支行风采

编者按：自党的群众路线教育实践活动在我行开展以来，全行上下认真贯彻落实相关要求，组织开展了各类主题鲜明、内容丰富的教育实践活动，期间，翠桥、裕兴支行联袂举办了以践行群众路线为主题的征文演讲比赛，在青年员工中营造了敬业奉献、创先争优的积极氛围，取得了较好成效。

我奉献·我骄傲 我敬业·我光荣

5月17日，翠桥、裕兴支行在总行2楼会议室举办了以“我奉献•我骄傲 我敬业•我光荣——践行党的群众路线教育实践活动我该怎么做”为主题的演讲比赛。我行纪委书记史文浩、副行长师文生、董事会秘书赵广树和人力资源部、办公室、团委负责人出席活动并担任评委。此次演讲比赛是由翠桥、裕兴支行共同举办的群众路线教育实践活动主题征文活动的后续环节，两家支行各自选送了6篇优秀征文参赛，经过激烈角逐，最终评出一等奖1名、二等奖2名、三等奖3名、优秀奖6名。

比赛过程中，选手们将自己在实际工作和生活中的感悟用不同的题材和方式表现出来，有的以情感人，娓娓道来；有的借事抒怀，洒文泼墨；有的引经据典，慷慨激昂，为大家带来了一场不同寻常的视听盛筵。其中，裕兴支行杨旭同志凭借沉着的发挥、优异的表现拔得比赛头筹。

本次演讲比赛，进一步丰富了青年员工的业余生活，在支行营造了创先争优的良好氛围，是积极、创新开展群众路线教育实践活动的有益尝试。

办公室　范彧玮

——图为参赛选手正在慷慨激昂地进行演讲

优秀作品选登

践行群众路线 筑梦承德银行

梦是人世间最美好的愿望，它是无边沙漠中的一片绿洲，是无际大海中的一座小岛，是无尽黑暗中的一抹朝阳！虽然我们角色不同，但梦想却驶向同一彼岸，对亿万华夏儿女而言，中国梦便是我们的梦想；对所有承德银行员工而言，承德银行梦便是我们的梦想！现在梦已起航，我苦苦思索路在何方。党的群众路线教育实践活动伴随着四月的春风，徐徐吹进了我们的生活中，我豁然开朗，群众路线才是实现承德银行梦的康庄大道！为践行群众路线，实现承德银行梦，我们任重而道远。

我想，群众路线就是照镜子以史为鉴，勤自省严于律己；正衣冠择优而从，低姿态深入基层；洗洗澡流水不腐，去污秽持之以恒；治治病轻装简行，除四风自我批评。而我们银行作为服务类的窗口单位，践行群众路线就是要营销和服务两手抓，业务技能不落下，一切为了客户，为了一切客户，为了客户的一切无私奉献。

遥想当初刚刚加入承德银行这个大家庭的时候，我根本不懂什么是营销，更不明白优质服务的意义何在。后来在各位领导和同事的指导下，我才渐渐明白了如果说服务是银行的立命之本，那么营销就是银行的持续之道。俗话说家有万贯不如日进斗金，细水长流乃是生财之道。只有好营销，营好销，营销好才能保证我们客户不断，否则门庭若市与门可罗雀只一线之隔。请客上门之后便是优质服务，只有认真负责的对待每个客户，用真诚服务去打动他们，才能留住他们的心，把他们变成我们的忠实客户。这样聚沙成塔集腋成裘，滚动的效应会让我们承德银行永立不败之地。

要做好营销并不容易，需要莫大的勇气，谦逊的态度，精湛的技巧与足够的耐心。十个月前的我刚刚来到这里，所欠缺的正是这些，固执的认为营销工作完全是无用功，没有学习业务技能重要，直到看到了领导和前辈们在日常工作中的点点滴滴。他们可以为了一万元钱的存款牺牲自己的休息时间出去营销，可以为了装点营业室的环境跑遍大半个市区去采购合适的绿植……这样的言传身教感染了我，让我明白了这才是承德银行全心全意为人民服务的正能量，才是一切本着客户至上的敬业精神，才是践行党的群众路线的最好体现！于是我拿起名片，走上街头，用一次次真诚的微笑，打破尴尬的壁垒，增加满满的信心；用一声声亲切的兄弟，拉近彼此的距离，赢得沉沉的尊重；用一句句专业的解释，解开种种的疑问，换来真真的信任；用一遍遍精心的服务，打动客户的内心，得到忠实的跟随。一次在营销的过程中，我遇到了一位对银行非常不信任的老大娘，原来，大娘早期在农村信用社存有两万元股金，后来由于找不到原先办理股金的分社而被告知不能支取。看着大娘怀疑的眼睛，我坚定信心，一定要帮她找回存款！我用一整天的时间陪着大娘走遍了承德县所有的信用社，终于在傍晚找到了这笔股金开户的那家分社。大娘拿着取出来的两万元钱，眼睛湿润了，拉着我的手用颤抖的声音对我说：“谢谢你，孩子！我以后所有钱都存到你们承德银行，我放心！”这一刻，所有的辛苦都化作一股暖流，流进我的心里。成功的营销带给了我莫大的自信，更让我有了坚持下去的动力。

习总书记说过“空谈误国，实干兴邦”。对我们承德银行而言，空谈只能误事，实干才能兴行！通过真正的走出去营销，我学会了如何与客户交流，如何打动客户，如何快乐营销！

光荣的岁月带着光辉的荣耀，成就历史的丰碑，未来的曙光笼罩未知的世界，照亮前行的道路。承德银行现在正处在转型发展的关键时期，唯有充分践行党的群众路线才能实现我的梦！我们的梦！承德银行梦！

裕兴支行　杨　旭

向着太阳出发

为丰富广大员工业余生活、增强身体素质，同时拉近新老员工的距离，4月26日，宽城支行组织全体员工前往金山岭长城进行团队拓展训练。

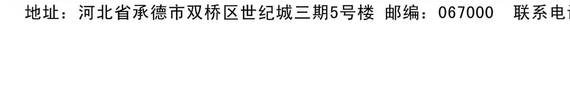
一路上，大家迎着和煦的春光，拥抱着初升的太阳，分享着生活中的种种趣事，轻松愉悦的表情洋溢在每个人的脸上。金山岭长城连绵起伏，雄伟壮丽，巍峨的顶峰更是异常迷人，诱惑着我们去征服、去品尝。训练中，各部门负责人勇往直前，为大家引路鼓劲。如遇险峻，新老同行，互帮互助；如遇陡峭，先男后女，呵护有加。就这样，我们一步步越过障碍、跨过陡峻，在不经意间触摸到了一股股和谐与团结的暖流。如若你也亲身感受到了这份力量，相信我们定能不断前行，走向成功！我想，生活如此，工作亦是如此。

烈日当头，一些同事出现了体力不支的情况，我们彼此搀扶，互相鼓气加油，远方飞舞的队旗更是赋予大家十足的信心，虽然脚下已如千斤般沉重，却未曾阻挡住我们继续攀向顶峰的决心。功夫不负有心人，方才那遥不可及的景色如今尽收眼底，鸟瞰着长城脚下一片片绿林与一段段曾经走过的艰辛路程，格外激动，真可谓是“横看成岭侧成峰，远近高低各不同”。我们终于实现了目标，成功登顶！

拓展训练虽已落幕，但生活和工作却在不断演绎，通过参加此次活动，我们也明白了一些道理：没有到达不了的目的地，就看有没有恒心坚持下去；一个人的力量微不足道，团队的力量却可以攻破所有难题；“不积跬步无以至千里”，只有秉承“不抛弃、不放弃”的信念，才能收获成功的硕果。

年轻没有失败，保持乐观积极的心态，向着太阳出发！你看，未来在招手……

宽城支行　王　暖



作为新员工，营销工作是锻炼能力、提升素质的有效途径，经过几个月的用心学习和营销“实战”，我也总结出了几点心得体会，与大家交流。

首先，营销不仅是技术，更是艺术。在营销过程中，从发现目标客户，到与客户进行交谈沟通，再到让客户了解信任我行，直至来我行办理业务，是一项系统的培育工作。每个营销环节都需要良好的营销技术和为人处事的艺术。技术上，要充分把握承德银行的各项业务优势和惠民便民政策，对客户提出的每个问题都尽可能给予全面、专业的回答，用专业素养取得客户对我们的信任；艺术上，要博采众长，多学习各个领域的知识和文化，除回答客户提出的专业性问题外，还要创造更多与客户交流的机会，营造良好的沟通环境，用我们的言谈举止去感染客户，才能使营销工作更加顺利。

其次，营销的不仅是产品，更是文化。在营销中，一是要向客户介绍我行的各类业务及相关产品政策，让客户对我行的产品有清晰的认识和了解；二是要在宣传承德银行的企业文化上下功夫，热心并耐心地去解答客户存在的质疑，不断向客户灌输我行“信誉第一、客户至上、竭诚服务、合作共赢”的服务宗旨，不断提升服务体验，让客户认同我们、信赖我们。

最后，营销不是求人，而是充分展示自己。营销是一份神圣的工作，它首先是营销自我，其次才是营销产品。我们应始终保持良好的精神风貌，用充分的知识储备和积极向上的态度去对待营销工作，全方位展示自己，让别人认识你、接受你。如果说营销是一项工作或者一个岗位，不知说它是一份宝贵的经历，让我们获取经验，提升自我，尽快成长。

唐山丰南支行　戴洪涛

哲理小故事

《百喻经》里有一个故事，从前有一只猕猴，手抓了一把豆子，高高兴兴的在路上一蹦一跳的走着。一不留神，手中的豆子滚落了一颗在地上，为了这颗掉落的豆子，猕猴马上将手中其余的豆子全部放置在路旁，趴在地上，转来转去，东寻西找，却始终不见那一颗豆子的踪影。

最后猕猴只好用手拍拍身上的灰土，回头准备拿取原先放置在一旁的豆子，怎知那颗掉落的豆子还没找到，原先的那一把豆子却全都被路旁的鸡鸭吃得一颗也不剩了。

年轻时，对于某些事物的追求，如果缺乏智能判断，而只是一味的投入，不也像故事中的猕猴，只是顾及掉落的一颗豆子。等到后来，终将发现所损失的，竟是所有的豆子！想想，我们现在的追求，是否也是放弃了手中的一切，仅追求掉落的一颗！

在印度的热带丛林里，人们用一种奇特的狩猎方法捕捉猴子：在一个固定的小木盒里面，装上猴子爱吃的坚果，盒子上开一个小口，刚好够猴子的前爪伸进去，猴子一旦抓住坚果，爪子就抽不出来了。人们常常用这种方法捉到猴子，因为猴子有一种习性，不肯放下已经到手的东西。

因为放不下到手的职务、待遇，有些人整天东奔西跑，耽误了更远大的前途；因为放不下诱人的钱财，有人费劲心思，利用各种机会去大捞一把，结果常常作茧自缚；因为放不下对权力的占有欲，有些人热衷于溜须拍马、行贿受贿，不惜丢掉人格的尊严，一旦事情败露，后悔莫及……

生命如舟，生命之舟载不动太多的物欲和虚荣，要想使之在抵达彼岸时不在中途搁浅或沉没，就必须轻载，只取需要的东西，把那些应该放下的“坚果”果断的放下。

古时候，有两个兄弟各自带着一只行李箱出远门。一路上，重重的行李箱将兄弟俩都压得喘不过气来。他们只好左手累了换右手，右手累了又换左手。忽然，大哥停了下来，在路边买了一根扁担，将两个行李箱一左一右挂在扁担上。他挑起两个箱子上路，反倒觉得轻松了很多。

在我们人生的大道上，肯定会遇到许许多多的困难。但我们是不是都知道，在前进的道路上，搬开别人脚下的绊脚石，有时恰恰是为自己铺路？

承德银行 BANK OF CHENGDE

承德银行主办　2014年5月1日　（总第四十四期）

视点导读

◆ 我行召开2014年案件风险防控专题工作会议
◆ 凤凰展翅　盛装起舞
◆ 我行获评2013年度全市“金融贡献奖”
◆ 一池春水润雏秧
◆ 风展红旗正当时

我行召开2014年案件风险防控专题工作会议

5月9日，我行2014年案件风险防控专题工作会议在总行17楼会议室顺利召开，全行中层以上领导干部参加了会议，会议由张建军副行长主持。会上，张建军副行长传达了市银监局监管工作会议精神，从案防工作与业务发展的关系、建言献策机制建设、案件反馈渠道等方面提出了具体要求，并要求全员从小事和细节做起，杜绝将功补过思想，切实强化落实。风险合规部总经理徐瑞莉对《承德银行案件问责工作管理暂行办法》、《承德银行案防工作管理办法》进行了详细解读，传达了《承德银行2014年案件防控工作实施方案》。张磊行长从案防工作的重要意义、目前取得的阶段性进展、各层面存在的不足之处、下一步需要加强的几项案防工作等方面做了深刻阐述和强调，并就开展对标学习、以实际举措推动全行转型发展提出了具体要求。最后，王振廷董事长做总结讲话，传达了此次贵阳全国城商行年会的会议精神，并从思想认识、软硬实力建设、需要加强的重点工作、年度案防工作安排等方面对案防工作进行了安排部署，对我行的发展定位、面临的形势以及全行的战略安排进行了强调和明确。

——图为我行案件风险防控专题工作会议现场

此次案防专题工作会议是我行在转型发展时期召开的一次重要会议，全面提升了广大干部职工的案防意识，对于扎实推进全行案防长效机制建设、全面构建全行案防工作体系具有重要指导意义，为全行各层面案防工作的有序开展提供了参考、指明了方向。

办公室　范彧玮

我行获评2013年度全市“金融贡献奖”

日前，承德市2013年度金融贡献奖评选结果揭晓，我行再度获此殊荣。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年以来第五次获评“金融贡献奖”。

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堅力量。一是延伸金融服务触角。截至目前，我行分支机构发展到35家，形成了地跨承唐两地，有效覆盖承德市八县三区，以“县域+社区+乡镇、支行+社区银行+自助银行”为主要模式的多元机构拓展格局；二是创新金融服务产品。研发打造热河卡、公务卡、网上银行、银联在线支付、手机支付、支付宝卡通等多项支付结算平台，以金融IC卡为开发中心，推出社保卡、校园卡、单位卡功能，上线自助终端、网银体验机，实行免收热河卡系列费用和网银业务费用减免政策，为广大客户提供了更加灵活、实惠的金融服务；三是扶持地方实体经济发展。截至2013年末，全行累计发放各类贷款156.88亿元，累签银行承兑汇票101.34亿元，发放小微企业贷款82.46亿元，涉农贷款83.53亿元，全年上缴各项税金3.05亿元，社会贡献力度不断提升，为推动地方产业升级、促进经济发展作出了积极贡献。

办公室　王　蕴

凤凰展翅　盛装起舞

——我行凤凰支行隆重开业

——图为凤凰支行举办开业仪式

5月8日，天朗气清、惠风和畅，市开发区凤凰御庭楼前彩旗飘飘，气氛热烈祥和，承德银行凤凰支行在阵阵的鞭炮声中正式挂牌开业。我行领导班子部分成员、总行各部室经理及市区各支行行长共同出席开业仪式。凤凰支行位于市开发区凤凰御庭底商，营业面积近1500平方米，设有6个窗口，除配备自助服务终端等现代化服务设施外，营业大厅里还摆放了绿植、水族箱、填单台、数字电视、报刊架、医务箱、饮品柜、糖果盒等便民服务设施，为客户营造了温馨、舒适、便捷的服务环境。

凤凰支行是我行在承德辖内设立的第28家，也是在市开发区开设的第二家分支机构，是我行进一步优化市区内网点布局、全力支持承德地方经济发展、更好服务区域内广大客户的又一重要举措。自成立以来，我行一直秉承着服务地方经济、服务中小企业、服务居民百姓的市场定位，为地方经济的繁荣、企业的快速发展、居民百姓的安康做出了不懈努力。近几年，我行积极推进转型发展战略，不断下延金融服务触角，加快机构建设步伐，拓展业务辐射范围，下一步，我行将积极谋划在承德市开发南区、石洞子沟、头道牌楼、碧峰门等地筹建分支机构，届时将形成更加健全、便捷的金融服务网络，真正将优质、贴心的金融服务送到广大中小企业和居民百姓的身边。

办公室　付　强

深入开展党的群众路线教育实践活动　推动全行转型跨越发展

一池春水润雏秧 ——承德银行积极践行群众路线，“惠农金融”为农民朋友开绿灯

问渠哪得清如许，为有源头活水来。随着我市三农经济的快速发展，绿色农业、特色农业开发以及农业产业一体化正在形成，资金需求非常旺盛。为进一步缓解我市农村地区金融服务缺失、资金扶持不足的困境，为“三农”经济发展和新农村建设提供强力金融支持，承德银行将打造“惠农金融”作为践行群众路线的重要举措，立足农业增产、农民增收，结合“三农”短、小、频、急的资金需求特色，充分发挥贴近百姓、便捷灵活的体制机制优势，对我市三农经济发展进行了积极扶持。

春耕，又见春耕

又是一年春耕时，年味渐远，春寒褪去，冷落了一个冬季的田间地头上又迎来了一片繁忙的景象。“选种、备肥哪个也不能落在后头，农药、农膜、农具啥都得提前准备，这对我们这些老百姓来说可是一笔不小的投入，多亏了承德银行，今年总算不用为这发愁了。”拿着刚从承德银行丰宁支行办下来的130万元贷款，黑山嘴镇八间房村的陈才激动不已。老陈是当地的种植大户，蔬菜大棚、果园林苗，每到春耕时节都会为了为数不小的购置资金发愁。今年在朋友的推荐下，老陈抱着试试看的心态来到了承德银行丰宁支行，没想到130万元贷款不到一周时间就拿到了手。“到承德银行贷款，服务好、费用低，感觉就像回到了家里一样”，石人沟乡的养殖大户张殿玉感触良多，为了扩大养殖规模，今年开春对原有的棚架、圈墙进行了扩建、改建，又添置了一批绒山羊羔、肉牛，承德银行丰宁支行150万元的助农贷款解决了他的燃眉之急。

支持农民春耕备播、为春耕生产开绿灯是承德银行12年来的默默坚守。我行根据农民春耕生产短、小、频、急的资金需求特点，走村串户了解情况，积极帮助其寻找互保、担保、质押等多元化信用形式，简化审批手续，提高放贷效率，真正做到不误农时、不误农需。将资金更多的投向种子、农药、化肥、农膜、农具等农资行业，以及种植、养殖、农副产品加工等与农民群众密切相关的领域，截至目前，我行各类农户贷款余额2259万元，仅今年就发放此类贷款800多万元，为农民百姓春耕备播送去了及时雨。

田间地头的“送水人”

扶持“三农”经济发展千头万绪，为全面掌握辖内农村经济发展需求和农业产业风险特征，更好的推动三农经济发展，我行从细枝末节着手、俯下身子开展支农、惠民工作。为三农经济发展“降压止渴”。**送“货”上门**，对农村金融、三农经济发展情况进行专项调研，深入田间地头、百姓家中、民办企业当中，与普通百姓和民营企业家面对面交流谈心，了解百姓最真实、最迫切的金融服务需求，上门听民生、解民意、帮民需，努力实现筹资金、谋规划、送信息、送服务一条龙。**授人以渔**，积极组织金融知识惠农宣传活动，开展了金融知识万里行、公众服务宣传月、消费者权益保护月、送金融知识下乡、反假币知识宣传等各类专题宣传活动，免费为广大农民朋友提供金融信息咨询、业务指导、理财风险提示等服务，真正将与生活息息相关的金融知识送到农村百姓身边，帮助其开阔致富思路、搭建致富平台、扶持致富资金，解决面临的融资困境与困惑。仅今年以来就发放各类宣传资料23000余份，接受各类咨询6100余人次，进一步提升了广大农村百姓金融知识水平。**做排头兵**，将更多的授信资金投入到扶持三农经济发展的领域中去，对包括农用物资采购、农业种植养殖、农田水利建设、科技兴农项目、产业化龙头企业等涉农领域加大资金扶持，河北怡达集团1.93亿元流动资金贷款、丰宁平安高科实业3000万元扩大再生产资金、源天然乳业1000万元技术改革资金……承德银行的支农资金覆盖了辖内8个县域的各类企业、个体商户、个人农户300多户。截至目前，各类涉农贷款余额达91.5亿元，比去年增加22.58亿元，增长32.76%，仅今年1-4月份就发放涉农贷款48.15亿元。今年，又争取了扶贫支农贷款资金3000万元，全部用于扶持县域农、林、牧、渔产业的发展，成为支持“三农”经济发展的排头兵。

百姓好，才是真的好

达则兼济天下。一个优秀的企业不仅仅在于其雄厚的实力、骄人的业绩，更多的是感恩回馈社会的企业责任感。承德银行在自身发展壮大的同时，积极支持地方公共公益事业发展，先后与12个乡村结成了帮扶对子，围绕改善农村居住环境、提高村民生活质量为中心，采取驻村服务、蹲点服务、知识普及等方式，积极帮助其联系支农物资、筹集帮扶资金，几年来筹集、投入各类帮扶款项超千万元，全部用于农村道路硬化、绿化、桥梁修缮、修建村民活动中心等基础设施建设；向各类土地储备、基础设施建设、市政工程、供暖供热、路网建设、棚户区改造、城中村建设等惠及民生的重要领域投放140多亿元，改善了农村百姓的生活环境；向700多名下岗再就业人员发放小额担保贷款3500多万元，为我市农村经济繁荣进步和居民百姓的富裕安康作出了积极贡献；以公益捐助、对口帮扶、爱心慰问等形式积极投身社会公益事业，开展了为灾区人民捐款、向未成年人赠书、支持城镇绿化工程、慰问孤寡老人和贫困儿童、冠名残疾人专题晚会等一系列公益活动，累计捐赠各类公益款项700多万元，“老百姓自己的银行”这块金字招牌真正走进了广大农民百姓的心窝里。

办公室　李　剑

我身边的承德银行人

编者按：承德银行，一颗植根紫塞沃土、正在冉冉升起的金融新星；十二载春秋轮转间，是一代代承德银行人用辛勤汗水浇灌出的累累硕果，香染山城。他们中间，既有长期扎根基层、经营管理业绩突出的支行行长，又有推进全行改革发展、致力于管理创新的部室经理，更有兢兢业业、默默奉献在一线的普通员工。他们用汗水与智慧践行着自己的梦想，开垦着前行的道路，在平凡的工作岗位上创造出了不平凡的业绩，他们是承德银行崛起的见证者和筑梦人。

本期开始，《承德银行》将推出“我身边的承德银行人”系列专题报道，通过先进事迹介绍、专题访谈、答记者问等形式，对在全行改革发展过程中作出突出贡献的干部员工进行宣传报道，培树先进典型，用榜样的力量引导大家树立勤勉敬业、无私奉献、团结共进的思想理念，为推动全行转型发展营造良好文化氛围。

风展红旗正当时 ——承德银行县域事业拓荒者、“河北省劳动模范”赵亚军事迹侧记

摸着石头过河的“金融新兵”

2014年4月28日，河北省劳动模范、先进工作者和先进集体表彰大会在石家庄召开。承德银行中天支行行长赵亚军继荣获“2014年承德市先进工作者”荣誉称号之后，再次获评“2014年河北省劳动模范”。荣誉的背后，往往是人们看不到的汗水与艰辛。走近这个年逾四十的、一脸笑容的汉子，听他娓娓道来当初创业、展业的难忘日子，似乎将笔者带回到七年前宽城支行艰难起步的不凡岁月。

2007年3月，赵亚军被授命筹备和组建宽城支行。作为河北银监局成立以来批准成立的第一家县域支行，也是承德银行建行以来成立的第一家县域支行，没有任何经验可循，一切都是从零开始。怎样在这片陌生的土地上快速站稳脚跟、在这块厚实的蛋糕上分一勺羹？用赵亚军的话就是“大家手挽着手，摸着石头过河”。

为了保证筹建期间工作有序、高效推进，他亲自带人跑办手续，在总行的支持和他的奔走下，装修、验收、公安、消防每一个环节都有条不紊的进行着。5月10日，是每一个宽城支行员工深深铭记的日子，就在这一天，宽城支行在大家的努力和期待中正式开业了。由于最初的宽城支行是租赁营业，办公条件十分艰苦，营业面积不过80平米，窗口少、设施差、产品单一，11名员工中有8人都是刚刚招录的“新人”，宽城支行这个“金融新兵”就在这样“寒酸”的条件下蹒跚起步了。“没有闯不过的关，没有过不去的坎”，开业第一天的动员大会上，赵亚军用这句话为大家鼓动儿加油，而他的这句话也在很长一段时间，被宽城支行员工当成了座右铭。

做开足马力的火车头

万事开头难。宽城支行开业初期，首先面临的两大难题：一是抓管理，稳定队伍；二是抓业务，防范风险。赵亚军的理念是：以身作则带队伍，身先士卒搞经营。

“刚开始时员工们心气儿不高，常常因为环境差、待遇低抱怨不已，开业时新招聘的8名员工，不到一周时间就有1名员工辞职”作为“过来人”，司机李师傅感慨颇多。当时的员工大部分都是刚刚招录的新人，几乎没有金融从业经验，仅仅在总行培训了2个月就直接上岗，理论知识匮乏、业务技能不高、服务经验不足，大家都在摸索中学习……“为了保证业务办理不出问题，赵行长经常连续几周不回家，抽出时间亲自给员工做思想工作，督导大家学业务、学服务，苦练基本功；将每周三定为集中学习日，传达总行文件精神，学习各种规章制度，查找总结存在的问题……这些大家都看在眼里，记在心里。”渐渐的，繁杂的工作在大家心中成为了一份事业，同事间的鼓励成为了大家面对困难时最好的“提神剂”。

“在开业后的1年多时间里，赵行长带领大家始终奋战在第一线，那时候没有周末的概念，经常一两个月不回一次家。没有宿舍，大家就和服务员混住在一起；没有食堂，就在街边小摊凑合；住的地方冬冷夏热，雨季潮湿的时候，我们的木床都可以长蘑菇了”时任宽城支行营业室主任的王淑芳谈起创业初期的日子，苦涩的笑容中透露着一种自豪。“当时赵行长和大家吃住在一起，事事都跑在前头，每天早上5点多就起床忙碌，晚上经常11点还没休息，遇上重要的事情甚至连夜赶回总行汇报情况……”正是他的这种坚持，默默的给大家传递了一种力量和信心。

抓业务，存款是基础：搞营销，更需要勇气和智慧。“开业之初，老百姓认为宽城支行是企业办的银行，一些机关单位不认可，企业、百姓不信任，被误解、受委屈更是‘家常饭’”回忆当初拉存款时的一幕幕，时任信贷科长的李长杰感慨万分。“早期的宽城支行没有自己独立的转账系统，转账业务要依托于建行的系统才能完成。当时给宽城镇代发土地补偿款，由于系统问题没能及时转账，给客户造成了误解，各种不理解、埋怨甚至谩骂让人有苦难言，赵行长主动承担责任，顶住压力，向客户耐心、细致的解释，最终不仅赢得了客户的谅解，更与其建立了良好的长期合作关系，给我行带来了数额不菲的存款。”没有贷款就没有利润，为了让大家过上“好日子”，他亲自带着信贷科的员工跑项目、搞调查，“一个煎饼果子、一杯热豆浆就觉得很丰盛了”信贷员小李满脸回忆。白天贷前调查，晚上撰写材料，邀请总行业务骨干现场指导办公，就这样，宽丰矿业1亿元授信资金两周内发放到位，宽城支行的名字在县域市场一炮打响。

俗话说，火车跑得快，全靠车头带。在赵亚军的影响和带领下，员工们工作的积极性被逐渐调动起来。行里没有车，就开自己的车出去跑业务；行里费用少，就自己出钱置办小纪念品去营销，矿场、商场、乡镇、农村……老百姓渐渐知道、熟悉了承德银行宽城支行的这一群小伙子、大姑娘！“当时每个月只有600块钱的工资，连交通费、伙食费都不宽裕，可是大家都憋着一股劲儿，连赵行长都在那忙里忙外，自己哪儿好意思困着啊”作为一名普通的前台柜员，小刘感触颇深。

天道酬勤，大家的汗水没有白流。宽城支行开业当年即实现日均存款2亿多元，创利200余万元，成为承德银行、甚至辖内同业的一段佳话。

2008年8月，宽城支行迎来了自己生命中的又一个重要日子——喜迁新址。“虽然新装修的营业室味道很大，甚至养的花儿都被熏晕了，但是大家仍然乐在其中”回想起当年的情景，赵亚军满脸含笑。有了自己的根据地，有了自己的家，大家工作的热情更高了，一串串荣誉也接踵而至。2009—2011连续三年被总行授予先进支行，2010年被总行评为先进党支部，2010年被评为省级优质文明服务示范单位；连续两年被县委、县政府授予“科学发展、二次创业”突出贡献单位，2009年被宽城县政府授予“支持地方经济建设金融工作特别贡献奖”……宽城支行从蹒跚学步的“金融新生”终于成长为在当地具有较高知名度和良好口碑的“银行骨干”。

抓稳手中的接力棒

2011年11月初，赵亚军调任中天支行行长。新的环境、新的挑战。中天支行规模大、客户多，面临的竞争也更加激烈。“对我来说，是责任，更是挑战”为尽快摸清支行的业务状况和客户情况，他在处理好繁冗工作的同时，每天抽出时间到信贷科、营业室一线，对行里的产品、服务、安全进行摸底；对所有重点的存量客户和潜在客户进行走访，了解掌握他们第一手资料和最真实的服务需求；利用晚上和休息日打电话、托关系、找熟人，通过各种渠道开展业务营销，使中天支行的业务不仅没有因为工作交接过渡而停止不前，反而呈现出一片欣欣向荣的新气象。“两会一学”制度让支行充满了上进的朝气；电子叫号机、态度谦和的大堂经理让营业大厅秩序井然；劈啪作响的键盘声、温婉专业的问候声让客户体验到最快捷、热情的服务；老花镜、针线包、擦鞋器、饮水机、杂志栏……今天的中天支行俨然已经成为承德银行的“窗口”。2013年，中天支行日均存款已达32亿元，连续两年上缴利润超过1亿元，并被总行授予2013年度先进支行荣誉称号；截至目前，中天支行各项存款35.02亿元，各项贷款15.82亿元，比调任初期分别增长20.03亿元和5.18亿元。“这些成绩来自大家共同的努力和付出，这可不是我一个人的功劳，应该多写写一线的兄弟姐妹们。”说到这里，赵亚军又赶紧接通了一个客户的电话……

办公室　李　剑

哲理小故事

在一场激烈的战斗中，上尉忽然发现一架敌机向阵地俯冲下来。照常理，发现敌机俯冲时要毫不犹豫地卧倒。可上尉并没有立刻卧倒，他发现离他四五米远处有一个小战士还站在那儿。他顾不上多想，一个鱼跃飞身将小战士紧紧地压在了身下。此时一声巨响，飞溅起来的泥土纷纷落在他们的身上。上尉拍拍身上的尘土，回头一看，顿时惊呆了：刚才自己所处的那个位置被炸成了一个大坑。

在帮助别人的同时也帮助了自己！

一位老和尚，他身边聚拢着一帮虔诚的弟子。这一天，他嘱咐弟子每人去南山打一担柴回来。弟子们匆匆行至离山不远的河边，人人目瞪口呆。只见洪水从山上奔泻而下，无论如何也休想渡河打柴了。无功而返，弟子们都有些垂头丧气。唯独一个小和尚与师傅坦然相对。师傅问其故，小和尚从怀中掏出一个苹果，递给师傅说，过不了河，打不了柴，见河边有棵苹果树，我就顺手把树上唯一的一个苹果摘来了。后来，这位小和尚成了师傅的衣钵传人。

世上有走不完的路，也有过不了的河。过不了的河掉头而回，也是一种智慧。但真正的智慧还要在河边做一件事情：放飞思想的风筝，摘下一个苹果。历览古今，抱定这样一种生活信念的人，最终都实现了人生的突围和超越。

这是发生在英国的一个真实故事。有位孤独的老人，无儿无女，又体弱多病。他决定搬到养老院去。老人宣布出售他漂亮的住宅。购买者闻讯蜂拥而至。住宅底价 8 万英镑，但人们很快就将它炒到了 10 万英镑。价钱还在不断攀升。老人深陷在沙发里，满目忧郁，是的，要不是健康情形不行，他是不会卖掉这栋陪他度过大半生的住宅的。

一个衣着朴素的青年来到老人眼前，弯下腰，低声说：“先生，我也好想买这栋住宅，可我只有 1 万英镑。可是，如果您把住宅卖给我，我保证会让您依旧生活在这里，和我一起喝茶，读报，散步，天天都快快乐乐的——相信我，我会用整颗心来照顾您！”

老人领首微笑，把住宅以 1 万英镑的价钱卖给了他。

完成梦想，不一定非得要冷酷地厮杀和欺诈，有时，只要你拥有一颗爱人之心就可以了。

谋转型　我先行

迈向转型　蓄势待发

——图为支行领导在活动启动大会上讲话

5月18日，宽城支行召开了以“网点转型•势在必行”为主题的承德银行网点转型项目活动启动大会，并对支行员工开展为期10天的专题集中培训。

本次培训活动特别邀请了北京智融世纪企业管理咨询有限公司著名讲师进行讲解，宽城支行和来自总行机关、其他支行的近80名员工参加了培训学习。期间，讲师对当前商业银行的制胜之道进行了介绍，包括主办行关系人的建立、分析他行行动来体现我行转型的必要性、各岗位专职专岗安排、员工如何靠自身努力实现价值等；对如何完善支行体系进行了详细阐述，即如何改变和扩充现有体系，对贵宾客户和普通客户进行合理区分，以实现更好的服务质量与营销水平；同时，讲师还讲解了业务流程的优化和营销技能的提升方法，重点强调了大堂经理与客户经理在营业室工作上所发挥的灵魂作用，就如何维护现有客户和拓展潜力客户，实现最大化营销做出了分析，并对各岗位的优质服务准则做了系统性宣讲。

通过对上述几大方面要素进行综合考量与重点分析，宽城支行结合自身经营模式和业务特点，认真分析了自身在客户结构、管理考核、网点建设及业务流程等方面存在的问题与不足，提出了许多建议和举措。

本次培训活动的顺利开展，使支行员工充分认识到了全行转型的必要性与迫切性；让大家更加深刻的明白，由业务交易转向服务营销、由以产品为中心转向以客户为中心，才是赢得市场竞争、实现可持续发展的必经之道。

宽城支行　王　曦

携手“通联”　连通银企结硕果

近日，双塔山支行邀请通联支付网络服务有限公司承德分公司业务骨干，在支行会议室对全体员工进行了POS机业务专项培训。培训内容主要涉及POS机申办资料、申办流程、商户费率标准、固定机具与移动机具的区别、风险防控等内容。培训人员还重点介绍了该公司的新产品“通联i付”，该产品只需与智能手机连接便可完成支付，具有安装快捷、易携带、费用低廉等特点，正在逐渐成为客户智能消费的新宠。截至四月末，双塔山支行与“通联支付”携手，已与32家商户合作，安装POS机终端35台，为支行沉淀50多万元存款。此外，还有近十家商户已经进入审批或装机阶段。

通过本次培训，使参训员工进一步掌握了POS机业务的诸多知识和操作技巧，为支行开启多元化服务模式和加强银企合作打下了良好基础。

—— 图为支行员工正在听取讲师授课

双塔山支行　高海付

唐山分行2014年第二届新员工培训班圆满结业

4月30日，唐山分行2014年第二届新员工培训班结业典礼在高新支行三楼培训室圆满落幕，分行行长丁德民及各部室经理、各支行行长参加了典礼。

典礼上，培训班班主任向与会领导做了培训总结汇报；新员工代表带领全体新员工作了庄严的实习宣誓；分行领导对培训班优秀学员进行了现场表彰。分行行长丁德民做总结讲话，丁行长首先对各位新员工能够顺利通过各种培训、考试及考验，加入到承德银行这个大家庭表示祝贺，希望新员工珍惜宝贵的培训和实习机会，在未来的工作中积极进取，不断完善自我，为承德银行发展壮大贡献力量，并对新员工给予了殷切期望：一是希望新员工从点滴做起，时刻努力，持之以恒尽心本职；二是鼓励新员工勤恳奋进，踏实工作，厚积薄发不断进取；三是倡导新员工勇于开拓，敢于创新，潜心学习增长才干。本次岗前培训历时一个多月，共有36名新员工参加，培训内容涉及礼仪培训、军事训练、理论学习、营销拓展、警示教育等项目。除此之外，分行还为新员工安排了演讲、朗诵、乒乓球比赛、文化沙龙等丰富多彩的文体活动，为集中培训注入了活力。

——图为分行培训班集体合影

5月份，部分新员工将被分配到各个实习单位，在基层岗位上成长锻炼，完善技能，加快从学生向员工的转化，为即将走上工作岗位、实现自身价值做好了充分准备。

唐山分行　刘浩钊

隆兴支行开展金融知识进社区宣传活动

——图为支行员工正在向客户普及金融知识

5月17日，隆兴支行与新华路街道办事处新兴街社区共同开展了“金融知识进万家”集中宣传活动，将金融知识送到居民百姓身边。

早上9点，活动在新兴街义泰兴小区街道拉开序幕。隆兴支行共派出了4名客户经理参与其中。为使宣传活动取得实效，支行准备了带有承德银行LOGO的易拉宝展架及宣传折页、金融知识宣传册、宣传单等各类宣传资料，同时为广大居民准备了小礼品，增强了宣传效果。此次活动宣传内容涉及诸多领域，包括：金融风险的表现、防范风险的手段以及安全用卡常识、ATM机功能介绍、理财产品属性、非法集资、电信诈骗、假币识别等与民生息息相关的金融知识等。支行工作人员还现场解答了社区居民的诸多疑问，赢得了广大居民百姓的肯定和赞誉。

本次活动的顺利开展，进一步提升了社会公众的金融安全意识，增加了广大群众对金融知识的了解，营造了学金融、懂金融、用金融的良好氛围，使承德银行“地方银行、百姓银行”的良好形象更加深入人心。

隆兴支行　孙少华

图片新闻

为切实提高青年员工的创业意识与责任意识，激发团队凝聚力与创造力，在“五四”青年节来临之际，围场华商村镇银行组织举办了“我与华商共成长”主题演讲活动。全体青年员工逐一走上演讲台，讲述从业感受，抒发工作理想，展示了青年员工的青春朝气与风采。

华商村镇银行　鞠海东

为深入践行党的群众路线教育实践活动，真正为老百姓办实事、办好事。隆兴支行集中走访慰问了竹林寺社区4户困难家庭，为其送去了米、面、油等生活用品及慰问金，切实帮助困难群众解决生活难题的同时彰显青年员工志愿服务精神，为承德银行树立了良好形象。

隆兴支行　孙少华

为切实提高全员营销积极性与营销技巧，华源支行邀请金汇、翠桥支行的优秀营销明星来支行进行营销经验分享交流。交流过程中，支行员工认真聆听，受益良多，纷纷表示要向营销明星学习，努力提升自身营销能力，为支行快速发展贡献力量。

华源支行　于彦卓

5月7日，双塔山支行组织全员进行了业务技能突击考核。此次考核将考卷分为A、B两套，有效杜绝了作弊行为，切实考查了支行员工的整体业务素质和制度执行能力，为提升员工综合业务水平、切实防控操作风险起到了良好的推动作用。

双塔山支行　徐　斌

关于完善承德银行前台操作的一点思考

银行的经营伴随着风险的存在，管理银行就是管理风险。前台业务是银行业最基础的业务，也最容易发生操作风险。前台业务操作风险,通常是源于内部程序不完善、系统故障、越权交易、支票欺诈、人为失误、或是外部事件所引发的直接或间接损失的风险，范围非常广泛。处在每一个业务流程上的人员，都可能是一个微小的风险点,从我国金融业目前情况来看,频发的大案要案均是前台业务操作风险所致。前台业务操作风险已成为银行风险的重要根源和管理重点。

一、前台业务操作风险的表现

（1）岗位人员配置不全。表现在前台人员变动频繁，而新接替的人员业务培训时间短，业务技能不熟练。加之重要岗位人员未经严格考察或有权部门批准即上岗，进而发生差错、事故，甚至经济案件。

（2）银行内部员工代为客户办理业务。表现在内部员工代客户保管印章、密码、票据（凭证）或代客户补盖票据（凭证）上的印章、填制凭证、代客户签字、办理现金存取业务等，道德风险和操作风险隐患加大。

（3）支付结算业务审查和办理不严。表现前台人员不认真审验、查询票据，受理了有瑕疵的票据；查询查复未做到“有疑速查、查必彻底、有查速复、复必详尽”，对查询业务未核对就贸然答复；未按规定办理司法等有权部门的查询、冻结、解冻及扣划事宜，有的可能会引起银企纠纷。

（4）重要交易和业务控制不严。表现在经办业务时做不到事中授权或授权流于形式、大额现金取款未按照规定办理、自制凭证或调整有关账户信息时不经有权人审批；资金调拨业务时不经有权人审查授权、未认真审查账户余额及信用等信息便出具资信证明等。

（5）对客户开户审查不严。表现在未能识别虚假开户资料便开立结算账户；印鉴治理不严格，印鉴预留不全或企业内部人员以虚假证明更换开户印鉴；企业网上银行开户注册时，未核对客户、账户资料的真实、合法、有效性。

二、加强前台业务操作风险管理的防范对策

（1）树立正确操作理念。在日常工作中,养成自觉防范和控制前台业务操作风险的意识是最基本、最重要的前提条件,也是前台业务操作风险管理最核心的内容。做到这点需要培养员工的良好习惯，坚持按照正确的方式、方法处理业务；做到处理每笔业务都有根有据，把合规操作嵌入各项业务活动之中；让合规的观念和意识渗透到全行员工的血液中，渗透到每个岗位、每个业务操作环节中。

（2）加强员工队伍素质建设。前台业务操作风险的产生很大程度上与人的因素有关,我们应紧紧围绕提高员工按章操作的自觉性这条主线,加强对员工的业务技能培训、思想政治教育和道德教育,引导员工树立正确的人生观和价值观，提高员工队伍整体素质。

（3）完善管理制度。完善管理制度、加强制度的执行力是防范和控制前台业务操作风险的一项基础工作。制度的制定部门、执行部门、检查部门必须实行严格的职责分离，前台业务操作岗位与后台管理岗位职责要分离,实现相互监督、牵制,避免交叉作业引发前台业务操作风险；坚持重要岗位轮换、强制休假制度、会计主管委派制；加大制度的执行力度，引导员工增强利用制度自我保护的意识，切实由“要我执行制度”向“我要执行制度”转变，做到有章必循、违章必究。

（4）加大业务指导及制度培训力度。强化培训是确保承德银行内控制度有效实施的关键环节。制度不是颁发了就完事，管理人员要经常向员工培训，不厌其烦地强调和沟通，制度才能得以执行。坚持对各网点员工进行规章制度、业务流程方面的培训，提高前台柜员整体操作水平；培训范围要力争做到“全覆盖”，确保培训工作富有成效，做到从量到质的飞跃，从而提高柜员自身和全行的抗风险能力。

（5）加大检查力度。通过总行统一检查与专项自查、定期检查与突击抽查、现场检查与调阅录像等非现场检查等多种检查形式，在全行形成风险检查与风险控制的高压态势，促使员工不断强化遵章守纪的自觉性和主动性。

（6）充分利用“建言献策”这一沟通的平台。通过开展“合理化建议活动”充分发挥员工的智慧，重视他们的反馈意见，给他们发现问题、提出问题的机会，从而堵塞制度、流程漏洞、防范操作风险。

综上所述，风险之重在于防范，前台的风险防范更是一件长期的工作，需要我们勤于思考、善于观察，找出解决问题的好方法，不断的总结经验、推陈出新，集众人所长、共同努力，才能将风险防范工作落到实处，才能确保承德银行的各项业务持续、健康的发展。

结算管理部　张军红