我行男篮豪取区直甲级赛七连冠

本报讯 5月25日晚，2012年区直机关“活力 幸福 分享”系列活动之“南海农商银行杯”男子甲、乙级篮球赛在南海体育馆落下帷幕。我行男篮以99比70的大比分力克教育局代表队，连续七次蝉联南海区直机关篮球赛甲级冠军。

当晚20时20分，随着裁判员一声清脆哨响，决赛正式开始。面对多年的老对手——教育局代表队，我行队员们斗志高昂，不失时机积极拼抢和顽强进攻，上半场结束时我行男篮就以6分的优势领先对手。在关键性的第三节比赛中，我行队员在来自我行各单位的300多名员工震耳欲聋的加油声中掀起了抢分高潮，以近30分的优势确定胜局，最终把比分定格在99比70，一举夺得了本次区直机关甲级篮球赛的冠军。

我行男子篮球队成立于2005年，历经多年磨练，已成长为技术实力在南海乃至广东省农合机构中所向披靡的一支队伍，近年来在各大比赛场上经历了大大小小十几次比赛，夺得冠军10多次，先后获得了南海区直机关篮球赛六连冠、广东省农村合作金融机构男子篮球赛三连冠的好成绩。

在颁奖仪式上，总行党委书记、董事长肖寒为获得此次杯赛前四名的队伍颁发了奖杯和奖金，并接受了南海区委组织部副部长、机关工委书记林满泉颁发的协办单位纪念品。

（总行 马海滨）

图片报道

本报讯（记者 谭涛） 5月28日晚上，由我行独家冠名的2012年南海区“南海农商银行杯”百村（居）男子篮球赛在狮山激情开幕。南海区委常委、宣传部长俞进亲自为比赛开球。我行肖寒董事长、陈晨华副行长出席了开幕式并观看了比赛。

活力青春 情动桃园

——松岗支行举办五四青年节庆祝活动

“五四”青年节前后，松岗支行开展了一系列活动，让广大青年员工以喜闻乐见的方式度过了属于自己的节日，激发了队伍活力。

联谊：上演“缘来就是你”

4月29日，松岗支行与佛山桃园高尔夫俱乐部联合举办一场“青春面对面，缘来就是你”为主题的青年联谊活动。活动当天，团员青年们热情高昂，积极参与了“男女配对，骑车畅游千灯湖”活动以及“青蛙跳水”、“瞎子背瘸子”、“衔纸杯传水”、“踩气球”和“超级无敌大电视”等系列趣味游戏，拉近了彼此之间的距离。尤其是在“衔纸杯传水”的游戏环节，团员青年们团结协作，运用各种方法互相配合，有的组合默契十足一路过关，有的组合却总是控制不好频频失手，惹得现场笑声不断。

在欢声笑语中，促进了该行与周边企业之间的文化交流，也为青年员工提供了一个相互了解，相互沟通的交友平台。

烧烤：点燃团队激情

5月6日，松岗支行组织全体团员青年在南国桃园汇江休闲农庄举行了主题为“闪亮青春，唱响新农商未来”的户外烧烤活动。当天，大家分工合作，将准备好的食材和配套物料运送到烧烤场地，接着相互协作，各显神通，陆陆续续地将烧烤炉点燃起来。烧烤过程中，欢声笑语充满了场地的每一个角落，大家都笑容满面，其乐融融。

通过此次活动，进一步增强了青年员工队伍的凝聚力，他们纷纷表示，将以更加饱满的精神、更加认真的工作态度积极投入到各项工作特别是省联社数据大集中系统上线工作中。（松岗 游咏红 孔繁昇）

行内快讯

我行喜获银行家问卷调查工作考评二等奖

本报讯 近日，中国人民银行佛山市中心支行对2011年佛山市银行家问卷调查工作考评结果进行了通报，我行获得银行家问卷调查工作考评二等奖。2011年，我行积极配合佛山中支做好银行家问卷调查工作，为人民银行准确判断宏观经济走势、评价货币政策执行效果、进行货币政策决策提供了有力的支持。

我行举办审计理论与实务知识培训班

本报讯 5月9日，我行举办了一期审计理论与实务知识培训班。通过培训，让审计后备人员了解了内部审计的概念、历史沿革、原则等理论知识，掌握了我行内审工作的内容、流程、方法、质量控制、职责区分等与当前内审工作息息相关的实务知识，为今后更好地参与审计工作奠定了基础。

（总行 王柄华）

“南海农商银行杯”扶贫“双到”工作摄影大赛拉开帷幕

本报讯（记者 谭涛） 5月21日起，由我行冠名协办的“南海农商银行杯”扶贫“双到”工作摄影大赛正式拉开帷幕。本次活动旨在让社会各界更加了解、关注和参与南海区对口扶贫工作，展示过去两年多来南海“双到”扶贫的成效。

盐步支行荣获“爱心大使”称号

本报讯 近日，盐步支行被佛山市妇女联合会授予“情暖母亲，爱润孩子——援助单亲特困母亲家庭爱心大使（集体）”称号，成为“爱心大使”单位的光荣一员。

（盐步 余燕琼）

里水支行举办中间业务营销培训

本报讯 5月3日，里水支行举办了一期中间业务营销培训。本次培训一改以往传统的经验教授模式，采用了分组竞赛、情景模拟等新型培训方式，使学员在一个轻松、活跃的氛围下丰富了自身的业务基础知识，提升了自身的营销水平。

（里水支行供稿）

大沥支行举办献血活动

本报讯 5月10日，大沥支行组织员工开展了一次无偿献血活动。活动中，该支行共有49名员工参与献血，献血量超10000毫升，以实际行动展现了该行及员工履行社会责任的良好精神面貌。

（大沥 潘庶）

全面风险管理知识问答 第十一期

对银行风险管理组织架构及职能职责方面的要求

1、董事会和高级管理层在银行资本管理方面的职能职责是怎样的？

答：新资本协议第二支柱中提出，一套健全的风险管理程序是有效评估银行资本充足率的基础。银行管理层应负责把握银行所承担风险的性质和程度，了解资本充足程度与风险之间的关系，并确保风险管理程序的规范性、复杂性与其风险轮廓和商业计划相适应。银行的董事会有责任确定银行对风险的承受能力，还应当确保管理层建立一套评估各类风险的框架，还应采取并支持有力的内部控制，制定书面政策和程序，确保管理层在银行内部有效地传达这些政策和程序。

此外，银行董事会要负责确保管理层建立评估各类风险的系统，开发出将风险与银行资本水平挂钩的系统，制定监测内部政策合规性的方法。银行还需要定期对风险管理程序进行检查，以确保其完整性、准确性和合理性。

2、信用风险的管理方面对各相关部门有哪些职责要求？

答：银行董事会和高级管理层应该主动参与风险控制，将风险控制视为业务核心，投入大量的资源。

银行应有独立的风险控制部门负责设计和实施银行风险管理体系。这个部门应该生成和分析银行风险管理模型的日常报告，包括根据限额对风险敞口进行评估。这个部门还应独立于业务交易部门并且直接向银行高级管理层汇报。

银行内部审计部门应对风险计量系统进行定期独立审阅。审阅内容应覆盖业务交易部门和独立风险控制部门的活动。对总体的风险管理流程也需进行定期的审阅，其频率最好不低于每年一次。

银行还应进行例行和严格的压力测试，作为对日常风险测算模型所生成信息的风险分析的补充。压力测试的结果应由高级管理层定期审阅，并体现在管理层和董事会制定的政策和限额。

4、操作风险管理方面对各相关部门有哪些职责要求？

答：银行董事会有责任审批和定期检查全行的业务战略和重要政策；了解银行的主要风险，制定银行对主要风险所能接受的程度并确保高级管理层能按照每个步骤去鉴别、度量，监视，以及控制这些风险；审批银行的组织结构；并且确保高级管理层能监控内部控制系统的效率。董事会有最终责任确保银行已建立并且维持充足和有效的内部控制系统。

董事会要确保本行的操作风险管理系统受到内审部门全面、有效的监督。内审部门必须拥有一支独立运作、训练有素、业务精良的内审队伍。内审部门不应直接负责操作风险的管理。

高级管理层的责任包括贯彻执行董事会审批的银行战略和政策；建立程序以鉴别、度量，监视和控制银行的风险；维持一个清晰的组织架构，以清晰地分配责任，职权和报告的关系；确保被赋予的责任能有效的实行；制定适当的内部控制政策；并监视内部控制系统是否能充分有效的发挥。

银行的操作风险管理系统必须明确界定操作风险管理功能。操作风险管理功能用于开发出识别、监测、控制/缓释操作风险的策略；制定全行的操作风险管理和控制政策和程序；设计并实施银行的操作风险评估方法；设计并实施操作风险报告系统。

业务部门应该在业务流程中对操作风险进行控制管理。

外汇知多D

问：国际结算分为哪几类？

答：按产生原因来划分，可以分为贸易结算和非贸易结算。因国际贸易产生的货款跨境交易金额巨大，业务流程复杂，常被称为国际贸易结算；按使用结算支付手段的不同划分，可分为现金/货币结算，票据结算，凭单结算，电讯结算。

问：国际结算的方式有哪几种？

答：主流方式有汇款、托收、信用证；保函（备用信用证）、保理和福费廷。

问：国际结算的主要内容包括什么？

答：主要包括：

1、按买卖双方议定的交单与付款方式办理单据与货款对流；

2、银行作为中介人和保证人，应正确结清买卖双方的债权债务；

3、银行向买卖双方提供融资便利，即贸易融资；

4、结算方式必须明确具体类别、付款时间、使用货币、所需单据和凭证等。

浅析文体活动在企业文化建设中的作用

企业文化是企业所创造的具有自身特点的物质文化和精神文化，是一个企业的“灵魂”，在企业的经营发展中具有无可替代的核心作用。文体活动是企业文化建设的重要内容和载体，也是维护员工精神文化和身心健康权益的具体体现。长期以来，我行十分重视员工文体活动，开展了丰富多彩的文体活动，既达到了丰富员工业余文化生活、提高身体素质、凝聚战斗力的目的，也使文体活动成为打造企业核心竞争力的坚实平台，成为企业文化体系的有力支撑。

一、文体活动对企业文化建设的作用

（一）文体活动可以起到传播企业文化，宣传企业品牌的效果

1、通过赞助各种文体活动，展示和宣传企业的形象

近几年来，我行充分发挥社区银行优势，坚持服务地方经济发展的指导方针，赞助了多项本地文体活动，通过这些活动大力宣传了我行的企业品牌，培育了企业精神，比如每年一度的区直机关篮球赛、百村篮球赛、区直机关羽毛球赛等。在这些以“南海农商银行杯”冠名的文体赛事活动中，从各种宣传品和秩序册的设计印制、现场标语和背景画的制作布置，到活动图文的展示宣传，都力求将我行企业文化理念和视觉识别系统融入到每一项活动之中。醒目的标识、简练的语句浓缩了我行企业文化的精髓，实实在在宣传着企业文化的内容，让人耳濡目染，使企业文化理念逐步被社会人士所认识和认可。通过这些文体活动的开展，“相伴多年，更贴您心”的服务理念正逐渐扎根于广大客户和市民心中。

2、通过选拔高水平队伍参加文体比赛可以塑造企业形象

我行在开展员工文体活动的同时，积极选拔和培训一些主要运动项目的优秀选手，不失时机地参加上级单位和各级政府部门组织的文体活动，以期达到切磋技艺、增进沟通、锻炼队伍的目的。近年来，我行的球队多次参加市、区文体赛事均取得了较好成绩，在本地已经树立起南海农商银行的品牌，如总行篮球队连续多年获得南海区直机关篮球赛冠军，总行足球队多次在佛山的赛事中取得优异成绩。在这些比赛过程中，各种媒体均报道了我行队员团结拼搏、奋勇争先的优良品格，展示了我行队伍文明之师、威武之师、胜利之师的良好精神面貌，通过这些成绩的取得，大大提高我行的知名度和美誉度，获得了到极好的广告宣传效果。

（二）通过文体活动提高员工文化品位，强身健体

企业的竞争实质是人才的竞争，建设高素质的员工队伍，培养员工的专业素养和文化品位，才能使企业在市场竞争中立于不败之地。文体活动是员工施展才能、追求卓越的舞台，是员工自我价值的实现过程，它可以从多方面、多角度去开发出、培养出员工的内在潜质。积极开展文体活动，就是要让员工在紧张的工作之余，也要注重加以锻炼，放松心情，不但要做好工作，更要他们保持身体强壮，才能更好地投入到企业的工作中去。同时员工在参加各种竞技比赛时所表现出来的积极参与意识和自信自强精神，都可以转化为工作上“争创一流”的企业精神，形成一种无形的动力，推动其他工作更好更快地开展。

（三）文体活动帮助打造团队精神，增强凝聚力和向心力

文体活动可以培养团队协作精神，增强企业凝聚力和向心力。一个企业不但要有高效的生产力，还应充满歌声和笑声，方能体现一个和谐向上的群体。在文体活动中，以融洽企业内部人际关系、增强员工团结协作精神、树立团队和谐文明形象为宗旨，通过场上员工的奋力拼搏，场下员工的出谋划策、助威呐喊和相互鼓励，使部门与部门、员工与员工在轻松与愉快的氛围中缩短了距离，密切了关系，增进了团结，从而培养员工集体主义精神，打造整个企业的团队凝聚力和向心力。

二、发挥文体活动的积极作用需做好以下几方面工作

（一）领导重视，单位牵头

首先是文体活动必须得到单位领导的重视，才能得到物资、人员和时间上的充分支持，同时如果领导能亲身参与，必然会起到一个很好的示范带头作用，鼓舞更多员工加入到文体活动中来。其次是由总行牵头组织一些具有广泛群众基础的全行性文体比赛，集中单位资源，将各支行和部门人员充分调动起来，紧密组织和部署，为广大员工提供一个施展技艺、增进了解的平台，加强机关与支行以及各支行之间的沟通，比如定期组织全行性的羽毛球团体赛、男子篮球赛和7人制足球赛等。最后是抓好一些优势项目上总行代表队的建设，使之成为我行对外宣传和联络的窗口和桥梁，通过比赛活动将农商银行的品牌和企业文化广为传播，比如参加省联社举办的形象大使比赛和全省足球比赛，参加区直机关篮球赛和足球赛，参加佛山理财文化节的一系列活动等。

（二）搭建平台，丰富载体，建立活动保障机制

要更好开展文体活动，除了单位统筹组织一部分文体活动外，更多是依靠员工自发建立的各种群众性组织，并构建一个文体活动开展的长效机制，使文体活动常规化。因此我行今年颁布了《南海农商银行文体协会管理办法》，对我行轻松与愉快的氛围中缩短了距离，密切了关系，增进了团结，从而培养员工集体主义精神，打造整个企业的团队凝聚力和向心力。

（三）改善设施，努力创造物质条件

对有利于提高员工身体素质的文体场地和设施要逐步完善，并将这些工作纳入到企业日常工作当中，加强管理和维护力度，尽可能地为员工提供一个良好的互动、有益、健康的活动场所，不断扩大文体活动的规模和范围，逐步提高文体活动的质量与标准。对于暂时没有现实条件的支行，也可通过临时租场和固定包场形式给员工的文体生活创造有利条件。

（总行 陈建余）

换位思考，共感营销

——参加里水支行中间业务营销培训有感

在2012年5月初，南海农商银行里水支行开展了一次中间业务营销培训。在此次的培训中，我印象最深的是，秦伟新助理给我们进行的一个小游戏。他要求我们用手做一个“人”字给他看，同时他也做了一个“人”字给我们看，在游戏中，我们发现，我们看到的的确确是一个“人”字，而在秦助理眼中，我们大多数人摆出来的却是一个“人”字。

通过这个小游戏我明白到，成功的营销必需要懂得换位思考，从客户的角度出发，想客户之所想，让我们的产品成为客户所需要的产品。随着当今银行业主体多元化竞争格局的形成和资本市场功能的逐步完善，对优质客户的争夺成为了银行之间竞争的焦点。因此投入情感，想客户之所想，“换位思考”的共感营销成为了现代银行实现自身效益最大化的一种重要的营销模式。

20世纪90年代初期泽丝曼尔、帕若苏曼和白瑞创立了对营销世界极具影响力的服务质量评价模型——SERVQUAL，他们认为服务质量取决于服务的五个层面：有形性、可靠性、回应性、保障性和情感投入。

（1）有形性：代表服务设施、设备、雇员和服务所使用的沟通方式。对于银行的服务产品来说，它的切实性可以通过该服务是否拥有具备吸引力的设施、客户服务人员是否着装整洁大方、银行卡单据账目上所提供的信息是否容易理解等体现出来。

（2）可靠性：代表履行该承诺的能力。这可以通过一些事情看出，如银行员工对客人说贷款申请正在处理中并且会在半个小时以内回复电话，那银行员工是否真的如承诺的那样回了客人电话？我们根据企业是否做到它所承诺的事来评估其可靠性。

（3）回应性：代表帮助消费者并给予他们适当服务的能力和意愿。如果某位消费者对信用卡或是储蓄账户方面有所疑问，银行是否迅速地给予解决？

（4）保障性：代表雇员们所具有的知识和唤起消费者信任以及自身自信的能力。银行是否拥有良好的声誉？银行实行的服务收费是否合理？该银行是否能确保其提供的各项服务？

（5）情感投入：代表企业给予其消费者的关注和服务。

调查发现服务的这五个层面在20世纪90年代可靠性被认为是最为重要的，获得了32%的高比例认同，接着是回应性22%，保障性19%，情感投入16%，最后才是有形性11%。因为那时信息技术还没有发展得像如今这样迅捷和双向互动；那时类似数字掌上电脑、手机、数字音乐播放器和笔记本电脑等即使存在的话，也远不如今日这样先进和广泛使用；那时的消费者仍然是理性的，而不是像现在这样感性。但随着科技的发展，信息的传播越来越快，客户越是趋向感性，对于服务因素的感知度也会开始发生变化。情感投入正在扮演着日益重要的角色，甚至是所有服务因素中最为重要的一个，这也是21世纪营销世界需要的一种新型的销售模式——共感营销。

丹尼尔·戈尔曼在其著作《情商》一书中写道，共感思考是一个人情商的最重要属性。他谈到，仅仅认识到自己的情绪并用自己的意识去理解它、管理它和自我激发是不够的，因为你也需要有能力站在他人的角度认识并感觉出其他人的情绪和需要。只有这样我们才能敏锐地读出他们的期望、愿望和需求，并且基于这些作出快速的反应，为客户提供适合的产品服务。一位善于共感思考的营销人员能够积极“体会”消费者的购买状况，帮助消费者取得成功。这样的营销人员对于消费者的需求和目标具有深刻的理解，而且总会帮助消费者认识到这些需求并实现目标。成功的营销人员他总在聆听并寻求所有有助于帮助消费者成功的方法，他是获取消费者反馈的专家，无论是正面信息还是负面信息，即使消费者也许没有说一个字。

很多企业的成功都是采用共感思考的营销模式，例如，人们去星巴克咖啡不仅仅是为了品尝它的咖啡，同时也是为了获取在那里逗留时享有的独特体验。人们去麦当劳也不纯粹是因为想吃它的巨无霸汉堡，同样也是为了享受那里的“家庭时间”的氛围。

招商银行共感思考的人性化服务就是最具代表性的例子之一：招商银行在每个营业点都设置了饮水机，即使你是过路的路人，这台饮水机同样为你服务。冬天，招商银行的一些营业点甚至还免费提供热饮牛奶和咖啡。没有人能否认这种人性化的服务对品牌的树立所起的重要作用。在竞争日趋激烈的今天，为实现战略转型，加强零售业务，招商银行进一步从“关爱”客户的角度出发，推出“伙伴一生”金融计划，对现有零售产品和服务进行整合，创造性地根据客户所处的不同人生阶段，针对性地提供相应服务，从而充分体现了招商银行对客户的细致关怀，服务极具科学性、针对性和人性化。“伙伴一生”金融计划将招商银行的零售客户群走上工作岗位后的人生细分为五个阶段，分别为初涉社会阶段、成家立业阶段、养儿育女阶段、事业有成阶段、安享晚年阶段。然后根据各个阶段的生活形态特点，理财需求，投资风格，有针对性地提供相应的差异化金融产品和服务。这充分体现了招商银行关爱客户、人性化的一面，体现了招商银行一贯的“因您而变”的共感思考理念，进而为把招商银行建成中国最好的零售银行之一奠定更稳固的基础。

孔子云，“达己先达人”。因此只有了解市场，理解并感受消费者的真正需要，实现共感营销，才能在现今的银行业竞争中占据有利位置，实现效益最大化。

（里水 陆家成）

小微企业融资问题浅析

小微企业是小型企业、微型企业、家庭作坊式企业、个体工商户的统称，是由中国首席经济学家郎咸平教授提出的。小微企业一般是以自有资金为主支撑着日常的运营，本身资金少，需求急。但是，应付款和应收款却不可避免地存在时间差问题，例如应付工资的时候但是资金却没有回笼，再加上企业发展到一定程度往往会谋求进一步的发展，而小微企业天生欠缺，便不可避免地出现资金不足的问题。

小微企业占了企业总数的90%以上，解决了大约75%的就业机会，而且是中小银行的存款输血机。对于国民经济来说，小微企业起着稳定经济的作用，对于银行存款来说，它们是不可或缺的一部份。小微企业的重要性是不容多说的，但是它们融资难的问题，制约了它们的发展。

小微企业除了自有资金，外部资金来源主要包括票据贴现，银行贷款，民间借贷，小额公司贷款。由于资金结算问题，企业对票据贴现只能偶尔为之。而小额贷款公司的利率普遍比银行的利率高3%~4%，民间借贷就更高了（就是俗称的高利贷）。所以能从银行贷款是小微企业最好的选择。但是鉴于银行的信贷制度与小微企业的现状不匹配，所以小微企业很难从银行贷到所需资金去满足自身的需要。小微企业和银行之间主要存在以下矛盾：

银行的担保抵押制度与小微企业的现状不符。银行为了控制风险，都会要求企业提供足额的抵担保物以作抵押。但是小微企业由于自身的原因，能充当抵押的物品有限，往往不能满足银行的要求。

银行的风险控制要求与小微企业本身风险大的矛盾。银行属于高风险行业，吸收存款，再放出贷款，以赚取利息差。但是每发生一笔坏账，银行就必须用赚取的利润来冲销坏账烂帐。坏账可以说是银行的梦魇。而小微企业受经济，社会环境影响，抗风险能力低，经营存在比较大的不稳定性。由于控制风险考虑，银行往往对小微企业退避三舍。

银行的成本控制以及贷款给小微企业成本高的矛盾。银行放贷之前都要对企业进行充分的贷前调查，评估，分析，以确定是否贷款。但是小微企业往往规模过小，且不规范，又比较分散，这客观上提高了银行的贷款成本。

为了破解小微企业融资难的问题，我认为要从以下方面努力：

国家政策的扶持。小微企业对国家经济起着稳定器的作用，国家必须重视再重视，应该且必须出台优惠政策，对小微企业减税免税。同时也要创造环境，为小微企业融资提供便利，例如鼓励贷款公司的成长，扶持村镇银行的壮大，鼓励民间资本进入金融系统，为小微企业融资创造环境。

打破银行固有的担保抵押制度。银行应该根据具体情况，制定适合小微企业的贷款制度，充分落实好，执行好。很多小微企业本身是有潜力成长为中型或者大型企业的，但是因为资金的制约，往往难以发展。银行应该有针对性地制定方案，帮助企业腾飞，也助自身的发展。

银行成立专门为小微企业服务的部门。譬如南海农商银行成立的中小企业专营中心就是专门为中小企业服务的。成立专门的部门是为了更集中精力解决小微企业的融资问题，有针对性地开发信贷产品。譬如，循环贷就是对小微企业一次授信，多次贷款的品种。这样可以控制成本，也解决了小微企业资金“短、频、急”的问题。

小微企业融资问题随着经济的发展，随着银行的激烈竞争，也随着金融系统的放开将会有越来越多的解决途径。旭日初升，也将万丈光芒，这是小为企业融资问题的真实写照。

（狮山 张靖平）