



恒信合行召开2013年度工作会议



1月13日，恒信合行召开2013年度工作会议。总行党委书记、董事长王火金向大会作题为《扎根辖区深耕细作苦干实干普惠大众全力打造支农支小支微主力军》的工作报告。陆肖土行长主持会议，全行分支机构负责人以上干部（信贷主管、会计主管）、全体信贷人员、全体机关人员参加了本次会议。

王火金在工作报告中，回顾总结了该行2012年取得的十大方面成绩，分析了当前复杂的经济形势、面临的困难和机遇，明确提出了

2013年工作的指导思想和六大理念，并从六大经营目标、六大重点工作、六个方面措施全面部署了2013年的工作。

2012年，我行紧紧围绕省联社工作会议精神，践行“一条道路、两场革命”战略构想，坚持支农支小、服务实体经济，坚持“稳增长、调结构、防风险、提素质”的发展主题，实现了各项业务稳健发展、综合实力有效提升，为地方经济发展做出了积极贡献，被绍兴市政府评为“银行业支持经济发展贡献奖”。

会议指出，当前，我们面临复杂严峻的经济金融形势，必须辩证分析，既要清醒看到当前面临的困难和挑战，又要牢牢把握“绍兴城镇化加速、产业结构调整加快、新农村建设加快”的“三加”机遇，加快发展，抓好网点布局、业务发展和渠道建设。

会议强调，做好2013年工作，必须树立六大理念：一是树立扎根“根据地”的理念；二是树立“深耕细作”的理念；三是树立“打扫式”营销理念；四是树立“科技革命”的理念；五是树立现代服务业是地处长江经济带中心城市类农合行主攻行业的理念；六是树立全风险管理的理念。

会议指出，做好2013年工作要重点推进六方面工作：一是抓住五“主”，深耕细作，提升对“小微客户”的支持力；二是推

进现代银行业务，增强服务功能，提升对“小微客户”的服务力；三是从严治行，防控风险，提升合规经营内控力；四是加快转型，强化支撑，提升科学管理执行力；五是以人为本，人才强行，集聚发展源动力；六是文化引领，凝聚人心，增强发展软实力。

【办公室】



恒信合行首批3万多张丰收社保卡进学校

1月6日，营业部总经理倪七一亲自将2798张丰收社保卡送到越秀外国语学院医务室。接下来，市区36072名学生将陆续收到恒信合行的丰收社保卡，这是继我行成为绍兴市社保卡项目合作银行机构后，发行的首批丰收社保卡，主要对象是未成年人医保。

丰收社保卡面向全市城乡居民、未成年人医保和新农合，并加载了金融功能，持卡人可凭卡就医、养老保险缴费和水电等费用扣缴等，极大方便城乡居民的生活。目前我行已经做好了全市近十万名市民的丰收社保卡发卡准备工作，进行分批制作与发放。 【办公室，营业部 倪志娟】



我行首台便农自助金融服务终端进驻马山镇尚巷村



“现在足不出村就可以取到钱，越来越方便了，恒信银行处为我们老百姓着想啊。”马山镇尚巷村骆大妈笑着说。12月19日，我行首台便农自助金融服务终端进驻马山镇尚巷村，吸引

了当地不少村民前来办理业务。

便农自助金融服务终端是我行加强村级金融服务体系建设的重要举措，可为村民办理小额存取款、存折补登、汇款转账和代缴费等业务，尤其是小额取款业务，只要是1000元以下的小额取款都可以直接到金融服务点办理，给村民提供了很大的便利，受到了广大村民欢迎。

2012年，我行在辖内行政村设立了239个村级便民金融服务点，为村民提供小额取款、金融咨询、贷款推介等金融服务，努力实现金融服务“不出村”的目标。为提升金融服务点的服务水平，2013年，在马山、皋埠、鉴湖支行试点的基础上，我行将在金融服务点推广安装便农自助金融服务终端，聘请专职金融服务员，完善服务功能，努力为村民提供存款、取款、汇款转账、缴费、查询、建档、咨询、贷款和理财等九大基本金融服务。 【办公室，马山支行 钱冠军】

我行全面推广“续贷乐”

“像我们这样的小微企业平时缺少充裕的流动资金，周转贷款往往需要承担筹资压力及利息财务成本，转贷资金难题一直困扰着我们，现在你们推出了‘续贷乐’贷款业务，将实实在在地解决我们企业的转贷难题，贷款更加方便啦。”绍兴威仕达纺织装饰品有限公司负责人高兴地说。2012年12月20日，该公司在府山支行办理了“续贷乐”，2013年通过年审后，将省去还贷过程，直接办理续贷业务。这是我行发放的首笔“续贷乐”贷款。

多年来，转贷难一直困扰着广大小微企业。为切实解决小

有效解决企业转贷难题

微企业融资过程中“先还后贷”的资金压力，降低融资成本和经营风险，提高授信效率，我行积极创新还款方式，针对小微客户推出了“续贷乐”，推广贷款年审制，通过年审的，企业无需归还原贷款、无需签订新的借款合同，以签订补充协议的方式延续贷款期限，同时，第二融资期间利率仍按同期同档次贷款利率执行。截至2012年12月末，我行共发放“续贷乐”贷款23笔，金额4900万元，降低了企业财务成本，有效地解决了企业转贷难题，受到了广大客户的好评。

【办公室，府山支行 吴玉琼 蒋海龙】

新年新行
我行召开2013年度存款工作会议

12月23日上午，我行2013年存款工作会议在总行八楼会议室举行，分支机构负责人以上干部（信贷主管、会计主管）、全体信贷人员、全体机关人员参加了本次会议。

会上，徐学达副行长总结了今年的存款工作现状，分析了国内外复杂的金融形势，提出了2013年存款工作目标和五大工作措施：一是深扎根，广覆盖，增强存款业务发展持续性；二是保存量，调结构，增强存款业务发展科学性；三是注创新，推转型，增加存款业务发展能动性；四是强服务，拓渠道，增强业务发展保障性；五是优机制，聚合力，增强存款业务发展源动力，为我行的2013年的存款工作理清了思路。

会上，董事长王火金作了重要讲话，他提出三个明确：一要明确存款工作的主攻方向，抓好自营存款；二要明确对存款的风险控制，保持存款稳定增长；三要明确费用包干政策；四要力争2013年存款工作打个大胜仗。 【办公室】

12月份大事记

- 12月3日晚，我行在皋埠镇坝内村开展“宣传十八大 金融惠民生”——送文化下基层活动。
- 12月4日晚，我行召开企业文化建设推进会。
- 12月20日晚，我行举办预防职务犯罪法律讲座。
- 12月23日晚，我行召开2013年度存款工作会议。
- 12月27日下午，我行召开二届董（监）事会第八次会议。

我行顺利完成2013年贺岁普通纪念币发行

根据中国人民银行的统一安排,1月9日上午9时,我行正式对外发行2013年贺岁普通纪念币,并遵循“先到先兑、签名兑换,限兑二枚,兑完为止”的原则,向市民提供兑换。

全行参加此次纪念币发行的分支机构主要是城区网点,包括营业部、鉴湖、东湖、城西、镜湖、府山、城东、迪荡支行及中兴南路分理处等9家单位。为搞好此次发行工作,我行在每个兑换窗口张贴了发行公告,包括发放数量及每人兑换枚数,并在LED显示屏上滚动播放“本网点对外公开发行2013年贺岁普通纪念币,欢迎兑换,每人二枚,兑完为止”宣传标语。

由于贺岁普通纪念币有一定的发行历史了,兑换价格只有1元,且与现行流通人民币职能相同,与同面额人民币等值流通,具有一定的收藏价值,所以吸引了众多市民踊跃兑换。不一会儿,营业场所就排起了长队,但由于前期准备充分、措施得力,队伍井然有序,排队的人没有大声喧哗也没有插队现象,市民高兴地兑换到了纪念币。我行顺利完成了4300枚纪念币的发行工作。【财务会计部 朱秀丽】

图片新闻



12月19日,我行位于环城南路和鲁迅东路的两家离行式自助银行开业。

我行举办预防职务犯罪法律讲座

为加强员工职业道德教育,有效预防职务犯罪,12月20日晚,总行邀请了越城区检察院职务犯罪预防科杨少萍科长为全行干部员工举办了一场预防职务犯罪的法律讲座。

杨科长从绍兴市银行业近几年发生的六个典型案例入手,从六个方面向大家讲述了银行工作人员职务犯罪案件的主要节点和手段。一是利用负责单位内部基建工程受贿;二是利用放贷审核及审批等职权受贿;三是趁经手存款业务之际侵吞、挪用单位或客户资金;四是以普通盗窃手段窃取单位或者客户资金;五是金融监管之便为亲友和自己谋取不当利益;六是利用工作便利获取非法利益。

银行工作人员走上职务犯罪之路,既有主观上贪图财欲、无视法律和纪律的原因,也有金融系统相关制度执行不力的原因。最后杨科长就个人主观原因和外在客观原因对我行预防职务犯罪提出三点防范建议:一是要提高职业道德和纪律教育,加强重点岗位、重点人员的预防职务犯罪教育;二是要加强内控机制,增强制度执行力;三是要与职能部门联防结合,加大我行预防职务犯罪工作的力度。

这次讲座为我行2013年深入推进从严治行工作,增强干部员工的法律意识,有效预防职务犯罪,切实抓好我行的案件风险防控工作奠定了一定的理论基础。

【人力资源部 孟亚卿】



营业部举办核心价值观演讲比赛

为推进企业文化建设,1月9日,营业部举办了一场核心价值观演讲比赛,参赛选手为大专以上学历员工,并邀请了总行机关各部室总经理担任比赛评委。

选手们围绕营业部“学习、责任、服务、创新、卓越”的十字核心价值观,结合自身岗位实际,畅谈工作感悟,阐述了对核心价值观的理解。

通过演讲比赛,营业部全体员工受到了一次生动的文化教育,对核心价值观有了深刻的认识,增强了团队凝聚力。【营业部 房朝彬】

光荣榜

绍兴恒信合作银行鉴湖支行李敏、安城分理处、袍江分理处获2012年度市级青年文明号,李小龙同志获2012年度市级青年岗位能手。

在绍兴农信系统“优化小额农贷机制”课题研讨征文比赛中我行获组织奖,赵磊的《优化贷款流程提高办贷效率》和俞新黄、周导的《对打造小额农贷“绿色通道”的探讨》获二等奖;王颖的《六大路径开辟小额农贷直通车》获三等奖。

城西支行获2012年绍兴农信“优质文明服务示范网点”。

在2012年度反假货币工作先进集体和先进个人评选中,营业部被评为“人民币收付客户贴心点”活动示范点;泉峰镇境内村金融便民服务中心(绍兴恒信合作银行)被评为“优秀反假货币示范工作站”。

我行部署异地数据备份系统

为确保重要业务数据的安全,我行近期于绍兴市办部署了赛门铁克公司的备份一体机NetBackup 5220,这标志着我行业务数据异地备份系统正式启用。

该系统将备份软件、服务器、存储和重复数据删除整合为一个统一平台,同时还支持物理和虚拟环境的集中备份。目前我行的备份系统主要拥有四项特色:一是构建完全备份映像的加速功能,该项功能利用更改检测技术仅将更改的数据发送至介质服务器,并使新增数据与前期备份数据组合成一个完整映像,因此减轻了带宽压力,缩减了备份时间;二是减少数据量的重删功能,此项功能利用客户端或介质服务器端重复数据删除插件将文件分割成片段,并应用哈希算法原理去除重复数据达到节省存储空间的目的;三是针对VMware中的虚拟机及实体主机的统一操作、管理功能,该项功能由前端主机安装备份系统的控制台软件实现。在该控制台中可以设置备份策略、监控备份状态、调整参数等,也可以备份虚拟机,物理机中的文件、数据库等,还可以合成差异备份、恢复备份数据,最终达到了统一管理、维护的目的;四是系统关键点的自我备份功能,该项功能让系统在崩溃时能及时被恢复,这进一步加强了数据的安全性。

我已通过该系统备份了40多台虚拟机,以及远程授权、OCR、电子档案等系统的相关文件和数据库,并还原验证了备份数据的一致性、可用性,从而确保了我行重要数据的冗余性和安全性。【科技信息部】

金昌分理处宣传入企,营造支小声誉

近日,金昌工业园区内企业在每月从金昌工业园区管委会处拿到的水电费通知单背后有了新变化:绍兴恒信合作银行的广告赫然在列。这是东浦支行金昌分理处针对园区内企业进行宣传的又一新举措。这种宣传方式不仅目标明确,获得关注度也比较高,具有较好的广告效应。

金昌分理处还通过与金昌工业园区管委会联系,对金昌工业园区内60余家企业门口的“防火重点单位”标识进行了统一更换,并在更换的标牌中充分融入了我行的产品宣传,将宣传延伸到每个企业的门口,实现本行的金融服务真正深入企业。此次共计更换了标牌80块,在园区的企业中获得了广泛好评。

以上活动是金昌分理处实践“三大工程”中金融服务进村入企的具体内容之一,接下来,金昌分理处还将在金昌工业园区内设立宣传栏、墙体广告,实行园区客户经理服务制,充分全面地将我行的金融产品、政策宣传入企、到人,强化网点效应,营造我行服务小微企业的良好声誉。

【东浦支行 魏晓栋】

鉴湖支行开展消防演习

冬季是火灾高发期,为增强员工的安全意识,提高员工火灾处置能力,鉴湖支行组织员工在凤凰村空地进行了一次消防演习。通过演习,使员工掌握了灭火技能,明确了火灾处置的流程,能更好地做好消防工作。

【鉴湖支行 黄静】



扎根辖区深耕细作苦干实干普惠大众 全力打造支农支小支微主力军

王火金董事长在2013年度工作会议上的报告解读

► 2013年工作指导思想

◆以科学发展观为指导,认真贯彻党的十八大、各级经济工作会议及省联社年度工作会议精神,深入践行“一条道路、两场革命”战略构想,以“稳增长、强基础、控风险、促转型”为发展主题,始终坚定支农支小支微的特色定位,扎根辖区、深耕细作、苦干实干、普惠大众,坚持服务立行、人才强行、文化兴行,坚定不移地走做强做优之路,全力打造支农支小支微主力军。

► 2013年工作六大理念

◆树立扎根“根据地”的理念; ◆树立“深耕细作”的理念; ◆树立“打扫式”营销理念; ◆树立“科技革命”的理念; ◆树立现代服务业是地处中心城市类农合行主攻行业的理念; ◆树立全风险管理的理念。

► 2013年六大工作目标

◆各项存款新增12亿元,日均存款新增9.8亿元。 ◆各项贷款新增7.5亿元;涉农贷款和小微企业贷款增速均高于贷款平均增速。 ◆现代银行业务快速发展。 ◆风险抵补能力增强。 ◆经济效益稳步提高。 ◆内控管理水平提升,全年实现安全经营无案件、无事故。

► 2013年六项重点工作

◆小微客户服务体系不断完善; ◆流程银行建设有新提升
◆信贷风险防控化解能力不断增强; ◆从严治行工作深入持久推进;
◆科技信息应用水平不断提高; ◆人才队伍建设有新突破。

► 2013年六大工作措施

抓住“五主”,深耕细作,提升对小微客户的支持力

◆主攻存款主目标,主攻自营存款,增强支农支小支微的资金实力
◆坚定主方向,坚定“支农支小支微”的主方向不动摇,不断加大“三农”、个体经营户、小微企业和实体经济的信贷支持力度
◆争当主力军,把我行打造成“支农支小支微”的主力军
◆构筑主渠道,不断巩固传统物理渠道的基础上,积极推进金融服务的电子渠道建设
◆巩固主阵地,千方百计守住辖区,占领辖区内“行政村(社区)”、“新农”组织、工业园区、现代服务业场所、好单位”这五大阵地

推进现代银行业务,增强服务功能,提升对小微客户的服务力

◆充分认识发展现代银行业务的重要性
◆大力发展国际业务、银行卡、电子银行、投行、理财、代理业务六大现代银行业务
◆继续推进从严治行,提升合规操作能力
◆有效防控案件、信贷、操作、流动性、声誉等五大风险,提升风控水平
◆加强审计,发挥再监督作用
◆加强信息控制
◆加强内控评价

加快转型,强化支撑,提升科学管理执行力

◆抓好两条服务价值链:总行为基层服务,基层为客户服务
◆推进总部建设
◆加快网点转型
◆推进流程银行建设
◆加大科技支撑力度
◆积极应对新资本协议实施和利率市场化进程加快

以人为本,人才强行,集聚发展源动力

◆制定人才发展规划
◆加强基础人才队伍建设
◆完善人才激励约束机制
◆提高人才队伍职业化、专业化水平
◆优化人才选拔任用机制
◆加强员工思想行为管理

文化引领,凝聚人心,增强发展软实力

◆抓好载体建设
◆深化精神、制度、行为、物质四大文化建设
◆发挥党工群团组织作用

各机构贯彻落实工作会议精神

皋埠支行

王董事长工作报告中提出了许多新词汇、新理念,如“七扫”、“新农”、“现代服务业”、基本金融服务需求“不出村”等,我们要深刻领会,认真贯彻。

报告中首次出现“七扫”,即扫村、扫街、扫楼、扫市场、扫商场、扫园区、扫好单位。结合皋埠支行实际,我们应该有所侧重的去扫并制订相应执行方案。我们可以采取总分营销模式,总——即在去年支行出台全员营销办法的基础上进行制度化,让支行全体员工利用自身人缘地缘等优势开展“七扫”活动;分——就是要根据辖内四个网点的不同位置优势进行有针对性的“打扫”。

“新农”和“现代服务业”在工作报告中有较大篇幅的阐述。皋埠镇是越城区下面的农业大镇,也是越城区唯一一个省级中心镇,这给支行今年开展服务“新农”工作创造了良好的外部条件。今年,支行会把服务“新农”作为重点工作来抓,密切联系镇、村两级,对辖内“新农”进行重新梳理,在去年开展“三农”现场授信的基础上,落实好网点与人员,制订好计划,进行逐个走访了解与营销。对“现代服务业”,支行将加大营销力度,提升市场占有率,积极与镇政府商务部门汇报沟通,取得他们的支持,先了解、走访建档、开展公开授信及配套总行出台支行相关政策等工作做起。支行将把服务“新农”和主攻“现代服务业”做为皋埠支行2013年亮点工作来抓,真正为社会最低层、最普通、最小微、面最广、量最大的小微客户提供优质的金融服务。

王董事长在工作报告中引入了“基本金融服务需求‘不出村’”的概念。第一家便民取款机在我支行孟蔚村进行安装,越城区村级金融便民中心试点工作也在我支行辖内坝内村开展,应该说,支行在村级金融便民服务这一块已经走在了前面,接下来支行将进一步围绕工作报告的精神,一方面通过与总行汇报沟通完善村级金融服务中心的硬件配置;另一方面要满足村级金融的基本服务,并对联络员进行培训,同时督促支行客户经理多下村进行指导,对所辖村进行包干制,充分发挥其前端营销作用,提高客户经理综合素质与营销能力。

东浦支行

根据王董事长工作报告并结合东浦实际,2013年,东浦支行工作将围绕以下几个方面重点展开:

一是加强员工队伍建设,特别是要加大客户经理队伍充入力度以及加强教育培训与考核。支行继续采取培育新人,以老带新,来提升“单兵作战”的能力;采取“人海战术”的策略,来开展及推动各项业务的稳步发展。

二是继续巩固和加大宣传力度,使我行各类结算、业务品种真正深入到每个群众。支行将不断提高广告宣传的质量和效益,把广告宣传活动纳入公关管理、企业形象策划的整体规划中,以保证广告活动的连续性,并获得持久的效力,能更好地为支行的经营发展服务。

三是完善营销和组存模式,完善分片包干更细,扫街、扫户营销更专业全面,增加小微存款的吸收,继续推广“小微积数贷款”,帮助小微企业、个体经营户自身树立“存贷积数挂钩”的理念。

四是支行将在全年工作开展中,对各网点、各片采取综合协调、科学管理、抓好进度、抓好考

核,来全面提升整体执行力。

五是以分理处为单位,开展特色分理处的打造。根据董事长的工作报告要求,牢固树立扎根“根据地”及“深耕细作”等理念,支行要求分理处减少外围区域的拓展,扎根农村。金昌分理处积极打造“服务支持小微企业”特色分理处,越州分理处积极打造“服务支持市场经营户”特色分理处,本级、鉴湖分理处积极打造“支农支小”特色分理处。

府山支行

自2013年1月13日总行召开工作会议以来,“立足辖区、深耕细作、践行金融普惠制”的理念已深入人心。全行上下统一思想,积极采取各项措施服务“三农”、支持小微客户,带给小微客户春天般的温暖。府山支行地处府山街道辖区,坚持扎根基层、服务辖内百姓和小微客户的市场定位,积极实施深耕细作、苦干实干的工作措施。通过近阶段的走访,府山支行正对辖内21户农户、11家小微企业开展授信,支持辖内小微客户正在如火如荼进行中。

加大政策引导,力推小微发展

总行现有特色信贷产品26个,如何用活总行丰富的信贷产品,府山支行客户经理心中均有一杆称,根据不同行业的客户群体给予配套相适应的信贷产品原则,大力推进小微客户发展。如排污权抵押贷款被广大印染企业所青睐;市场经营户联保贷款切实解决了经营户担保难问题,进一步拓展了河山桥石材市场经营户金融市场;农民专业合作社社员贷款为辖内专业合作社社员扩大生产基地规模提供资金保障;有城中村拆迁房抵押贷款办法的支撑,府山支行对辖内广大拆迁户进行全覆盖式宣传营销,广大拆迁户持房产权证慕名而来。

加快业务创新,出台惠小举措

业务创新,府山支行已尝到甜头,去年农民专业合作社社员贷款和城中村拆迁房抵押贷款两办法出台,既拓宽了思路,又实实在在拓展了新业务,特别是城中村拆迁房抵押贷款大幅提升了个人贷款的抵押率。为鼓励个体工商户做大做强,绍兴市政府出台了“个转企”实施意见,推出了不少扶持政策,鼓励支持个体工商户转型升级为私营企业。针对“个转企”这一优良客户群体,府山支行在总行领导的支持下,积极与越城区工商分局接洽,将开辟“个转企”企业绿色通道,推出“个转企”专项贷款办法,将其列入优质客户资源库,优先享受我行金融产品。

加强营销力度,开展“七扫”活动

去年年初,府山支行已将辖内各村(社区)、市场和商业街三块分片包干,组织客户经理走访,并填写走访表,但营销力度还不够,今年府山支行将走访区域扩大至“七扫”。随着客户经理工作经验的积累和支行考核力度的加大,客户经理信心高涨,树立立足辖区“根据地”、实行“打扫式”营销的理念,改进工作作风,对辖内行政村、写字楼、商业街、商场、专业市场、工业园区、好单位等七大服务对象进行“打扫式”营销。真抓实干出成效,通过对即将开业的兴鑫府山饭店(原府山饭店)走访,支行已与兴鑫府山饭店达成合作意向,除对兴鑫府山饭店法定代表人发放80万元抵押贷款外,还包括兴鑫府山饭店在我行开立基本账户、安装3台POS机、70多名职工的代发工资、开立借记卡和贷记卡、对公网上银行开户及70多名职工的个人网上银行开户。若干名中层干部个人消费贷款等。捆绑式营销为支行带来了各项指标的提升。支行采取走访一个,建档一个,成熟一个,进而全面合作,实现共赢。

编者按

服务创造价值,服务提升品质。我们的理念是:以人为本,沟通从心开始,用诚信撑起一片天,坚持“微笑迎接客户,专业服务客户,真情感动客户”,让每一位光临的客户满意和忠诚。



服务:以心诚之,以情动之

多年前,我一直推崇一则小故事,讲的是一位年青人拜访一位智者寻求让自己愉快的同时也能让别人愉快的方法。智者回复他的只有四句话:“把自己当成别人,把别人当成自己,把别人当成别人,把自己当成自己”。当我对身边的朋友讲起这则小故事的时候,总会试着去考考他们这四句话的含义,记得当时很少有人能全部答上来。时至今日,当我再次回想起这几句话时,本应模糊了的内涵却反而鲜明起来了。这四句话的含义分别是审视自己、换位思考、尊重别人和坚持自我。

来到合行已经半年有余,半年前,我会在旁边师傅们“戏谑”的眼光中紧张地把钱放进验钞机,生疏地跟客户打着招呼,故作镇定之余看着那微微颤抖的双手;半年后,我微笑着把从客户手中接过来的钱放进点钞机,熟练地办理业务,偶尔还会跟客户聊两句家常,再目送他们离开。半年前我看着我师父从容地起立,礼貌地向客户问好,双手递接证件回单,最后不忘说一句“请慢走,再见”,半年后我有板有眼地学着师父当日的模样,期待着能在不经意间发现客户脸上流露出来的那份满意的微笑。服务大众,要的便是从心出发。我们很多人崇拜偶像以祈福,认为心诚则灵,其实我们的服务也是一样道理,心诚真何愁服务不善。

某天被人问起在银行柜面工作着,忙这忙那,会不会很辛苦?我笑着说还好,大概业务忙的时候的确会显得捉襟见肘,那时往往手上的动作跟不上大脑的节拍,但即使有这样的情况我依然没有真正感受到他所说的辛苦。至于理由,便将其归于心态吧。我一直认为一个人拥有一个良好的心理状态真的能创造出强人的力量,生活如此,工作更如此。记起了随着晨会上同事们的相互问好相互鼓励饱满起来的精神状态,记起了随着办完业务递上回单后被客户的那句谢谢激发起来的办事热情。心晴了,我笑了,客户满意了,服务质量也便提升了。

有时候我会默默地质问自己,问自己为什么在接待那位外来农民工时流露出烦躁的情绪?是因为他文化程度不高,还是因为他写的字难以辨认,或者是因为他身上时不时散发出来的一股不和谐的味道?不管怎么说,这些都不能成为让我声音转冷、态度转硬的借口。他们并不容易,为了家乡留守的老人孩子能过的好一点,为了比自己年幼的弟弟妹妹能上学,勤勤恳恳地工作,把每个月收入的绝大部分都汇回了家;他们更不简单,是他们的辛勤劳动,构建起了我们周围日益美好的生活环境。当我转换角度站在他们的位置上时,看着那些既熟悉又陌生的单子,我渴望的是坐在里面的他能为我提供些许帮助,告诉我如何才能把钱安全地送到远方家人的手中。有时候如果换个角度再去判断一件事情的好坏,很多矛盾也便顺理成章的解开了。或许人是自私的,但在这里,服务他人需要的是一份无私。

“今天的工作顺心吗,有没有遇到难缠的客户”,这是回家后父亲偶尔会问起的话,而我会摇摇头,笑着说自己是挺幸运。其实工作中难免会有些这样那样的不顺利,遇到一些难缠的客户,我们常常会被逼入一个窘迫的境地,但针尖对锋芒永远解决不了问题。我默默地想着大概微笑能成为一种不错的“防身武器”吧。我喜欢笑,当客户来临时,递上单子递上一个微笑,当客户离开时递上回单再送的一个微笑,当自己不小心办错业务时报之以歉意的微笑。某天我向父亲讨教关于柜面偶现矛盾的看法,他想了一会儿,告诉我,只要服务态度好了,很多矛盾自然而然也就化解了,“伸手不打笑脸人”大概就是这个道理。当客户体会到我们对他们的那份敬重时,他们自然会用他的尊重来回报我们的敬重。这大概便是佛家所说的:种其因,得其果吧!

都知道坚持是成功必不可少的要素之一,所以做好服务,做出我们自己的服务品牌靠的不能只是一朝一夕的努力,需要的是我们每一个人每一天脚踏实地、持之以恒的良好态度。合行良好的信誉和服务品牌是我们每个人用自己态度和坚持构筑起来的,坚持自我,凝聚那份属于我们的态度。

若是现在有人问我,你幸福吗?我必然会给出一个肯定的答案。当我站在三尺柜台前,迎接一位位顾客对我微笑点头致意时,那油然而生的自豪感怎能让我幸福呢?

若要用一种花来形容恒信的服务,我愿以茉莉喻之:观之则美,闻之则香,品之则淳,思之则洁,得之则爱,香远益清,源远流长。

【东浦支行 冯震】

上蒋分理处用心做银行

记得长辈经常这样教育我们:工作,小而言之是个饭碗;大而言之种信仰。而服务就是一种信仰,上蒋分理处的服务理念就是“以人为本,求真务实,用心做事,客户需要的永远是一种情绪,一种气氛,一种做事的态度,做好服务就是做好人际关系”。

一、服务无大小,点滴见真情

在我看来,让客户满意不是说在嘴上、贴在墙上,而是要付诸于实际行动的。分理处员工们一张张青春靓丽热情笑脸,一次次快捷准确的专业服务,体现了她们点点滴滴的平凡真情:当遇到客户办完业务遗忘物品,她们立马主动联系客户;遇到老人兑换零钱,他们总是耐心地按其要求配备票面;遇到市面上出现的新版纸币,他们会告知客户防伪特征……。记得一位信贷客户无奈地拿着一元面值的纸币来还贷款,整整两大袋。我们的柜员依旧微笑着迎接客户,认真地清点,其他柜员一有空就过来帮忙,团结就是力量,一万多元零钱一会儿就清点完毕,存入了还款账户。

二、提升员工素质,确保服务品质

“卓越的服务源于卓越的员工”。这是上蒋分理处员工共同坚守的信念。员工的日常培训与专业技能的提高非常重要,一是鼓励员工们积极主动的阅读金融及服务方面的书刊,尤其是每周必开周例会,把近期的案例或特殊情况处理与沟通技巧在会上分享,二是坚持开展各式各样的技术比赛,以循序渐进的方式不断的学习成长。三是树立员工正确的工作态度和服务意识,每个月都会评选“每月服务之星”,获奖者不仅是在自己的工作岗位上敬业出色,更是需要与同伴,与客户有良好的沟通,得到了大家的认可与好评。

三、因地制宜,更显服务本色

上蒋分理处处偏僻的农村,面对的都是地地道道的村民,但这并没有让员工在服务要素上有丝毫的麻痹、懈怠。相反,每位员工在接待客户、办理业务、送别客户时都严格执行服务六要素。不同于市区网点,分理处的服务还有着乡下特有的农味,面对农村老人、中年妇女,她们有绍兴话版的“依好,请坐!”,有微笑着迎送的“慢慢走,再会!”。规范化、标准化的流程,人性化、个性化的服务让分理处与周围的环境更加融合,更显服务大众的本色。

四、创新服务,农村也有大发展

金融产品不断创新,打破以前“单一储蓄”的柜台服务,分理处员工用心帮助客户理财。她们根据客户的财务状况、投资经验、投资风险、投资目的与风险承受能力等情况,对村民进行保守型、稳健型、平衡型、成长型或者进取型的评估分类,再依据评估结果,将适合的产品介绍客户。村民们虽然还没弄明白理财是怎么回事,但实实在在的实惠让他们乐开了花。除了理财产品,还有给客户日常生活带来便利缴费“一卡通”,网上银行等等。

俗话说:做一行,爱一行;爱一行,专一行;专一行,精一行。上蒋分理处作为恒信银行的一个基础细胞,更有责任做到胸怀精湛之心,身怀精湛之术,用心做服务,用手创未来。 【皋埠支行 周峰西】

紧密联系 扎根当地

蛟里分理处积极开展客户回访工作

“王师傅您好,我是恒信银行蛟里分理处陈彩娣,我的工号是0716,来电话主要想请问您昨天在我们这里办理业务有没有什么不满意的地方。”

“另外还想请问您对您办理业务的柜员沈小红的服务是否满意?”“感谢的建议,我们会把处理结果及时向您反馈。”“还想请问您对我行的理财产品是否有兴趣,您同意的话我可以将每期理财产品的具体情况发送到您的手机上。”

“感谢王师傅对我们恒信银行的支持,您下次还需要换零钱的话可以提前打我们的电话预约,祝您生活愉快,再见!”

2012年12月20日起,蛟里分理处开展客户回访,制定了回访细则,对回访员工提出了几点要求:一是尽量用方言回访,增强亲切感。分理处主要客户群体为本地人,回访时通过第一声问候再次确认并进行语言选择。二是打造柜员个人服务品牌,在回访中强调柜员的姓名、工号,让客户熟悉每一个柜员,加强情感沟通。三是交叉回访,回访客户的选择采取70%随机抽样,30%指定客户的方式进行。随机抽样主要是在近期业务的客户中选择,指定客户主要是选择大客户、进出频率高的客户、账户异常变动的客户以及进行过柜面投诉的客户,并在回访过程中尽量采取交叉回访的方式。四是及时处理客户提出的意见和建议,仅涉及分理处的2个工作日内给予反馈,涉及支行的3个工作日内给予反馈,涉及总行的5个工作日内给予反馈。五是进行电话营销,加强柜员营销意识,通过手机短信等方式发送我行产品信息。六是注意客户信息采集,并提供个性化服务:如零钱兑换预约、大额取款预约、一卡通缴费提醒、老年人过节费领取提醒等。七是注意回访节点,控制回访时间和频率。春节前后是客户资金回笼的高峰期,分理处将在这段时间内扩大回访范围,以优质的服务赢得客户的回笼资金。同时详细记录回访时间和内容,除客户主动提问外,单次回访时间不超过三分钟,回访频率不超过每月一次。

截止2013年1月10日,蛟里分理处回访客户约83人次,其中有效回访72人,客户提出合理化建议11条,主要集中在分理处硬件设施建设上。电话回访拉近了我们与客户之间的距离,对分理处扎根当地起到了良好的效果,我们将继续保持并深入推进。

下一阶段,蛟里分理处将在内部开展电话营销培训,通过开设内部培训班、教案自学等多种方式进行,让员工学习与客户的交流中潜移默化的接受我行的各项产品。通过回访登记与平时的柜面业务积累建立健全客户信息库,主要包括家庭住址、联系方式、职业背景、社会关系、经济实力等。为提供个性化服务及针对性营销打下扎实的基础。同时,在春节过后的回访中还会加入蛟里分理处网点迁址信息,为今年分理处的迁址进行预热。 【镜湖支行 夏晓容 李小龙】

课题调研文章选登

加强项目经理贷款营销,有效促进我行发展

银行业寻求特色贷款是银行建立品牌贷款的重要性。每个银行甚至小到某支行都应该有自己的品牌,正如马克思韦尔所言,“企业的牌子如同储户的户头,当你不断用产品累计其价值时,便可尽享利息。”

马山支行作为恒信银行的一家分支机构,想要在马山镇一带金融市场上有一席之地,必须有自己的特色产品,像交行的“圆梦宝”、农行的“金钥匙”、民生银行的“民生财”、招商银行的“一卡通”等等。一旦定位好了自己的品牌后,又要做好营销工作,不断地发展壮大。本文对加强项目经理贷款营销,有以下几方面思考。

思考之一:我行发展项目经理贷款的优势有哪些?

分析恒信银行马山支行的地理位置和周边环境,发展壮大项目经理贷款是一个不错的想法。

(一)浙江省绍兴市马山镇地处浙江省开发建设规模最大的经济开发区——袍江经济开发区,袍江新区成立于2000年7月,代管斗门、马山两镇,辖区面积87平方公里,人口10万多。袍江工业区自2000年8月开发建设以来,已引进238家国内外企业,海南椰树集团、美国唯上科技、杭州民生药业、杭州前进齿轮箱集团、中国红黄蓝集团,更重要的是四川通威股份有限公司、浙江医药股份有限公司、浙江震元股份有限公司、浙江古越龙山股份有限公司、浙江卧龙科技股份有限公司、浙江苏泊尔股份有限公司、重庆啤酒股份有限公司等一大批国内外知名企业投资项目先后落户。这样的企业落户,必然需要大型的厂房,那么必然吸引众多建筑商,此时,筹集资金就成为开展这些大型建筑项目的首要任务,因此,银行此时采取政策支持必有不错的反响。

(二)浙江中成建工集团有限公司最早在马山成立,之后凭借自己的努力,发展壮大,是中国500强“中成控股”集团旗下的核心企业。该公司注册资本30888万元,拥有国家一级注册建造师75人,国家一级项目经理85人,企业年施工能力150亿元以上,具有独立对外经营权。

该公司坚持走质量兴业道路,已率先通过了

“QEO”三合一管理体系整合认证,出国优工程26项,其中“鲁班奖”7项,创出“钱江杯”“白玉兰杯”等省优工程380余项。在超高层、大体量建筑施工过程中,15项科技成果通过省部级鉴定,其中一项获得中国科学技术创新成果一等奖,一项获得上海科学技术进步二等奖;有15项施工技术被审定为国家专利,4项发明专利;10项施工工法被审定为国家级和省级工法;“全逆作法”、“直径210米钢筋混凝土圆环桁架支撑”和“流体建筑”等施工技术穿过了亚洲之最。该公司在中国500强企业中的建筑行业排名位列24位。而中成控股集团是我行的股东之一,成了我行与他行竞争的天然优势,目前恒信马山支行在发放的项目经理贷款都为中成建工旗下的项目经理的贷款。

(三)正因为中成集团发展起源于马山镇,此地的居民发展建筑业的比较多,做项目经理的人也较多,而且在袍江还有中国钢材城,这也大大吸引了更多人做建筑生意。因此在马山镇发展项目经理贷款成为一个天然优势。

优势虽有,但我们也不能忽视严峻的形势。从整个中国经济的大环境看,目前正处于经济下滑趋势,而且近几年国家宏观调控房地产行业,许多建筑业也是步履维艰。再加上银行间的竞争也是日益激烈。马山镇上,中国银行、建设银行、农业银行、工商银行和中国邮政储蓄银行都在竞争项目经理贷款。中成建工的财务人员向我行反映,目前已有多家银行向他们抛出橄榄枝,愿意拿出比我行更优惠的政策来吸引项目经理贷款。

思考之二:了解什么是项目经理,怎样的人才能取得项目经理贷款,因为要深入了解其具体内容才能更好地营销此类贷款。

我行现有的项目经理贷款,其全称是建筑项目经理创业贷款,它是指我行向从事房产、道路、桥梁、通讯等施工及房屋装潢、水电安装等业务的项目经理发放的用于添置设备及购买建筑材料等支出的贷款。

贷款对象原则上仅限于具有本行辖区内户籍或户籍虽不在本行辖区内但其长期(三年以上)在绍兴市区或绍兴县从事建筑施工承包的建筑项目经理(有借款申请人房屋权证证明该项目经理在上述范围内具有常住地),祖籍地在绍兴但现户籍地在外地的必须报总行审批。向本行申请借款的项目经理应具备下列条件:(一)持有建筑业或相应主管部门颁发的项目经理证书(建造师证书);(二)遵纪守法、信用良好、经济实力强、有较好的建筑施

工管理能力,无不良嗜好;(三)所承接的项目符合国家产业政策;(四)能够提供相应的工程承建合同;(五)能够提供符合本行要求的担保;(六)在本行系统开立个人结算账户;(七)项目经理所属建筑公司的资质必须达到二级以上;(八)本行规定的其它条件。

项目经理贷款对资质高、实力强、社会信用好的建筑公司,采取“总额授信、单户核定”的合作方式进行操作。支行根据建筑公司的资质等级、年工程量、资产实力、项目经理人数等情况,按年度上报核定该建筑公司可担保的项目经理贷款的授信总额度及单户最高控制余额,总行按审贷程序批准后同建筑公司签订合作协议。各支行可在总行审批的总授信额度及单户最高限额内进行贷款发放和管理。

项目经理贷款额度核定是根据借款人的资金实力、承接工程量、工程付款进度、担保及资金需求情况确定贷款额度,一般按工程总金额的10%掌握,但原则上单户余额不超过500万元。

项目经理贷款可采用抵押、质押、保证三种担保方式。

(一)抵押担保。以借款人本人或第三方的财产作抵押的,应根据本行认可的评估机构提供的评估价格或实际购买价,并按本行规定的折扣率确定最高抵押额。抵押财产须办理足额的财产保险,并在保险单上载明贷款人为第一受益人。

(二)质押担保。以存单或本行认可的有价证券等作质押的,可按本行规定的折扣率确定最高质押额度。

(三)保证担保。保证人应为项目经理所属的建筑公司,同时借款人的配偶或财产共有人须共同保证担保,并视各支行要求追加其他有实力的法人或自然人作担保。

(四)以上三类担保方式需追加项目经理所属的建筑公司作担保。

思考之三:未来发展过程中,营销项目经理贷款的困难与问题。

(一)成本高,客户满意度低。“你看看今年,光贷款利息我就付了将近几十万,哎,加上人工工资,这项目还怎么进行啊。”这是一位姓杨的项目经理向我们反映的情况。近两年,房地产不是很景气,已经有不少项目经理感到了不小的压力,许多项目经理的流动资金回笼困难。虽然我行发放的项目经理贷款优惠力度不小,但项目经理每笔贷款金额较大,如马山支行70余笔项目经理贷款中绝大部分贷款金额为500万元的,如遇利率上浮,即便只是微浮,但一年下来的利息也将是一笔不小的数目。

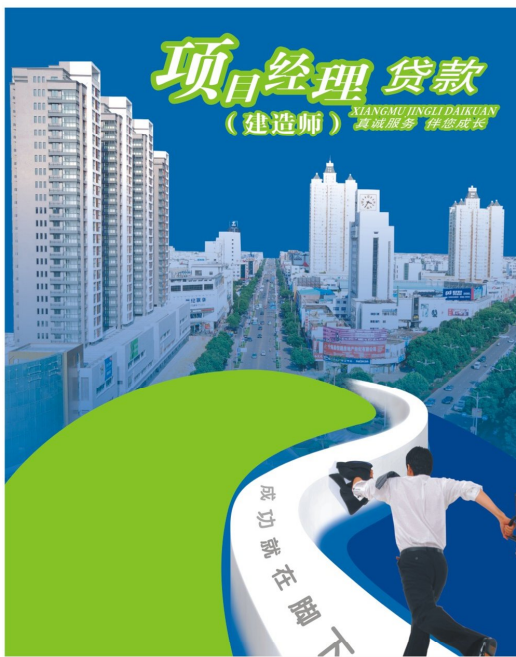
(二)贷前调查力度不够,个别信贷人员由于只查看项目经理提供的资料,深入项目经理的工地调查力度和深度不够,而造成贷前调查失实。导致其面对某些真实情况,无可奈何。在贷前调查中,除了按一般的调查方式对项目经理进行必要的调查外,还要摸清项目经理的真实背景。贷前调查工作不扎实,可能增加信贷资产风险,丧失与每个优良客户建立信贷关系的机会。同时在目前社会征信系统及银行信贷登记咨询系统不完善的情况下,银行也难以辨别真假。

(三)资源开发不足,没有真正“走出去”营销。马山支行的项目经理贷款不足80户。究其原因,是其思想上未深刻改变过来,多数信贷员到目前为止依然是以坐在办公室办公为主,没有真正实行“走出去战略”,当然这也与他们在时间安排上有一定阻碍因素有关。

(四)项目经理贷款风险较高,如信用风险。从目前我行项目经理贷款情况看,贷款担保方式多采用保证担保,由浙江中成建工集团有限公司和自然人担保。保证担保一般要求担保企业具有较高信用等级,通常要A级,高标准、高要求使得很难找到符合条件的担保企业,给发展扩大项目经理贷款造成了一定的困难。同时,一般自然人出面担保的意愿度也不高,这就有可能出现互保或三方担保现象,因而会形成一方资金出现风险,其他一方或两方便存在风险隐患。

思考之四:如何加强项目经理贷款营销

(一)改善方法,扩大营销的散布面。营销方法灵活多变,在日常工作中不能按部就班,而是要随市场的变化而变化。要求全员及时树立“效益才是发展,走出去才能进步”的观点,全面认识到贷款营销工作的重要性,从根本上摒弃懒惰思想,改变过去的“等客上门”方式。走出去营销不是口号,要做出成绩,需要领导带头,各部门积极响应,并建立相应奖励制度;建立快速通道,优质服务通道,创建客户满意的信贷部门,保证贷款安全文明健康发展。目前,可参照我行给予中成建工集团有限公司的优惠条件,(下转第6版)



(上接第5版)再吸引更多房地产公司的项目经理,努力向点多面广模式发展。

(二)健全制度提升营销的执行力。一是要充分利用马山支行自身的优势去发展项目经理贷款。中成集团是我行的股东之一,加大与中成集团的联系,早介入,早联系,做好项目对接和营销工作,目前马山支行项目经理个人投资经营贷款已达3.21亿元,占全部贷款的34.06%。对项目经理,应进行上门拜访工作,加深与客户的沟通和交流,实施高层营销,进一步密切银行与项目经理的关系,提升客户信赖度。二是分析例会制度。领导每季组织一次营销部门工作例会,了解营销进度,分析问题并解决工作难点,提出下一步的工作计划。支行每月组织一次客户经理工作例会,研究服务工作重点与方法,提出业务拓展、客户管理、风险防范等方面的合理化建议。三是建立信息反馈制度。支行应及时总结客户信息、反映客户信息和服务情况,客户经理每季末以书面形式向责任部门上报一次;相关责任部门要及时总结营销竞争中的经验和教训,随时弥补竞争能力的缺陷,并及时向领导汇报营销状况。四是建立信息保密制度。参与营销服务的相关人员,要进一步加强保密意识,对竞争项目和拟争取的客户要做好前期保密工作。对客户所提供的资料一律不得向外提供,不得以任何形式透露客户信息,违者进行处罚。

(三)奖惩分明,激励考核,建立合理的贷款营销机制。一是完善考核激励机制,增强信贷人员工作主动性。对信贷员要建立权、责、利相对应的营销考核机制,保护与惩处,责任与利益要有机统一,要将贷款存量与增量新老划断,合理确定信贷人员放贷风险与收益比例,做到信贷人员按劳取酬,按效益得利,提高信贷人员放贷积极性。二是考核指标要明确化、清晰化,只考核与贷款有关的各项指标,并将信贷员的收入完全与百分制考核挂钩,实行超额加分收入制度。

(四)加大优惠力度,尽量降低项目经理贷款的成本。项目经理贷款放款金额大,对我行收益还是可观的。我行应从客户角度出发,吸引更多的项目经理前来我行办理此项贷款业务。如可从贷款期限角度来节约成本。对于资金周转较快、周期短的项目,应推荐使用短期贷款(贷款期限不超过一年);对于融资渠道广、与银行建立了较密切合作关系的项目经理,也不妨将利率较高的长期贷款(贷款期限超过一年)化为利率相对较低的短期贷款。

(五)“两手都要抓,两手都要硬”。此处的两手指的是银行软条件和硬条件,我行为农村合作银行,深入农村基层,让我行在网点硬件设施上贴近老百姓的需要,如客户的休息区,叫号机,饮水机与报纸信息栏等等。除了硬件设施外,软件设施也是紧步跟上,市场的竞争日益激烈,当我们的产品、环境、技术和竞争对手已无太大差异的时候,唯一让客户感受到不同的就是你对他的服务。客户是我们的经济来源,要把客户的每一件事都放在心上,尤其是像项目经理这样的大客户,更应该好好担任他们的心,不仅要认真对待客户所提

出的问题,更要懂得有则改之,无则加勉。

(六)贷前调查是信贷管理的一个重要程序和环节,是贷款发放的基石,直接关系到贷款决策的正确与否。我行应重视项目经理经营项目的数据分析与采集。信贷人员在受理贷款后应对项目经理的资信、实力、人品、所承建的工程项目以及其所属的建筑单位、甲方单位等进行调查和审查,根据调查情况撰写调查报告。重点对以下四个方面进行重点调查:一是借款人基本情况、从业经历、资产负债情况、本次借款理由及用途、个人品行及信用情况。二是借款人所承建的工程项目情况。工程项目手续的合法完整性、其所属的建筑公司的经营状况和资产实力、甲方单位经营情况及资产实力,兑付工程款的能力。三是担保人的资产负债情况和担保能力。四是工程进度与还贷资金来源的预测。

(七)加强贷款风险防范。一个银行想要收益最大化,风险防范绝对少不了。一是强化信贷人员的业务素质。业务要发展,人才是关键。当今社会是一个知识爆炸的时代,新知识、新技能、新方法日新月异,这对信贷从业人员提出了更高的要求。信贷员应熟练掌握各种贷款业务,我们不仅要抓好信贷员的岗前培训,也要抓好在岗人员的继续教育。当然,“培训”也不能只停留在学历教育“拿本本”,重点应加强法律法规及具体操作规程的培训和培训。培训内容包括:调查报告怎么写、项目贷款不合格的标准及条件是什么、如何评定项目经理的信用等级、贷后检查的内容以及风险评估等。二是建立科学快速的信贷风险识别预警机制。建立科学的信贷风险预警体系,有助于改变传统管理模式下风险判断表面化和风险反应滞后的状况,加强信贷风险搜索的系统性和准确性,提高信贷风险分析的技术含量。三是加强与财政、审计、税务等政府职能部门的联系,及时了解和掌握政府职能部门对企业(或企业法人代表)监督检查中的信息和资料,再将资料进行分析和判断,及时发现潜在风险,并提出防范措施,做好防范工作。三是丰富担保方式种类,降低项目经理贷款风险。我行规定的项目经理贷款的担保方式可采取抵押担保、质押担保、保证担保,并且该三类担保方式需追加项目经理所属的建筑公司作担保。与保证担保相比,抵押担保能大大降低贷款风险。因此,我行应当增加抵押担保的项目经理贷款数量。

随着业务改革和发展的日益深入,农村合作金融机构正步入关键的转折点和崭新的起点上。“没有营销就没有市场”。作为一家以农为本的银行,首先服务农民固然不错,但像项目经理这类优质客户的发展也必不可少,必须把握机遇,更新经营理念,把市场营销工作列为各项工作的重中之重,建立和完善贷款营销机制,让它叫得“响”,要使绍兴恒信合作银行成为“项目经理贷款的首选银行”。如此,方能在激烈的市场竞争中求得生存,寻求新的业务增长。

【马山支行课题组 丁水林 沈姗】

分理处主任谈支农支小

金昌分理处:打造服务小微企业的特色分理处

金昌分理处位于绍兴市镜湖新区东浦镇金昌工业园区,西接绍兴县柯桥,区域位置优越;分理处周边除金昌工业园区外还有东华小企业基地、时代春天、金家工业园区、扬川工业园区等,小微企业资源丰富。因此,金昌分理处的定位就是立足园区,服务园区内广大的小微企业,将金昌分理处打造成服务小微企业的特色分理处。

一、以总行工作会议精神为指导,理清工作思路。“扎根辖区、深耕细作、苦干实干、普惠大众,全力打造支农支小支微主力军”,这是王董的2013年工作会议报告标题,

也是报告内容的精神实质。王董的工作报告为我们分理处如何开展工作指明了方向,理清了思路。金昌分理处的工作思路首先是明确支小支微的市场定位,金昌分理处共有企业26户,95%以上是贷款金额在300万元以下的小企业客户,只有1户是贷款金额为500万元,真正做到了小额、流动、分散。其次是巩固主阵地,精耕细作,把周边园区的小微企业作为我们金昌分理处的主要目标客户,重点满足周边小微企业生产经营性、贸易类金融需求。然后就是做出声誉,让周边企业有金融需求就想到我们恒信合作银行,以声誉来带动客户,以客户来推动声誉。

二、以低成本高密度宣传为载体,增强网点效应。分理处的设立就是为了能更好地服务于周边区域的企业、个人,同时也让更多的人了解我们及提供的各项服务。通过宣传,可以提升网点的知名度与功能性,无形中提高潜在客户对我行的印象,并且愿意到我来办理业务。对于如何宣传,我分理处将如下开展:一是阶段性宣传。向园区企业散发各种宣传资料、广告单、短信等。二是长期性宣传。在园区内建立各种宣传栏,在园区墙面制作宣传画报,将园区的防火警示牌融入我行的宣传张贴到每家企业门口。三是面对面宣传。通过座谈、企业走访,向各企业主、企业员工,面对面讲解我行的各项业务。

三、以账户增量扩面为抓手,吸收低息小微存款。针对金昌分理处周边小微企业较多,外地务工人员也较多,而缺乏村级组织支撑的实际情况,我分理处将主要以企业账户和个人账户的增量扩面为抓手,增加企业和个人在我分理处的资金流量和存量,提高低息小微存款比重。企业账户的增量扩面主要是扩大园区内小微企业的开户量,并增加企业在我分理处的结算资金。2012年底我分理处单位结算户达83户,比年初上升31户。对于个人账户主

要是通过向外地务工人员推销丰收借记卡,以借记卡为载体来吸收打工人员的低息存款。2012年我分理处丰收借记卡开卡量达1354张,卡均余额6200元。同时加强小微积数贷款的营销与发放,以贷款来吸收低息、稳定的信贷客户存款。

四、以内外勤共同营销为手段,扩大客户规模。一是提高内勤员工的柜面营销能力,将一部分营销任务转移到柜面员工,如理财业务、各种卡类业务、贷款业务等,现在基本实现理财业务柜面化营销。同时柜面人员也要将优质的、没有信贷业务的柜面客户推介给客户

经理,由客户经理进行跟进。二是建立园区客户经理服务制,创建银企之间的长效互动平台,实时了解园区内企业的经营现状,并提供相应服务。三是开展“扫扫式”营销。王董在工作报告中提出了“七扫”,针对金昌分理处的实际情况,我们在2013年将主要开展“二扫”,即“扫园区企业”和“扫周边商户”。四是建立员工业绩公示与奖惩制度。任务落实到个人,并实行公示制度,让员工明白自己的营销业绩,同时奖惩也要实时跟进,并且做到公平、公正、公开。

五、以创建青年文明号为机遇,打造标杆网点。金昌分理处正在创建区级青年文明号,并将于2013年争创市级青年文明号,因此我们要更加严格要求自己,提升团队战斗力。一是提高员工个人素质和业务技

能,并要求员工积极参加各类资格考试和职称考试;二是提升服务质量,每天开展晨会,复习服务六要素,并利用晨会集中学习文明优质服务方面的规章制度;三是开展每周学习各项规章制度,并落到实处,真正做到防患于未然,全年无责任事故发生,保证全年安全经营;四是加强员工管理,关注员工思想动态,不定期组织员工活动,加强团队建设,充分调动员工工作的积极性,真正将网点打造成一个团结的整体、战斗的整体、快乐的整体。

金昌分理处是一个成熟的团队,员工平均年龄34岁,处于人生黄金时期;金昌分理处是一个优秀的团队,在成立两年多的时间里,存款余额超亿元,贷款余额5000多万元;金昌分理处更是一个有理想的团队,将在2013年道路上,走出一条属于自己的支小支微特色道路。

【东浦支行 魏晓梅】



东浦支行 张王 摄

营业部核心价值观演讲精选

高举责任的旗帜

几千年前,伟大的史学家司马迁曾说:“人固有一死,或重于泰山,或轻于鸿毛”;几千年后,一代领袖毛泽东又说:“为人民的利益而死,比泰山还重;替法西斯卖力,剥削人民利益而死,比鸿毛还轻。”两位伟大的人物遥相呼应,对人生价值做出了千古评价。今天,当我再次品读这段精彩的文字时,浮现在我脑海的是两个浮雕般厚重的大字——责任!责任,如一盏指路明灯,使一个人变得有理想、有追求、有目标;责任,如一把评判的标尺,使一个人爱与憎分明,是与非清清楚楚,对与错明明白白;责任,更如一双冷峻的眼睛,她时刻注视着你的内心世界,你的一点点懈怠、一点点冷漠、一点点自欺欺人,都逃脱不了她那无声的警醒。

作为银行工作者,更应将“责任”二字铭记心头,并将其时刻贯穿在行动中!银行业的快速发展呼唤责任,不断提高的岗位标准呼唤责任,客户潜在的服务需求也在呼唤着责任。对待客户,送上一声问候,给予一个笑脸;对每一笔业务,慎之又慎,细之又细;加强与同事间的协调与合作,提高业务能力……这些“小责任”如涓涓细流,汇聚成促进银行发展的“大责任”、“大使命”!在当今金融业高度发达,机遇与风险并存的社会前提下,时刻牢记“责任”二字,既是对自己负责,更是对客户、对单位、对社会负责。

作为恒信银行的新兵,从进入单位的那一刻起,我的内心就充满了神圣的崇高感,我决心以自己柔弱的肩膀,担起应有的责任!如果说,岗位的责任使我时刻充满了警惕;而事业的责任,则使我更加勤奋与专注!“我是山间一缕风,也能燃起一团火;我是地上一朵小花,也有春天的颜色!”这首歌唱出了我的心声,我要说,我是银行的一兵小,也代表着银行的形象。因为这份责任感,我将自己的一言一行规范在职业标准的许可范围以内;因为这份责任感,我将发自内心深处的喜悦驻留在我的笑脸上,使每一位客户都满意而归。

如果说人活着,需要有一句庄严的承诺,那我情愿以事业的辉煌为底色,特写两个顶天立地的大字——责任!就让责任指引着我前进的方向,敦促我努力向前;就让责任时刻校正着我人生的轨迹,使我不致误入歧途;就让责任陪伴着我,使我的一生充满了奉献、崇高和爱的力量!我想,那种精神上的愉悦、灵魂上的皈依、内心里的宁静,将会是我最大的收获!

朋友们,为了生命不再平庸无奇,为了事业不再得过且过,为了双眼不再空洞无神,为了明天不再毫无意义,让我们高举责任的猎猎旗帜,向着生命的最高境界、向着事业的万丈巅峰、向着银行事业光辉灿烂的明天,前进、出发!

【营业部 鲁锦】

我眼中的核心价值观

当今时代,几乎所有的企业高层领导都强调企业文化的影响力,都希望在本企业建立一个明确的企业文化和一致的价值观。许多国内外的知名企业都有着其深入人心的核心理念,它们之所以能长久地屹立于世界几百强之列,跟它们坚持的企业文化理念和核心价值观有着密不可分

可分的联系。

然而着眼我们营业部,我们将营业部的核心价值观提炼为:“学习,责任,服务,创新,卓越”。这是十分必要也是顺应时代发展需要的。

首先说到“学习”,离开学校后,我以为我可以和“学习”这个词从此分道扬镳,当然我在“学习”这个词上是打了引号的。工作后的事实也证明,果然再也没有一个人在自己面前手舞足蹈地传道授业解惑了。只是同时又发现有更多的人身体力行地传授我一些东西:比如如何更好地与人相处,如何培养耐心去面对繁杂的工作,如何在困境中调节心态等等,这些因人而异的重要课程从来没有出现在教科书里,但它们在我们的生活工作中无处不在。原来“学习”这个词一刻都没有离开过我们。“活到老,学到老”的至理名言此时显得如此深刻。

再讲到“责任”和“服务”。我可能无法忘怀我上班第一天的窘态,完全茫然且不知所措。在此后很长一段时间里我始终无法释怀那种感受,后来终于明白这似乎是一种“责任”,它无形地落在我们肩上,难以名状却如影随形。而“服务”它又是一个难以量化却感同身受的东西,也是一件将心比心和换位思考的事情。熟练的业务,耐心的解答,哪怕只是一个微笑都将在客户心中留下一个美好的印象。

讲到“创新”,小时候我们的脑袋里装着许多天马行空的想法,偶尔在梦里梦到都能把自己惊醒。渐渐长大后,也许已经过了爱做梦的年纪,对周围的一切习惯于接受,懒得去想懒得去动。偶尔上天垂爱,有过那么几次灵光一闪的点子,我们也懒得去捕捉它们,所谓的创意,所谓的创新是那么奢侈。其实只要我们有心留意,我们都能在自己的本职岗位上找到创意的点子。我想从单位开户这项业务上讲一点自己的想法,林师傅曾提出过一个很好的点子:如果可以把我们开户资料的标准模版、注意事项,需提供的资料、申请表等都上传到恒信银行对外的网络平台上,我们的客户注册后可以方便快捷地下载到所需的资料,再也不用为了一张授权书而来回跑两趟了。但是我想补充的一点是,这个平台也要同时支持客户将他们填完的申请表上传的功能,等到他们下次来办业务时,临柜人员可以很快地从电脑上获取客户的申请信息,审核无误后进行业务办理及后期的归档处理。如果说我们能够尝试着去利用恒信银行的对外网络交流平台,单从企业开户这个业务来讲至少可以提高一半的工作效率。当然其它业务也有需要通过这个平台提前告知客户:比如我们即将推出的理财产品的认购信息,新增的贷款品种,信用卡的营销活动等等,通过网络销售手段提高我行的知名度。

以上只是我对核心价值观的一些浅显的看法,但是我认为核心价值观的培育不是一朝一夕的事情,它取决于全体员工的共识程度。也就是我们所说的——全体共识原则。在培育核心价值观的过程中,自始至终都需要全体员工的参与互动,任何一件事情,只有亲身参与了,才会有责任感,“事不关己”就容易“高高挂起”。如何让营业部的10字核心价值观在全体员工的参与交流中深入人心并得到大家的首肯才是关键。相信只要我行的每一位员工都能以主人翁的态度在自己的本职岗位上踏实勤奋、兢兢业业,我们一定能够在践行“核心价值观”的道路上走出具有恒信特色的步伐。

【营业部 俞钊铭】

浙江农信
SHAOXING HENXIN CO-OPERATIVE BANK

丰收献礼 刷卡迎新

丰收献礼,刷出“金”喜

活动期间,刷我行丰收贷记卡(普金卡、公务卡),单笔消费满500元即可获赠商场购物卡100元(封顶),每天数量有限,先到先得,送完为止。(每家商场每人每卡每天限送一次,同一笔交易不可拆单刷卡,刷卡消费金额不可累计兑奖。)

活动时间:
2013年1月25日—2月逢周五、周六、周日;
2月4日—2月7日、2月14日(情人节)

活动地点:
绍兴市国商大厦(每天限送前50名)
绍兴市时尚百盛(每天限送前25名)
绍兴市中惠百货(每天限送前25名)

兑换地点:
绍兴国商大厦六楼服务台;
绍兴中惠百货三楼服务台;
绍兴时尚百盛一楼服务台。

兑换要求:
持卡人须携带本人身份证、丰收贷记卡、消费POS单于当天兑换,不得代领,
详见商场海报或我行各网点柜台。



团结就是力量

——记拔河比赛

为培养职工加强体育锻炼的思想意识,丰富我行职工业余体育文化生活,倡导精神文明建设,加强团队凝聚力,我行丰富多彩的趣味运动会在稽山中学体育馆举行。

在总行领导高度重视下,总工会准备充分,使比赛顺利进行,总工会本着公平、公正、公开的原则,专门邀请了稽山中学经验丰富的体育老师担任裁判。虽然比赛当天着小雨但大家还是热情高涨地早早来到体育馆等候,在总工会的组织下比赛有条不紊地进行着。而拔河比赛则使大家的拼搏精神达到了顶点。

拔河比赛充分体现了大家坚强、勇敢、

团结协作的精神。未参赛的同事也都表现出了极大的热情,为拔河队员呐喊助威。在助威声中参赛选手们像愤怒的狮子喊着号子用全身气力与对手顽强拼搏。比赛中,东浦支行展现了其强大的力量,在众多兄弟支行交锋时都以勇士的气场打败了对手。在对战皋埠支行时由于场地打滑,一度被对手占尽优势,然而偏偏在最后时刻稳住了阵脚,大家一起拼尽全力一点点地将绳子拉回中线,最后在拉锯战中对手终于力竭由东浦支行一举拉过边线。该支行而后以怒狮般的勇猛——击败了对手,最终夺得比赛桂冠。拔河比赛体现了同事们为集体争荣

誉的团队意识,同时也可见同事们都有着顽强的毅力和拼搏精神,尤其在双方胜负难分时,已然精疲力竭但仍毫不退缩并咬紧牙关坚持到底的毅力,实在值得称道。

此次趣味运动会在激烈而又充满乐趣的交战中取得圆满成功。通过这次活动,大家相互间都有了更进一步的了解和认识,也加强了各支行间的联系和沟通。本次活动锻炼了各支行的协作能力与合作精神。相信今后我行员工会不断总结经验完善自己,在工作中团结同事,相互配合,更好地为大家为顾客服务。

【东浦支行 李凌】



趣味运动会小记

12月16日上午9时,一年一度的恒信银行趣味运动会在稽山中学体育馆拉开帷幕。各支行都积极参加,怀着满腔热情要在赛场上比出成绩、比出精神。

迎面接力——

赛程安排十分紧凑,参赛队伍整队后立马进入了迎面接力的激烈角逐中。皋埠支行在第二小组,看着第一组四个队伍的队员们那奔跑的劲儿,队员们都感受到了比赛的激烈程度,大家开始有序地安排参赛人员的接力位置,不参赛的队员自动成为后勤力量。看!队员们脸上带着些许紧张神情,但更多的是对比赛的认真和对团队的信心。“预备……跑!”开始了,如此飞快!真的是卯足了劲儿呀,队员们似乎都是屏着呼吸在奔跑,“加油,加油……耶!我们第一!”

三人四足——

收起刚刚胜利的喜悦,紧接着三人四足的比赛要开始了。由于此比赛的难度较大,伴随着更趋紧张的心情,我们开始了此番“难度角逐”。可能是过于紧张,比赛中出现了点小插曲,我们补救一次,虽然没有获得优异的成绩,但队员们勇于争取胜利、坚持不懈的精神更值得我们肯定。

拔河比赛——

全场的高潮就是拔河比赛了,队员们大冬天里额头上的汗珠足以证明每个队在这一项目中都拼尽了全力。“加油、123拉……”各种助威声和队员们自己的呐喊声在整个赛场上激荡。比赛中队员们咬着牙死死地拽着绳子,几场比下来,通红的双手甚至有些颤抖。队员们一场完后汗水一摸,双手一拍继续下一场……坚持这种不败的精神,我们越拔越勇进入了三强,最终获得比赛第二

名——这沉甸甸的第二名。

三对三篮球——

最后进行的是三对三篮球比赛,在激烈的拔河比赛后,其实队员们的体力已下降,但这一点都阻挡不了他们比赛的热情。运球、假动作、灌篮,扣篮、好一个漂亮的三分……即使体力透支,但场内此起彼伏的尖叫声足以给队员们继续战斗的勇气。通过一轮轮的淘汰之后,我们获得了篮球赛第二名。

皋埠支行在这次运动会上获得了一项第一名,两项第二名的优异成绩,展现了该支行员工良好的精神面貌,同样也让本支行员工感受到了兄弟支行同仁们的拼搏精神。相信丰富多彩的运动会后,我行员工将以赛场上不懈奋斗的精神,投入到接下来的工作中,带着更好的精神面貌为恒信尽自己的一份力量!

【皋埠支行 屠锐维 应完成】

摄影作品:踏雪寻梅



第五届职工体育文化月活动获奖表彰

登山比赛 (前六名)		趣味运动会 (团体前三名)		牌类比赛 (前三名组合)	
男子组	张海松 李立表 费戈锋	篮球对抗赛	营业部 皋埠支行 城西支行	双扣	张锋 孟金标
	赵锦芳 叶宏江 赵阳	三人四足走	东浦支行 斗门支行 迪荡支行		祝燕燕 丁向东
女子组	金雅芳 陈秀兰 王文娟	拔河比赛	东浦支行 皋埠支行 总行机关	红五	王正方 陈红祥
	杨扬 王雯嫣 陈慧员	迎面接力赛	皋埠支行 斗门支行 东浦支行		潘志强 陈飒英
乒乓球比赛 (前六名和前三名)		微电影大赛		何莹 傅伟华	
男子组	徐永江 赵阳 俞新黄	优胜奖	东湖支行 城东支行	董雪丰	
	李继良 蒋海龙 雷浩	参与奖	营业部 城西支行 镜湖支行	棋类比赛 (前三名)	
女子组	朱丽华 董娟琴 张建蓉	(排名从左向右)		跳棋组	俞小红 蔡清 宋云娟
				五子棋	鲁苗英 阮泽 俞芬