

激情创业三春秋，奋楫争先启新篇

——写在中国邮政储蓄银行合肥市分行成立三周年之际

风雨春秋三载忆，飞天椽笔写豪情。2008年4月29日，中国邮政储蓄银行合肥市分行破茧而出、华丽转身，填补了资产业务空白，迅速推进向商业银行运营模式转型，掀开了合肥邮政金融事业新篇章。合肥邮储银行建行三年，一年一个新台阶，已经先后荣获全国实施用户满意工程先进单位、合肥市政府银行业支持地方经济发展二等奖、品牌安徽(合肥)贡献奖、全国邮政系统先进集体、顺利实现了建行以来安全无事故，实现了“两个文明”建设的双丰收。

三年来，合肥邮储银行在改革中求发展，在转型中求突破，在转变中求飞跃，在开拓中永续动力，实现了又好又快发展。全行业务收入快速增长，年均创收过亿元，年均增长50%以上，全行人均劳动生产率比成立之初翻了一番；公司和信贷业务收入占比达到52%，改变了长期以来以储蓄利差收入为主的经营格局。这些数字，对于成立仅三年的合肥分行来说，无疑具有里程碑的意义，它标志着合肥邮储银行向商业银行的转型迈出了重要的一步。全行现有员工500多人，下辖27个支行、3个县支行，业已成为合肥建设现代化滨湖城市不可或缺的金融引擎。

专注“小、个、农”，践行社会责任

从我国经济发展形势来看，小企业、个体经济、农户、商户等微型经济体发展越来越成为支撑国民经济长久发展的生力军，也是国家重点帮扶、改善民生的核心内容。合肥邮储银行积极响应经济发展对融资服务的迫切需求，专门成立了小额贷款专业团队，放弃了公休日、节假日，风餐露宿下乡镇、多跑好问亲调查，克服小额贷款风险大、成本高、管理难的不利因素，不因利小而不为，不因难为而言苦，全员深入到城乡商户、农户和微小企业，走进各大专业市场、走进田间地头，不计辛苦、不患得失，靠着顽强拼搏的精神、靠着热情贴心的服务、靠着扎实高效的作风，受到了社会认可，取得了信贷业务增量、增速快、增幅高、服务合肥发展成效显著的喜人成果。三年间，个人贷款规模由开办之年的5345万元快速增长至目前的20亿元，发放规模增长了37倍。三年间，累计扶助了12万户农户和商户；对个人放贷中的个体工商户、微小企业主、合资企业户数达到1万户，占比达到70%；发放个人贷款的创收性生产活动成功率达到98%，使全市近2万个家庭直接受益。三年来，全行专注“小、个、农”，利用遍布城乡的网点优势，因地制宜、服务社区、送货下乡，积极发放小额贷款、涉农贷款、个人商务贷款，在践行社会责任、创新服务“三农”、全力支持中小企业发展等方面发挥了巨大的作用。

博观约取强服务 厚积薄发促发展

三年间，合肥邮储银行始终将公司业务作为重中之重，公司业务日均余额年年实现跨越式增长。全行对公存款日均余额达174亿元，时点余额23亿元，全省第一。累计代收政府非税收入20亿元，实现各类财政资金沉淀66亿元，社保资金沉淀4亿元，非税资金沉淀45亿元，各类企业客户资金沉淀7.9亿元，客户结构和业务发展模式逐步优化。军人保障卡项目成效明显，正式成为军人保障卡四大合作银行之一；新农保项目取得巨大进展，肥西县支行成功取得新农保唯一代理银行资格，在县域经济中的重要地位与日俱增。

准确定位，项目营销促增长。合肥邮储银行专门成立了一支专业团队，深入同业、深入市场，科学分析市场需求，把握市场机会，发挥自身优势，扬长避短，在人员奇缺、素质落后、技术单一的不利条件下，以项目促进业务发展，以项目开创业务模式，以点带面，不断开发新兴市场，集全行之力捕捉营销信息，不断创造新的增长点拉动余额持续增长。

以省、市、县三级非税代收业务项目为重

点，初步形成了覆盖省、市、县的非税代收网络体系。一把手带头营销，行领导亲自上门宣传，累计代收各级政府非税收入超过20亿元，代收规模居全省之首。不仅提高了全行的市场地位、丰富了金融服务手段，也极大提高了全行的品牌影响力。凭借丰富的高校合作经验，强大的网点优势以及全方位的服务功能，已成功与十余所各类高校签订学费资金归集及非税代收服务协议，实现余额沉淀数亿元。

多项目联动，形成发展合力。辖内华孚城隍庙支行牵头成功开发了省银联商务公司项目，顺利实现了全省银联资金的归集与划转，实现余额沉淀7660余万元；与合肥市邮政局合作，成功开发了市客运总站，实现每日售票款的归集。一大批项目的成功开发和运作，促进了公司业务获得跨越式发展。

强化维护，优质服务促增长。全行始终坚持“领导高端维护、支行对口服务”的维护模式，市、县行领导始终保持与财政、社保等部门的紧密沟通，对口支行全力做好日常服务和关系维护工作，确保日常业务合作过程中沟通“零障碍”，时刻在第一时间满足客户服务需求，得到了财政、社保部门的深度认可。全行财政、社保资金沉淀达106亿元，市场占有率逐年提升。在此基础上，辖内各支行还加大了对乡镇、街道财政资金的营销力度，把握城市化建设的契机，成功实现了乡镇合作模式，有力推动了公司业务规模的持续扩大。

做强新农保，夯实县域市场竞争优势。新型农村养老保险是国家新近推出的一项重大惠农政策，邮储银行作为“百姓银行”、“绿色银行”，十分关切民生。在获悉新农保试点工作开展之后，全行高度关注、全程跟踪、迅速行动，提前筹备新农保代理银行资格的争取工作，精于细节、多次汇报、反复宣传，以能力和事实说服人，以持之以恒的服务精神感动人，几经周折终于获得了肥西县唯一的新农保代理行资格。市分行集中优势力量，加强银邮协作，从人员、设备、经费等全方位支撑新农保项目顺利推进。目前，肥西县60周岁以上11.27万农村老人已领取了养老金存折，每月发放养老金6762万元，累计达4057.2万元，发放率实现100%；16-59周岁农村居民已参保登记60万人，参保率达到95.29%，保费收缴工作正在有条不紊地进行当中，得到了国家人社部的高度肯定和社会公众的广泛赞誉。

优化结构，大力营销重点企业客户。全行努力克服公司业务产品体系尚不完善，缺乏资产业务的不利因素，积极发展企业结算类客户。认真分析市场形势，针对重点行业、客户，调动全行力量，倡导能人营销，充分发挥客户经理营销能力，抓重点、敢投入，成功开发了数家省、市大型企业，不仅优化了客户结构，一定程度上降低了财政类资金占比，提高了企业类客户占比，也为即将开办的票据业务、对公信贷业务积累了有效客户，打下坚实基础。

多元集成树品牌 服务百姓惠民生

合肥邮储银行自邮政储蓄时代就注重扎根社稷民生、心系百姓生活，储蓄业务的精耕细作已经使全行与省会百姓之间形成了息息相关、水乳交融的密切关系，所提供的基础金融服务早已深入广大城乡居民心中。“2008年邮储银行第一张信用卡成功发行，2009年电话银行正式启用，2010年跨行转账、个人网上银行等服务功能顺利开通，推出了预约转账、跨行转账服务。”三年来，合肥邮储银行逐步丰富业务品种，以国内、国际汇兑、转账业务、银行卡业务、理财业务、代理保险、代收代付、代理承销发行、兑付政府债券、代销开放式基金等多种形式的中间业务取得了突飞猛进的发

展，已初步形成“营业柜面、ATM、电话银行、网上银行”齐头并进，“水、电、气、热、话、网”六位一体的代收业务服务体系，代办百姓生活服务费达十余种，为合肥市民办理各项生活缴费提供了极大的便利。三年来，合肥邮储银行积极配合社保局及相关单位，做好省、市社保以及低保资金的发放工作，累计发放社保资金近19亿元，其中省社保3亿元；市社保15亿元，代发户数42万户，约占全市社保代发户数的三分之一；年均代发低保近亿元；累计代发工资26.76亿元。尽管与其它商业银行相比，不论是在技术支持、人员配备，还是网点条件上都存在一定差距，但是面对量大任重的社保代发工作，全行勇担社会责任，不厌其烦，实行白加黑、5+2工作制，从早八点到晚八点，充分整合有限人力、物力，确保每月及时发放。三年来，合肥邮储银行共投放ATM48台，是银行成立之初的10倍；发展商易通近2000部、电话银行44万户、个人网银22万户，有效拓宽了服务渠道，使客户足不出户，即可享受邮储银行便捷的金融服务，较好地满足了消费者多样化的金融服务需求。同时，为了更贴心的服务百姓，全行按照“贴近市场、贴近客户”的原则，率先开展示范网点建设，促进网点吸收居民存款实现从交易核算型向营销服务型的转变，不仅树立了银行的服务品牌，也极大提升客户的满意度。

三年来，全区储蓄余额的规模从2008年初199亿发展到目前的4005亿元，余额翻了一番，市场占有率大幅提高，实现了跨越式发展的总体目标。全行大力发展以绿卡通卡为中心，淘宝卡、生肖卡、农民工卡、信用卡等互为配套支撑的中间业务。通过绿卡“校园行”活动，服务大中专学校；借助农民工卡服务平台，服务返乡农民；结合保费批扣、电费批扣、代发工资等代收代付业务，服务市民生活。不仅有效地改善了储蓄业务结构，实现了增收增效，同时也为其他新业务的开发提供了良好的平台。目前，累计发放绿卡709万张，淘宝绿卡的累计签约43万户，年均增幅1365%，绿卡通卡户存款余额达1.86亿元，多项指标全省第一。同时，全行利用现有资源努力为广大客户提供优质理财产品，累计销售人民币理财、国债、基金59亿元，实现年均532%的增长。年均发展POS商户90户，刷卡3.5万笔，刷卡金额28亿元，同比增长382%。继续承担大量汇兑业务，不厌其烦服务民众，年均发汇41.8万笔。经营西联汇款业务，年均汇款3000万元，悉心服务海内外华人。

创新内控管理模式 实施全面风险管控

合肥邮储银行作为银行业的后起之秀，十分注意学习和借鉴国内外先进银行的风险管理经验和教训，自成立之初，就着手构筑全面风险管控体系，努力培育适合自身发展规律和特色的风险管理文化。三年来，全行始终保持业务经营和风险管理同步发展，在加快业务发展的同时，渗入风险内控管理；在风险管理的同时，促进业务快速增长。不仅严格控制了不良贷款率，确保资金安全，也确保了全行安全经营零事故。

三年来，全行以“合规管理年”、“业务行为规范年”和“内控评价”活动为抓手，不断加强管理创新，扎实做好合规评价和风险监控工作，严格控制信用风险，切实执行转授权制度、审贷分离原则和贷款“三查”规定，防范、控制、化解信用风险。严格逾期管理，加大责任追究力度，对内逐一落实人员责任，对外逐一落实催收和资产保全。及时进行风险提示和预警，主动防控业务风险；形成常态化、制度化的自查和排查机制。建立相关协调机制，按照职能分离、交叉核对、远程监控、数据集中等相结合的现场和非现场

监督体系，努力建立积极向上的风险管理文化。定期组织开展对一类、二类支行长的“促膝谈心”活动，防范重点由操作风险向市场风险、信用风险、声誉风险等全面风险控制扩大。初步建立了以业务口、风险口、审计口为重点的“三道防线”，实现了风险防范关口前移和全流程管理，案件防范向纵深推进，不仅进一步增强了全行员工金融资金安全风险防范意识，也消除了安全隐患，确保了各项业务稳健发展。

注重人文关怀，打造阳光银行

三年来，合肥邮储银行坚持一手加强党建工作、构筑廉政文化，一手全面推进企业文化建设，打造阳光银行，全行凝聚力、向心力、战斗力空前提高。

紧紧抓住六个“头”，党风廉政建设有声有色。全行通过抓“龙头”，严格执行党风廉政建设责任制；抓“重头”，切实发挥制度建设的保证作用；抓“想头”，深入开展党风廉政宣传教育；抓“源头”，建立健全惩治和预防腐败体系；抓“苗头”，认真解决群众反映强烈的突出问题；抓“拳头”，始终保持严惩腐败的高压态势；抓“前头”，变事后监督为事前监督；抓“劲头”，充分调动党员干部的工作热情和激情。

微笑服务争做行业先锋，“五颗星、五个一”誉满庐州。合肥邮储银行一直把服务作为塑造自身形象、打造百年邮银的头等大事来抓。服务改进，永无止境。从市分行到县支行再到各支行网点，乃至每一位邮储银行人，都把微笑服务作为自身修炼的核心。在服务态度上做到“热心、耐心、细心、虚心、诚心”；在服务行为上要做到“一张笑脸相迎、一句问候暖心、一把椅子请坐、一杯开水相敬、一声走好相送”，这“五颗星、五个一”系列服务活动自成立之初就在各支行如火如荼地开展。如今，讲文明、知荣辱，展风采、树形象、做表率，已经成为合肥邮储银行员工牢固树立微笑服务意识的座右铭，并日渐化为员工自觉自为的日常行动。三年来，合肥市分行发展迅速，服务优质，荣获庐阳区文明单位称号，辖内四牌楼支行更是获得了“全国用户满意服务明星班组”称号，被评为“安徽省百家文明规范服务示范单位”。

关心职工生活，文体活动丰富多彩。注重人文关怀和心理疏导，是合肥邮储银行尊重人、关心人、以人为本的具体体现。建设职工小家、成立体育协会，每年都组织摄影比赛、征文比赛、演讲比赛、春节联欢晚会等活动，极大调动了员工的积极性、主动性和创造性。每年行领导都专程走访慰问困难职工，为他们送去慰问金。高温时节，行领导还深入县支行、各网点慰问在岗职工，送去组织关怀。

大幅提高薪酬福利，逐步实现同工同酬。全行在各项业务持续健康发展，企业效益稳步提升的前提下，大幅提升员工薪酬福利待遇，使得薪酬待遇具有外部竞争力。每年定期为全行职工进行健康检查，组织外出休假。逐年提高职工的福利、奖金水平，人均收入年均增长30%以上，率先在营销人员绩效工资方面实现同工同酬。

三年弹指一挥间，万里征程意正酣。三年来，中国邮政储蓄银行合肥市分行在竞争与拼搏中奏出了一曲辉煌的凯歌。步入“十二五”开局，全行将继续增大服务“三农”、服务社区、服务民众、服务中小企业的力度，发挥优势、发展特色、扎根省会、联通城乡，实现银行经营与地方经济互惠双赢、同步发展。“百舸争流，奋楫者先。”放眼未来，合肥邮储银行人必将继续以“创业者”的热情和“拓荒者”的努力，不断夯实全面内控基础管理，不断创新科学发展改革理念，不断提升金融综合竞争实力，向一流的全功能现代化商业银行加速转型，开启合肥邮储银行飞速发展新篇章！