

我行积极创建“文化银行”

文化具有持久的影响力，是企业发展的精神支撑和动力源泉。我行开业8年多来，行党委高度重视企业文化的价值引领作用，提炼企业文化理念和成果，积极创建“文化银行”，为我行可持续发展锻造了强大的发展“引擎”。优秀的企业文化已成为支撑我行永续发展的“表外资产”和永不贬值的“无形财富”。

构建快乐银行文化体系。行党委经过长期企业文化理念和成果的提炼，于2016年正式编制完成《邯鄲银行企业文化手册》，进一步明确了邯鄲银行“以快乐求乐，以乐促快”的核心价值观，将“不怕困难、不怕牺牲、勇于担当、勇于胜利”的129师精神明确为邯鄲银行精神，确定了邯鄲银行行徽、行旗、行歌、服务宣言等企业文化要素，制定了邯鄲银行各项经营、管理理念和发展战略、行为规范等，使企业文化渗透到经营管理的全过程，逐步形成了员工普遍认同的具有时代气息、健康向上的企业文化体系。《快乐银行颂》行歌借用贝多芬《欢乐颂》曲调，填入了反映我行快乐银行、夜间银行、京津冀领先城商行、企业精神、团队文化等内容的精辟歌词，易于传唱，乐于接受，我行已成为国内外少数拥有行歌的银行，标志着企业文化建设达到了新水平。

弘扬红色文化。行党委始终把继承和发扬革命传统作为推进企业发展的动力和支撑，依托邯鄲红色文化资源，经常组织员工到八路军129师司令部旧址、晋冀鲁豫烈士陵园、西柏坡、中国人民银行诞生地纪念馆等地进行爱国主义和革命传统教育。2015年在涉县赤岸村八路军129师司令部旧址设立了“邯鄲银行爱国主义教育基地”，2016年又相继在鸡泽县毛遂故里设立了“邯鄲银行毛泽东思想教育基地”，在毛主席视察成安纪念馆设立了“邯鄲银行革命传统教育基地”，使我行爱国主义和革命传统教育不断推向深入。

打造红色金融文化平台。2016年12月1日，由中国钱币博物馆指导、人民银行邯鄲市中心支行主办、我行承办的冀南银行纪念馆建成开馆，该馆总投资1800万元，是我行创建“文化银行”的重要依托。冀南银行是中国人民银行的主要源流，被誉为“新中国金融的摇篮”。我行承建的冀南银行纪念馆是全国红色金融纪念馆第5家、地方红色金融纪念馆第2家，收藏有种类最全的冀南币和第一套人民币、中国最重金币(10公斤)和最大面值(10万元)人民币等“镇馆之宝”。我行将依托该馆积极传承红色金融文化：一是把纪念馆作为全行员工传统教育基地、新员工入行教育基地；二是全天候、常态化、免费对外开放，努力将该馆建成邯鄲市弘扬老区传统、展示金融发展、推进对外开放的重要平台；三是利用好冀南银行纪念馆、红色金融教育基地、中国钱币与银行博物馆红色金融成员单位3个“红色身份证”，常态化承办红色金融文化交流活动。

建好邯鄲银行精神文化载体。2011年10月8日邯鄲银行报正式创刊，目前已印发67期。邯鄲银行报由行党委主办，始终坚持正确的办报方向，坚持高标准办报、政治家办报，向党看齐，讲政治、守规矩、严纪律，自觉遵守宣传纪律。行党委明确定位行报为行本“第二文件”，要求积极发挥行党委喉舌的作用，在宣传我行的工作动态、业务政策、服务特色的同时，强化对企业精神文化的宣传，特别是开辟了党建专栏，及时宣传党的政策和党建工作。行报内容丰富，生动活泼，对工作、学习、生活参阅性强，吸引了一大批客户成为她的忠实读者，每期都有客户按时到我行各营业网点索取阅读。同时，行内员工和行外客户积极向行报投稿，《人民日报》文艺部、中国银行业协会、各级人民银行、邯鄲市委市政府等方面的领导

经常对行报不吝赐稿。随着我行客户由15万增加到160万，行报印量也由第1期的4000份增加到目前的70多万份，累计总印量超过1000万份，起到了我行与客户桥梁纽带作用。邯鄲银行报不仅已成为我行又一个“特色金融产品”，更成为我行文化银行创建的重要载体。

营造学习文化氛围。行党委秉承“像学校一样上进”的团队理念，积极倡导全员“在工作中学习，在学习中工作”，创建“学习型银行”。一是鼓励员工多读书、读好书。先后为员工推荐了《干法》《银行服务零投诉》《用最好的状态去工作》《把信送给加西亚》等多本图书，每年举办演讲比赛或征文活动，设置了600多平方米、可藏书3万多册的职工图书室。在2016年省银协征文活动中，全省共计投稿400篇，其中我行员工投稿241篇，取得了优异的成绩；我行荣获优秀组织单位奖，2人荣获一等奖，5人荣获二等奖，2人荣获三等奖，为获一等奖最多的市属银行、获二等奖最多的银行业机构。二是建立了邯鄲银行金融学院。与河北经贸大学联合举办了邯鄲银行金融学院研究生班，吸收员工学员145人。2014年3月开课以来已完成8门课程的学习。三是以高端活动和讲座拓展视野。2016年以来相继举办了4期中银协高端讲座、第6届全国区域金融论坛、清华五道口金融学院移动课堂、河北城商行职业技能大赛和羽毛球大赛等一系列全省性学术和比赛活动，并以邀请专家授课和支行行长谈经验的形式，举办了12期“怎样当好支行行长”研讨班，形成了浓厚的学习氛围。

常态化举办艺术节。步入邯鄲银行邯鄲大厦中楼大厅，一派画意盎然、书香弥漫——大厅东、西两侧墙壁上悬挂着由邯鄲籍中国当代艺术家、中国银行业协会、各级人民银行、邯鄲市委市政府等方面的领导

400平方米的大厅内正在举办邯鄲银行职工书法、绘画、摄影作品展。2016年下半年以来，我行在邯鄲大厦中楼大厅连续举办了庆祝建党95周年邯鄲市书画协会会员书法作品展、韩玉臣西藏题材油画作品展、陶铺书法艺术展、王凤国油画作品展和“两学一做、金融先行”河北金融书法邯鄲巡回展等6次书画艺术作品展，在西楼大厅举办了红色金融历史展，引起了良好反响。常态化举办各类书画艺术展，是我行创新建设“文化银行”的系列举措之一，旨在通过营造浓厚的文化氛围，让员工在潜移默化中激活思维、提升素质、增强能力，进一步提升企业形象和品位。

持续开展为客户送文化服务。行党委坚持以文化强行服务创新，持续开展为客户送文化服务。近年来，我行先后为客户举办了理查德·克莱德曼钢琴音乐会、新年音乐会、白俄罗斯国家交响乐团中国巡演邯鄲站和话剧《雷雨》《日出》《银锭桥》京剧《梅兰芳华》等20多场高端演出活动。邀请北京大学教授和北京格林大华期货公司专家，为客户举办了《高考志愿填报公益讲座》《期货知识公益讲座》《家庭心理辅导公益讲座》等系列高端讲座。2016年春节期间，为广大市民送上了25场国际马戏团欢乐嘉年华演出。在邯鄲大厦为客户连续举办了“邯鄲银行周末相声晚会”，目前已演出23场。连续多年开展了“邯鄲银行春联送万家”活动，2017年邯鄲银行春联又有创新：一是数量大，共印制285万副；二是品种多，共有大小两种规格，9款春联；三是名家手书，9款春联均由书法家书写；四是提前发放，全部春联于2017年元旦前印发到位，形成了我行尊重客户、尊重传统文化的独特的“春联文化”。邯鄲银行的送文化服务，受到了广大客户的一致好评，进一步提升了银行形象，密切了银企关系。(办公室)

参观冀南银行纪念馆有感

高怀彪

通过邯鄲银行报获悉冀南银行纪念馆开馆的消息后，我的心情非常高兴。春节前，我怀着无比激动的心情，专程赶到人民路东段邯鄲大厦西20楼参观了冀南银行纪念馆。

1939年6月，在抗日战争的烽火中，依照八路军总部的指示，一二九师供给部在山西黎城西井设立冀南银行筹备处，同年10月，冀南银行在山西黎城小寨村和河北南宫后索浦村同时成立，由高捷担任总经理，太行、冀南同时营业发行冀钞。冀南银行成立后，总行先后辗转于邢台县贾谈村、涉县县堡村、武安、邯鄲等地，在艰苦岁月中一步一步发展、成长、壮大，为保证军需和发展生产做出了突出的贡献。1948年4月，冀南银行迁石门（今石家庄市），与晋察冀边区银行合并成立华北银行……在讲解员的讲解下，一幕幕鲜活的红色金融历史、一件件

珍贵的历史文物感动着我这个老八路的后代，真实地再现了冀南银行的光荣历史，这不仅仅是参观冀南银行的历史展，也是一场生动的革命传统教育课。

在整个参观中，我带着缅怀革命先辈的敬仰之心，更带着对父辈们曾经战斗过的革命老区的感念之情，也深深地感谢邯鄲银行。邯鄲人不忘初心、继续前进，不仅创建了“快乐银行”“免费银行”“优服银行”“三铁银行”等一系列特色服务品牌，更用精心的工匠精神承建了这个展馆，打造了这个传承和弘扬红色金融历史文化的重要平台，充分展示了邯鄲银行大力发扬一二九师“不怕困难、不怕牺牲、勇于担当、勇于胜利”精神和积极履行社会责任的良好形象。

(作者为老党员、一二九师先遣大队老八路后代)

员工论坛

设备，满足农民工办理开卡、汇款、取现等各种金融业务需求，同时调取现金库存，最大限度满足农民工资金发放。当日上午，营业部接待农民工50人次，支取现金约600万元，受到了农民工兄弟和客户的一致好评。(祁越)

人民西路支行上门服务获称赞

春节前夕，一位神色慌张的老人走进了人民西路支行，要为行动不便的老伴挂失更换银行卡。在得知这一情况后，支行立即派人上门为老人服

务，为客户排忧解难。次日老人来到支行办理换卡等后续相关业务，对工作人员的热情服务非常满意，感谢人民西路支行的上门服务。(王珍珍)

北城国际支行成功拦截一起电信诈骗

春节前，一位老大爷走进石家庄北城国际支行办理汇款业务。大堂经理带领老大爷到填单台填写汇款单，首先询问是不是给认识的人汇款，老大爷表情略有异常，支支吾吾的说认识。大堂经理虽说年轻，但是每天的防骗知识培训使其警惕性很高，风险防控意识很强，觉得不放心，便接着追问

汇款的原因，经过了解得知老大爷汇款是为了领取手机短信中奖“奖品”而先缴纳的“税款”。大堂经理确定这是一起电信诈骗，把老大爷请到VIP室耐心地劝解，并讲解客户上当受骗的案例，最终使老大爷认识到自己遇上了电信诈骗，为老大爷避免了经济损失。(樊超)

栾城支行耐心清点硬币获好评

春节前的一天中午2点，石家庄栾城某工地工人吴先生携带13000元左右硬币到石家庄栾城支行办理存款业务。因在其他银行办理时遭遇拒绝，吴先生情绪比较低落。支行不仅积极受理了吴先生的

业务，还尽量节省客户的等待时间，组织多名员工一起清点，终于在当天下午5点办理完成。客户对我行热情耐心的服务深表感谢，并表示要向亲朋好友宣传我行的热心服务。(马晓杰)

汇达支行免点入账节约客户时间

为满足客户节日期间大额存取需求，汇达支行发挥自己作为大额免点试点支行优势，通过微信平台、张贴通告、电话通知等多种途径及时告知客户节日期间营业时间和大额存取正常

进行等情况。春节营业期间，支行共收到周边多家商场和大型商户大量现金，为客户免点入账现金350余万元，没有出现一笔差错，节约了客户时间，赢得了客户信赖。(张振忠)

鹿泉支行车接车送特殊客户

石家庄鹿泉支行针对交通不畅、行动不便的客户推出“车接车送”的便民措施，力争做好“最后一公里”的服务。1月26日，大堂经理接到一位客户电话，了解到客户腿部残疾、行动不便，自行

来支行办理业务有困难。大堂经理记录下客户的地址和联系方式，像往常一样安排支行员工驾车前往将客户接到支行，办理完相关储蓄业务后将客户安全送回家中。(郑泽龙)

快乐银行颂
——邯鄲银行行歌

1=G 4/4
声调：G 或降A
速度：欢快

快乐银行 邯鄲 银行， 燕赵大地 沐春光， 办事快捷
邯鄲银行 快乐 银行， 燕赵大地 沐春光， 办事快捷

客户快乐 我们快乐 喜洋洋！ 五湖四海 欢聚 一行
客户快乐 我们快乐 喜洋洋！ 不怕困难 不怕 牺牲

情同 手足 爱 无疆，夙 夜在公 日夜守望， 激情澎湃
勇于 胜利 勇 担当，夙 夜在公 日夜守望， 激情澎湃

铸辉煌！
铸辉煌！

法律园地

随着互联网技术的飞速发展，微信、QQ、微博等虚拟空间逐渐成为了我们学习、工作、休闲娱乐、沟通交流的重要工具。在利用这些新技术带来极大便利的同时，我们也应当严格规范自身在虚拟空间中的言行。因为，虚拟空间中的言行也会产生真实的法律效力、法律责任。

现实生活中有不少人对虚拟空间缺乏理性的认识，认为这是一个不同于现实的自由世界，大家都隐藏在电脑或手机屏幕后，而不以真身示人，从而可以所欲为，逞一时之快而不用为自己的言行负责。正因如此，网络上不少社会事件、热点问题、争议话题下方，总能看到网友们各种缺乏事实依据、信口开河的评论和观点，有的甚至使用污言秽语互相谩骂、攻击，给当事人造成的困扰和伤害丝毫不逊于现实行为。国内外都出现过不少因网络暴力导致受害人身心受到不同程度的伤害，甚至导致被害人自杀等极端行为的案例。

有的网友为了吸引眼球、寻求刺激，对民众关注的社会事件、热点问题等信息不辨真伪，夸大其词，甚至是完全张冠李戴、胡编乱造并肆意传播、扩散，造成民众恐慌。2016年3月，一位年轻的80后母亲小张在某微信群中看到有关问题疫苗流向某城市多个接种点的不实消息后，根本没有考虑该消息的真实性，就轻率地转发到了一个拥有155人的QQ群。该消息涉及到孩子的健康问题，很是牵动广大家长的心，通过便捷的通讯工具，一传十、十传百，很快便传播开来，引起不少民众的恐慌。不少人为此专门打电话到卫生部门询问，卫生部门得知情况后，紧急出面辟谣并报警。当地警方经过调查，很快锁定了最先传播虚假信息的小张。据警方介绍，小张的行为触犯了《中华人民共和国治安管理处罚法》第25条第1款规定，面对行政处罚5日，罚款500元的处罚，小张流下了悔恨的泪水。

虚拟空间中，严重的违法行为可能触犯刑法，构成犯罪。《中华人民共和国刑法》第291条规定，编造虚假的险情、疫情、灾情、警情，在信息网络或者其他媒体上传播，或者明知是上述虚假信息，故意在信息网络或者其他媒体上传播，严重扰乱社会秩序的，处三年以下有期徒刑、拘役或者管制；造成严重后果的，处三年以上七年以下有期徒刑。因此，在微信朋友圈、QQ空间、微博等虚拟空间转发传播虚假信息，可能构成犯罪。

生活在双驱并进的我们应当依法规范自己在虚拟空间的言行，对于有利于国家统一民族团结、有利于和谐社会建设、有利于中华民族传统美德的传承发扬、有利于学术知识普及等方面的正能量信息应当积极传播；对于险情、疫情、灾情、警情、社会事件等不知真伪的信息，要谨慎对待，切勿轻信传播，以免误人误己。(作者单位：法律事务部)

感悟快乐

李东虹

利率上调前刚在支行办理定期存款的客户——打电话，告知利率上调的信息，建议来行里转存，最大限度避免客户的利息损失。给客户——打电话，让客户来行转存存单，这不仅不能增加支行的存款量，而且无形中增加了我们几倍的工作量，为此要经常加班加点，有时遇到客户不理解还以为是诈骗电话。然而，我们没有一个人抱怨，每天大家一起加班到很晚，互相鼓励，保证在较短的时间内将这个任务量很

大的工作完成好。每当来行里转存的客户对我们真诚地说谢谢的时候，每当阿姨拉着我们的手说“小姑娘，你们真好”的时候，我们内心的成就感难以言表，感到之前的付出再辛苦也值得，能够跟同事一起为客户办好、服务好，是我们最大的快乐。

记得有一次，总行按规定自主上调存款利率，这对支行吸收存款来说当然是利好消息。同时我们支行做出了一个外人看来非常不解的决定：给客户所带来那份快乐。

作为一名邯鄲银行的新员工，我在“快乐银行”中得到了成长，对办事快、客户乐、我快乐的“快乐银行”文化有了自己粗浅的认识和理解。多一份尊重，客户乐，我快乐。第一次上柜的场景至今难忘。一个特别的客户走到了我的柜台前坐下。标准化的“您好，请坐，请问您办什么业务？”一语呵成，但随即因眼前的客户已经很难恢复到原来的容貌。她似乎已经习惯了异样的眼光，表现得很淡定。不过很快我就让自己镇定了下

在，亲切而自然地完成了全部的服务。在客户拿起我双手递回的身份卡和邯鄲卡时，眼泪在眼里打转，对我说：“谢谢，你跟他们不一样！”我懂得，我的“不一样”是多了一份尊重。多一份耐心，客户乐，我快乐。老年人是我们正定支行的主要客户群体，他们每每提起我们支行的服务时都会竖起大拇指。其实，想想我们也没什么法宝，只是在服务时多了一份耐心。印象最深的是一位干休所的柴大爷，每次都来我这里办业务，而且在办业务的过程中柴大爷的节奏很慢，

格外地耐心；对待每一位客户提出的疑问，我们都竭尽所能用自己的专业知识进行细致的讲解，不为客户遗留丝毫的疑惑；在办理每一笔业务时，做到专心用心，娴熟无误。我们设置了体重秤和血压计，给中老年客户提供更多方便；客户需要兑换零钱，都会尽自己最大的努力满足客户的需要。快乐银行，我们就是要为客户提供最快捷最专业的快乐的服务。(作者单位：石家庄谈固支行)

用心服务 乐在其中

王 掬

会跟我讲一些他过去的故事，我也会很耐心地听他讲。办业务的时间总是短暂的，望着柴大爷不舍离去的背影我有些不解。后来，听同事说柴大爷的孩子都不在身边，是位“空巢老人”。我瞬间明白：是自己的耐心给老人带来了慰藉和快乐。多一份责任心，客户乐，我快乐。一天，一对老年夫妇来我柜台办理业务，大爷说急需6000元，因存单还有一个月到期，为不损失1000多元的定期利息，所以想做存单质押贷款。得知大爷要用这些钱去买“××保健品”，

我便耐心劝说大爷别相信那些夸大作用的广告。大爷听得激动起来：“你到底给不给我取钱？”为了消除大爷对我的疑虑，我把钱拿出来放在旁边，然后在大堂经理的配合下，把××保健品在网上的差评信息给大爷看，耐心地向大爷讲保健品网络传销的案例。大爷最终放弃了购买保健品并庆幸自己没有上当，对我们说了一声“对不起”。这件事使我认识到：一名合格的银行人不只是业务不出差错，还要勇担保客户资金安全的责任。(作者单位：石家庄正定支行)

虚拟空间的法律风险

江成凯