

总行党委改进工作作风有行动

本报讯(记者 纪晓霞)今年以来,南海农商银行党委采取有效措施,狠抓机关作风建设,使机关的服务效能和工作效率得到进一步提升。

措施一:七项细则要求进一步改进工作作风

今年1月份,为深入贯彻落实党中央《关于改进工作作风、密切联系群众的八项规定》,总行党委深入研究部署,制定了贯彻落实改进工作作风密切联系群众有

关规定的相关措施,并提出七项实施细则:一是加强调查研究,着力解决实际问题;二是改进服务方式,不断提高服务水平;三是规范出访活动,加强接待和出行管理;四是精简会议流程,切实提高议事效率;五是坚持质效并重,准确传达文件简报;六是厉行勤俭节约,严格控制公务支出;七是强化内部管理,牢固树立责任意识。实施细则下发后,总行党委要求各职能部门、各支行认真贯彻执行上述意

见,要求纪检监察、内部审计、内控合规等部门对本意见落实情况要加强检查、监督和通报,违反规定的要严肃处理。

该实施细则的出台,彰显了我行党委进一步改进工作作风的决心。

措施二:三场调研寻求解决业务发展难题

春节过后,为切实解决我行业务发展的难题,总行党委副书记、行长杨代平牵头组织调研组深入支行开展了三场专题

调研,共梳理出需要总行解决的问题6大项25小项。调研结束后,他要求总行各相关部门高度重视本次调研结果,要针对本次调研中支行反映的热点难点问题进行深入研究和分析,能近期解决的要尽快解决,不能近期解决的,要把问题带回来研究并提出具体的工作方案和解决措施。

本次调研活动进一步落实了领导干部分片挂点下基层机制,并创造性地将督导检查工作和深入基层调查研究结合起来,

着力解决了我行当前和今后业务发展中的热点难点问题。

措施三:改进会风文风初有成效

今年以来,我行进一步精简了会议流程,进一步加强接待和出行管理,严格控制公务支出,成效初步显现。

为贯彻省联社《关于进一步改进全省农村合作金融机构工作作风实施意见》,我行将相应出台实施办法,目前相关细则正在细化中。

我行员工胡炳辉荣获全国“农村金融服务先进个人”称号

本报讯(记者 纪晓霞)近日,从银监会《关于表彰提升农村金融服务水平开展主动营销、为其提供及时、专业、优质服务和先进个人》的决定》获悉,我行员工胡炳辉同志荣获了全国“农村金融服务先进个人”称号。

尽力尽职,甘作小企业专营中心建设“开荒牛”

2010年5月,我行决定筹建小企业专营中心,胡炳辉同志凭着自已多年的信贷经验和对化解小微企业融资难问题的热忱,主动报名参加小企业专营中心筹建工作。在筹建过程中,他主动到包商银行和浙商银行学习取经,并将相关银行的先进经验融合到我行及南海本地的实际中去,参与研究制订了我行小企业专营中心的架构设置、人事制度、授信管理、贷后管理等多项制度,为小企业专营中心的建立奠定了基础。小企业专营中心成立后,他更是主动申请到业务最前线,又主动投入到各

经营部的创建和贷款营销当中去,并经常带领信贷团队走访当地的小微企业开展主动营销,为其提供及时、专业、优质的金融服务,为缓解小微企业“融资难”问题作出了突出贡献。截至2012年末,经他组建的5个经营部人员总数已达50人,占我行参与小企业业务人数的38.17%;贷款余额20.59亿元,占我行小企业专营中心总贷款余额的48.52%。

真情服务,为小微企业研发一系列特色融资产品

在工作中,他在深入了解小微企业信贷需求特点的基础上,创新开发了多个具有本地特色的小企业信贷产品,其中,他直接参与开发的有“工业宝”、“物业宝”、“多户联贷宝”3个小企业通用产品;作为主要开发人员参与开发的有“抵押加成宝”、“丹灶五金生产企业贷款”等多个产品;2012年他还参与研发了“动产产能宝”、“结算宝”、“外汇全能宝”等多个创新产品。多种信贷产品的

推出,受到客户的广泛欢迎,如由他主持开发的“工业宝”产品,跳出了传统担保公司的模式,根据厂区上盖的价值并结合企业的实际发展情况,以协议担保的方式直接对小微企业发放一定金额的贷款,有效解决了该类无抵押物或缺少抵押物的小微企业的融资需求,受到南海本地广大小微企业的欢迎。

勤勉好学,努力成为小企专营业务的能手和导师

在做好日常工作的同时,他还不断加强学习,积极参加了中国人民银行总行举办的小企业金融服务业专业培训等课程,累积了扎实的小企业业务理论知识。他还积极将理论知识与多年信贷工作实践经验结合提升为教学理论,每协助一个支行组建一个经营部都要进行小企业专营模式理念宣导、业务案例对搭建等培训工作。目前,他已成为我行小企业专营机构的指定培训讲师,其讲宝”等多个创新产品。多种信贷产品的



图:胡炳辉同志

人浅出深受学员欢迎。仅2011年,他就为我行举办了2场百人以上的大班课,8节以上的小班课,累计培训人次达400人以上,为小企业专营业务培养了大批专业人才,促进了小企业业务的持续发展。

在我行深入开展提升农村金融服务水平促进实体经济健康发展“双百竞赛”中,他凭借着丰富的信贷经验和对小企业专营中心建设的突出贡献,受到广大小微企业客户和我行干部员工的一致好评。

■ 图片报道



本报讯 3月上旬,由我行冠名的“南海农商银行杯”2013年南海区羽毛球邀请赛在我行开赛,比赛吸引了近200名运动员参赛。我行羽毛球队一举夺得了团体第三名、男子双打第一名以及包揽了男子单打前3名的好成绩。

本报讯 为庆祝“三·八”国际劳动妇女节,我行各单位举办了丰富多彩的活动,与全行女工共同庆祝节日。

总行和部分支行:专题讲座塑造职场知性女性

3月7日,总行举办了一场主题为“职场精英女性幸福人生修炼”的专题讲座,为邀请的心理咨询师陈淑竹老师到该场女工讲授了职场女性如何调整心态和情绪,如何培养良好的生活习惯、保持活力、远离亚健康,缔造幸福生活。通过该讲座,进一步丰富了员工的精神文化生活,为女工更好地舒缓工作压力以及学会如何平衡好事业与家庭的关系提供了良好的心理帮助。

总行营业部以“知性·美丽·魅力”为主题,特邀香港皇家优雅女子学堂资深老师沈旭明女士和罗克英女士,围绕女性皮肤保养、优雅仪态塑造以及养生保健等话题展开,以期由内而外塑造我行员工有知识、有能力、

部接到我行一客户打来的电话,那客户激动地说:“非常谢谢你们,虽然是件小事,但这位不愿留姓名的保安尽职尽责工作,急客户所急的态度,让我对你们银行非常满意。”

原来,3月14日晚,该客户在总行自助银行区域完成交易准备离开时,不小心将存折丢失在地,正巧被我行保安陈小龙巡查时发现。秉着想客户所想的宗旨,他在自助银行附近寻找和等待客户返回的身影。半小时后,陈小龙果然看到

贵金属客户沙龙在各支行火热开展

本报讯 3月25日至4月2日,我行“贵金属客户沙龙活动”巡讲活动在12个支行陆续展开。

活动中,深圳黄金投资有限公司的资深讲师就上海黄金交易所贵金属的业务营销技巧,贵金属基本面、技术面及风险分析,黄金交易软件应用等与投资者们进行了一对一的深入交流和探讨,获得了客户的好评。客户们纷纷表示,此次沙龙活动为他们的贵金属投资提供了更多的理论指导与经验交流的机会。

据了解,我行自推出贵金属业务以

来,始终坚持以客户为中心,不断加强产品和服务创新,为客户提供“金属在线”交易和行情软件、“手机资讯”、“在线客服”“专家在线指导”等免费服务,并在今年5月推出“黄金定投”业务等,以更好满足广大客户在贵金属业务方面的投资理财需要。同时,为维护投资者利益,自今年1月起,我行全面下调了客户贵金属交易业务手续费,交易手续费低至0.035%,进一步降低了客户的市场交易成本。

(总行 李瑞峰、陈华)

保安做好事不留名 客户致电话表谢意

本报讯 3月15日,总行安全保卫部接到我行一客户打来的电话,那客户激动地说:“非常谢谢你们,虽然是件小事,但这位不愿留姓名的保安尽职尽责工作,急客户所急的态度,让我对你们银行非常满意。”

原来,3月14日晚,该客户在总行自助银行区域完成交易准备离开时,不小心将存折丢失在地,正巧被我行保安陈小龙巡查时发现。秉着想客户所想的宗旨,他在自助银行附近寻找和等待客户返回的身影。半小时后,陈小龙果然看到

一客户匆匆地向自助银行区域走来,并表露出忐忑的心情在自助银行寻找什么。陈小龙主动上前询问原因,不巧那客户果然是在寻找存折。在核对完客户的相关证件后,陈小龙将存折交给了客户。为表示感谢,客户试图询问其姓名,陈小龙回答:“这种事情是我保安应该做的,我们行任何一位员工碰到这样的情况都会这样处理,无需留下姓名”。该客户只好致电总行安全保卫部希望予以查明及表扬,于是有了文章开头的一幕。

(总行 胡小乐)

打造知性、魅力职场女性 ——我行各单位庆祝“三·八”国际劳动妇女节剪影

活力,有魅力的新时代女性形象。

桂城支行全体员工举办了一场旨在建设职工健康职场心理、合理排解工作压力为主题的健康知识讲座。来自中山大学第三附属医院的女王玲教授利用其多年积累的工作实例入手,深入浅出地讲解了现代女性应如何提升自我,并进行了互动。整个讲座内容丰富实用,气氛热烈欢畅,与会人员对很多平时经常会碰到却未加留意的细节问题有了全新的认识。

罗村、松岗支行,魅力生活花中来

为迎接三八妇女节,罗村、松岗支行各举办了一场插花比赛,在紧张的工作之余丰富了女职工们的闲余生活。在两支行的比赛现场,各式各样

的鲜花令各自的会场变成了花的海洋。在比赛中,女员工们充分发挥团结协作的精神,聚精会神地在构思、讨论、创作,期间有说有笑,场面温馨。参加比赛的员工们纷纷表示,插花比赛不仅能陶冶女工的情感,丰富员工的企业生活,更能增强员工的团结协作精神。

行内快讯

里水支行营业部荣获广东省“巾帼文明岗”称号

本报讯 近日,广东省妇女联合会下发通知,对广东省“三八红旗手”、“三八红旗集体”、“巾帼文明岗”进行通报表彰。我行里水支行营业部荣获广东省“巾帼文明岗”称号,是南海区唯一获此殊荣的金融机构。

我行召开反洗钱工作会议

本报讯 3月26日,我行召开反洗钱工作会议。会议对2013年反洗钱重点工作作出部署,并就如何加强对反洗钱风险等级分类管理、加强银行卡的身份识别和可疑交易分析两方面内容进行了培训。

我行开展2012年度会计决算真实性检查

本报讯 3月11日至3月20日,我行开展了2012年度会计决算真实性检查。通过对2012年度的各项财务收支的合法性合规性、报批手续的完备情况、费用计提或列支标准的合规情况等11个方面进行检查,全面、真实、准确地反映我行2012年的经营状况和财务成果。

桂城支行举办后备人才入库资格审核

本报讯 3月初,桂城支行正式启动了支行人才库的入库选拔工作,并于3月14日组织入围的76名员工开展入库资格审核。该支行有关负责人表示,今年以来,该支行把优秀人才选拔储备作为人才兴行计划的重要组成部分,并作为日常的主要工作常抓不懈,以保证企业持续发展。

(桂城 王波)

外汇知多D

深圳前海试水跨境人民币贷款

央行已批准深圳前海地区实行开展深圳和香港两地间的跨境人民币贷款业务,央行办公厅已经批复同意《前海跨境人民币贷款管理暂行办法》。

在前海注册成立并在前海实际经营或投资的企业可以从香港经营人民币业务的银行借入人民币资金,并通过深圳市的银行业金融机构办理资金结算。

从香港相关银行借入人民币资金将在深圳结算,贷款利率及利率有借贷双方自主确定。一般而言,香港人民币借贷利率比内地要略低。

前海跨境人民币贷款业务为前海的开发建设提供了重要的金融支持,同时也有力地增加了境外人民币的用途。不仅如此,也有利于推动香港银行主动做大人民币资产负债规模,提升离岸人民币市场的活跃程度,形成人民币跨境双向流动的良好性循环。

香港金管局对中国央行此举表示欢迎。该机构称,此举将促进人民币资金在前海和香港的流通,并为港资银行的离岸人民币贷款业务带来更多机会。

(国际业务部供稿)



立足客户 重塑网点

——网点转型同业经验简述

客户满意和产品销售的主要原因,针对性地改进完善,将合适的产品和服务推荐给合适的客户,以实现客户满意度提升和营业收入提高的目标。

从银行自身角度分析,网点转型需要解决的是如何设计物理环境,优化区域划分,提升客户体验;怎样设置岗位角色,清晰定义职责,实现立体营销服务;如何梳理业务流程,合理配置资源,有效引导客户分流;如何强化营销理念,树立销售机制,推动业务发展;如何优化考核机制,完善薪酬体系,提升员工认同感和满意度。

一 网点转型的关键措施

(一) 优化功能分区

功能分区是根据客户需求、业务办理情况和提供服务形式的不同,将网点内部按一定功能定位划分为多个具有不同特点的区域,各个区域有机连接,提供差别化、高效率服务。按客户行进路线,网点可分为自助银行区、客户引导区、客户等候区、开放式柜台及现金区、高端客户理财区、业务洽谈区。网点功能分区遵循“三区”原则,自助服务在第一区,分流高柜、低附加值的交易;开放式柜台及现金区在第二区,为普通客户提供金融服务;理财区在第三区,为价值客户与高端客户提供更私密性的差异化服务。同业的先进经验还包括:设置引导台便于大堂经理分流引导,强化营业空间内广告宣传,设置WiFi提供便捷的电子银行接入,设置填单台、洽谈区等辅助设施和区域,预留一定空间预备未来发展需要。

(二) 明确岗位设置

以客户为中心设置岗位和角色,按照“科学规范、合理分工、严密内控、防范风险”的原则,优化人员配置。网点设置二级支行行长(网点经理)、会计主办、理财经理、客户经理、大堂经理、柜员等六个岗位,建立健全岗位职责制,明确岗位职责,制订岗位手册,突出可操作性。以大堂经理为例,分为欢迎问候、需求识别、客户引导、送别客户等几个环节,对每一个环节关注的焦点问题、动作表情、标准话术等进行规范。

二级支行行长(网点经理):负责网点的经营管理。转型初期,二级支行行长(网点经理)要担任大堂经理角色,运用网点经理在能力、经验和权威方面的优势,灵活有效地调度网点服务资源,实现提高网点服务效率、销售能力和客户满意度的目标。转型后期,其职责更多是营销拓展和内部管理。

会计主办:承担辅导柜员提高业务

技能、规范柜员操作行为、督促柜员优质服务与开展营销等职责,有效管控网点操作风险。

理财经理:主要从事网点内金融产品

的日常销售工作,挖掘和维护贵宾理财客户,负责理财客户的环境管理,可以同时处理非现金交易(具有开放式柜台业务操作能力)。

客户经理:主要从事网点客户关系管理、营销服务方案策划与实施。是网点对外业务代表,可走出网点营业厅,深入网点辐射的周边区域,收集网点客户及潜在客户需求,巩固和开拓市场,建立、保持与客户

的长期密切联系。

大堂经理:负责客户引导、销售推荐和等待区的客户管理,降低客户等待时间

和排队放弃率,提高自助设备使用率。在营业时间内必须始终有人担当大堂经理角色,网点经理、理财经理、客户经理、高级柜员均可作为大堂经理的后备。

柜员:可分为高级柜员和普通柜员。普通柜员主要办理发生频率高、业务量大、单笔交易时间较低

的简单交易,在服务过程中进行销售推荐;高级柜员办理发生频率较少、业务量小、单笔交易时间较长的复杂交易,兼顾销售推荐。通过分柜办理,降低客户平均等候时间,同时简化普通柜员操作,降低作业难度,减少培训新柜员的时间。并为柜员设计,减少普通柜员到高级柜员再到会计主办或客户经理、理财经理的职业发展路线。

设置理财经理和客户经理,是将营销职责从柜员交易中分离出来,提高网点销售能力。实际转型过程中,岗位的设置和组合应结合网点客户群数量、特征以及经营环境而确定,合理搭配岗位种类和数量,做到在有效满足实际需要的前提下,兼顾成本考虑。

(三) 实现客户分流

发挥大堂经理分流引导的积极作用。某银行网点转型试点的定量调查显示,接触过大堂经理的客户对网点表示满意的比例,比未接触过的高出约20%。据此,大堂经理的角色不可或缺,其主要职责是协调网点各项工作,同时直接服务客户,寻找销售机会。因此,要十分重视大堂经理在网点转型工作中的作用,大力推进大堂经理团队建设。强化大堂经理在客户服务、需求识别、分流引导、营销组织等工作中的作用。根据客户的不需求,辅导客户填写交易单据,为柜台交易做准备;指引客户到最适合的服务区域;加强向自助设备的分流引导等;主动询问等候区的客户需求,发现销售机会,进行销售推荐;按照业务需要联

系会计主办调配柜员、服务窗口等业务资源;改进对客户投诉的处理。

体现渠道建设对客户分流的核心作用。提高自助与电子渠道的服务能力,分流低效益客户及简单、低效业务;做精前台,前台人员录入资料并开展销售服务,实现交易向销售转化;做强后台,绝大多数的业务处理和支撑保障集约化的后台完成;增加开放式柜台,办理大量的非现金交易,强化面对面接触客户,挖掘销售机会;为高净值客户打造独立而专属的服务渠道,提高效益产出。

(四) 优化柜面流程

前台柜面操作界面应尽量简单友好,柜员输入要素和业务后续处理环节和排队放弃率,提高自助设备使用率。在营业时间内必须始终有人担当大堂经理角色,网点经理、理财经理、客户经理、高级柜员均可作为大堂经理的后备。

柜员:可分为高级柜员和普通柜员。普通柜员主要办理发生频率高、业务量大、单笔交易时间较低

的简单交易,在服务过程中进行销售推荐;高级柜员办理发生频率较少、业务量小、单笔交易时间较长的复杂交易,兼顾销售推荐。通过分柜办理,降低客户平均等候时间,同时简化普通柜员操作,降低作业难度,减少培训新柜员的时间。并为柜员设计,减少普通柜员到高级柜员再到会计主办或客户经理、理财经理的职业发展路线。

(五) 培育营销机制

牢固树立营销意识。明确网点的使命就是营销,推行网点每日营销目标管理,设立重点产品、基本产品的每日销售目标,强化柜面、条线的支持指导作用,从销售话术、产品培训、流程优化等各方面对网点开展经营支持。强化业务管理部门的业绩考核,管理业绩突出营销任务目标完成的比重。

实现柜员向营销人员转变。柜员以客户服务的角色,利用交叉销售的技巧,创造不着痕迹的销售效果,带来更高的信任度。简化柜员操作,使柜员关注于顾客需求而非现金处理。为柜员提供更多的销售培训和晋升的机会。

实现客户分层与VIP差异化服务。引用“二八定律”,即20%的价

值顾客创造了80%的银行利润。强化客户识别,实行客户分层经营维护,建立名单制客户维护管理机制。不建议高净值客户接触普通客户服务和自助渠道,因为专属人员渠道有利于挖掘出更多的销售机会。

充分利用网点每日晨会。每日晨会在网点开始对外营业前进行,内容可:回顾上日员工及网点整体表现,明确当日工作目标;融入网点经理对员工表扬

与员工之间相互致谢等元素,鼓舞员工的士气,确保员工行为按照优质服务的要求进行;对重点产品进行要点宣讲,促进销售等。

营造相互激励鼓舞的销售氛围。提倡网点员工之间尊重、鼓励、协作;客户服务展现专业、优质、卓越;推崇业务营销从客户需求出发,提升客户体验。改善网点负激励、少表扬的现状,制定岗位行为规范,通过鼓励卡、精神墙等多种新鲜方式,塑造积极主动、进取向上、营销导向的工作氛围。

(六) 提升队伍素质

系统开展转型培训。网点转型成功的关键,是组建一支高素质的营销队伍。一是制订网点员工培训计划,总行负责统一实施二级支行行长(网点经理)、会计主办、理财经理、客户经理、大堂经理等五岗位员工的集中培训,扩充大堂经理、客户经理、理财经理的公私业务产品知识,开展优质服务、销售技能培训。加强会计主办内控合规方面的培训,注重风险与收益平衡的理念。全面提升网点负责人素质,使其胜任营销拓展、内部管理的任务。二是开展高级柜员、普通柜员岗位示范技能培训,重点提升综合服务能力及柜面业务操作技能,提高效率,提高网点业务量数;强化柜员销售能力,培训销售推荐。

根据岗位设计考核体系。柜员、客户经理、理财经理突出考核销售业绩表现;大堂经理重点考核小额客户分流比例、自助设备交易量比、客户平均等候时间等分流及服务指标;网点经理、会计主办平衡营销及管理业绩。

(七) 强化支持保障

提升科技系统的支持能力。争取通过系统实现业绩统计、客户事件提醒等支持营销管理的功能;开发客户信息管理系统,开展数据挖掘,帮助营销人员根据客户资产状况进行产品推介,根据客户现有产品使用情况实现精准营销。优化叫号机功能,改进网点内客流和业务流的分配模式,使得客户能按其业务办理的复杂程度、耗时长短的不同被分配至普通柜员、高级柜员、开放式柜台、客户经理等不同的岗位。

成立统一的配送中心。统计网点日常使用的各种物料,非重要凭证定期配(可通过外包解决);重要单证由一级支行或总行统一配送。最大程度减少网点事务性工作,强化网点销售服务能力,最终提高客户和员工满意度。

他山之石,可以玉。近几年来,国内大部分同业先后开展了网点转型,其间各银行根据自身经营定位采取了诸多行之有效的措施,将网点打造成业务营销和客户服务的核心阵地,本文仅选取了同业转型的关键举措进行简要概述,难免有挂一漏万之处;同时网点转型涉及网点经营管理、支持保障、人力配置的方方面面,实施落地还需要前中后台各部门密切配合,协同推进,文中不妥之处,欢迎争鸣斧正。

(总行 任博)

领先模式探索之路

——我行打造小微金融模式全力支持小微企业发展纪实

在向多家银行寻求资金支持无果后,该客户负责人抱着试一试的心态向我行提出了贷款申请。没想到的是,他在短短几天内就拿到了200万元贷款,效率之高出乎意外。他激动地说:“真没想到这么快,真是解救了我的燃眉之急!”

我行真正能做到急客户之所急、得益于建立了具有自身特色的小微企业信贷审批机制。为有效提高贷款审批效率,我行建立了“单人快速审批制”,省去了层层审批环节。此外,还建立了“客户经理授信权限分级制”,不同级别的支行经营部客户经理具有不同的自主授信权限,显著提高了支行客户经理的营销热情,还通过建立“风险经理派驻制”,派出专员参与各支行经营部的小微企业贷前审查工作,把审查工作前移,对支行开展企业调查工作进行监督,使得整个贷款流程更高效顺畅。目前,我行受理小微贷款审批时效缩短到2-3天,在信贷资料完备的情况下,最快可在1天内完成审批,有效解决了小微企业贷款手续繁琐的难题。

2012年,我行小企业专营中心累计为1821家小微客户(单家贷款余额500万元以下)发放贷款51.5亿元,年末贷款余额42.4亿元,比年初增长72.1%,是全省小微贷款发放额和余额最大的农村合作金融机构。其中的一组数据,描绘了南海大地上百多小微企业,在我行的一路相伴下,展现出朝气蓬勃的喜人景象。

(总行 黄嵩)

破产“抵押物崇拜”,秉持“还信贷之本关甚至倒闭。有些银行认为五金小企业实力不强、抗风险力差、效益低下、没有抵押物,因此纷纷收缩五金行业信贷投放。各种压力扑面而来,五金小企业生存发展举步维艰。

面对生存困境的五金小企业,我行在深入调查研究后,为这群企业量身定制了“丹灶五金生产企业贷款”信贷产品。该产品规定五金生产企业只要是合法经营,经营时间持续超过3年,即可采取互保或联保的形式申请贷款,情况特殊的企业甚至可以

通过该担保基金进行“一地一策”开发信贷产品,推出30多款小微企业专属融资产品,成功打造“信速贷”小微企业特色产品品牌。截至2012年末,我行通过“信速贷”累计已为2454户小微企业和企业个体工商户发放贷款88.5亿元。此外,大胆

经济“寒流”,丹灶五金协会会长仍然心有余悸。在金融危机愈演愈烈的大背景下,五金小企业产品积压、资金周转速