员工之家

对大堂经理工作的感悟

时光荏苒，成为一名大堂经理已将近一个月的时间，以前总认为这项工作很简单，但真正经过亲身体验才明白，银行里每项岗位工作都是严谨有序的，并非我想象的那么轻松。

起初，每天站在营业大厅里迎来送往，引领客户，指导填单，可就是这样简单的工作也总让我措手不及，客户们似乎总是迫不及待，而初出茅庐的我又不够专业，解决问题总是不够及时。后来，在自身不间断的业务知识学习和前辈们的耐心帮助下，我对大堂经理工作渐渐熟悉、掌握，自信心也越来越高，工作随之变得得心应手。

大堂经理工作看似简单，其实有很多值得琢磨的细节，比如尽量引导客户在填单台填单，既可以对客户进行指导，以免填错，又可以减少柜面填单，提高业务办理效率；比如要记住每位柜员正在办理的业务类型，以便合理安排客户等候窗口；比如鼓励年轻客户尽量使用自助设备，缓解柜台压力；比如向等候客户介绍我行的优质、特色业务和优惠政策，既可以强化宣传效果，又可以缓解客户的急躁心情。

大堂经理工作不仅让我对业务有了更全面的了解，也让我掌握了一些与人交流的技巧，更让我感受到帮助别人的快乐，每当客户对我的服务报以微笑、感谢和夸奖的时候，满足感和自豪感都会由心而生。

银行是社会服务型企业，在致力业务发展的同时，必须提高自身的软实力。大堂经理岗位设置无疑是一个提升服务网点软实力的有效举措，因为大堂经理总是接触到第一手客户，担任着传达企业文化、展现企业魅力的责任，需要具备较高的专业素质和与人协调沟通的能力。在工作中，可能会遇到各种误解和委屈，但是若能把工作和树立优秀企业形象的重任联系起来，就会有足够的耐心去服务客户，有足够的胸怀去包容误解。

这段岗位经历将让我永远难忘，因为它让我成长，让我时刻保持一颗热情周到的服务之心，去真切体会客户的感受，实在满足客户的需求。

承德县支行　崔丽佳

安全用电小常识

安全用电，你了解吗？在这里介绍几点安全用电小常识，无论是单位用电，还是家庭用电，大家都可以参考下，安全用电，你我同行！

1、办公桌或家里写字台附近增加的插线板不直接放置在地面上，可固定在离地面0.3米以上的位置，防止漏水或杂物坠落等原因造成线路短路。

2、养成良好用电习惯，节约用电并保证线路安全，做到人走电断。在家或单位都不随意拉电线，不随意接大功率设备，需要接大功率设备时，可联系专业人员帮忙。

3、日常使用设备的电线整理整齐，用绑扎带绑扎，以防电源线绊人。

4、办公桌或写字台下不堆放报纸、文件等易燃杂物，尤其不能放在有电线部位，以减少电线发热隐患。

5、不在电线上或其它电器设备上悬挂衣物及杂物。

6、配电箱外不堆放无关杂物，保证操作空间，在应急情况需要断电时能及时断电。

7、家庭可自备常用工具箱，以备应急使用。

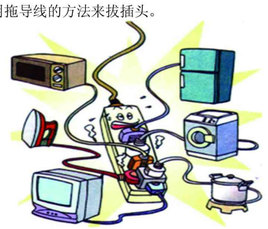
8、另需谨记如下安全用电要点：

（1）不用湿手接触、不用湿布擦抹带电设备。

（2）不随便移动带电设备，检查和修理用电设备时，先断开电源。

（3）用电设备电源线破损时，立即更换或用绝缘布包扎好。

（4）不用拖导线的方法来移动用电设备，不用拖导线的方法来拔插头。



电器火灾前一般是有前兆的，电线因过热会散发出一种烧胶皮、烧塑料的难闻气味。所以，当闻到此气味时，应首先想到可能是电气方面原因引起的，无论最终是不是，都要先想办法迅速切断火灾范围内的电源，直到妥善处理后，再合闸送电。

以上几点大家注意到了吗？如果之前没太在意的话，在日后的工作生活中就需要自觉提高安全用电意识，确保个人及公众生命财产安全。

基建部　李文峰

盘点2013年度十大金融热词

零花钱不但可以购物还能增值；微信除了社交还能购买理财产品；银行搬进了住宅小区；虚拟货币比纸币更值钱……在社会发展日新月异的时代，每天都有许多颠覆传统，打破常规的新鲜事物出现。回顾即将过去的2013，在金融领域又发生了哪些新鲜事、热门事？又衍生出了哪些新词、热词？

微信银行

微信走红，让银行业找到了新的赚钱机会，相继推出微信银行，微信支付、微信理财服务也流行起来。微信银行能做些什么？余额查询、明细查询、信用卡账单查询、网点排队预约……这些定位服务，大大节约了客户的时间和精力。

金融APP

在移动金融时代，APP客户端就是商业银行的“新门户”。“门”的一端是日益崛起的年轻一代消费族群，而另一端则是愈发丰富、包罗万象的金融、生活服务。APP逐步成为银行的一个“标配”。据不完全统计，目前，国内已有约50家银行推出了手机银行客户端。而在发展移动支付方面则数招行、浦发、建行、农行四家最为积极，已经率先公布了各自在移动支付领域的战略规划和最新产品。

淘宝理财

年收益破“7”！这个“双12”，淘宝保险联合中国平安特供的投资产品成交破亿！这个高收益产品被冠上了“压轴好货”的大名，超过5万人购买。从淘宝保险“品牌墙”可见，目前共有35家保险公司或机构与淘宝合作。除中小型保险公司，老牌保险公司，如人保、平安、泰康、太平等也加入“战局”，上淘宝购买理财产品已然成为当下的一种时尚。

余额宝

2013年6月13日，随着阿里巴巴旗下余额宝的正式上线，互联网企业开始涉足金融领域。作为一种基于互联网的新兴理财渠道，余额宝将基金公司的基金直销系统内置到支付宝网站中，用户将资金转入余额宝进行货币基金的购买，最终获取投资收益。这种全新的资金管理方式，让平时只能用于消费的零花钱也获得了增值机会，并且和银行活期存款利息相比收益更高。

POS网上信用贷

在银行传统业务受到互联网企业冲击的同时，银行也在借力互联网，拓展其传统业务渠道。2013年，多家银行推出网上个人信用贷款。相比传统的贷款模式，网上个人信用贷款无需抵押，仅凭信用即可申请贷款，同时具有审批快捷、灵活便利、线上操作等特点，彻底突破了传统银行贷款“材料多、手续繁、额度紧、操作难”的瓶颈。

比特币

3天价格翻倍，半年上涨数十倍，一年涨幅达到惊人的近90倍，疯狂的价格让比特币一夜之间进入公众视野，并跻身全球最热门的投资产品之一。这个创造暴富神话的“比特币”，是一种网络虚拟货币，2009年由一个叫“中本聪”的人发明，它通过复杂的计算机运算产生，利用网络进行交易。但随着今年12月5日，中国央行等五部委联合发布《关于防范比特币风险的通知》，明确禁止各金融机构和支付机构开展与比特币相关的业务，疯狂的比特币应声下跌，前景变得扑朔迷离。

信用卡一分钟可取

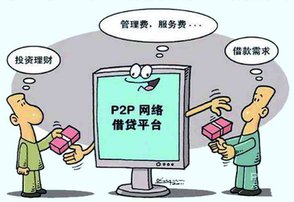
办过信用卡的市民都知道，一张信用卡从申请到收到卡片，一般需要15天左右，这对于“心急”的人来说似乎久了点。但是，随着信用卡服务的升级，办卡时间也大大缩短，目前不仅有中信银行推出网上申请最快一天拿卡，光大银行更是首开先河，推出了DIY信用卡即时自助发卡系统。消费者只需到银行网点输入个人信息，通过审核后，系统就启动制卡程序，从卡面打印到凸凹印制、磁条编码、烫色，仅需一分钟，大大提升信用卡的办卡效率，缩短了消费者的等卡时间。

ITM智能柜员机

ITM机采用“远程柜面服务”模式，通过整合通讯及多媒体技术，成功实现将自助设备与客户服务中心联接。市民在远程智能柜员机ITM上，借助视频客服的服务，可自助办理原先仅由银行柜面办理的对公、对私、国内、国际等业务，从而获得类似于银行网点柜台的“面对面”服务体验，标志着银行在“以客户为中心”的智慧银行建设上迈出了新的一步。

社区银行

2013年以来,在商业银行零售变革领域,最显著的事件无疑是各个银行的社区探路。目前,国内先后有多家银行的“社区银行”问世。随后，银监会办公厅下发了《关于中小商业银行设立社区支行、小微支行有关事项的通知》（银监办发【2013】277号），明确了中小商业银行设立社区支行、小微支行的相关监管要求。



城市商业合作社

民生银行推行的城市商业合作社，在破解区域小微企业融资难的课题上，作出了卓有成效的探索。目前，城市商业合作社在重庆的数量已突破100家。城市商业合作社帮助小微企业解决资金困难，不仅体现在融资上，还包括贷款及时、结算便利、免费培训等小微金融服务。

冬季养生食谱

秋冬季节是养生的最好时节，冬季养生吃些什么好呢？下面为您介绍一些冬季养生食谱，同时给大家介绍一些冬季养生注意事项，大家在做好冬季养生的同时，也要注意身体锻炼哦。

鸡丝汤

用料：鸡脯肉75克，火腿15克，冬菇15克，鸡蛋1个，淀粉20克，清汤375克。

做法：

1、将鸡脯肉切成丝，放入蛋清、淀粉拌好，放入沸水中稍烫后取出放入汤碗内；

2、将火腿丝冬菇丝连同清汤倒入锅中，加盐、胡椒粉旺火烧至汤沸后，冲入装鸡丝的汤碗内即可。

酸辣鱼头煲

用料：三文鱼头1个，重约450克，洋葱150克切片，柳汁半杯，冬荫功汤包1包，煮冬荫功汤的汤包，西红柿3个，去皮去核切片。

调味：糖3/4茶匙，盐适量。

做法：

1、鱼头切开边(太大的鱼头切为4件)，洗净控干水，洒少许胡椒粉腌5分钟，沾一层很薄很薄的生粉，抹匀。

2、烧热锅，3汤匙下油，放下鱼头，用慢火煎至微黄色，盛起。

3、烧热锅，1汤匙下油，放洋葱、西红柿略爆，下冬荫功汤包及柳汁，用筷子或木勺子搅动，使汤包溶化，加水2杯半煮滚，不要加盖，用中慢火煮10分钟，待汤料出味，下调味料及鱼头煮至热，约煮10分钟，煮时要翻动，无需加盖，原煲上桌。

核桃仁粥

用料：核桃仁五十克、大米六十克。功效：补肾，健脑，通淋。

功效：核桃仁粥适用于失眠健忘、肾虚腰痛、泌尿系结石、小便余沥不尽、小便白浊。健康人食用能增强记忆力，长期食用，能祛病延年。

做法：将大米和核桃仁洗净，同放锅内煮热即成。服法：可供早晚餐作点心食。

粟米龙眼粥

用料：粟米一千克、龙眼肉十五克、粳米五十克。功效：补心肾，益腰膝。

功效：适用于心肾精血不足，心悸，失眠，腰膝酸软等症。

做法：1、将粟米去壳，淘洗干净。2、将硬米淘洗干净，放入铝锅内，加入粟米、龙眼肉，加水适量，置武火上烧沸，再用文火熬热，加入白糖搅匀即成。

用法：作早晚餐食用。

禁忌：与各仁同食，令人吐泻。

承德银行 BANK OF CHENGDE

承德银行主办　2013年12月1日　（总第三十八期）

视点导读

- 我行召开第二届董事会第九次会议
- 我行获评承德市2012年度优秀企业
- 我行召开领导干部任免大会
- 岁末喜传捷报　存款再攀高峰——我行各项存款突破300亿元

我行召开第二届董事会第九次会议

——图为各位董事就会议议案进行审议

11月22日上午，我行第二届董事会第九次会议在总行十七楼会议室顺利召开。我行五名行内董事及五名外部董事出席会议，市银监分局监管二科高凯科长及我行内审稽核部王翠英经理列席会议。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，并对自然人股东转股、提名并聘任副行长和董事会秘书等三项议案进行了审议并一致表决通过。

与会董事本着对全行事业发展高度负责的态度认真审议了各项提案，充分肯定了1-10月全行在改革发展中取得的工作成效，并从管理架构、业务拓展、风险防控、队伍建设等方面提出了具体意见和建议，对全面深化改革，加快推进我行转型发展发挥了积极作用。

此外，两名新任高管在会上与各位董事举行了简短见面会，并分别作了简明扼要的表态性发言，在充分表达谢意的同时均表示将积极履职尽责，认真贯彻董事会各项决策部署，为更好地维护股东合法权益，推动承德银行转型发展贡献力量。

办公室　杨薇

我行获评承德市2012年度优秀企业

近日，由承德市政府主办、市国资委、企业联合会、企业家协会共同组织的年度优秀企业、优秀企业家评选结果揭晓，我行凭借在扶持地方经济发展中作出的积极贡献，在众多参选企业中脱颖而出，继获评“2012年度承德市金融贡献奖”之后，再次被评为“2012年度优秀企业”。

据了解，2012年是承德市委、市政府深入贯彻落实科学发展观，积极推进经济结构转型升级，实现全市经济持续、快速发展的关键之年，本次评选活动旨在对在2012年里为全市重点项目建设、调整产业结构、推动改革开放、加强生态保护、维护社会稳定等方面作出积极贡献的优秀企业、优秀企业家进行表彰和奖励，进一步发挥其模范带头作用，实现企业与地方经济的互惠共赢。工业、农业、金融、保险、旅游商贸、交通运输、电力通讯等诸多行业的近百家优秀企业、企业家参加了活动。

成立以来，我行始终将服务社会作为全行改革发展的根本落脚点。一是优化服务平台，服务网点从最初的4家发展到33家，形成了以分支行网点、村镇银行、社区银行等物理机构为基本框架，涵盖热河卡、网上银行、电话银行、自助银行、POS终端等现代化支付手段的多元服务模式。二是扩大惠民范围，连续7年免费为全市离退休人员办理代发工资业务，惠及群体已超过两万人;开办下岗失业人员小额担保贷款，几年来为725名下岗失业人员、复员转业退役军人、创业农民工发放小额担保贷款3500多万元，为承德市残疾人事业发展、新农村建设、灾区捐款、公益活动、环卫建设、植树造林等公益事业提供支持款项600多万元。全面免除热河卡开户手续费、短信通知费、密码挂失费、工本费、卡年费、跨行取款手续费等一系列费用，并全面减免日常业务的账户开立、业务咨询、汇款、转账等费用，切实满足广大百姓不同层面的金融服务需求。三是扶持经济发展，据不完全统计，仅今年1—10月份我行就累计发放各类贷款203.68亿元，累计缴纳各项税金2.77亿元；人均纳税连续多年超30万元；累计支持各类企业完成生产总值130亿元以上，支持就业10万余人，社会贡献力度显著提升。此次获评“年度优秀企业”殊荣，充分体现了市委、市政府对我行各项工作的关注和肯定，我行将继续发挥自身地缘、人缘优势，优化服务环境，提升服务效能，为实现地方实体经济和小微企业快速发展做出积极贡献。

办公室　李剑

我行召开领导干部任免大会

——图为高管干部任免大会现场

11月25日下午，我行在总行二楼会议室召开领导干部任免大会，宣布承德市委关于史文浩等三名同志任职的决定。承德市委正处级组织员、市委组织部副部长高旭升、市委副处级组织员司景成及承德银监分局副局长焦彦辞、监管二科科长魏建沣出席会议，我行领导班子成员、中层以上管理干部及总行机关全体员工近180人参加会议。会议由王振廷董事长主持。

会上，市委组织部司景成处长首先宣布了市委关于承德银行干部调整任免职的决定；我行新任党委副书记、纪检书记史文浩，党委委员、副行长汪泳和党委委员、董事会秘书赵广树分别做了热情洋溢、情真意切的表态发言；市委组织部高旭升部长在会上做重要讲话，简要介绍了三名新任职干部的个人情况、工作经历及相关任职程序，他指出这次充实承德银行领导班子成员，是市委根据我行领导班子整体建设和全行事业发展需要，经慎重考虑做出的一项重要决定，并在充分肯定全行十一年改革发展成果的基础上，从讲政治、讲团结、讲学习、讲诚信和讲业绩五个方面对全行未来发展特别是领导班子建设、队伍素质提升、品牌文化传承、加快推进战略转型等方面提出了殷切希望和要求；市银监分局焦彦辞副局长在讲话中向三位新任职高管表示祝贺，并表示此次干部调整对于承德银行来说是一次提升管理决策水平，强化组织保障的大喜事，希望三位高管任职后不辜负组织的信任与期望，凝心聚力，尽职尽责，为推动承德银行改革发展贡献才智。同时，焦局长还对我行董事会在法人治理、战略定位、发展转型和风险防控等方面提出了明确要求；最后，王振廷董事长做总结讲话，并从三个层面表达了具体意见：一是坚决拥护市委干部调整任免职的决定，并向市委、市政府及监管部门对承德银行各项工作给予的关心、指导表示衷心感谢；二是对三名年轻干部加入承德银行领导班子集体表示热烈欢迎与祝贺；三是严格落实市委、市政府及监管部门对我行提出的重要意见及工作要求，将领导班子打造成为一支坚强、团结、充满斗志与激情的战斗堡垒，与全行广大干部员工一道为实现2020年奋斗目标和建设下一个辉煌十年不懈奋斗。

此次干部调整任职是我行人事工作乃至全行改革发展史上一次值得庆贺的大事，对于进一步完善组织架构，提高公司治理能力，全面提升我行经营管理水平具有至关重要的战略意义。

办公室　杨薇

岁末喜传捷报　存款再攀高峰

——我行各项存款突破300亿元

12月4日，我行各项存款实现新突破，时点余额迈上300亿元新台阶，达到301.35亿元，比年初增长82.93亿元，增幅37.97%，再创历史新高。

今年以来，我行深耕金融市场，探索引存渠道，举全行之力实现了存款规模的持续攀升和存款结构的不断优化，经营实力和市场竞争力得到了进一步提升。截至目前，全行各项存款余额314.3亿元，今年累计授信246.78亿元。经营成果的持续壮大得益于我行不断推进服务网点建设，积极探索金融产品和服务模式创新，十几年如一日以专业、优质、高效的服务践行着助力地方发展、关心百姓民生的承诺。

构建纵深型服务网络，向下、向深延伸服务触角。继2012年实现承德市八县三区服务网点全覆盖以来，我行始终以满足乡镇居民、村民百姓的金融需求为机构拓展重心，将网点开进社区、街道、乡镇、农村，把金融服务送到百姓身边，截至目前，全行营业网点已发展至33家，其中县域支行达到14家。10月26日，首家县城社区支行——隆化龙苑支行开业，至今已累计为周边居民、个体商户和小微企业提供各类咨询、业务办理2000多笔。11月20日，我行控股的围场华商村镇银行首家支行——凤凰支行正式开业，仅开业当天就为乡镇村民办理存款4000余万元。我行努力下沉服务重心的同时，通过合理增设ATM机、POS机，积极建设自助银行等方式，形成“网点服务+终端服务+自助服务”的服务模式，截至目前，全行共布放ATM机70余台，POS机1200余台，设立自助银行3家，并积极推进围场华商村镇银行“村村通”自助终端项目建设，切实改善了基层金融服务环境，更广泛满足了居民百姓服务需求。

创新特色化服务产品，满足多元化金融需求。研发打造了热河借记卡、公务卡、金融IC卡、网上银行、电话银行、银联在线支付、手机支付、支付宝卡通等多项支付结算平台，推出巧得利、代发工资、代缴费用等多项产品功能，针对公司、零售客户创新了“联保贷”、“循环贷”、“担保贷”等多项特色信贷业务。今年以来，为VIP客户推出了白金卡和钻卡，为零售客户推出了住房公积金贷款、个人住房抵押贷款和公职人员担保贷款，为公司客户推出了五户联保贷款、存货质押贷款等特色产品，这些新业务、新产品的上线运行，为广大客户提供了更便捷、更丰富、更多元、更灵活的特色金融服务。

推行亲民式服务举措，提升百姓服务体验。今年以来，我行积极推进现代化网点建设，先后迁址改造隆兴支行、装修改造东大街支行等4家支行，有效改善网点环境，提升现代化金融服务能力；统一员工头花、丝巾等饰品，在营业大厅摆放统一形式的绿植、水族箱等，美化环境，给客户鲜明、美观、特色视觉享受；提供电视、报刊、老花镜、验钞机、雨伞、充电器、医务箱、文具箱等多种便民服务设施，有效便捷了客户生活，提升了客户体验。同时，为真正实惠广大客户，免费代收取暖费、有线电视费、物业维修基金；热河卡除免收开户手续费、短信通知费、密码挂失费、工本费、年费等一系列费用外，对VIP客户实行ATM全国跨行取款全部免费，对其他客户实行每月前十笔全部免费政策；网银业务除免收开户费、年费、挂失费、USBKEY和数字证书费外，个人、对公转账汇划手续费用降减至最低5.5元，最高不超过35元，让居民百姓真正感受到承德银行亲民、惠民、让利于民的特色服务。

办公室　计在晨

树立科学用人导向　拓宽干部选任渠道
我行开展中层干部公开竞聘推动组织工作再上新台阶

——图为参加竞聘员工正在进行慷慨激昂的演讲

为更好适应新时期转型发展工作需要，积极储备中层管理骨干力量，推动建设科学、规范、民主、高效的选人用人机制，今年10月，我行组织开展中层干部公开竞聘工作，面向全行选拔优秀管理人才，进行后备干部队伍调整充实。此次竞聘以公开、竞争、择优为选拔原则，分笔试、面试两个阶段进行，采取委托专业人事考务中心出题、阅卷，由行领导班子及人力资源部经理成立面试小组综合打分的形式，按照笔试50%入围率、面试30%入围率的筛选比例组织开展，在知识基础、业务素质、管理水平、工作思路、创新思维、应变能力等方面对应试人员进行了全面、多维考察测评，竞聘全程操作公平、阳光，选拔方式公正、科学。据悉，全行共有104名符合初审资格的优秀员工参加了此次公开竞聘，竞聘整体规模和竞争激烈程度均实现了历史性突破。

此次竞聘是我行步入二次创业阶段，推进转型发展战略以来首次以公开竞争的形式面向全行选拔管理人才，是我行优化人才选用机制、拓宽干部任用渠道的有力举措，竞聘程序更为合理、规范，考量方式更加科学、有效。一是突出素质能力的综合考评效果。笔试阶段，除专业素质的重点考察外，更加注重应试人员综合知识水平、解决实际问题能力及面对金融市场新政策、新形势的分析、把控能力。面试阶段分演讲和答辩两个部分进行，结合应试者的工作经历、思路与愿景，着重观测其职业素养与提升空间，全面考察其管理决策、沟通协调、组织执行等方面综合能力，切实提升考量实效，真正做到唯能选人，唯贤用人。二是突出程序操作的严谨性与可控性。及时公布竞聘方案、分组和入围人员名单、最终成绩及排名情况，实行现场打分与统分，提高竞聘全程透明度。成立监督小组全程督考、启动全封闭面试模式、网上抽签确定分组、严格控制演讲与答辩时间，竞聘程序严谨，操作环节紧凑，真正做到让上者服众、下者服气。

在“赛马”中“相马”，在竞争中择优，是我行组织开展公开竞聘的初衷，也是推进选人用人机制改革的有益尝试，既为广大员工搭建起展示才华、自我提升的平台，又在全行营造了积极向上、敢于竞争的良好氛围，进一步激发了管理队伍的活力与创造力，为推动我行转型跨越发展提供了坚实的组织保障和人才支撑。

——图为中层干部公开竞聘笔试现场

办公室　计在晨

我行举办公务卡业务管理新系统培训

——图为讲师为参训人员进行公务卡业务管理新系统培训

我行公务卡业务管理新系统已于11月中旬正式上线，旧系统将于12月末关闭。为确保新系统的正常运转，11月22日，个金部邀请了银联信用卡业务负责人对各分支机构营业室主任、会计主管及公务卡业务系统操作员进行了公务卡业务新系统专项培训。培训内容主要涉及公务卡业务新系统介绍以及新系统与旧系统的差异对比。培训老师为我行员工详细介绍了公务卡新操作系统的参数定义、流程和各类应用界面，重点讲述并展示了新系统的新增类、合并类和删除类界面，让员工对新系统有了更深入的了解。应我行员工要求，又通过举例说明的方式对公务卡的利息计算方法进行了详细演示，使员工掌握了计算公务卡利息最简便的方法。此次培训让所有参训人员都熟练掌握了公务卡新系统的使用流程和操作方法，保证了新系统的正常运行以及公务卡业务的顺利开展，取得了良好的效果。

个金部　商　谦

我行同城灾备中心正式上线运行

经过为期半年的建设和调试，我行同城灾备中心于11月30日正式上线运行，由人民银行承德市中心支行、承德银监分局以及我行相关部室人员组成的专家组对其进行验收并给予了高度评价，认为我行同城灾备中心已满足上线运行条件，可以投入使用。

我行同城灾备中心基础环境于11月中旬通过了国家电子计算机质量监督检验中心检测，各项指标均达到国家A类标准。中心设计目标为应用级，包括我行综合业务核心系统、支付系统和渠道系统等重要信息系统，涵盖业务范围包括综合业务系统柜面业务、跨行支付清算业务和银行卡业务，可在数据中心不能对外提供服务时接管上述业务，保证我行对外服务的持续性。同城灾备中心建成之后，信息科技部组织人员对灾备系统进行了验证，验证内容包括网络连通性、数据一致性和程序一致性。验证结果表明，我行同城灾备中心各项性能全部达到设计目标，满足容灾备份的需求。

同城灾备中心的顺利投产标志着我行的业务连续性保障能力进一步提高，科技风险防控水平上升到了新的高度。下一步，我行将启动异地数据灾备系统建设，届时，将建成完整的两地三中心容灾体系，为我行业务快速发展保驾护航。

信息科技部　李大冬

唐山分行丰南支行隆重开业

锣鼓喧天迎开业，鞭炮齐鸣暖隆冬。11月28日上午，丰南支行门前嘉宾齐聚，贵友云集，经过半年多的紧张筹备，唐山分行丰南支行正式开业。董事长王振廷、行长张磊、监事长姜鹏、董事会秘书赵广树等总行领导以及当地重点企业代表、主要新闻媒体出席了开业仪式。仪式由唐山分行行长丁德民主持，张磊行长在开业仪式上致辞，王振廷董事长宣布丰南支行正式开业。

——图为张磊行长在开业仪式上致辞

仪式上，张磊行长对我行发展情况进行了简要介绍，向唐山市各级政府和社会各界对我行的热情关怀和大力支持表示衷心感谢，并表示我行将继续秉承“服务地方经济、服务中小企业、服务城乡居民”的优良传统，以产品助企业，以服务惠民生，竭诚为社会各界提供各种“特色化、差异化、专业化、现代化”的金融服务，为丰南区经济繁荣发展和人民幸福安康做出应有的贡献。

据悉，丰南支行是唐山分行今年正式开业的第二家支行，也是我行在唐山设立的第五家分支机构。自2011年2月开业以来，唐山分行保持了持续、快速、健康发展的良好态势，现已有营业部、高新、迁安、滦县、丰南、乐亭支行六家分支机构，遵化支行也将于年内开业，届时，我行驻唐山的营业网点将达到7家，并计划陆续在唐山市区及下辖县区开设支行，将逐步形成网点布局更加合理、覆盖区域更加广泛的金融服务平台。

唐山分行　刘浩钊

平泉支行荣获县2013年度垂直管理部门职能综合考评二等奖及县金融贡献奖

日前，平泉县2013年度垂直管理部门职能综合考评及金融贡献奖评选结果揭晓，平泉支行喜获综合考评二等奖及金融贡献奖两项殊荣。2013年，平泉支行始终以服务地方，促进地方经济发展为己任，积极贯彻县委、县政府的政策要求，认真落实总行的各项工作部署，工作上早部署、早谋划、早落实，不断创新工作思路、改进工作方法，在推动地方经济繁荣的同时，也实现了自身的快速成长，走出了一条与当地经济相互支持、相互促进的双赢之路，各项业务取得了较快发展，各项业务及监管指标均处在当地银行业金融机构前列。截至2013年末，平泉支行各项存款余额达到13亿元，比年初增长4.7亿元，贷款余额达到8.9亿元，比年初增长4.1亿元，两项业务增量均超过了县四大国有银行及邮政储蓄银行，排名稳居第二位。2014年，平泉支行将在县委、县政府的正确领导下，认真贯彻落实总行的各项工作方针和要求，以“促发展、强管理”为总体目标，抓好业务经营、队伍建设、优质服务等各项工作，全面推动支行各项业务快速、稳健发展，为全县经济发展做出重要贡献。

平泉支行　张　宇

服务，就在身边

——承德银行首家社区支行建成开业，复合型金融服务网络让百姓享受“身边”的服务

“做老百姓自己的银行”不仅仅是一句口号，更是一份责任和坚持。11个春秋的默默耕耘，33家现代化网点开门迎客，30万客户的选择与见证，“可以说正是和老百姓的相濡以沫、鱼水之情成就了今天的承德银行”谈起10余年的发展历程，承德银行王振廷董事长满怀感慨。

从最初的4家营业网点到实现跨区域经营，从单一网点服务到涵盖ATM机、POS机、自助银行的多元化服务模式，承德银行的惠民、便民服务从市区走向了县域、乡镇、社区、农村，真正成为了老百姓身边的金融管家。继第一家县域支行落户宽城、发起组建第一家村镇银行到实现八县三区机构网点全覆盖之后，承德银行第一家社区银行——隆化龙苑社区支行建成开业。该社区支行位于隆化县苔山路102号，以“立足社区、服务社区、方便百姓”为宗旨，专门为周边的社区居民、个体商户、小微企业提供金融服务。10月份开业以来，龙苑支行凭借优质的服务体验、丰富的产品功能、多样的惠民措施赢得了百姓的青睐，累计接受各类咨讯及办理业务5000多笔。“现在真是越来越方便了，以前存钱、取钱都得走出去老远才能办，现在家门口就都能办了，这不，我刚刚办理了一张免费的热河卡”住在隆化县龙苑小区的张大爷兴致勃勃的告诉笔者。据了解，我行正在筹建的两家社区支行——宽城世纪路支行、平泉兴平路支行也将于近期开业，兴隆县、滦平县、西大街、石洞子沟也已经纳入了明年的分支机构建设规划，真正将便捷、贴心的金融服务送到了百姓身边。

办公室　李　剑

雪天开车注意事项

一到下雪天驾车的人都会十分头疼。下雪时不光要提防地面上的冰和积雪，还要时刻小心着擦肩而过的车辆和行人，许多没有冰雪天气驾驶经验的新手上路，给雪天行车造成了很大困难。在此为大家提供一些在雪天行车的注意事项，为大家驾车出行提供一点帮助：

起步

下雪过后，在发动汽车之前必须清除汽车挡风玻璃、大灯、反光镜上的积雪，保证行车时视线不受影响。最好在手边预备一块棉布，可在行驶途中停车时擦拭车窗内侧雾气和反光镜，保持良好的视线。积雪覆盖的公路会使启动汽车变得困难，为了能够顺利进入车道，最好稍微前后移动一下车，或者用雪铲清除车前的积雪。点火后轻踩油门，不要使车轮空转，否则车轮会越陷越深。

行驶

在冰冻的积雪道路上，轮胎与路面间的摩擦系数极小，冰路上只有0.1，而积雪上也仅为0.2，因此，制动距离要比干燥路面大得多。若车速在50公里/小时，在干燥路面上的制动距离为12米，而在积雪路面上制动距离则将近50米，如操作不慎，极易出现车祸。在行驶过程中要时刻注意周围的车辆和行人，要和前车保持足够的距离，时刻准备着提前刹车，当发现和前车的距离在缩短，不管什么原因都要马上收油减速并将脚放在刹车踏板上准备刹车。

刹车

除了要停车的时候，千万不要摘挡踩刹车，不论有没有ABS。挂低挡刹车可以借助发动机的减速作用更快地降低车速。对于没有ABS的车，摘挡刹车很容易导致轮胎抱死，如果前轮抱死则对行进方向失去控制能力，车会向惯性方向移动，当然即使是挂着挡刹车，在没遇到突发情况时也不要一下将刹车踏板踩死，应逐渐加力。如果速度较高或需要尽快刹车，可以直接减挡并刹车。

路线

恶劣天气行车除了注意本身的驾车技巧外，还要注意选择路线。不要一味地扎到环线上行驶，其实许多主干道及环线的辅路并不一定比环线主路难走。下雪当天及第2天，一些与环路临近的道路非常畅通，环路上却是车满为患，选择这些道路出行时间将更短，也更安全。

我行平泉兴平路支行正式开业

——图为兴平路支行员工正在为客户办理业务

12月28日，我行平泉兴平路支行正式开业，这是我行继隆化龙苑支行之后设立的第二家社区支行。开业当日，平泉县副县长闫锡杰、县委办主任姜树君莅临现场代表县委、县政府表示祝贺，并指出平泉支行自成立以来，以优质高效的金融服务，诚信严谨的经营作风，树立了卓越的品牌形象，创造了显著的经济效益和社会效益，为平泉县的中小企业发展和经济社会建设做出了突出贡献，同时希望支行继续秉承先进经营理念，提升自身金融创新能力与综合服务水平，为广大中小企业和居民百姓提供更加优质、高效的金融服务，为全县经济转型发展做出更多、更大贡献。

成立4年以来，平泉支行一直秉承服务地方经济、服务中小企业、服务居民百姓的市场定位，为地方经济繁荣、企业快速发展、居民百姓安康做出了不懈努力，得到了县委、县政府及社会各界的一致好评。兴平路支行是我行在平泉县开立的首家社区支行，进一步拓展了我行业务辐射范围，下延了金融服务触角，是我行稳步推进社区支行建设迈出的重要一步，对全面打开县域市场，提升县域金融服务水平具有推动作用。

平泉支行　张　宇

客户感恩送锦旗　平安支行获美誉

近日，平安支行获赠“为民解难好银行，助人为乐真保安”锦旗。

11月26日，一位老年客户李女士来到平安支行，焦急地告诉支行员工她的存折丢了，由于存折里有她赖以生存的养老金，她心急如焚，已经两天没有进食了，不知该如何是好。得知这一情况后，支行经办柜员一边耐心地安抚客户焦虑的情绪，一边详细询问账户相关信息。由于客户只记得存折内的大概金额，密码和其他相关信息都已记不清，经办柜员一方面会同支行会计主管对客户做细致引导，一方面根据客户提供的身份证件信息查出客户号，随即查明该客户确在我行开有一个金额相符的存折。按照业务流程，经办柜员充分核对客户身份信息后，在大堂经理耐心指导下，为客户办理了挂失业务，并温馨提示客户相关解挂注意事项。7日后，李女士来到支行，经办柜员为其办理了补折手续，为客户解了燃眉之急。重新获得存折后，李女士非常激动，赠送支行一面写有“为民解难好银行，助人为乐真保安”的锦旗，并对支行温馨周到的服务表示了高度称赞。

——图为客户为平安支行送上锦旗

作为河北省银行业文明规范服务百佳示范单位，平安支行面对客户的实际困难，始终坚持以客户为中心，在坚守规章制度的前提下，致力于提供更加便捷、温馨的服务，赢得了广大客户的好评。

平安支行　徐东伟

风云变幻的银行间债券市场

2013年的银行间债券市场可谓风云变幻，大起大落。由之前的资金盛宴到后来的谈钱荒色变，前后冰火两重天。基本上我们可以把今年的市场分为三个阶段，暖春，严冬，冰河世纪。

从年初到5月份，任谁都可以在银行间市场的大盘子里吃饱喝足，不愁借不到钱，充裕的资金也使得市场利率不断下行，隔夜回购利率一度跌落至2%以下，具有市场风向标的7天回购利率时常徘徊在3%左右，隐隐还有下行趋势。究其原因，一方面外汇占款恢复持续高增长的态势，为市场注入大量资金；另一方面，从历史经验来看，在稳增长、平抑资金利率波动的目标下，一旦市场遭遇流动性紧张，央行就会及时救市，尤其是央行在2012年的市场操作，基本上使得市场成员形成了“会哭的孩子有奶吃，大哭的孩子能多吃”的惯性思维，加上央行在上半年新推出的SLO(短期流动性调节工具)，也加剧了货币政策继续宽松的市场预期，刺激了机构扩充杠杆的欲望。这一时期，可以说是牛市、银行间市场的春天，市场各路诸侯招兵买马，扩充地盘，不亦乐乎。

然而好景不长，伴随银监会8号文的下发、央行货币政策的收紧，金融机构严重的期限错配、流动性错配使得钱荒如疾风骤雨般的突然席卷了整个银行间债券市场。一时间市场上的资金身价倍涨，可谓洛阳纸贵，一亿难求，各机构为满足流动性需求，不断报出高价。6月25日隔夜回购利率最高成交价为30%，加权价格也达到13.44%，一个月以上主要期限回购利率轻松突破8%，将贷款利率远远的落在了后面。“央行不放水，领导已下令不惜一切代价借钱”，那一天很多交易员接到过这样的交易指令，更有交易员写下打油诗来形容资金的紧缺程度“滴不尽基金血泪抛短债，借不进隔夜七天资金来。HOLD不住回购利率九天外，耐不住季末Shibor登瑶台”。钱荒事件终于在央行注入流动性后，开始缓解，各期限利率开始下滑。但是市场成员却对这次惊心动魄的流动性危机心有余悸，谈钱荒色变。

狼来了，这次不是假话，狼确实又来了，伴随着存款准备金的补缴、同业定存到期、资金市场的年末季节性因子、央行逆回购的中断、商业银行年底冲刺考核等因素的共同作用下，12月17日，银行间市场各期限利率均大幅上涨，市场成员本就脆弱的神经再度绷紧，然而却抵挡不了钱荒的再次到来。之后的一周，隔夜回购利率成交价最高突破10%，7天回购利率最高至9.8%，俨然6月钱荒事件的翻版。市场成员不禁感慨，冰河世纪到来。之后由于央行启动SLO，为市场注入3000亿的资金并辅之以逆回购操作，12月24日，市场利率开始下滑，持续一周的钱荒事件告一段落。

对于我行来讲，在行领导的正确指导和关心下，杠杆利用适度，流动性充裕，所以钱荒的到来不是严冬，反而是暖春。这一时期我行的交易员心态也十分紧张，心脏跳动频率也会加快，只是担心的内容不是借钱，而是如何把握市场机会，在风险可控的前提下，利润最大化。有人调侃说，没有经历过六月钱荒的交易员不是合格的交易员，没有经历过12月钱荒的交易员不是成熟的交易员。在看了上面那首打油诗后，也不禁有感而发，将心中所想表述如下。“利率再起，隔夜七天不着边际，心碎已。执手相看泪眼，面色凝重，岂知我心欢喜。留恋处，目送你，难舍心情藏心底。不禁笑道，待钱荒再次来袭，定将紧紧拥抱你”。言归正传，在经历了这两次的流动性危机后，给我们的启示是应不断加强流动性风险管理，尽快构建流动性风险管理系统，防患于未然。

计财部　唐国庆

图　片　新　闻

经过近一个月的紧张筹备、策划、设计、校对、布展、安装，隆兴支行党团学习园地在二楼会议室布展完成，以图文方式激发了员工爱党、爱团意识，为进一步加强党、团组织建设，丰富员工思想文化生活，更好的开展党团活动营造了良好氛围。

隆兴支行　孙少华

11月20日，为提升员工综合业务素质，丰宁支行对营业室全体员工进行了一次业务技能摸底考试，考核员工综合业务知识、点钞、翻打和打字等业务技能。通过考试，有效检验了员工的学习效果和知识运用能力，激发了员工的学习动力，在支行上下掀起了一股“学业务，强素质”的学习热潮，为推动支行精英团队建设起到了积极作用。

丰宁支行　张晓楠

近日，铁路支行利用下班时间对全体员工进行了一次服务礼仪视频培训，通过观看视频、现场总结等方式，重点学习了文明规范服务标准、动作、语言等。在培训过程中，员工们表现出了高度的学习热情，纷纷表示受益匪浅。通过培训，使员工增强了服务意识，提高了服务技能，为进一步做好文明规范服务工作打下了良好基础。

铁路支行　高雪冬

11月28日，裕兴支行举行了一次防抢、防爆演练活动。演练过程中，支行员工面对“歹徒”作案临危不乱，快速反应，协调配合，及时报警，在保安的全力配合下，最终将“歹徒”制服。演练结束后，支行安全员就消防安全相关知识及器材使用技巧对全员进行了培训。此次演练取得了良好的演习效果，有效增强了员工的安全防范意识和应对突发事件能力，为支行的安全运营提供了保障。

裕兴支行　王景龙