员工之家

小事成就大事　细节决定完美

“天下难事，必做于易，天下大事，必做于细”。对于个人，细节体现素质，细节决胜职场，细节改变命运；对于企业，细节就是创新，细节就是机遇，细节就是效益。只有从“大处着手，小事做起”，才能在提倍精细化管理的时代，成就个人事业，打造企业品牌，铸就企业辉煌。

当今社会，想做大事的人很多，但愿意把小事做细、做好的人却很少。我们不缺少才华横溢的优秀员工，缺少的是精益求精的执行者；我们不缺少各类规章制度，缺少的是不折不扣的执行力。

“海不择细流，故能成其大；山不拒细壤，故能就其高”，作为一名银行员工，每天都要面对看似简单、繁琐的工作：每天都要接触众多熟悉或陌生的客户；每天都要重复几十遍、上百遍的柜面工作，尽管有些单调、有些枯燥，但这就是工作、就是生活，是成就事业不可缺少的根基。面对这种情况，我们应该转变思想，调整心态，从自我做起，从现在做起，想方设法使工作充满乐趣。工作中少一些抱怨，多一份理解；少一些苛刻，多一份包容；少一点呆板，多一些微笑；少一点理由，多一些行动。要常怀感恩之心，把客户当成我们的家人，当成我们的兄弟、姐妹，当成我们的同学、战友……时刻铭记“客户无小事”，“服务无小事”，以积极的心态服务好每一个客户，精心办理好每一笔业务，坚持用优良的产品满足客户，用优秀的品质赢得客户，用优异的服务凝聚客户。始终站在客户角度，以客户为尊，视客户如亲人，让客户高兴而来，满意而归。始终把银行的声誉和利益放到第一位，把银行的兴衰荣辱和发展壮大放到第一位。

“行运必先行动，改运必先改心”，无论在银行从事何种工作，无论身在哪个岗位，只要我们始终如一、脚踏实地的立足本岗，干好本职；只要我们把每一件小事做精、做细、做好，“精耕细作抓经营，精雕细刻抓管理”，我们的事业一定会更加美好，承德银行的明天一定会更加辉煌！

金汇支行　韩树民

读《影响世界经济的45条铁律》有感

近期，拜读了刘锋的著作《影响世界经济的45条铁律》，此书对诸多国际性大公司成功或失败的实例进行了总结分析，最终归纳出了影响世界经济的45条铁律。每个成功的企业都有适合自己的经营模式，虽然说成功不可复制，但好的经验却值得学习、借鉴。我们承德银行正处于茁壮成长时期，此书中的许多经验都值得我们去模仿、体会，其中有三条让我深有感悟。

质量是维护顾客忠诚的最好保证

著名的质量管理大师约瑟夫•朱兰曾预言：21世纪是质量的世纪。事实已证明，质量已成为企业赖以生存的生命线，甚至演变成一种生产力——质量生产力。据调查，多次光顾的顾客比新顾客可多为企业带来20%-85%的利润。因此，越来越多的企业认识到，顾客忠诚是企业最宝贵的财富，必须关注如何与顾客建立长期稳定、互惠互信的合作关系，除了质量的保证，别无他法。如产品的质量、售后服务的质量等，都会影响顾客的忠诚度。

对于我们银行来说，我们的质量是什么？是服务水平，是业务水平，是员工素质，也是高品质的客户体验等。只有真正提升“金融产品”的综合质量，才能为我们的银行赢得客户，带来效益。而作为前台一线员工，在日常工作中，我们的服务水平、业务素质水平、有效的沟通能力等都是应该努力去提高、完善的。

不创新，就灭亡

创新，已成为当前全球企业最重要的经营课题。在市场竞争激烈、产品生命周期短、技术突飞猛进的今天，不创新，就会灭亡。创新是企业生存的根本，是发展的动力，是成功的保障。纵观当代企业，只有不断创新，才能在竞争中保持主动，立于不败之地。

对于承德银行来说，年轻、灵活是我们的资本，创新也是让我们不断提升的动力。实行手续费减免政策，开发“巧得利”、“柜面通”等业务产品，我们一直尝试创新，不曾放弃。成功的创新为我们赢得更多客户的同时，也带来了效益。市场竞争从来都是残酷的，要么领先，要么被淘汰出局。唯有充满激情的不断创新，才能在这个竞争激烈的行业中看到希望。

企业要提高竞争力，必须要有执行力

竞争的优势，并不在于你知道如何做好事情，而是你是否具备做好这些事情的执行力。可以说，没有执行力就没有企业的核心竞争力，执行力是企业核心竞争力最有力的保障。再有实力的企业，如果不能不断地有效改进自己的工作，都将像“龟兔赛跑”中那只高傲自负、不思进取的兔子一样，被自己那原本弱势的对手赶上甚至超越。

很多刚刚进入职场的年轻人，往往有些心浮气躁，认为自己被大材小用，认为自己更有思想。但是在如今社会中，人之所以有优秀与一般之不同，在于优秀者更有实现构想的能力，这就是一个人的执行力，而不是更有思想。所以，作为年轻人，我们要踏下心，努力提高自己的执行能力，在有效执行中学工作、学做人。

中天支行　史　亮

2012年中国银行业发展十大事件回顾

一、2012年1月6日至7日召开的第四次全国金融工作会议对金融服务实体经济作出强调，银行业积极响应，并保持与实体经济共生共荣。

二、1月20日，银监会发布《关于整治银行业金融机构不规范经营的通知》，在全行业开展“不规范经营”专项治理整顿，监管部门成立消费者权益保护局，同时加强行业自律，强化消费者合法权益保障。

三、针对个别地区和领域暴露的风险，监管部门强调守住风险底线，并出台系列相关措施，确保不出现系统性区域性风险。

四、6月8日，银监会发布《商业银行资本管理办法（试行）》，并于2013年1月1日起实施，积极稳妥的推进银行业新监管标准实施，《办法》对监管资本要求、资本充足率计算、资本定义、信用风险加权资产计量、市场风险加权资产计量、操作风险加权资产计量、商业银行内部资本充足评估程序、资本充足率监督检查和信息披露等进行了规范。

五、《金融业发展和改革“十二五”规划》发布，银行业改革开放进一步深化,发展转型取得新进展。

六、央行首次双向扩大存贷款利率浮动区间，利率市场化改革加速。

七、央行调整我国外汇市场交易规则，发展人民币对多国货币直接交易，人民币跨境结算进程稳步推进。

八、5月26日,银监会出台《关于鼓励和引导民间资本进入银行业的实施意见》，积极鼓励引导民间资本进入银行业。

九、12月11日，中国银行业协会理财业务专业委员会成立，同时郑重发布《关于加强银行理财产品销售自律工作的十条约定》，作为银行业发展转型重要内容的理财业务，进入更规范更科学发展轨道。

十、三部委发布《关于进一步扩大信贷资产证券化试点有关事项的通知》，银行信贷资产证券化重新开闸。

智慧人生

所罗门王的礼物

一天，所罗门王把一个小女孩带到稻田前，说：“你不是想要一件贵重的礼物吗？我可以赏给你，但你要替我做一件事情，把这片稻田里最大的稻穗选出来，拿给我。”小女孩高兴地答应了。“但是，我有一个条件”，所罗门王接着说，“你在经过稻田时，要一直向前走，不允许停下来，也不能退回来，更不能左右转弯。你要记住，我给你的礼物，是与你选择的稻穗大小成正比的。”结果这个小女孩从稻田里走出来后，什么礼物也没有获得，因为她一路上总是嫌所看见的稻穗太小了。

故事虽属老生常谈，但却蕴含着深刻的道理。小女孩如同职场的菜鸟，在刚刚步入社会时，往往放不下高学历、高姿态的面子，表现出好高骛远、眼高手低等不切实际的陋习，委屈的做些如端茶倒水、打扫卫生、跑腿送物等不愿做的小事，孰不知在平凡的工作中能够积累很多宝贵的经验与教训，而这些经历恰是今后为人处事、开展工作最难得的财富。所以，如何高效率地走过生命的这一段，从中尽可能汲取养分，成熟起来，并树立良好的、值得信赖的个人形象，是每个刚步入社会的年轻人必须面对的课题。

古人云：“天将降大任于斯人也，必先苦其心志，劳其筋骨，饿其体肤……”体验磨砺，并非坏事，特别是在高风险的银行业，只有将与前台、信贷等业务相关的基础工作学深、学透、做细、做实，才能在企业发展的过程中得到锻炼与提升。

各地特色元宵大盘点(下)

上海酒酿汤圆

在醪糟酒中煮入特制的无馅小汤圆，可再加入鸡蛋等辅料，即成味美可口的酒酿汤圆，在南方，这是一款极为流行的小吃。

苏州五色汤圆

五色汤圆以糯、粳米粉为皮，配以由鲜肉、玫瑰猪油、豆沙、芝麻、桂花猪油配制的馅心，再因粉红、青绿、金黄、奶白、棕褐色的五色表皮区分口味而闻名。

南京雨花石汤圆

在汤圆的糯米皮中加入可可粉，使之呈现条理清晰的雨花石石纹，采用四种汤圆馅，并均在表皮做有记号，食之让人有一种回归自然，领略石文化和食文化最高境界的感觉，堪称汤圆中的精品。

宁波猪油汤圆

将质纯、新产的黑芝麻配以切碎的猪板油，搓成馅心，制成汤圆煮熟后，再配以桂花同食，开皮后，阵阵香气扑鼻而来，滑糯而香甜。

广东四式汤圆

以绿豆、红豆、糖冬瓜、芋头加入白糖、芝麻、熟猪油等调味品制成4种甜馅料，并分别在汤圆皮做上记号，分装入碗，特点是软滑细腻，味道各异。

贵州兴义鸡肉汤圆

以鸡肉为馅心，内灌鸡汤，并附上花生酱制成馅，味道异常鲜美，别具特色，令人印象深刻。

海南鸡屎藤汤圆

鸡屎藤为叶类蔓薯植物，具有清热、消炎、解毒、润肺醒脑的功效，民间叫土参。以鸡屎藤蔓、叶切成碎条，与糯米一起碾成粉末，掐成直径为1厘米的汤圆，再配以适量的砂糖，即成美味可口的鸡屎藤汤圆。

港式够姜汤圆

以姜汁熬制糖水，配上自磨的芝麻蓉等传统馅料，制成馅心。这种汤圆清淡透彻中隐有鲜辣的姜味，口味独特。

台湾菜肉汤圆

将猪肉、姜末、芹菜、春笋脆好拌匀，和面制成汤圆，咸香爽口又不失粘性，别有一番风味。

承德银行
BANK OF CHENGDE

承德银行主办　2013年2月15日　（总第三十一期）

视点导读

- 我行召开审计组进点会
- 我行召开中层管理干部2013年责任书签订会
- 我行召开储蓄存款首季营销活动动员大会
- 因势利导　改革创新　在积极应对经营环境变化中开创全行转型发展新局面

我行召开审计组进点会

——图为我行召开审计组进点会会议现场

3月4日，我行在总行10楼会议室召开了审计组进点会，承德市审计局马君慧副局长、金融科刘颖科长以及11名审计组成员莅临会议，我行师文生副行长、张建军副行长以及全行中层以上干部参加了会议。会议由张建军副行长主持。

会上，审计组成员、承德市审计局金融科刘颖科长宣读了审计通知书；马君慧副局长作重要讲话并表示，本次审计工作将本着“揭示风险、维护安全、推动创新、促进发展”的原则，力求全面、真实、客观的反映承德银行在经营管理与业务发展中存在的问题与不足，提前预警，及时处置，为承德银行风险管理水平与安全运营能力发挥作用；师文生副行长对我行2012年工作情况进行了简要汇报；刘颖科长对相关审计事项进行了重点强调。张建军副行长对审计组一行的到来表示热烈的欢迎并指出，本次审计组进场检查，是对全行各个工作环节的一次全面梳理，对于进一步规范我行经营行为具有重要作用，总行各部室、各分支行要充分认识到本次审计检查的重要意义，认真、负责的配合好检查组各项工作，以此次审计检查为契机，真正起到查找问题、弥补短板、整改提高的检查效果，为全行安全、合规、可持续发展奠定良好基础。

根据工作安排，本次审计组进点检查将历时近两个月，检查内容涉及我行主营业务、不良资产、中间业务、费用管理、会计核算、风险管理等各个业务环节，对于深入挖掘全行在经营管理与业务发展中存在的漏洞隐患，加快推动全行转型发展战略步伐具有重要意义。

办公室　李　剑

我行召开储蓄存款首季营销活动动员大会

——图为王振廷董事长主持储蓄存款首季营销活动动员大会

2月17日，我行储蓄存款首季营销活动动员大会在总行十楼会议室召开。王振廷董事长、师文生副行长、姜鹏监事长、张建军副行长及全行中层以上干部参加了会议，会议由王振廷董事长主持。

会上，张建军副行长首先就储蓄存款首季营销活动的各个环节做出了明确安排；师文生副行长对此次营销活动对全年工作的重要作用以及活动中应当注意的问题进行了重点强调；姜鹏监事长就全行纪律工作提出了具体意见，要求全行干部员工在复杂多变的经营环境下，严格自我要求，严肃纪律，规范经营，在安全、合规的前提下推动各项工作稳健开展；王振廷董事长作总结讲话，要求大家认真领会本次储蓄存款营销活动的重要意义，认清形势，坚定信心，充分调动全行每一名员工的营销积极性，尽快抢占储蓄存款市场份额，为全年经营目标的顺利实现打好第一仗；同时，号召大家以此次营销活动为契机，逐步探索并建立科学、长效的业务拓展机制，推动全行各项事业高效、持续发展。

办公室　李　剑

我行召开中层管理干部2013年责任书签订会

2月26日下午，我行在总行十楼会议室召开中层管理干部2013年责任书签订会。行领导班子、总行各部室经理、各分支机构主要负责人共40人参加了会议。

会议主要有三项内容：一是签订2013年授权书、案件防控工作责任书和党风廉政建设责任书，进一步明确全年主要工作任务，强化一把手案件防控责任意识，深入贯彻落实党风廉政建设责任制；二是安排部署“两会”期间安保与维稳工作，进一步提高中层干部思想认识与政治敏锐性，深化优质文明服务，确保实现全行安全运营无事故；三是传达贯彻市银监分局2013年监管通报会会议精神，分析当前面临的经营形势，进一步完善2013年工作安排，切实抓好贯彻落实。

会上，张磊行长结合监管通报会精神及全行发展实际，从2013年三大责任书签订目的和意义、“两会”期间安保维稳工作重点与具体要求及全行加强党风廉政建设的重要性、必要性等方面进行了重点强调与安排；王振廷董事长重点传达了“两会”期间省、市两级维稳工作会议精神，提出了贯彻落实市委、市政府“五个零”、“六个确保”的具体工作举措，并要求全行中层干部保持高度思想认识，切实做好员工行为排查、技防物防设施检查及各类服务机具巡检等安保重点领域工作，特别是要加强舆情监测与管理，提高窗口优质文明服务水平，为营造稳定、和谐的金融服务环境发挥积极作用。

本次会议进一步强化了全行中层干部的责任意识、安全意识与廉政意识，明确了近期的主要工作思路与措施，达到了预期目的。

——图为我行召开中层管理干部2013年责任书签订会

办公室　杨　薇

因势利导　改革创新
在积极应对经营环境变化中开创全行转型发展新局面

编者按:过去的一年，是我行在日益复杂的经济金融环境中团结实干，攻坚克难，推动全行各项事业破冰前行并实现稳健发展的关键之年，是我行跨区域经营战略扎实推进、承唐两个“增长极”建设卓有成效的一年，更是我行努力谋求转型发展、综合竞争实力全面提升的一年。这一年里，全球经济深陷泥沼，国内经济明显下滑，国家继续实行贷款规模控制且指标按月配给、新资本管理办法的试水对银行的定价水平和风险承受能力提出新的挑战，利率市场化导致同业竞争几近白热化……面对错综复杂的经济金融形势和诸多不利因素，全行上下紧紧围绕董事会年初确定的各项决策部署，戮力同心，锐意进取，积极培育和抢抓一切有利因素，全力推进经营管理模式、企业文化模式、业务发展模式、风险控制模式等四大转型战略，超额完成了年初制定的各项任务目标，实现了业务规模、服务领域、品牌形象、创利能力和风险防控水平上档升级。

各项指标完成情况

——经营规模实现新跨越。截至2012年12月末，全行资产总额251.19亿元，比去年增长18.42%；负债总额231.77亿元，比去年增长17.17%；全行各项存款余额218.42亿元，比去年增长22.48%，突破200亿元大关；各项存款日均余额190.09亿元，同比增长20.26%，完成全年计划目标的105.61%。12月末,全行贷款余额121.37亿元，比去年增长34.3%；贷款日均余额108.54亿元，同比增长36.12%，完成全年计划目标的104.11%。

——收益水平实现新突破。2012年累计上缴各项税金2.23亿元，股东权益19.42亿元，2012年股东回报率达到26.29%，保持优异水平；资本利润率30.27%，资产利润率2.2%，成本收入比24.51%，创利能力位居全省城商行前列。

——抗风险能力实现新增强。截至12月末，全行资本总额21.72亿元，比去年增加5.14亿元，增幅31%；核心资本19.42亿元，较去年增长5.1亿元，增幅35.61%；资本充足率15.49%，核心资本充足率13.92%，流动性比例69.57%，拨备覆盖率532.72%，流动性覆盖率163.93%，主要监管指标全部超过监管标准。

——资产质量实现新提高。12月末，全行不良贷款余额按五级分类为6292万元，比去年减少25万元，不良贷款率0.52%，较去年降低0.18个百分点，实现了不良贷款余额和不良贷款率“双降”，可持续发展能力稳步提升。

——图为王振廷董事长出席银行卡走进“芯”时代活动启动仪式

2012年工作回顾

（一）全力推进经营管理模式战略转型，着力构建组织架构完善、人才保障充分、科技支撑有力的经营管理平台，夯实全行稳健发展基础（下转2版）

（上接1版）**一是更加突出组织架构的核心地位。其一，**加强党组织建设，2012年1月5日，承德银行党委正式成立，随即，健全基层党总支、支部到22个，党员职工发展到192名，党组织的保障、引领作用进一步显现；**其二，**新老交替平稳过渡，圆满完成了董事会、监事会、经营层的换届选举工作，为各项工作的有效衔接和有序开展奠定了坚实基础；**其三，**提升机关执行力，对部室职能、岗位分工、权责边界进行了梳理划定，不断推动总行机关学习意识、工作能力、服务能力、管理能力的提升。

二是更加注重人才管理的方式方法。首先，加大人才引进力度，2012年公开招聘支行行长7名，聘任副股级以上干部11名，择优选聘本科以上大学毕业生87名，为全行快速发展储备了人才；**其次，**改革业务技术考核模式，建立内部考试题库，考题内容涉及金融、会计、信贷、法律等银行业基础知识，以及全行内控制度、操作规范、奖惩规定、业务流程等内部规定，进一步激发了员工学习制度、提升执行力的工作热情。**再次，**建立多层次员工培训考核激励模式，对工作中表现突出的2个先进党支部、26名优秀党员、3个先进集体、46名先进个人进行了表彰；开展各类内部培训学习30余次，组织高管人员、中层干部、业务骨干外出学习18次，全员风险合规意识与制度执行力显著增强。

——图为河北省城市商业银行合作组织第七届圆桌会议会旗交接仪式

三是更加重视信息科技的支撑作用。总行新机房的基础环境建设通过国家计算机检测中心检测，绝大部分指标达到A级水平；引进了科技运维监控系统，修改完善各类系统70项，新增功能29项，可持续运营能力得到提升；支付宝、全国柜面通、手机支付功能成功上线，人行第二代支付系统、金融IC卡将于今年上线运行，届时，我行热河卡将兼具现金存取、查询、转账、社保、公交等诸多公共事业缴费功能，科学保障作用更加显著。

（二）全力推进企业文化模式战略转型，着力打造更加符合本行市场定位和发展特色的企业文化，为全行可持续发展提供引领和支撑

一是推动宣传模式由单一渠道向多元化转型。首先，丰富内宣平台，激发员工向心力。通过编发《承德银行报》、《内部情况通报》、《简报》，创办《行内动态》等途径，对全行重要举措、会议精神进行及时传达和共享；举办了“积善承德，明礼守信”杯知识竞赛、“祖国颂·奋进的足迹 感恩承德银行”诗歌（散文）创作及朗诵比赛等内部活动，组织员工参加了羽毛球比赛、征文比赛、演讲比赛等活动并取得了优异成绩。**其次，**加大外宣力度，塑造良好的社会形象。建立了涵盖多种媒体形式的宣传网络，全年刊发各类宣传稿件、调研文章百余篇；举办了河北省城商行合作组织第七届圆桌会议、新《资本管理办法》解读与城商行推进新资本协议实施培训班等大型会议，在业内引起了较大反响；积极投身各类公益活动，仅2012年就提供各类帮扶款项160余万元，连续九年获评市级文明单位等荣誉称号，在承德市2012年政风行风万名群众大评议中，被评为经营类企业第二名。

二是推动服务模式由横向拓展向精细化、综合化转型。首先，机构布局更加合理，金汇支行、丰宁支行、铁路支行对外营业，分支机构总数达到25家；唐山分行高新支行、迁安支行如期开业，为我行稳步推进跨区域经营战略奠定了基础。**其次，**服务更具人性化，开通了定期储蓄存款通存通兑功能，增设了离行式柜员机、存取款一体机、自助银行等自助服务设施，2012年通过自助设施办理转、存、取、查询业务209.2万笔，涉及金额17.66亿元；开展了“送金融知识下乡”、“反假币宣传”、“热河卡宣传月”、“银企座谈会”等系列活动，裕兴支行、平安支行、双滦支行等3家支行被评为“河北省银行业文明规范服务百佳示范单位”。

——图为我行举办新《资本管理办法》解读与城商行推进新资本协议实施培训班

第一，克服不利因素，创新思路方法，推动全行存款规模稳步壮大。一是营销策略由点到线、到面。对存量、新增、潜在的重点客户进行梳理分类，分层次对系统性客户、关联性客户的系统内部资金、上下游单位、合作圈子企业进行对口攻坚。2012年，全行营销财政、交通、住建、工商、农林、扶贫开发等系统性资金151.8亿元，年末存款余额55.79亿元，日均38.5亿元以上。**二是营销重点由资金到账户。**按照“先有账户、后有存款、开户优先”的原则，为存款“找娘家”。2012年，全行新增各类存款帐户26.84万个，新增帐户存款总额141.69亿元；存款余额500万元以上客户数达到276个，存款量122亿元，增强了全行的存款增长潜力和稳定性。**三是更注重资金流水的沉淀效果。**重点加强对拆改建工程款项、征地补偿专款、社保资金、企事业单位代发工资等资金的营销力度。2012年共计营销各类拆补资金15.88亿元，营销代发工资户181户，沉淀资金近6.45亿元。尤其是住房公积金和代发事业单位社保工资取得突破，截至目前，公积金拓面工作取得积极进展，目前已与100多家企业达成合作意向，公积金帐户存款2.07亿元；为3654名事业单位离退休人员代发社保工资5564万元，为下一步拓展更多的客户资源创造了条件。**四是更注重中间业务的补充作用。**截至2012年底,全行安装POS机总数356台，刷卡量达到15.38万笔，涉及金额6.87亿元；热河借记卡总数突破18.45万张，全年新增5.15万张，卡内存款余额9.94亿元；公务卡开卡量2074张，网上银行开户1034户，网银交易额达168.88亿元；巧得利签约户数达到5683户，签约金额2.46亿元；支付宝签约1309户，网上支付7940笔，带动了存款的稳定增长。

第二，质量与效益并重，推动全行信贷管理能力不断提升。一是不断提高信贷资产收益边际。首先，向规模要效益，2012年全行累计发放各类贷款1818笔共116.85亿元，新增贷款32亿元；加大优质项目营销储备，2012年全行新增贷款客户1850个，储备优质项目75个。**其次，**向效率要效益，建立由上至下、上下联动的指标信息传导机制，一方面对每月贷款指标额度、存量贷款的到期情况、储备项目的风险收益性价比等进行分类排队，同时加强对已分配贷款指标的分支行督办和落实，实现了有限指标的最优配置与最快发放。**再次，**向产品要效益，全年累计签发银行承兑汇票55.04亿元，发放委托贷款25.65亿元，缓解了指标压力；开办了经营性物业抵押贷款、银团贷款、以三方保证为基础的汽车合格证质押贷款等新业务品种，对于满足客户合理资金需求、提高资金盈利能力、提升我行市场竞争力具有重要作用。截至12月末，全行贷款月收益率8.64‰，同比增幅6.02%。**二是不断强化信贷资产安全性管理。**认真做好贷后“双月”检查和贷款质量专项检查，从检查结果看，贷款手续的规范性、严谨性、完整性明显增强；成功清收了三和矿业3000万元、隆城钢管8000万元风险授信，确保了我行资产不受损失；积极清收不良贷款，截至12月末，全行不良贷款余额6292万元，不良贷款率0.52%，实现了不良贷款额和不良率的双下降。**三是资金市场创利能力持续增强。**认真研判市场走势，丰富资金运用渠道，2012年全行货币市场累计占用资金日均余额为57.13亿元，实现净收益2.21亿元，年收益率3.86%。

（四）全力推进风险控制模式战略转型，前移风险防控重心，打造与全行改革发展相适应的风险防控体系，推动全行安全运营能力显著增强

从风险排查、建言献策、健全制度、完善流程、改造系统、加强培训、监督检查、强化执行、上下对接、严肃惩戒等10个方面入手，查漏补缺，防范风险，取得了阶段性成果。**一是检查方式向专项检查、现场检查转变。**通过加大现场检查频率、开展突击检查、深入企业现场调研等方式开展一系列专项检查，2012年全行柜面操作业务量234.84万笔，比去年增加37.5万笔，差错率下降为0.07%；组织内审人员深入企业、车间、抵押登记部门对授信企业的生产经营状况、抵质押物的合法性与真实性等进行现场核实，切实提升对潜在问题、隐性风险的发现和处置能力。**二是制度建设向精密化、实用性转变。其一，**继续开展“建言献策”活动，多次通过座谈会议、现场调研、意见征集等方式，对全行各环节存在的问题进行梳理解决，特别是在全行的三季度工作会议上，以圆桌会议的形式，就全行经营管理、机构建设、企业文化、前台操作、授信业务、人员管理、信息科技、风险防控等诸多工作层面进行了探讨，收集整理各类建议272条。**其二，**完善制度管理和使用平台，组建规章制度电子库，先后整理完善8大门类166项内控制度，并建立了后评价制度；出台《综合柜员操作流程图》，涵盖了前台操作中储蓄业务、对公业务、贷款业务、中间业务等六大条线共139个业务品种的内控流程和操作方法。**三是风险防范由单一领域向复合型转变。**树立大内控风险管理理念，充分考虑信用风险、操作风险、流动性风险、声誉风险等不同风险类别的内在联系，通过学习案情通报、印发风险提示、参加专题学习等方式，对于日常管理、各类检查中发现的问题以小见大，举一反三；转配股工作全面完成，全行资本充足率达到15.49%，抵御风险能力显著提升。**四是安保工作向“三防结合”转变。首先，**强化“人防”能力建设，对守库人员、武装押运人员、安保人员开展了警示教育和综合知识考核；组织各分支行开展安全保卫大检查和防抢、防盗、防火演习，全员安防意识和能力得到提升；**其次，**加强物防、技防建设，对新建、迁建、改建的8家支行营业网点和离行式自助设施进行了验收检查，开展各类检查近30次，确保设备正常有效运行；**再次，**推进押运体制改革，将营业部、隆兴、财苑、铁路、承德县等五家支行的款箱接送、双塔山支行离行式自助柜员机日常加钞业务实现了外包押运，有效降低了资金在途风险。

2013年工作安排

在国家稳增长、转方式、调结构的大主题下，2013年，我行在认真分析中央宏观经济政策以及全市经济建设的目标和方向的基础上，提出2013年全行工作整体要求是：**深入贯彻党的十八大精神，以科学发展观为指导，认真贯彻国家的经济政策、金融政策和信贷政策，借市委、市政府“做大、做强承德银行”之东风，筑牢风险防线，夯实发展基础，壮大经营规模，全面加快管理模式、发展理念、经营策略、竞争思路转型发展步伐，推动全行品牌价值与市场综合竞争力持续提升，开创我行各项事业蓬勃、可持续发展新局面。**

（一）继续推进管理模式转型，把加强员工队伍建设作为全行事业健康、持续发展的根本动力

坚定不移的把对员工的关心关怀、培养教育、管理监督作为第一位的工作职责，培养一支敬业爱岗、勤勉忠诚、能打硬仗的高素质员工队伍。**一是加强党员队伍建设。**按照年初党务工作会议要求，及时调整党支部设置，认真做好党员职工管理和入党积极分子培养工作，充分发挥党员职工的标杆和示范作用。**二是加强管理队伍建设。首先，**各级管理者团结带领全行员工心无旁骛发展业务，凝心聚力防风险，营造爱行如家、干事创业的良好氛围；**其次，**完善选人、用人平台，结合我行业务发展、机构建设、风险防控工作需要，通过内部培养、社会招聘、公开竞聘等渠道，为全行发展储备优秀管理人才。**三是加强基层员工队伍建设。**认真做好今年的新员工招聘、入职培训、岗位实习工作，帮助其尽快融入工作环境；通过开展岗位练兵、警示教育、座谈交流、业务考核、评先评优等方式，发现和挖掘员工的特色与优势；积极开展覆盖全行各个环节、不同层面、不同岗位的专项培训，重点加强对员工思想道德、职业操守方面的教育，提升 （下转3版）

——图为我行召开成立十周年座谈会

各地特色元宵大盘点（上）

元宵，也叫汤圆，是以白糖、玫瑰、芝麻、豆沙、黄桂、核桃仁、果仁、枣泥等为馅，用糯米粉包成圆形，可荤可素，可汤煮、油炸、蒸食，风味各异，但都有着团圆美满之意。

山东芝麻枣泥汤圆

大红枣煮熟去核擦成泥，将红枣泥和白砂糖搓成馅心，和水磨糯米粉做成汤圆。蘸着芝麻与白细砂糖同食，口味更富有变化。

北京元宵

以核桃仁、金糕丁、白糖、瓜子仁制成五分见方的馅块，放入糯米面中滚动，使糯米面全都沾在馅块上，滚至表面圆滑，磕碰不裂，即成元宵。

天津蜜饯元宵

馅料以蜂蜜加白葡萄干、山楂、红枣等多种蜜饯为主，口味多显酸甜。近年来，市场上南瓜馅、香蕉馅、柑橙馅等多口味蜜饯类元宵层出不穷。

成都赖汤圆

上世纪初，简阳人赖源鑫到成都挑担卖汤圆，因其汤圆质好味美，人们称其“赖汤圆”。该汤圆选用上等的糯米粉加水揉匀，包上用芝麻、白糖、猪油配制的馅心，特点是香甜滑润，肥而不腻，糯而不粘。

四川心肺汤圆

心肺汤圆是四川彭水县的风味小吃，以糯米粉制皮，以豆腐干、冬菜为馅，煮熟配上卤煮的猪心、猪肺同食，再辅以葱花、蒜末、花椒粉、辣椒等调味料，鲜香可口。

长沙姐妹汤圆

60多年前，长沙有姜氏二姐妹卖的汤圆尤为有名，人称姐妹汤圆。其制法是以糯米、大米制皮，用枣泥、白糖、桂花做馅，色泽雪白、晶莹光亮、小巧玲珑、香甜味美。

上海擂沙汤圆

擂沙汤圆已有70多年历史，是以炒香的花生、芝麻或黄豆制成粉末状的“香沙”，再将煮熟的汤圆滚入“香沙”，于是，粘粘的糯米丸子粘满了盈香扑鼻的“香沙”，故名为擂沙汤圆。

住房公积金委托贷款业务取得新进展

2月22日下午，我行师文生副行长、个人金融部、公司业务部负责人与承德市住房公积金管理中心有关领导，在我行九楼会议室，就“住房公积金委托贷款业务及组合贷款业务的具体合作事宜”进行了洽谈。会上，公积金管理中心负责领导针对双方业务合作细节、时间进度安排等提出了具体要求及需由我行协助解决的重点问题。师文生副行长也根据我行政策，现场逐一做出明确答复。现双方已达成合作意向，拟于三月初签订合作协议。目前，我行已开始着手合作前期的各项准备工作。

个人金融部　陈　芳

春节营业方便百姓　力促存款稳步攀升

——唐山分行新春储蓄存款营销实现良好开局

“大叔，您放心，春节期间我们也是正常营业！”大年三十这一天，位于北新西道与大里路交叉口的各家银行门可罗雀，唯有承德银行唐山分行门前格外热闹，前来办理业务的人络绎不绝。2013年春节期间，唐山分行储蓄存款实现了快速攀升，截至2月17日，居民定期储蓄比节前增加2082.91万元；新开户达到528户，实现了良好开局。

据了解，唐山分行储蓄存款能够直线飙升，主要得益于以下原因。首先，与唐山地区其他银行不同，为保证客户在春节期间正常办理业务，唐山分行经过认真考虑，本着“便民、惠民”的宗旨在春节期间正常营业，如此一来，不仅众多老客户选择与我行继续合作，很多以前不知道唐山分行的新客户也转来这里办理业务，使唐山分行实现了存款、知名度双丰收；其次，今年1月30日，唐山分行召开了全行2013年工作会议，重点部署下达了今年的任务指标，为全行员工鼓舞了士气，坚定了信心，指明了方向；与此同时，唐山分行在节前组织开展了“存款营销竞赛，争做营销标兵”活动，有效调动了全行营销存款积极性；此外，为以更加优质、快捷、高效的服务回报客户，唐山分行组织全体员工赶赴金汇支行进行现场参观交流学习，通过学习，分行员工对文明优质服务和存款营销宣传有了更深层次的理解和认识，有效提升了全行文明优质服务水平。

贴心民众，互利共赢。自建行以来，唐山分行始终坚持想客户之所想，急客户之所急，取得了良好的社会效应。春节期间，唐山分行主动放弃节假日守卫“万家灯火”，受到了客户的一致认可和称赞，切实提升了唐山分行在唐山地区的知名度和品牌影响力。

唐山分行　刘浩钊

滦平支行荣获“二〇一二年治安防范工作先进单位”称号

日前，滦平县公安局2012年度治安防范工作先进单位及个人评选结果揭晓。滦平支行喜获双丰收，不仅荣获“先进单位”荣誉称号，支行安保工作负责人孔宪懿同志一并获得“先进个人”殊荣。一年来，滦平支行牢记安全生产责任重于泰山，坚持高标准、严要求，高质量完成了全年既定的安保任务，实现了安全运营无事故。特别是在全县安保、内保形势严峻的情况下，支行积极响应滦平县委、县政府号召，踊跃参与河北省基层建设年活动，委派专人驻村工作，出色地完成了全年各项任务，尤其是在支行对口帮扶的巴克什营镇缸房村春秋两季防火工作中发挥了重要作用，并在“十八大”安保期间主动增派人手驻村强化安保与维稳工作，为营造和谐、稳定的社会氛围及良好的金融服务秩序做出了积极贡献。

滦平支行　徐　晗

（上接2版）全员风险合规意识与制度执行力。**四是加强总行机关的效能建设。**调整部室设置，细化部室职能和岗位职责，弱化部室的权力，加大总行机关人员不履职的问责力度，加强机关人员的业务培训和职业道德教育，提升总行机关为基层分支机构的服务能力。适时引进审计、科技、法律、信贷、个人金融业务等方面的专业人才，为全行稳健发展提供保障。

（二）继续推进发展理念转型，把服务能力建设作为提升全行市场综合竞争力的重要抓手

一是以拓面为基础，优化网点布局。按照2013年分支机构发展规划，提前谋划，密切配合，稳妥、高效的做好机构选址、网点装修、设备购置、网络布线、人员选配等各环节工作，确保机构建设有序进行、如期开业。**二是以纵深为主线，延伸服务边角。首先，**把提升现有网点、拟建网点的服务功能、业务处理速度、市场竞争力作为重要方向，积极开展员工培训，提升一线员工的业务办理能力和服务水平；不断加强服务环境建设，打造整洁、亮丽、更具人性化和实用性的综合服务平台；**其次，**通过在人流、物流、资金较为密集但位置偏远的场所设立自助银行、离行式柜员机等方式，打造有效覆盖多层级经济领域的业务增长模式。**三是以创新为动力，健全服务功能。首先，**注重业务创新，结合各分支行所在区域的经济特色、产业结构、竞争优势、客户结构等，在对我行现有的业务品种、产品功能、特色服务进行梳理、整合，形成品牌竞争力；**其次，**加快科技创新，按计划完成人行二代支付系统的环境测试及上线工作；加快金融IC卡研发上线，打造以热河卡为载体、具有承德银行特色的城市一卡通；积极推进“计算机辅助审计系统”研发，提高非现场检查效果；稳步推进总行新数据中心、视频监控中心、同城灾备中心的建设以及综合业务系统的升级换代，推动全行可持续运营能力不断提升。

（三）继续推进经营策略与竞争思路转型，把“精细化管理”作为全行一段时期内的重要经营方向

第一，加强存款营销的精细化。一是从考核机制入手，激发内生动力。本着“积极主动、留有余地、赏罚结合”的原则，制定更加清晰、合理、可行的2013年业务目标考核办法，让全行上下对今年的任务形势有一个清醒、全面的认识，激发全员揽存揽储的工作热情。**二是从细节下功夫，争揽储蓄存款。其一，**着力做好代发工资业务的营销工作，重点放在城区及各县行政事业单位在职员工代发工资业务的营销上。现在滦平支行、承德县支行已经取得了有效进展，其中滦平支行已经开户22个单位，累计代发金额6670万元，承德县支行开户14个单位，累计代发金额296万元，对支行下一步拓展客户、沉淀存款和提升社会影响力起到了重要作用；**其二，**充分利用金融IC卡、信用卡上线的有利时机，完善服务细节，发挥热河卡、网上银行、公务卡、巧得利、电话银行、手机银行、银信通等新产品对储蓄存款的拉动作用，确定不同的客户群体，进行分层次营销。**三是从系统性着眼，培育稳定的对公存款客户群。首先，**挖掘资金链的可拓展性，对重点在建、拟建工程、楼盘信息、园区建设、招商引资资金、财政专项资金、企事业单位资金的划拨情况密切关注，制定有效覆盖整个资金链条的营销策略；对已经在我行开户的客户进行业务综合营销，努力使其日常的结算资金、代发工资、业务流水、验资账户、各类新业务等全部在我行办理，确保存款“不外流”；**其次，**挖掘“商圈”资金的增存潜力，比如平泉的活性炭、食用菌产业，兴隆的果品产业，宽城的采掘业、围场的马铃薯产业，丰宁的奶业都是具有较好市场价值和发展潜力的，对圈内企业大额资金的流向及时掌握，将与其具有重要资金往来与合作关系的上下游企业、关系单位纳入营销重点，通过完善日常服务细节、开辟业务办理绿色通道、举办客户答谢会、银企座谈会等方式，成为“圈内人”，实现资金“圈内流动”；**第三，**夯实基础客户群体，组织市场拓展能力较强的人员组成专业营销团队，深入位置偏远、我行网点覆盖不足的小微企业、个体商户、周边村镇进行营销公关，通过为其办理热河卡、网上银行、电话银行、安装POS机等方式，最大限度拓展我行服务纵深。

——图为我行业务技能考试场景

第二，加强资产管理的精细化。一是积极拓展个人金融业务。我们将深入开展市场调研，借鉴同行业的成功做法，确定开办个人金融业务的领域，制定配套的营销措施，研发个人金融业务系列产品，培养引进个人金融业务的管理人员和经办人员，力争起好步、开好局，不断做大做强个人金融业务，调整贷款结构，分散金融风险。**二是做足贷前储备工作。**更加注重对小微企业、涉农贷款、政策扶持产业客户的营销，培育和储备一批具有较好成长潜力和性价比的优质授信项目，同时，切实加强与人行对口部门的沟通联系，全力争取更多的贷款指标，只要符合我行放贷标准且规模允许，以最快的速度完成审批发放，提前受益。**三是做细授信审查环节。**对现有授信业务的管理环节、操作流程、风险要点进行梳理，切实提升全行信贷人员、审查人员对关键性风险要素的识别和把握能力；对授信项目的真实性、风险的可控性、法律要件的完整性、抵质押手续的有效性、申请人的信誉水平和还款意愿等各个风险环节，进行逐一审查，充分论证，宁缺毋滥。**四是做实贷后跟踪检查。**定期组织人员深入企业，对其经营现状、收益情况、信誉状况、现金流变化情况等及时掌握，尤其是关注类贷款中出现风险向下迁徙的客户，发现风险苗头，及早处置，确保信贷资金安全。**五是做精资金市场业务。**在保证全行支付和流动性安全，切实防范信用、估值、违约、利率等各类风险的前提下，开拓思路，精研细判，积极探索不同方式、不同层次的资金运营模式，推动资金收益水平显著提升。

第三，加强风险管理的精细化。一是不断完善制度修订框架。结合新资本管理办法的实施，IC卡、信用卡等新业务上线，以及监管政策、风险要素变化对相应的内控制度的风险边角、规定盲区、更新滞后等问题进行全面排查修订，形成具有较强指导作用的内控纲领性文件，确保内控制度渗透到各项业务流程和操作环节。**二是不断丰富反馈执行机制。**积极开展建言献策、意见征集、座谈交流等活动，对全行在日常管理及业务操作等诸多环节中存在的风险隐患和建议进行总结分析，探索更加科学可行的管理方法、业务渠道和风险管理手段。**三是不断健全内审检查机制。**通过组织内审人员、业务骨干进行外出学习、同业交流等方式，不断提高其钻研业务的积极性和风险识别能力；认真做好存款风险滚动检查、贷款定期检查、财务专项检查、员工行为排查，尤其是对异地分支行、新建支行的风险排查工作，充分发挥会计主管、营业室主任、信贷科长、支行行长、事后监督、风控稽核等各个层面的检查督办作用。**四是切实防范声誉风险。**指定专岗、专人对网络信息、社会舆论、媒体信息、行业动态等进行实时监测，加强与新闻媒体、网络信息管理部门的沟通联系，对不同时期的舆论热点实时监测，严防声誉风险发生。**五是继续做好安全保卫工作。**定期对营业场所、金库、运钞、消防及枪支弹药等要害部位进行检查，加强POS机、ATM柜员机、电子监测设备的日常巡检和维护；积极开展以防抢、防爆、防盗、防火、防诈骗为内容的演习演练，切实提高全员风险意识和安防能力，确保全行安全运营无事故。

——图为我行举办首届诗歌（散文）创作朗诵比赛