

“寻找2014年度郑州地区最美柜员”系列报道之十一

## 封芮

中信银行  
郑州润华支行  
会计主管

2012年参加工作,凭借过硬的专业知识和娴熟的服务技巧,封芮成为中信银行河南系统内,为数不多的90后会计主管。在工作中,她常常提醒自己:善待别人就是善待自己。她相信,拥有一颗真挚热忱的心,一定可以使客户体验到卓越服务。  
郑州晚报记者 倪子/文 慎重/图

## 专业服务赢得客户认可



## 优质服务成为习惯

众所周知,银行竞争激烈、压力大,各种培训考核非常多。以会计条线为例,中信银行每季度都会举办柜员等级考试,每年分行还会举办多次会计业务培训,比如证件、票据防伪等。

但是在封芮看来,过硬的专业知识是为客户提供卓越服务的基石,这样才能保证每一位客户接触到的银行员工都掌握了基本的银行业务知识。她很感谢中信银行在培养柜员方面作出的努力,为她能够快速、专业的服务好客户打下坚实基础。

除了专业知识,中信银行还有严格的服务流程标准,营业前做到人员

到位,心态到位,用具到位,款项凭证到位;营业中做到表情到位、语言到位、举止到位、工作到位、营销到位;营业结束后,将传票、凭证归位,整理办公用具,加强业务学习。

封芮说,遵照服务流程服务客户,不但让优质服务成为一种习惯,更可以让客户感受到中信银行的特色。比如,中信银行的零售业务以出国金融为特色。遇到交出签证费的客户,她会根据客户情况,向客户介绍中信银行的境外汇款、代传递、速汇金等业务。通过主动沟通,她可以将很多业务一次性拓展,从而发展出忠实客户群。

## 换位思考用心服务

一直以来,优质服务都是中信银行的主旋律。2013年,以韩光聚行长为核心的新一届分行领导班子成立以后,将“中信服务 天天进步”的服务理念更是推到了一个新的高度。2014年初,中信银行郑州分行党委结合“新五年发展规划”战略,在全行范围内开展了“换位思考、用心服务”主题服务提升活动。活动内容丰富、形式多样,比如:“百日无差错”核算质量竞赛、“金融知识进万家”宣传活动、学习“网点会计人员规范”宣传片、最佳服务营业厅经验分享、换位思考用心服务征文、走进群众宣传反假币等,在全行掀

起了人人做服务、人人比服务的热潮。封芮说,银行窗口的服务工作,让她每天面对很多客户,她的一言一行不光代表着个人修养,更代表着银行的形象。柜员的工作充满着偶然性和变化性,尤其在遇到客户抱怨时,才是显现个人修养及用心服务的时刻。

“每次遇到这样的客户,我都会从客户的角度出发,更加耐心、热情地为客户讲解。因为对于我个人而言,我只是中信银行的一名普通柜员,但是对于客户,我就是中信银行。”封芮说,服务百姓无小事。站在客户的角度设身处地为他们着想,才能赢得客户认可。

## 理财课堂

投资银行股  
盯住年报五大数据

在本轮A股市场的大涨中,银行股可谓占尽风光,吸引了众多炒作资金。银行股还能不能买入,是众多小散们的困惑。其实,炒股炒的就是业绩,随着浦发银行业绩快报的发布,上市银行年报将陆续发布,想要投资银行股的股民不妨从5个方面分析年报数据。

郑州晚报记者 倪子

## 每股收益

每股收益即每股盈利(EPS),是普通股股东每持有一股所能享有的企业净利润或需承担的企业净亏损。每股收益通常被用来反映企业的经营成果,衡量普通股的获利水平及投资风险。不仅是银行股,

在分析所有上市公司年报、季报时,每股收益都是一个重要的参考指标。不过,每股收益仅代表的是某年每股的收益情况,基本不具备延续性,因此不能够将它单独作为判断公司成长性的指标。

## 净利润

净利润是指在利润总额中按规定缴纳了所得税后公司的利润留成,显示一个企业经营的最终成果。多年以来,上市银行的净利润规模都能在A股市场占据半壁江山,不过近两年上市银行净利润增速逐年下

滑。去年前三季度,16家上市银行共实现归属母公司净利润10073.5亿元,同比增长9.7%,其中三季度单季增长7.8%,低于上半年的10.7%。相比较,中小银行的利润增速要优于国有大型银行。

## 净息差

目前我国上市银行70%~80%的利润来源依然是利差收入,因此,利率市场化改革对于银行经营业绩有至关重要的影响。在银行业绩报表中,能反映出一家银行存贷业务盈利水平高低的指标。净息差(NIM)是净利息收入的收益率,即净利息收入与平均生息资产规模的比值。还有一个相似的指标净利差(NIS),该指标则是指

平均生息资产收益率与平均计息负债成本率之差。两者的区别在于:净利差代表了银行资金来源的成本与资金运用收益之间的差额,相当于毛利率的概念;而净息差代表资金运用的结果,相当于营业利润率的概念。在分析时,净息差越高,就代表一家银行在存贷款资金运用方面的效率或者说盈利能力越大。

## 非利息收入增长率

在银行业竞争激烈、利率市场化逼近和互联网金融抢占银行生意的背景下,中间业务是银行转型的重点。收费、信用卡手续费、托管、投行业务、咨询顾问类业务等都属于中间业务,近年来,中间业务在银行营业收入中

的占比逐渐提高,可以说,这也是银行未来发展的方向。中小银行在这方面增长较快,去年三季度,平安银行非利息收入增速高达95%;招商银行也高达72%,非利息收入的增长也往往成为年报中的一大看点。

## 不良贷款率

在宏观经济不进入新常态、经济增速下滑的情况下,银行不良贷款率的上扬不可避免。虽然目前银行业的不良贷款率还在可控范围内,但规模的快速增长不容忽视,据相关统计显示,2014年三季度中,数家银行的不良贷款率比年初增长了40%以上。如果一家银行的不良贷款增速远高于资产的增长速度,显然对于这家银行的资产质量稳定性会带来影响。

综上所述,在挑选银行股投资标的时,建议投资者选择拥有较高规模利润增速、较低不良贷款比例,在中间业务和互联网金融方面有创新特色的银行。

