

# 服务从小见真章 一枝一叶总关情

## ——办理股东确权的故事

董事会办公室 李惜雯

股权管理是公司治理的一项基础工作,而股东确权又是股权管理当中最为繁琐、复杂的一道程序。城商行的设立多为合并组建,通常原始自然人股东人数众多。由于时间久远、股权分散,确权工作会面临很多挑战。举个例子,办理股东确权需要由本人亲自到场确认,如果遇上失联的或者是年长行动不便的股东就会是一个问题。正是因为这样,股东确权工作虽然是一项基础工作,是小事,却处处彰显一家银行服务能力与形象。我行在今年三月开展了股东确权工作,这其中就有不少背后的故事。

我行拥有600多名自然人股东,这其中很大一部分是信用社合并组建城商行时的原始自然人股东。为了达到高确权人数比例的目标,这一部分原始股东的确权就成了我们本次确权工作的难点与攻克点。我们通过登报、网站公告、逐个电话联系等方式,分地域、分批次、分时间进行了全范围的确权通知。在梳理股东信息的过程中,我们统计出近年来一直没有办理确权和分红的股东,而且他们留的电话大多已经停机或无人接听。通过档案查询,我们发现这些股东大多来自南昌,并发现他们中间相当一部分是江西省劳动厅的退休职工。可是问题又来了,由于确权又必须要在我们员工和律师的见证下进行,而这些股东大多年龄较大,行动不便,不能够来到九江确权。考量之后,我们决定进行现场办公,通过联系省劳动厅办公室,请他们协助通知各个劳动厅的股东,我们于四月中旬组织与律师一同前往省劳动厅集中办理确权工作,与此同时,我们也通知了档案中记载的其他居住于南昌的股东一同进行办理。当天下午现场来了近百名股东,我们逐一帮各位股东办理了确权手续,并耐心的为年长的爷爷奶奶解答了怎样办理股东分红登记,怎样领取每年的分红。一位老奶奶高兴的说“一直惦记着这事,我儿女不在身边,一个人年纪又大了,不敢出远门,现在你们到我们单位来帮我们办,真是太方便了,谢谢你们。”,看到股东们满意,我们也欣慰极了。

确权的过程中,不仅要选择贴近股东的服务方式,还要将心比心,用心服务。股东刘女士,原始股东,由于早年工作调动到外地,一直没能回来更新股东信息、更换股权证,因此十几年来一直未能领取到分红。刘女士本回定居,知悉我行正在办理确权分红事宜,回忆起自己还有股份在我行,便找到我们,希望能办理相关确权分红手续。我们得知刘女士的情况后查询了相关的股东材料,但没有找到任何关于刘女士的身份信息,且因时间过于久远,刘女士也表示股权证明已丢失,无法证明其股东身份。碰到这样的难题,我们感到非常棘手,见刘女士当时比较着急,我们首先安抚她的情绪,并承诺一定会帮她

查清具体情况,打消她的顾虑;其次我们又进一步深入了解刘女士的情况,在我们的启发下,刘女士回忆她是十几年前买入我行股份的,并且没有办理过设立后的新股权证。我们猜想她的资料可能是还存在于设立时的失联股东中。为此,我们用两个晚上的时间逐一核对了设立时的8大本手工帐,终于找到刘女士当时入股的记录。但是由于早期的手工帐仅有姓名和股数的基本信息,还不能确认这就是刘女士本人。为了维护股东权益,同时规避我行自身所可能承担的风险,我们帮刘女士联系了公证处,并建议刘女士去公证处做一个承诺公证,明确其持有的股份。在我们的帮助下,刘女士很顺利的拿到公证书,随后我们立即为刘女士办理了确权手续,补发了十几年的分红。拿到新的股权证和分红的那一刻刘女士非常高兴,说到:“刚刚办卡的时候我就在楼下转了20万过来,我现在也是这个银行的股东了啊,要支持九江银行的业务啊!”

投资者关系的维护不仅体现在分红、股价,更体现在日常与股东的沟通与服务,体现在对中小股东的一视同仁。像劳动厅退休股东和刘女士这样的事情在确权的过程中不时会遇到,而我们也竭尽所能的为每一位股东解决问题。与此同时,我们也得到了许多股东的大力配合。很多股东在接到我们的电话通知后,不远千里从北京、从上海、从成都,甚至从日本、美国赶回来;许多爷爷奶奶挽着手一小步一小步的走到办理确权的柜台,从口袋中翻出叠的整整齐齐却已经有些褪色的证明,用略微发颤的笔锋认真的签下自己的名字,这些都让我们倍受感动。

就这样,在各方的不懈努力下,截至11月20日,我行已完成99.96%的股份确权、88.88%的股东人数确权,达到了城商行的最好水平。整个确权过程中,我们看到了广大股东,特别是中小股东,坚定不移的持有九江银行的股份长达十几年,这是他们对九江银行这个口碑的认可,对九江银行未来发展的信心与支持,而这也是我们不断努力奋斗的源泉和动力!



# 一名会计主管的工作笔记

合肥分行 龚洁梅

在我以前做柜员的时候,觉得主管就是我身后最坚实的后盾,有差错喊主管,有投诉喊主管,电脑、打印机、空调、ATM坏了好像所有事情都可以找主管解决。曾经,我们把主管作为一种过分的依赖。

可是慢慢的,角色的转变让我从依赖主管变成向主管学习,主管能做到的,我也要尽力做到。积累、成长、挫折、改变、责任与担当,也许只有黑眼圈和瘦下来的体重才能说明一切的不容易。

看着每天精力充沛的我,你肯定想象不到我曾经的歇斯底里,工作的压力让我变得非常的焦躁和不安。说实话,我烦躁过行里给我们安排的任务,也烦躁过同事要我帮忙的琐碎小事,可是作为会计主管,这都是我必须承受和经历的可能。

16年11月新支行开业在即,我看着满是装修灰尘的营业大厅,一股莫名其妙的鼻酸涌上来,寒冷的11月底,我就这样在空荡荡的支行待了一个早上,手里拿着笔记本和卷尺一点点记录下我要准备的東西。也许只有经历过新支行筹备,才能理解那种视如己出的感觉。

人就像一夜之间长大一样,在成长的路上越来越清楚自己要做什么,路上前行的轨迹也越来越清晰,身后的脚印,坚定而稳重。

## 了解你的员工:知人善任,人尽其才

当徐路支行给予我的除了宽敞明亮的办公环境之外,还有支行前台非常可爱的全体成员,在他们身上你能发现不同的闪光点。我们需要在了解他们个性的基础上尽量发挥自己的长处,扬长避短,在稳步向前的基础上,循序渐进,弱化缺点,共同提高。

现在的九江银行,老人少新人多,大部分支行都是老带新,我们只有寄希望于新员工快速成长,老员工主动传帮带,每个人都发挥主人翁的能动性,多一份责任感就多一点成功的可能。

## 培训很有必要:如果你行,就做;如果你不行,就教

在平时的的工作中,业务指导是必须的,业务培训是必要的。除了分行和总行的集中培训,我们支行自己还会进行小范围的业务培训,不管是互相学习,还是统一集中培训,支行目前所有能接触到的业务,我会让经办人梳理好,编辑成支行自己的学习指南,方便大家相互学习和指正。出现新业务时,让前台自己研究好怎么处理,有不会的业务不要第一时间就喊主管,自己动脑子想一想,最终学会的都装进了自己的脑子里,都是自己的小本本上的秘籍。

## 不要做坏消息的搬运工

每个人都有自己的小群体,物以类聚,人以群分,支行的人是什么样的,那么支行的整体气氛基本就确定了。不瞒大家说,我曾经是个负能量爆棚,有点过于“愤青”的人。就像上面说的,人就好像一夜之前长大一样,我幡然醒悟了一些道理,我不能因为我一个人坏了支行的整个团队。

很多时候我们都会窃窃私语一些小八卦,可是这些星星之火就足以燎了我一个当徐路支行。很多不起眼的小情绪,都在潜移默化地影响着我们身边的每一个人。就比如,新员工刚入行,在他眼中老员工和所谓的师父每天在他耳边窸窸窣窣一些行里不完善制度和人性的体制,那么作为新员工自己,他的思想是很不稳定的。当然,制度和现状我们改变不了,但是我们应该正视这些问题的存在,要不然嘴上喊着人手不够,可是来了新人你又说些危言耸听的言语,那么再怎么招聘优秀的人才,也

是徒劳。

5年的工作经验不足以让我谈大道理,但让我多多少少有一些体会。工作上,我不想做垃圾人,更不要做坏消息的搬运工,绝对不要让负能量占据我的生活。多一些积极的情绪和善意的体谅,你会发现你身边的人真的可爱很多。

## 执行力:实干家和梦想家的唯一区别

执行力这个东西,其实很虚,它是为了实现个人理想和个人目标,你与自己达成的一种内心约定。这种约定是一种坚定不移的自我承诺,为了实现它,你愿意付出一些代价。拥有很强执行力的人,会坚持不懈,不达目的誓不罢休。

当然我在工作中,很少能看有人能拥有如此强大的品质,更多的是像我一样有着拖延症的人。所以,这里谈的是我们需要改变的自我素质。

和任何人一样,为了实现自己的理想,那些具有执行力的人所走的道路同样困难重重,唯一的不同就在于,他们不认为什么问题能够阻碍他们实施自己所定下的承诺。事实上,任何人都可以拥有执行力,关键在于你是否愿意兑现自己的承诺,让现在的你变得更加优秀。所以,当一个实干家比你埋头冥想自己的梦想来的更加实际一点。

## 凝聚力:面临困难时的必要条件

我们都在摸索中前进,让自己努力从别人教我变成我指引大家一起做。在当徐路支行,我很自豪的应该是我们支行的凝聚力,但是很忧心的也是凝聚力。凝聚力不是靠高收入和严格的管理就能达到的,当然我没有吹嘘我们支行的团结,只是觉得我们的凝聚力,足以让我们面对所有发生在我们面前的困难。团结这个词,说出有点害羞,但是,时间足以让我们把这个说出来有点害羞的东西变成支行最新鲜的资本。

无所谓艰难困苦,能让我们脚步更加坚定的是必须要这凝聚力的催化作用。

## 做大家的树洞:学会倾听和倾诉,解决内部矛盾

这里我要把我们家园文化理念发挥一下,支行的存在,就像一个大家庭,我们只有互相喜欢互相认可,才能达到一个和谐共赢的状态。互相猜忌,彼此心结深种,只会让关系的纽带绷得越来越紧,最终崩离析。出现矛盾,我们就要解决矛盾,不能只会解决客户投诉,而自己内部有矛盾就视而不见,最终忍着内伤前行定不会有好的结果。

学着做一个树洞,倾听大家的声音,有人愿意和你倾诉就已经是一个很好的开始,别把小矛盾不当隐患,经年累月下来会让不安的因素越来越多,最终影响的是整个团队的不平和。

## 如何区别把工作做好与取得成功

我觉得工作干得好与取得成功,应该是两码事。很多时候,我们可以选择一些捷径去获得事业上所谓的“成功”,当然有能力取得成功也是成功者的资本,可是在这前提之外,我们更需要的是把工作做好,问心无愧。

这里没有任何标榜自己或者其他给自己脸上贴金的成分在里面,我觉得如果要我在两者选其一,我一定是选择前者。只要能把手上的事情做好,得到大家的肯定,已经是对我工作最大的认可。

所以,请让你的员工,认知到工作的重要性,必要性,在你有足够的能力和实力去竞争之前,请稳扎稳打把工作做好。

汽车有很多父亲,却只有一个故乡。那便是斯图加特,一个坐落于德国西南部的工业化城市。人们了解斯图加特不是因为它优美的风景,也不是因为它古老的文化,而是因为它戴姆勒(梅赛德斯奔驰的生产商)的总部所在地,一个众多高科技汽车企业的聚集地。

遥想着去年夏天,我满怀着一颗朝圣般的心来到了斯图加特,来到了欧洲这片绿色的土地上鲜有的工业之城。在酒店放好行李之后,我们乘坐着轻轨,来到了此行的目的地,梅赛德斯奔驰博物馆。到那的时候已经是下午,在熙熙攘攘的人群的簇拥下走近了这座银白金属构成的圆柱型建筑,他的构造和大多数建筑不一样,是由双螺旋阶梯围绕着中间的围绕中空的金属圆柱构成。以至于游览路线也是自上而下的按区域划分。这种别致的参观方式带来最直观的体验便是当你站在最顶层往下眺望时,将会被那整齐排列于各个区域的一辆辆外型各异但又同样散发着迷人金属光泽的汽车艺术品所构成的宏大场面所震撼。

值得一提的是,从我们入馆的时候开始,工作人员便会很贴心的给每人分发一个配有耳机的播放器,每当你走到一辆汽车面前时这个播放器便会自动播放一段语音介绍,让每一位游客都体会到了VIP般的服务。让我我不禁感叹于一个成熟的企业所秉承的以客户为中心的优质服务。最顶层所展示的是一批老旧的三轮汽车,也是世界上最古老的汽车,它们的构造与旧时的马车有些相似,所不同的是它是由陈放在座椅后的金色发动机作为核心驱动力来替代了传统的马力驾驶的。初见时我还有几分不以为然,但当得知他是19世纪初所创造的产物便能够臆想的到将这样一个作品放置于100多年前,是有多么的惊悚骇俗。

接着往下看,透过墙上的玻璃展柜我们能欣赏到各式各样的古老车型的图纸以及其中的一些关键部件,千奇百怪,甚是有趣。紧接着,两道开始出现了一辆辆老式的四轮汽车以及现在我们所俗称的“老爷式”古董车,那充满金属质感的材料以及雍容高雅的设计无不深深吸引着我,想必也吸引着20世纪初的人们,当是那个时代无可争议的街道霸主。更为细致的是,这一辆辆按功能划分这其中又含有敞篷靠椅式的,遮阳顶式的,以及全封闭式的等等,几近能满足人们对于交通工具的一切需求。这无处不体现着一个企业以满足客户需求为第一选择,使客户满意为第一标准的深厚文化。

再之后,我们穿过了奔驰所涉猎的各个领

域的展厅,包含着安全测试车,救护车,警车,乃至飞机等各式交通工具,可以想到从那时奔驰这个品牌已经成功的融入到了人们生活中的方方面面。不知不觉,我们已经接近底层了,这一展厅的侧面是一个倾斜的坡面,上面静置着一辆辆外形各异的赛车,也是一辆辆曾

经的赛道传奇,其中囊括了每一辆给索伯梅赛德斯车队带来荣耀的车型,当然包括了银色的王者C9,以及之后的C11等象征着人类智慧在这个领域的进一步延伸。同时,这里每一辆具有流线型美感以及惊人动力的赛车无不彰显着奔驰这个百年老店中一代又一代人不懈的创新与坚持。

在夜幕降临时,这次奔驰博物馆之行也圆满的落下了帷幕。从上到下一路走来,我所见到的不只是汽车如何从一个简易的三轮代步工具发展到现在这样迅猛的钢铁巨兽。同时,也见证了奔驰这个卓越的品牌是如何引领时尚的潮流一步一步的走上巅峰,并屹立在巅峰百年之久。如今回想起来,从这个被我称之为“梅赛德斯效应”的奔驰发展史中深深地体会到了品牌服务,品牌产品以及品牌形象的重要性。在未来的发展道路上,我们应该如何将九江银行铸城一个具有持续创造力的百年老店,做到让别人想到商业银行就能想到九江银行,继而再联想到九江,想到要来这个人杰地灵的地方走一走,看一看。这个愿景任重而道远,却是我们每一个“九银人”可以为之奋斗终身的理想。心所向,持之以恒!

# 心所向 持之以恒

记奔驰博物馆之旅

贸易金融部 徐泓轶

# 我在九银挺好的

德安支行 闵丰恺

春来冬往,想想自己已经在九江银行7年了,从刚毕业那会的懵懂少年到现在算是一名职业经理人,对于我来说,在九江银行,真的挺好的。

## 相识于九银

2010年大学毕业找工作,我的第一份简历寄给了九江银行,之后顺风顺水的被九江银行录用,分配在了老家德安县,任柜员。我的家人非常支持我在九银工作,当时在惠州工作的女友也就是我现在的夫人知道我在九银工作后辞了工作回来考了教师。

说出来不怕笑话,坐柜台第一天我就错账了,还记得当时支行的一位前辈帮助我查了一中午的监控才找到并追回。现在回想起来,当时的支行虽然刚在起步阶段,存贷款数字也不高,但是从行长到主管到前台的前辈们对我这个新兵蛋子是真心的关爱的。九银对我是有知遇之恩的,接受这份恩情的我通过不断的努力学习,利用自己轮休的时间骑着自行车到处拜访客户,尽自己的能力去做营销。自己的努力换来的是业绩的增长和领导的认可,小小的成就感让我越来越有动力。还记得当时营业厅里钞票打捆机

器是手摇的,钞票扎把是纯手工扎把的,条件比现在艰苦了些,但所有的同事们团结在一起共进退的这种氛围深深的感染了我,结识了这样一群伙伴,让我确信此时此刻在九银,是我梦开始的地方。

## 成长于九银

一年的柜员生涯后,总行要求执行服务规范化标准,我成为了德安支行开行以来第一位大堂经理,当时对这个岗位认知还是一片空白,还记的当时行长开导我的一句话:“服务客户,要真正做到用心去服务。”我也确实认真的去做了,大堂经理这个岗位我一站就是3年,在3年间我接触的客户也越来越多,业绩也越做越好。这3年我对客户的服务是认真的,大厅的迎送是基本,倾听客户的诉求是尊重,解决客户的问题是能力。

2014年正式的聘用为零售客户经理,全面接手支行的零售贷款和各项零售业务,起初是痛苦的,因为不会做但是又要去做,一边学习一边做,到后来才慢慢的成为熟练工。说到我的第一笔贷款,这也是对于我来说是件一辈子值得警醒的事,当年做的第一笔40万元的贷

款,我认认真真的做了贷前调查,但到后来还是因为借款人的事业遭受了天灾导致了逾期。这之后的3个月我几乎每天都彻夜难眠,每天都在与借款人沟通协商的做催收工作,终于在3个月全额本息的回收了这笔贷款。此后我做每一笔贷款的时候都以贷前尽职调查为基础,附带最大限度的增加客户的违约成本,确保资产的高安全性。

## 成就于九银

2016年被评为条线优秀后,2017年我成功竞聘上了支行行长助理,在德安分管小微条线。现在的德安支行历任3届行长的辛勤耕耘已初具规模,德安是个人口小县,银行又多,竞争压力大是历来的事实,但是德安支行从来都没有向困难低过头,众人拾柴火焰高在德安支行发展的历史上已经成为了了一种精神并一直传承着,新的职位带给我更多的是责任和担当,新的条线带给我的是挑战和机遇,就像我在竞聘演讲时说的一样,我的梦就是与全体九银人一起披荆斩棘,与所有九银的兄弟姐妹们一起共创辉煌。

“百尺竿头,更进一步”,这些年,我在九银,挺好的。

