

# 要“支小”必须先“知小”

■魏晓栋

小微企业作为我行的主要客户目标,缺乏大企业完善的管理机制、财务机制、用人机制,在普惠金融的大框架中,我们在决定如何“支小”之前,必须先凭借自身的观察与交流而做到“知小”,才能有的放矢。

观察主要是看企业的生产状况与管理状况。在观察过程中切忌走马观花,要善于发现问题,寻找原因。

一是要观察企业的生产状况。生产状况是我们走进一个企业最显而易见的情况。在观察前要了解企业所经营行业的最新行情,是淡季还是旺季,这样能判断该企业是否能紧跟行业形势。在观察时首先看厂内机器设备是否运转良好,或设备开工率是否够高,并依此判断该企业的开工

情况是否与行业情况一致或比行业情况要好;其次要看该小微企业的原料、加工的产品或做好的产品的数量,由此可以判断该企业的订单状况。

二是要观察企业的管理状况。企业管理状况的观察可以从人员的管理、货物的摆放、环境的整洁等方面进行。人员的管理主要是观察上班期间员工是否各司其职、有条不紊,工作积极性是否够高;货物的摆放主要观察厂内原料、成品等是否摆放整齐;环境的整洁主要是观察厂区内环境状况,包括废料、垃圾是否乱扔,生产环境是否干净。

交流主要是了解企业经营者的素质与企业的经营状况。在交流过程中一定要有自己的思路,能引导被访问的人按自己的思路来回答问题,从中来了解情况,分

析问题。

一是要通过交流来了解企业经营者的素质。在小微企业里企业经营者的素质,决定着该企业经营的状况。首先是要同企业经营者的交流,问个人的工作经历来了解企业经营者是否有能力和经验来经营企业;问生产状况来了解企业是否有稳定的客户、加工产品是否有优势、员工是否有忠诚度,以此来判断该企业经营是否稳定;问成本状况(包括厂房租赁费、员工工资、原料价格)、加工费、利润率等来了解企业的盈利状况;问发展思路来了解企业经营者是否对将来有经营思路与展望。有自己的经营思路就能管理好企业,对企业有美好展望就会有动力去经营好企业。其次是要同企业员工、企业所租赁的园区或厂区管委会交流,通侧面了解企业经营

者的品行、素质和生厂情况,能更真实地反映一个企业的经营管理状况。

二是通过交流来了解企业的金融需求。通过交流来了解企业资金周转时间、资金结算途径、财务管理等方面,从而来判断企业对资金是否有需求,是否需要更好的金融服务。了解企业的金融需求也正是我们银行走访企业、了解企业最重要的目的。

在普惠金融的大框架下,我们对企业的金融服务不仅在于贷款和存款,更需要的是推广我们基础性的金融服务,如为企业提供快捷便利的结算途径,提供企业与个人的网上银行服务,提供经营者的理财服务等,通过“知小”来“支小”,来为企业提供量身订制的金融服务。

(金昌分理处)

# 礼于行 行于礼

■盛晨

在迪荡支行临柜学习多时,形形色色的客户,沉默跳跃的交易码,唯一不变的是晨会上服务六要素。您好,请坐,请问您需要办理什么业务……每每叫号,说服务六要素,做业务,一套流程,总是工作的必须,有时候总觉得呆板得些许严肃,礼于行,是对客户的一种尊重。

周一例会,不同于往常,在做完一周工作总结之后,全体员工进行了关于礼仪知识的学习。这对我们来说是一次高能量的充电培训。它让我明白,礼于行,是一种标准,行于礼,是一种态度。

礼于行,是服务客户的基础。对于临柜人员来说,这是最首要也是最根本的。以统一的标准来衡量每个员工,使客户能感受到全面到位的服务,从而提升银行整体形象与素质。礼于行,是一种职业素养。作为一名服务行业的工作人员,客户是整个工作过程中不可或缺的一部分,有句俗话说,客户就是上帝,说的就是这个道理。把服务六要素等礼仪付诸行动,才能赢得尊重。

行于礼,是一种工作态度,换位思考是行于礼的关键所在。当你已经把礼仪作为一种标准去约束自己的时候,我们需要换位思考。一个客户前来办业务,你可以完成任务一样的对她说:您好,请坐。面无表情,只当一句工作必须口头语,那么,客户的表情会是怎样的?那种距离感,给客户带来的只是不良的情绪表现,如果换种形式呢?当你微笑着欢迎客户,请她坐下,是否会有不一样的情绪带动。微笑是最温柔的武器,她能毫无防备的接近客户的内心,给客户带来亲切感,即使办理业务过程有些漫长,客户也会因为那份暖心的微笑,那份关怀,耐心的等待。行于礼,还在于有孝心,每个人到了一定的年龄段都有其突出的行为特点。老人,标志性的就是:慢。当一个老妈妈来办业务,或许,现金需要点好几遍才慢慢离开,还有点不放心,输一个密码都需要戴上老花镜慢慢重重地按机器。这时候,或许你会不屑得嘲笑人家慢得蜗牛爬,但是,如果,眼前那个老人是你的爷爷或者奶奶呢?你是否会关心地跟他讲,慢慢来好了,不急,小心输错。这里的孝心,不是普通意义的孝,而是作为一种礼仪的态度。

礼于行,是地基,行于礼,是楼层的高度以及外在装饰。服务无止境,没有最好,只有更好。

(迪荡支行)

# 安全保卫如何“预防为主”

■胡惠忠

随着信息化时代的发展,营业网点的安保工作面临着日益严峻的挑战,在新形势下维护好网点安全,做好安全保卫工作,已成为本行甚至营业网点良好稳定发展的重要条件。针对银行犯罪的残忍性、贪婪性、狡诈性,网点安全保卫工作面临着严峻的挑战,任务更为艰巨。我们必须不断研究新情况,解决新问题,才能做好营业网点的安保工作。那么,银行安全保卫工作的基本方针是依据《企业事业单位内部治安保卫条例》第二条规定,“单位内部的治安保卫工作贯彻预防为主、单位负责、突出重点、保障安全的方针”“预防为主”的含义“预防”,即实现防范,未雨绸缪,防患于未然。

预防为主的思想从古到今,源远流长。荀悦(申鉴杂言下)云“进忠有三术,一曰防,二曰救,三曰戒,先期而然谓之防,发而止之谓之救,行而责之谓之戒。防为上,救次之,戒为下”。网点的安保工作应当始终把预防工作放在首要地位。从安全保卫工作方针的演变过程看,预防为主一直是安全保卫工作的首要原则和核心内容,同时又是安全保卫工作的重要指导思想,做好安全保卫工作的基本出发点。

预防为主要求各营业网点应当把预防工作放在首要位置,通过各种有效途径

指导和监督安全保卫工作,切实指导安全保卫制度的制定和落实,指导安全防范措施的实施和落实,指导和监督网点安全隐患的检查和整改,把各种针对网点的违法犯罪遏制在萌芽阶段,把各种治安灾害事故消灭在萌芽状态。

预防为主又是网点保卫部门主动做好内保工作的主要手段。预防为主强调积极防范,而不是消极被动的等待。要求网点负责人、保卫组织或由网点负责人指派的安全员重视预防工作,并切实落实各项安全保卫预防措施。通过宣传教育、安全检查、安排守护巡查等多项手段和措施,及时发现事故隐患和违法犯罪苗头,及时排查和处置,把好安全防范的第一道关。

重视制订安全保卫工作预案,充分考虑各种危害网点安全的因素,合理、完备地制定工作预案,充分考虑各种危害网点安全的因素,合理、完备地制定工作预案。最大程度地降低各种危害后果的发生。

此外,各网点一把手要联合当地政府、公安、联防单位把预防工作摆到重要议事日程,避免只抓业务,忽视安全保卫工作,要树立“预防是全社会的需要,预防是一种效益”的观念,把预防作为网点安全保卫工作的核心和灵魂。要保卫银行安全,必须坚持预防为主,采取各种措施把不安全因素消除在萌芽状态,把各项犯罪活动制止在其行为实施之前。

(后勤保卫部)

# POS 机装机攻略

我行 POS 机的种类越来越多,优惠政策也有不少变化,根据最新的相关文件,结合实际情况,本文归纳了各类 POS 机装机所需相关资料及注意点,希望能给大家在营销 POS 机时提供一点便利。此文为个人总结,不足之处,请大家补充指正。

支付单位	产品类型	账户类型	资料	备注	优惠政策	
传统 POS	对公	对公	一、商户提供资料如下: 营业执照复印件加盖公章 一份 税务登记证复印件加盖公章 一份 法人身份证复印件加盖公章 一份 开户许可证复印件/印鉴卡复印件加盖公章 一份 组织机构代码证复印件加盖公章 一份	市场类商户基本资料除上述基本资料(对公或个人)外,还需增加市场类租赁合同复印件加盖公章一份	见附件一	
			二、客户经理填写资料: 特约商户银行卡业务受理协议 二份 营销服务协议 二份 特约商户业务受理申请表 一份 三张照片(门面照、收银台、经营环境/经营内容)电子版	特殊扣率基本资料除上述基本资料(对公或个人)外,还需增加特约商户受理银行卡支付服务补充协议二份		
	对私	对私	一、商户提供资料如下: 营业执照复印件加盖公章 一份 税务登记证复印件加盖公章 一份 法人身份证复印件加盖公章 一份 银行存款回单或银行卡开卡资料加盖公章 一份	固定 POS 终端机具押金:500 元/台,移动 POS 终端机具押金:1000 元/台(每月通讯费客户自理) 若是生产型企业提供两份购销合同,银行卡扣率可执行 0.78%、26 元封顶	见附件一	
			二、客户经理填写资料如下: 三张照片(门面照、收银台、经营环境/经营内容)电子版 特约商户银行卡业务受理协议 二份 特约商户业务受理申请表 一份 营销服务协议 二份 结算账户使用委托授权书 一份			
便捷付	无税务登记证	对私	一、只针对一般类商户 二、商户提供资料如下: 提供营业执照 1 份,法人身份证 1 份,开户账号资料 1 份,租赁合同 1 份(须盖商户公章) 三、客户经理填写资料如下:银行卡受理协议书 2 份(盖骑缝章),特约商户业务受理申请表 1 份,网络支付终端业务注册登记表 1 份,结算账户委托授权书 1 份,三张照片(门面照、收银台、经营环境/经营内容)电子版。 备注:如果餐饮类商户,经营面积在 100 平方米以下(夫妻店),银行卡扣率可执行 0.78%,按一般类商户算。	都是一般类;0.78%不封顶(压金同传统)		
			资料齐全 只有身份证	在专业市场只安装 1 付 POS 产品,扣率 0.78%,26 元封顶不变,机具费用 498 元(一次性交断,不退货),资料同传统,但协议不同 协议(签字并按手印),卡(复印件),照片(拿卡的半身照、三张营业照片)。每月信用卡 50000,借记卡无限,且 0.78%不封顶		498 元/台,与手机相联。 一般类:0.78,餐饮:1.25
银联商务	传统 POS	对公/对私	一、商户提供资料如下: 营业执照正本复印件(一式二份) 税务登记证复印件(一式二份) 基本户、开户许可证(一式二份) 一般户、印鉴卡/进账单(一式二份) 法人代表身份证复印件(一式二份) 二、客户经理填写资料如下:中国银联特约商户协议书(一式三联) 中国银联特约商户信息调查表(一式二份) 特约商户审批表(一式二份) POS 机使用合约(一式二份) 信用报告授权书及信用报告(一式一份)	一、如是批发类、封网类商户,还需提供: 1. 银联商务特约商户风险协议书(一式二份) 2. 租赁协议复印件(一式一份) 3. 门面及收银台照片各一张。 二、机具押金:固定 POS1000 元/台,移动 POS3000 元/台	见附件一	
			资料齐全 只有身份证 无税务登记证	专业市场:与传统的一样。0.78%,26 元封顶。借记卡贷记卡均可以用。 协议、卡,每天 5000 信用卡,借记卡 10000 元,每月信用卡 20000,借记卡 30000 元 有营业执照,无税务登记证:每天 20000 信用卡,30000 借记卡,每月信用卡 80000,借记卡 10 万		299 元/台,与手机相联。 一般类:0.78,餐饮:1.25
恒信银行	电话 POS	对公/对私	一、商户提供资料如下: 营业执照正本复印件(一式二份) 税务登记证复印件(一式二份) 企业法人商户:基本户、开户许可证 一般户、印鉴卡复印件(一式二份) 个体工商户:企业法人借记卡复印件(一式二份) 法人代表身份证复印件(一式二份) 租赁协议复印件(一式一份) 二、客户经理填写资料如下: 中国银联特约商户协议书(一式二联) 中国银联特约商户信息调查表(一式二份) 银行特约商户审批表(一式二份) 丰收电话宝终端借用合约(一式二份) 电话 POS 新增清单(一式一份) 信用报告授权书及信用报告(一式一份)	收单机具服务费开户行名称及账号:绍兴恒信合作银行清算中心,89700001511106000193	电话 POS:1.优惠问题,专业市场,批发类,生产企业借记卡全免,若优质客户(贷记卡可用的)要么全免,要么全不免。没有借记卡免,信用卡不免的情况。注意,并不是所有的信用卡都可以用的,如(招行、民生、浦发)的信用卡是不能在我行电话 POS 机(已开通贷记卡功能)上使用的。2.填写问题:税务登记证号码是 330602 或 330621 加组织机构代码证,个人一般是个人身份证后面加了两位数或字母。3.转账问题:先操作转入账号,再操作人转出账号。	

附件一:	银联
第一类:餐饮、娱乐、住宿、珠宝、美容、工艺品、足浴等;	标准手续费 1.25%,可实行手续费 1% (餐饮可到 0.8%)(新增至 12 月 31 日)
第二类:百货、服装、美发、培训等(一般类);	标准手续费 0.78%,可实行手续费 0.6%
第三类:超市类、加油、交通运输售票、电视电话缴费、保险;	标准手续费 0.38%,可实行手续费 0.35%
第四类:汽车、房产类;	标准手续费 1.25%,80 元封顶,可实行手续费 1.25%,70 元封顶
第五类:市场、批发类;	标准手续费 0.78%,26 元封顶

■洪斐颖

东浦支行鉴湖分理处位于胜利西路与绍齐公路交叉口的东浦镇鉴湖村,是恒信银行最西边的一处网点,并且与一般银行都扎堆的情况不同,方圆三公里内只有这一处银行,连自动取款机都很少,主要服务对象是周围九个自然村的村民和租住于此的外来务工人员,真正做到了扎根农村。面对这样特殊的工作环境和工作对象,我觉得做好柜面工作的一个关键就是要学会以柔克刚。

随着年底的临近,市场上假币又开始猖獗流通起来,柜面上收缴的假币也越来越多了,可以说每一张成功收缴的假币背后都有一个故事。

一天有位老大爷来办理现金存款业务,清点过程中柜员发现一张 100 元面值假币,经双人柜面复核后,即告知客户有一张百元面额的假币需要收缴。不料老大爷突然勃然大怒,情绪十分激动,用力地拍打着玻璃叫道:“把钱还给我!我不存了!这 100 元是别人给我的,我可以还给他!你们银行有什么了不起,凭什么没收我的钱!”柜员没有因为客户过激的举动而慌乱,冷静且耐心地对客户解释说:“您的心情我们完全可以理解,但对于银行来说,必须严格按照《中国人民银行假币收缴、鉴定管理办法》来操作,假币一经发现一律收缴,否则就触犯了法律。”对于损失 100 元老大爷很是心疼,“:“我不管,把钱还给我,我可以还给别人!把你们领导叫出来,我要找你们行长!”

对于这种情况,另一名柜员主动走到营业大厅,面对面跟老大爷交流,柜员首先给了大爷一杯茶,让他缓解一下激动的情绪,然后跟他聊起了家常。慢慢地,大爷开始稳定下来,不再一直叫嚷着还钱,此时柜员开始询问假币来源,并告知客户假币流通的危害性,向客户说明银行实施收缴的义务。另一方面考虑到大爷的年龄,柜员教了他一种最简单的辨别方法:“您看,钱币正面上左角的‘100’是采用光变油墨,当转动钱币时,真币的‘100’会由绿变蓝。这种光变油墨很贵,一般的伪造币都没有这种效果,您看您这张就没有。如果您对这张被收缴的假币真伪有疑问的话,我们可以陪同您向中国人民银行申请鉴定的。”终于在这过程中,大爷渐渐地接受了,表示对我们收缴工作的理解,在假币收缴凭证上签了名字,配合我们完成了这一次的假币收缴工作。

我想不管是假币收缴也好,其他工作也好,柜面员工的态度是很关键的,直接关系到客户的理解与配合度,语气耐心,婉转肯定比语气冷淡能达到好的预期效果。每一次服务都是银行员工与客户之间的一次心灵沟通和交流,我们坚信只要我们用最真诚的态度来对待每一位客户,用心思考,用心服务,我们就一定能以柔克刚。

(鉴湖分理处)

# 以柔克刚刚自柔