员工之家

不贪诗

左生梦蝶蝶梦间　鱼儿游乐乐中闲
黄粱已熟南柯醒　不慕不贪圣贤言
钟鼓馔玉满汉席　清粥小菜寻常宴（不贪吃）
斗酒三千悠欢座　浅斟低吟月中圆（不贪酒）
广厦高楼连苑起　鸿儒德馨陋室间（不贪财）
飞燕红拂翩跹舞　红袖添香草堂畔（不贪色）
王侯将相凌烟阁　清风晓月蓟相伴（不贪名）
江山尽收君王怀　倚竹听风心亦安（不贪利）
口腹酒色财名利　烈火烹油富贵蒸
不求青史名在册　不羡人间繁华天
为官求廉政为民　为民求贤德教官

金汇支行　陈思宇

注：此诗为我行参加承德市首届“清风杯”诗歌大赛征文活动的优秀推荐作品。

用心做事

近日看到一则报道，讲述一位客户在某银行遇到的烦心事：他拿一个几年前开户的存折去某银行销户，因为开户时用的是旧身份证，而他姓名中的一个字在换领第二代身份证时被误打成了另一个同音字，接待他的柜员说不能办，需要有公安部门的相关证明。他辗转回到住地开来证明后，没想到又遭到了柜员的拒绝，因为他拿来的证明虽然说明了两个名字是同一个人，但是没有把旧身份证号码写进去，所以还要重开。这位客户多跑了冤枉路，心里添了堵，最后气愤的和该银行断绝了“关系”。如果按照银行的规章制度来看，该柜员行为无可厚非，但仅仅是少了一句善意的提醒，没有把所需资料一次性告知客户。

在平时工作中，我们也时常能发现客户类似的怨言，当客户“咆哮”于大堂的时候，其他客户都在默默旁观，如果我们换作是客户，心里也许会想，不会再来这家银行了，这样就无形中丧失了潜在客户。我们讲大堂制胜，也要讲柜台制胜。一句善意的提醒，可以赢得客户的理解和满意，也可以赢得挖掘潜在优质客户的机会。

作为员工来说，如果只是认真做事，只能把事情做对，用心做事，才能把事情做好。在服务日趋同质化的今天，我们不仅应该按职责去做事，更应该用心做事，能麻烦自己的绝不麻烦客户，能简单化的绝不复杂化，决不能因“无心”丧失了客户。天下难事，必做于易；天下大事，必做于细。成就事业必须从简单的事情做起，从细微之处入手，才能使一切归于有序。其实，能做大事的人实在太少，多数人的多数情况总还只能做一些具体的事、琐碎的事、单调的事，也许过于平谈，也许鸡毛蒜皮，但这就是工作，是成就大事不可缺少的基础。我们从事服务行业，更要树立“用心服务、追求完美”的理念，在平凡、琐碎、繁杂的日复一日、年复一年的岗位上体现出“用心做事”的崇高境界。

决定成败的必将是微若沙砾的细节。在悟性和经验相近的情况下，一点一滴的关爱，一丝一毫的服务，更能体现出人的精神，用心的魅力是情感、精力和智慧的投入，这样方能体现细节之美。

御路支行　王　蕴

学会“二百五”式营销

美国人乔·吉拉德被誉为“世界上最伟大的推销员”。他在某次活动上偶然发现，每当参加此类场合，他所发出的名片数量惊人的相似，都在250张左右。吉拉德由此得出结论：一般情况下，一个人一生中真正有影响的交往人数大约是250人。这就是著名的“超级‘二百五’定律”。吉拉德按照此定律总结了自己的营销工作：如果自己得罪了一位顾客，那么失去的将是250个潜在顾客；反之亦然，如果自己获得了一名顾客的好评，同时也就获得了250名潜在的顾客。从此，吉拉德对每一个顾客都不敢稍有轻视，而是精心维护。他终于创下了一年卖出1425辆车的纪录，收入《吉尼斯世界大全》，至今无人打破。

这条著名定律同样也极其适合我们的存款营销。存款营销是一个长期的、坚持不懈的过程，要建立自己的客户群，就要努力去获得每一位顾客的认可，积跬步致千里，长期的积累必将带来惊喜。然而，想要扩大已有客户群，则更应做到“服务在营销之后”，通过长期、精心维护每一位客户，去影响、获得他背后的250位潜在客户。我们营销存款时，与陌生人间的一百句话，往往不如熟人间的一句话更有效，所以在面对客户时，我们更应想其所想，尽最大可能让客户满意而归，继而达到有口皆碑、广而告之的效果。一个人的关系网络覆盖之广，只有在精心维护后才尤为显著，我们要养成以客户为中心，利益第二的良好风气，在长期的精心维护中感化对方，才能充分发挥人际关系的能动性，为我们的营销效果锦上添花。

另外，在维护客户的过程中，我们应该注重细节，做到细致入微。营销中要多和客户沟通，尽力了解并记住客户的基本情况、基本要求，才能予以最贴心、优质的服务。如何了解客户的基本情况呢？当然不能冒失唐突的发问，而是需要讲究方式。比如，客户隔了较长时间才来，我们可以热情地问一句：“好长时间没见到您了，您上班一定很忙吧？”这时，客户便可能自然的讲起自己的职业和生活。我们还可以多留心客户的穿着，有人可能会穿着工装过来，有人的提包上可能会有企业标志，这些信息，都可以作为我们与客户拉近感情的突破口。那么，又怎样从细节上更好地满足客户需求呢？有些老年客户看不清存单的到期日，我们可以在开出的存单中夹入写清日期的纸条；有的客户总是分不清两个存折中哪个是工资折，我们不妨帮他在存折上贴块标签，标记一下；有的客户喜欢较为整齐的卡号，我们可以留下他的联系方式，等碰到合适的就通知对方……处处留心皆学问，只有经常与客户进行沟通交流，了解其动向，知晓其心理，发现其需求，才能及时调整营销策略，提供恰当服务，继而赢得客户。

当前，金融业竞争日趋激烈，要想在瞬息万变的金融战场上取胜，我们必须保持“二百五”式营销精神，精心维护，细致关怀，留住每一位客户。

金汇支行　章　波

上柜之初体验

进入中天支行已经一个多月了，今天是上柜的第三天，我的心情紧张而又兴奋，志忑之余，也有了些感悟。

首先，作为前台柜员，工作首尾要保证稳而全。工作的首，也就是开始，涉及到签到、清点现金和凭证、现金调剂等环节；而工作的尾涉及到结账、调剂现金、打印并勾兑流水、签退等环节。这些环节是缺一不可，马虎不得的，所以我们在工作时要头脑清楚，按部就班。

其次，办理业务过程中要保证准、巧、诚三个字。准，点钞要准、验印要准、输入金额及要素要准、打印凭证要准、盖章要准、留存信息及附件要准等等。巧，可以是办理业务时用更为简洁的动作，可以是对时间间隙的统筹运用，在保证准确的基础上，有了良好的习惯，才能让工作更为高效。诚，用真诚的心服务好客户，有时候一个友好的微笑、一个善意的提醒都会让客户感受到我们的诚意。

再次，每一个操作步骤都必不可少，要深刻领会其设定意义。支行领导曾告诫我们，每一条规章制度都是由经验教训锤炼而来，而业务办理中每一个操作步骤都有其防控风险的意义。要熟悉业务办理流程，深刻体会环节设定的意义，比如为什么密码挂失业务一定要本人办理，为什么授权委托书一定要面签，很多流程细节都需要在今后工作中细细体会。

人非生而知之者，都是在不断的学习实践中取得进步，作为新员工，更要虚心谨慎，勤奋学习，在工作中用别人的智慧充实自己，用别人的错误提醒自己，用别人的成功激励自己。

中天支行　高　鹏

收获之季　从“心”启航

秋天，一个收获的季节，一年临近终点的阶段，每个人对于自己的过往都有着不同的感悟与收获，这个秋天于我而言更有着不同寻常的意义。不知不觉，进入承德银行已有两个月的时间，在领导和前辈们的带动与感召下，我已慢慢褪去自身的浮躁与稚嫩，正逐渐蜕变为一名成熟的职场人。从接受培训到进入支行学习，我深刻体会到作为一名金融从业人员，怀揣“感恩之心”、“进取之心”与“理解之心”是多么重要。

感恩之心：感谢一路有你——如果没有承德银行这个坚实的平台，我们就无法在此实现自己的梦想；如果没有支行领导的谆谆教诲，我们可能意识不到自身还有很多需要提高的地方；如果没有前辈们的悉心关怀与指导，我们仍是一张白纸，很难为承德银行的发展贡献自己的力量。

进取之心：突破自我，永不言败——承德银行人才济济，作为新兵的我们，在学习与业务能力上跟前辈相比还有很大差距。“水滴石穿”、“铁杵成针”的道理大家都明白，每天进步一点，每天就有新的发现与感悟，面对困难不弃不馁，我相信今天的点滴努力终将汇聚成未来的收获。

理解之心：客户至上，将心比心——为客户提供优质服务是每一位金融从业者都需要遵循的根本原则。从离开校园，进入职场那一刻起，我们就要以职场人的行为准则来要求自己。柜台外，是一张张陌生的面孔，柜台里，我们代表的是承德银行的整体形象。或许我们的业务还不够熟练，或许客户会有稍许抱怨，但是一个真诚的微笑，一句诚恳的道歉都能让客户感到舒心与温暖，真心的付出不仅为自己赢得更多的客户，也为承德银行形成良好的大众口碑奠定了基础。

收获之季，从“心”启航。愿我们踏着秋之路，迎着秋日的晨光，携手共创承德银行更加辉煌的未来！

宽城支行　王　曦

户外运动如何保护好自己的膝盖

目前户外运动已经被越来越多的人所认可并选择它作为亲近大自然的最佳途径，但是有多少人了解如何在户外运动中保护自己呢？下面就给各位驴友们讲一下如何在户外运动中保护好自己的膝盖。

下山速度要放慢

下山猛冲会造成对膝盖最致命的损害，大部分残废的猛驴都是这个原因导致。正确的下山方法是：重心偏后并稍降低，前脚站好才把重心移过去（不是重心放在前脚上往下砸），永远要有一只脚支撑在地面上。

尽可能减少负重

出发之前一定量力而行，即使是去爬座小山，直立行走的时间超过4个小时也是很正常的。一般情况下负重超过体重1／4的重量，下山就要从保护膝盖的角度控制节奏了，即使是特殊情况，负重也尽量不要超过体重的1／3。

准备活动做充分

充分的拉伸运动会让关节、肌肉、韧带等得到良好的预热。驴友们也可以用双手手指揉搓膝盖下边缘，促进关节润滑液的分泌。

使用护膝和登山杖

登山杖要选可靠的，最好是两根，这样可使上臂尽量多的分担腿部的负重。

穿适合的登山鞋

一般松软的土地、草地、碎石坡、雪地对膝盖都相对友好，不过要注意防滑，走碎石路的时候一定要照顾走在你下面的人。

不要“锁关节”

当大腿过度劳累的时候，走路时就会不自觉的把腿部伸的笔直，这样可以减轻大腿肌肉的负担，暂时放松肌肉，但却很容易造成膝劳损、膝冲击伤、脚踝劳损和脚踝扭伤。

加强腿步肌肉的力量

发达的肌肉可以在一定程度上缓解膝盖所承受的压力，让膝盖的损伤降至最小。平时注重加强股四头肌（大腿前部）和十字韧带的锻炼，女姓可以多做肌肉伸展锻炼，比如瑜伽或压腿，不用担心大腿会变粗，以正常强度锻炼，会加快脂肪代谢，促进减脂，即使想变粗都很难。

膝盖损伤，主要由长时间超负荷行走、不正确的下山姿势或行走速度过快造成，一般不会马上有所体现，，但是一旦显现出来，问题就比较严重了。建议喜爱户外运动的驴友们多注重脚下，在不爬山的日子里，注重对膝盖的保护性锻炼。

承德银行
BANK OF CHENGDE

承德银行主办　　2013年8月1日　　（总第三十六期）

视点导读

◆ 倾听基层心声　践行群众路线——河北银监局刘兰计副局长一行到我行实地调研
◆ 我行举行欢送单庆林董事长退休座谈会
◆ 我行二季度会计主管工作会议顺利召开
◆ 让山坳里长出“摇钱树”——围场华商村镇银行信贷支农纪实

倾听基层心声　践行群众路线
河北银监局刘兰计副局长一行到我行实地调研

8月15日下午，河北银监局刘兰计副局长一行在承德银监分局赵万峰局长、办公室侯明辉副主任的陪同下，到我行就河北银监局领导班子和班子成员在“四风”方面存在的问题进行了实地调研并召开专题座谈会征求意见，我行领导班子及相关部室经理在总行十七楼会议室亲切接待了刘局长一行。

座谈中，我行准备充分，按照会前要求，本着实事求是的原则，认真对照第六期《中央党的群众路线教育实践活动简报》中所列的22条党员干部在作风方面存在的突出问题，结合河北银监局、承德银监分局近年来的监管工作对两级监管部门领导班子及其成员的工作作风、履职情况等进行了客观评价，肯定了两级监管队伍过硬的政治与业务素质、强烈的基层服务意识以及在推动我行改革创新、转型发展中发挥的重要指导作用，并就进一步加强和改进监管与指导工作提出了具体意见和建议。

此次座谈是省、市两级监管部门践行群众路线，狠刹“四风”，强力推进领导班子及队伍作风建设的有力措施之一，为我行深入开展党的群众路线教育实践活动，进一步规范党员干部的工作作风与行为树立了榜样，指明了目标与方向。

办公室　杨　薇

我行举行欢送单庆林董事长退休座谈会

——图为单庆林董事长发表退休感言

8月16日下午，总行十七楼会议室掌声不断，气氛热烈祥和，我行领导班子及中层以上管理干部齐聚一堂，为单庆林董事长光荣退休举行了简朴而隆重的退休座谈会。我行现任党委书记、董事长王振廷主持座谈并讲话。

会上，张磊行长与大家共同回顾了单董事长十年任职期间恪尽职守、兢兢业业团结并带领全行广大干部职工艰苦创业的奋斗历程，并向单董事长为全行各项事业全面进步做出的无私奉献与突出成果表示诚挚的敬意和衷心的感谢，同时为单董事长安享退休幸福生活送去了美好祝愿。

忆往昔，峥嵘岁月稠。单庆林董事长在会上发表了感人至深的即席讲话，并表示全行各项事业的发展进步，与行领导班子的精诚团结、顾全大局分不开，是全行干部职工同心同德、并肩奋斗的成果。感谢之余，对全行发展也提出了殷切希望，并表示在退休后将继续心系事业，为承德银行发挥余热。

我行现任党委书记、董事长王振廷在会上做了总结讲话，表示全行上下不会忘记老一辈创业者的艰辛与付出，将倍加珍惜来之不易的奋斗成果，以单董事长为榜样，秉承其优良的工作作风，改革发展的眼光，干事创业的热情，推动全行事业不断进步。希望单董事长一如既往地关心和支持全行工作，为全行事业发展提供指导和帮助。“这里永远是你的家，常回家看看。”

此次是我行成立以来首次为行级领导举办退休欢送会，充分体现了我行的人本文化和企业关怀，彰显了我行对老一辈创业者的无尽感恩之情。

办公室　杨　薇

我行二季度会计主管工作会议顺利召开

——图为姜鹏监事长在会上做重要讲话

8月16日，我行二季度会计主管工作会议在总行十七楼会议室顺利召开。姜鹏监事长、总分行内审工作人员及18家分支机构会计主管共24人参加了会议。会议总结分析了会计主管二季度工作情况并对下一步工作进行了安排部署。会上，唐山分行内审负责人和各分支机构会计主管，就落实半年工作会上行领导重要讲话精神和“为实现承德银行梦做贡献”这一主题进行了汇报，阐述了对会计主管工作和个人梦、单位梦的深刻认识与理解；总行内审稽核部负责人在会上做总结讲话，强调会计主管应提高认识、加强学习、不断提高执行力，为实现全行转型发展的总体目标尽职尽责。最后，姜鹏监事长做了重要讲话，对会计主管工作表示肯定，要求大家找准定位，严格履职，并对今后工作提出两点希望：一是希望会计主管加强学习，丰富各个领域的知识面；二是希望大家努力工作，争取进步，真正做到为实现承德银行梦贡献力量。此次会议，进一步统一了全体内审人员和会计主管的思想认识，明确了工作目标，激发了大家的工作热情，更加坚定了与会人员为实现承德银行梦努力工作、保驾护航的信心和决心。

内审稽核部　马歆宇

让山坳里长出“摇钱树”

——围场华商村镇银行信贷支农纪实

“多亏了咱围场华商村镇银行，一个星期不到，就贷给咱80万元，让咱买上种、施上肥，不但没误了春耕，今年还收成大好哩！”半截塔镇种植大户邱国利站在自己的蔬菜大棚前由衷地说。老邱自己承包土地100多亩，共建80个大棚，今年4月初，由于资金短缺陷入周转困境，差点误了春耕良机，该行在了解到老邱的困境后，一周内为其提供了80万元的资金支持，助其成功脱困，截至9月末，老邱的蔬菜大棚纯收益达到了40余万元，也怪不得他笑的合不拢嘴了。围场华商村镇银行的信贷及时雨，为许多农户解决了春耕难题，让这些祖祖辈辈土里扒食的农民们满了粮仓，富了口袋，这是许多受益农户的心里话。

——图为该行信贷人员送金融服务进村现场办公场景

围场华商村镇银行是承德银行发起组建的围场县第一家也是迄今为止唯一一家村镇银行，自2011年4月成立以来，始终坚持“服务地方、服务三农、服务百姓”市场定位不动摇，以加大支农扶小信贷投放、促进地方产业结构调整、加速农村经济发展为己任，在满足当地农户小额资金需求的基础上，大力扶持发展特色区域农业和大批农业产业化龙头企业，重点支持粮食耕种、蘑菇养殖、苗木种植、药材种植、牲畜养殖、农产品收购等特色农业产业，有针对性地帮助当地百姓搞起了大片马铃薯、胡萝卜生产基地，大搞规模养牛、养鸡产业，推进了大批农产品深加工项目，成为当地信贷支农的生力军。截至9月末，该行资产总额达6.16亿元，存款余额4.96亿元，贷款余额3.89亿元，其中涉农贷款3.08亿元，占比近80%，两年多来共扶持农户1048户，大力支持了围场县“三农”经济发展，被县委、县政府评为“扶贫开发先进单位”，并在中国村镇银行第六届发展论坛上被授予“中国村镇银行三十强”、“服务三农和小微企业优秀单位”荣誉称号。

“扶持‘三农’，说来容易做来难，要想真正解决其困，满足所需，实实在在地帮助村民百姓脱贫致富，我们的贷款光保证投向还不够，重要的是从根源上解决农户们融资难的问题。”围场华商村镇银行董事长如是说。如今制约农户们，尤其是一些小型农户融资的最大瓶颈就是“抵押担保难”，为切实解决这个难题，该行创新推出了五户联保贷款，五个农户或小商户组成一个联保小组，小组内成员互相担保，无需任何抵质押和其他担保方式，只要找到合适的联保人签订联保协议，最快3天就可以拿到贷款，额度最高为5万元，既解决了抵押担保难题，又降低了融资成本，还相当简便、实用、快捷，颇受广大村民百姓欢迎。

“搁过去，咱农民没钱、没资产，还没人愿意给咱担保，上哪贷出钱来啊？多亏这村镇银行给咱出的好主意，让咱们五户联保，可是皆大欢喜啦！”老朱原是村里的困难户，通过联保方式拿到5万元贷款后，建起了10座蔬菜大棚，年纯收益可达十余万元，一举走上了致富路。今年以来，该行为围场县燕格柏、半截塔、四合永等八个乡镇发放了五户联保贷款593.4万元，惠及农户163家，帮助村民百姓增收致富的同时，也为当地设施蔬菜种植产业、牲畜养殖产业发展做出了突出贡献。

为充分发挥金融支农扶小的杠杆作用，该行不断下沉服务重心，精简审批流程、创新信贷产品，为农户及实体企业畅通融资渠道。一是下沉服务，延伸触角。该行信贷人员走村串户，深入田间地头进行调研，摸清需求，现场办理申贷手续及签订联保协议；加紧进行分支机构、乡镇实体网点筹建工作，在各乡镇发行银联卡、投入使用“村村通”自助终端设备，进一步提升基层金融服务水平。二是精简流程，提高效率。该行梳理、整合贷款流程，缩短调查时间，简化审批机制，实行“敞开式”办公、“一站式”服务，切实提高办贷效率，及时、高效发放贷款。三是创新产品，满足需求。针对农户及小微企业实际融资难题，该行因户制宜，量体裁衣，积极研发创新，目前已开发多种特色贷款产品，如短期流动资金周转贷款、五户联保贷款、小额担保贷款、保证贷款、最高额抵押贷款等等，切实解决客户融资难题的同时，也满足了其更为多元化的金融需求。成立以来，累计发放涉农贷款8.75亿元，发放小额担保贷款1.8亿元，发放五户联保贷款1.1亿元，发放最高额抵押贷款6.5亿元。

点石成玉，绿色生金。信贷资源的持续注入让围场这片土地生机勃勃，让“摇钱树”的种子漫山遍野，也让穷山坳里的人们走上了脱贫致富的康庄大道！

办公室　计在晨

反腐倡廉　警钟长鸣

——承德银行组织新员工开展警示教育活动

——图为我行新员工在听取服刑人员现身说法

为深入开展反腐倡廉教育工作，增强反腐倡廉的感染力、渗透力，进一步提高新进员工廉洁自律意识，8月8日，我行与承德市第五监狱合作，组织100余名新员工到第五监狱开展警示教育活动。

活动中，大家深入监区，参观了服刑人员的工作区、生活区，详细了解了服刑人员的生产生活情况，并听取了三名服刑人员的现身说法。他们讲述了自己如何走向腐化，走向堕落，最终沦为阶下囚的痛心经历，以血与泪的教训告诫我行员工要遵纪守法，廉洁自律，违法犯罪终将难逃法网，身败名裂。

此次警示教育活动，对我行新员工来说是一次在思想和精神上的洗礼，进一步提高了他们对新时期反腐倡廉工作重要性的认识，对增强廉洁自律意识，筑牢思想道德防线，增强防腐拒变能力具有重要的教育意义。

内审稽核部　袁　媛

我行保卫人员参加安全保卫培训

为贯彻落实承德市公安局关于做好银行安全保卫工作总体要求，推进我行安全保卫工作健康发展，近日，保卫部组织我行安全保卫人员分两批参加了承德市公安局直属分局举办的“金融机构安全评估业务研讨培训班”，我行共21名保卫人员参加了培训。

——图为我行安全保卫人员参训后合影留念

此次培训聘请了资深专家授课，以银行业安全保卫工作为中心，针对当前国际、国内金融形势及治安环境情况，主要围绕当前我国电信诈骗现状，自助设施安全防范及网点基础设施等方面进行讲解，开展了科学系统有效的培训。

培训中，我行学员认真记录，主动思考，并与授课老师就培训内容及工作中遇到的实际问题进行了交流和探讨，有效的巩固了培训效果，收获良多，为下一步做好我行安全评估工作奠定了基础。

保卫部　常　昊

乒乓有形　拼搏无限

——承德银行唐山分行乒乓球比赛勇入八强

日前，唐山市银行业第二届职工乒乓球比赛在唐山开诚体育综合馆圆满落幕，承德银行代表队在高手云集的众多参赛队伍中脱颖而出，成功晋级男子组八强，摘得精神文明奖。

——图为唐山分行代表队赛后合影留念

此次比赛由中国人民银行唐山市中心支行与唐山银监分局联袂主办，共有25支代表队、100余名选手云集比赛现场。比赛采取5局3胜赛制，设男团、女团两个项目，分小组赛和淘汰赛两个阶段进行。经过一周的短暂集训，承德银行唐山分行派出由新老队员组成的精锐之师，由唐山分行丁德民行长亲自带队赶赴赛场。

随着大会主办方宣布比赛开始，全场迅速掀起一阵又一阵的比赛高潮。唐山分行女团代表队虽是第一次组队参赛，但有幸获得了和上届季军队伍中信银行代表队、老牌劲旅农发行代表队过招的机会，在实力悬殊的情况下，女团队伍仍能放平心态、沉着应敌，点滴中积累经验，细微处领会技巧，虽遗憾止步小组赛，但为明年的比赛积累了宝贵的临场经验。另一方面，男团代表队在小组赛中先是力克兴业银行，随后再次遭遇劲敌唐山市商业银行。代表队凭借巧妙的战术安排和3名运动员的出色发挥，最终以明快的球风攻克唐山市商业银行的顽强死守，连战连捷，以小组第一名的成绩获得小组出线资格，顺利晋级八强。在下午的淘汰赛中，分行代表队与实力强悍的省联社代表队交锋失利，最终获得跻身八强的好成绩，并以良好的形象和顽强的拼搏摘得精神文明奖。

乒乓有形，拼搏无限。本次比赛，我行运动健儿克服时间短、人员新等困难，以奋斗拼搏的勇气和坚忍不拔的精神赢得了同业代表队的赞扬和尊重，在小球中旋转出大力量，诠释了承德银行拼搏不息、奋斗不止的特色文化底蕴，有效提升了承德银行的品牌影响力。

唐山分行　刘浩钊

清风支行开展防假存单诈骗演练

近日，一名客户到清风支行信贷科要求办理存单质押贷款，该客户所持存单为2013年5月29日开户的10万元定期存单。受理信贷员在审查时，发现此张存单纸张薄、色深、防伪底纹不明显，故产生警觉，随即以进行基本情况调查为由，将存单携至营业室核实真伪。当班柜员发现该存单的存款人姓名、金额、存期、凭证号码等相关要素与我行核心系统记录均一致，但纸质绵软，打印的文字字体与前台打印字体有些微出入，防伪特征亦不明显，后经仔细辨认认定此存单为克隆存单。随即，清风支行立即启动了防诈骗应急预案，营业室主任及时向支行、总行保卫部、个金部负责人报告诈骗具体情况，并得到了稳住假存单持有人、伺机报警的指示。受理信贷员遂以进一步了解信用状况为由，将假存单持有人留在支行信贷科，同时，营业室主任迅速向辖区派出所报案。5分钟后，2名民警赶到现场，将假存单持有人抓获。

以上这一幕，是清风支行为增强员工风险防范意识，培养员工处置突发事件能力，有效预防金融诈骗进行的演练。演练结束后，营业室主任向全体员工讲解了克隆存单的特征及识别技巧，并当场将其撕毁。最后，支行负责人对全体员工就增强风险防范意识、强化金融诈骗知识学习、严格业务制度流程操作等方面做出了具体要求，并强调假存单就在身边，加强风险防范工作刻不容缓。

此次演练是在未预先通知支行员工的情况下组织筹划并成功开展的，取得了良好的演习效果，有效增强了支行员工的安全防范意识与应对突发事件能力。

清风支行　付　强

用“心”服务　让培训更精彩

炎炎夏日，激情再燃。7月1日，承德银行唐山分行第二期新员工培训班在唐山市高新培训中心按计划顺利开班。在吸收第一期培训班经验的基础上，此次培训班各项工作开展更为顺利，各项服务也更加贴心到位。

周到服务，感动学员心。为保证学员按时报到并备齐各项个人用品，报到前分行通过短信群发和电话确认的方式对培训期间的各项安排进行了提前通知；事先安装好培训教室的电脑、音响、指纹签到机等设备；对宿舍的家具、热水器、扫除用具等设备进行检查、维修、更换，保证学员们的各项生活设施齐全完好；提前安排好宿舍床位，铺好床垫；在高科大楼显要位置提前贴好路标指示牌，周末指定专人接待报到新员工，细致周到的服务让新员工倍感温暖。

调整课程，体恤师生心。分行根据现实情况，对此次培训班的课程安排进行了微调：将为期一周的军训课程安排在开班之初，不仅能够磨练学员的意志，而且有助于学员将军训的纪律性贯穿培训始终；按照授课教师的工作需要，重新调整了课程表，在不影响日常工作的同时，让课程安排更加合理；将业务培训之外的课程尽量压缩，延长专业知识技能的培训时间，保证学员尽快熟悉业务，为今后上岗练好基本功。

艰苦军训，牵挂领导心。炎炎夏日里为期一周的军训，将学员们校园生活的随意懒散一扫而空，黝黑的是学员们的皮肤，锤炼的却是他们的精神与意志。军训期间，分行领导非常关心学员的训练和身体情况，时常亲临现场视察，与学员们沟通交流，了解学员所需，并为其配备矿泉水、毛巾等祛暑物品，学员们感动之余，更坚定了坚持到底的决心。

扎实业务，倾注讲师心。紧张的军训结束，进入了专业知识技能的学习阶段，也是此次新员工培训的核心阶段。为方便学员学习，分行给学员们发放了银行从业考试教材、笔记本、笔和点钞纸，并配备了点钞机。业务培训讲师为学员们一一讲解上机操作中遇到的问题，行内点钞精英到班里为大家现场示范、讲解点钞，手把手的教学员动作要领。另外，为增进学员对我行行史的了解，增强他们的企业荣誉感，为每个学员发放了纪念承德银行发展十周年诗集汇编《跨越》。

——图为学员们在练习点钞、微机录入等业务技能

分行细致周密的安排，保障了第二期新员工培训班圆满成功，使新员工很好的完成了从校园人到社会人的过渡，培训过程中学员们不仅熟悉了业务，增长了各项本领，也结识了同事，增强了团队意识与合作精神，为接下来走上工作岗位打下了良好基础。

唐山分行　张志远

盘点生活中的“隐形盐”

长期食用高盐食品，不但可诱发心血管疾病，还可能引起胃炎、胃癌的发生。生活中看得见、摸得着的“食盐”容易控制，但一些食物中的“隐形盐”却容易被忽视。比如油条、面包、调料中的味精、酱油都是“含盐大户”，一些糕点、蜜饯、饮料、挂面等也都含有不少“隐形盐“，甚至很多吃起来不觉得咸的零食，像常见的薯片、瓜子、话梅、花生、甜点、冰激凌等，为了改善口味，制作时都会加入食盐调味，针对“隐形盐”含量做以排行，结果令人想象不到。

第一位：鸡精 蘑菇精

一袋鸡精半袋盐，这种说法一点没错。现在，很多人认为味精不够营养而改用鸡精、蘑菇精调味，感觉后者更健康。其实不然，翻看鸡精、蘑菇精的配料表可以发现，其主要成分为各类钠盐和含钠添加剂，“隐形盐”含量高居首位。其实大家可以尝试一下鸡精的代替品，比如虾皮，浸泡3、4遍除去部分盐，然后焙干，再放入搅拌机打碎，装瓶保存，烹炒蔬菜时，放入少许，味道俱佳。再比如干香菇，直接放入打碎机中打成粉末，炖汤时放入，味道非常鲜美，而且具有抗癌功效。

第二位：味精

味精的主要成分是谷氨酸钠，每100克味精含盐34克。做饭时，很少有人会想到添加了味精就不再放盐了，无意中令人体额外摄入了很多盐。

第三位：果脯 蜜饯

果脯和蜜饯的制作过程中，首先要进行腌制，后期加入大量的糖，以遮掩住其内在的咸味，因此人们在食用时才不易觉察出盐的味道，事实上，每100克果脯中含盐量高达7.7克。

第四位：方便面

很多人在出差旅游或在家时，图方便都会吃上一两桶方便面。然而，全作料的一桶方便面，大概含盐7克，一天一桶方便面，盐的摄入量就已经超过了每天推荐的食盐量。

第五位：奶酪

奶酪营养丰富，对于补钙，特别是孩子的成长非常有好处。然而，由于加工工艺的原因，奶酪加工过程中要放入大量的盐，每一百克奶酪的含盐量超过每日建议摄入量的一半。因此，特别提醒家长们的是，在给婴幼儿购买奶酪产品时一定要看含盐量。

第六位：加工肉制品

肉制品除了氯化钠外，还含有很多含钠添加剂，比如用于防腐和增色的亚硝酸钠，作为品质改良剂和保水剂的偏磷酸钠、焦磷酸钠等，每100克加工肉制品含盐可高达2.75克。

平泉支行在县公共服务企业消费者评议活动中荣获金融系统第一名

7月25日，平泉支行在“平泉县公共服务企业消费者评议活动”中取得综合排名第二名、金融系统第一名的好成绩。该活动由平泉县双优办、文明办、消费者协会联合举办，全县共有17家单位参评，涉及金融、供电、供水、供热、通信、邮政等公共服务行业，其中金融系统参评单位9家。此次评议活动以问卷调查形式开展，通过向县内党政机关、企事业单位、个体工商户、社区、农户等社会各界消费者发放调查问卷，对参评单位进行打分评比，最终汇总排名。承德银行平泉支行以多年来优质高效的金融服务得到了广大消费者的认可和信赖，取得了金融系统排名第一的佳绩。这次荣誉的取得既是社会大众对平泉支行以往金融服务的肯定，也是对今后工作的鼓舞和鞭策，支行将会以此为契机，继续强化全员服务意识，创新服务方式，提升服务水平，为全县金融消费者提供更加专业优质的金融服务。

平泉支行　张　宇

上门服务　温暖人心

8月20日早晨，一位老大爷来到承德县支行，面色有些局促地向营业室内张望着，大堂经理见状，忙上前热心询问，原来老大爷的妻子中风瘫痪在床，准备到深圳儿女家长住，听闻我行热河卡在全国ATM跨行取款的优惠政策，想办理一张，方便取款。因为热河卡开户及密码设置业务需本人办理，而老人又行动不便，针对这一特殊情况，经办柜员及时向支行领导进行了报告与请示，支行领导得知此事后，当即决定采取上门服务的方式解决老大爷的难题。

随即，支行会计主管及一名柜员随老大爷亲自来到他家，见到了病榻上的老大娘，经认真核实事情原委、核对身份信息后，让老大娘签了授权委托书并按了手印，完成了授权流程。拿到授权委托书后，支行经办柜员立即为老大爷办理了授权开卡业务，及时为其解决了难题，赢得了称赞。

面对有实际困难的客户，承德县支行在坚持执行规章制度的基础上，用更加灵活、人性化的服务方式为客户开辟了一条“绿色通道”，替客户排忧解难的同时，也让支行的服务充满了浓浓温情。

承德县支行　崔丽佳

小业务赚得大口碑

一天早上，刚开门营业，东大街支行就接待了两位特殊的客户。他们带来满满一大袋总值超过3000元的硬币，想要兑换成整钱。面对几千个币种、面值各异的硬币，支行员工没有丝毫畏难情绪和怨言，努力克服硬币数量多、难于清点的困难，齐心合力对这些硬币进行认真的清点和整理，按币值进行了分类捆扎，并挑拣出了混杂其中的新加坡硬币、西德硬币、游戏币等非人民币币种。经过四十多分钟的努力，支行员工终于完成了全部硬币的清点工作，将兑换好的3235.7元的钱款递到客户手上，赢得了两位客户诚挚的称赞和感谢。

——图为经办柜员在为硬币进行分类捆扎

兑换零钱，尤其是这种数量多、币值散的零钱，是繁琐枯燥的“麻烦”业务，但却是我们义不容辞的责任与义务。相对于优质客户而言，我们对于这类“麻烦”客户尽心尽力的服务更加体现出我行金融服务的优质和特色，更让承德银行的形象镌刻在客户的心坎上。

俗话说，金杯银杯不如口碑，老百姓的宣传，不是远比我们自己宣传更可信更有效吗？类似的小业务每天都在发生，在处理此类业务过程中，我们更应热情耐心、不厌其烦，用真诚服务去赢得客户的口碑，用实际行动为我行树立“承德人自己的银行”的优良形象。

东大街支行　赵　静

双滦支行特色晨迎仪式展示优质文明服务新形象

8月1日早上，在双滦支行正式营业前，大堂经理引导客户在等候区有序入座，临柜人员仪容端庄站立窗口，后台员工也整齐列队大厅，这时，大堂经理面带微笑，声音洪亮地向客户宣读双滦支行晨迎词：“尊敬的各位客户，大家早上好！欢迎光临承德银行双滦支行，感谢您对双滦支行的大力支持，您的满意是我们永远的追求！”接着，所有员工齐声喊“欢迎光临”并向客户鞠躬致礼！在客户的赞叹声和鼓掌声中，双滦支行一天紧张有序的工作拉开了序幕。

这一特色晨迎仪式是双滦支行优化文明服务的多项举措之一，旨在提升支行优质文明服务水平，展示健康向上企业形象。推行以来，在支行、员工、客户层面都收到较好的效果。

晨迎仪式，对于支行来说，是一个窗口。通过变换晨迎词，可以向客户传达不同的信息。比如偶发性的款车晚点到达，晨迎词变成向客户解释突发事件原因，表达歉意的内容；比如在传统节日，晨迎词变成向客户问候祝福，表达敬意的内容；比如雨雪雾天，晨迎词变成向客户提醒注意，表达关切的内容。

晨迎仪式，对于员工来说，是一个展现自我的平台。通过整齐的队列、响亮的晨迎词，展现了精神饱满、热情洋溢的工作状态；通过迅速投入工作、叫号整齐有序，展现了业务素质过硬、工作有条不紊的良好形象；通过祝福、提醒、鞠躬礼，展示了以客户为中心、尊重关爱客户的拳拳之心。

——图为双滦支行员工在特色晨迎仪式中向客户致晨迎词

晨迎仪式，对于客户来说，是一个渠道。通过体验晨迎仪式，客户多了一个感受我行员工精神风貌的渠道；通过鼓掌、赞叹晨迎仪式，客户多了一个肯定我行优质文明服务的渠道。

双滦支行　魏志林

图　片　新　闻

7月24日下午，由于南营子大街电力系统线路突然出现故障，导致该区域停电半个多小时，而此时正是金汇支行日常业务办理的高峰期，为了保证业务的正常办理，后台人员主动举起手电筒为正在办理业务的柜员和客户照明，营业室主任和大堂经理及时对等候的客户进行了解释、致歉和引导，保证了业务的平稳、有序运行。此次处理突发事件，展现出了支行员工高效、快速的应急反应能力和一流、优质的服务水准。

金汇支行　吴可奕

8月8日，平泉支行邀请河北旅游职业学院郑宝新教授对全体员工进行了财务制度、财务报表分析培训。培训中，支行员工与授课教师进行了良好互动并就工作中发现的问题进行了深入的探讨与交流。通过此次培训，支行员工对贷款用途、财务制度、财务报表编制及财务报表分析等内容有了进一步了解和掌握，为今后岗位工作打下了坚实基础。

平泉支行　张　宇

8月4日，滦平支行参加了滦平县委、县政府举办的“2013第三届金山岭长城徒步大会”。比赛过程中，支行代表队团结协作，奋勇争先，在全力以赴拼搏佳绩的同时，锻炼了体魄，磨练了意志，饱览了美景，陶冶了情操，最终,10名参赛队员全部顺利完成比赛并均有不俗表现。滦平支行积极参加此次徒步大会，表现了支行为推动全民健身运动深入开展，在全县倡导科学文明健身方法做出的支持和努力。

为备战一年一度的业务技能考核，裕兴支行员工制定了周密的学习计划和严格的考核标准，自七月份以来，每天早上提前半小时到岗，练习点钞、打字、小键盘录入等业务技能，学习各项规章制度与业务流程，并定期进行考核、评分、排名，在支行形成了比、学、赶、超的良好学习氛围。通过训练，支行员工学到了多练、勤练、多种技能交叉练习的方法，感受到了业务技能不断提高的喜悦，对即将到来的全行业务技能考核充满了信心。

滦平支行　陈　雪

裕兴支行　王旭爽