金实力、市场信誉、管理水平、经营能力,培养专业人才队伍,才能满足日益发展的并购市场需求。

虽然目前我国并购市场还存在着金融工具较少、并购融资困难、专业人才缺乏等诸多问题,但未来市场将越来越多地需要依靠并购整合,实现集约化的产业发展,打造新的产业集群,商业银行也将为并购融资市场提供越来越多的配套金融产品与服务。相信通过市场不断的发展与完善,银行自身素质的不断提高,商业银行将在企业并购重组中发挥更加重要的作用,推动金融行业的全面提升。

银行可以利用自身的金融专长,运用金融工具组合,为企业提供融资计划及并购方案,分析并购风险,进行合同议价,从而降低了交易双方讨价还价的成本及风险成本。作为信贷支持时,商业银行为收购一方提供资金支持,能更好地推动并购重组交易的成功。

当前一些银行对企业兼并重组成功的案例不时见诸报端,说明随着企业对并购重组、股权融资、财务顾问等金融服务的需求日益旺盛,越来越多的商业银行开始参与并购市场业务,挖掘并购市场的机会,谋求传统公司业务战略转型,也为国内产业整合、企业跨境并购等提供金融支持。

从监管层的态度来看,监管部门一方面要求银行严格限制对产能过剩行业的新增贷款,但另一方面也鼓励银行为产业并购重组提供融资。2008年银监会就已出台了《商业银行





柜面营销 之我见

■城东支行 王永高

柜面营销的重要性日益凸显。有效的柜面营销应把握好“二八法则”。营销中的“二八法则”告诉我们:企业 80% 的利润是由 20% 的客户创造的,而 80% 的其他消费者只创造了 20% 的利润。对于“二八法则”,银行相比其它服务性行业,有着得天独厚的优越性。我们掌握着大量的客户资料,可以根据客户的年龄、性别、职业、收入、文化程度等情况进行市场细分,也可以银行的系统筛选处一些优质客户的信息。同时,营销讲究“回头客”。长期的柜面服务经验,让柜员能对自己的客户非常的了解。这些都是提升“回头率”的“资本”。

然而,要把这些有利的条件落实下去,还得讲求营销技巧。通过行里最近几次营销培训,让我对营销服务的方法技能有了进一步的认识。笔者认为,切实做好以下几点,能理想地提升营销效率。

一、学会“换位思维”和聆听。从客户的角度出发,想客户之所想,急客户之所急,就容易与客户有效沟通。从客户的角度出发,适时为客户提出符合客户利益的理财建议,就容易取得客户的信任。做一个最佳听众,认真聆听客户的需求,也是与客户实现有效沟通的基础。聆听客户需求,便于为客户提供全方位的服务,让客户获得超出期望值的需求。

二、主动地招呼。对待高端客户或老客户时,如果你能主动的招呼客户,准确地称呼先生或小姐的名字,表示对客户的熟悉,使客户有被重视的感觉,这时再顺势推销新产品,相信有事半功倍的效果。

三、恰当地参谋。对第一次接触银行的新客户,应主动热情介绍服务品种、方式,适时为客户理财当好参谋,准确快捷地做好每笔业务,给客户留下良好印象。对待大客户,可以向

其介绍理财,信用卡产品等,或定期走访做好工作,为今后打下信息基础。

四、习惯地微笑。这是利用形象的亲和力。微笑是真诚亲和的一种流露,是传递友好信息的无声语言。作为银行服务的窗口,我们迎接客户时,微笑能拉近我们与客户的距离,为接下来的顺利服务与有效营销创造了条件。

五、营销产品的精纯单一。每次营销一种适合客户的产品,给客户以明辨思考的时间,容易让客户感受产品的精纯优质。并且能使其他客户的减少业务办理等待时间,不容易产生抱怨心理。不要急于求成。客户第一次来办理业务,感觉好,就会光临第二次。急功近利会适得其反。时间适当是最好的营销工具,要有耐心。客户在银行有一个业务,我们就能让他在我行有数个业务,成为忠实客户。

六、简短无痕的营销话术。客户来柜面,可能只是希望快速办理业务,可以交流的时间极其紧迫。要将不同的业务营销点进行精炼,争取 15 秒内进行精准话术营销。最高的营销境界就是无痕,在不知不觉中深入客户需求,打动客户。

七、要有团队精神。每个人的知识结构和感染力量不同,不同的表述能发挥出不同的效果,打动不同的人众。有效的营销需要合理应用柜员的能力分配,打造一个团结友善的队伍。

综上所述,如何挖掘优质客户,留住老客户,争取新客户是当务之急。在如今社会市信息化时代,电子银行交易普及的背景下,提升营销的氛围和意识,提高营销技能,是银行不断发展的关键之一。



五星级服务 随谈

■办公室 戴欢姣

当前,新昌农商银行的五星级服务标准化项目如火如荼地进行并正日益显示出显著的成效:洁净的柜台、整齐的自助服务区;绿植盆景生机盎然的大堂;亲切的微笑、优雅的仪容,得体的问候,温馨的提示,贴心的提示,一切的一切,令人如沐春风……

众所周知,银行是服务性行业,服务是银行经营的载体,是银行经营必不可少的有机组成部分。服务也是品牌,是形象,是银行的重要软实力和竞争力,发挥着渗透人心的作用。在银行业竞争日趋激烈,客户服务需求进一步提升的当前,新昌农商银行强化五星级标准化服务,可以说是顺应了时代发展,迎合了客户需求。

在五星级服务项目实施过程中,新昌农商银行引入了员工仪容仪表规范,五星级服务行为规范,在形式、程序上都有了严格的规范。通过近一年持续的培训和督导,五星级服务已成为日常工作的一种习惯,员工的服务理念、服务行为也实现了质的提升。

笔者以为,优质服务并不仅仅是履行规范化的服务流程,更重要的是讲究服务的艺术。我们优质服务的终极目标

是培育忠诚客户,并获得良好的口碑。我们知道,良好的口碑比广告更为有效,更能吸及客户。因此要以客户为中心,注重细节,善于在不同场景运用恰当的语言和眼神,时刻让客户感受到优越感和被尊重。要辨别不同的客户,贴近客户的思想,正确地判断和理解客户的需求,给予因人而异的个性化服务,让每个客户在体会到人文关怀。比如为等待客户安排座位,询问业务需求,倒水迎接礼仪,这些细节都是艺术服务的源泉。同时,要自然地巧妙地做好营销,为客户推荐其所需要的产品,要让客户觉得,我们的一言一行,一举一动,都是用心在为他们服务。

当然,最上乘的服务是随机应变的服务创新。时代在变、环境在变,银行的业务也在不时变化着,不断有新的产品推出、新的情况发生。这需要我们紧跟形势,落实持续性的培训学习,使每位与客户接触的员工都提升为出色的营销员。善于通过适当的沟通、询问,判断了解客户产品需求和风险喜好,以客户的价值观为转移,“借势”传达我行的品牌服务理念,建立优良的相互对话关系,最终为银行和客户创造价值。

相信,从五星级服务,到五星级的银行,距离并不遥远。

从落地生根 到枝繁叶茂

——记新昌农商银行五星级服务标准化提升项目

■文建办 梁海英

去年8月以来,新昌农商银行以“五星级服务标准化”创建项目为载体,做实做优网点服务,努力提高员工的综合素质;以各营业网点为平台,努力打造“五星服务窗口”。秉承“全新为您”的服务理念,着力用最美的窗口形象,为客户提供优质高效的服务,倾力打造服务一流的现代化商业银行。

规范员工服务行为,优化服务礼仪

客户接触到的第一张脸是热情还是冷漠,直接影响着他对银行网点的第一印象。而之前的窗口服务,存在着诸如单手递接、无礼貌用语、无首问语与结束语、不言不语办完业务等“老问题”。作为进入新昌农商银行的第一扇“窗口”,柜台服务能否发放好“文明优质服务”这张名片举足轻重。为此,项目组对员工的基础规范七要素:站立举手招迎、笑相问、双手接、巧营销、快准办、双手递、礼貌送等进行全行分批规范训练。现场一次次训练每一个标准动作与服务用语,并把基础规范训练导入到晨会中,在每日晨会中进行模拟演练与集体训练相结合的形式,使每位员工记于心,践于行。

坚持不懈的做好员工现场服务督导工作是使员工标准

服务行为有效固化,形成习惯的良好举措。新昌农商银行重视加强网点员工服务督导工作,以保证员工始终坚持客户第一的接待原则,能够高质量高标准地完成每一笔业务。各网点主管每日抽上午和下午各15分钟的时间对全体柜面员工进行服务七要素整体辅导,对七要素完成好的员工进行手势或语言的表扬,对七要素完成存在问题的员工进行提醒和建议,有必要的进行现场模拟练习。各支行副行长每月也对所在支行员工进行全面督导。对被督导员工服务的七个基础要素进行打分,填写《员工服务督导记录表》,指出表现好的方面和需要改进的方面,然后交由员工本人签字。通过网点管理人员的现场督导,让员工充分认识自己的优点和不足,使员工做得好的方面随时得到肯定和赞扬,不足的方面又能随时得到提醒。

除此以外,总行也专门成立检查组,通过明察与后台监控检查相结合的形式开展检查。除检查员工柜面服务基础七要素外还对晨会流程、迎宾、物品5S管理、大堂现场管理、管理资料填写情况等内容进行全面检查,把检查中发现的优点与不足反馈给支行。支行在一星期内把需要表扬或整改的内

容执行落实情况反馈给总行,最后每个月总行对各支行、各员工检查的情况发内网予以公布。并对每个支行,每个员工的检查记录建立数据库。

通过这些举措,在以往日常工作中出现的“老问题”都得到有效克服,大堂服务岗也实行移动式服务,实现了从静到动的转变。全面提高了全行员工的服务素质,切实做到了五个规范:规范服务形象、规范服务行为、规范服务标准、规范服务操作、规范服务管理。

落实网点管理人员工作职责 激发工作主动性

员工执行力的强弱很大程度上取决于网点管理人员(网点主管、会计主管、行长助理、副行长等)的日常管理。因为网点管理人员始终在网点第一线,是网点现场管理的专家。新昌农商银行明确并落实网点管理人员在网点服务方面的管理职责,提高了员工执行力。

首先,网点管理人员负责加强营业网点早晨营业前的30分钟流程管理。包括员工按时到岗,着装、发型、女员工化妆的检查,晨会时间提醒,开门提醒,全员迎宾开始及结束的指令发布等。负责做好晨会的开展工作,包括晨会排班和晨会记录检查(谁主持谁记录),保证周一至周五每日一晨会,员工轮流主持。其中大晨会要求全员参与,网点管理人员对上一周晨会主持人进行3-5分钟点评和建议,利用晨会激励和鼓舞团队士气,提高员工晨会的参与意识。检查晨会主持人填写的《晨会记录表》。检查每位员工卫生责任区和工作台面的整理整顿工作,保证开门时营业工作的顺利进行。同时使员工树立正确的职业观。

其次,除做好柜面员工服务督导工作外,网点管理人员还全面负责或协调大堂经理完成大堂巡检工作。检查大堂经理每天3次的大堂巡检是否认真做到,对巡检中发现的问题是否当日汇报并进行及时整改,对于不能当天整改或修复完毕的事项有无做好跟进工作。

再次,在客流高峰时段,要求网点管理人员也在大厅现场做好现场管理。参与客户分流引导与组织开展各类金融小讲堂,普及金融知识与产品营销工作。对在等候区等候的客户,推介防假币知识等金融知识的普及,或根据年龄与客户特征,及时介绍符合他们需求的一些产品。比如在暑假,对家里有高考生的客户介绍“金榜题名开学季”活动。对一些大额存款客户介绍我行的“贴心存”,理财产品等业务。对转账客户介绍网上银行、手机银行等业务。手里准备好足够的宣传

折页,分发给客户,免去客户等候时间的枯燥乏味。使得最容易产生抱怨与投诉的客流高峰时段变成产品介绍与营销时段。使客户在等候过程中感受营业网点的优质服务,缩短客户对等候时间的感知。服务不仅是“笑脸迎、笑脸送”,为周边群众提供便捷服务,更多是让客户充分了解我行推出的一些金融服务,尽可能让客户在使用我们的金融产品中得到利益最大化。使网点整体的服务流程更加完善与流畅,提高了服务的亲和力,增加了客户满意度。

因地制宜改变服务模式 方便乡下客户

新昌农商银行很多网点位于城乡结合部或偏远山区,为方便当地群众,新昌农商银行下辖各支行因地制宜改变服务模式,方便乡下客户,提高客户满意度。

回山支行早开门方便当地茶农。回山镇是新昌的茶叶生产大镇,茶叶收入是当地农民的主要收入。每年春茶上市农忙时节,为了能更好地服务当地茶农,适应茶农生产生活作息,确保茶农资金安全,回山支行及时调整营业时间,上下班时间均提早延迟一个小时,遇上集市日,更是提早两个小时,同时增加柜台开放数量。还安排人员24小时蹲守营业厅,为早春茶市守库。由于开门营业时间早,网点将每天早上的晨会改成夕会,使每天的服务训练、服务点评照样不落下。

澄潭支行做好班前客户分流工作迎接早高峰。澄潭镇当地老百姓到网点的时间比较早也比较集中,基本是每天还没开门就在门口等候了。为了迎接每天这样的早高峰,该支行营业网点一直保持每天提前10-15分钟开门的习惯,特别是冬天与夏天,尽可能减少客户在门口等候时间。在运钞车到来之前,已早早做好班前准备工作,等接钞工作完毕,营业厅立即开门迎宾。努力做到客户一进营业网点就进入服务程序,对参加开门迎宾的员工进行合理科学分工:一人分发排号单,一人询问客户所要办理的业务,对客户进行分流引导。提前对客户的证件、业务单据进行检查是否符合要求,对业务进行预受理。

大市聚支行、儒岙支行及镜岭支行等,也同样根据各辖地实际,开展各类便民服务。这些因地制宜服务模式的改变,不仅方便乡下客户,更为农商银行与当地老百姓之间架起了金融服务的桥梁。真正成为老百姓身边自己的银行,也让跟多的富有农商银行特色的金融服务融入每一个老百姓的生活。

重视目标过程管理 打造高效型网点

目标管理是一种以目标为导向,以人为中心,以成果为标准,而使组织和个人取得最佳业绩的现代管理方法。美国管理大师彼得·德鲁克认为,并不是有了工作才有目标,而是相反,有了目标才能确定每个人的工作。

新昌农商银行每个员工都有一份绩效合约,合约中具体明确了每个员工在本年度的工作目标。有了这一份绩效合约,每个员工就有了努力的方向。为了使网点及员工的工作目标尽可能高质量高效完成,在具体开展过程中,要求对网点及个人年任务量分解细化,分解到每月与每周。要求网点管理人员加强平时的目标过程管理。综合起来就是“一榜两会三跟进”。

“一榜”就是一月业绩上墙管理。把每月每个员工每一项的工作指标制定榜单,张贴在会议室或员工文化墙区域。同时把每个员工完成的状况统一公布。这样全员就知道网点全年的任务量及每月完成的状况。

“两会”就是开展好“晨会”和“月例会”。利用晨会激励和鼓舞团队士气。在每周的大晨会中,要求行长对上一周各项重点工作完成情况及下一周工作重点与任务予以公布。对完成情况优秀的员工予以表扬。这样在轻松活泼的气氛下,不仅工作可以高效完成,员工间的距离也会拉近,网点的大家庭也会显得更加温暖。在每月的例会中,向全体员工反馈网点现场管理的整个情况,表扬优秀员工,对有问题的员工进行不点名提醒,情形严重者可考虑当众点名批评,以达到警

示作用。对完成情况优秀的员工除了表扬外,还进行适当的小奖励。比如奖励全家电影套票、全家短途小旅游的往返的车费与住宿费等,这种短期激励的方式,一方面对工作优秀的员工予以肯定,另一方面也促进其他员工加倍努力。同时这些小奖励让家人一起分享,能够让员工有更多的工作自豪感和更多来自家庭的支持。

“三跟进”就是要求支行班子成员重视以上的目标管理、过程管理和短期激励。从而不仅使每个员工和支行的工作目标达成一致,而且更能出色完成全年的工作任务。通过以上的一些举措,转变了之前单一对结果考核的模式,对执行过程与结果共同进行考核,保障了工作执行的正确性。员工对提高自身业务水平的期待性和主动性也大大增强了。工作闲暇之余,员工间互相请教的多了,对业务技巧的探讨逐渐成为了大家津津乐道的话题。

五星级服务项目的实施,使新昌农商银行在规范员工服务行为、美化服务硬环境、优化服务软环境、提高服务效率等方面取得了良好的成效。各个文明规范服务示范单位的相继创建,带动全行以全新的精神面貌,完美的服务姿态,赢得了广大客户的青睐。五星级服务是一项长期持续的工作,今后将在改善各岗位服务营销短板,优化网点现场管理等方面继续努力,让优质文明服务有效固化,形成习惯。同时将不断创新、深化、细化服务手段,以更高的标准,更优质的服务,更高的效率回报社会,回报广大客户,成为新昌人民自己的五星级银行。



五星服务 用“心”为您

——城东支行新丰分理处用“心”做好五星级服务



■城东支行 赵颖颖

现在的新丰分理处的大厅,展现了一种崭新的风貌。内外环境整洁有序,自助机具运作正常,员工着装整齐、语言得体、服务规范。时不时传来大伯或大妈的赞叹声:“你们的服务态度真好!”办理业务的客户都深切地感受到了网点服务的变化。而我们的员工也在体会着进步的惊喜:7月份的服务测评中,我们分理处取得了第2名的好成绩!一个多月的努力终于有了回报!

“新丰分理处服务测评29名”——倒数二名,6月25日新昌农商银行网点服务质量测评的通报刻骨铭心。从那一刻起,新丰网点员工就暗暗给自己定了个目标,在七月份的服务测评中一定要进前10名。

有目标才会有动力,他们用实际的行动雪去了“倒数”的难堪。具体说来,做了以下四点。

一是支行领导谋划布局得当。支行领导多次召开网点负责人会议和全体员工会议,成立了以副行长为组长,网点负责人为组员的五星督导小组,并具体落实了细则。支行检查小组对网点交叉检查,通过互查监督发现问题解决问题,共同提高。通过录像监控或现场全面检查,监督员把检查情况按岗位,按网点进行排名通报,对连续二次排名末位的网点和连续后三名的员工集中到支行训练。

二是新老员工共同努力。新丰分理处老员工占比较高,而老年员工的记忆力较年轻员工相对稍差。于是就在年轻人的帮助下把服务“7+7”流程打印在纸上,放在桌上随时可看的地方,以防忘记。看到有的员工脸上时常没有笑容,就在“七+七”打印纸上画个有趣的笑脸图标,并在旁备注“请保持

微笑”。而年轻员工则亲身体会了老年员工那种踏实认真的敬业精神。从生涩到熟练,从表情僵化到微笑得体,从定式问语到用心经营,明显感受到了五星级服务给网点带来的改变,员工的服务意识明显加强,客度的满意度大大提高,形成了人人要做好五星服务的良好氛围,每次听到“谢谢”“你们的服务真好”这些话时,员工们都会感到特别开心,员工举手投足之间,更显得职业化和专业化。

三是到其他网点“取经”。有时候自己都不知道自己哪里做得还不够好,员工就趁休息时间到其他网点办业务,通过亲身感受同事的服务,达到取长补短的目的,也会静下心来思考在服务中需要改进的地方。

四是组织“照镜子”活动。从我做起,提高服务质量,下班后组织员工观看班中录像,认真查找服务中的不足,及时改进,互相点评指出服务中存在的问题,在互相督促中提升服务质量。

服务无止境,满意无满分,只要我们服务到位,相信客户更加愿意来我们的网点办理业务,让我们用心去感动客户,用服务去维护客户,谁的服务好,谁就能更适应客户的需要,谁就能占领更多的市场。客户认可我们,我们就会有更多的资源。当然,我们深知,优质服务不能停留在环境优雅和服务用语规范的层面上,而是如何向客户提供更方便快捷的服务,学习更佳更有效的营销能力与技巧。坚信只要一直坚持,始终站在客户的立场,无论是五星服务还是交叉营销都能开花结果。

2015年8月21日早上,澄潭支行大门口,当安邦车离开,早已在大门口盼望了许久的人们有序地“涌”了进来,大伙已经很自觉的排队拿号;伯伯老奶奶也拿着卡寻求大堂经理的帮助去ATM机取款;一些客户在网点主管和客户经理的产品介绍下高兴的去办卡办网银。不一会儿,大厅里原先拥挤的客户马上就变得井然有序起来,显得不那么拥挤。

有位固定时间汇款的王先生说:“以前每次来都要排10分钟以上的队,但是现在坐在椅子上仅等了5分钟,就到银行柜台前办理了汇款”。而且柜员针对他的业务需求推荐了网银和手机银行,并且在网银体验机上完整的教了一遍,使他体会到了电子产品的便利性。

6月份,澄潭支行启动省级文明规范服务示范单位创建工作,实施标杆网点建设,客户排队的时间慢慢变少,客户一进门就有大堂经理迎上去了解客户需求,准确引导分流至相应的办理柜台区域,客户只需坐在椅子上等着叫号就行。大堂经理的主动引导和柜员的服务营销,让客户更清楚的了解我行的产品,也大大提高客户对电子机具的使用频率。

澄潭支行创建省级文明规范服务示范单位是在网点标准化的基础上对网点进一步精细化管理的延伸和升华,以解决“以客户为中心”问题为出发点和落脚点,主要从网点的柜员设置、网位设置、柜员配置、流程优化、运行效率、服务效率、机具配备和人员素质八方面入手,建立网点规范化管理

澄潭支行文明规范 服务建设显成效

■澄潭支行 王琳

体系,通过实施营业网点标准化、规范化、流程化建设,更加有效地衔接经营、管理、发展、服务的各个环节,并依据科学、规范、精细的标准实施管理,达到各项工作无障碍落实,最终实现提升服务效率、提升客户满意度、提升品牌形象和提升网点核心竞争力的目的。

今后,澄潭支行将持续地推进项目实施,以“7+7”服务营销标准推动营业网点由“交易处理型”向“营销服务型”转变,全面提高营业网点管理效能和核心竞争力,实现营业网点的规范化、标准化、精细化管理。





平心又静气

提升软实力

■大市聚支行 张利英

炎热的夏天，无论是柜员还是客户的情绪也变得躁动起来。往往能使很平常的一件事，一句话、一个动作，甚至一个眼神，都有可能爆发成不必要的冲突。

话要从某个工作日的中午讲起。那时距下班时间只有几分钟，而我的柜台前却相继迎来了两笔很费时的“大业务”——大额跨行电汇和单位开户。在上班时间肯定办不了了，下班时间按规定是不能办业务的，而客户却再三要求必须先办完再下班。情急之下，我脱口而出：“你们怎么不早点来啊？”语气不无埋怨。话一出口我就意识到不该在这样的情景下说这样带有明显情绪的话。幸而当时立于客户旁边的网点主管，立刻用委婉的语气作了解释，挽回了局面，避免了一次不必要的冲突。

燥热的天气和繁忙的业务，或多或少会影响柜员的心情。但我们绝不能被这样的心情所主导，使它影响到我们的服务质量。柜台客户千千万，总会遇上这样那样不是那么顺心的事情，一旦控制不住，负面情绪爆发，后果不堪设想。

于是，要时刻记住“全心为您”的服务理念。遇到难办的

业务，“难搞”的客户，无论如何要保持头脑冷静，耐心向客户解说。要知道，情绪受天气炎热影响的不止是我们，还有客户；忙碌也不止是我们，客户更可能正奔波于各个机构部门。在上述的案例中，如果我第一时间对客户的业务表示接受，并礼貌地表示“如果方便的话，麻烦下次早一点过来办理吧”；或者客户在下班时间才过来的话，表明现在是下班时间，并告知准确的对外营业时间；如果发现客户经常办理跨行转账业务，则还可适时地向其推介我们的网上银行业务，既减轻了柜面压力，又方便了客户，还作了有效营销。

还是那句话：银行间的竞争越来越激烈了，产品却日益趋同。我们有的，其它银行不一定没有。客户们越来越以“软产品”——服务质量来衡量一个银行的“好”与“坏”。我们银行为什么会花大功夫落实“五星级服务”培训呢？就是为了提高我们的总体服务水平，提升“软实力”，提高竞争力。明白了这个道理，处于服务第一线的柜员们就知道怎样好好贯彻“全心为您”的服务理念了。



新昌农商银行团委作为青年员工的代表,一直以“激情、创新、诚信、责任”的核心价值观为导向,秉持“共创、共担、共赢”的团队理论,努力发挥青年员工的作用。

今年的五六月份,新昌农商银行团委在行党委的领导与支持下,相继开展了以“致我亲爱的人”为主题的一系列亲子活动。通过开展“母亲站”、“儿童站”、“父亲站”等活动,充分调动了员工活动积极性,更是充分体现了我行“全新为您”的服务理念,很大程度上增强了员工凝聚力。此外,新昌农商银行团委积极配合县委、县团委工作,努力做好乡镇街道挂职副书记等角色,力争做新昌农商银行好青年。

■潘晓青

文明交通

从我开始

为充分发挥新昌农商银行广大青年的奉献精神,做好青年员工在文明交通中的示范作用,新昌农商银行团委积极响应县委、县政府的号召,组织 10 余名青年员工于 7 月 13 日在鼓山中路人社局路口进行交通文明劝导活动。

活动主要包括两个时间段,分别是上午 7:30--8:30 和下午 17:00--18:00。我行所有劝导人员准时到达指定岗亭,领取志愿者帽、反光背心、小红旗、哨子等,文明劝导过程中服从交警安排,语言文明、态度诚恳、说话和气,为我县的文明交通做出了贡献,彰显出我行青年员工乐于付出的良好品德。



致我亲爱的人

为营造温馨而又舒适的工作环境,今年的五六月份,新昌农商银行团委在领导的帮助与支持下,相继开展了以“致我亲爱的人”为主题的一系列亲子活动。通过开展“母亲站”、“儿童站”、“父亲站”等活动,充分调动了员工活动积极性,更是充分体现了我行“全新为您”的服务理念,很大程度上增强了员工凝聚力。



母亲站



5月8日晚7点,新昌农商银行团委举行了以“致我亲爱的人 母亲站”为主题的亲子活动。

活动主要以参与者抽奖的形式开展,工作人员为所有参与者精心准备了礼物,包括陶瓷餐具、可爱毛巾礼盒、精美手造玫瑰等等,活动邀请我行所有已婚女员工参加,也欢迎所有妈妈们带着孩子来参加活动。活动现场鼓励孩子为妈妈抽取礼物并将礼物亲手送给妈妈,然后对妈妈说一句“妈妈,您辛苦了!”,最后再给妈妈一个大大的拥抱。

本次活动一方面体现了我行对女员工的关心与支持,另一方面更是借这个机会让孩子们学会勇于表达自己对妈妈的爱。



父亲站

6月21日,新昌农商银行团委为我行所有员工准备了一次特殊的父亲节活动。相比母爱,父爱是沉默的,父爱是一种默默无闻,寓于无形之中的一种感情。借此我行团委以征集亲子照赠送家庭影院套票的形式开展本次活动。活动中,鼓励全行员工发送亲子照并简单谈谈自己对父亲或对孩子的感受,言语中不乏透露着调皮,更多的是浓浓的心意。





5月29日晚,新昌农商银行团委在总行九楼活动室开展了“致我亲爱的人 儿童站”六一活动,活动包含“火眼辨真假”、“才艺大比拼”、“小小点钞手”、“脑筋急转弯”、“爱要大声说”等五个环节。

“火眼辨真假”:播放动温版的假币宣传片,向孩子们讲述如何辨别真假人民币,通过主持人的提问,再次巩固辨别真假人民币的要点。

“才艺大比拼”:鼓励家长和孩子们一起登台表演,共同完成才艺表演,既锻炼孩子的胆识,又增进了孩子和家长之间的感情。

“小小点钞手”:根据不同年龄段进行划分,让孩子们清点一定数量的练功券,通过点钞的形式,让孩子们了解自己爸爸妈妈平时的工作内容。

“脑筋急转弯”:通过抢答或表演节目的形式来回答屏幕中的脑筋急转弯,从而获得心仪的礼物,继而教会孩子们“付出才会有收获”的道理。

“爱要大声说”:这是全场最温馨的环节,鼓励孩子或家长主动向对方说一句“我爱你!”或“您辛苦了!”,并给对方一个拥抱。

时光荏苒，从四个月的岗前培训渐渐了解农商文化开始，到五月份来到回山支行开始自己的职业生涯，在农商银行这个大家庭已经工作学习五个月，现在终于成为农商银行的正式员工了。当我在合同上签下自己名字的那一刻，我感受到了肩上的责任。

四个月的临柜实习经历，让我学会了很多很多。在主管领导、师傅、以及其他同事的指导帮助下，从一个什么都不懂的门外汉，逐渐开始熟悉业务。在一次次差错中吸取教训，不断培养自己的合规操作意识。还记得刚临柜的我，把所有的精力都放在了如何办理业务的操作流程上，而忽视了一些细节，比如，不注意唱收唱付，没有顾及证件齐全与否、客户签字是否漏签、定期是否到期等等。其实，每一条看似苛严的规

定都有它的意义所在，当我们遇到纠纷时，也许就会庆幸当时的合规操作。合规操作不但可以避免差错，更多还是在保护自己。作为一名合格的综合柜员，不只是熟悉一般的业务流程就可以了，还得注意操作合规以及一此其他的细节。

作为一个服务行业，必然最注重服务质量。一家银行是否优秀，最直接就表现在它的服务工作上。而我们柜员就代表着整个农商行的服务形象。临柜人员的工作，最能让客户感受到银行经营管理的质量。我们是客户直接了解新昌农商银行的窗口，是沟通顾客与银行的桥梁。在银行业竞争日严峻的态势下，只有更周到、更贴心、更快捷的优质服务才能为我行争取更多的客户，吸纳更多的存款，赢得更好的社会形



■回山支行 何经中

象口碑。这也是总行要花巨大人力、财力和物力来培训五星级服务的原因所在。

当我们面对繁重的业务、考试和其他生活压力时，不能将一些消极的情绪带到工作中来。要始终微笑面对客户。当客户也微笑回应时，我们的情绪也会好起来。因为微笑具有穿透心灵的力量，它能够消除所有的猜忌与误会，能够冰释所有的哀怨与愁苦。

每个客户都是“考官”。客户总是形形色色的，难免会遇到难缠的。这时就需要我们在合规操作的基础上注意与客户之间的沟通技巧。在客户的要求不符合规章制度的时候，我们不能只是简单生硬地说“不”，而是微笑着向客户解释不能办理的原因，在防范风险的同时，依然提供优质服务。在维护银行利润的同时，为客户谋取最大的利益。比如办理定期存

款时，要特别留意存单的期限，及时提醒客户来办理相关手续，让客户存单利息损失降到最低点。一个看似不起眼的温馨提醒，会给客户留下良好的印象，当然，也可能由此避免了一些不必要的麻烦。

进入农商行以来，还有个直观的感受就是考试很多，让原本以为毕业后不会有考试的我，对职业生涯有了新的认识。时代在变，环境在变，银行的工作也在时时变化着。在这个竞争越来越激烈的市场，每天都有新的东西出现，新的情况发生，这都需要我们跟紧形势，努力改变自己，更好地规划自己的职业生涯。学习新的知识，掌握新的技巧，适应周围环境的变化，也为农商银行的稳步发展献出自己的一份力量。



故事有感

■个私金融部 张宁宁

听李楠老师《商业银行市场营销成功之道》一课受益匪浅,其中让记忆最为深刻的,是“三季人”的故事。

“三季人”是一则寓言。据说,某年某夏日清早,有一个着一身绿的人来到孔子教学的地方,见一个年轻人正在打扫大院,便上前问道:“你是孔子的学生吗?”

年轻人骄傲地答道:“是的,有何见教?”

“那我想请教你一个问题,如果你说得对,我向你磕三个响头;如果你说得不对,你应向我磕三个响头,不知可否?”

年轻人仗着自己是孔子的弟子,学识不凡,就毫不犹豫地接受了挑战。

“你说,一年有几个季节?”绿衣人问道。

“四个季节!”年轻人不假思索,脱口而出。

“不对,一年只有三季!”绿衣人肯定地说。

于是俩人争论不休,从日出争到中午,直至孔子踱出庭院午休。年轻人遇到救星,让孔子评理。

孔子审视地看了看绿衣人,笑着告诉弟子:“一年只有三季!你输了,给他磕头吧!”

绿衣人抚掌大笑,受了年轻人磕头,扬长而去。

“先生,你可是教过我们一年就是四季,为什么现在说是三季?”年轻人一脸委屈。

孔子笑着说道:“平时说你愚钝你不服气,你也看到了这个人一身绿衣,和你争论时又一口咬定一年只有三季,他分明是个蚱蜢。蚱蜢者,春天生,秋天亡,一生只经历过春、夏、秋三季,从来没有见过冬天,所以在他的思维里,根本就没有‘冬季’这个概念。你跟这样的人讨论季节问题,那就是争上三天三夜也不会有结果,你若不顺着他,他能这么爽快就走吗?你虽上了个小当,但却学到了莫大的一个乖。”

至此,有人不禁要说,哈哈,原来孔子也曾教弟子“耍滑头”——见人讲人话,见鬼讲鬼话呢。当然不是这样。孔子的意思,旨在说明,与人交流,必须关注对象的原知识。试想,不是顺着他“一年三季”的原知识,你能和一个蚱蜢有效沟通么?你同一个蚱蜢讲四季,无异对牛弹琴。

故事告诉我们,说话要看对象,要对懂理的人讲理,才能沟通,对不懂理的人讲理岂不是瞎子点灯——白费蜡。

无独有偶,这让我想起《庄子秋水篇》几句话“井蛙不可以语于海者,拘于虚也;夏虫不可以语于冰者,笃于时也;曲士不可以语于道者,束于教也。”意思是说,井里

的蛤蟆,听不懂你和它讲大海的事,因为它一生都住在坎井里,没有见过外面的世界;夏天里的虫子听不明白你告诉它冰的样子,因为它一生只生活在夏天,没经历冰冻的季节。由此我们也就知道,为什么不能同知识浅薄的人讨论高深的大道,是因为他从来没有受过这方面的教育,没有对大道的基本认知。

要达成有效沟通,就得判断受众的理解能力。准确地判断一个人理解能力,是一种人生智慧。如果你没有孔子的本事,最好听听“三季人”的道理。今天的“理解万岁”,在一定程度上,是要你知道:别人的见解也有别人的道理。我们没有见过的事太多了,了解一下别的人,甚至于别的动物是怎样生、怎么样活。

我们一直在学习如何营销,营销中最重要的是了解客户的信息,而沟通是了解客户信息的最快途径,怎样跟客户沟通是我们要学习和了解的,楠老师告诉我们“见什么人讲什么话,到什么山唱什么歌”,在与客户沟通中,试着按下列方法去做。

一是谈令客户愉快的话题。如历史、股票、基金、房产、爱好、同乡、新闻、人性、旅行、新三板、红酒、艺术品、奢侈品、汽车、家庭、公司、戏剧等等,投其所好根据客户的职业特点,文化程度,思想水准、处境心情而确定。鬼谷先生说:“与阳者言,依崇高;与阴者言,依卑小。以下求小,以高求大。由此言之,无所不出,无所不知,无所不可。可以说人,可以说家,可以说国,可以说天下”。

二是认真倾听客户谈话。听客户谈话时要特别注意,一是永远不要有意的打断客户;二是清楚地听出对方的谈话重点;三是适时地表达自己的意见;四是肯定对方的谈话价值;五是配合表情和恰当的肢体语言;六是避免虚假的反应。

知识与道理的对错都是相对的,我们都只是从自己的立场和角度看到了我们认为对的东西。因此,不管学问多高,经历多丰富,都要抱着好学的态度处世,不可偏执一己之见,更不能试图用自己的观点和立场去匡正别人,证明自己的权威。要知道,境界修养无止境,从这个角度来说,我们每个人都只是个“三季人”。

三是要学会恰如其分地对客户表示赞美。当我赞美敌人时,敌人于是成为朋友;当我鼓励朋友时,朋友于是成为手足;不用理想化的态度看待社会人生,自然界有高山也在土丘,有大海也有小溪,人也是如此,不要以一己之心强加于人,也不要轻视任何人的存在,赞美别人,学习客户的优点自己才会更进步。

“三季人”也是自然界中的一个存在,其实我们每个个体都有可能成为“三季人”。“知之为知之,不知之为不知之”要学会从别人的角度和立场理解生活。而在我们营销过程中,更要时刻防止我们自己成为“三季人”,有一句古话说的好“天外有天,人外有人”。对与我们的观点有不同的时候,我想我们应该学习孔子:其一,予以理解。生有限而学无涯,任何人总有知识的盲点。其二,以柔克刚,不要与之发生刚性冲突。与其无谓的硬扛,宁可“屈服”。其三,顺其自然。“天地有大在美而不言,万物有成理而不说”,这是大自然的不争,寓“有为”于“无为”。



外婆的**红烧肉**

■营业部 梁梦婷

好友聚餐,点了满满一桌子的菜。鱼与虾是好友们的最爱,而我则点了一份红烧肉。那火红的嫩肉和诱人的香味不断撩拨起食欲。尝一口,松软的肉,弹性十足的,好嚼。甘醇中和着浓香,让人欲罢不能。结果,那天满大盘的红烧肉有一大半落了鄙人的小肚。吃完后我还咂嘴添唇,意犹未尽……只是这一餐不断被好友们狠狠的喷:所谓减肥减肥,不愧拣肥(肉)越肥。本人自动过滤他们的吐槽,真的很久没吃红烧肉了。很想念那份逝去的爱,怀念亲爱的外婆,更是惦念起外婆的拿手菜——红烧肉

孩提时代是与回山的外公外婆一起度过的,那应该是迄今为止我生命中天真浪漫也是最快乐灿烂的时光。那时的我是外婆家街坊邻居公认的小吃货——无肉不欢。一顿早餐可以吞下8个肉包;放学回家喊的第一句口头禅就是:“外婆,好饿哇!好饿哇!”每每这时,外婆总是一边“恨恨”的说我几句,一边张罗着开饭。有时望望桌上的蔬菜,就会任性赌气地趴几口饭,刻意地少吃。外婆哪会不知道我这心理的小九九:准是没红烧肉不高兴了。一边担心着我长身体,一边哄着我我说等到集市时就去买肉。

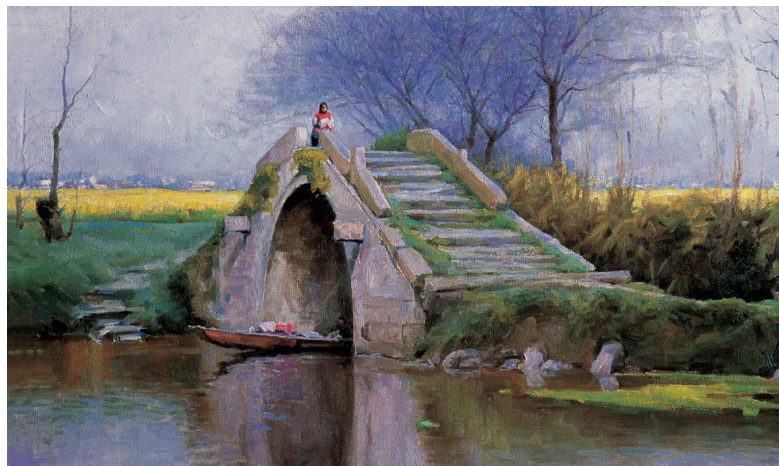
说到集市,我就最喜欢了。不仅仅有很多好吃的,更是有许多好玩的。假期里不经意就可以碰到在一起上学的小伙伴,惊喜得互相打招呼,心情一直就那么雀跃着。外婆总是小心地拉着我的手,穿过茫茫人海,生怕一不小心就走丢了。肉摊的老板自然是认得外婆这位老主顾,每每还没走近,就热情招呼上:“诺,华师娘,最好的五花肉给你剩着,给你包上!”外婆对着肉指手画脚一番,卖主就明了了,手起刀落,那么一瞬就用那泛着油光的毛笋壳把肉捆扎了一圈,动作异常的麻利迅速。外婆一边扯几句家常,一边把肉放进小竹篮里。赶完集市,外婆手里拎着的小竹篮总是满满的,可能是菜,可能是日用品,可能是我喜欢的零食,当然的是少不了让我嘴馋

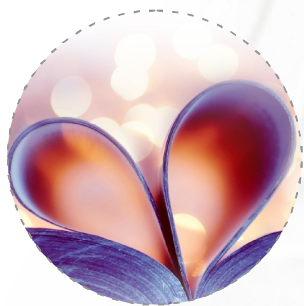
的肉。我发誓我是打心眼里想帮着外婆一起提篮子的,可外婆总从篮子里挑几样轻松物件打发我。

至于外婆如何烧得一手绝味的红烧肉我真不得而知,也从未关心过。印象直接是餐桌上光泽亮丽,香味四溢的红烧肉。那无与伦比的香气,浸濡在你每一处的感官。香滑软糯的口感,让你唇齿之间有根本就停不下来的节奏。外婆以红烧肉补吾身,长吾肉,暮然回首,已成小胖妹。这不得不说“胖”成为我今后青春期最大的烦恼。只是外婆看到我时总会爱溺地说“这哪胖,刚好”。

或许由于胖由于青春期那敏感的心,或许自己口味变得挑剔,或许对“减肥”的重视,红烧肉几乎被我封杀了。每次回老家看外公外婆时,外婆必定会精心为我们准备一道红烧肉。那感觉真得是暖暖的很贴心。直到去年外婆去世,心里空空如也,啊,再也吃不到那香气四溢的红烧肉了!假如能够再吃到,即胖成肥婆,也不会让筷子停下!曾几次嚷着要向外婆学艺,却又偷懒了;如今却是再也……

外婆的红烧肉,哪是单单一盘菜,那是一份沉甸甸的浓得化不开的爱!





一段爱的故事



——病间琐记

■ 城中支行 杨 炜

今天阳光很好,似乎所有病菌都被杀死,唯留一世间的健康。

“从明天开始,你就不用再挂盐水了!”姐姐微笑着对我说。说完,她长长地舒了一口气。回想起二十多天来姐姐既要照顾我又要忙于工作,心里有些歉疚。“姐,辛苦了!”我的声音有些微弱。姐姐利索地收起用过的吊针,微笑着没有说什么。姐姐就是这样,在外面她是一个女强人,在家里也喜欢直言直语,但是碰到这么煽情的场面,她习惯沉默。姐姐利索地将用过的盐水袋和吊针放进一个塑料袋,又整理出没用过胶带和针筒放进另一个塑料袋,调皮地说:“希望这些永远也不要再用了。”我看着姐姐久违的笑脸,心底油然而生一股感动。

“好了好了,病很快就会好了。”母亲安慰我说。我看着她憔悴的面容,想着她为了我的病忙前忙后,百般呵护,泪水便充溢了眼眶。她与绝大多数母亲一样,为了自己的孩子默默付出,但是在我心里她又有特殊意义。母亲既是我的亲人,也是我的朋友。在我人生的低谷,她不离不弃,用一颗坚强的心撑起一片爱的天空;当我感到迷茫,找不到人生的方向,是她,用她独有的方式,帮我坚定内心;当我受到别人无端的非议,是她,用爱让我感受到人世间的温暖。泪水终于流了下来。“哭什么,傻孩子,吃饭了。”母亲的眼里充满了慈爱。又是一桌好吃的,我咽了咽口水。她知道我生病没胃口,总是变

着法的给我做可口的饭菜。为了弄明白我的饮食禁忌,她还问了好几个中医生和西医生,结果对我的病,似乎比在医院工作的姐姐还在行。

“叮铃铃……”母亲的手机响了,母亲拿起手机按了通话键。是妹妹,妹妹在那一头哭得好伤心,母亲在这一头却笑了。妹妹的孩子刚满月,就想回娘家来看母亲。母亲却因为我的病怕无暇顾及妹妹和小外孙女,就一直让她迟点回来。妹妹终于忍不住对家的思念和对母亲的不满哭了起来。母亲依然是慈爱的语气,缓缓地说:“傻孩子,回来吧,你现在嫁的这么好,公公婆婆对你又这么照顾,还有什么不知足。你姐姐的病……”我听着母亲安慰妹妹,心里不禁佩服母亲的睿智。母亲虽然读书少,但是丰富的生活阅历使她解决事情总是显得充满智慧,让我这个饱读诗书的大学生自愧不如。

放下电话,母亲拨了拨我这几日颓废的乱发,轻轻地说:“你别怪你妹妹不懂事,你妹妹其实很担心你的病,是我告诉她没事她才放心的……”母亲总有这种神通,能一眼看穿我的心事,我刚刚还在心里怪妹妹不体谅我,听了母亲的话,我都明白了。

窗外阳光明媚,正值春天,一幕幕生命的奇迹正在上演。在中国的某个角落,在一个平凡的家庭,一段爱的故事在延续。而我,很幸运,见证了这段故事。

生命就是一种坚强

■大市聚支行 石亚洲

因为雨天天气,我好几天没去光顾阳台上的盆景。今天出去一看,大吃一惊,其中一盆已经落叶满地,生命垂危,但她的身边,一株不知名的植物正长得茂盛,在风中得意地摇曳着。一种悲凉顷刻从心中升起,我既自责自己的疏忽,也哀叹盆景的脆弱。我连忙给盆景补水,可对那外来的不知名植物,我却下不了手根除。

这是怎样的生命呀,在盆景因失去关注而渐渐失去光彩,走向衰亡的时候,她却抓住这一空隙,怒放生命,蓬勃生长自己。是的,如果我关注到位,她或许会在不起眼的时候就被除掉了。毕竟,那是盆景的天地,她不属的生命终究破坏了那份雕琢的美丽。可几天的功夫,她无畏惧水分缺乏,把握契机,把自己长得如同盆景一般高大,欣喜地张扬生命。

我看着濒临死亡的盆景,也看着这不知名的植物,在伤感和感动中忽有所悟:其实,生命就是一种坚强。

不是吗?植物如此,人不也如此?

生命能呱呱落地,就是因为母亲和婴儿共同的坚强。

生命来自于坚强。生命离不开坚强。

面世之后,我们每天与坚强相随相依。我想,如果可以选择,没有人愿意病痛,愿意伤感,甚至愿意辛劳。但从出生开始,谁也免不了跟一些小病甚至大病打交道。坚强地忍着,搏斗着。谁都想每天睡到自然醒,晒晒太阳,听听歌,看看风景,但每个人,从很小开始,或者自身原因或者家长原因,每天都得在闹钟或家长的叫唤中不情愿起床,然后做该做的事,或读书或工作,都必须依靠坚强,去努力,去刻苦,去谋生,只有这样,才会留住生命,创造生命的精彩。

人的一生都在坚强中度过,追求是坚强,自爱是坚强,努力是坚强,正直是坚强,善良是坚强,怜悯是坚强,不放弃自己,是真正的坚强。

即使有一千个理由让我们放弃和消沉,我们也必须一千零一次坚强。

坚强,是我们活着的状态。

盆景里那株不知名的植物,用坚强感动了我。我将无怨无悔留下她,是她让我彻底明白:其实,生命就是一种坚强。





■大市聚支行 刘 晶

“领导,发个红包吧!”“蔡总,你抢得最多,接下来你发。”“你们怎么这样啊,发红包也不先说下,害得我都没抢到。”“那个谁谁谁,没报名的不准抢,怎么这么多潜水的啦!”

这是现在我们的微信群里,出现频率最多的聊天内容了。不知从什么时候开始,我们的生活中有了“抢红包”的存在。无论抢到或是没有抢到,无论抢到的是1分钱还是100元钱,大家对于抢红包这个事还是甘之如饴。然而,你是否发现,在抢到红包的时候,红包却偷走了你看不到的,却比红包更为重要的东西——你的时光。

“越长大越孤单,越长大越不安”。人类是群居性动物,被需要,参与感都是我们与生俱来潜在意识。同样的1元钱,放在现实生活中,我们没有谁会特别的去注意到它。然而,当它出现在了网络上,放在了网络红包上,我们却抢它抢得“头破血流”。不是1元线的价值变了,而是因为“抢”的过程让我们找到了参与的乐趣,找到了自己的存在感。不管在任何时候,人类都渴望与他人产生更深层的联系。抢红包的这一过程,正是满足了我们对于这样一种深层次心理的需求。

然而,抢红包虽然快乐,却也孤单,因为红包总会有抢完的那一天。所以,对抢红包要有理性的认识,要恰当地处理。要知道,抢红包只是一个娱乐活动。娱乐而已,适可而止。千万不要被红包“抢”了我们自己——那生命中更重要的东西。要知道,网络红包再火,依然不能代替现实生活中情感的温度。

人的一生中会遇到很多次选择,有人为此感到苦恼不堪,有人却乐此不疲。

就我而言,我有一个自己的人生目标,往大了说,就是要通过自己的努力,得到自己想要的生活;往小了说就是每天要有进步,有积累。以前我也是一个安于现状的无用青年,直到有一次和一位德高望重的前辈的一段谈话,改变了我的人生价值观。顿时觉得自己过于懒惰,更有不思进取之嫌。

其实人就是一个在优越环境下停滞不前,在艰苦的条件下奋发向上的物种。当然这不是绝对的,完全在于如何选择。在一些平时的考试测验中就可以看出,人是一个经常会后悔的,但又一贯的“好了伤疤忘了疼”。如果把考前的努力程度和考后的悔恨程度调转一下,那对自己前途光景的影响,一定不容小觑。但人们很难认识到这一点,或是认识到的时候已经得到了太沉重的惩罚。

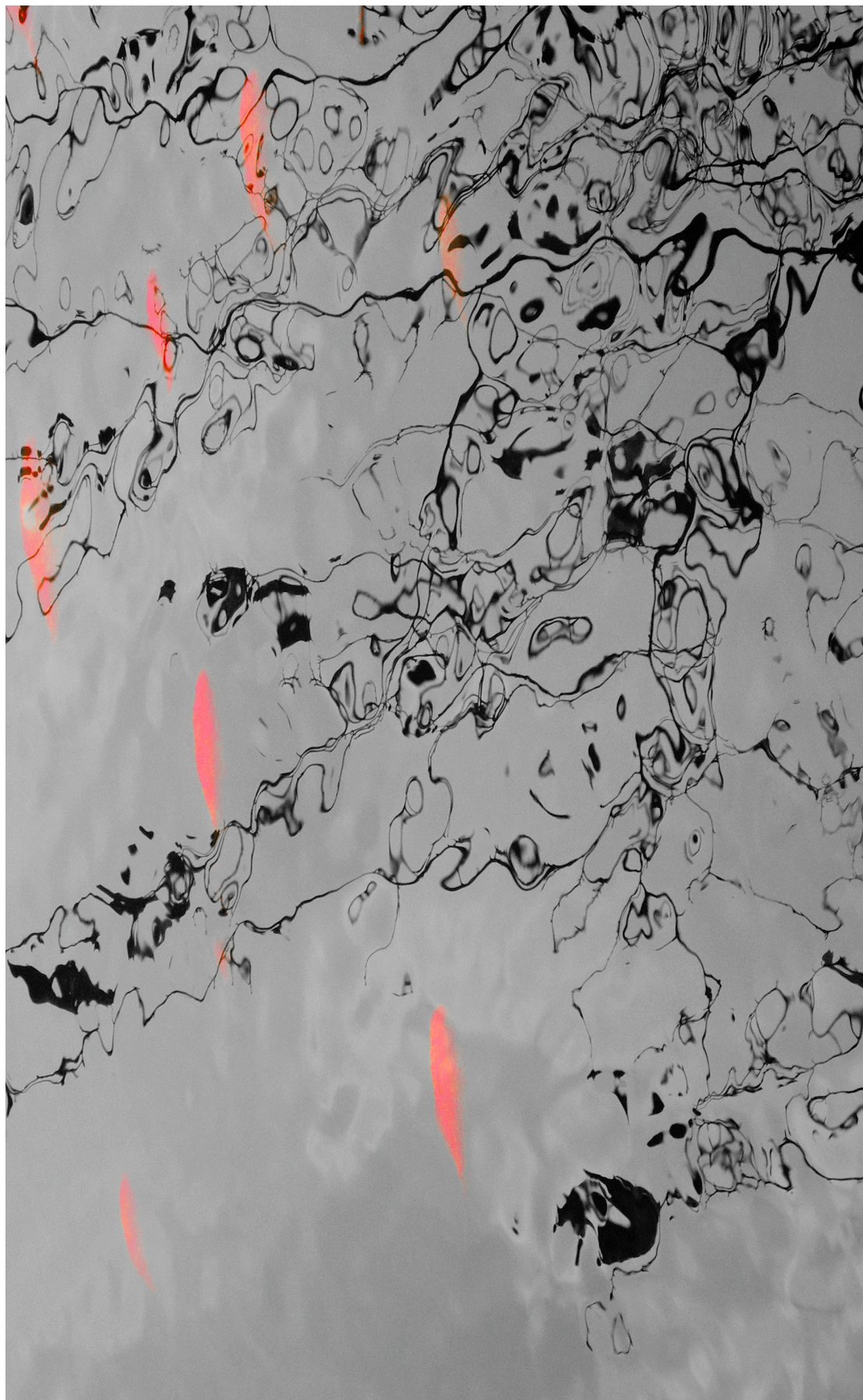
向左 向右

■大市聚支行 蔡佳恩



回到我现在的工作生活中。所有做过柜台工作的同事们肯定多少碰到过一些难缠的客户,我也不例外,以致于我在很长的一段时间内都有点“人际交往恐惧症”,对于一些比较硬脾气的客户,我也很多次都控制不住自己的泪腺。但我总是警醒自己从事的是服务行业,虽然我以前是一个不会忍气吞声的人,但来银行已经尝到过好几次“退一步海阔天空”的甜头,也知道如果和客户硬碰硬的后果的严重程度,将是我无法想象,且无力承担的。

我们每个人都有自己的选择权,或是一味地寻求安逸,宁静淡泊;或是选择艰难地跋涉,酣畅淋漓;命运永远掌握在自己的手上!



微波荡漾 卢远婷 作

予年十六歲過中條至河東書院憶冷高遠望
堯封角蒸鬱之氣今齒漸疎知非觀吾鄉太
峻者守帶中條烟霞之志勉而書此墨非之有歟
辛巳年正月陳建平書

书法作品 陈建平 书



神仙居听经 王卫东 摄



碧玉白练 梁海英 摄