

**马景**  
民生银行  
郑州郑花路支行  
综合柜员

## 好心态，让平凡变精彩



“寻找2014年度郑州地区最美柜员”活动系列报道之十六

对于一位银行网点的柜员来说，每天面对的都是各种琐碎又具体的事。然而这样日复一日的工作却在马景的“经营”下变得有声有色。按她的理解，柜员就像是一场“攻坚战”中的执行者、战斗者，获得客户认可就是最好的“战绩”。

郑州晚报记者 倪子 杨长生/文 慎重/图

### 教客户“玩转”手机银行

每天早到网点，忙到很晚离开，在担任综合柜员期间，马景把自己和民生银行郑州郑花路支行的发展紧紧联系在了一起。郑花路支行网点内每天客流不断，日均叫号近300个，在民生银行郑州分行系统内的交易量排名靠前，因此，所承担的服务压力也比较大。面对压力，马景从不逃避，而是凭着冲劲和闯劲迎难而上，尽全力为客户做好服务。

这边都市村庄居民比较多，大多数对自助银行服务、网上银行、手机银行等电子设备仍然不熟

### 坚持“四心”服务至上

对于服务客户，马景也有自己的理解：“没有不好沟通的客户，只有让客户不接受的服务，我们没有选择客户的权利，那么只有让我们的服务更加完美，让客户主动来选择我们，我们不但要实现网点的‘转型’，更要实现服务的‘转型’。”

她告诉记者，服务好客户要真正做到处处为客户着想，提高客户的满意度。作为一线柜员，她始终坚持用“热心、耐心、爱心、细心”的“四心”服务准则做好各项工作，运用差别化的服务策略，给客户必要

悉。为了普及这方面的知识，马景总会适时向客户推荐并演示手机银行的使用。

“记得有一个周末，一位客户急着转账5万元，但是柜面人数较多，这时，我向他推荐民生银行手机银行，既不需要任何手续费，又能快速安全的即时到账。”马景说，客户一开始对手机银行比较抵触，认为手机银行用着很麻烦，担心自己学不会。然而，经过她亲自演示，客户高兴地说：“没想到，民生银行的手机银行这么方便，以后再也不用为转账发愁了。”

的银行知识辅导，引导他们方便快捷地享受银行服务，赢得了广大客户的良好口碑。

就是这样高度的敬业精神，让马景在平凡的岗位上做出了不平凡的业绩。但面对这些成绩，她并不满足现状，一步一个脚印往前发展才是她目前的追求。马景说，做好每一件工作中的小事，放平心态十分重要，“做的事情越多则懂的也越多，未来我仍会严格要求自己，对工作满腔热情，对事业不懈奋斗。”



## 市场调整加剧 考验还在后面

上周，在22家新股发行、股票期权试点进入倒计时等重要事件的考验之下，上证综指连续第十周上涨。然而好景不长，1月19日，沪指突然暴跌7.7%，深证成指跌6.61%，创7年来最大单日跌幅，利空突袭下，券商股更是惨遭集体跌停。不难看出，市场调整力度加剧，真正的考验还在后面。 郑州晚报记者 倪子

### 观点一：大盘进入震荡区间

汇丰晋信基金分析：近期，大盘进入震荡区，从资金面上看，蓝筹或将放缓上行，白马成长股和蓝筹股的风险收益难分伯仲，建议相对均衡。

板块方面，可关注核电相关个股。我国核电产业已具备国际竞争力，沿海核电项目的重启以及政府主动推销核电走出去，核电产业发

展进入新阶段。此外，由房地产、汽车、家电和建材构成的房地产产业链个股值得关注，这些板块估值相对较低、基本面改善，享有上涨空间的同时，基本面复苏保证较高的安全边际，且降息以来累计涨幅较少，周期行业主导的行情进入中后期，地产、家电、汽车通常表现更好。

### 观点二：小盘股反弹有力

海富通基金分析：上周是A股史上最密集的发行业周。新股密集发行意在给市场降温，但这不会影响市场趋势，大盘股会在一定程度上震荡加剧属大概率事件，小盘股反弹力度较大，创业板中部分产业反映着中国未来经济转型的重要方面，由此带动板块上涨。从目前情况来看，市场的大趋势或很难终止，一定时期内仍会维持流动性多的局

面，预期较为乐观。

在具体操作上，这个阶段市场开始大幅切换，投资者应找到自己的方向，寻求机会获得收益。建议关注移动互联网、信息安全等相关行业公司。同时，短期内京津冀、“一带一路”等发展规划将陆续兑现，其中存在较多获利机会。此外，建议关注国有企业改革，如果相关政策能在两会前后出台，整个市场向上空间或将更大。

### 银行播报

#### 招商银行国内首推手机贷款“闪电贷”

日前，招商银行推出国内首款移动互联网贷款产品——“闪电贷”。客户通过手机在线自助申请贷款，60秒即可完成贷款的发放。“闪电贷”是招行基于大数据和云计算风控应用的一款移动互联网贷款产品，是招行零售信贷业务在产品

创新和深耕客户方面的又一项重要举措。客户可通过招商银行手机银行APP或网上银行自助办理贷款，贷款申请、审批、签约和放款全流程系统自动化处理、无人工干预，7x24小时全天实时运行，客户可随时随地轻松获得贷款。 李瑞香

#### 交行首批普惠型特色网点入驻中原

日前，交行河南省分行积极开展普惠型特色网点建设工作，经过前期紧张有序的筹备，截至目前，全省8家普惠型特色网点全部取得监管部门的开业批复和相关证件，并将陆续开业。“普惠型特色网点”是指以中高端社区居民为目标客户，采用“自助机具+客户经理”为主导、“线上”、“线下”相互融合

的服务模式，充分发挥网点面积“小”、员工数量“少”、服务内容“多”、电子化程度“高”的特点，通过延时服务、上门服务、远程服务等便捷服务方式以及全新的营销模式，融入社区、服务居民，增加客户服务接触点，提高服务覆盖面，拓展获客渠道，满足客户对贴近、便捷等服务的新需求。 全权

#### 交通银行推出交互双屏业务平台

交通银行于近日在深圳试点推广零售客户交互双屏业务平台。客户通过交互式平板电脑上的提示语音和屏幕显示，获得双重实时信息，使业务办理全过程更加清晰、透明。目前，该平台已涵盖了零售账户开户、存款、取款、销户、签约等业务。这一技术的推出充分体现了交行对金融消费者知情权的尊重和保障。据介绍，该交互双屏的电子签

名功能，更是突破了传统业务办理后，客户必须在纸质业务凭证上签名确认的环节，实现了电子签名影像的自动打印及存储。这种新技术的采用，使银行全程交易信息及时反馈给客户，客户实时参与整个过程，不仅业务办理时长较传统方式大幅缩短，还能有效控制业务差错和风险，给银行客户带来全新的业务办理体验。 全权

#### 平安银行私人银行推出家族信托服务

日前，平安银行私人银行推出家族信托服务，从“私”、“礼”、“传”、“家”4个维度为高净值客户提供家族信托服务。作为家族信托的最大优势之一，因其私人定制化，结构灵活，可根据客户的个性和意愿进行设计，能够满足客户的个性化需求和特殊目的。为此，平安银行私人银行为客户挑选不同领域资深专家组成1+N私人服务

团队，帮助客户实现家族资产及价值观的永续传承。除私人定制外，根据中国高净值客户的普遍性需求，平安银行私人银行家族信托服务推出了成长之礼、婚姻之礼、健康之礼3类产品，分别从健康保障、子女抚养及婚姻保障3个维度，提供标准化与个性化相结合的家族信托服务，为客户家族的财富传承保驾护航。 刘欣