光明大街支行：科学管理促进业务快速发展

光明大街支行去年7月份乔迁新址，迁址一年来支行内抓管理、外塑形象，全体员工提升服务、积极营销，各项业务快速发展。7月末，存款余额11.3亿元，较去年11月末增加3.9亿元；贷款余额8.2亿元，较年初增加6.5亿元。

以人为本，充分调动员工积极性

光明大街支行迁址前建筑破旧、环境差，员工年龄老化、工作积极性不高。为了提高员工积极性，支行制定了一个绩效二次分配的办法。对所有的岗位进行考核，实施不同岗位不同考核标准，岗位轮换，人人平等，让员工和岗位进行双向选择，为员工创造尽可能大的发展空间，最大限度发挥员工潜质。他们成立了一个绩效考核小组，按照“有付出就有回报，不付出没回报”的原则，大家共同参与、共同制定。支行将绩效考核分为三个环节，每个环节由两个人负责，一是登统每个员工的业务量，二是把每个人的业务量换算成业绩，三是计算出每个人的绩效并及时公布，做到公平、公正、公开，及时兑现，最大限度调动员工的积极性。

除了经济手段外，支行还通过精神鼓励来调动员工的积极性。支行对前台服务态度好、业务笔数高的员工进行统计，并及时在每天的晨会上进行表扬，同时在年终评先评优时优先考虑。其他工作表现突出的员工，支行也及时进行表扬，全支行形成了一种学习先进、争当先进、以先进为荣的良好工作氛围。

不断提高，打造高素质员工队伍

支行认为发展的动力在于员工，员工素质的高低影响支行发展速度的快慢。在员工的管理上，光明大街支行除了制定完善的制度外，还定期组织学习讨论活动，着力加强员工综合素质的培养。一是加强业务自学和相互交流，提高员工业务素质。在员工自己学习业务知识的基础上，支行一方面让优秀员工与大家分享自己的工作经验，另一方面请全行的条线精英为员工传授业务知识和操作技能。让所有员工了解每一项业务，拓宽了员工业务知识面，增加了相互之间的理解程度。二是加强风险管理，提高全员风险合规意识。支行每周开展合规教育，让员工树立“安全就是效益”的意识。通过对业务操作人员业务技能的培训来提高他们的风险预见能力和防控能力；及时发现并纠正员工操作中存在的漏洞和信用风险，做到防患于未然；落实安全制度，保障各项工作健康运行。三是加强文化学习，提高员工修养和品位。支行让每个员工推荐一本书，由支行统一购买供大家学习。一段时间后开展读书讨论会，讨论读书经验，交流读书心得，从而培养员工的主动学习能力，提升个人素质。四是聘请老师培养员工的凝聚力。不定期聘请专业讲师，对员工进行感恩、团队建设、执行力等方面的教育，增强员工的执行力和凝聚力。支行还计划聘请专家对员工进行社会交往技能的培养，如茶艺、红酒、咖啡等知识，增强员工社会交往能力。

脚踏实地，以优质服务促进存款增长

在存款上，光明大街支行的思路是脚踏实地、优质服务、抓大不放小，即抓住存款大客户，不放走中小客户。对于大客户支行上门营销，与客户交朋友，了解客户的需求，解决客户实实在在的困难，用真诚打动客户，留住存款。对于中小客户，支行以优质的服务和无缝隙的宣传吸引客户。首先把支行周边的社区进行划分，请秧歌队进社区，为社区居民带来欢乐，让他们在笑声中了解我行的政策和优惠措施，起到了很好的效果。其次是分组进行扫街宣传。两个人一组，带着宣传品，把支行周边的大街小巷走了一遍，走进了每一个沿街的门市、市场和写字楼。第三是在十字路口和超市门口等人流量大的地方宣传。提炼语言，用简短的话语介绍我行的优势，抓住行人的心理，提起他们的兴趣。

在工作方法上，支行采取领导带头做，全体员工齐动员的措施。首先，支行长带头营销，把自己当成一个普通业务员，以一个普通员工的心态去工作。比如走在路上看见一个饭店刚开业，就进去宣传我行的优势和产品，介绍我行POS机的便捷和优惠政策，争取让他们成为我行的客户。他们坚信，如果想把一件事做成，就要不厌其烦地去找、去谈，有这股韧劲，客户就会被打动；拿出自己百分百的诚意对待客户，就会得到客户的认可和支持。有一次支行行长韦亚羽去找一个单位领导谈业务，约好上午9点，她8点半就到了。等领导来了，又有很多人汇报工作。她一等就是一上午，11点半见了领导，进办公室，交谈了5分钟就把她打发出来了。第二天、第三天她接着去，客户终于被感动了，把钱存到了支行。另一方面支行要求所有员工都去营销存款，克服畏难情绪，群策群力，调动各方面人力资源，在维护好老客户的同时，千方百计寻找新的客户。

光明大街支行在做好增存、揽存的同时，信贷工作也非常突出。他们在维持好现有存量的基础上，全员营销，积极开拓个人贷款、中小企业贷款和涉农贷款。支行以创建“不排队银行”活动为契机，开展好优质服务活动，提升服务质量，塑造服务品牌。光明大街支行将继续内抓管理提升，外抓服务提升，加强企业文化建设，努力打造“魅力支行”、“活力支行”，为我行早日实现“邯银梦”做出贡献。 （蔡瑞涛 赵环宇）

表扬信

邯郸银行：

为进一步加强银行业文明规范服务管理，持续提升银行业网点服务水平和质量，更好地展示我省银行业服务形象，河北省银行业协会在经过前期部署、统一培训的基础上，于2014年7月15-25日，抽调辖内各会员单位文明规范服务管理工作专业人员，组成6个检查组分赴省内11个地市57家网点，开展对2014年中国银行业文明规范服务五星级营业网点候选单位现场检查验收。

本次现场检查验收得到了你行的大力支持和帮助，特别是你行选派的蔡霞同志，认真负责，严格履行工作职责，客观公正地实施现场检查，确保检查验收工作顺利完成。

在此特向邯郸银行对协会工作的鼎力支持，致以衷心的感谢！

河北省银行业协会

2014年7月29日

邯郸银行领导：

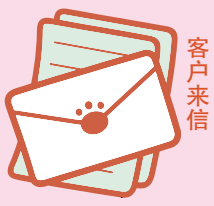
我是邯郸人，前两天去了趟石家庄，工作之余先后走进贵行石家庄分行、石家庄裕华路支行和裕华东路支行。无论是营业大厅环境还是员工素质都给我留下了深刻的印象。

石家庄分行位于金融行业集中的地带，走进营业大厅给人感觉十分温暖。大厅虽然面积不大，但整体布局合理，分为个人业务和对公业务两个服务区。个人业务的4个窗口柜员个个面带微笑、业务熟练，20分钟内就办理了9位客户的业务，办理效率非常高。对公业务的6个窗口柜员都认真负责，与客户面对面地讲解业务、处理业务。裕华东路支行员工整体素质较高，5个个人业务窗口10分钟办理了4位客户，没有发现客户久等现象。裕华路支行大厅西墙贴有《邯郸银行服务宣言》，把宣言亮出来，让客户监督，值得敬佩。另外大厅内摆放有各种报刊和产品宣传资料，并配有音响不时宣传优惠政策、产品种类和安全防范知识，宣传工作做得很好。

由于时间原因，石家庄分行的各个支行没有一一走到，但给我的印象是大厅干净整洁、秩序有条不紊，员工可亲可敬，虽然远离邯郸，但工作态度没有变、服务精神没有变。我为邯郸银行快速发展而自豪，希望省会的邯郸银行在高效率的服务中不定期搞一些客户满意度调查问卷，进一步了解客户所思所想；相对于其他银行，建议贵行加大网点建设力度，走进各地市、走进车站机场，扩大影响力。

客户 高先生

2014年7月21日



◇媒体邯银

中国政府网：

8月2日，“中国政府网”以《“爱警夜餐点”为夜勤巡警提供免费夜餐》为题，对我行为邯郸市公安局的夜勤巡警提供免费“爱警夜餐”一事进行报道。“光明网”同日进行了转载。

《金融时报》：

7月7日，《金融时报》第10版发表了我行郑志瑛董事长的理论文章《金融资源区域流动的原因与诱导》。

8月12日，《金融时报》第9版以《让农村产权“活”起来》为题，对我行“致富流转贷”以农村土地承包经营权为抵押物发放贷款一事进行了报道。报道指出我行“在农村‘三权’抵押改革中进行了有益探索，盘活了农村‘三权’，增加了农民收入。”

《河北日报》：

7月21日，《河北日报》第5版以《邯郸上半年专利权质押融资超亿元》为题，对我行上半年专利权质押贷款进行了报道。

《邯郸日报》：

7月21日，《邯郸日报》第1版以《邯郸银行成为世界千强银行中一匹“黑马”》为题对我行在英国《银行家》公布的“2014年度世界千强银行”榜单中排名780位一事进行了报道。

邯郸商会在石家庄

领航亨通文化传媒有限公司

领航亨通文化传媒有限公司以“阳光”、“向善”、“正能量”为传媒理念，旗下领航001网是领航国际集团斥巨资打造的大型综合性门户网站。网站秉承“引领思想，启迪智慧”的媒体理念，专注打造有温度的网络新媒体。

网站立足社会，以情感为主线，通过博爱引导受众积极向上，培养受众高尚的爱国情怀和民族气节。领航001网融合资讯、评论、视频等内容于一体，将温情贯穿其中，全方位向受众展现爱的力量。网站现下设新闻频道、公益频道、教育频道、财经频道、文化频道、历史频道、军事频道、房产频道、健康频道、旅游频道、时尚频道、娱乐频道、视频等版块，竭力向受众提供心灵滋养与丰盈的悦读平台。

领航001网将以速度、温度、高度、态度为视角全方位向社会传递正能量，以实现中华民族的伟大梦想。

（石家庄分行 供稿）

晨会采风

三道门的启示

从前有一位王子，他在踏上人生旅途之前，问他的老师——释迦牟尼佛：“我未来的人生之路将会是怎样的呢？”

佛陀回答说：“你在人生之路上，将会遇到三道门，每一道门上都写有一句话，到时候你看了就明白了。在你走过第三道门之后，我会在第三道门的那边等你。”

于是，王子上路了。不久，他遇到了第一道门，上面写着：“改变世界。”王子想：我要按照我的理想去规划这个世界，将那些我看不惯的事情统统都改掉。于是，他就这样去做了。

几年之后，王子遇到了第二道门，上面写着：“改变别人。”王子想：我要用美好的思想去教化人们，让他们的性格向着更正确的方向发展。于是，他就这样去做了。

又过了几年，他遇到了第三道门，上面写着：“改变你自己。”王子想：我要使自己的人格变得更完美。于是，他就这样去做了。

后来，王子见到了释迦牟尼佛，他对佛陀说：“我已经经过了我生活之路上的三道门，也看到门上写的启示了。我懂得与其改变世界，不如改变这个世界上的人；与其去改变别人，不如改变我自己。”

佛陀听了微微一笑，说：“也许你现在应该往回走，再回去仔细看看那三道门。”

王子将信将疑地往回走。远远地，他就看到了第三道门，可是，和他来的时候不一样，从这个方向上看过去，他看到门上写的是“接纳你自己”。王子这才明白他在改变自己时，为什么总是处在自责和苦恼之中：因为他拒绝承认和接受自己的缺点，所以他总把目光放在他做不到的事情上，而忽略了自己的长处。于是，他开始学习欣赏自己、接纳自己。

王子继续往回走，他看到第二道门上写的是“接纳别人”。他这才明白他为什么总是满腹牢骚，怨声载道：因为他拒绝接受别人和自己存在的差别，总是不愿意去理解和体谅别人的难处。于是，他开始学习宽容别人。

王子又继续往回走。他看到第一道门上写的是“接纳世界”。王子这才明白他在改变世界时为什么连连失败：因为他拒绝承认世界上有许多事情是人力所不能及的，他总要强人所难，控制别人，而忽略了自己可以做得更好的事情。于是，他开始学习以一颗宽广的心去包容世界。

这时，释迦牟尼佛已经等在那里了，他对王子说：“我想，现在你已经懂得什么是和谐与平静了。”

这个故事告诉我们：人生在世，应该学会在生活中认识自己的优缺点，并不断地完善自己，做一个高尚的人；还要胸怀坦荡地对待别人，设身处地为别人着想，处处与人结缘而不是结怨。这样我们才能与人和谐相处，才能成为一个对社会真正有用的人。

（个人金融部）

总行快讯

“平安邯郸城·爱岗敬业警”活动圆满结束

7月29日，由我行独家赞助的“平安邯郸城·爱岗敬业警”网络评选活动举行颁奖仪式。邯郸市副市长、市公安局局长艾文庆和我行刘刚常务副行长等相关领导参加颁奖仪式并为网络评选出的民警标兵和辅警标兵颁发了荣誉证书和奖杯。

刘刚常务副行长在颁奖仪式上说，我行的发展壮大得益于良好稳定的社会治安环境，离不开各级公安机关和广大干警的支持帮助。今后我行将继续大力支持此类传递正能量、团结警民情的活动，为建设平安邯郸贡献力量。

此次评选活动4月15日正式开始，历时15天，以邯郸市公安机关基层单位“三所三队”的民警、辅警为主，社会各界群众登陆网页进行投票，共选出具有时代特征、爱岗敬业的民警和辅警标兵各10名。 （蔡瑞涛）

我行二代支付系统顺利通过验收

7月21日，我行第二代支付系统顺利通过人民银行现场验收，为二代支付系统今年上线奠定了基础。

刘刚常务副行长和纪志顺副行长向验收组介绍了我行发展情况、科技建设和为迎接二代支付验收所做的细致准备。人行二代支付系统验收小组一行5人现场检查了我行数据中心机房，听取了我行网络架构、二代前置集群、管理制度、操作流程等情况汇报，查看了二代报文的发送情况，对我行的科技工作给予了高度评价。 （信息科技部）

我行储蓄存款提前完成全年计划

在行党委的正确领导下，经过全体员工的共同努力，8月11日我行储蓄存款余额295.9亿元，比年初增加81.5亿元，提前4个多月完成全年储蓄存款增加81亿元的计划。

储蓄存款是我行今年重点工作之一，六项长效措施确保了储蓄存款的增长：一是宣传。坚持“走进社区”营销储蓄存款，把“走进社区”作为我行一项长期战略来抓。二是便利。我行不卡客户期末取款，大额取现不必报计划，赢得了广大客户的信赖。三是升息。存款利率执行人民银行最高利率标准，各档次存款利率全部上浮10%。四是免费。自2009年以来，推出了“邯银卡、免费刷，邯银网、免费上，票单证、免费用”三大免费政策，有效吸引了客户，促进业务发展。五是延时。先后开办了远大银行、石家庄分行24小时人工服务的夜市银行，满足了上班族、夜经济经营者和客户夜间大额存取款等特殊需求。六是优服。开展“服务提升年”活动，践行“客户无过错、服务无止境”理念，坚持把提升服务能力作为竞争储蓄存款的利器，通过规范服务用语、开满窗口、增加柜员等措施扎实创建不排队银行，提升为广大储户的服务能力，受到客户的一致认可。

（徐蒙珊）

“邯银微贷”业务进县域拉开序幕

为进一步满足县域客户微贷需求，我行决定在县域支行开展“邯银微贷”业务。7月28日，成安、临漳、曲周、大名、天铁、魏县、广平、武安、学院路、滏河大街、石家庄无极等11家支行和总行部门所选拔推荐的30余名信贷人员在微贷中心丛台分中心开始了第一期培训。此次培训由微贷中心组织，采取先理论学习后实践操作的培训方式，学员经考试合格后方可结束培训并取得上岗资格。

这是我行为贯彻中央精神，进一步加大小微信贷投放力度所推出的又一重要举措，旨在让更多的小微企业和个体商户可以享受到高效、灵活、廉洁、体贴的优质金融服务。 （格明昊）

我行开展反假币演练

为进一步加强反假币工作，近期，会计结算部以“零假币零容忍”为管理目标，组织全行开展了假币收缴演练。各分支行300余人参加了演练。

根据我行年轻员工较多的实际情况，会计结算部采取形式新颖、效果直观的学习培训方法，要求各支行会计主管组织员工演练假币收缴、冠字号码查询业务的操作流程，让员工在真实的情景中深入体会反假货币工作的必要性，认识冠字号码查询制度的严谨性。通过业务演练，员工反假意识和金融服务水平全面提高，熟练掌握了收缴假币过程中的操作要点和规范用语，为顺利解决客户涉及假币纠纷的处理、增强客户的信任度打下了良好基础。 （会计结算部）

基层风采

峰峰鼓山南街支行存款超10亿元

8月8日，峰峰鼓山南街支行各项存款余额超10亿元，较年初增加 2.2亿元。

今年以来峰峰鼓山南街支行全体员工齐心协力，走进社区、学校、商场等地，大力宣传我行的各项优惠政策，共发放宣传品16000余份。努力打造“不排队银行”，充实前台力量，多开窗口，减少客户的等候时间。通过优质服务和惠民政策，赢得了广大客户的认可。同时大力营销对公存款，多次与企业和有关单位协商座谈，成功营销了多个大客户。 （张新路）

石家庄万达、裕华东路支行储蓄存款均超2亿元

今年以来，石家庄万达支行和裕华东路支行加大宣传力度，深入周边社区和超市宣传我行优惠政策，促进了储蓄存款的稳步增长。8月2日，两支行储蓄存款均超2亿元。

为了吸引客户，两个支行员工利用早晨和下班时间走进社区、学校、集市，重点宣传我行对公、对私等一系列的免费政策，并通过优质、贴心的服务在客户心中树立了良好的形象，提高了我行知名度。 （万达 裕东）

鸡泽、魏县支行在县民主测评中获佳绩

日前，鸡泽县召开民主测评大会，鸡泽支行在此次测评中，取得金融机构第一名的好成绩。

鸡泽支行在上半年的工作中，始终追求“服务最优，效率最高，形象最佳”的服务目标，为社会各界提供优质高效的服务，赢取了良好的社会声誉。在支持地方经济发展方面，支行牢固树立“立足鸡泽、服务鸡泽、建设鸡泽”的指导思想，紧紧围绕县委、县政府确立的战略部署，以支持鸡泽经济社会发展为己任，打基础、建机制，拓市场、求发展，强素质、树形象，与社会各界和谐相处、合作共赢。上半年，支行共发放各项贷款1.6亿元，有力地支持了地方经济稳健发展。

8月7日，魏县支行在魏县人大民主测评中再获佳绩，以93.5分再次位居魏县7家金融机构第一名。

魏县支行开业以来，一直致力于支持县域经济的发展，为魏县的经济发展做出了巨大的贡献。同时，魏县支行以其高效、优质的服务也得到了社会各界的好评。 （叶现光 杜焕民）