

峰峰(鼓山南街)支行：强化服务 助推发展

我行峰峰支行和鼓山南街支行坚持以客户为中心，积极落实服务细节，健全激励措施，狠抓服务管理双提升，有力助推了各项业务的持续发展。2016 年度荣获总行先进集体、存款规模奖、存款贡献奖等多项表彰；今年 3 月末各项存款余额 36 亿元，较年初增长 5300 万元，实现首季开门红。

着力提升网点服务环境。两支行不断升级网点厅堂服务环境，提高客户体验，明亮整洁的营业大厅内摆放着错落有致的绿植盆景，设置了咨询台、客户休息椅、居民免费饮水处、防伪点钞机、网银电脑等设施，还配备了便民服务箱、轮椅、功能分区指示牌、擦鞋机、碎纸机等一系列便民服务设施。在努力打造舒适、方便、温馨、靓丽服务环境的同时，两支行更加注重提高人性化服务含量，在营业网点开辟特殊客户绿色通道，为客户清点大额零残币，落实“免点入账”措施，常态化开展上门服务，赢得了广大客户和社会各界的广泛赞誉。

切实增强员工服务能力。两支行坚持把加强员工业务培训、提高业务技能，作为服务管理工作的重中之重，除每周固定两次业务学习及技能练习外，还持续组织开展了“服务品质培训”、“礼仪服务培训”等基础培训，经常开展两支行业务技能大比拼，制定奖励激励措施，营造出浓厚的比、学、赶、帮、超的学习氛围。近年来，在总行每月前 30 名业务能手评选中，两支行员工屡屡斩获 6 个以上名额。员工精湛的服务技能，为创建“不排队银行”“优服银行”“现金银行”等特色服务品牌，提高客户满意度，提供了有力地支撑。

持续开展宣传营销工作。两支行树立宣传即是服务的理念，通过向客户快速精准传递产品政策信息，使客户收益的同时促进自身发展。为做好宣传工作，支行根据峰峰矿区实际情况划区域、分层次、定计划，做到宣传工作不间断、全覆盖。为确保宣传时效和成效，对新产品、新政策，第一时间让员工详细了解，以更好地推介给客户；在营业厅张贴公告，在视频中滚动播放，让客户及时了解 and 关注。在宣传业务政策的同时，充分利用好行报优势，采取“行报 + 宣传单”的宣传模式，宣传我行企业文化、特色服务品牌，树立了良好的银行形象，赢得了客户的信赖。

峰峰(鼓山南)支行想客户之所想，立足客户需求不断提升服务水平，践行“快乐银行”文化理念，在峰峰矿区打造了一张靓丽的金融服务名片。

(办公室)

员工论坛

携手同行

王浩

还记得在 2006 年的时候，我高中毕业，考入了河北大学。在临行的前几天，妈妈给我拿出了厚厚的一叠生活费。我看到后，对妈妈说：“妈！我……我用不了这么多的。”妈妈只是笑了笑，对我说：“你拿着，不都说穷家富路嘛！”后来我把这叠生活费存到了和通知书一起邮寄过来的银行卡中，这样可以更加方便的携带。很多时候，支付服务就像亲人、像亲人的爱一样，一直陪伴着我们，让我们感受着家的温暖。2016 年，我表姐家的女儿大学毕业了。作为随行翻译，她来到了非洲西海岸的一个国家。前段时间，她发来图片，并且兴奋的和我说：“舅

舅！原来用邯银卡，真的可以从银联标识的柜员机里取出来西非法郎哎！”我听了特别的开心，因为我看到了她在异国他乡的成長，也更因为看到了，我国强大的支付系统为我们的生活带来的便捷。

然而，“便捷”不是一天建成的。刚刚上柜时，师傅常和我提起手工联行时代的支付清算。那时邯鄲銀行没有自己的汇路，异地清算需要通过代理行办理，同城清算则需要每天人工传递票据。一笔汇款少则三天多则五天，有时甚至需要十天、半个月才能到账，这样的情况一直持续到 2005 年。2005 年，中国人民银行加大现代化支付系

统建设，先后开通了大小额、网间互联等支付系统，电子支付、网络支付、闪付等新型支付工具不断上线应用，社会资金周转效率得到极大提高。2005 年 5 月，在中国人民银行的帮助下，邯鄲銀行顺利上线现代化支付系统，从此可以汇通天下。同年年底，短短半年时间，邯鄲銀行的转账结算量就达到了上线之前的 400%。

金融创新不但改变了邯鄲銀行的命运，同时普惠了更多人的生活。一直以来，中国人民银行鼓励金融机构深入到农村地区，改善农村地区的支付环境。到 2016 年底，我国的助农支付点已经覆盖

了全国 90% 的自然村。邯鄲銀行为响应各级人行助力三农发展的号召，不断加大农村支付网点建设。这是邯鄲銀行在肥乡区前黄寨村的助农支付点，照片中的男主人公是我们在村里的合作伙伴——王晓宁。晓宁对我说：“之前，村民们办理业务，往往要骑上电动车，走上 309 国道，到十里外的县城去办理。非常辛苦，也很不安全，但现在不同了。”以前每笔业务需要往返耗时 3 个小时计算，前黄寨村的支付点累计为当地村民节省时间高达 2 万多个小时。

一张小小的银行卡助力了妈妈和我的大学梦，现代化支付系统助力了邯鄲銀行的发展梦，而支付系统普惠的更是每个人的中国梦！

(本文为 2017 年邯鄲市金融机构“支付清算杯”支付系统宣传演讲比赛演讲稿，荣获二等奖。作者单位：总行营业部)

保安秦师傅

闫敏

闻目染中熟悉了支行的各项业务流程，虽然因为保安的身份他本人不能直接向客户作解答，可是当新上岗的年轻大堂经理遇到不确定的地方时常常会向秦师傅请教。在做好自己本职工作的同时，秦师傅还经常在营业大厅充当宣传员的角色，主动和客户沟通接近，宣传我行的各项优惠政策，为支行争取了不少客户。7 年来，秦师傅多次和员工一起受到客户的表扬，其中有锦旗，也有表扬信。

因为年龄的原因，秦师傅今年 4 月 1 日起就“退休”了。之前秦师傅曾多次表示，如果不是年龄不允许，真的还想继续为支行服务。他说，之所以不舍得离开邯鄲銀行雪驰路支行，主要有两个方面的原因：一个是自己亲历了邯鄲銀行“免费银行”“不排队银行”“夜市银行”等优质服务品牌的打造过程，使他对邯鄲銀行取得今天的成就既感到由衷的钦佩，更为此感到骄傲和自豪；再一个是支行“凝心聚力”的工作环境

吸引着他，在这里，领导身先士卒、老员工踏实肯干、新员工积极进取，学习氛围浓厚，员工之间相互帮助，有事抢着干、有活抢着做、有责任抢着担……这是一个充满正能量的“快乐银行”！这 7 年也是他本人工作最快乐的 7 年！

3 月 31 日，秦师傅坚持站好了最后一班岗。那一天工作结束后，支行长带领全体员工欢送了秦师傅。欢送会上，大家对他的工作给予了充分肯定，更希望他常回“家”看看。秦师傅说，虽然今后不在这里工作了，但我会以客户和朋友的身份经常来这里；作为邯鄲銀行雪驰路支行保安的身份“退休”了，但作为邯鄲銀行的忠实客户和义务宣传员的身份才刚刚开始……

(作者单位：雪驰路支行)

小园红樱

郝少红

煦风习习，春暖花开。邯银大厦周围迎来了 500 株樱花树，小院子里也栽种了 50 多种花木，工作之余在周围散步赏花，沐浴春光，悠闲自得，心旷神怡，所有的烦恼顿时烟消云散。与同事讨论周围植物的种类和属性，与春色满园的大厦拍照合影，与古诗人白居易分享“小园新种红樱树，闲绕花行便当游”的惬意……这一切，似一幅宁静祥和的画卷，丰富了客户和员工的生活。在花团锦簇的环境中上班，怀着一颗感恩的心情工作。

樱花树刚移植到这里的时候，枝枝嫩芽，竞相吐艳，吸引来了周围的市民，期盼着，等待着来年花开的那一刻。我更是一见到樱花便有好心情，每天的好心情便由此开始，带着好心情上班，岂不乐哉！

待樱花盛开时，便是“花开如霞落似雪”的时刻，邯银大厦的樱花吸引来不少赏花的游客。花繁艳丽，满树烂漫，如云似霞，极为壮观，畅游在邯银大厦，如同置身花海，如诗如画，给人赏心悦目的

心情。远观，像一片粉红色的云朵；近看，花朵小巧玲珑像一朵花球。可独自在树下徘徊的，亦可三五成边边走边聊，一阵春风轻轻吹过，犹如雪片的樱花花瓣翩翩起舞，纷纷扬扬地落在赏花人身上，落在草坪上。有的市民还开玩笑地说：邯鄲銀行种樱花，激起了全民对樱花的热爱，以后不用出去看樱花了，日本樱花也好，武汉樱花也罢，毕竟属于他人，在咱家门口赏樱花，才能静下心来细细品味樱花的浪漫，这得感谢邯鄲銀行，让我们可以“快乐”赏花。

“昨日雪如花，今日花如雪。山樱如美人，红颜易消歇。”樱花十来天的花期，不免让人留恋，轰轰烈烈地开过之后，毫不犹豫地飘落，“落花不是无情物，化作春泥更护花。”樱花盛开时，将她的美丽奉献给赏花之人；樱花飘落时，将她的躯体奉献给大地。看着满地落樱，我细细品味：花开花落如同人生的潮起潮落，尘世的繁杂中我们需要是一份平常的心态，充实每一天，珍惜每一人。

(作者单位：审计部)

法律园地

在法人之间、法人与自然人之间的民事活动中，经常会使用到“法人”“法定代表人”“法人代表”几个容易混淆的概念。不少人分不清其中的区别，轻则闹出笑话，重则引起法律纠纷，有必要予以明晰。

一、法人

我国《民法通则》第 36 条和《民法总则》第 57 条规定：“法人是具有民事权利能力和民事行为能力，依法独立享有民事权利和承担民事义务的组织。”“法人”不是“人”，而是法律上拟制的人，是与自然人相对应的社会组织。

二、法定代表人

我国《民法总则》第 61 条规定：“依照法律或者法人章程的规定，代表法人从事民事活动的负责人，为法人的法定代表人。”法定代表人是依法代表法人行使民事权利、履行民事义务的主要负责人。法定代表人具有唯一性，一个法人只能有一个法定代表人。

三、法人代表

法人代表不是一个法律概念，只是一种习惯用语。实践中一般是指依据法定代表人的授权，代表法人对外行使民事权利、履行民事义务的人，主要指授权代表人或委托代理人。所以在法律文书中，要避免使用“法人代表”的提法，而应当用“授权代表人”“授权代理人”或“委托代理人”等规范的法律概念表述。依法定代表人的授权，法人代表可以有多个。广义的“法人代表”也包括法定代表人，但严格意义上应避免将法定代表人称作“法人代表”。

四、常见误区

(一)混淆法人和法定代表人。陷入此误区的人经常错用法人和法定代表人的概念，如称“我是法人”，“某某企业的法人跑路了”，签订合同时在单位名称下面来上一条“法人签字”等。

(二)混淆法定代表人和法人代表。法定代表人是依据法律、法人组织章程的规定，代表法人行使职权的主要负责人，如公司的董事长；法人代表则是依法法定代表人的授权，代表法人对外开展特定民事活动的人，如公司聘请的律师。

(作者单位：法律事务部)

法人 法定代表人 法人代表

江成凯

温故知新

——一次意义深刻的实践活动

丛台区实验小学五(3)班 武婧琪

3 月 3 日，我到邯鄲銀行总行参加“邯鄲晚报小记者红色教育基地揭牌仪式”暨“我是小小银行家”实践活动。

这个教育基地就是位于邯银大厦西 20 楼的“冀南銀行纪念馆”。冀南銀行是抗战时期八路军在抗日根据地成立的红色銀行，是中国人民银行的主要源流之一，被誉为新中国的金融摇篮、抗日战争时期华北地区“货币战争”中的强大战士。在艰苦的战争岁月中，八路军为了保卫抗日根据地经济和銀行，与日伪进行了艰苦卓绝的斗争。他们边生产，边战斗，还要保护銀行，遇到日伪扫荡就要隐蔽转移。因此，被称为“马背銀行”和“挎包銀行”。

教育基地的成立不仅为我们提供了接受革命传统教育的活动场所，教育我们珍惜现在美好的幸福生活，怀着感恩之心努力学习，报效祖国，

而且还能参访邯鄲銀行营业部，让我们学到许多现代金融知识。在随后的“我是小小银行家”的实践活动中，邯鄲銀行的叔叔阿姨们带领我们亲身体验了银行卡的开户、现金存取、自动柜员机的使用等程序和方法。在这里我还深刻体会到了邯鄲銀行的叔叔阿姨们一流的服务水平。宽敞明亮的营业大厅中一尘不染，每个工作人员都是面带微笑，耐心地解答我们的疑问。大厅中一个员工阿姨还手把手地向我传授了礼仪知识。他们在为顾客提供金融服务的同时，还免费为顾客提供手机充电、电车充气、雨天雨伞等服务。他们还是邯鄲市唯一的在夜间为客户提供人工服务的銀行，并免费为夜间值班的巡警提供晚餐。有这样舒心周到的服务还有谁不愿意到这里来办理业务呢？这次的实践活动真让我受益匪浅啊！

“邯银支付通”业务介绍

我行积极运用互联网思维进行金融创新，主动加快二维码支付应用场景的构建，近日成功推出了聚合支付业务——“邯银支付通”，正式布局二维码收单业务。“邯银支付通”聚合支付平台支持一码多用，同时支持微信和支付宝扫码、支付微信、支付宝绑定信用卡支付，符合信用卡支付结算互联网化的发展潮流。我行二维码收单业务的开通，将增强在收单业务和支付结算市场对客户的吸引力。

业务名称：邯银支付通

业务属性：微信、支付宝二维码收单业务

业务功能：商户只需在收银场地摆放一块小小的扫码牌，消费者无论用的是微信还是支付宝，无论绑定任何银行的银行卡，都可以轻松实现扫码支付与收款。

业务特点：对于消费者而言，简化了支付流程，提升了支付体验；对于中小商户而言，最短 T+1 工作日(T：商户交易发生日)就可以自动回笼资金，安全便

捷，无须手动提现。“邯银支付通”还有以下优点：

- 1.一码多用，同时支持微信和支付宝扫码，未来可支持更多的支付方式；
- 2.支持绑定信用卡支付，符合信用卡支付结算互联网化的发展潮流；
- 3.享受微信、支付宝不定期举办的优惠减免活动，无额外活动成本；
- 4.支持对公户作为商户收款账户，资金自动清算入账，方便商户财务管理；
- 5.多店支持，可进行分店管理，多家店面的资金分别统计，清算至统一账户；
- 6.提供商户管理平台，随时查询交易流水；
- 7.正规的收单业务，资金在商户指定账户中，相较个人码拥有安全优势。

办理条件：依法设立、从事合法经营活动的商户，均可通过邯鄲銀行营业网点开办“邯银支付通”业务。



图为“邯银支付通”扫码牌效果图，图中二维码为效果码（邯鄲銀行微信公众号，敬请关注）