

感知财富脉动 引领理财潮流

首创“七零模式”综合业务平台 华龙证券：专业至诚为客户理财



华龙证券有限责任公司总部位于我国的西北边陲甘肃省兰州市，2001年5月成立。2009年11月，华龙证券有限责任公司合肥营业部获准筹建，在2010年5月，合肥部正式开门营业。近两年来，华龙证券合肥营业部在总经理王长阳的带领下，借力总公司的平台优势，秉承以人为本的用人理念，打造合肥市一流的现场环境，在激烈的市场竞争中稳步提升业绩，提升市场份额。

史道玲 记者 殷江霞/文 倪路/图

华龙证券：借力西部，放眼全国

“华龙证券有限责任公司是甘肃省乃至西部地区最大的证券公司，根据中国证券业协会统计，公司2008年度经纪业务收入增长率在全国107家券商中名列第12名。2009年在中国国际金融论坛上，荣获‘中国最佳金融创新奖’。”说起华龙，华龙证券合肥亳州路证券营业部总经理王长阳如数家珍。“感慨华龙浓厚的人文关怀气息，感叹华龙人有着西北汉子干事的豪爽大气，更对华龙强大的资源平台有充分的信心。公司总部每年斥资近千万与国内最具实力、最具规模的专业证券投资咨询机构——北京天相投资咨询公司全方位合作，仅合肥营业部已经有六批人员赴北京和上海参加封闭培训，用最先进的理念和思路服务于华龙的广大客户。”



华龙证券有限责任公司合肥亳州路证券营业部总经理王长阳

公司拥有广泛的客户资源和良好的社会形象，在北京、上海、深圳、重庆、杭州、无锡、乌鲁木齐、合肥、西安和兰州等主要城市设有36家经营机构，公司项目遍布全国。经国家科技部、教育部批准，

公司设有博士后流动工作站，拥有一大批高学历、高素质的专业人才，大学本科以上人员85%，硕士以上人员26%，拥有一批经验丰富、业务精湛的保荐代表人和专业分析师队伍。

业内首创：“七零模式”平台服务客户

创新和争先是华龙人的传统。为了解决客户服务模式中合规化、标准化、流程化的难题，公司在分解细化监管章程和自律规则的基础上，结合实际，对客户服务工作模式进行总结、提炼和创新，凝练出华龙证券客户服务工作的“七零模式”。即“七堂必修课”、“六个服务场景”、“五名关注客户”、“四项研究领域”、“三类服务资讯”、“两次工作交流”、“一

份工作日志”、“零起客户投诉”。“这个七零模式综合业务平台可以说是开业内先河。在实际工作中，通过该平台对客户服务的实现全过程电子化管理，实现了服务过程的可控可查。以‘在适当的时间、以适当的方式向适当的投资者提供适当的服务’。”王总说，“七零模式是对证券公司客户服务模式的总结和创新，是对客户服务流程的梳理再造。

通过28项具体要求，提升客户服务人员、投资顾问人员业务能力和职业素养，加强与投资者定期或不定期的沟通交流，提升基础类客户服务以及投资顾问客户服务和投资者教育类客户服务的频率，提升投资者的投资能力，培养投资者的风险意识。最终达到投资者教育与合规合法经营，客户服务的标准化、流程化完美结合。”

客户服务：专业至诚赢得客户青睐

3月初，在政务区上班的曹女士收到华龙证券合肥亳州路营业部的一条短信，内容是“华龙3·15投资者教育宣传：警惕概念炒作风险，不宜盲目跟风！坚决树立长期、理性、价值投资理念。”简明地提示新股炒作的风险，让曹女士感到很欣

慰。曹女士是华龙证券合肥营业部的第一批客户，对华龙证券的投资教育和服务理念非常有信心和信任。“我们基本上在每天下午三点大盘收盘后，都会及时给客户短信，告知客户当天大盘的情况、原因分析，并告知新的经

济热点和现象等等。让客户感到我们时时与他们在一起。”华龙证券合肥营业部的客服总监刘靖告诉记者，“我们这个营业部面积达1300多平方米，其中在三楼就有一间大的教室，主要用于客户投资教育和营销团队的培训。”

转型之年：由通道型转为服务性营业部

据介绍，华龙证券合肥营业部经过近两年的不断积累，明确定位发展战略，营销与客服两手抓两手都要硬。为了提高综合竞争力，在吸引潜在客户的同时加强存量客户的黏性，营业部不仅通过华龙e智汇平台、短信平台、投顾平台，为投资者提供有针对性的一对一的专业特色服务。“不久，我们也将要开展总部的品牌

优势产品‘财智汇’，为合肥的中高端投资者提供针对性较强的特色理财服务。“2012年将是营业部的转型之年，即由通道型营业部转型成为服务性营业部。未来证券营业部将成为客户的财富管理中心，经纪业务将从以提供交易通道为主，转向客户提供全方位、多市场、多品种的理财服务，真正体现

券商专业理财的价值，在这个过程中，营业部就应扮演好‘中介’的角色，帮助客户选择理性的产品，将合适的产品销售给合适的客户。”王长阳对营业部的未来自信满满，同时王长阳用“我们的目标就是尽责履职，不辜负领导和投资者的期待和信任，在不远的未来，能用我们的努力给予回报！”这样一句实话结束了采访。

短期理财产品“退烧了”

收益率普遍下调，挂钩贵金属产品渐走俏

近期，一些市民在购买银行理财产品时发现，短期理财产品收益率下调了，并且还不是个别现象。记者走访发现，部分银行短期理财产品的预期收益率下降明显，甚至有的产品降幅达0.4%。另一方面，结构性理财产品的发行量有所上升。中外资银行纷纷推出挂钩贵金属的结构性理财产品。那么，针对这种情况，投资者该如何进行资产配置呢？

记者 邹传科

银行短期产品收益率普遍下降

国家统计局发布的最新数据显示，2月份我国CPI同比上涨3.2%，低于目前一年期定存3.5%的利率。这也就意味着持续两年的“负利率”时代暂告结束。对此，业内人士分析，随着市场资金面的进一步宽松以及未来对于降准预期的升温，银行发行的3个月以下期限的理财产品的收益率可能都会受到影响。

然而采访中，业内人士表示，在今年2月央行下调存款准备金率后，许多银行已经调低了短期理财产品的预期收益率。根据相关统计数据显示，2月份共有45家银行发行人民币债券类产品724款，平均预期收益率为4.86%，

较上月下降0.24%。

“现在短期理财产品的预期收益率都不是很高。央行降低存款准备金率后，可能会有降息的趋势，所以我们银行下调了短期理财产品的收益率。”交通银行肥西路支行的理财经理表示。

记者走访中也发现，在银行短期产品收益率普遍下降的情况下，各银行的中长期理财产品预期收益率变化不大。“从目前的统计数据来看，中长期产品收益率变化很小，除非有影响到长期市场利率的因素出现，比如降息，否则中长期理财产品的收益率不会出现下降。

结构性产品发行量有所回升

去年下半年，结构性理财产品的发行情况较低迷。今年以来，许多商业银行开始将目光聚焦在结构性产品上，产品的发行量也有所回升。这其中，挂钩贵金属的理财产品尤为走俏。

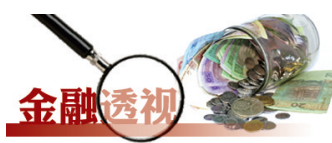
昨日，省城一家银行的工作人员介绍，银行正在发行金上加金理财产品，产品为挂钩每盎司黄金价格的保本浮动收益型理财产品，期限为39天，投资收益率为2%或48%。

同时，部分大银行也加大了挂钩黄金产品的推出频率。一家银行黄金分析师说，主要是这段时间黄金价位出现了大幅波动。在3月初的时候，黄金就出现了跌势，令许多投资者措手不及，金价由1790美元/盎司一度下跌至1688美元/盎司，创三年来最大单日跌幅。

而中资行对挂钩黄金理财产品青睐有加，据了解，今年1月1日

至3月13日，共有5家中资行推出28款挂钩黄金的理财产品。

安徽亨得利黄金交易中心的工作人员朱蓉蓉表示，不同机构在不同时段对黄金价格的观点是不太相近的，投资者自己需要对黄金的走势有一定的判断，可以看一下挂钩黄金理财产品设定的区间有多大，如果银行设定的区间很宽，那么有可能难以实现最低收益。投资挂钩贵金属的理财产品，要注意这类产品的最高预期收益率只是最好情况下的收益，如果是非保本的结构性产品，投资者可能还要承担损失本金的风险。投资者选择时，尽可能购买有保底收益的产品，这样不致于看错行情导致收益为零。



征集令

在资金流通高度发达的今天，银行已经成为每个人生活中必不可少的帮手，其营业窗口也遍布了城市的每个角落。但是，银行窗口的服务质量也参差不齐，一边是拥挤的人群、漫长的等待，而另一边却是很多窗口没有理由的“暂停服务”，甚至于有一些客户从自动取款机中取出假

币却无人理睬，自认倒霉。银行业属于服务行业，能否规范服务是银行业金融机构应尽的职责和义务。自今日起，本报《星理财》将开设银行窗口服务投诉台，市民可以大声将自己在银行遭遇的烦心事说出来，促使银行改进服务。

投诉电话：0551-5223803
投诉邮箱：294655471@qq.com