浅谈授信调查的“望、闻、问、切”

员工之家

“望、闻、问、切”是中医诊病的基本方法，也是一个了解情况，收集材料的过程，在此基础上进行辨证论治，选出正确的治疗方法。授信调查也是一个了解情况、收集资料、核实情况的过程，在此基础上进行综合分析，做出正确的贷与不贷、贷多贷少的决策。下面笔者尝试以中医“望闻问切”的理论，浅谈授信调查中的“望闻问切”。

从中医来讲，所谓“望诊”，就是观察病人神、色、形、态的变化。“神”是精神、神气状态；“色”是五脏气血的外在荣枯色泽的表现；“形”是形体丰实虚弱的征象；“态”是动态的灵活呆滞的表现。那么，信贷调查如何“望诊”呢？笔者认为也要观察企业的“神、色、形、态”的变化。

对企业来讲，所谓“神”就是企业的核心竞争力。对内表现为：股权结构、组织架构、决策机制、激励机制、创新机制、研发能力、融资能力等；对外表现为：社会信誉、商誉、品牌影响力等。因此，如何正确了解、分析和认识企业的“神”，正确把握企业的核心竞争力是贷前调查的重中之重。所谓“色”，就是企业的精神面貌。从大的方面看，包括企业文化、团队精神、企业形象。从小的方面看，包括老板的神色、员工的脸色和服装的颜色等。服装作为消费资料与社会经济的产物，和人们生活的经济水平密切相关。所以说，员工的服装款式、价格和颜色也能反映一家企业的兴衰。所谓“形”，就是企业的规模和结构。所谓“规模”，就是企业的大小。大企业的抗风险能力自然要强一些，小微企业抗风险能力弱一些,就像一个成年人与小孩相比，成年人抗病能力要强一些一样。当然一个企业是否健康，绝不能简单用大小来衡量，还要看企业的“结构”是否合理。所谓“结构”，包括年龄结构、知识结构、资产结构、负债结构、收支结构、融资结构、产品结构等等，这些结构就是企业“丰实虚弱”的特征，当各种结构合理，这个企业就是健康的。就像一个人，也许并不一定高大，但体态匀称、骨骼健壮、肌肉结实、肤色正常、精神饱满，从外表来看就是一个比较健康的人。所谓“态”，就是企业的运转是否正常。一个人是否患有疾病，往往在眼睛、脸色、舌、肢体及动作等方面有相关性反应。如目光晦暗、表情呆滞、反应迟钝、语无伦次等，这些都是患病的体征。而局部的望诊，主要是望舌，舌的不同部位代表不同的脏腑。一个企业是否运行正常，也会在很多方面有相关性反应。以生产企业为例：主要看供、产、销三大环节是否协调，每个环节运转是否顺畅。当供给能力与生产能力不匹配、生产能力与销售能力不匹配，企业运转就会出现问题；当企业生产布局不合理、各工序不协调、生产技术不成熟等，就会降低生产能力和增加经营成本。局部看，水、电、暖、排等任何系统出现问题都会影响生产经营。所以说，企业的各种“态”都能从不同角度反映企业经营运转状况。

对中医来说，所谓“闻诊”，闻就是用耳朵听，用鼻子闻。听包括讲话声、咳嗽声、呼吸声、呃逆声。凡气粗声高、重浊的都为寒症；气微声低的都为虚症。闻就是闻气味，包括口腔气味和各种分泌物的气味。凡是恶臭味重的，属热症。

对于企业来讲，所谓“闻”，就是要广闻博见。一闻国家政策。包括国家产业政策、行业政策等，要了解这些国家政策对企业是鼓励、限制还是禁止，以便在宏观层面对企业生存和发展有一个基本预判，也就是了解企业是否有“寒症”；二闻社会评价。包括政府部门的评价、上级主管部门的评价、企业上下游客户的评价、企业邻居的评价等。通过这些评价间接了解企业依法经营情况、经营效益和社会信誉，以便对企业生产经营成果有一个初步认识，用以观察是否有“虚症”表现；三闻市场行情。当前全球经济一体化，国际国内市场的变化很快就会传导到企业，比如钢铁价格、铁矿石价格、油价等等，要密切关注国际国内市场变化，借以了解企业是否有“热症”；四闻气味。包括企业生产排放的废气、废水、废渣的气味，结合企业排污证照，借以了解是否存在环保问题。

中医所谓“问诊”，就是问病人起病和转变的情形，如十问歌：一问寒热二问汗，三问头身四问便，五问饮食六胸腹，七聋八渴均当辨，九问旧病十问因。

企业的“问诊”，就是问企业生产经营状况，也可用十问歌来描述。一问概况二问股，三问经营四问数，五问工艺六用途，七源八利均当辨，九问产量十问销。这里的“股”是指企业股东背景、股权比例、股金分红等。“数”是指企业财务报告中的重点科目和可疑数据。“源”是指还款的资金来源。“利”是指企业收益及交税。“销”是指企业的销量和销售渠道。当然，作为一个全面的授信调查，以上十问是远远不够的。我们要根据不同的行业企业制定不同的询问计划，有的放矢、循序渐进、相互印证、去伪存真。

“切诊”就是切脉、候脉。切脉部位多在寸口，寸口为手太阴肺经之脉，因五脏六腑的脉都会合於此脉，所以从这里可以了解到全身脏腑经脉气血的情况。一般常见的脉有浮脉、沉脉、迟脉、数脉、细脉、洪脉等十二种脉象。

对企业来说，“切诊”最重要的是了解企业的现金流。企业的现金流就是企业的血脉，收支和投融资是“血”，收支和投融资渠道是“脉”。当企业收入增加、支出减少、投资减少、融资增加，血就会多，现金流就充盈；当企业收入减少、支出增加、投资增加、融资减少，血就会少，现金流就会紧张。当企业收、支、投、融资相互协调时，血液就会保持平衡，现金流就正常。所以，授信调查时，认真核实企业收、支的真实性尤为重要，而且要关注收支渠道的多寡，以便正确预测未来收支变化。同时，还要了解企业融资渠道是否通畅、投资是否量体裁衣，这些都是影响企业现金流的关键因素。因为，即便企业少收、多支，影响现金流入，如果投资量体裁衣，融资渠道畅通，企业仍可度过难关；但如果企业少收、多支，且投资不合理，融资渠道不畅，则企业将面临严重“缺血”，会出现资金断链风险。

“望闻问切”只是授信调查中很小的一部分，真正的授信调查是一个复杂的过程，不但需要宽泛的知识面、有效的沟通和清晰的思路，还需要灵活的调查方法、见微知著的能力和实事求是的态度，只有这样才能更好地完成授信调查工作。

公司业务部　李　鑫

六条实用趣味经济学

1.【销售定位】男生对女生说：我是最棒的，我保证让你幸福，跟我好吧。——这是推销。男生对女生说：我老爹有3处房子，跟我好，以后都是你的。——这是促销。男生根本不对女生表白，但女生被男生的气质和风度所迷倒。——这是营销。女生不认识男生，但她的所有朋友都对那个男生夸赞不已。——这是品牌。

2.【市场营销】学生：老师，这份报告需要写多长才行？老师：文章就象是姑娘的裙子，短得盖不住主题，或是太长就失去吸引力，都是不可取的。——点到为止，剩下的部分自己想像吧。营销之道亦是如此，过于露骨，会影响品牌价值；过于保守，起不到营销效果。

3.【经济学家眼中的爱情】在经济学家眼中，爱情是一种具有互补效用的非耐用消费品，是实现人们幸福感的众多消费品之一。所谓互补效用，是说某一产品单独存在，价值不会太高。当另一产品出现时，彼此的价值会同时提升。以笔为例，如果只有笔而没有纸，没有人会用笔。有了纸后，笔和纸的价值都提升了。

4.【情感经济学】如果你有6个苹果，请不要都吃掉，因为这样你只吃到一种苹果味道。若把其中5个分给别人，你将获得其他五个人的友情和好感，将来你会得到更多，当别人有了其它水果时，也会和你分享。人一定要学会用你拥有的东西去换取对你来说更加重要和丰富的东西。放弃是一种智慧，分享是一种美德。

5.【复利经济学】给你两个选择，1. 今天一次性给你10亿元；2. 今天给你1元，接下来连续30天每天都给你前一天2倍的钱。你选哪个？很多人选了1，可是我告诉你，选2的结果是21.47亿。这题目告诉我们，不要期望一夜暴富，起点哪怕低到仅有“1元钱”，但只要你每天努力多一点，每天进步一点，就能创造一个意想不到的奇迹。

6.【E时代的经济学】你决定上网聊天，这叫创业；上来一看，MM真多，这叫市场潜力；但GG也不少，这叫竞争激烈；于是你决定吸引MM眼球；这叫定位；你说你又帅又有钱，这叫炒作；你问：“谁想和我聊天”，这叫广告；你又问：“有美女吗?”，这叫市场调查；有20个人同时答：“我是美女”，这叫泡沫经济。

承德银行广告语有奖征集活动评选结果公示

承德银行广告语有奖征集活动自4月15日发布以来，受到社会各界人士的热烈响应，截至征集期结束，共收到来自全国应征者信件及电子邮件1881封，征集广告语13331条，经相关专家及本行人员共同组成的评选委员会反复认真评选，最终评出一等奖（空缺），二等奖2名，三等奖3名，优秀奖6名。现将评奖结果公布如下：

一等奖

空　缺

二等奖　（奖金：每人人民币2000元）

1、善以小为，所以大成　　作者：李木英（广东）

2、牵中小企业手，连城乡百姓心　　作者：鄢桂军（吉林）

三等奖　（奖金：每人人民币1000元）

1、“德”承天下，“信”创未来　　作者：江　健（深圳）

2、用心每一天，伴你每一步　　作者：杨美英（合肥）

3、心相连，德相伴，诚相守，信相融　　作者：刘建伟（广东）

优秀奖　（奖金：每人人民币200元）

1、智·理财富，融·动你我　　作者：陈良英（未提供）

2、竭诚于民，厚德一方　　作者：马寅洲（河北）

3、助推中小，惠泽万家　　作者：周　进（湖南）

4、服务用心，诚信随行　　作者：朱来君（上海）

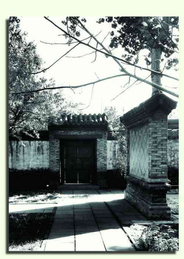
5、承信，德广，融天下　　作者：陈卫东（湖北）

6、融百业，通千商，惠万家　　作者：陆邦平（江苏）

雅趣

编者按：挥毫泼墨抒胸臆，掠影采风舞流年。闲暇之余，挥几笔丹青，留一抹时光，在纸砚间抒写情怀，在静穆中有所感悟。来吧，让我们放缓脚步，驻足片刻，用心感受多彩生活……

围场华商村镇银行　鞠海东



《岁月》

《怒放》

个人金融部　龙　江

承德银行 BANK OF CHENGDE

承德银行主办　2013年10月1日　（总第三十七期）

视点导读

- 我行第二届董事会第八次会议顺利召开
- 我行召开“大战四季度·突破三百亿”存款调度会
- 心系地方　彰显草根本色　金融惠民　铸就百姓品牌
- 我行荣获河北省银行业“权益杯”银行从业人员消费者权益保护知识竞赛二等奖

热烈庆祝承德银行荣获全国城市商业银行（资产规模500亿元以下）综合竞争力排名第四位，由我行发起组建的围场华商村镇银行荣获“全国村镇银行30强”

我行第二届董事会第八次会议顺利召开

9月16日上午，我行第二届董事会第八次会议在总行十七楼会议室顺利召开。我行超过2/3以上董事出席会议，承德银监分局焦彦辞副局长、监管二科魏建沣科长及我行内审稽核部经理列席会议。会议由王振廷董事长主持。

会议听取审议了2013年季度行长工作报告，对《关于在开发南区东南山中街设立分支机构的议案》和《关于自然人股东杨喆优先受让王凯股金的议案》等2项议案进行了认真审议并一致表决通过。

会上，王振廷董事长对我行前三季度的重点工作进行了简要回顾，并结合当前经济形势与政策环境，总结分析了近期我行在存贷款业务发展、信用风险管控、员工队伍建设等方面的工作经验与成效；与会董事对今年以来我行加快推进转型发展取得的突出成绩给予了充分肯定，就下一步如何下沉服务重心、拓宽零售业务市场提出了建设性意见，并对四季度超额完成全年各项任务目标，保持稳健、持续发展的良好势头充满信心。会议期间，承德银监分局魏科长以PPT形式带领各位董事共同学习了银监会近期印发的重要文件《商业银行公司治理指引》，从公司治理的概念、规范的公司治理架构构成、三会一层的组成及职责和公司治理与企业文化等四个方面对文件进行了深入解读，强化了董事会成员的顶层设计意识，对进一步提升董事履职水平，完善我行公司治理架构具有指导意义。

——图为各位董事就会议议题进行认真审议

我行召开“大战四季度·突破三百亿”存款调度会

10月21日上午，我行在总行十七楼会议室召开“大战四季度·突破三百亿”存款专题调度会议，行领导班子、总行各部室经理、各分支机构负责人及围场华商村镇银行董事长、行长参加了会议。会议由张磊行长主持。

——图为与会人员认真交流存款工作经验

会上，各分支机构、围场华商村镇银行对存款工作进展情况进行了汇报，从市场拓展、营销策略、客户开发维护及员工激励等方面交流了工作经验，并认真分析了存款工作中存在的问题及原因，明确了下一步工作措施。张建军副行长从目标差距分析、客户统筹管理、存款营销重点、调动工作积极性和实施全员联动等五方面对全行四季度存款工作提出了具体要求，并表示将以身作则带头参与冲刺三百亿存款奋斗目标。师文生副行长结合全行发展战略及当前存款工作形势对三百亿存款奋斗目标的产生背景进行了分析说明，并从抓好储蓄和对公存款、提高服务质量、落实分解指导目标和正确对待不稳定存款等五方面提出了明确意见。张磊行长在会上对全市存款市场竞争形势进行了分析，肯定了各分支机构务实进取的工作作风，并要求大家坚定信心，牢固树立存款立行的观念，不断激发队伍活力与工作热情，确保实现突破三百亿存款的奋斗目标。王振廷董事长在会上做重要讲话，要求大家从讲政治、讲正气、讲目标的高度出发，统一认识，坚定信心，全力以赴大战四季度，为实现明年存款工作的良好开局打好基础。此外，王振廷董事长还强调，全行上下要认清发展现状及形势，把握存款流向，及时掌握信息来源，以突破三百亿存款的实际行动为忠诚于承德银行做贡献。本次会议是在四季度伊始，全行存款业务增速放缓，市场竞争日趋严峻的形势下召开的一次重要调度会议，也是一次统一思想行动，正视差距不足，明确工作方向和措施的经验交流会，对促进全行存款业务快速稳健发展具有积极意义。会后，各单位纷纷表示将团结一致，扎实工作，确保全面超额完成奋斗目标，为明年工作顺利开展奠定基础。

办公室　杨　薇

心系地方　彰显草根本色　金融惠民　铸就百姓品牌

——我行再摘“2012年度全国城市商业银行综合竞争力排名”第四位殊荣，“惠民金融”品牌建设成效显著

日前，备受业界瞩目的由国内权威杂志——《银行家》研究中心起草的“2013年中国商业银行竞争力评价报告”在北京发布，我行凭借良好的经营业绩和出众的指标评价，荣膺全国城市商业银行综合竞争力排名第四位殊荣。从曾经的籍籍无名到“河北省金融贡献奖”、先后四年被承德市政府授予“承德市金融贡献奖”、连续九年荣获“市级文明单位”等诸多殊荣，从濒临破产的城市信用社到如今综合竞争力全国名列前茅，“惠民金融”之路越走越宽，承德银行这块金字招牌也越擦越亮。

贴心百姓生活　打造立体化金融服务平台

“承德银行的快速发展，离不开老百姓的信赖与支持，就好像鱼水之情，谁都离不开谁”这是王振廷董事长始终强调的一句话。为此，我行从打造立体化网点服务平台入手，有意识的将服务触角向社区、乡镇、农村下延，为广大百姓提供更加周到、便捷的金融服务。一是打造以县域支行为依托的“惠民”型服务格局。2007年5月，我行第一家、也是河北省城商行第一家县域支行——宽城支行建成开业，目前已发展成为各项存款、贷款均突破20亿元且保持了零不良率的样板支行。几年来，我行又陆续在承德县、平泉、滦平、隆化、兴隆、丰宁等县域设立了支行，累计向县域投放授信资金370多亿元，金融服务覆盖了新民居建设、基础设施改造、惠民工程建设、农村路网建设、水电供热设施建设等诸多领域，成为服务广大县域百姓的重要平台。二是积极探索现代化“惠民”新渠道。发起组建围场华商村镇银行是我行对新型农村金融服务模式的大胆尝试。2011年4月开业以来，围场华商村镇银行充分发挥村镇银行贴近百姓、便捷灵活的优势，对农民春耕、蘑菇养殖、苗木种植、牲畜养殖等农业产业发展给予了积极扶持。目前，该行各类客户总数超过4000个，各项存款5.23亿元，各项贷款4.04亿元，为当地“三农”经济发展和新农村建设提供了强力金融支持。在中国银行业协会和中国村镇银行发展论坛主办的“第六届中国村镇银行发展论坛”上，围场华商村镇银行被授予“全国村镇银行三十强”和“服务三农与小微企业优秀单位”荣誉称号。筹建社区支行是我行惠民服务的又一力举，隆化龙苑社区支行是我行组建的第一家社区支行，专门为周边的小区居民、个体商户、小微企业提供金融服务，10月份开业以来，已经累计接受各类咨询及办理业务2000多笔，宽城县、平泉县社区支行也将于年底前开业，真正将便捷的金融服务送到了百姓身边。

满足百姓需求　构建多元化融资产品体系

“我们的目标就是让更多的百姓和企业享受到最贴心、最便捷、最实惠的金融服务”张磊行长郑重的对笔者讲。作为承德市的本土银行，我行贴心、便捷、低成本的服务在广大百姓和企业客户中有口皆碑。“办业务基本上不用排队，又快又便宜服务态度还好，来这儿办业务我们很放心”说起承德银行，市民刘女士竖起了大拇指。

首先，我行积极打造以热河卡为载体、施行“零成本”服务的“城市一卡通”系列产品，研发了网上银行、电话银行、银信通、无卡支付、巧得利、支付宝等现代化产品功能，形成了传统业务、中间业务、电子银行业务兼顾，公司业务与零售业务并重的多元化产品服务平台；推出了农民工银行卡特色服务业务，有效节省了外出务工人员异地取款的费用开支，为社会弱势群体开辟金融服务“绿色通道”；免费为广大百姓客户办理代收取暖费、有线电视费、物业维修基金等业务，尤其是对于老百姓熟知的热河卡，该行免收开户手续费、短信通知费、密码挂失费、工本费、卡年费等一系列费用，2012年又推出了“热河卡全国ATM机跨行取款免收手续费”，让热河卡成为了实至名归的“免费卡”。

其次，积极扶持小微企业发展是我行为地方经济做贡献、为老百姓下心思、做实事的又一重要体现。一是创新融资产品，针对中小微企业资金需求短、小、频、急的特点，创新服务模式和特色产品，形成了以“联保贷”“循环贷”“担保贷”、应收账款质押、三方保兑仓等特色产品为代表的融资产品体系。二是提升服务效率，建立了以“费用减免”和“效率提升”为代表的小微企业服务“双引擎”，只要符合授信标准且手续齐全，2个工作日就能完成审批；通过免费派驻员工现场办(下转三版)

行风行貌

我行2013年信贷工作座谈会顺利召开

日前，我行2013年信贷工作座谈会在总行十七楼会议室顺利召开，张磊行长、师文生副行长、总行相关业务部室经理及分支行信贷负责人参加了会议。

——图为与会人员就信贷工作进行深入交流

会上，张磊行长做了重要讲话，从信贷工作的重要性、如何做好信贷工作和今后信贷工作的方向三个方面进行了阐述，并要求与会人员增强学习意识，不断提高自己营销贷款、管理贷款、防范风险的综合能力。师文生副行长要求各分支机构信贷负责人结合工作实际多提问题和建议，共同探索更加符合我行信贷管理和风险防控工作实际需求的工作方法与管理模式，并对下一步全行信贷培训工作进行了安排部署。与会人员就日常工作中遇到的问题进行了探讨交流，并就如何做好信贷管理工作以及深入推进转型发展提出了意见和建议。公司业务部负责人对分支机构提出的问题建议，从制度流程、管理机制以及信贷政策等七个方面进行总结梳理，相关业务部室负责人就各自管理条线上存在的问题进行了解释答复。

这次会议是我行在新的政策形势和经营环境下，对全行2013年信贷工作的一次全面梳理与总结，为明年信贷工作的顺利开展指明了方向、夯实了基础。

公司业务部　高　峰

我行2013年度全行业务技术考核顺利落幕

9月25日，我行一年一度的全行业务技术考核落下帷幕，唐山分行、7家县域支行、市区16家支行考核工作全部结束。与往年相比，今年的业务技能考核具备更高的实用性与科学性：**一是题库内容更加丰富、完善。**考核前夕，组织机关各部室按业务条线对去年的考核题库进行了梳理，按照30%的比例重新出题并充实到题库中去，并把题目分成易、中、难三等，按一定比例抽取考核题目，使每个参考员工的试题难度保持一致，但试题内容却不尽相同，更能体现员工对制度的理解能力和真实业务水平。**二是考核方式更加优化、合理。**今年的业务技能考核是我行有史以来参考人员最多的一次，参考人数达到800余人。为保证考核工作有序进行，各部门密切配合，协调联动，同时加大了科技支撑力度，除点钞科目外，实现了综合知识、微机录入、翻打和打字的单机覆盖，节约了成本，提高了效率，进一步推动了全行考核工作的无纸化和信息化。

据了解，我行年度业务技术考核自2004年推出至今已连续实行9年，是我行创建学习型企业与挖掘内部管理人才的有益尝试。通过考核，进一步调动了全员学习制度、执行制度、合规操作的工作热情，提升了各岗位员工的综合业务素质，形成了“比、学、赶、帮、超”的良好工作氛围，对促进全行各项事业稳健、持续发展具有重要意义。

办公室　李　剑

我行荣获承德市金融论坛课题交流二等奖

日前，由承德金融学会主办的以“惠农政策·金融支持·农业产业化发展”为主题的2013年承德金融论坛在人民银行承德市中心支行三楼会议室举行，来自全市18家金融单位的50多名会员参加了此次论坛。

——图为市社科联领导为获奖单位代表颁奖

论坛现场，承德市社科联主席、人民银行承德市中心支行有关领导出席活动并做重要讲话，与会代表围绕“金融如何有效支持农业产业化发展”进行了深入交流探讨。经专家评审，论坛共评选出一等奖1名、二等奖3名、三等奖8名，我行的课题组撰写的交流文章“关于‘惠农金融’的探索和实践”，以我行在机构建设、产品创新、渠道建设、惠农政策、公益帮扶等方面的具体做法为例，就如何实现金融惠农、有效助推农业产业化发展进行了探讨，由于立意新颖、结构严谨、具有较强的借鉴性与可操作性，被评为课题交流二等奖。

金融协会秘书长杨君圣介绍，承德金融论坛每年召开一次，已经成功举办了十二届，是承德金融界高水平、高层次的学术盛会，不仅面向有资深经验的金融学者，更为有意致力于金融事业的青年学者提供了一个学习交流的平台，承德金融学会将以新的高度和视野组织学术研究工作，为承德市经济金融的改革发展做出应有的贡献。

办公室　李　剑

我行荣获河北省银行业“权益杯”银行从业人员消费者权益保护知识竞赛二等奖

日前，由河北银监局和河北省银行业协会联合举办的河北省银行业“权益杯”银行从业人员消费者权益保护知识竞赛决赛在石家庄落下帷幕，经过近三个小时的激烈角逐，在进入决赛的全省8家金融机构中，我行荣获团体二等奖，参赛选手李云攀摘得个人最佳风采奖。

——图为我行参赛代表队合影留念

本次竞赛共有河北省内29家银行业金融机构，近180位参赛选手参加，按初赛笔试成绩进行排名后，我行以团体第六名的成绩入围决赛。决赛阶段采取现场竞答的方式进行，8支入围决赛代表队围绕银行基础知识、产品营销、服务收费、投诉处理、消费者权益保护工作机制等方面，依次在个人必答题、团队必答题、抢答题、风险题等多个比赛环节中展开激烈角逐。比赛中，选手们果断拼抢、策略选题、机智答题，充分展现出银行业青年员工智勇兼备、精诚团结的优良形象和风采，我行代表队一路披荆斩棘、奋力拼搏，最终斩获二等奖，选手李云攀以扎实的知识储备、敏捷的反应能力荣获“个人最佳风采奖”。

本次竞赛是河北银监局和河北省银行业协会为推进全省消费者权益保护工作开展的一次重要活动，我行代表队在比赛进程中展现出高水平的业务素质和一流的服务意识与服务能力，充分体现出我行在提升消费者权益综合服务水平和增强员工保护消费者权益意识及业务能力方面做出的不懈努力。

办公室　计在晨

倡舒适工作　享健康福利

——我行积极推行工间健身，掀起“八段锦”新热潮

“双手托天理三焦，左右开弓似射雕……”伴随着优美舒缓的旋律，轻柔连贯的口诀指示，在总行新办公大楼前，机关所有员工整齐列队，撑臂上举，舒胸展体，以柔缓连绵的招式动作开始进行“晨练”——学练健身气功八段锦。

原来，为倡导舒适、健康、高效的工作理念，提升员工身体素质和精神面貌，10月份以来，我行积极推行工间健身活动，精心选取简单易学、精炼适度、适用人群较广且针对职业病有保健医疗功效的八段锦健身气功，组织总行机关全员利用晨练时间积极学练，并以定时、集中的方式，在工间进行练习、推广。

八段锦，顾名思义，由八节组成，体势动作古朴高雅，柔和连贯，通过对特定部位进行拉伸、扩展锻炼，对人体器官有按摩、调节功效，长期练习，能有效疏通经络气血、调整脏腑功能，且针对久坐、长时间固定姿势工作等职业习惯造成的颈椎、腰背、关节损害疗效显著，是一款非常适合我行员工的健身运动。学练以来，通过邀请专业教练教学指导，结合业余时间观看、学习教学视频和八段锦相关疗效知识，学员们用心学习，细心体会，积极探讨，热烈交流，在教练面对面、手把手的纠正、指导下，一步步规范动作，收放力度，调匀气息，练出韵律，在招式表现和劲度协调上有飞速、长足进步，如今一套动作下来，整齐划一，连贯流畅，柔中蕴刚，韵味十足，学练成果显著，健身、提气效果突出。

——图为机关员工在教练指导下认真学习八段锦

“练八段锦，外强体魄，内提涵养，要长期坚持，全行推广，将对全行员工更好工作、更健康生活有很大促进作用。”王振廷董事长对学练八段锦、推行工间健身活动表示极大肯定和支持。学员们也纷纷表示，喜欢、乐于以这种方式强身健体，放松精神，缓解疲劳，提高效率，并将以此为契机，保持经常性、连续性的体育锻炼，以健康的身体、充沛的精神更好的投入工作，为承德银行的发展做更多、更大的贡献。

近年来，我行积极推动企业文化建设进程，致力提升员工队伍创造力和凝聚力，努力在全行营造充满活力、健康和谐的工作氛围，此次推进工间健身活动，是我行企业文化建设上的一次成功探索，也是关怀员工生活、推行健康福利的一次有益尝试，不仅提升了员工身体素质，丰富了员工文化生活，在激发团队创造活力，提高工作效率、效能方面具有重要意义。

办公室　计在晨

12个保暖小妙招帮你御寒

连日来全国各地持续降温，国外也经受着寒冷的考验。英国《每日邮报》11月26日刊出“冬季保暖的12个小妙招”，请各科专家教你如何御寒。

1．暖气温度别太高。空调、暖气温度过高，室内外温差过大，出门时小血管容易突然收缩，让人感觉更寒冷。因此，室内温度最好设为18℃—20℃。

2．少摄入咖啡因。咖啡因具有扩张血管的作用，使血管在寒冷的情况下也不易自然收缩，导致身体热量损耗，让人感觉更冷。姜茶等脱咖啡因热饮保暖效果更好，更适合冬天。

3．手别放进口袋里。冬季走路不要将双手插进口袋里，而应该戴上手套，甩动双臂，这样可活动臂膀肌肉，改善双臂及双手血流，使得身体生热，更利保暖。

4．多喝豆奶。与摄入碳水化合物或脂肪相比，摄入蛋白质可显著升高体温，建议早餐喝杯豆奶，同时可适当吃些坚果和酸奶。

5．帽子要盖上耳朵。头部散热占身体散热的30%，最好选择可覆盖耳朵的帽子，因为耳朵虽薄，但表面积大，更易散热。

6．起床前活动脚趾。起床前脚趾上下活动20次，然后用脚画圆圈活动脚踝，正反方向各10次，再将大腿收紧放松10次。这样可让身体活动开，下床不会感觉太冷。

7．使用保温霜。湿疹或皮炎患者在冷天更要注意保温，因为皮炎部位炎症会加速表皮血流量，导致身体热量丧失更多。

8．鞋子放在暖气旁。冷天时，血液多数被输送到重要器官，手脚处的比较少，而双脚犹如保温瓶，只要一开始冷，就会一直冷。因此，穿鞋前最好将鞋子放在暖气旁热一热。

9．穿个小背心。穿件保暖背心或戴个腹带有助于保持身体核心区域体温，减少身体散热，更有益身体保暖。

10．坐摇椅。久坐不动会导致体温下降，建议坐着时不妨选择摇椅，有助于活动手臂、大腿肌肉群，促进血液循环，产生更多热量。

11．不要一直窝在家里。加拿大多伦多大学一项研究发现，喜欢社交的人更不怕冷。与其在家“冬眠”，不如外出与朋友交流，可增添温暖感，提升积极情绪，赶走寒冷。

12．回忆快乐往事。英国南安普顿大学一项研究发现，回忆快乐往事可重现昔日身体舒适感，让人感觉更温暖，身体更抗寒。

一场悦然心动的美丽邂逅

——承德银行单身青年交友派对小记

——图为师文生副行长在领导见面会上致辞

“我来了，带着真诚的期盼”

“你在哪，等候美丽的遇见”

10月27日下午，总行二楼会议室一改往日严肃、庄重的会议风格，经宣传条幅、珠光气球、拉花彩条和主题展板的装饰渲染，处处洋溢着温馨浪漫、热烈欢腾的青春氛围。原来，由总行团委主办的“美丽邂逅”承德银行单身青年交友派对正在这里火热举行，来自我市部队、医院、铁路、师专等多家联谊单位及我行部分市区支行的70余名单身青年职工浪漫相约、欢聚一堂，参加了活动。

活动得到了承德团市委和我行党委的大力支持，团市委副书记宋宇宁、我行党委委员、副行长师文生、团市委宣传部部长王振兴和部分联谊单位的团委书记应邀出席。师文生副行长在活动中致辞，并指出举办单身青年交友派对，主要目的是为广大青年朋友搭建一个展示自我、缔结友谊的平台和机会，希望大家踊跃参与活动项目，争取收获一份美好的姻缘。宋宇宁副书记做了精炼、真挚的讲话，充分肯定了我行为活动所做的精心筹划，希望参加活动的青年朋友能够建立起单位之间相互联系的纽带，坦诚交流，结成事业上相互进步的伙伴，并号召广大青年朋友积极创新活动形式，充分展示当代青年积极向上、勇于担当的良好精神风貌。

短暂的领导见面会后，伴着清新自然、唯美生动的活动宣传片和明朗轻快的音乐旋律，交友派对浪漫启幕。顷刻之间，各位单身男女青年仿佛置身于甜蜜的幸福花园。“百合、玫瑰、薰衣草、郁金香……主办单位以象征爱情的花名作为游戏方阵的队名真是用心良苦，而且还准备了这么多可爱的毛绒奖品，如果空手而归都对不起自己呀，呵呵……”刚刚还有些拘谨的小王经过了全场互动的破冰游戏，开始轻松自如地与笔者聊起天来。

接下来的“男生女生向前冲”主题活动更是笑料百出，高潮迭起，从“相识之初印象”生动诙谐的自我介绍到考验队员默契程度的“眉目传情”和“你来比划我来猜”，大家的娱乐热情逐渐高涨，纷纷摩拳擦掌参与游戏，现场略显紧张和羞涩的氛围也跟着活络起来。特别是在后续进行的“圈圈大冒险”、“疯狂猜歌”、“欢乐左右蹦”和“谁是卧底”等精彩游戏中，大家倾情互动，充分释放和展示自我，增进了彼此的了解和友谊，现场加油声、喝彩声、掌声、笑声此起彼伏，汇成了一片欢乐澎湃的幸福海洋。中间穿插的幸运抽奖与游戏颁奖环节，同样是礼品不断，惊喜连连，从毛绒摆件、贴心手捂到电影票、影院充值卡，无不体现着活动筹备组的细致与用心。经过海选投票，活动还评选出了4名心动女生和4名心动男生，并为他们颁发了精美的纪念品。最终，伴着节奏明快、动感十足的集体兔子舞，我行历时近3.5小时的单身青年交友派对圆满落幕。

此次活动立意新颖，主题鲜明，不仅设计了“美丽邂逅”活动标识，设立了签字留言板，还为男女嘉宾配备了心形号码牌、投票卡、抽奖卡等，可谓是承德银行真人版的“非诚勿扰”，受到了与会单身青年朋友的一致好评。“这种轻松、没压力的交友方式，我很喜欢。尤其是这些游戏互动，自然而然拉近了我们彼此间的距离，希望以后还能参加类似这样的交流活动”来自玫瑰队的一名男嘉宾笑着对笔者说。

近年来，我行党委高度重视青年员工的引导、教育和培养工作，积极营造健康、阳光、快乐、和谐的工作氛围，组织了丰富多彩的文体活动，为增进青年员工的了解与认识架设起沟通交流的桥梁。此次交友派对不仅丰富了我行青年员工的文化生活，而且促进了各与会单位间的交流与合作，是行党委践行人本文化理念，以实际行动关注、关心青年员工成长、生活，为企业发展办实事、为青年员工办好事的一次新的有益尝试。

办公室　杨　薇

羽场拼搏洒汗水　当仁不让显雄风

2013年唐山市银行业羽毛球大赛于9月26日圆满落幕，我行代表队顽强拼搏，勇战强敌，喜获女单亚军和男单季军。

——图为我行女单选手王旭上台领奖

本次比赛由人民银行唐山市中心支行和唐山银监分局联合举办，设团体赛、男单、女单和领导友谊赛4个项目，共24支代表队，100余名选手参赛，其中，我行派出8名技巧高超、实战经验丰富的选手参加了比赛。

比赛伊始，我行团体代表队就遭遇了实力强大的开滦财务代表队，选手们不惧强敌，激烈拼杀，虽最终惜败，但为后续比赛积累了宝贵经验。在男单比赛中，我行选手龙江表现突出，以出色的球技力克强敌，顺利挺入四强，最终斩获季军。在女单比赛中，我行选手王旭虽带病参赛，但仍以超群实力连下三城，以绝对优势分别击败中国农业银行、唐山市商业银行和中国银行选手，顺利晋级决赛，最终因身体不适，体力消耗过大，不敌对手摘得银牌。虽然憾失金牌，但她带病参赛、锲而不舍的拼搏精神赢得了观众的阵阵掌声，彰显了我行运动健儿不服输、不气馁、敢打敢拼的精神。

本次比赛，我行运动健儿在赛场上英姿飒爽、顽强拼搏，小银行彰显出大气魄，弘扬了承德银行积极向上、奋发有为的企业文化，展现了我行员工不屈不挠、奋勇拼搏的精神风貌。

唐山分行　贾海鑫

简　讯

1、为进一步推动全行风险防控机制向“大内控”格局转型，我行由风险控制管理部牵头制定了《承德银行内控制度后评价管理办法》，对后评价工作的评价部门、评价目标和原则、评价内容和依据、评价程序和方法作出了明确规定，为建立内控制度后评价工作长效机制奠定了基础。

风险控制部　彭红玉

2、截至9月20日，平泉支行日均存款余额突破10亿元，较年初日均存款余额增长31110万元。2013年以来，平泉支行注重强调存款在各项业务中的基础地位，一是实施全员营销，不断拓展个人储蓄存款的市场份额，巩固既有业务优势；二是不断加强同政府各部门的联系，积极争取财政资金支持，同时，对县内企业采取逐个走访营销的策略，通过授信业务吸引企业客户，最终实现了存款业务的较快发展，为明年工作的有序开展打下了基础。

平泉支行　姜占国

3、10月18日，我行对超过保管年限的会计凭证进行了销毁处理。凭证销毁工作由业务运营部牵头，内审稽核部、安全保卫部进行监督审核，在中天支行的积极协调下，将销毁地点定为我市二十四军和正兴彩钢，确保了凭证销毁工作的安全性和保密性。

业务运营部　李海铮

4、“金融知识进万家”活动开展以来，平泉支行高度重视，第一时间成立了活动领导小组，通过摆放易拉宝、张贴宣传海报、在户外LED显示屏和网点数字电视上播放宣传标语、设立宣传台发放宣传单等方式为客户讲解金融知识，并通过与县工商联接洽深入小企业进行宣传，与县治安大队、电视台联合制作宣传片等形式确保活动取得实效。承德银监分局督导组对支行活动取得的良好效果给予了充分肯定与高度评价，并召开现场会进行了表彰。

平泉支行　张　宇

（上接1版）公、上门接送款、减免业务收费等多种方式为企业“降压解困”。截至目前，我行中小微企业贷款客户近900户，授信余额超过174亿元，仅今年就累计向其发放各类贷款159.13亿元，社会贡献力度显著提升。

恪守草根本色　将惠民进行到底

“做老百姓自己的银行”不仅仅是一句口号，更是一种使命和责任，我行始终把普惠百姓作为自己的立足之本。一是发放下岗失业人员小额担保贷款。作为承德市最早针对下岗失业人员发放小额担保贷款的金融机构，我行将其作为民心工作、良心工作来抓。几年来累计为700多名下岗再就业人员发放小额担保贷款3500余万元，着实改变了一大批创业农民工、下岗失业人员、复员转业退役军人的生存境遇。“有了这几万块贷款，我的小餐馆很快就能运作起来了”刚刚拿到3万元贷款的小李乐呵呵的告诉笔者。提到承德银行，小李的感激之情溢于言表。“你别瞧这几万块钱不多，对我来说那就是个坎儿，不过总算过去了，真得谢谢承德银行啊”。二是代发离退休人员工资，主动承担起免费为全市离、退休人员代发工资的重担，先后投入资金200多万元购置设备、升级系统，专门招聘了20多名代办员培训上岗，有效保证了服务的效率和质量。目前，全行存量代发人数超过20000人，累计接待离、退休人员63.5万人次，7年来实现了业务零差错、零投诉，赢得广大百姓、尤其是离、退休老人的赞誉和信赖。三是积极投身社会公益，先后与12个乡村结成了帮扶对子，全面开展对口帮扶活动，几年来为全市新农村建设筹集帮扶资金近百万元；开展为灾区人民捐款、向未成年人赠书、支持城镇绿化工程、为孤寡老人和贫困儿童送温暖等一系列公益活动，累计捐赠各类公益款项600多万元。

如果说，能够始终如一的把一件事做好便是成功，那么，承德银行正是用10年的贴心服务践行着自己“惠民银行”的响亮口号，未来虽任重道远，相信他可以做到更好！

办公室　李　剑