

主办 协办

人行达州市中心支行 银行业机构
达州银监分局 保险业机构
达州日报社 证券业机构主编：蒲建国 2017年11月9日 星期五
副主编：杨琳 704295772@qq.com
编辑：廖晓梅 2389342-407

大堂里的“女汉子”

——农行渠县支行大堂经理王雪梅二三事

□ 郑年孝 刘佳 摄影报道

“雪姐，我想开通掌银。”霜降那天上午，刚刚参加工作不久的客户小徐一走进农行渠县支行营业部的大堂，见着一脸“自来熟”的农行大堂经理王雪梅，就提出了自己的金融服务需求。

“好的，小美女。”王雪梅虽然对小徐不太熟悉，但凭着31年在农行营业网点当服务员的经验，她毫不吝啬地把脸上洋溢着的阳光一般温暖的笑容，洒向这位陌生的美女，脚步欢快地走了过去，将客户迎接到了超级柜台旁，办起了业务。

“你和雪姐很熟吗？”在开通了掌银后，笔者走过去询问客户。小徐摇了摇头回答：“以前不熟，刚才办了一笔业务就熟悉。”从笑颜中，我感觉到她对王雪梅提供服务的认同。

“不过，我闺蜜对雪姐很熟，是她们介绍我来农行的。”小徐补充说，“我闺蜜是雪姐的老顾客，说找雪姐办理业务，有一种安全感、温暖感。”

客户小徐的评价，让我明白了王雪梅标志性的“自来熟”，被客户广泛认同的原因：一脸灿烂的笑，走路时欢快的脚步，对客户甜美语言的称呼，介绍金融产品时的细致与周到，办理业务时操作技能的娴熟等等。

然而，在银行内部，同事们送给了王雪梅一个“女汉子”的绰号。这源于今年9月底，王雪梅做完手术后，听说农行ETC产品的客户需求量大，因为缺乏人手，还没等伤口痊愈，她便“闲”不住，不顾家人的劝阻，拖着有些虚弱的身子，提前来单位上班。

“谢主任，我来上班了！”那天清晨，营业部的大门一打开，王雪梅便出现在大堂里，声音洪亮地报到。谢主任大吃一惊，“雪梅，刚做完手术，你应该多休息。”谢主任虽然急需王雪梅这位干练的同事帮忙，但更关心她的身体健康。

“休息好了，在家也闲得慌，再说国庆节就要到了，顾客需出行，对ETC的需求量大，人少了忙不过来，我得搭把手。”王雪梅解释。紧接着，不由分说地将谢主任拽上营业室外的一辆车，“走走走，人家顾客等着咱们上门服务呢。”

“你真是女汉子哟！”汽车离开后，谢主任“唠叨”的话语还飘荡在营业部其他同事的耳边……

就是这种性格和干事干练的作风，王雪梅成了客户贴心的“最美服务员”，渠县县城及城郊数十个社区、单位、学校都留下了她的身影。

她也当之无愧地成了银行内部的“最佳业务人员”，多次被渠县支行和四川省、达州市分行表彰为“员工之星”。2017年，在党的十九大召开前夕，除了日常的服务外，她用自己的辛勤劳动，交上了一份满意的营销成绩单：营销金卡39张、金葫芦21个、住房公积金卡510张、信用卡150张。

前三季度国有五大行
净赚8000多亿元

10月31日，25家上市银行的三季报披露工作落下帷幕。今年前三季度，国有大行业绩稳步上扬，城商行净利润增速普遍达到两位数以上，而股份制银行则差强人意，除招商银行外其他股份制银行的业绩增幅均较低。

根据已披露的上市银行三季报显示，共有7家上市银行净利润同比增幅超过两位数，而华夏银行成为上市银行三季报中唯一一家业绩下滑的银行。

7家上市银行净利润
增幅达两位数

目前共有7家上市银行前三季度业绩同比增长达到两位数，其中城商行占据了6席，分别为贵阳银行、南京银行、宁波银行、常熟银行、招商银行、江苏银行和无锡银行。其中，贵阳银行实现归属于母公司股东的净利润31.87亿元，同比增长18.13%，为所有上市银行中增速最高的银行。南京银行实现归属于母公司股东的净利润同比增长17.02%；宁波银行实现归属于母公司股东的净利润同比增长16.15%；常熟银行实现归属于母公司股东净利润同比增长15.29%；招商银行集团实现归属于该股东的净利润同比增长12.78%；江苏银行实现归属于上市公司股东的净利润同比增长10.94%；无锡银行实现归属于上市公司股东的净利润同比增长10.47%。

五大国有银行前三季度实现净利润总额达8010.55亿元，工行的“赚钱”能力依旧超群，其前9个月实现净利润2290.86亿元，同比增长2.22%。建设银行前9个月实现净利润2022.73亿元，同比增长3.91%。

农业银行前9个月实现净利润1601.42亿元，同比增长3.87%。中国银行前三季度实现净利润1551.35亿元，同比增长2.36%。交通银行前三季度实现净利润544.19亿元，同比增长3.50%。

除招商银行前三季度净利润同比增长超两位数以外，其他股份制银行盈利增速并不高，其中，兴业银行前三季度实现归属于母公司股东的净利润471.49亿元，同比增长7.20%；光大银行实现净利润254.80亿元，同比增长4.05%。浦发银行实现归属于母公司股东的净利润418.92亿元，增长2.97%；民生银行实现归属于母公司股东的净利润402.43亿元，同比增长2.76%；平安银行实现净利润191.53亿元，同比增长2.32%；中信银行实现净利润347.38亿元，同比增长0.56%。华夏银行实现归属于母公司股东的净利润142.27亿元，同比下降2.67%，该行也是上市银行中唯一一家业绩下滑的银行。

而9家次新上市银行前三季度的业绩则较为稳定，除贵阳银行、江苏银行、常熟银行、无锡银行净利润同比增速达到两位数以外，还有2家银行净利润增速也接近两位数。此外，江阴银行终于摆脱前两个季度净利润同比下滑的态势。数据显示，今年前9个月该行实现归属于股东的净利润同比微增0.4%，但该行前三季度实现营业收入17.75亿元，同比下滑3.89%。

两银行“缩表”资产质量改善

上市银行三季报显示，大多数上市银行截至三季度末的总资产较去年年末有所增长，其中贵阳银行以16.3%的增幅位列榜首。值得注意的是，在已公布三季报的上市银行中，中信银行、民生银行两家银行出现“缩表”，这两家银行资产规模延续了前两个季度的减少态势。截至9月末，中信银行和民生银行的资产总额分别降至5.54万亿元和5.71万亿元。

今年前三季度各家上市银行资产质量持续改善，不良贷款率水平普遍下降。南京银行不良贷款率为0.86%，较去年年末减少0.01个百分点，为所有已披露三季报的上市银行中最低的。而江阴银行不良贷款率为2.42%，为所有上市银行中最高，但该行第三季度不良贷款率较第二季度环比减少0.03个百分点。

5家国有大行不良贷款率均较去年年末有了不同程度的下降。其中，农业银行不良贷款率为1.97%，下降0.4个百分点；工行不良贷款率为1.56%，下降0.06个百分点；建设银行不良贷款率为1.50%，下降0.02个百分点；交通银行不良贷款率为1.51%，下降0.01个百分点。中国银行不良贷款率为1.41%，下降0.05个百分点。

截至三季度末不良贷款率较去年年末出现下降的银行还包括：光大银行、宁波银行、上海银行、常熟银行、北京银行、无锡银行、兴业银行、杭州银行、招商银行、中信银行、张家港行、北京银行、贵阳银行和江苏银行。

此外，还有少数上市银行不良贷款率较去年年末有所增加。浦发银行不良贷款率2.35%，较2016年年末上升0.46个百分点；平安银行不良贷款率1.75%，上升0.01个百分点；华夏银行不良贷款率1.70%，增加0.03个百分点；民生银行不良贷款率1.69%，增加0.01个百分点。而吴江银行三季报则未披露不良贷款额、不良贷款率等数据。

（证券日报）

的是，在已公布三季报的上市银行中，中信银行、民生银行两家银行出现“缩表”，这两家银行资产规模延续了前两个季度的减少态势。截至9月末，中信银行和民生银行的资产总额分别降至5.54万亿元和5.71万亿元。

今年前三季度各家上市银行资产质量持续改善，不良贷款率水平普遍下降。南京银行不良贷款率为0.86%，较去年年末减少0.01个百分点，为所有已披露三季报的上市银行中最低的。而江阴银行不良贷款率为2.42%，为所有上市银行中最高，但该行第三季度不良贷款率较第二季度环比减少0.03个百分点。

5家国有大行不良贷款率均较去年年末有了不同程度的下降。其中，农业银行不良贷款率为1.97%，下降0.4个百分点；工行不良贷款率为1.56%，下降0.06个百分点；建设银行不良贷款率为1.50%，下降0.02个百分点；交通银行不良贷款率为1.51%，下降0.01个百分点。中国银行不良贷款率为1.41%，下降0.05个百分点。

截至三季度末不良贷款率较去年年末出现下降的银行还包括：光大银行、宁波银行、上海银行、常熟银行、北京银行、无锡银行、兴业银行、杭州银行、招商银行、中信银行、张家港行、北京银行、贵阳银行和江苏银行。

此外，还有少数上市银行不良贷款率较去年年末有所增加。浦发银行不良贷款率2.35%，较2016年年末上升0.46个百分点；平安银行不良贷款率1.75%，上升0.01个百分点；华夏银行不良贷款率1.70%，增加0.03个百分点；民生银行不良贷款率1.69%，增加0.01个百分点。而吴江银行三季报则未披露不良贷款额、不良贷款率等数据。

（证券日报）

两银行“缩表”
资产质量改善

上市银行三季报显示，大多数上市银行截至三季度末的总资产较去年年末有所增长，其中贵阳银行以16.3%的增幅位列榜首。值得注意的是，在已公布三季报的上市银行中，中信银行、民生银行两家银行出现“缩表”，这两家银行资产规模延续了前两个季度的减少态势。截至9月末，中信银行和民生银行的资产总额分别降至5.54万亿元和5.71万亿元。

今年前三季度各家上市银行资产质量持续改善，不良贷款率水平普遍下降。南京银行不良贷款率为0.86%，较去年年末减少0.01个百分点，为所有已披露三季报的上市银行中最低的。而江阴银行不良贷款率为2.42%，为所有上市银行中最高，但该行第三季度不良贷款率较第二季度环比减少0.03个百分点。

5家国有大行不良贷款率均较去年年末有了不同程度的下降。其中，农业银行不良贷款率为1.97%，下降0.4个百分点；工行不良贷款率为1.56%，下降0.06个百分点；建设银行不良贷款率为1.50%，下降0.02个百分点；交通银行不良贷款率为1.51%，下降0.01个百分点。中国银行不良贷款率为1.41%，下降0.05个百分点。

截至三季度末不良贷款率较去年年末出现下降的银行还包括：光大银行、宁波银行、上海银行、常熟银行、北京银行、无锡银行、兴业银行、杭州银行、招商银行、中信银行、张家港行、北京银行、贵阳银行和江苏银行。

此外，还有少数上市银行不良贷款率较去年年末有所增加。浦发银行不良贷款率2.35%，较2016年年末上升0.46个百分点；平安银行不良贷款率1.75%，上升0.01个百分点；华夏银行不良贷款率1.70%，增加0.03个百分点；民生银行不良贷款率1.69%，增加0.01个百分点。而吴江银行三季报则未披露不良贷款额、不良贷款率等数据。

（证券日报）

工行大竹支行开展校园诚信知识宣传活动



本报讯 为广泛普及征信知识，引导广大教师、学生准确认识征信的重要意义及作用，营造“诚信教育从青少年抓起”的浓厚氛围，近日，工商银行大竹支行联合大竹县人民银行、县金融办等单位走进大竹中学，开展诚信知识进校园宣传活动。

达州银行宣汉支行
帮贫困村谋出路

本报讯 为进一步贯彻落实脱贫攻坚工作精神，确保各项脱贫利好政策能更好地与宣汉县明月乡平等村实际相衔接，近日，达州银行宣汉县支行会同明月乡政府在平等村村委会，组织开展了县级帮扶单位与贫困村脱贫攻坚研讨会，给帮扶村找点子、谋出路。

达州银行宣汉县支行行长江海峰深入了解了村民饮水工程和村委阵地建设情况，对钱物差欠情况作了详细记录，并提出相关的帮扶对策和措施，明确表态将充分发挥达州银行自身优势，以更大的决心、更强的力度、更有效的举措，从资金支持、产业扶持等多方面全程参与扶贫开发。

（向赫勇）

达州银行渠县支行
情系巨光乡八庙村

本报讯 近日，达州银行渠县支行领导带领支部一班人，到对口帮扶村巨光乡八庙村深入开展精准扶贫工作。

该行支部成员深入贫困户家中与他们交谈，了解其就业、子女教育、收入支出、生产生活及脱贫意愿，主动宣传国家扶贫政策，鼓励大家积极参与脱贫攻坚，争取早日光荣脱贫。之后，该行向该村捐赠10万元扶贫资金。

该行自2015年结对帮扶巨光乡八庙村以来，先后发动干部职工捐款捐物19950元，为教师大病救助基金会捐款1000元，为农村党员示范工程产业捐款2000元。2016年，该行还出资7万元帮助八庙村发展了100亩茵红李产业园。

（张敏）



11月1日晚，中国银行达州分行召开学习宣传贯彻党的十九大精神动员大会。该行党委书记、行长叶晓荣作了题为《贯彻新思想 凝聚新力量》的动员部署报告，从充分认识十九大重要意义、深刻学习领会十九大的重要精神、加强学习十九大精神工作部署、贯彻落实十九大精神的具体要求四个方面，对该行学习宣传贯彻党的十九大精神作出了安排部署，并号召全行员工把思想和行动统一到十九大精神上来，进一步激发工作干劲，为实现该行“十三五”规划、建设新时代达州最好银行目标而努力奋斗！

（张渠 摄）

百花齐放春满园

——记中国建设银行达州西外支行

达州，有这样一家银行网点，他们不断创新，贴心服务，在新时期用集体行动讲述着一个百花齐放春满园的感人故事——这就是中国建设银行达州西外支行。

通过3年努力，该支行一般性存款、有效客户、中间业务收入连续三年快速增长，2016年荣获省分行团委授予的“2015-2016青年文明号”称号，2017年西外支行被建行总行、四川省银行业协会评选为“五星级网点”，成功创建达州分行首家中国银行业协会“五星级网点”。

□ 何艾华

大堂经理会手语

今年6月13日上午11点左右，4名聋哑客户来到西外支行办理业务。大堂经理陈浩发现4位特殊的客户后，立即用手语向他们表示欢迎，并通过手语询问有什么需要帮助。在办理业务的同时，陈浩根据客户的需求，向客户推荐短信银行，客户欣然接受。4名聋哑客户对建行的特殊服务给予肯定，并再三向陈浩表示感谢。

“台上一分钟，台下十年功。”陈浩手语服务的背后，是无数个日夜的辛勤付出。在手语培训课上，陈浩认真学习老师的每一个动作及面部表情，课后在网上搜集相关视频资料进行练习，并与同事进行模拟训练，经过长期的努力学习，基本上可以与聋哑特殊群体就银行业务进行正常交流。

用心帮助换来回报

支行行长何艾华了解到某公司将在经开区承建20多亿元的项目后，和支行其他成员一起积极跟进项目。在跟进过程中发现，某公司在办公场地租赁、工商税务资料办理等事务上都需要帮助。何艾华顶着炎炎烈日帮助项目公司租赁办公地点，到工商、税务等部门办理手续，让某公司的工作人员备受感动。在短时期内，西外支行与

该公司建立起了良好的关系，最终对方决定在西外支行开户，该项目的所有下游公司账户都将开立到西外支行。

细节服务充满人性

“36号顾客请到3号窗口”，叫号机叫了三遍后，仍无客户前往办理。支行大堂经理张凤发现后，到客户等候区再次提示需办理业务的客户，确认该号为空号后，窗口继续叫下一个号。2分钟后，一位中年女性客户匆匆地从智慧柜员机区域走向柜台，发现自己的号已叫过后，很是着急，并向柜台人员讲述自己到智慧柜员机上办理转账业务后还要到柜台办理现业务，言语措词甚是激烈。张凤急忙向前安抚该客户，让客户不要着急，并将其带到VIP专柜予以办理。优质的服务换来了客户的理解，客户在网点办理了该行的理财白金卡。

主动履行社会责任

营销主管秦明敏旺季主动连续上班2个多月，在五星网点创建期间连续3个月坚持周末加班，默默付出，毫无怨言。由于他口才不错，在创“五星级网点”临检前被选为现场解说员，他每天下班后都不厌其烦地一遍遍梳理流程和背稿子，甚至睡觉前都不忘背上两遍。客户经理廖梓才主动申请放弃婚假，与支行同事一起迎“五星级网点”评审工作。网点保安王广武在网点装修期间连续值守五个通宵，并且拒绝加班费，他说自己是一名共产党员，应该奉献！

西外支行勇于承担社会责任，积极参加社会公益活动。西外支行多次进行“3·15”消费者权益保护、反假、反洗钱及防电信诈骗等宣传活动；联合当地社区举行为留守儿童送学习用品活动；组织房地产商、装修公司、4S店为复兴拆迁户举办专题讲座；联手四川文理学院举办金融知识进校园活动；为塔沱社区拆迁户举办客户理财讲座。爱岗敬业，勇于担当，西外支行人用最朴实的行动诠释了“最美建行”的深刻内涵。

金融先锋 | JRXF

建行达州分行走访结对帮扶贫困户

本报讯 为认真贯彻落实党的十九大精神，进一步深化扶贫工作，10月31日一早，建行达州分行党委书记、行长王飞舟率部分党员干部前往结对帮扶的开江县甘棠镇冠子山村，对21户贫困户逐一进行走访、慰问，并送去慰问金和生活用品。

每到一户贫困户家中，该行党员干部都亲切询问贫困户当前的

生产生活情况，家庭收入的主要来源以及子女上学、就业、致富项目、发展状况、易地搬迁等问题，耐心听取贫困群众反映的问题和困难，帮助他们分析致贫原因，商议脱贫致富的办法和措施，鼓励他们坚定信心，克服困难，积极寻找致富门路，争取早日脱贫致富。

（孙建华 摄影报道）

