做忠诚的承德银行人

员工之家

作为承德银行的一员，我倍感荣耀，不光因为我们承德银行日益壮大，业务蒸蒸日上，更因为她给予了我们更多的优良价值理念与高尚道德情操教育。

初入行时，单位组织我们去我市第五监狱参加了一次警示教育活动，听取了一些因为一己私欲利用职权、便利条件触犯法律最终得到应有惩戒的犯人现身说法，接受了他们以自身惨痛经历告诫我们遵法守法的警示教育。我们无不为那些身陷囹圄的囚徒感到婉惜，同时也对他们的犯罪事实深感痛恨。他们本该在自身岗位上为单位做出更多、更大的贡献，但是却因难以自持而自毁前程。他们用对往事的痛悔莫及和对自由的渴望，告诫我们，人一旦贪欲膨胀、利欲熏心，就会丧失理想信念，在金钱面前打败仗；一旦追逐名利、捞取功名，就会导致急功近利，贻误事业的发展；一旦恃权轻法、心存侥幸，就会触犯法律受到制裁，最终成为人民的罪人。

结合工作来说，我们制定的诸多规章制度与约束文件都是完善而有效的，操作性也很强，但是，有效的制度最终要靠人来执行，说到底，案件防控要从员工的思想道德层面做起。员工如果无视规章制度和操作规程，就会令制度的严肃性丧失殆尽，犯罪分子的作案渠道就会变得畅通无阻，相反，只要任何一个环节多一点责任意识和执行意识，就不可能让犯罪分子得手。

面对当前复杂的社会环境，作为银行工作人员，我们应明白银行工作的重要性与风险性，要时刻加强自身修养，明确做人做事的准则，坚决抵制拜金享乐，时刻保持清醒的头脑，建立牢固的思想防线。尤其作为一名前台柜员，每时每刻都在与金钱打交道，我们更要加强责任意识与大局意识，遵纪守法，坚定立场，坚持原则，严格自控，只有经得起考验，只有倍加珍惜自己手中的权力，才能更好地珍惜今天拥有的美好事业和幸福生活。

行荣我荣，承德银行的稳健发展是我们自身得以成长、发展的基础，我们要常怀感恩之心，以实际行动为其快速、健康发展添油助力，要做有智慧、有思想、有是非观的忠诚的承德银行人！

财苑支行　王锦玲

我爱你 我的家乡

有人说，家乡是生我养我的地方
对我来说，家乡不仅仅是这样
它是一种感觉，是一种心境，更是一种信仰

它是清晨漫步在河堤旁
微风拂动时粼粼碧波打碎的朝霞万丈
它是正午休憩在山庄里
亭台楼阁垂脊上依旧神采飞扬的蜻蜓嘲风
它是黄昏站立在宫墙上
与普陀宗乘红墙逆相辉映的一抹血色挺驮的夕阳
它是深夜平躺在草原中
遥望即使没有鸟云阻挡也永远无法相见的参商

这就是我的家乡，一个钟天地灵秀的地方
虽无大漠孤烟的广阔苍凉
却有磐锤绝壁的伟岸雄壮
虽无西子湖畔的温婉妩媚
却有青枫绿屿的典雅端庄
虽无牡丹庄园的雍容华贵
却有紫塞明珠的万花齐放
虽无梵音咏诵的晨钟暮鼓
却有度诚礼拜的缕缕檀香

它就像母亲一样
每天都能带给我新的色彩
每天都能让我体会新的感受
更重要的是
它是一种信仰
为我指明前进的方向
给我带来拼搏的力量

啊！我爱你，我的家乡
曾经，你陪我成长
如今，我伴你辉煌

裕兴支行　杨　旭

问题到此为止

问题到此为止，这是一种服务态度，是责任心的最高体现。据说美国前总统杜鲁门桌子上摆着一个牌子，上面就写着“Book of stop here（问题到此为止）”。工作就意味着承担责任，责任包含工作热情、工作质量、工作效率和工作结果。责任感是简单而无价的。简单，是因为随时随地，任何情况下，你都能做到。无价，是因为责任关乎企业的存亡。如果企业的每一位员工，都有这种强烈的责任意识，企业将无往而不胜。

工作中我们经常遇到“事不关己、高高挂起”的例子，但是所有的机制、制度的建立都应是以客户为中心的，各个部门分工协作的最终目的就是能更好的服务客户。当内部的统筹方法出现问题的时候，就会产生工作拖拉，甚至推诿的现象。不要让为客户解决问题演变成一场足球赛，球门是为球而产生的，如果球被踢出了委角，最后球门自己也会自食其果。

问题到此为止做起来并不难，我们不防重温下这个例子：比如，想泡壶茶喝。当时的情况是：开水没有；水壶要洗，茶壶、茶杯要洗；火生了，茶叶也有了。怎么办？

办法甲：洗好水壶，灌上凉水，放在火上；在等待水开的时间里，洗茶壶、洗茶杯、拿茶叶；等水开了，泡茶喝。

办法乙：先做好一些准备工作，洗水壶，洗茶壶、茶杯，拿茶叶；一切就绪，灌水烧水；坐待水开了泡茶喝。

办法丙：洗净水壶，灌上凉水，放在火上，坐待水开；水开了之后，急急忙忙找茶叶，洗茶壶、茶杯，泡茶喝。

这是小学课文华罗庚先生《统筹方法》里面的例子，华先生也说，“例子虽是小题大做，但是当工作环节多的时候，这样做就非常必要了。”问题到此为止，不过是个“统筹方法”的事儿。

在工作中，客户想让你给他泡杯茶，这是客户提出的问题；怎么给客户泡好这杯茶，这是我们分析问题；最后客户在最短的时间内喝到了这杯茶，结果非常满意与高兴，这就是我们解决了问题。

客户的问题大于所有问题。承德银行的产品与服务好比金融超市里的货物，怎么能让货物畅销，这就是我们的责任。问题到此为止，这也是我对首问负责制的一个理解，在工作中我们这样处理情况，解决问题，除了服务态度，我想这也是敬业精神的体现吧。

双塔山支行　张福奇

从心做起　真诚相待

我是承德银行的一名普通员工，入行至今已近四年，从使用点钞机手都会发抖，到现在能熟练处理前台业务，应对前台突发状况，除了勤练业务和不断学习之外，还因时刻谨记师傅曾叮嘱我的一句话，从事服务行业，服务态度直接决定服务质量。于是暗下决心，服务从心做起，真诚对待客户，在这里与大家分享一下那些在工作中曾经感动过我的点点滴滴。

铁路支行开业之初，我接待了一位有些特殊的客户。走进营业大厅之后，这位客户既不取号，也不咨询，只是四处打量，目光透着些畏缩和茫然。看到我招手示意，他立即跑过来，从窗口递进一些零钱，并迅速地用手比划着，这下我明白了，原来他是一位聋哑人。我耐心看着他的表达，大致明白他是要换成50元或100元的整钱。业务办完之后，他又点头又比划着表达感谢，我放慢语速，看着他说：“别客气，我们对每位客户都会真诚服务。”令我惊喜的是，他居然理解了我的意思，随后又鼓起掌来，此刻我觉得我已经融入了他的世界。这次的用心服务让我学到无声的世界并不可怕，真诚的沟通和理解才是人与人之间相处的基石。

有一次刚开门营业，一位客户拿着一整袋带着霉味儿的残旧硬币来办理业务，见当班柜员不但没表现出厌烦情绪，还很亲切热情，他很是诧异，“你们为什么不拒收？从昨天到现在我已经走了三家银行了，他们都说没时间，让我在大厅里排着，我知道你们现在都分什么VIP客户了，也不想麻烦你们，我也是没办法啊！”言语中不乏胆怯和内疚，同事听之赶紧说：“我们是服务行业，不会把客户区分开来，您选择承德银行是对我们的认可，我们会真诚对待每一位客户的。”这时我注意到，客户的眼睛已经有些湿润了。这件事情给我感触很大，质朴的语言和实际的行动往往更能缩短我们和客户之间的距离，能温暖客户的心。

这些工作中的点滴小事给我带来了深远的影响，那两位客户也许不能为承德银行带来太多效益，但他们的信赖和忠实是我们最为难得的财富。我不是春蚕，亦不是落红，但我要尽最大的努力去工作，去服务，去坚持我的“从心做起，真诚相待”。

铁路支行　牛洪超

言·论

绝大多数人，绝大多数时候，都只能靠自己。没什么背景，没遇到什么贵人，也没读什么好学校，这些都不碍事。关键是，你决心要走哪条路，想成为什么样的人，准备怎样对自己的懒惰下黑手。向前走，相信梦想并坚持。只有这样，你才有机会自我证明，找到你想要的尊严。

——李嘉诚

一个理智的人应该改变自己去适应环境，只有那些不理智的人，才会想去改变环境适应自己，但历史是后一种人创造的。

——萧伯纳

大约在我十三四岁时，第一次从家乡去南京旅游，在南京的名胜古迹里也曾经留下过“徐小平到此一游”的垃圾，而且一边写还觉得很酷。人是教育的产物——对于国人种种不文明的行为，谴责是必要的，但最重要的还是教育，让教育教会我们的孩子基本文明素质、文明规范。

——徐小平

一个人，一辈子要受许多委屈，越是成功的人，所遭受的委屈也越多。要使自己的生命获得极值，就不能太在乎委屈，不能让它们揪紧你的心，要学会一笑置之、超然待之。

——柳传志

年轻时太着急，总想取悦人获得点好处，往往失算。取悦了这些人，得罪了那些人。你的行为让其他人看在眼里不爽，反而倒了霉。如果你没有真用处，就是取悦，说点吹捧好话，别人也还是觉得没用。靠取悦其实靠不住。一是真干活有用处，能解决问题。二是真有专长，谁都奈何你不得。古语说：“有志者在乎自力。”

——张颐武

一个人的涵养，不在心平气和时，而是心浮气躁时；一个人的理性，不在风平浪静时，而是众声喧哗时；一个人的慈悲，不在居高临下时，而是人微言轻时；情侣间的尊重，不在闲情逸致时，而是观点相左时；夫妻间的恩爱，不在花前月下时，而是大难临头时。

——陈道明

“广告砸出来的只是知名度，品牌是口碑相传的，是有文化内涵的，绝不是广告砸的出来的。广告只会把你的成本越砸越高，高到客户买不起。没有一个可持续的质量、团队、文化，广告只会给你带来知名度，光有知名度往往带来的只是增加成本，而不是效益。”

——马　云

承德银行
BANK OF CHENGDE

承德银行主办　2013年5月1日　（总第三十三期）

视点导读

- 河北省银监局统计处孙秋林处长一行莅临我行检查并指导工作
- 共青团承德银行第一届代表大会胜利召开
- 我行召开2012年度领导班子市管干部述职述廉大会
- 我行获评2012年度全市“金融贡献奖”

河北省银监局统计处孙秋林处长一行莅临我行检查并指导工作

近日，河北省银监局统计处孙秋林处长一行赴我行就统计数据质量管理良好标准情况进行现场检查，检查结束后，双方在总行九楼会议室进行了座谈交流，我行王振廷董事长、师文生副行长、内审稽核部、公司业务部、计划财务部、个人金融部、信息科技部负责人参加了会议。

——图为孙秋林处长一行与我行领导进行座谈交流

会上，检查组就本次现场检查事实与评价进行了阐述说明，师文生副行长对检查事实与评价的真实性、准确性及结论发表意见并指出，经过多年的探索和实践，我行在统计数据质量管理方面取得了一定进步，但是在制度建设、人员配备、岗位设置、基础系统建设等方面距离良好标准仍有较大差距，此次检查为我行进一步做好统计工作指明了方向。孙处长对我行在统计工作中做出的积极努力表示肯定并提出了三点意见：一是提高对统计工作重要性的认识，继续重视和加强监管统计工作；二是加强统计队伍建设，提高对统计人员素质；三是加强信息系统建设，进一步提高统计自动化水平。王振廷董事长作重要发言，对检查组一行百忙之中莅临我行检查、指导工作表示感谢，并表示将认真落实检查组提出的整改要求，采取“走出去”与“请进来”相结合的方式，博采众家之长，学习先进经验，尽快达到统计数据质量管理良好标准相关要求。

本次检查是对我行统计管理工作的一次全面梳理，对于进一步提高全行统计管理水平和应用能力，切实发挥统计在全行决策依据、业务管理、数据分析、风险揭示等方面的重要作用具有积极意义。

办公室　李　剑

共青团承德银行第一届代表大会胜利召开

4月20日上午，共青团承德银行第一届代表大会在市保险宾馆三楼会议室胜利召开，我行党委委员、副行长师文生、总行办公室主任及52名团员代表参加了会议。

会议审议通过了《共青团承德银行第一届委员会委员、书记选举办法（草案）》和《共青团承德银行第一届委员会委员候选人的议案》，选举产生了共青团承德银行第一届委员会委员，委员随即召开了第一届委员会第一次全体会议，选举产生了共青团承德银行第一届委员会书记。新当选的团委书记代表我行第一届团委向大会作了表态性发言，并表示团委将紧密团结在行党委周围，围绕全行中心工作，调动团员青年学习、工作的积极性和主动性，做竭诚服务全行广大团员青年的组织阵地。

会上，师文生副行长代表行党委对共青团承德银行第一届委员会正式成立表示祝贺，表达了成立团委对于促进全行青年工作的重要意义，并从建设学习型、创新型、实干型、活力型青年员工队伍，打造积极、健康、阳光、团结奋进的企业文化等方面对全行广大团员青年提出了殷切希望，为全行共青团工作指明了发展方向。

——图为我行召开共青团承德银行第一届代表大会

此次大会标志着承德银行团委正式成立，为广大团员青年在促进全行转型发展的过程中充分发挥生力军和突击队作用搭建了交流互动平台，揭开了我行党团组织建设的新篇章。

办公室　杨　薇

我行召开2012年度领导班子市管干部述职述廉大会

——图为王振廷董事长代表行领导班子进行年度述职

5月10日，我行2012年度领导班子市管干部述职述廉大会在总行10楼会议室召开，承德市纪委常委、监察局副局长李中东一行莅临我行考察情况，我行领导班子、全行中层以上管理干部及总行机关全体人员参加了会议。会上，我行党委书记、董事长王振廷代表行领导班子作了2012年度述职述廉工作报告，就全行思想政治建设、组织架构建设、经营发展情况、风险防控能力、党风廉政建设等方面向考核组进行了详细汇报，并表示将从努力实现全行与自身转型发展着手，推动全行更好、更快发展，向市委、市政府递交一份满意答卷。同时，与会人员就领导班子2012年度廉洁从政和履职尽责情况进行了现场划票打分，考核组与参会的所有中层干部和部分员工代表进行了谈话，对述职内容的全面性、真实性进行了更加深入了解和客观掌握。最后，考核组与我行领导班子成员就本次考核情况进行了座谈并交换了意见。

从考核结果看，我行的综合管理水平和决策能力比以往有了较大提升，为全行进一步加快推进转型发展战略步伐、全面提高综合市场竞争力创造了良好条件。

办公室　李　剑

我行获评2012年度全市“金融贡献奖”

承德市年度金融贡献奖评选结果近日揭晓，我行再次被授予2012年度金融贡献奖，成为唯一一家获奖的地方法人金融机构。据悉，承德市年度金融贡献奖评选始于2008年，旨在对支持地方经济发展贡献较大的金融机构进行鼓励，今年是我行2008年以来第四次获此殊荣。

多年来，我行始终将有益于地方经济发展作为全行各项工作的基本方向，不断创新金融产品，完善服务功能，优化网点布局，成为助力地方经济建设、扶持企业快速发展、提高百姓生活水平的中坚力量。一是建立了地跨承唐两地、有效覆盖承德市八县三区，涵盖了分支行、村镇银行、自助银行、离行式自助设施的多元化网点服务格局。我行正积极在人流物流集中、金融服务需求旺盛的重点县域、社区筹建社区银行和更多支行，真正把更加优质、便捷的金融服务送到百姓身边。二是开发了一批真正符合百姓金融服务需求的特色产品，包括即将上线的以热河卡为载体、实行“零成本”服务的“城市一卡通”系列；以柜面跨行支付为主要功能的“柜面通”系列；以满足客户消费需求为目的的支付宝、无卡支付系列产品；深受客户喜爱的“网上银行”、“银信通”等电子银行系列产品，综合服务能力显著提升。三是将更多资金投放到小微企业、三农企业、科技创新、战略新兴产业等具有良好市场潜力且符合地方经济、产业政策的企业，并优先满足对辖内在建和续建的重点工程、园区建设、骨干企业的资金需求，全面支持地方产业结构提质升级。

2012年全行累计投放各类贷款116.85亿元，签发银行承兑汇票55.04亿元，授信总额达到172.99亿元，为承德市经济社会快速发展做出了重要贡献，成为政府、企业和百姓心中当之无愧的“放心银行”。

办公室　李　剑

普惠金融　春风化雨润泽民心

——承德银行“普及金融知识万里行”活动正在进行时

早春四月，春寒料峭。伴着星星点点的雨雪，承德银行“普及金融知识万里行”系列公益宣传活动近日全面启动。活动将分为“金融服务普惠公众服务月”、“防范金融风险知识宣传月”、“消费者权益保护服务月”和“送金融知识下乡宣传月”四个主题宣传服务月持续开展，为确保活动效果，我行统一成立了活动领导小组，制定了详细的宣传方案，包括唐山分行在内的25家营业网点将全部参与主题活动日的集中宣传和后续分组宣传，活动范围有效覆盖承德市区、双滦区、县区及唐山部分地区的数十个街道、广场、社区及专业卖场。

——图为翠桥支行员工为行人发放宣传折页

一直以来，我行充分发挥“市民银行”的定位优势，依托市区网点深入社区、县域网点有效覆盖的布局特色，对中小微企业、个体工商户及城镇居民亟需了解掌握的金融法律法规、征信基本常识、人民币防伪知识、电子化结算方式等金融基础知识进行普及，并通过设置宣讲台、播放游走字幕、张贴专题海报、派发宣传折页、组织对接活动等多种形式促进活动取得实效。

开展“普及金融知识万里行”活动，持续履行公众教育的社会责任与义务是我行践行“普惠金融”理念的有力举措之一，也是我行服务地方、服务企业、服务百姓、实现自身稳健可持续发展的重要体现。目前，我行已持续进行了2个月的宣传活动，参与宣传的营业网点均按照活动方案的统一部署成立了宣传小分队，并在营业大厅和户外进行了广泛宣传，据不完全统计，仅两次主题活动宣传日当天，我行就累计接受各类咨询2200余人次，发放宣传折页1800余份，为提升公众金融安全意识，帮助金融消费者提高识别与防范金融风险的能力，增进社会公众对现代化金融工具的了解创造了条件。

——图为中天支行宣传小分队为市民普及金融法规常识

办公室　杨　薇

让青春在岗位上闪光

——我行迎“五四”系列青年活动小记

——图为行领导班子与青年员工进行座谈交流

一张张刻画青春、写满自信的笑脸，一份份书写成长、见证奋斗的殊荣，在“五四”青年节来临之际，我行历时近一个月的“青年岗位突击手”评选结果隆重揭晓，来自总行机关、各分支行的30名优秀青年员工代表于5月3日在山庄宾馆会议厅接受了行党委的表彰奖励，并被授予“青年岗位突击手”荣誉称号。

青年强，则行强。近年来，行党委高度重视青年员工的培养教育工作，以党组织生活和各类竞赛、文体活动为依托，积极搭建青年员工交流学习平台，在全行营造了良好的“比学赶超”氛围。此次是我行成立以来首次面向35周岁（含）以下的青年员工群体进行命名表彰，在这批“青年岗位突击手”中，有的是机关普通科员、有的是基层青年干部、有的是一线柜员和信贷员，虽然他们来自于不同部门、不同岗位，但他们的个人事迹集中体现了当代青年忠诚、尽责、感恩、奉献的高尚品格和崇德守信、严谨务实、开拓创新、拼搏进取的价值追求，他们用汗水和智慧浇灌梦想，让青春在岗位上熠熠生辉。

如果说民族复兴的伟大梦想点燃了亿万中华儿女心中的激情，那么接下来这场以“实现中国梦——我该怎么做”为主题的青年员工座谈会则让我们看到了承德银行青年一代富有朝气、昂扬向上、为实现全行转型发展目标而努力拼搏的决心和希望。“如果说‘中国梦’是座摩天大厦，那‘个人梦’则好比一砖一石，国家兴旺，匹夫有责，要圆伟大‘中国梦’，需要我们出一份力，而这种力量源自于对事业的热爱和付出……”、“入行五年，我熟悉这里的一桌一椅，爱惜这里的一纸一墨，为把这个大家庭建设的更加美好，我将先从完善自身开始，深化学习、吃透精神、总结好的工作方法，让自己成为本岗位的专家里手……”、“如何实现‘承德银行梦’关键在团队建设，我想要实现三个统一，即统一目标、统一思想和统一行动……”表彰会后，山庄宾馆会见厅座无虚席，行领导班子与部分中层以上青年干部和30名“青年岗位突击手”围绕座谈主题，畅谈“中国梦”与承德银行事业及个人梦想之间的密切关系，从解读“中国梦”的内涵出发，结合工作经历与体验，探讨了青年员工在全行转型发展的关键时期如何立足岗位、快速成长以及在日常工作和生活中面临的实际问题，并对全行改革发展提出了若干意见和建议。王振廷董事长在座谈会上代表行党委对荣获“青年岗位突击手”的30名青年员工表示祝贺，从宏观政策和承德银行发展的角度阐述了对“中国梦”、“承德银行梦”的深刻理解，并要求广大青年员工树立以行为家，行荣我荣、行耻我耻的荣辱意识；厉行勤俭、艰苦奋斗的节约意识；勤恳敬业、勇于攻坚的实干意识；刻苦钻研、大胆创新的发展意识；诚实守信、谨慎合规的责任意识和学习典范、创先争优的奋进意识。最后，大家一致表示，作为“中国梦”、“承德银行梦”的参与者、缔造者，一定会在行党委的正确领导和决策下，不懈奋斗，携手努力，为实现全行“二次创业”和“转型发展”战略目标做出自己应有贡献。

——图为我行首批青年岗位突击手在主席台上接受表彰奖励

办公室　杨　薇

我行积极参加庆“五一”全民大型登山活动

——图为我行员工衡艳梅同志（左六）领奖现场

4月26日上午，由承德市委宣传部、市总工会等部门联合举办的庆“五一”全民大型登山活动在僧冠峰脚下盛大开幕。活动以“热爱生活，健康由我”为主题，倡导“每天锻炼一小时”的健康生活方式，引导广大群众积极投入到全民健身行列。当日，我行选派的15名运动员以饱满的热情、积极的心态参加了活动，其中来自平安支行的衡彦梅同志不畏强手，奋勇争先，在比赛中脱颖而出，荣获女子组登山比赛第二名，为我行争得了荣誉，展示了全行积极健康、蓬勃向上的良好精神风貌。

人力资源部　张　超

我行守押人员持枪证年检工作圆满完成

4月20日，我行组织守库、押运等11名持枪人员在保险宾馆三楼会议室进行了公务用枪持枪证年检培训考核。

本次培训邀请了市公安局枪弹专家为学员现场授课，采取理论与实践相结合的方式，重点对《中华人民共和国枪支管理法》、《防暴枪理论知识》、《防暴枪构造、使用》、《防暴枪擦拭、保养》等专业知识进行了全面、系统的讲解。参训人员在培训过程中认真领会培训内容，系统学习了枪支弹药管理与使用相关知识，并在理论知识考试中取得了较好成绩，全体参训人员均顺利通过考核，为我行专职守押人员合法、正确使用枪支提供了保障。

——图为枪弹专家为我行守押人员授课

保卫部　常　昊

平泉支行开展礼仪培训 让服务“不打折”

为全面提高柜面服务水平，增强服务意识，提升窗口服务软实力，4月19日，平泉支行联合县文明办、县电视台，邀请了承德旅游学院知名礼仪讲师对全体员工进行了文明礼仪培训。培训中，老师生动的讲授了语言礼仪、仪态礼仪、表情礼仪、仪表礼仪、银行窗口服务礼仪等方面的相关知识，涵盖了礼节礼仪规范、个人形象六要素、待人接物尊者优先、沟通交流纯净语言等方面的内容，阐述了每项礼仪的基本原则，分析了其中的要点要素，对服务理念、服务心态、如何以优质的服务营销客户等方面进行了深入的探讨。培训中除了采用传统的教师授课方式外，还采取了情景模拟、参与互动等多种多样、寓教于乐的教学方法，使员工对服务的细节和重点有了深刻的认识和理解。通过培训，大家接受了一次礼仪知识的洗礼，纠正了以往工作中的不当之处，强化了服务意识，提高了服务技能，更深切地感受到服务不是口号，也不能流于形式。商品可以打折，服务不可以打折，我们应该从“心”开始，不仅要有良好的心态，还要在服务中用心思考，使陌生的客户变成朋友，最后成为我们宝贵的客户资源。

——图为平泉支行员工认真学习礼仪知识

平泉支行　石江雪

清风支行员工献爱心　资助双滦贫困小学生

——图为清风支行党支部为贫困小学生送去学习用品

为弘扬中华民族传统文化，展现承德银行人的人文情怀和社会责任，树立承德银行的良好公益形象，清风支行近日开展了“献爱心”活动，共筹集善款7500元，资助了双滦区10名品学兼优的贫困小学生。

此次“献爱心”活动由清风支行党支部负责组织实施，支行9名党员带头捐款3600元，充分体现了党员的先锋模范作用。该活动也是支行团员以集体组织的形式开展的第一项活动，大家纷纷表示，能参与其中是一件无比幸福的事情，而将奉献爱心作为支部团员的第一项任务来完成更显得意义非凡。

5月2日，清风支行党支部书记和支行负责人等一行5人将所筹善款及一些文具、书籍等送到了受资助的贫困学生手中。支行领导表示，要将爱心传递下去、接力下去，要继续以自己的绵薄之力，让这些受资助的贫困学生顺利完成学业，为社会造福。支行员工也表示，要继续以一帮一、多帮一的方式资助这些贫困学生，并号召身边越来越多的人加入到这项有意义的活动中来。

清风支行　白世鹏

汽车暴晒后四招快速降温

当爱车在烈日下暴晒数小时之后，许多人甫一上车就会立即开启空调，殊不知这样白白浪费了很多能量，还有没有其他的快速降温方式呢？

第一招：开关车门

先把驾驶室一边门的车窗摇下，然后把副驾驶室位置的车门反复开关10次。2分钟之内，车内温度就能下降近10℃。

温馨提醒：打开主驾车门只需摇下副驾车窗即可，效果要好于全开车门，这样也可以防止车门铰链生锈。

第二招：喷水降温

准备一个喷壶，装入四分之三水，倒入20毫升左右酒精，车门打开后，快速喷几下，然后关闭车门，不要开车窗。一两分钟后，车内温度就会降下来，这时进入车厢就舒服多了。

温馨提醒：酒精气味在几分钟内就会消除。另外，100%纯酒精的燃点是75℃，浓度越低，燃点越高。浓度75%的药用酒精，按照1：10比例兑水后，在一般情况下是不会着火的。

第三招：涂“防晒霜”

即使看不出爱车在暴晒下有什么明显的变化，也要给爱车涂上一层“防晒霜”。一般在夏日里对车辆外部的防护是给爱车封釉。封釉，即给车涂上一层含紫外线反射剂的高分子结构漆面护理剂，降低阳光直射对爱车的损害。

温馨提醒：这种防晒成本较高，一般一次需要300元钱左右，如果不洗车，防晒效果可以坚持三到四周。

第四招：撑遮阳伞

车主在停车时不仅要考虑交通方便等问题，还要考虑到尽量防止车辆在烈日里暴晒的问题，尽量把车停放在阴凉通风处。同时，在夏天洗车时，可以常常清洗一下水箱，可去除附着在上面的杂物，这样发动机更容易散热。专家建议，给爱车准备一把防护伞遮阳板，是一种不错的选择。

温馨提醒：遮阳板适用于在室外短暂停车者，停车后，需要把遮阳板搁置在前后挡风玻璃内侧。

此外，还有一项零成本的降温方式。停车时四个车窗各留1-2厘米的缝隙，这样再次开启时，车内就不会像平常紧闭的时候那么热了。

制定预案　扎实演练　防患于未然

——御路支行成功堵截大额转账诈骗演练纪实

——图为演练结束后支行领导总结活动经验

5月22日，一位客户神情慌张的来到承德银行御路支行3号窗口，拿出一张20万元的定期存单说：“我要提前支取10万元，然后转走。”当班柜员递出转账凭证，客户一边翻看手机信息一边填写，并催促柜员抓紧转账。经办柜员发现客户神情焦急，情绪有些激动，便询问客户资金的具体用途，客户回答说：“我要买一对小金龟。”柜员友善的问：“那你汇款的对方是正式的销售商家吗？可别是骗您的呀！”正在这时，客户的电话响了，对方要求汇款20万元才可以购小金龟，并要求马上汇款。客户情急之下要求柜员将存单中的20万元全部转存到卡里，然后汇出。客户的举动引起了大堂经理的注意，询问后得知，有人打电话向其推销一款古董，价值连城，并且数量较少，如果想要就得迅速把钱汇过去。大堂经理觉得此事可疑，便对客户进行一些细小环节的询问，告知客户可能上当受骗，同时另一名柜员及时用手机上网查看相关的受骗事件给客户观看。经过多方面的劝导，客户终于认识到自己是受骗了，并终止了汇款。

以上这一幕是御路支行为了维护客户财产免受侵害，培养员工对电信诈骗及其他骗局的观察识别能力，从而进一步提高员工安全防范意识而开展的防诈骗实战演练。据了解，本次演练是在未预先通知柜员的情况下进行的，既增强了支行员工的风险防范意识和应急处置能力，又确保了客户财产免受损失，为支行安全稳健运营奠定了基础。

保卫部　杨大成

大堂经理工作浅谈

轮值大堂经理两月有余，回顾总结，几点感受与大家分享，以期抛砖引玉之功。

巧分流，缓高峰压力。很多客户都习惯上午前来办理业务，这就导致上午9点到11点客流量较大。通过认真分析客户特点，笔者有针对性的采取了几点分流措施，有效减轻了高峰时段压力。首先，建议时间较为充裕的中老年客户，选择中午或者下午办理业务；其次，将持卡取款客户引导至我行或他行ATM办理；再次，非紧急的对公开户、转账等耗时较长的业务，在征得客户同意后，下午为其办理。

入座位，稳大厅秩序。通过比对监控视频，笔者发现这样一种状况：20人不规则站立等待办理业务，大厅秩序混乱，声音吵杂，客户易焦躁，柜员办理业务速度也受影响；同样20人办理业务，如果大堂经理有序引导客户入座等候，大厅秩序井然，客户安静等待，柜员办理业务效率较高。因此，在笔者担任大堂经理的日常工作中，一般情况委婉引导客户入座等候，偶遇不乐意配合的客户，选择将其带离门口、通道、填单台等人流量较大的位置站立等候。

分先后，解客户纠纷。随着客户维权意识的逐渐提高，其对我行服务的要求也越来越高，其中不乏一些与我行现有制度不符、甚至无理的要求。因此，即便我行服务水平已然很高，但是当客户办理业务实际情况与其预期相左时，难免产生不满纠纷。此时，如果坚持“三先”原则，应该能比较畅快的解决客户纠纷。“三先”即先诚恳道歉，先带离前台，先处理感情。先道歉，表明我们尊重客户的态度；先带离前台，避免客户大声吵闹带来不良影响；先处理感情，平息客户怒气后，更方便解决客户纠纷。

双滦支行　魏志林

电子印鉴主要信息的核对小技巧

电子验印系统上线后，为确保印鉴的使用安全，需要经常对电子印鉴信息进行核对，但采用传统方法逐笔核对，工作量大且容易出错，下面介绍一种相对简便的核对方法，抛砖引玉，不足之处请大家指正。

第一步，进入电子验印系统主界面，选择3-报表统计→3-1印鉴卡查询，将所有印鉴卡信息导出到Excel表格；再用排序和筛选命令将销户标志为已销户、印鉴状态为已抽卡、主从账户为从账户的账户信息选中删除；只保留账号，户名两列，其余各列删除；最后将数据以账号为主要关键字升序排序。

第二步，进入MIS系统，选择稽核部门→会计业务查询→存贷款余额查询，最小金额为0，类型为对公活期存款，将存贷款余额表导出到Excel表格；然后通过排序筛选将应解汇款账户、协定存款账户、保证金存款账户和有共用印鉴的账户删除；只保留账号，户名两列，其余各列删除；最后将数据以账号为主要关键字升序排序。

第三步，将以上两步生成的Excel表格合并，在中间一列输入AND函数“=AND(B3=G3)”；结果为“TRUE”表示电子印鉴的户名信息与账户的户名信息相符，“FALSE” 表示电子印鉴的户名信息与账户的户名信息不相符；复制AND函数至所有行，即可直观地判断出哪些账户的电子印鉴户名信息录入有误。

总结：这种方法主要用于电子印鉴信息中“户名”的核对，通过更改前两步中保留的Excel表格数据，可进一步对“印鉴卡号”、“开户日期”等项进行核对；此外，将Excel表格数据与人行系统开销户明细、前台系统印鉴卡信息等表格相结合，还可以检查账户在人行系统中开户、变更、销户，在电子验印系统中销户、抽卡等操作是否及时、准确。

内审稽核部　张　亮

情融山水间　自在承银人

➤为进一步丰富员工职余生活，增强员工的凝聚力和集体荣誉感，联谊支行在“五四”青年节来临之际，组织员工到崔梨沟开展“春季登山促宣传”活动，一路上员工欢声笑语不断，红色旗帜迎风招展，吸引了不少游客的关注与咨询。

联谊支行　陈怡邦

◄5月11日，隆兴支行党支部组织支行党、团员职工共17人开展了“春季登山健身”活动。蜿蜒的山路与沿途的美景相融一体，攀登的喜悦与汗水尽情挥洒，让支行党、团员职工放松了心情、磨练了意志、增进了友谊。

隆兴支行　孙少华

◄近日，御路支行组织员工利用工余时间在避暑山庄内开展了迎“五四”登山活动。伴着清晨的阳光，御路支行的14名员工由城关门出发，途经四面云山，抵达青枫绿屿后返回。一路上，大家尽情体验着登山踏青的乐趣，工作中的紧张和压力得到了尽情的释放，营造了团结、向上、和谐的良好氛围。

御路支行　王　蕴

➤为营造健康向上的企业文化，打造“人性化、和谐化、健康化”的特色支行，中天支行组织员工开展了“五四”青年节登山活动，并穿插了毽球比赛、跳绳比赛等系列趣味比赛，让员工真正在工作之余放松心情，尽情体验运动带来的快乐和激情。

中天支行　史　亮

➤5月25日，营业部组织员工在美丽的白草洼森林公园开展登山活动，让大家在紧张的工作之余放松心情，强健体魄。大家一路上沐浴着大自然的清新与宁静，放下都市的拥挤与喧嚣，尽情释放青春的活力和激情，鲜艳的旗帜和充满朝气的身姿充分展现了承德银行人蓬勃的活力与魅力。

营业部　赵　虎

◄4月20日，平泉支行组织员工在西山公园举行了登山挖宝活动。鲜红的行旗映衬着朝气蓬勃的身影，草地上，树丛间，石缝里，哪怕是垃圾箱都成为大家寻找“宝物”和快乐的地方，或是满载收获，或是笑语不断，工作的紧张和疲惫尽情释放，员工的心与心贴的更近，团队如家的感觉温暖着每一个人。

平泉支行　韦占羽