大堂经理的“大师之路”

员工之家

入门级：如果你即将或刚刚成为大堂经理，那么你要做的第一件事就是重新审视自己的形象。因为你的形象在客户眼中就是支行甚至全行职工的形象——这种放大效应并不是在夸张。为此你需要仔细观看文明礼仪服务的相关资料并将其中的要点熟记于心。当你能够用恰当的语言和动作引导每一位客户时，恭喜你，你可以准备晋升到下一级别了。

青铜级：现在你已经准备好迎接每一位客户了。你即将面临客户提出各种各样的业务咨询和相关问题，需要指导客户填写各种各样的凭证票据。因此，你必须要了解我行的个人、对公、银联等所有营业范围内的业务。也许你会觉得有一些困难，但这是大堂经理必备的基本素质。本阶段你的目标，就是能够回答并尝试解决客户提出的各种问题。

白银级：经过了一段时间的历练，你已经掌握了综合柜员的全部业务并能够从容恰当的解答客户的咨询，那么你在本阶段的目标是能够灵活的引导客户，以便在业务高峰时有效缓解前台的压力，减少客户等待的时间，以体现出我行“高效、优质”的服务。同时，你还要熟知ATM的操作方法，利用ATM分流一部分办理简单业务的客户，并及时解决客户在使用ATM时的吞卡、吞钱、转账、呆账等问题。一名称职的大堂经理，可以极大提高业务高峰时段前台办理业务的效率，这样说并非言过其实。

黄金级：恭喜你已经从白银级毕业。能够完成白银级别的目标，说明你已经成为了一名称职的大堂经理——但是还不够“优秀”。本阶段的目标是，你需要保持营业场所正常的经营秩序，解决客户的不满和争端，化解客户即将申报的投诉，时刻提防可疑分子，保证营业场所的安全。这需要你再次提高语言表达技巧，积极安抚客户的不满情绪甚至过激行为。同时要时刻保持警惕，密切观察支行周围的可疑人物或可疑事件。当你完成此级别的挑战后，你距离一名成功的大堂经理就不远了。

大师级：这是你最后的试炼。大堂经理的本职工作是协助前台、服务顾客。但是大堂经理作为支行的一员，你的根本目标是实现支行利益的最大化。大堂经理与经办柜员不同，处在一个与客户没有玻璃隔阻的位置，相对灵活。这使得大堂经理能够和客户进行更多、更便捷的交流，这非常重要。通过一两句简短但关键性的对话，你也许就可以把这位“一般客户”转化为我行的“忠实客户”。没错，大堂经理是支行最有力的现场营销员。你需要将我行的种种优势及时并适时的传达给正在寻求这方面帮助或有潜在意愿的客户，使其将更多资金投放在我行。同时，当面临客户即将从我行转出大笔资金时，你需要用恰当、礼貌的表达方式尽可能多的了解该笔资金转出的原因和去向，并尽力将此笔资金挽留住，或减少其转出的金额。

不要吝惜你的言语，不要畏惧客户对你的拒绝。让我们以“大师级”大堂经理为目标，挑战自我，不断升华！

平安支行　张博宇

谨防银行间市场的黑天鹅事件

泰坦尼克号被誉为“永不沉没的梦幻客轮”，却终结在了其处女航的第四天晚上，神秘的在北大西洋撞上冰山而沉没，1500人命丧海底，这就是发生在航海领域的黑天鹅事件。黑天鹅事件源自于欧洲的一个典故，是说欧洲人探索观察了上千年，遇到的天鹅全部都是白天鹅，于是编书制图进行说明，全世界所有的天鹅都是白色的。后来，欧洲人到了澳洲，一上岸竟发现了一只黑天鹅，彻底颠覆了之前一直信奉、坚定不移的历史结论。后来这类很少发生但是一旦发生就会有颠覆性影响的事件被称为“黑天鹅事件”。

黑天鹅事件有三个特征：发生概率极低，影响极大，事前难以预测。例如，发生在我国2008年春节期间的雪灾，雪灾本身并不陌生，如果是发生在我国北方，并不奇怪，可是本次雪灾却发生在毫无准备的南方，这只自然领域的“黑天鹅”造成房屋倒塌10.7万间，农作物受灾面积4220千公顷，直接经济损失221亿元，当年的多台春晚上，还能看到好多抗雪灾的节目。再比如美国的9.11事件，2001年9月11日上午，美国人刚开始一天的工作，却不曾想祸从天降，恐怖分子劫持了四架飞机，撞塌了纽约世贸中心的两栋大楼（双子塔），3000多人丧生。

银行间市场的黑天鹅事件发生在2013年的6月，主角是光大银行。2013年6月5日下午，由于光大银行的两家分行没有收到其交易对手方承诺的存放同业款项，在分行反馈至总行时出现了非故意的延迟，最终由于人行的大额支付系统关闭，无法在当天营业终止前及时支付另一家银行（据报道为兴业银行）65亿元的同业到期款项，后来经对手方银行同意，在6月6日，全额偿还了本金和利息。这一事件被称为2013年度银行间市场的黑天鹅事件，同时也被认为是引发6月钱荒的导火索。

对于市场交易员来讲，我们知道黑天鹅事件不可预测，就好像我们都知道蝴蝶效应，却不知道到底是哪一只蝴蝶，扇动几次翅膀才能够引发风暴。但是不可预测却并不代表无能为力，我国有两个成语叫做“未雨绸缪”、“有备无患”，对于资金市场业务来说，我们可以在质押式回购业务中根据估值加大折扣比例，即使出现违约也能保证我行资金本金和利息的安全；在存放同业业务中，提前将同业合同中的风险防范条款列明，一旦出现违约，可以依据合同保证我行正当的利益诉求。

2014年是货币政策调整频繁、市场大幅震荡起伏的一年，在这一年里我们要始终遵守诺亚方舟原则——“预测下雨无济于事，建造方舟才能以防万一”。这需要我们继续加强风险防范措施，改进制度流程，完善风险防范系统，构建全方位的风险防范体系，警惕2014年度的“黑天鹅”。

计划财务部　唐国庆

世界杯家规老婆篇

我也很想陪你熬夜看世界杯，但你知道我每天都是23点准时睡觉的。作为一个称职的老婆，世界杯期间我会争取陪你看一两次比赛，但为了防止一个月后我毛孔粗大、满脸大火包，你要为我准备一些必要的化妆品，夏天皮肤很敏感，我想用Dior、兰蔻这些比较正点的牌子。

电视、沙发都可以属于你，但世界杯让我无法看黄金档、午夜档电视剧，为了弥补我丢失的影视知识，以后我要求你陪我去影院看电影时，不许推三阻四，高清的盗版、网络版即将新鲜出炉等借口都不成立。

你要保证每个白天陪我吃一次饭，保证正常的感情联络，否则……你懂的。

你看球赛的时候要求我匍匐而过，但你知道咱家的地面是水泥的，所以我决定7月初发工资的时候，把你6月份的工资换成木质地板。

为了摆脱因世界杯期间我两点一线生活的阴影，世界杯结束后请带我逛世博园。

为了保证你不因世界杯恢复为一个彻头彻尾的单身宅男，在你休息间隙记得帮我晒衣服，以舒展肢体。

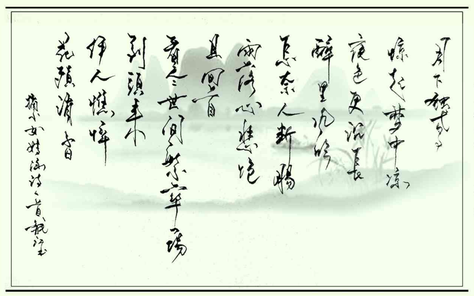
6月份公司要招聘、培养新人，本姑娘的工作会很忙，你哥们来家里我不反对，但咱们蜗居的小屋太吵了，会影响我的工作效率，因此你必须承担我世界杯期间偶尔外出住宿宾馆的费用，额外费用也要报销哦。

周末要是不加班、不逛街，我可以在家为你烧水做饭，给你添加啤酒、零食，但必须用你的工资卡。你要知道，男人天生都是有养老婆的职责，世界杯也不例外。10、一次偶然的机会，我发现六月份欧洲一个国家正在举办玫瑰节，好久没收到玫瑰了哦，希望你在享受盛宴的时候也能做出些表示。

鉴于你忙于世界杯，6月份额外的工作奖金就不指望你了，为此我将全神贯注于工作，希望你多支持我的工作，为我添加各种办公室用品，比如常备药、护肤品，另外我还特别想要一个很可爱的杯子。只要我们共同遵守各自的家规，相信我们能一起拥有一个健康、激情的世界杯，所以以上条件你必须遵守并认真执行。

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，在纸砚间书写情怀，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……



电子银行部　龙江

《霞　想》　办公室　范彧玮

《海之魅》　党群工作部　杨　薇

员工风采作品征集开始啦！

作为企业文化建设的重要组成部分，员工文化具有表达心声、展现个人风采、提升企业形象的作用。为丰富全行文化活动形式，为全行员工提供展示自我平台，我行拟在总行开辟员工作品展示专栏。

即日起，办公室开始征集员工优秀作品，题材包括书法、绘画、剪纸、十字绣、摄影、发明创造等等，并给予适当奖励。欢迎大家踊跃投稿，把你不为大家所了解的才艺展示出来，收获一份意想不到的惊喜！

心动不如行动，发动你的思维，快快加入！投稿电子版统一发送至总行办公室范彧玮OA邮箱，实物作品请直接报送至办公室。

2014年6月份各单位上稿情况一览表

投稿单位	刊发篇数	投稿单位	刊发篇数	投稿单位	刊发篇数
办公室	7	业务运营部	0	翠桥支行	1
零售业务部	1	信息科技部	0	金汇支行	0
人力资源部	0	唐山分行	0	铁路支行	0
党群工作部	3	华商村镇银行	0	世纪支行	0
内审稽核部	2	东大街支行	0	凤凰支行	0
风险合规部	1	中天支行	0	双漆支行	0
电子银行部	1	平安支行	2	双塔山支行	0
结算管理部	2	清风支行	0	宽城支行	1
物业管理部	0	联谊支行	0	承德县支行	0
基建部	0	隆兴支行	0	平泉支行	1
计划财务部	1	裕兴支行	0	滦平支行	1
保卫部	0	华源支行	0	隆化支行	0
授信管理部	1	御路支行	0	兴隆支行	0
公司业务部	0	财苑支行	0	丰宁支行	0

承德银行 BANK OF CHENGDE

承德银行主办　2014年6月　（总第四十五期）

视点导读

◆ 省人行王彦青副行长一行来我市调研
◆ 助推转型发展　共谋改革良方
◆ 我行召开党的群众路线教育实践活动第二环节部署会议
◆ 公益献爱心　服务塑行魂

省人行王彦青副行长一行在我市调研时指出

要不断加大金融对支农支小的倾斜力度

我行王振廷董事长张磊行长陪同调研

6月12日，中国人民银行石家庄市中心支行王彦青副行长一行到我市就金融支农、支小工作情况进行调研，市人行行长杨建奎、助理调研员王惠民、我行董事长王振廷、行长张磊陪同调研并参加了座谈。

王彦青一行实地参观了河北长城绿源食品有限公司、河北怡达食品集团有限公司等骨干龙头企业，详细了解了企业生产经营、资金周转及金融融资方面存在的困难和建议，并认真听取了我行上半年信贷投向、资金规模需求、关于支农、支小等工作情况的汇报。

座谈中，王彦青对于我行在银企合作、特别是在支持三农、小微企业等方面取得的成绩给予了高度评价。同时对我行今后的工作提出了几点要求：一要认真研究中央、国务院和央行出台的新政策，并与承德实际情况结合起来，全力以赴支持地方经济发展，让金融产品发挥出最大效应；二要突出重点，深层次研究国家宏观调控政策，特别是支持三农、小微企业的相关金融政策，积极搭建金融平台，不断拓宽企业的融资渠道，给予三农、小微企业大力支持；三要建立健全工作机制，加快信用体系建设，紧跟市场变化，不断创新金融产品；四要不断提升金融风险防范意识，营造安全、稳定金融运行环境；五要充分抓住京津冀一体化的大好机会，为承德地区的经济发展贡献力量。

——图为王彦青一行进行实地调研走访

办公室　付　强

助推转型发展　共谋改革良方

——我行召开部室改革及职能调整专题座谈会

6月3日，我行部室改革及职能调整专题座谈会在总行17楼会议室召开，董事会秘书赵广树、总行部分部室、部分支行及围场华商村镇银行负责人参加了会议。会议就总行部室改革和职能调整后的运行情况、存在问题及改进措施进行了探讨，主要议题涉及全行整体工作效能提升、经营发展策略转型、支行发展建设及风险与发展的关系平衡等方面重点内容，与会支行提出了许多建设性的意见和建议，取得良好效果。

——图为与会成员正在听取建议

此次座谈会是我行部室改革、职能调整后的一次重要会议，对于进一步优化部室职能、提升全行各层面的服务意识和推进我行转型发展步伐具有积极意义。

办公室　范彧玮

我行召开党的群众路线教育实践活动第二环节部署会议

6月6日，我行党的群众路线教育实践活动第二环节部署大会在总行2楼会议室顺利召开，会议邀请了市委第六督导组王良组长及相关工作负责同志出席。我行领导班子成员、各分支机构主要负责同志、围场华商村镇银行董事长、机关全体党员干部、职工及我行离退休员工代表、客户代表参加了会议。

会上，王良组长从进一步落实习总书记指示精神、做好民主生活会会前各项准备工作和协调处理好教育实践活动与日常工作关系等三个层面做了发言，明确了第二环节活动的总体要求、目标任务和基本方法；王振廷董事长全面总结回顾了我行教育实践活动第一环节各项工作完成情况及主要成效，剖析了活动推进过程中存在的主要问题与不足，提出了查摆问题、开展批评环节的重要任务及工作要求，进一步明确了教育实践活动与全行中心工作相结合的重要意义，对下一步做好第二环节各项工作具有指导作用。此外，会上还发放了群众评价表和反向测评表，与会人员本着对全行发展负责、对自己负责的态度对行党委班子学习教育、听取意见环节作风现状与“四风”情况进行了群众评价与反向测评，表达了对总行领导班子的真实看法，为下一步开好民主生活会打好了基础。

党群工作部　杨　薇

——图为王良组长就第二阶段活动相关内容做重要讲话

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

公益献爱心　服务塑行魂 ——承德银行从小事做起为公益事业助力，倾心打造老百姓自己的金融之家

“承德银行发展到今天，离不开老百姓的信赖与支持，感恩回馈社会更是承德银行义不容辞的责任。”这是我行王振廷董事长始终强调的一句话。说起来容易做起来难，真正把社会公益事业作为企业发展的一肩重任担起来、做下去却不是一件容易的事情。“公益无小事，实实在在地为老百姓做好事、办实事，帮助老百姓脱贫致富对我们来说就是公益。”谈起我行的公益事业，张磊行长郑重地告诉笔者。

福利院的孩子们说：哥哥姐姐一定要再来看我们

“哥哥姐姐你们啥时候再来看我们啊？”望着将要离开的承德银行员工，市福利院的孩子们用含糊不清、却最简单真挚的话语表达着自己小小的愿望。这是2014年我行团委到承德市社会福利院进行爱心慰问时的场景。“我代表这些老人和孩子感谢你们，正是有了你们这些热心人的关心和帮助，他们才能感到温暖、看到希望。”面对承德银行送来的米、面、油、奶粉、纸尿裤等价值3000多元的慰问品和一些儿童食品、玩具，福利院负责人感激地说。据了解，承德市社会福利院是一所综合性的社会福利机构，目前有30多个孩子和60多位孤寡老人，孩子们多为弃婴和残疾儿童，几乎没有正常的思考与行为能力，老人们也多为无家可归的流浪者，我行员工的到来使他们的脸上泛起了幸福的微笑。“看到老人、孩子们渴望的眼神和满足的笑容，觉得自己做的实在太少了，我们以后一定会常来这里看望他们。”我行的一名员工感慨不已。

关注、关心、关爱孤残儿童、孤寡老人和残障人士是我们承德银行公益事业的重要组成部分。多年来，我行通过开展爱心慰问、公益助学、困难帮扶、向未成年人赠书、冠名残疾人专题晚会等多种形式开展公益帮扶活动，特别是在今年党的群众路线教育实践活动中，我行组织开展了“千家万户大走访”、“珍惜今天，把握明天”系列活动，组织员工深入社区、农村，对生活贫困的百姓、孤寡老人、困难学子进行走访慰问，并在力所能及的范围内给予帮扶和支持。仅今年以来就走访服务对象3000余户，开展各类慰问、帮扶活动60余次，惠及百姓150多家，提供各类帮扶物资、资金超过10万元，并与诸多困难家庭、贫困学子建立了长期帮扶机制，承德银行的名字也渐渐在老百姓心中落地生根。

社区里的老人们说：到承德银行办业务我们放心

“张大爷，这么大的雨您还来取钱啊？雨天路滑，您可得注意点身体啊，赶紧喝点热水吧！”“姑娘这回你可弄错了，我是来存钱的，帮我把这五个月的工资存成定期吧……”作为刚刚入行两年的一名大堂经理，小王充实而快乐的忙碌着。在记者的询问下，张大爷道出了事情的原委。作为一名退休职工，每个月定期来承德银行取钱已经成为习惯，有一次自己生了一场大病卧床不起，急等着用钱偏偏又忘记了存折密码。正在家里人着急的时候，了解到情况的小王在请示行领导后，亲自带着经办柜员来到老人家中为其办理了密码挂失，解决了一家人的燃眉之急。从此，张大爷便成了小王的“常客”。帮助老人取号、引导、填单子，为老人们递上一份报纸、倒上一杯热水，解解疑惑、唠唠家常。“看着老人们放心、安心的拿到存折，听着他们一句句朴实的感谢，真觉得自己没白忙活。”小王一边忙碌一边乐呵呵的对笔者讲。

有付出，才会有收获。为了让每一位来办理业务的老人放心、安心，承德银行舍得下功夫、花心思。推行延时服务、上门服务、免费服务，为百姓开辟金融服务绿色通道；对全辖所有老、旧网点进行重新装修和亮化升级，全部配备了LED电子显示屏、室内液晶电视、电子叫号机等现代化服务设施；在室外台阶安装扶手，方便老年人进出；在营业大厅添置杂志栏、擦鞋器、饮水机，摆放老花镜、创可贴、糖果、雨伞、打气筒、针线、胶水等便民用品，让老人享受家一般的温暖。值得称道的是，我行每年免费为肢残、病重和有特殊需求的客户提供上门服务3800余次，从未发生因为客户不便导致的纠纷、投诉事件；连续8年免费为全市22000多名离、退休人员代发工资，并且全面免除了养老金账户的账户开立、业务办理、服务咨询、凭证挂失等一系列费用。我行自开办此项业务以来，已累计接待离、退休近70万人次，累计兑付资金超过70亿元，赢得了广大百姓尤其是离、退休老人的赞誉和信赖。

帮扶村的老百姓说：村子变了样，真舍不得你们走

如果说服务下延是我行战略转型的重要组成部分，新农村建设则是我行践行公益责任的又一重要举措。几年来，我行先后与12个农村结成了帮扶对子，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，累计提供各类扶贫开发款项超千万元，全部用于用于农村道路硬化、环境绿化、桥梁修缮等基础设施建设；累计向各类土地储备、基础设施建设、市政工程、供暖供热、路网建设、棚户区改造、城中村建设等惠民领域投放资金140多亿元，改善了农村百姓的生活环境。

“如果多几个承德银行这样的企业，我们老百姓的日子就好过了。”作为承德银行2014年的对口帮扶对象，滦平县金鸡沟村的老百姓感触颇深。金鸡沟村现有贫困户60户共110人口，村民人均年收入远低于国家规定的贫困线标准。为了把帮扶工作落到实处，我行驻村工作组的工作人员俨然成了地道的“农家汉”，几乎跑遍了村里的山间地头。功夫不负有心人，今年以来帮助该村种植经济林超过100亩，栽植绿化树种11000余颗，不仅让山村染绿，更为村民兴家致富打下了基础；标准化村卫生室、文化书屋破土动工，垃圾清理池投入实用，小学操场300平米路面硬化顺利竣工，百姓的卫生居住环境得到明显改善；开展了“走亲连心”、“大手拉小手，爱心助成长”系列活动，更是让老百姓从心底里认可了这个土生土长的银行。我行还多次邀请农业专家和技术人员向村民教授幼苗栽植、施肥浇灌、病虫害防治等技术，帮助村民学习致富技巧。“授人以渔才是真正帮老百姓脱贫致富、惠及子孙的良方。”提起承德银行，市农科所农业技术专家竖起了大拇指。

办公室　李　剑

我身边的承德银行人

身正为范破寒冰——承德银行审计工作团队眼中的王翠英

是的，和这张照片中带给我们的印象一样：她平时话语不多，但交流中总能给人一种淡定、和善的感觉；她虽身体柔弱，但骨子里却充满了坚毅、刚强。在内部审计岗位上5年多的时间里,她用扎实的脚步和务实的态度，走出了一条承德银行内部审计的可循之路，在2012和2013年度，她2次获评“河北省及承德市内部审计先进个人”荣誉称号，她就是内审稽核部总经理王翠英同志。

“她爱学习，在办公室里总是在读书、看报、做笔记。”

作为内审部总经理，她常说“当好领导干部的关键在于以身作则，言传不如身教，正人必先正己”，多年来，这句话一直是王翠英的座右铭。为获取更多的基层管理经验和审计工作经验，对王翠英吸引力最大的书刊就是《中国审计》、《银行业典型案例汇编》和《金融时报》，每每看到具有现实价值的案例和分析，她的嘴角都会露出一丝微笑、信服的点点头，然后不自觉地一边看一边走到员工科室，和大家一起研究开来。对于好的案例她更是保存起来，反复研究、分析并提出相应的防查措施，要求大家在今后的工作中加倍关注相关业务环节。

“有时我们去分支机构检查，时间稍微长点就是三四天，回来的时候办公桌上已经摆了几份学习资料，并有她勾勒的重点内容，仔细一看，涉及的内容都和平时的工作密不可分。”内审部王国振心怀钦佩地告诉笔者。当与王翠英本人聊起学习的时候，她说：“不学习就要落后，就会失去对风险的前瞻意识，现在的风险案件花样百出，不学习根本不知道将来问题会出在哪儿。”

“她不爱拉关系，在工作中却总能给人以信赖感。”

干过审计工作的人都知道，审计工作特别令人头疼的事就是人情关不好过，每次检查发现问题后总会有人求情。内审部员工告诉笔者，他们每个人都接到过这样的电话：“这个也不是什么大问题，我们已经整改了，就别往报告中写了。”类似的电话王翠英本人接到的更多，其中不乏曾经一起工作过的同事和朋友。但她从未置风险于不顾，因个人感情私自删减问题，而是一遍遍给他们解释其中的利害关系，但难免遇到不理解、不支持的现象，也因此得罪过一些人。

“路遥知马力，日久见人心”，令人欣慰的是大部分人还是渐渐理解了，对于问题的暴露不再像以前那样排斥了，而且有的机构还能够主动邀请内审部进行指导性检查，帮助自身规范管理。多年的审计工作带给王翠英这样一种理念：“检查人员与被查人员，相互之间不应是对立的。”在王翠英的工作日记中，笔者发现这样一段话：“大家都是为了承德银行稳健发展这一共同目标，工作中要学会换位思考，而不是针锋相对，特别是检查人员要多考虑基层工作开展的难处，对于检查发现的问题定性要准确。如果因为执行检查而给双方造成误会和矛盾，那么内审工作将永远举步维艰。”正是在她这种权利与义务高度平衡的指引下，经过全体内审人员不懈努力，审计工作对上“缺重视、被孤立、不配合”，对下“开展难、开展慢、人情多”的局面得到大大改善。

“她资历老，但从未看到她身上的安逸和怠慢。”

“她是128名老一辈承德银行人之一，又‘贵’为内审部总经理，然而，从她的身上，我们看到的并非消极怠慢，更多的是一马当先。”内审部袁媛这样评价。王翠英同志也不仅仅将这份工作作为谋生手段，而是赋予了这份工作一份责任，更将它看做一份事业，用心经营。成绩的背后往往是人们看不到的辛勤与汗水。

几年来，她带领全科人员开展大大小小的审计项目上百个，仅2012、2013两个年度就先后开展了69个项目的审计工作，正常的工作时间远远无法满足这些繁重的工作量。每当季末岁尾，她几乎每个周末都在加班加点，有时女儿无人照顾就带着女儿一同到单位加班；在女儿读幼儿园的几年中，她接送女儿的次数更是屈指可数。为此她对女儿一直怀有深深的内疚感，但在同事面前从未流露过，几年如一日，不曾抱怨。

王翠英有晕车的毛病。为尽快促成我行内部审计系统的建设工作，从前期的做计划、跑调研、招投标到后期研发阶段的赶工期、筛选模型，内审部先后与国内较好的3家系统公司对审计系统进行深入学习，实地赴邢台银行、张家口银行、民生银行、工行、建行等单位考察……那段搞调研的日子日，几乎有一半的时间都是在车上度过的。回忆起来，连科里年轻的同事都说不上来当时是一种什么滋味，王翠英本人却从未提起。面对我行内部审计系统即将投入使用的欣喜硕果，王翠英本人只有这样几个字：“这是我应该做的。”

平时略显内向的内审部张亮在说起“分包行风险审计检查方式”这一创新举措开始推行的时候，感慨颇多。据张亮介绍，开始推行时，同事们一度感到迷茫，不知从何下手，甚至对这种新的检查方式有所抵触。因为“分包行风险审计”需要人工处理大量的风险预警信息，才能实现由纯人工检查向系统预警和人工判断相结合的检查模式平稳过渡。面对这种情况，王翠英心里着急，但为了尽快推进这项高效能的工作，她一遍一遍的教，不厌其烦的做思想工作。功夫不负有心人，在她的一再坚持下，终于将这种全新的检查方式逐步带上正轨，打开了承德银行内部审计工作新局面。

数据显示，在王翠英同志的带领下，2012年度，内审部发现问题1122个，限时并完成整改1006个；2013年，发现问题537个，限时并有效整改484个，整改率均达90%。仅这两个年度，内审部提出有效建议近250条，采纳率高达74%。

“认准的事情，就要为之倾注全力、付出汗水、充满热情”，这是王翠英同志工作态度的真实流露。承德银行内部审计工作正在我行转型跨越发展的进程中，愈加规范和强大。

办公室　范晟玮

用奉献为青春喝彩

——图为我行选手王蕴（左二）正在领奖

6月10日上午，由团市委、市教育局和市少工委联合主办的“善美青春•出彩人生——青少年风采展示”系列活动在市青少年宫拉开帷幕。来自总行办公室的王蕴、裕兴支行的杨旭和丰宁支行的徐世龙代表我行参加了以“什么样的青春最美丽”为主题的成人组演讲比赛。比赛期间，我行三位选手围绕“敬业奉献，青春无悔”这一主旨，结合工作实际与体会，抒发了青年员工脚踏实地，无私奉献，立足平凡岗位，演绎出彩人生的理想抱负，在传递青春正能量的同时也宣传了我行根植地方、服务于民的价值追求，进一步树立了我行惠民、利民、便民的品牌形象。经过激烈的角逐，最终，我行选手王蕴凭借其出色的表现和临场发挥，从20名参赛选手中脱颖而出，荣获比赛二等奖。

党群工作部　杨　薇

拾金不昧　展我行风

6月9日上午，一位客户来到我行平泉支行，将一面“业务精湛服务好,拾金不昧素质高”的锦旗及一封饱含真情的感谢信送到了支行负责人的手中，表达了自己真挚的感激之情。

5月29日，平泉支行员工石江雪在中国银行柜员机办理业务时，拾到一张银行卡及未存入卡内的1万元现金，石江雪在无法联系失主的情况下将钱存入该卡，并将卡交予中行前台柜员，同时嘱咐该行员工尽快联系失主。事后，失主经多方联系，方知是我行员工石江雪做了好事，于是便出现失主毕先生前来平泉支行登门道谢的一幕。

“石江雪的行为不仅表现出了一名员工的高尚人格品质和良好的社会公德，也体现了贵行领导和全体员工的高尚品质，是贵行的荣誉和骄傲。”失主毕先生在感谢信中如是写到。

石江雪同志拾金不昧的事迹彰显了承德银行人优秀的道德品质和情操素养，为我行赢得了赞誉，也为全行员工树立了榜样。平泉支行将以此次事件为契机，鼓励广大员工发扬这种助人为乐、拾金不昧的精神，不断塑造我行良好的社会形象。

——图为失主向平泉支行赠送锦旗

平泉支行　张　宇

结算管理部开展2014年首次存款风险滚动式检查暨会计管理专项检查

5月12日至5月28日，结算管理部对承德辖区的24家网点及3家社区支行开展了存款风险滚动式检查和会计管理相关工作专项检查，旨在加强存款风险管理，有效防范欺诈、盗窃、挪用客户资金案件。

为使检查工作顺利开展、有章可循。结算管理部安排专人制定了详细的检查方案，同时抽调8名业务骨干，成立两个检查小组，力争检查工作取得实效。本次检查通过现场和非现场的方式，共计检查了全辖“双百万”账户1490户、新开立账户1177户、销户账户357户、印鉴卡7054张、银企对账信息533户、柜员现金尾箱172个、百万以上大额资金收付业务90笔，此外还通过调阅录像的方式对重点环节、重要业务进行了抽查。

与以往检查不同，此次现场检查对各机构支付密码器的办理情况、岗位设置情况、重要物品管理情况及各行委派会计主管的履职情况也进行了检查，要求各支行对检查出的问题查找原因、落实整改，切实消除风险隐患。

此次专项检查，对于我行各项业务的合规、稳健开展和进一步完善我行的会计主管委派制度具有重要推进意义。

结算管理部　沙　威

——图为检查小组正在检查账户资料

世界杯家规老公篇

世界杯将至，对于只知道贝克汉姆和齐达内的你来说，的确该恶补一下足球知识，从现在开始，请你不要只关心时装、化妆品和买房，否则在世界杯期间我们将毫无共同语言。

世界杯期间，房子是你的、床是你的、孩子是你的、家务是你的，一切一切都是你的，只有一台电视、一张沙发是我的，不要跟我说你想看韩剧、想看快男，因为现在只有一个节目叫足球。

看世界杯，怎能不熬夜，球赛就是命令、看球就是生命，无论凌晨还是半夜，只要有比赛，我都将从床上爬起来，不要跟我说明天还要上班，也不要诱惑我说守着两个球不玩儿、非要去看 22 个大男人抢一个球，此刻我是信仰足球的唐僧。

在我看球的时候，不要在电视前经过，如果你非要经过，那就请你爬在地上匍匐而过，不要挡着我的视线。更不要枉费心机的穿着性感黑丝站在电视旁，或者爬上茶几大跳热舞，我说过，此刻我是信仰足球的唐僧。

朕思准你和朕一起看球，但你不能唠叨一些与足球无关事儿，如你的父母、你的同事、赚钱、买房、孩子上学，也不要让我看你试穿新衣服、你的新指甲油，因为我的脊椎已经固定一个方向，即使你穿的 T-bag 我的目光也不会偏移一丝一毫。

球赛时间我只坐在沙发上看球，休想让我去开门、接电话、给厕所的孩子拿卫生纸，总之看球的时候我什么都不管，如果我想喝啤酒、想吃东西，你应该从冰箱里拿到我面前。

冰箱里准备好充足的食物和啤酒，我的哥们儿来了要好生招待，不许对他们使脸色，即使是欠我钱的老贺，作为奖励，你可以在凌晨四点以后看电视。

除了食物和啤酒，一定要多买几包白云山口炎清颗粒，因为熬夜看球容易上火、球进了欢呼尖叫费嗓子、和哥们儿聊球侃球也费嗓子、喜欢的球队比分落后更让人上火，所以要多给我沏口炎清颗粒，以免我口腔溃疡、牙龈肿痛、扁桃体发炎。

休想在进球回放的时候分散我的注意，即使我看到那个进球，但我还要看，回放几次看几次。

巧用EXCEL 排查可疑交易

【案例介绍】2011年，上海某农行发生了一起不法分子在短短7天之内利用网银、柜员机、电话银行等渠道，以每天数百次、每次100元的方式盗取客户资金共计250余万元的案件。最终，法院判定客户胜诉，银行承担客户90%的资金损失。依据是，银行未能及时发现和制止可疑交易、未履行保障客户资金安全的义务。

【借鉴意义】本案的关键点在于：客户方面，账户、密码等信息保管不善，未与银行签订银信通业务，当资金频繁转出时浑然不觉；银行方面，单笔交易金额较小，大额监测系统未进行有效监测，遗漏了可疑交易。从目前情况看，我行大额反洗钱系统排查可疑交易的方式为系统自动筛选，交易金额较小的业务并不在其排查范围之内，不法分子容易利用系统特点进行可疑交易，隐蔽性极强。

【方法推荐】根据我行实际业务特点，下面就向大家介绍一种利用EXCEL中的“分类汇总”功能来自动筛选出可疑交易的方法，既容易操作，又能有效排查可疑交易。

第一步，进入MISS系统，稽核部门>流水帐查询（其中操作员和帐号选项为空，交易金额选项为0，时间选项为需要检查的日期），下载支行的业务流水。注意事项：MISS系统只能保存和下载一个月的业务流水。

第二步，打开EXCEL表格，对第一步下载的数据进行整理。首先，Ctrl+A全选表格数据>右键复制>创建一个新的工作表>将复制内容右键进行“选择性粘贴”至新表格。注意事项：选择性粘贴时要将“值和数字格式”选中，原因在于原始表格中含有其它格式的字体和公式，不能直接进行分类汇总，必须剔除无关的字体和格式。

第三步，利用EXCEL的“排序”功能，以“户名”、“账号”或其它便于检查的关键字为准，对表格数据进行排序。

第四步，将表格数据中的“户名”一列全部选中后，点击菜单栏的“数据”按钮>点击“分类汇总”选项；这时，电脑会自动弹出一个对话框，点击“确定”；随后会出现“分类汇总”对话框，在分类字段中选择“户名”，汇总方式选“计数”，同时勾选“汇总结果显示在数据下方”选项，点击确定。

至此，电脑已自动在每个账户的户名下方加入了该账户发生的业务笔数，只需要再次以“户名”为主要关键字进行“降序”排序，当日频繁发生交易的账户便会非常直观地显示出来，大家可以根据实际情况，分析判断可疑交易。

内审稽核部　张　亮

助力小微　普惠民生

——我行开展“第三届小微企业金融服务宣传月”活动

近日，我行组织开展了以“助小微、促升级、防风险、惠民生”为主题的小微企业金融服务宣传月活动，并以此为契机，建立了小微企业金融服务与宣传的长效工作机制，努力提升小微企业金融服务水平。

活动中，我行将5月19日、5月29日、6月9日定为集中宣传日。活动当天，全行各网点通过设置宣传展板、悬挂条幅、派发宣传折页等形式，向周边小微企业宣传服务的政策和产品，并耐心向现场咨询的客户进行讲解。笔者走访期间，恰巧遇到一位不久前刚办理完联保贷款的商贸公司负责人，他告诉笔者：“我们公司就是因为没有有效担保，跑了好几家银行都借不到款，眼看周转资金没了着落，没想到在承德银行的帮助下，我们与另外三家面临同样困境的小微企业结组互保，成功办理了小微企业联保贷款，解决了燃眉之急，帮助我们度过了难关，真是太感谢他们了！这不我有一位朋友正好要开户，我就直接带着他来承德银行了！”截止到目前，我行已经发放各类宣传资料40000余份，接受各类咨询3500余次。

小微企业信贷需求一般具有“小、频、急”的特征，为更好的推进小微企业服务工作，我行把提高效率作为落脚点，通过梳理、整合贷款流程，简化审批机制，实行“扁平化”管理，构建真正服务于小微企业的绿色审批通道，实现了贷款“零积压”。近三年来我行已累计为3900余户小微企业及个体工商户提供了资金支持，发放小微企业贷款280多亿元，成为推动我市小微企业发展壮大的主力军。

办公室　王　蕴

“六一”送情　温暖童心

——图为翠桥支行帮扶小组与该校师生合影留念

在六一儿童节到来之际，翠桥支行一行4人在支行负责人带领下来到翠桥学校，为孩子们送上节日最真挚的问候和祝福。

当天，支行帮扶小组与该校部分领导、教师和家长代表、学生代表进行了亲切座谈，并听取了教师代表对该校5名品学兼优、家庭困难学生的情况介绍。翠桥支行随即表示将给予这5名学生每人400元的助学金作为资助，鼓励他们好好学习，将来成为社会的栋梁之才。

翠桥支行将以此次帮扶活动为基点，深入开展党的群众路线教育实践活动，不断加大对翠桥学校困难学生的帮扶力度，用力所能及的方式给他们带去浓浓的关爱。

翠桥支行　刘平桥

滦平支行举办“承德银行梦”主题演讲比赛

——图为参赛选手领取获奖证书

6月9日，滦平支行举办了以“承德银行梦”为主题的演讲比赛。比赛中，参赛选手以不同的表现形式，讲述了身边动人的榜样事迹及自身的经历感想，展现了我行员工积极进取、力争上游的精神风貌。参赛选手的一句“不想当将军的士兵不是好士兵，不想在承德银行拼搏出一番事业的员工也不是好员工，以后有机会，我会努力竞聘管理岗位！”赢得了在座评委和员工的热烈喝彩与好评，将比赛推入了高潮。经过激烈角逐，比赛评出一等奖1名，二等奖2名，三等奖3名。

比赛最后，支行行长高凌云做了总结发言，号召全体员工要不断发扬承德银行人勇于开拓、敬业奉献的务实精神，为我行转型跨越发展贡献力量。

滦平支行　董亚会

温情端午　平安先行

——图为平安支行员工慰问承德市福利院

在端午佳节和六一儿童节到来之际，平安支行部分干部员工到承德市社会福利院进行了走访慰问，为这里的孤寡老人和孩子们带去米、面、油等生活必需品，同时也送上了承德银行最真诚的关心和问候。

慰问过程中，支行负责人与该院的工作人员亲切交谈，细致询问了老人和孩子们的生活起居情况，并表示将不定期地来这里看望这些孤寡老人和儿童，为老人们安度晚年和孩子们健康成长献上一份力量。

通过此次慰问活动，使平安支行全体员工接受了一次“爱的洗礼”，为支行服务工作的开展注入了鲜活能量，大家纷纷表示将不断用群众路线思想武装自己的头脑，用心对待每一位客户和每一笔业务，尽自己所能贡献“爱”的力量。

平安支行　曲　薇

支行风采

➔近期，在董事会秘书赵广树带领下，总行办公室、人力资源部、唐山分行一行9人到中信银行唐山分行进行对标学习，双方就企业文化建设、人力资源管理、拓宽交流合作领域等方面进行了深入交流，为我行下一步各项工作的顺利开展起到了良好的推动作用。

办公室　李　剑

➔近期，在师文生副行长的带领下，总行授信管理部、公司业务部、计划财务部、唐山分行、双滦支行一行8人到北京立金银行培训中心进行了关于“商业承兑汇票倒签及第三方保兑商票融资业务”对标学习，双方就如何开展商票保兑、保贴、倒签等方面内容进行了深入交流、探讨，对于我行下一步创新商票业务品种具有积极的借鉴作用。

授信管理部　王晓娟

➔5月20日，姜鹏监事长带领内审部负责人等一行4人赴洛阳银行进行对标学习，双方就监事会和内部审计等相关工作进行了深入交流，收到良好效果。

内审稽核部　袁　媛

➔5月23日，风险合规部印发了《关于规范建言献策报送方式的补充通知》，进一步明确了各归口管理部室对反馈问题的处理要求，同时对各分支行建言献策报送格式进行了统一规范,为进一步推进全行业务发展和风险管控提供了有力支撑。

风险合规部　彭红玉

➔5月28日，在宽城县召开的全县金融工作会议上，宽城支行再次获评2013年度全县“金融突出贡献奖”，这已经是宽城支行第六次获此殊荣。

宽城支行　王荣慧

➔6月9日，零售业务部下发了《承德银行个人住房抵押贷款管理办法》,将个人住房抵押贷款的担保条件由两套住房放宽至一套住房,同时还根据贷款用途，对借贷主体、期限、抵押率、授信额度等方面做出了详细规定，对我行个贷业务的发展起到了积极的助推作用。

零售业务部　陈　芳

➔6月10日，结算管理部组织部室员工认真学习6月6日王振廷董事长和张磊行长在全行行务会上的讲话精神和《关于严格执行承德银行员工“六项规定”的通知》，要求员工自觉抵制不良风气，切实规范自身行为，严格执行“首问负责制”，进一步做好综合业务的指导工作。

结算管理部　刘岩岩