01 VOL 95

# 東北風
Northeast Style

SHIDAIFENGSHANG
时代风尚

HANGYEFENGDU
行业风度

SHENGHUOFENGYA
生活风雅

东北证券
NORTHEAST SECURITIES

WWW.NESC.CN

# 公司开展2019年“3·15金融消费者权益日”系列宣传活动

公司始终重视维护金融消费者的合法权益，促进资本市场的健康发展，为进一步增强金融消费者的风险识别能力、自我保护意识和责任承担意识，切实维护金融消费者合法权益，在 3.15 期间，公司积极开展了相关主题宣传教育活动，向广大投资者宣传理性投资理念，有效发挥投资者保护主力作用。

### 强化学习，提升服务水平

组织员工积极学习《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》等相关法律法规和权益知识，做到在开展业务的过程中遵循平等、自愿、诚实守信等原则，充分尊重并自觉保障金融消费者的各项权利，确保自身依法、合规的开展各项经营活动。

### 积极参与“权利·责任·风险”暨 2019 年吉林省金融系统 3.15 金融消费者权益日系列活动

在“3·15 金融消费者权益日”到来之际，公司积极参与中国人民银行长春中心支行、中国银行保险监督管理委员会吉林监管局、中国证券监督管理委员会吉林监管局联合主办的“权利·责任·风险”暨 2019 年吉林省金融系统 3.15 金融消费者权益日系列活动。活动中，公司投教基地设置咨询展台，向广大投资者免费发放投教产品，基地讲师与投资者面对面交流，向他们宣传理性投资理念，介绍投资者应当享有的合法权益，得到了投资者的广泛好评。

### 贴近客户，传递金融知识

公司充分发挥营业网点分布广泛，一线员工贴近客户的先天优势，利用营业场所，张贴海报、悬挂条幅、设置宣传展板和电子投屏进行全方位宣传，将营业网点打造成开展投资者权益宣传的“前哨站”；一线员工通过设置的咨询台，发放宣传材料，接受客户咨询，与投资者进行面对面的交流，争当宣传金融知识的“排头兵”，将金融知识更好的向广大投资者传递。

### 深入基层，关注弱势群体

新入市的中小投资者普遍缺乏投资经验，风险防范意识薄弱；广大中老年人也更容易受到非法金融活动的蛊惑，蒙受损失。为维护投资者的合法权益，公司组织业务骨干，前往居民集中、人流较大的社区、公园、集市等场所，深入基层开展宣传，帮助他们辨别非法金融活动，提升防范意识，提示他们关注金融风险，树立理性投资理念。

### 媒体助力，拓宽辐射范围

在活动期间，公司联合吉林证监局，在吉林经济广播电台举办“315 特别节目”，让“知识之声、权益之声”通过无线电波，传遍春城的每一个街巷。公司还在《城市晚报》上刊登文章，让更多的人了解维护金融消费者权益的重要性，使得此次活动的影响得到有效扩展，以媒体助力，极大的提升活动效果。

全心全意维护投资者的合法权益是东北证券义不容辞的责任。未来，我公司将继续致力维护广大投资者的合法权益，为构建和谐稳定的金融环境做出贡献。

# 相信团队的力量 树立协作的精神

文 / 本刊编辑部

XIANGXIN TUANDUI DE LILIANG

SHULI XIEZUO DE JINGSHEN

中国有句古话：“ 千人同心，则得千人之力；万人异心，则无一人之用 ”，其中的道理不言而喻。当一个团队拥有超强的凝聚力时，每个人的智慧和力量都能够聚焦在一起，步调一致地向一个共同的目标而努力，那么这个团队将变得无坚不摧。

翻看当代企业的荣辱兴衰史，我们不难发现，一千个不成功的企业可能有一千个不成功的理由，但是一千个成功的企业，必然会有一个共同的重要因素，那就是上下同心，精诚协作的团队精神。团队协作是个重要的话题，也是一个简单的现象。协作不是成员能力简单的累加，而是通过更好的配合，发挥出化学反应，创造更大的价值。

团队的和谐来自于成员间的理解包容，团队的强大则依靠成员们的团结协作。团队是一个不可分割的整体，彼此的协作是团队坚固的基石，这就要求我们每个成员都需要具有强烈的责任心、宽广的胸怀、通览全局的大局观和无私的奉献精神。一个优秀团队要想成功，就离不开每个成员的全力配合和密切协作。只有充分挖掘各成员的潜能，激发成员强烈的责任心，才能形成一支有强大凝聚力、顽强战斗力的卓越团队。

东北证券历经三十余年的风雨，能够取得今天的成绩，正是得益于每一位员工的努力，我们像军队一样并肩作战，像家人一样亲密无间，在这样的团队中，个人的价值得到了最好的诠释，公司的发展取得了长足的进步，团队协作催化和释放了我们内在的最大能量。

未来已至，我们已经步入加速转型的快车道，通向成功的道路上，依然期待胸怀梦想的你、我、他，能够并肩携手，精诚团结，通力协作，一起拥抱未来！

专注 至简
融合 创新
东北证券
NORTHEAST SECURITIES

2019
01 VOL 95

主办单位：东北证券股份有限公司
编辑出版：《东北风》期刊编辑部

编辑部地址：长春市生态大街6666号
6层641室
邮编：130000
电话：0431-81333022
传真：0431-85096955
电子邮箱：37924560@qq.com

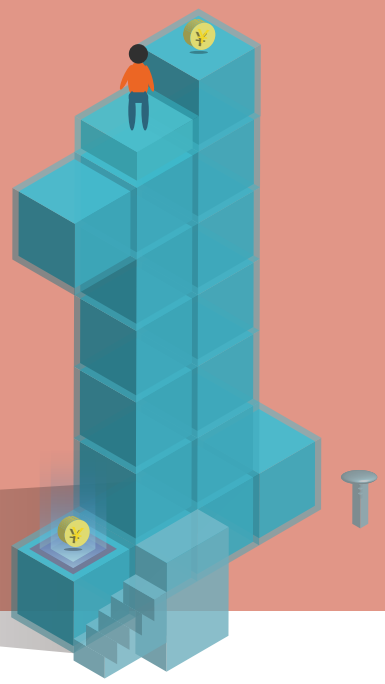
主　　任：李福春

委　　员：
杨树财　何俊岩　崔　伟　郭来生
王安民　董　晨　吕筱杰　王天文
梁化军　王爱宾　李雪飞　王晓丹
游　娜

主　　编：游　娜

组稿编辑：杨丽媛　谷锡媛
刘　顿　刘媛博

校　对：《东北风》期刊编辑部
统　计：《东北风》期刊编辑部



CONTENTS/ 目录

高管·视点
GAOGUANSHIDIAN

04 / 关于公司管理部门实施主动服务行动计划的思考

榜样·力量
BANGYANGLILIANG

06 / 2018逐梦记
08 / 平淡耕耘　不惧风雨
10 / 揭秘：在东北证券有这么一群人
12 / 风雨同舟　携手共赢
14 / 前路漫漫　众志成城
16 / 守正出新　行稳致远
18 / 一载精耕细作　四季春华秋实
20 / 情真意切　众志成城铸辉煌
22 / 凝心聚力　开拓进取
24 / 乘风破浪会有时　直挂云帆济沧海
26 / 众人同心　和衷共济
28 / 回顾往昔　重新出发
30 / 又是一年春来时
32 / 不忘初心　风雨兼程
34 / 欲戴王冠　必承其重
36 / 见贤思齐　力学笃行

人物·对话
RENWUDUIHUA

38 / 信念助我成长　团队助我成功

金融·世界
JINRONGSHIJIE

40 / 科创板将重塑　券商业务模式
42 / 公募基金券商结算模式解析

44
轻松·一刻
QIONGSONGYIKE

荐书·共享
JIANSHUGONGXIANG

45 / 科技与思维——时代动力
47 / 再读《一个陌生女人的来信》

49
影像·记录
YINGXIANGJILU

# 关于公司管理部门实施主动服务行动计划的思考

致公司各部门、各分支机构负责人

GUANYU GONGSI GUANLIBUMEN
SHISHI ZHUDONG FUWU XINGDONG
JIHUA DE SIKAO

文/公司总裁 何俊岩

公司在今年年度经营计划中提出塑造六个核心能力，其中落实客户服务能力和精细化运营能力建设中的重要举措就是实施公司管理部门主动服务行动计划。这个文件刚刚发布，这也是公司优先开展的几项提高公司整体效能的项目之一，列在实施团队管理规范之后作为第二个，也是非常重要的。

这篇文章将我对这个问题的思考写给大家，以有利于大家理解这个项目，更好地落实公司的要求。

一、公司管理部门长期以来是以自我职能为中心，随着公司制定新的战略，提出以客户为中心，管理部门必须从传统的管理模式走出来，要做出重大改变，变成以客户为中心，由被动服务变为主动服务，由坐办公室变成走进一线和客户中去。公司参与市场竞争，不只是前台业务能力的较量，更是公司中后台服务支持能力的比拼，体现的是公司的综合能力。公司如果不服务客户，没有客户群体我们就无法生存。要服务客户，管理部门就要给一线强有力的支持。

二、公司的任何一个部门如果不创造价值就没有存在的必要，如果不持续提升价值就没有生存前景。我们过去把管理部门作为成本中心，是投入单位和费用消耗单位，今后通过主动服务都要变成价值中心，定位为产出部门。这将是一个革命性的变革。今后管理部门要经常问我们部门的核心价值是什么，我们团队中每个人的核心价值是什么。没有核心价值的就必须裁撤。

三、主动服务行动计划的核心是主动、价值、效率。主动是改变自身的行为习惯，换位思考，从客户、一线角度出发。价值是为公司创造价值，不断提升自身的价值。效率就是通过自己主动服务不断为一线减负，不断地改进流程，实现标准化和精细化，把脏活累活自己干，给客户和一线最好的体验，实现公司的差异化。

四、做好主动服务首先是改变理念，更重要的是提升能力。所有公司管理部门要按照“建设团队管理规范”的要求，不断打造和提升团队和员工的核心能力。管理部门的员工是公司在本业务领域和岗位的最权威专家，同样应该把自己打造成为业内的顶级专家，否则就成为限制公司发展的短板甚至绊脚石。

五、公司的合规风控、纪检监察、稽核审

计等内控部门的主动服务体现在要设定公司边界和底线，清晰告诉各单位和员工什么不能做，从而大家能放手去做应该做的事，这将保护公司的声誉和减少公司的资源被分配到与公司战略不一致的方向上去，这是运用逆向思考的力量来创造自由，也是提升公司效率的重要组成部分。“ 合规的核心是专业，不是比谁的标准比行业更严，限制更多，而是比谁对业务的理解更深刻，对团队素质的要求更高 ”修改为“ 合规的核心是专业，不是比谁的标准比行业更严，限制更多，而是比谁对业务的理解更深刻，它对我们内控团队的素质提出了更高的要求 ”。

六、随着公司的发展，管理部门不断扩张，队伍越来越庞大，但带来的不一定是效率的提升和支持能力的改进，反而会导致管理越来越复杂，沟通成本越来越高，大家的选择不是提供更好的服务支持，提升自身的价值，而是优先考虑别犯错误，有问题能推出去。这就是管理部门天生的“ 官僚病 ”，我们要对衙门作风、官僚习气时刻保持警惕，把它作为我们永远的敌人，坚决宣战。更有一种认识，很多人认为到管理部门工作就没有任务指标了，工作就轻松了，甚至可以养尊处优混日子了，所以我们对管理部门及其员工要提出更高的要求，大家压力应该更大。公司效率要提升，成本要下降，总部一定要精干、不断做小。要每年进行末位淘汰，不断淘汰低效、低价值的岗位和人员，要打造一支高素质、高价值贡献、作风过硬、本领超强的专家型队伍，各管理部门都应该对标这个要求建设和考核团队。还要提醒管理部门的是，公司发展到今天这个阶段，服务态度、反应速度是对你们的最低要求，如果还有单位因为这样的问题受到质疑或投诉，这是公司和部门的耻辱，公司绝不会容忍让公司蒙羞的负责人和员工。公司实施主动服务行动计划就是以后对专业性、主动性方面提出更高的要求，做的差的也同样不能容忍。

七、作为一项涉及所有管理部门的变革，我们既要充分估计困难，因为改变原来固有的行为习惯是非常难的，又要看到公司变革的决心和信心，每个单位都要按公司要求高质量的落实，每个单位都要达标过关，公司要将各单位执行的质量作为今年对管理部门的重要考核指标，而且主要是由有服务关系的各单位评价。

——关于公司管理部门实施主动服务行动计划的思考

GUANYU GONGSI GUANLIBUMEN SHISHI ZHUDONG FUWU XINGDONG JIHUA DE SIKAO

# 2018逐梦记

## 记2018年度“优秀团队”固定收益总部

CHENGFENGPOLANG YANGFANYUANHANG
2018 ZHUMENGJI

文 / 固定收益总部 代欣

2018 年，在监管形势日趋严峻，国内外经济形势持续恶化，多项传统业务持续萎缩甚至停摆的背景下，固定收益总部凭借公司强有力的支持和部门一群热爱固收事业的逐梦人的同心同力，取得了骄人的成绩，被授予“ 优秀团队 ”，这是公司领导和全体同仁对部门的肯定和认可，感谢公司和各部门对固定收益总部的帮助、支持和厚爱。我们会将这个荣誉作为一个新的起点，在今后的工作中继续扬帆远航。

### 有舍才有得，付出方有回报

公司固定收益业务一直对标行业龙头证券公司的标准，高标准、严要求，不断创新不断改变。2018 部门做出了多项艰难抉择，重新定位业务发展战略方向，实现了四方面的全面转型。一是回归业务本源，专注二级市场，加大投研能力，打造实用性更强的研究体系，提升投资收益率。二是顺应监管新规要求，移交整合传统债券承销业务，并创新开展二级市场债券再融资财务顾问服务。三是果断舍弃代持等传统业务模式，全体拓宽分销、主动撮合业务，积极参与地方债、国债等发行工作，发挥公司的二级市场定价优势，塑造东北证券自己的品牌形象，全面提升市场影响力。四是顺应行业变化，收缩委外业务，申请深交所报价回购业务，为公司提供新的融资和客户服务平台。

有舍才有得，是 2018 年最大的收获和体会，业务战略的定位比战术的选择更加重要，与其涸泽而渔，不如果断出击，业务的创新发展才是部门不断前进的动力。

### 勠力同心，群策群力

军功章背后是固定收益总部与公司各部门以及内部各业务条线共同努力的汗水，是部门全体成员共同成长的写照。

2018 年是努力开拓，创新发展的一年。为增加部门利润增长点，开拓创新部门业务领域，2017 年初，在充分分析深交所报价回购业务特性和部门业务发展需求的基础上，部门提请公司组织申请报价回购业务资格。公司领导高度重视此项业务资格的申请工作，迅速指示成立专项工作小组，小组成员包括清算托管部、固定收益总部、财务部、合规管理部、风险管理总部、信息技术部、零售客户部、金融产品部等多个部门，整个业务资格申请工作过程繁复，涉及上述多部门沟通协作，各部门之间精诚配合，全力推动该项业务进程。从 2017 年 3 月召开第一次专题会议，到 2018 年 2 月应对新规重新申报，再到 2018 年 12 月私募资产管理业务正式稿发布，历时一年的申报工作终于在 2019 年 1 月初正式完成，并随后顺利通过了深交所安排的报价回购全网测试，公司更是在 2019 年 2 月初获得了深交所报价回购业务资格，成为拥有该业务资质的十三家券商之一。回首深交所报价回购业务资格申请工作，整个过程历时接近两年，异常艰难，中途遭遇各项外部因素的困扰，涉及内部多个部门、渤海期货和融通基金、兴业银行和深交所等外部机构，内部公文数量多达 24 个，最终在公司领导和各部门的不懈努力和坚持下取得资质。报价回购资格申请工作是公司各部门凝聚力和战斗力的体现，也是公司使命“融通资源、创造财富”的具体践行。

2018 年，是部门人员努力前行，垫底承做，共同拾阶而上的一年。这一年，销售人员顺利完成了重点项目民营企业如意科技公司的债券转售工作，在信用风险持续发酵、风险偏好不断提高的市场环境下，即使转售工作难度很大，大家依旧日日夜夜辛苦工作。这一年，在对政府债务管理严格不放松的大背景下，市场对城投债的金边属性产生普遍质疑，部门积极应对市场环境变化，对已持仓城投债进行全面深入梳理，并对每一家城投企业进行了实地调研。信评组以及投资经理积极投入到长达三个月的调研工作中，曾一天中不辞辛苦的奔波于三个公司进行走访，也曾最晚于凌晨三点回到公司所在地。即使工作行程再满，信评人员依旧各自明确工作职责，充分发挥职业精神，高质量地完成了对城投债梳理、地方政府债务统计等工作量繁重的任务。

2018 年是部门添丁添财，迈向新起点的一年。销售交易组的两位负责人沙沙和高文先后成为宝妈，但是两位负责人是休假不停工，积极参与销售交易部重建和部门创新转售业务的开展工作。销售交易部行政负责人沙沙生产期间刚好赶上一家民营企业的债券转售和新发工作，为了配合部门完成这两个项目，她坚持在休假期间继续参与各项工作，研讨方案、解决难题，最后被领导强行退出工作组群；销售交易部总经理助理高文产假回归岗位后正好销售交易部重建，哺乳期间经常加班到深夜与领导探讨组内创新业务和盈利模式。销售交易部副总经理吕光军虽然自己也刚刚成为宝爸，但是在沙沙和高文休假期间，除了本职工作外，又主动承担起组内所有的管理工作，带领整组业务有序合规的开展；销售交易主管谢佳利在如意债转售和新债发行期间，牵头带领销售团队奋战三个月，在炎炎夏日组织了新疆和银川项目现场调研和多场机构路演工作。各团队负责人兢兢业业的工作态度深深感染和影响着组内每位成员，让大家有股子劲儿团结在一起，这就是榜样力量。

### 我们都在努力奔跑，我们都是追梦人

与行业龙头比，固定收益总部还是个小字辈，取得的成绩也不敢说亮眼，但却是固收总部全体同仁踏踏实实，一步一脚印，用实现的一个个小目标积累而成的。虽然公司固收业务起步晚，但公司领导一直高度重视，坚持高水平起步，精准化定位，根据行业形势和监管政策不断调整业务模式和业务定位，同时积极借鉴行业内优秀同业的先进经验，在业务风格、盈利模式和战略上不断向龙头券商看齐。小目标的实现，离不开兄弟部门的互帮互助。合规、风控、财务、资金运营以及人力资源部等部门给予了我们部门充分的业务授权，并在基础运营层面给予了大力支持。我们感激和感恩公司领导及全体同仁的认同和肯定。

在新的一年，固定收益总部这些热爱固收事业的追梦人将继续努力奔跑，乘风破浪，撸起袖子加油干，再接再厉，再创辉煌。

# 平淡耕耘 不惧风雨

## 记2018年度“优秀团队”财务部

PINGDANGENGYUN BUJU FENGYU
JI2018NIANDU YOUXIUTUANDUI CAIWUBU

文 / 财务部 耿唯真

自 6000 年前，在古希腊出现了人类世界的第一枚铸币开始，在最基本的交换原则萌芽诞生的时候，有这么一群人也应运而生。在人类文明的萌芽时期，他们被称作“ 专门记录官 ”，他们的工作是记录每一笔进项，每一笔支出，每一项存产，每一项债务。从那时起，这些记录者就秉奉着忠于职守，尽职尽责，谨慎仔细，廉洁奉公的原则。到如今，人类历史的长河流尽六千载，社会的变革翻天覆地，战争的烟火，科技的爆发，人性的转变，文明的兴衰，所有人类历史所熟知的一切已大半被抹去。但这群记录官们却留存到了今天，这古老而平凡的岗位一代传接着一代，却从没有忘记最初的使命，无论时代如何走向，都必须有人坚守这样的岗位。古老又鲜明的信条在每一位记录官的心中铭刻，忠于职守，谨慎仔细。如今，他们不再使用记录官这样古老的名字，但他们依旧存在于社会的每一个节点，他们就是会计师，他们就是我们身边的财务人。

### 责任既是一种担当，也是一种付出

2018 年对于券商来说是艰难的一年，公司面临着来自诸多方向的考验。财务部作为公司整体的后台支持部门，更是公司各业务条线与各基层业务网点的坚实砥柱。在这一年，财务部紧紧把握公司的战略目标，认真、全面的履行部门职责，及时准确的提供财务数据，对公司各项指标分析精准到位，为公司各项业务的发展提供了支持和保障。

财务工作是一项对时间节点有严格要求的工作；年初岁尾，月初月末，无论风霜雨雪，无论年节假日，财务部全体及公司各分子公司、营业网点的财务人员必定坚守岗位。2019 年 2 月 2 日，农历腊月二十八，再过一天就是中华民族一年中最重要的节日，农历春节。但这一天对于全体财务人员来说还有另外一个重大的任务。为了保证公司监管数据的顺利报送，财务人员必须要在当天出具财务报表，所有人都绷紧了脑中的弦。无论是春节前的心气浮动，还是假期即将到来的欣喜，都不能撼动财务人此时的谨慎仔细，即使是外出培训也要在夜晚坚持线上工作，保证在关键时点给出准确的财务数据。

每年的季度报表，半年报和年报的编制、披露工作是财务部的重中之重。每到这些关键时点，财务部员工都会燃起斗志，不分昼夜，不分节假，严格遵守各项规则和流程，严把质量关，对每一项数据都仔细，反复计算、核对。如此完善的制度体系，规范的业务流程，谨慎负责的工作态度，再结合对新业务的提前介入，对重大财务问题的提前布署，终于造就了自东北证券上市以来连续会计信息披露零差错的光辉纪录。

为公司的经营决策提供支持一直是财务部的工作重点。每月经营数据出来后，立即做出各项指标的分析，为了提高分析的时效，广度和深度，为决策提供支持，财务人员即使生病也会带病工作，保证按时提供数据，满足公司的经营决策履行财务部应尽的职责。

在对待公司其他部门的需求时，财务部更是全力以赴，一如既往。无论是协助报表披露，还是对外的监管数据上报，或是配合净资本计算和监控工作。财务人员秉持着职业精神，保证工作顺利完成。2018 年，公司战略规划实施。财务部配合相关部门做好组织构架调整、新业务开展、网点建设中的财务支持工作。从质押式报价回购业务开展到公司沪伦通筹备业务工作，再到配合 2018 年首批 13 家营业网点筹建工作，财务人员积极响应，保证公司各项工作顺利完成。

对于财务工作来说，保证准时准点，不出任何差错就是对财务工作结果的最大肯定。面对本职工作，财务部全体同仁始终如一，不忘初心；面对新的需求，财务部全体同仁更是不遗余力，责无旁贷。

### 面临挑战，艰耕不断，变革突临，百炼成钢

2018 年是对财务工作充满挑战的一年。从新金融工具准则的实施，到新个税法的过渡；从推进管理会计转型，到加强财务信息系统建设；财务部同仁以坚定不移的身姿应对这瞬息变化的工作挑战。不断完善财务制度，加强财务管理，不断优化工作流程和工作标准，为公司的各项决策和各业务部分的开展提供更全面、更高效的支持一直是财务部工作的核心。

坚守底线是财务人员永远不变的心弦。实事求是，遵守财经纪律、执行公司制度、控制成本费用、支持业务发展，把好公司费用的关口，是财务人员不可改变的工作目标。

面对准则改变，财务人员有足够的信心接受挑战，应对新准则的实施和新法规的转变。从 2014 年至今的十余项新准发布，到 2018 年的新金融工具准则实施，全体财务人员充分发挥了他们的职业水平和专业精神，提前进行布署、深入研究。动员全公司进行学习和培训，及时与外部机构沟通、学习。保证新准则、新法规得以顺利实施和落地。

面对税务改革，财务部更是集体迎战，从增值税改革到新个税的实施，通过反复和税务部门的沟通，内部员工的严谨分析计算，终于力过难关。面对国家政策的发布，财务人员时刻保持着敏锐，为公司争取到切实利益。保障公司各业务条线享受增值税、企业所得税免税政策。为公司争取东北亚区域性金融服务中心专项奖补资金近千万。

财务部，也许这里不止是一个工作部门那么简单。对所有的财务人来说，这里是学堂，这里是磨练意志，积累经验的学府，这里也是承接工作信念的链条。不断的学习既是公司坚定不变的根基，也是融入财务血液中不可分离的基因。财务部在 2018 年重点加强了团队建设和人员培训，财务人员不断学习，准确把握，提高岗位技能。

他们都是平凡的，他们也都是不凡的。他们是古老记录官的后裔，是严谨的职业精神的继承人；他们也是我们身边的报以微笑的同事朋友。

### 不问来路，勇往直前

古老的信条融合进了现代的企业精神，时代的步伐推行了创新的理念，专注是财务人始终如一的本色，至简的态度孕育着不凡结果。

2018 年已经成为了我们心中的回忆，工作中的汗水与欢欣无论多么刻骨铭心都已成为了过去。眼望来路，我们坚定如一。以往的成绩不能使我们忘却本心，未来的挑战也不会让我们心怀退意。2018 年虽然历尽波澜，但也只是岁月星辰中的一抹。路途艰辛遥远，曙光心燃不灭，我辈同仁坦荡前行，不惧风雨，立定坚实，不忘初心。

# 揭秘：在东北证券有这么一群人

## 记2018年度“优秀团队”风险管理总部

JIEMI ZAI DONGBEIZHENGQUAN
YOUZHE ME YIQUNREN
JI2018 NIANDU YOUXIUTUANDUI FENGXIAN GUANLI ZONGBU

文 / 风险管理总部 王燕

2018 年，注定是证券行业风云激荡的一年，从特朗普挑起贸易战到中国反制达成暂时“ 休兵 ”说起，从“ 降杠杆、去通道、穿透式监管 ”到资管行业趋向规范发展说起，从股票质押爆仓到纾困救助显效说起，从股转市场调敝到科创板设立说起……这一切仿佛比十年前更加艰难、又仿佛暗藏生机。无论经营环境如何突变，始终有这么一群人，他们抬起头看天、低下头前行——他们是东北证券人；在其中，始终有这么一群人，总是努力用知识武装着自己的专业性、用敬业夯实着公司的经营防线，并随时保持“ 空杯心态 ”，用一种积极的态度去质疑、评估和化解风险——他们就是公司风险管理团队。作为一名老风控人，接下来我将带你走近他们、了解他们。

### 打造一支本领高的团队：筑业以精、展业以专

首先，我要告诉你一个颇为有趣的事实：这个团队成员的专业背景真的可以用“ 五花八门 ”来形容：数学、计量、计算机、金融、经济、法律、财务……看到这里，我猜到你一定会有个疑问，“ 同一个团队、为什么专业背景差别如此之大？ ”其实这并没什么好奇怪的，证券公司风险管理的一个最基本的要求就是——“ 全面 ”，上到公司风险治理架构、组织体系，下到各类风险管理方式方法的研究应用、各业务条线的具体风险管控，风险管理要介入每一关键业务环节。就是说风险管理人员知识要全面、业务要专业——既要杂、又要精，点要深、面要广，既要精通风险管理专业的方式方法、又要能深入业务日常运作。因为我们行业是经营风险的、风险无处不在，除了接受挑战、别无选择。

看到这，我知道你又要禁不住问了，“ 摊子铺这么大，只有十几个人的风险管理团队难道有什么工作‘窍门’吗？ ”其实，风险管理工作没有什么窍门，要达到“ 全面、专业 ”的目标，靠的是“ 学习、持之以恒的深入学习；管理，始终不渝的推行精细化管理。”

在这里，我要给你讲述一个幕后故事。如果你是公司总部员工，你一定记得在 2018 年有这么一个三伏天，部分电路“ 翘班 ”、空调彻底“ 罢工 ”。东北的三伏天，也热的令人窒息！公司走廊上安安静静的，可当你来到 608 会议室门口，你会发现有这么一群人正在热火朝天讨论着什么，其实这是风险管理总部员工们开展“ 岗位履职必备知识系列培训 ”。当天的培训时间从早上 8 点 40 持续到晚上 17 点半，持续时间很长，但他们收获很大：新员工深入了解了风险管理工作开展的核心要素和标准，老员工对自己的知识体系完成了一次系统性的查缺补漏，在那天、在那里，部门总经理薛金艳带着她的团队还制定出了未来三年的部门规

划——“ 建体系、控总量、搭平台、出标准 ”。其实，这一天只不过是他们全年 200 多个工作日的一个缩影，除了空调罢工，其他并没有什么特别……

说到精细化管理，他们的员工岗位职责经常会被拿出来梳理、动态调整；他们制定了《员工日常工作明细表》，记录着每一位员工的日常工作安排，在管理时间上精确到了每日、每周、每月、每季……在什么时间段应该做什么；每一位员工的时间都被分割成本岗位的“ 最小时间单元 ”，如果你给他们打电话，可能前一分钟电话还在占线、后一分钟人就跑去开会或到业务现场沟通而无人接听。哈哈，你说他们真是疯子，这也没错，之所以要如此精细化管理自己的工作，是因为他们知道“ 风险无小事 ”，兢兢业业尚不能保证公司无风险发生、谨小慎微的要求也丝毫不过分。

### 打造一支站位高的团队：高屋建瓴、全局意识

薛金艳总经理经常挂在嘴边的一句话就是，“ 你要把自己当成吴卫平、当成陈旭华、当成……”你如果不了解她、不了解这个团队，你就一定听糊涂了。这句话的意思就是，每位员工都应该把自己当成是所对接业务的管理者，站在部门负责人的高度来管理一项业务。“ 要对业务单位进行全面了解，对业务内部组织架构、团队人员、业务数据、操作流程、系统功能等要能如数家珍一样说出来。”这就是她对她的团队成员的基本要求。

此外，他们提出并践行着对业务进行“ 十八大核心要素 ”的全面风险管控、对项目进行“ 全生命周期 ”管理，包括从准入、尽调、决策、到投后管理、退出及风险处置——风险全程介入的管理理念。

嘿，你又说对了！这个看似瘦弱的女老总，仿佛有着十八层的功力；而在这种文化熏陶下、用这种标准严格要求下的团队成员，迅速的成长成为一个个可以为公司保驾护航的合格风控人。

### 打造一支境界高的团队：知识共享、责无旁贷

作为一名有着十多年工龄的老员工，近几年感受最深的就是经营环境日趋复杂、业务种类日趋繁多、部门交叉环节明显增多、工作的复杂程度逐步加深，一项业务的顺利完成，往往需要部门内部、甚至部门之间的相互配合，每一位员工都是工作任务上的一环，环环相扣才能完成整个工作。

无一业务不涉及风险管理，业务的复杂意味着风险管理的复杂，你以为他们会遇难止步了吗？不，“ 世上无难事、只怕有心人 ”，这群风控人自有他们的解决方案：在内部，他们一方面通过制定机制培养员工知识共享、团队协作的意识，另一方面将团队协作的态度和质量纳入部门员工考核中，借以来加强员工互相配合互相服务的工作氛围。

在部门间业务协同以及风险服务上，他们秉持着首席风险官王安民制定的工作准绳，“ 在日常具体工作中，要把握‘两个基本职责和一个度’，‘两个基本职责’是，一是能够发现问题、二是能够解决问题；‘一个度’是说要把握好风险控制和业务发展平衡的度。”王总这句话的意思通俗地说就是，业务的事情就是咱们风控人的事情，你不能简单的说不行，在合规的底线上，你要让它怎么能行！

我说到这，你对这群人是否有了更深、更全面的了解？此刻，如果让你用一个词语给他们下一个定义，你会想到什么？是敏而好学、百折不挠、踏实上进、天道酬勤，还是简单的说一句“ 风控人，疯狂人！ ”其实，这些都不重要，重要的是他们就是一群普通人，他们也有着自己家庭、追寻着自己的梦想，他们从来不需要兼顾事业和家庭之间的平衡，因为在他们眼中，这两者并不是矛盾，而是相辅相成，互相成就的两个主体！这群人，就是公司风险管理团队，他们就是东北证券众多优秀团队中一个代表！我们有理由相信，有这么多的优秀团队，东北证券一定会克服任何艰难险阻、最终成为中国的一流券商！

# 风雨同舟 携手共赢

## 记2018年度“优秀团队”长春建设街营业部

FENGYUTONGZHOU XIESHOUGONGYING
JI2018NIANDU YOUXIUTUANDUI CHANGCHUN JIANSHEJIE YINGYEBU

文/长春建设街营业部 王哲

近年来，长春建设街营业部连续三年获得“优秀团队”的殊荣，在市场环境不好的情况下，历经风雨仍砥砺前行，“它”成功的秘诀是什么呢？今天我将带大家实地探访下，揭开它克服重重困难，披荆斩棘，一步步从优秀走向卓越。

### 第一站：市场部，颜炳峰

问：用一句话总结一下2018年吧。

答：累并快乐着！

问：为什么这么说呢？

答：从2018年初开始，公司就下发了4000户的开户任务，当我们接到消息的时候真的不知道该怎么办，领导第一时间动员大家进行宣导，大家互相传授经验，夜以继日的寻求突破口，探讨如何把不可能变成可能，最后我们确定了以银行为突破口的营销策略，我们要用真情和专业打动客户。不论是深冬的三九还是酷暑的三伏，市场部员工一直在奔跑的路上，全年下来跑了300多家网点，其中包括九台双阳一些周边地区，拜访次数在500次以上。在市场行情不好的情况下，我们锲而不舍的精神一次次感动了客户，银行行长和客户经理也为我们主动介绍客户。天道酬勤，我们提前并且超额完成了公司下发的开户任务！从特别难到享受这个过程恐怕只有我们自己才深有体会！

### 第二站：客户服务中心，丁笑嫣

在当下市场中，60%的新客户来自老客户的推荐，因此如何维护客户关系成为企业核心竞争力，也成为财富管理工作的重心。要说客户服务工作，不得不说起营业部的丁笑嫣。

问：您做客户服务多少年了？您是如何跟客户进行有效沟通呢？请跟我们分享下您的工作心得！

答：从事客服工作20余年，从实际情况来说，大多数客户都是通情达理的。他们遇到自己无法解决或者不知道怎么处理的问题，首先需要的是一个倾听对象，能让他们先表达诉求，再根据他们的想法，给出令他们满意的答案。只要我们多为客户考虑，用真诚去交流，客户服务其实没那么大障碍。当然这些也不能称之为经验，这些都是通过在工作中接触的种种问题总结出来的。在2018年待客有道活动中，我们根据东方金证通的真实案例策划剧本，加班加点的排练，在演出的前几个小时还在完善剧本，最后经过我们不懈的努力，取得了一等奖的好成绩。正是因为日常工作经验的积累和总结，才有了比赛中真实、生动的表演。总之，成功在于细节，专业和态度决定一切！

### 第三站：产品销售中心，曲艺

问：建设街的产品销售排名一直有良好的表现，您觉得成功的秘诀是什么？

答：2018年初，我们在公司任务未下发之前就已经自定了一个目标，销售额一定要赶超2016和2017年！由于顶着前两年的光环且“新人”辈出高手如云，我们能否顶住压力继

续保持优势还不好说，所以一有产品下发，产品销售专员就会第一时间在营业部群里公布产品信息，大家及时学习讨论让客户经理及时与客户沟通。其次是领导起带头战斗在第一线，在 5 月份下单 5000 万，瞬间激起了我们营业部每名员工的斗志，我们一开始是迷茫的，恐惧的，但是王总一直激励我们，让大家团结一心共同面对困难。所以大家比、学、赶、超，不坐以待毙，积极地行动起来，尤其是在公司的“ 动 ”行动中，每个人都积极和客户沟通，好的成绩不是一朝一夕取得的，都是我们 5 万 10 万积攒起来的，和客户沟通也不是那么容易，一个电话不行我们就打第二个，从未停止。后台员工没有客户也介绍客户进行购买，所以万众一心，上下联动是我们取得胜利的秘诀吧！

**第四站：首席投资顾问，杨恒**

问：您创造了公司第一笔投顾签约收费 5 万的骄人成绩，直接收入创造了十余万元，在公司排名也名列前茅，请问是如何充分了解客户并谈成直接收费签约的呢？

答：首先是目标明确，去年整体行情持续低迷，股票相对很难做，因此提佣签约成交量很难保证，所以我们确定想要完成签约指标就要通过直接收费的形式。其次主要在于平时对客户服务时注重对重点客户的积累和培养。第一，要确定可签约客户群体，只有一小部分客户需要投顾服务又认可付费方式，那么这部分客户就需要我们投顾和客服人员在跟客户的沟通中进行挖掘，形成培养梯队，为日后的签约服务打好基础。第二，对准签约客户进行签约前培养，这是客户能否成功签约的关键步骤。要想成功付费签约就要让客户对我们投顾人员有较强的信任度，在市场把握以及规避市场风险方面都可以对客户进行强有力的专业支持，当然要做到这一点需要时间的磨合；最后，得益于领导的重视和团队员工的积极配合，营业部王总也高度重视，提出：择时，选择对的时机，择人，选择优质客户，择股，选择好票。对签约工作给予大力支持，包括配置投顾助理分担一些日常事务工作，同时发动团队全员参与，因此在短时间内才能达成我们与客户之间的相互了解与信任。

无数条分支的河流最终都要汇集到大海，一场战役能否成功除了要有骁勇善战的战士，还要有排兵布阵的领导者。营业部总经理王雷有着长远的见地，专业的视角，严谨的工作态度和雷厉风行的作风，一直是我们学习的模范。在困难面前，她与我们一起风雨同行。对于公司下发的各项任务以及考核机制，第一时间与学习小组进行讨论，研究方案，披星戴月的工作。她又事无巨细，凡事亲力亲为一直为员工着想，我记忆最深的是王总说要让建设街的同事们做最幸福的员工。年底有同事的爱人身患重病，做了大型手术，同事休年假在重症监护室陪护，心力憔悴。领导知道后第一时间号召大家去医院看望慰问，还记得王总拉着同事的手说没什么挺不过去，你好好照看病人，不用担心工作，有什么需要或是难题大家一起想办法，让同事感动的热泪盈眶！

2019 年当我们再次登上领奖台，当公司领导给王总颁奖，我们看到她拿起沉甸甸的奖杯的时候，所有人都热泪盈眶。台上一分钟，台下一年功，这一年大家一起并肩作战，付出了太多太多，有人问我们是如何挺住压力做到的，我想说我们是为了荣誉而战。王总说：“2018 真是最累的一年了！第四季的金盏花 20 万的销售收入任务，在行情最差的时候，我们都在思考如何去销售。还有下半年的两融、期权开户还未完成，真的很迷茫不知怎么去做去完成去实现，曾经也想过放弃。感觉一直都在奔跑的路上从未停歇，一直坚信这样一句话没有干不成的事，只有不干事的人！真的感谢大家，都主动的去想办法去研讨去担当，夜以继日的加班，感谢每个人的付出和努力，才有了今天这个成绩。作为一个领导者，我很欣慰。”

当拼搏成为一种精神，学习成为一种动力，加班成为一种快乐，那么优秀离你我就只有一步之遥。这就是我们的故事，一个团结的大家庭！

# 前路漫漫 众志成城

## 记2018年度“优秀团队”长春人民大街营业部

QIANLUMANMAN ZHONGZHICHENGCHENG
JI2018NIANDU YOUXIUTUANDUI CHANGCHUN RENMINDAJIE YINGYEBU

文 / 长春人民大街营业部 王广轩

2018 年伊始，市场上弥漫着祥和的味道，也许也是一种即将过年的味道。但是在长春人民大街营业部的这个集体中，是一种紧张、刺激、子弹上膛的味道。这种味道来自于我们已经做好了财富转型的准备，无论是理财的团队化管理、营销的方向性管理，还是重视客户体验，全身心的投入到为客户资产进行配置，目标的明确仿佛海上的灯塔，为在资本市场奋战的我们指明了道路。

如果时间可以割裂，那 2018 年就是一张张幻灯片，而每一张幻灯片就是一个故事。故事的开头都是奋不顾身、舍我其谁，而故事的结尾则或是喜悦或是悲伤。故事也许是发生在沟通客户的电话里，也许是发生在天色已晚却灯火通明的办公室里，也许是发生在去办理业务的火车上，也许是发生在无人愿去的病房里。但是千差万别的故事中却有一个共同点，那就是不认输的我们，一群可爱的人。如果没有每个人的各司其职，如果没有每个人的辛劳付出，如果没有每个人爱拼才会赢的精神，那么我们又怎么认真的跟 2018 告别呢?

古人有云：“ 千人同心，则得千人之力；万人异心，则无一人之用。”无论是一份成功还是一份殊荣，同样离不开一个优秀团队的通力合作，如果把团队比作是一台高速运转的机器，那么团队中的每一个人就是机器上的一颗颗螺丝钉，缺一不可。

**优秀团队的建立，要从领导者开始说起**

无论是一个企业集体，还是一个职能部门，亦或是一个团队，都必须有一位大家心悦诚服的领导者，任总就是这样一位领导。人民大街营业部这辆不断奔驰的列车，无论是前行的方向还是速度，车头起到了举足轻重的作用。被大家认可的才华与魄力，神农尝百草的先锋壮志，“ 会当凌绝顶，一览众山小 ”的豪情，他都兼而有之。

**优秀团队的建立，要从合规展业开始说起**

合规是业务开展的基石，优秀团队的建立离不开合规展业理念的培养。绳锯木断，水滴石穿。正是合规专员魏红艳的不断鞭策，正是那一场又一场的合规培训以及其事必躬亲，任劳任怨，专业负责的工作态度才成就了今天的我们。

**优秀团队的建立，要从一件件往事开始说起**

记得那是一个周末，市场上投资者对于独角兽基金还比较陌生。营业部的全体员工上下齐心，从分析基金到分析受众，从统一思想到准备话术，从制定方案到与客户沟通，其过程仿佛时间已经停滞。那一个周末，争分夺秒是为了与银行赛跑，为了让每一位投资者可以在第一时间听到我们的声音；不辞辛劳是为了让每一位投资者更了解产品，为了让每一位投资者更懂我们。或许同事们放弃的不仅仅是家庭时光，但是每个人付出的辛劳在此刻得来了回报。在独角兽基金销售的评比中，我们获得了公司的第四名。嘴角上扬的我们更加相信了天道酬勤。

记得那是一个天气炎热的下午，在市场总监杨旭东的带领下，一场没有硝烟的战争已然拉开了序幕。在机构部姜久锋的协助下，某上市公司的几名大股东正在听着限售股减持政策的相关讲解。台上是早已汗流浃背却专业干练的我们，台下是不断提问以及赞不绝口的他们。接下来的一段时光，如此剧情反复的演绎着。最终我们用专业、真诚战胜了外券商的阻挠，成功赢得了客户的信任。深知服务是长久之道的我们并没有在业务完成后有半点松懈，资产配置加上亲情化的服务不仅使得营业部留住了客户、留住了资产，同时也赢得了口碑。

2018 已经过去，荣誉代表了曾经的辉煌，蕴含了一个又一个故事。牛顿说过，“我看得远，是因为我站在巨人的肩膀上 ”，现在的我们站在这样一个肩膀上，要做的就是走的更远。随着市场的不断发展，券商之间的竞争加剧，财富转型的迫在眉睫，我们要做的就是百尺竿头，更进一步。未来，我们会继续加强团队精神的建设，形成更为强大的凝聚力，增强自身的核心竞争力，提供更具有品质的服务。无论市场如何演绎，2019 我们来了。

# 守正出新 行稳致远

## 记2018年度“优秀团队”白城中兴东大路营业部

SHOUZHENGCHUXIN XINGWENZHIYUAN
JI2018NIANDU YOUXIUTUANDUI BAICHENG ZHONGXINGDONGDALU
YINGYEBU

文 / 白城中兴东大路营业部 郑绪东

“ 幸福是奋斗出来的 ”，2018 年白城中兴东大路营业部全体员工对这句话体会深切！面对困难和压力同在、机遇与挑战共存的形势，营业部在公司战略方向的正确引领下，戮力同心，砥砺前行，共同经历着攥指成拳的再塑，共同分享着逐梦前行的幸福。

2018 年初，面对日益严峻的市场竞争形势，为了实现自我升级和再造，营业部在总经理刘海峰的带领下进行了一次别开生面的自我剖析。在肯定员工“ 人心向上、踏实肯干 ”优良作风的同时，更找到了“ 单打独斗现象较为普遍 ”这一大问题的存在。大家虽然都很努力，但各项业务开展状况并不理想，个人作战根基自然相对薄弱。因此营业部明确了“ 用数据说话、以解决问题为导向 ”的工作目标，稳扎稳打，问题逐个击破。

### 纲举目张 聚合力

我们从日常的每一件小事着手，通过制定绩效考核方案、修订员工日常管理细则、建立晨会制度等规范员工日常行为，督促大家养成良好的职业习惯；实施“ 跬步学习计划 ”、共读一本好书，强化员工自我认知，提升员工专业素养；组织徒步及参加半程马拉松等各类团建活动，提振士气，凝聚合力。用一

系列组合拳激发了营业部的内生动力。

### 破解壁垒 促联动

只有目标达成共识，才能心往一处想，劲儿往一处使。2018 年新年伊始，刘总为每位员工购买了稻盛和夫的《干法》这本书作为新年礼物。书中提到“ 只有勇于在漩涡中心工作的人，才能体会到工作的乐趣 ”。为了进一步提升团队意识，营业部根据业务发展需要以及员工情况，跨部门组建了几个业务小组，明确了业务小组职能就是推动该项业务发展的引擎，每个业务小组成员都是该项业务“ 漩涡的中心 ”，大家开会研讨、集思广益，给出建议后全员参与，促使团队的凝聚力和战斗力得到了二次提升。

### 厉兵秣马 壮筋骨

要成就事业，首先要锻造队伍。营业部非常重视员工成长，提出“ 三分学，七分做，在做中学 ”的理念。2018 年末，营业部利用周末休息时间，组织了为期两个月的“2019 开门红员工系列培训活动 ”，为了达到学以致用的效果，全程采用“ 学、练、考、评 ”的方式，有的员工带病坚持、有的员工结婚前一天还在参加培训，由营业部总经理带头，全体员工牺牲每周末休息的时间全程参与。最后以业绩评比的方式进行学习成果检验，真正做到“ 学有所长，学有所用 ”，而这些坚持是为了“ 学在当下、动蓄未来 ”。

### 踏石留印 谋长计

产品客户培育是关乎营业部未来发展的重中之重！白城营业部针对产品客户基础相对薄弱、产品销售工作难度大的问题合力攻坚。在培育产品客户的思路上，营业部深刻领会公司要求，结合自身实际，明确了方向和目标：“ 以基金定投作为突破口增强客户体验 ”、“ 卖小单铺客群，卖长单锁定客户服务时长 ”，利用两到三年的时间培育客户。为了进一步统一思想，营业部加大了培训、宣导和激励，营业部产品销售小组全面开展售前分析动员、客户画像锁定目标客户、售后跟踪服务等工作。不仅员工的积极性提高了，而且掌握了更多的销售技巧和策略；积土成山，积水成渊，营业部的产品客户覆盖率有了显著提升。

### 信任为本 提效率

信任是一切合作的基础。营业部追求长远利益和可持续发展的动力，坚持原则，严禁弄虚作假和欺诈行为，杜绝一切损害客户和营业部利益的行为，强调对客户要做有温度的服务；同事与同事之间交流要换位思考，要充分发挥个人特长协同作战。有了做事的原则底线，有了彼此间的信任，对于工作安排大家便不会再迟疑，同事之间的关系更加默契，与客户之间的互动更加融洽，工作质效明显提升。

虽然白城地区经济落后、资源贫瘠、市场环境较差，但是白城营业部始终有着较强的执行力。在刘海峰总经理的带领下营业部主动学习公司文件精神、充分领会公司意图，一丝不苟、不打折扣，重视每一次活动并切实落实于行动上，保证了营业部各项工作在公司统一领导下扎实推进。在各项工作达到预期效果或超额完成任务时，我们常说“ 这是信任的力量，产生了化学反应 ”。

因时而变，行稳致远，2018 年的荣誉已过，感恩唯存。2019 年愿我们不负所望，努力奔跑、逐梦前行。

# 一载精耕细作 四季春华秋实

## 记2018年度“优秀团队”四平新华大街营业部

YIZAI JINGGENGXIZUO SIJI CHUNHUAQIUSHI
JI2018NIANDU YOUXIUTUANDUI
SIPING XINHUADAJIE YINGYEBU

文 / 四平新华大街营业部 闫圣博

正月未过，依旧在年中。体会年的韵味，享受节日生活，其实是一种幸福的感知。静静回首，在过去的一年里我们沐春风；细细品味，我们有得失；认真总结，工作中的紧张压力，考核后的舒缓轻松，都值我们得体会。下班路上的一缕阳光，客户间的寒暄问候，都是充满回忆的点点滴滴。一年的时间里，若你只静待着，时光真的会很平淡，但若你“动”起来，时光即会充满精彩。

### 春风入户百花香，争赶进度，齐心协力开户忙

2018 年初，营业部各部门明确自身职责，在严守合规经营底线的前提下，调整业务发展思路，力争在年初为营业部全年发展打开良好局面。总经理率先积极向四平地区以外拓展市场，成功引入吉林省金冠电气限售股份和广州博济医药股份两户优质资产，合计新增托管市值近 9 亿元。营业部每个员工也是勃然奋励，蓄势待发。员工们积极进行银行商超渠道网点上门拜访、电话洽谈，在开户的主战场抢占份额。除常规开户途径外，同事们更是利用下班后及周末的时间，广泛活跃在各大小饭店、美容院、棋牌室等场所开拓新渠道，并适时在参与的各种“局”中插入开户环节。在看到有同事的男朋友带家人主动来开户时，当时一圈的同事就感慨，都怪自己结婚早，少了“相亲”这么一条有效的开户渠道。经过大家的共同努力，营业部一季度就完成了全年一半的开户任务指标。在完成指标的同时，同事也都是收获满满。如同一个同事说的，他通过拓户活动，自己的各类 VIP 卡显著增加，感觉自己社会地位都提升了。也有同事一周内请同学吃了三顿饭，虽然只开两个户，还顺带买了一份孩子的健康保险，但大大提升了同学间的情谊。

### 华言畅谈如同窗，真诚交流，沟通从“心”开始

营业部的资产是由一个个客户累加构成的，每项业务也是通过客户办理的；但是要把业务服务项目与恰好有需求的潜在客户联系起来，就需要与客户进行有效真诚的沟通来了解客户。营业部秉承着真诚为客户提供帮助的初衷，对 1.1 万多位客户进行了电话沟通。在与客户，尤其是中小客户的沟通中，切实为客户解决很多实际问题。一次，客户经理通过电话

回访了解到有位客户本人已去世，家人根本不知道其还有账户，同事本想告知继承流程，但家属认定同事是骗子。同事打电话，发短信，客户根本不相信，还教育同事年纪轻轻的干点什么不好。后来，几位同事商量了一下，换两位其他同事分别给客户打电话进行尝试，再通过短信告知营业部地址，邀请客户家属带相关证件来营业部现场核实账户信息，终于让客户相信了我们的真实性。通过与客户经理的多次沟通，客户的家属成功办理继承手续，获得了失而复得的财富。营业部也成功的减少了一个业务风险点，多了一个有效户。也有很多客户从来不申购新股，嫌麻烦；但经与客户经理沟通，客户安装了新软件，发现申购不仅很方便，而且还中了签，我们也由衷替客户高兴。其实，同事们不仅仅是单纯的付出，也有意外收获。有位客户很健谈，接到客户经理的电话后，从宏观到行业、从基本面到技术分析，足足为同事免费进行了近 40 分钟培训。

### 秋晚相约待客道，客至友归，共谋发展

要提高客户体验，不但要强化自己的专业素养，还要反思与客户沟通失败的原因，不断研磨沟通话术及技巧，客服工作也是这样的。很多时候，与客户沟通久了，促成最终合作的并不一定是大事件，而往往是一些小事和细节的日积月累。就如同待客有道的案例，大家需要换位思考，考虑案例中客户的感受，充分考虑逻辑上的合理性，最终想办法与客户沟通解决分歧。反复排练，同事间关系更和谐了，很多案例中的称呼，也在同事间保留了下来，比如我就成功的把一位同事的称呼从“ 姐 ”升级成了“ 嫂子 ”。通过“ 待客有道 ”活动，员工整体的服务意识增强了，而且更加注意服务中风险因素和合规底线意识，在真诚服务的过程中学会保护自己。通过评比，营业部有三个项目进入了公司复赛的大众评审环节，最终产品销售跟进项目进入到决赛环节，获得二等奖。讲个小花絮，同事和我两个男生因当时舞台效果需要，荣幸的进行了除结婚以外人生的第二次化妆，但是相互看一眼，效果就两个字“ 忘词 ”。

实耕求知气自扬，一年的踏实工作，终有结果。营业部获得了“ 优秀团队 ”奖。借用宋朝无门慧开禅师一句诗，“ 春有百花秋有月，夏有凉风冬有雪 ”，每个人对这句诗都有自己的理解；但对大多数人来说，春天不一定处处是花，冬天也未必万物萧条。其实无需多想，四季流转就在我们每天和客户的沟通中，在每次客户拜访的道路上。设想一下，当你身处这样一个团队，大家都按照既定目标稳步前行，踏实工作，克服困难，都要求自己百尺竿头更进一步，你是否不自觉的要加强自身素质，跟随团队共同进步？如果答案是肯定的，那工作成果就在触手可及的地方。我们在公司的大集体中是那么渺小，每天的工作时间又是如此短暂，为何不跟随团队共同努力呢？

一年中的四季更替，我们感受着春华秋实，工作中的喜怒哀乐，我们体会着生活饱满与充实。我们撼不动时间的齿轮，却能左右自身的行动轨迹，我们决定不了市场走向，却能使自己工作的路程充实无憾。作为营业部的一份子，既然置身一处岗位，那就一起努力的工作，共同经历一段时光，那就认真地生活，也因此命运才会更加偏爱你。

# 情真意切 众志成城铸辉煌

## 记2018年度“优秀团队”延吉光明街营业部

QINGZHEN YIQIE
ZHONGZHI CHENGCHENG ZHU HUIHUANG
JI2018NIANDU YOUXIUTUANDUI YANJI GUANGMINGJIEYINGYEBU

文/延吉光明街营业部 杨威

延吉营业部团队是公司众多部门中的一个，我们和所有部门一样，每一位同事之间都有着或深或浅的情谊，而在这万千之中略显不同的，是我们同事间除去工作之外的一份患难与共，这份患难与共是成员之间的相互补台，是相互包容，是相互信任，最终凝聚成的一份来之不易的精神能量。

### 相互补台

大家的价值观一致，这个包括短期和长期的，互相补台是至关重要的。我们团队成员对团队的使命怀有一种共享的承诺感，不只是单单对于达成目标存在各别的兴趣；我们必须要完成目标而非浅尝辄止。我们要成事而非仅仅努力过了。坚信要做到的事才能最终做到。

去年整个股票市场都呈现出行情低迷的情况，在去年最后一个季度开始后，延吉团队客服中心有两名女同事不幸患上了乳腺癌。那时营业部的全年任务指标还有将近 30% 没有完成，在这样严峻的情况下，这两名女同事仍然心系工作，即使是在重病住院期间也一直与团队其他队员之间努力配合，在艰苦的市场条件和很不乐观的身体状况的双重考验下共同完成了最后一季度的各项指标任务。很难想象两名乳腺癌患者在身体亮起红色警示牌的情况下还能高强度地去主动联系客户推介业务和产品，为团队任务的完成贡献一份力量。

### 相互包容

我们所有人要坚持打造一支团结一致的优质团队。因为我们坚信我们分开来都不够优秀，合在一起大家共同努力的时候，就会迸发活力，创造奇迹：不是因为我们，而是信赖和仰仗我们自我的优秀的团队。

在得知这两名女同事患病之后，团队领导赵总在第一时间号召部门全体成员轮班照顾两名女同事，并尽最大努力为两名女同事争取病假，以求两名女同事能安心养病。“ 家中 ”的其他同事也经常前去探望，最初队员们去探望只报喜不报忧，很少谈到工作上的事，只是安慰她们好好养病。后来随着工作情况的严峻，前去探望的队员也渐渐染上了愁容，两名患病的女同事看在眼里，多次与前来探望的队员打听团队指标完成情况，几番往复，终于磨得同事将任务指标完成情况以实情相告，并尽最大的努力将自己的努力成果告知探望的队员。

有的护士不理解这两名同事明明生病了还那么拼，而那些探望的同事明明只是工作关系可每每来探望却总是流露出亲人般的亲切。如

果那些不解的人知道当工作搭档不再仅限于工作的浅薄而是有着家人的亲厚，当公司不再仅仅是上班地点而是有着家的归属，当工作不再是作为社会角色应尽的职责而是自己的家事时，这一切似乎也就解释得通了。只是因为有家一样的公司，家人一样的搭档。

最后功夫不负有心人，我们团队完美完成了最后一季度的业务。团队队员间的相互包容也让这份人情味得以酝酿，且愈酿愈浓。

### 相互信任

我们坚信团队的所有职责是团队成员共同承担的，不只是每位团队成员要承担自我份内的职责而已；更要带动整个团队向前和大家力气往一处使，为自我做出更多的事而骄傲。相信我们是一个团队。相信这种成功会让我们每个人都取得成功。相信这种经历会让我们的人生更加完美。

因为信任，公司领导不忘在年度总结时为两名女同事颁发了荣誉证书，以表彰她们身患重病仍心系工作的精神；因为信任，团队领导也在篮球赛后工会费用所剩无几的情况下为两名女同事升职，为她们申请补助，以求能为她们在经济上减轻压力；因为信任，手术那天，团队间更多的是屏息以待和默默祈福。手术结束那一刻，不同的地方，不同的人，脸上却都流露出欢喜的微笑。没有置之死地而后生的惊天动地，但是却有着健康平安的浓浓温情，像同事，像朋友，更像家人间的牵挂期盼。同样是因为信任，篮球赛的教练牺牲休息日无偿为球员们疏导战术，才能夺冠；因为信任，拉拉队的女孩们，将家中幼子及琐事先搁置，全身心投入比赛；因为信任，营业部团队的队员们众志成城，就连家属也是营业部的坚实后盾。

当信任缺失的时候，人们会开始互相怀疑彼此的动机，开始猜测，质疑，在这种情况下，协作是很难的，执行力也自然很难持续存在了。相互信任，是一切的基石。如果不能信任对方，团队就会惧怕冲突，开会的时候无法产生积极的争论，缺乏思想上的交锋，大家搞虚假的一团和气，然后就经常只能达成表面的共识，这就会导致在实际执行的时候缺乏投入，接着，缺乏投入就一定会出问题，出了问题，就开始逃避责任，更无法对身边的队友负责。最后的最后，就是无视结果——无论达到目标与否，都不兴奋，无成长。

这两名女同事，她们只是公司众多员工中不起眼的两位，但却因她们生病仍不忘工作而在这样普通的岗位上熠熠生彩。延吉营业部团队也是众多团队中最普通的一支，只是因为成员间亲人的亲厚和公司里家一般的归属感让我们不同其他。

其实人情味并没有缺席，只是人们为追赶生活而疾走的脚步匆匆略过了它，有时不妨放慢脚步用心体会人与人之间的温情，那种打破血缘和地域的亲厚随处可见，在每一个不起眼的角落散发星星点点的光芒，很小，但是却不容忽视，很微弱，但是却经久不息。

相互补台，相互包容，相互信任之下浓浓的人情味是延吉营业部团队一切工作的基石，因为营业部有这么好的领导在，有这么好的氛围在，所以每个人都不辜负这种情感，凝心聚力共渡难关。这就是一个优秀团队的文化之所在，精神之所在。

# 凝心聚力 开拓进取

## 记2018年度“优秀团队”北京三里河东路营业部

NINGXINJULI KAITUOJINQU
JI2018NIANDU YOUXIUTUANDUI
BEIJING SANLIHE DONGLU YINGYEBU

文 / 北京三里河东路营业部 于帆

随着猪年钟声的敲响，我们迈进了 2019 年。回望过去的 365 天，可谓是风雨兼程，跌宕起伏。特别是在国家继续实行金融去杠杠、稳杠杆的环境下，在股市行情全年整体下跌的不利条件下，2018 年，北京三里河东路营业部在公司各位领导和各部门的指导帮助下，在全体营业部成员的共同努力下，实现了引进新增资产 23 亿元，为客户配置各类产品共 2.14 亿元的优异成绩。在公司的年度评比中，我们获得了 2018 年“ 优秀团队 ”和“ 最佳市场开拓奖 ”两项殊荣。

### 树立榜样 形成良性的学习氛围

营业部自 2001 年成立至今，18 年来通过每一名员工的不懈努力，在北上广券商竞争最为激烈的地区站稳了脚跟，并且脚踏实地发展壮大。之所以能取得这些成绩，除了过硬的专业能力，还要归功于我们良好学习机制。

公司的上班时间是 8:30，但我们营业部 8:20 就已经开始了早会。看似每天很短的 10 分钟，全年积累下来就是 40 多个小时，而这个制度我们已经执行了十年，十年如一日的坚持，累计下来，就是 400 多个小时。400 多个小时的学习，使我们收获了优秀员工、销售先进们宝贵的营销经验；400 多个小时的学习，让我们对行业的政策和动向更加敏锐；400 多个小时的学习让营业部全体员工将合规底线牢记于心，将公司的合规理念——“ 全员合规 ”、“ 合规从管理层做起 ”、“ 合规创造价值 ”、“ 合规是公司生存的基础 ”这几句话真正用于指导营业部各项业务。

正所谓，读万卷书不如行万里路，行万里路不如阅人无数，阅人无数不如和高手同步。通过日复一日，年复一年，每天多出的这 10 分钟学习时间，我们营业部逐步形成了不断向榜样学习，汲取前进力量的良好氛围。

### 不断进取 促成经纪业务转型

2016 年时，孙总就提出了营业部经纪业务要向财富管理转型的理念，鼓励营业部客户经理向投资顾问转型，倡导全员投顾，并在 2017 年促成营业部推出了自己的直接付费投顾组合产品，丰富了营业部投顾产品线。

2018 年，我们营业部在客户服务上，又进行了更细致的工作。比如客户经理对所有名下客户进行梳理，邀约见面和电话回访并举，

详细记录每名客户的需求，做到真正的了解客户。对于无资产、低资产客户，我们也同样认真对待，正是凭借我们的热情、真诚的服务，成功盘活一个又一个 0 资产户，有的 0 资产户去年入金超过 200 万元，还有的 0 资产户不仅开始交易，还认购了公司的理财产品。

去年开始，我们营业部还实行每周客户培训工作，2018 年全年累计培训 328 人次，受众 157 人。通过内容多样、形式丰富的投资者教育活动，使客户和客户经理建立了更紧密的纽带，进而增强了客户对我们营业部的粘性。正是得益于踏踏实实的客户服务工作，我们营业部在去年金融产品销售中，取得了公募基金销售 6813.87 万元，其他类产品 1.4 亿元的好成绩。

面对层出不穷的行业新变化、混业经营新格局，孙总勇于创新，不断学习，超越自我，她的这种精神也感染和鼓舞着我们营业部每一名员工。去年公司组织的“ 新形势下券商机构业务营销服务体系搭建及实践运用 ”的培训，营业部全体员工都参加了培训。2018 年营业部全体投顾都接受了公司组织的“财富管理营销培训”。接受培训只是学习的第一步，我们还在培训后每人内化形成自己的知识框架，并结合自己的工作实际形成 PPT 在早会上进行成果展示。

正是因为全体成员的自我成长，不断进步，营业部成为公司各分支机构中进行创新业务实践和落地较早的一批先行者，去年促成了 13 笔私募 PB 业务落地，引进资产 3.7 亿元，真正实现了经纪业务的转型。

### 优秀人才不断涌现

“有人则企，无人则止。”人才是企业发展的重要战略资源，这些年，营业部涌现出一批批优秀的青年员工。营业部机构总监盛恒山，连续五年被评选为优秀员工，去年成功引入了资产 10.11 亿元的机构客户，同时还引进了大额资产交易型客户，为营业部带来 28.41 亿元的港股通交易量。他曾说，客户服务最重要的是诚信，正是诚信让他赢得了客户的信任。不管客户半夜几点给他致电，他都会不厌其烦详细解答，设身处地为客户考虑，遇到大客户股票减持时，他会把不同城市减税政策进行比较，帮客户选出最优方案；去年入围公司专业精英的信用专员张宇翱，自从接管股票质押业务以来，从未发生违约问题。甚至在国外休假期间，也全然不顾时差、通讯费高昂等困难，电话指导营业部其他同事，将每一个操作步骤都交代的清清楚楚，包括柜台系统应该在哪个菜单申报，如果系统报错应该和总部哪位同事沟通等细节，将每一个可能遇到的问题都考虑完备。

在庆祝公司成立三十周年全体员工大会上，作为忠诚员工代表，孙总曾讲到“ 作为一名营业部经理我深感这些年证券行业发展变化的巨大及迅猛，深觉自己在专业以及管理方面需要提高的地方很多，如何能让营业部跟上市场快速发展变化的脚步，如何更好的激发员工的积极性、有效的带领团队为客户提供完善的服务，如何做大做强营业部，如何实现行业竞争优势，如何为公司发展做出更多的贡献，还需要我们整个团队持续不断的学习和努力！ ”正是这种三十年如一日的激情，不畏困难与挑战的精神，鼓舞和带领着营业部全体员工迎风破浪，搏击长空。

学而有思，思而行远。在这个不断变化的世界中，唯一不变的就是变化。在未来的日子里，我们将继续紧跟行业发展趋势，审时度势，不断精进，锐意创新，乐业、勤业、敬业，为实现公司的飞跃发展全力以赴，与公司携手共创东北证券美好的未来。

# 乘风破浪会有时 直挂云帆济沧海

CHENGFENGPOLANG HUIYOUSHI
ZHIGUAYUNFAN JICANGHAI
JI2018NIANDU YOUXIUTUANDUI
FUZHOU WUYIZHONGLU YINGYEBU

## 记2018年度“优秀团队”福州五一中路营业部

文/福州五一中路营业部 黄楠

2018 年的证券市场，可以用“ 建仓时难清亦难，大盘无力百股残。跌停到底力方尽，散户成灰泪始干 ”来形容，每当和客户谈及股票，大多都是遇到客户的冷眼相待。曾几何时，我们在秋风瑟瑟的街头派发着传单，热心和客户宣传着开户却被客户质疑我们是在骗钱；曾几何时，我们在银行召开客户策略会而真正来听课的客户寥寥；曾几何时，我们在电话营销而话筒对面却是一阵阵的冷嘲热讽，似乎把大盘下跌的原因都归咎在我们身上……

雄关漫道真如铁，而今迈步从头越。越是低迷的行情，越是需要找方法，找方向，找榜样。易经的“ 困卦 ”曰：“ 亨；贞，大人吉，无咎；有言不信。”尽管处境艰难，却还可以维持。要高瞻远瞩，想办法找方法，穷则思变，那样就能吉利。尽力而为，无所怪罪。坚定信心，不要被流言蜚语的负能量所击倒。

### 齐心协力，攻坚克难

人生不如意，十有八九。每一位员工，每一个团队都曾经历到各种各样的困难，但一个强韧的团队需要有面对困难的勇气；需要有解决困难的能力；需要有转变困难为机遇的技巧。福州五一中路营业部自 2016 年组建，经历多次校招、社会招聘、同业转入，目前团队成员由 42 人组成，个个都是不可或缺的重要部分。经过近两年的磨合，福州五一中路营业部现在已经成长为一支训练有素，经验丰富的团队。我们碰到过各种场景，一起处理过各种问题，最

终建立了一种默契，属于团队自己的默契。这种默契，不是专业技能，不是流程，而是团队的一种精神，正是这种精神构成新的团队文化。

现在团队架构已经接近完善，团队编制也已配备到位。营业部下辖的运营中心、营销中心、财富中心具有一定的决策权，团队长具有较强的能力，能协调解决各种问题；团队成员有完成任务的使命感和荣誉感，而这一切正是团队取得成功的保障。

### 好好学习，天天向上

在风云变幻的市场，每天都有新的业务，新的知识推陈出新，真正的成功者和专家都是乐于学习的人，学习绝对不是光从书本吸取知识，其实更重要的是从实践工作中有所领悟。“ 东证商学院 ”一个陪伴我们左右的良师益友。通过学习了解资本市场的来龙去脉，了解其他兄弟营业部营销员好的营销方法，学习私募或公募基金经理对大盘的看法。在不好的行情，给客户普及期权，普及基金产品，普及价值投资等投资者教育。虽然成效没有那么快，但是，我们坚守了自己的内心，积累了广阔的人脉，增长了有用的知识。一旦牛市开启，我想，这一年的熊市，将是我们宝贵的财富。

### 艰苦奋斗，发奋图强

福州五一中路营业部在发展过程中结合公司的企业文化，推动所有员工达成共识，唯有靠大家的勤奋努力与持续艰苦奋斗，才能在激烈的市场竞争中存活下去。营业部通过不断贯彻奋斗的精神和理念，把客户需求导向和为客户服务蕴含于干部、员工招聘、选拔、培训教育和考核评价之中。在此基础上，营业部对员工的岗位进行了调整，让奋斗者在管理层及重要的岗位上占据位置，一些原本薄弱的业务条线得到了加强，焕发了战斗力，同时又深刻的影响到其他员工加入到奋斗的队伍中来。

福州五一中路营业部经过近几年的发展，交易、利润排名已在福建地区约 400 余家营业网点中排名中上，2018 年我部股基交易量本年累计 390.53 亿元，合计证券交易金额本年累计 559.45 亿元，累计合计交易量全省排名 55 名，累计手续费收入区域占比为 0.81%，区域排名 43 名，累计手续费收入全省占比为 0.4%，全省排名82名。但相对排名在前的福州本土券商、中大型券商营业部的体量来说还很弱小，要生存和发展，没有捷径，只能艰苦奋斗、发奋图强。

# 众人同心 和衷共济

## 记2018年度“优秀团队”广东分公司

ZHONGRENTONGXIN HEZHONGGONGJI
JI2018NIANDU YOUXIUTUANDUI
GUANGDONG FENGONGSI

文/广东分公司 肖渺

2019年1月27日，吉林长春，“融 · 新起点”东北证券2018年会暨表彰颁奖典礼现场，广东分公司总经理佘瀚鹏捧回了优秀团队和优秀部门负责人奖杯。三千公里之外，广东广州，观看直播的广东分公司全员喜跃扑舞，共享此刻荣耀。佘瀚鹏说，这个奖是属于广东分公司所有人的。

广东分公司前身广州东风东路营业部成立于2010年，这是分公司连续第二年夺得东北证券优秀团队荣誉称号。回首这两年分公司经历过的点点滴滴，更能感受到这个团队的精神风貌。

### 上下同欲，众人一心

《孙子 · 谋攻》话“上下同欲者胜”，一个分公司的经营亦如是。众人同心，是广东分公司最核心的竞争力之一。分公司成员自五湖四海来广州打拼，皆无身世背景，能倚仗的唯有自身能力和公司平台。也正因如此，齐心协力把分公司这个平台打造好，提升公司在当地品牌影响力，是分公司长久以来的奋斗目标。

2010年广州东风东路营业部成立时，东北证券在广东局辖区内只有这根独苗。而券商的品牌知名度、网点数量对与渠道合作的难易甚至成否影响尤重。优化网点布局、提升公司在当地影响力成了众人共同努力的目标之一。时至今日，分公司在广东局辖区内共有6家营业网点，客户托管资产超百亿。每一家新设的网点，从选址到筹办到人员培训再到开业后的

日常支持，每一个广东分公司同事都积极投身其中。

开设和支持下辖营业网点，与分公司的年度考核无关，与员工本人的绩效奖金也无关，甚至还会分散自己完成分公司考核业绩的时间和精力。但每个人都尽心竭力参与，不计一时得失，因为只有共同把这个平台做大做强，才能成就自己。

优秀团队的奖杯，确确实实是属于广东分公司每一位成员的，少了任何一个岗位的努力，都凑不齐一座完整的奖杯。

### 领导表率，互相补台

2018 年分公司最晚的打卡下班时间是清晨四点半，这个记录是总经理佘瀚鹏与反洗钱小组一起创造的。广东人行对反洗钱的要求比吉林人行更高更严，对于反洗钱的细节要求如何落实，反洗钱人员只能摸着石头过河，因此在人行分类评级分公司得分较低。大家觉得这项工作十分艰难，在外部找不到老师，自学又找不到着力点，一度士气低落。佘总决定亲身参与此事，从中午一点钟到次日清晨，他带着反洗钱小组花了 15 个小时的时间，逐字逐句审阅修改了千余份文档，讨论解读广东人行的细节要求。自此，分公司摸清了广东人行反洗钱工作的细节要求，分类评级一下子从 C 类跃居到 B 类，连人行反洗钱科的负责人也称赞道，东北证券的反洗钱工作进步最快。

分公司内部对总经理佘瀚鹏的评价绕不开平易近人和身体力行两点。新人会因他扎实的专业基础向他请教，老手会因为他敏锐的业务触觉跟他交流。在这种表率作用下，分公司各业务人员之间交流成风气，乐于分享经验，互相补台，共同成长。

### 以人为本，塑造团队

广东分公司有一项延续多年的传统，在每年最热的季节举办户外拓展活动。活动由当年新入司的员工负责策划筹办，户外拓展的分队负责人也由新员工担任，分公司领导团队则作为普通成员听从安排。通过这样的拓展活动，新入司的员工可以很快融入分公司这个大集体，整个团队成员的责任心、集体荣誉感、协作能力都得到提炼升华。

2018 年东北证券年会上，广东分公司共捧回四座奖杯。但我们都知道，这些奖杯都只能代表过去的成绩，在新的一年里，前方仍有很多困难和挑战。同时我们也坚信只要团队的核心和精神在，这支队伍定能披荆斩棘再攀高峰。

# 回顾往昔 重新出发

## 记2018年度“优秀团队”天津分公司

HUIGUWANGXI CHONGXINCHUFA
JI2018NIANDU YOUXIUTUANDUI
TIANJIN FENGONGSI

文/天津分公司 张巍

新的一年，我们总结过去，展望未来。2018 年，是充满机遇与挑战的一年；2019 年 ，是资本市场深化改革、助力经济高质量发展至关重要的一年。天津分公司在 2018 年无论是团队建设方面，还是业绩突破方面都取得了一定进展，在 2019 年伊始，我们也将乘胜追击，抓住机遇。2019 年年初，天津分公司荣获 2018 年度最佳突破奖和 [ 动 ] 第四季【动 – 领未来】星耀奖。获得的这两个奖项，对于我们每一个人都是莫大的鼓励及动力。

### 营销团队，开拓经纪业务

一个是渠道团队，在一、二季度的开户中，主要与银行渠道展开合作，他们每天繁忙地在分公司与营业网点来回奔波，帮助银行大厅往来客户解决各种疑难杂症，熟练掌握各种业务，通过银行驻点方式，成功开发 3000 多户，并在自身成长、与人沟通交流、帮助客户高效处理问题等多方面都得到显著提高；而另一个网销团队也成功开发不少上千万级的客户，他们顺应当代互联网发展趋势，深度挖掘潜在客户需求，充分了解每一位客户的投资习惯，主要通过 QQ、微信等现代化通信工具，跟客户及时进行沟通，常常与客户交流到每日凌晨时分，为了客户某些不明白的地方或者其对于每日大盘所产生的不同观点都进行深入地交流和分享。截至 2018 年末，我分公司网销团队累计落地资产 8000 万。

### 机构业务，助力业绩发展

2018 年 9 月，我们初步接触了顺灏股份实际控制人王丹，经过天津、上海、香港等多地往返，与他及其董事长秘书取得了充分的沟通。通过沟通我们了解到受股票质押新规以及市场风险的影响，行业展业意愿大幅降低。而上市公司的外资股东因为其股东性质，各家金融机构对外资股东股票质押存在着很大限制，融资问题也成为当前资本市场困扰外资股东的重点难题。在如此艰难的市场行情下，天津分公司通过银行 NRA 账户，为外资实现股票质押融资，经过两个多月的沟通和努力，成功解决外资股东融资难的问题。2018 年 10 月，实现项目成功落地，顺灏股份托管 5.5 亿，并融资 1.3 亿元。

2018 年 11 月，天津分公司乘胜追击，顺利引入恒银金融机构股东天津颐润投资管理有限公司 5000 万资产，并成功落地股票质押业务。同月，接触上市公司奥特佳大股东，江苏天佑金淦投资有限公司，落地 4 亿资产，并融资 8500 万。2018 年 12 月，接触上市公司三圣集团董事长潘先文，并成功在我司开户，引进资产 4 个亿。

### 团队协作，创造美好生活

业务的突破得益于分公司这支具有强大作战能力的团队，开展业务时相互信任相互协作，日常生活中更是和谐有爱。2018 年 4 月，天津分公司成功迁址，面对跨区迁址，我们遇到了一系列的难题：工商地址变更困难、装修招标第一次失败后又进行第二次招标，施工时间的延迟，导致在原计划时间应该已经入驻的新址仍存在着很大的卫生问题。为了尽快入驻，大家主动放弃周末休息时间来到新址，进行全员大开荒做扫除，并做好分工，按批次运送家具和办公用品，经过一整天的忙碌，眼前终于焕然一新。

我们力求让大家的每一份坚守与付出，都得到相应的回报，良好的团队氛围、优良的办公环境、彼此的欢声笑语都为我们天津分公司每一位求真务实、爱岗敬业、勤勉尽责的优秀员工带来舒心。齐心协力，追求卓越，新的一年，我们将继续坚守，在平凡的工作岗位中，把工作做到极致。为各项业务开展奠定良好基础。望风雨无阻，顺利起航！

# 又是一年春来时

## 记2018年度“优秀团队”襄阳春园路营业部

YOUSHI YINIAN CHUNLAISHI
JI2018NIANDU YOUXIUTUANDUI
XIANGYANG CHUNYUANLU YINGYEBU

文 / 襄阳春园路营业部 赵翔飞

改革开放 40 周年以来，高速增长的中国经济处于转型关键期，证券行业也再次站到转型的十字路口。2018 年，证券市场的持续低迷，使得券商的经纪业务举步维艰。在年初的工作会议上，公司董事长提出了 12 字要求：即“ 巩固、调整、提升、优化、追赶和突破 ”，如何把经纪业务转型工作抓实抓好？一整年以来，襄阳春园路营业部上下早已形成共识，在以客户为中心，推动财富管理转型的实践中不断思考。通过进一步完善、部署和细化，各项业务实现综合增长，及时有效地完成了公司下达的各项任务指标，连续两年被公司评为优秀团队。

### 防范风险规范运作

证券业是个高风险的行业，多年来始终将风险防范作为开展一切的底线，开展任何新业务之前，首先要进行风险揭示，探讨将可能潜在的风险进行论证，有不可控风险隐患的业务，即使带来再多的利润也不做，营业部一如既往的坚持稳健经营规范运作，保证到营业部的可持续发展。

### 在困境中谋发展

襄阳营业部在充分总结分析自身特点的基础上，适时转变观点，积极探索适合自我发展的经营模式，在坚决规避风险的基础上，确立了以利润为目标，以客户为中心的经营策略，做大市场规模，提高市场占有率，锁定目标精心策划，明确路径紧盯细节，努力克服市场困难，

在竞争日趋激烈的不利环境下取得了较好的经营业绩，为东北证券在当地市场树立了良好的形象。

### 加强服务意识，树立营销观念

为客户服务是营业部工作永恒的种子。随着行业竞争加剧，客户需求不断升级，未来单纯依靠同质低价通道业务道路将越来越逼仄。未来只有扎扎实实地做好基础服务，才能在传统经纪业务上有所创新和突破。各个岗位分工明确责任到人，同时加强了各部门间的协调合作，保障业务开展的流畅性和客户服务的有效性，加大拓展营销工作力度，引导大家树立全员营销全方位营销的观念。

### 延伸服务内涵，完善特色服务体系

在客观分析现存客户结构的基础上通过不同标准的客户进行细分，根据细分结果调整工作倾斜度，推出适合本部情况的客户负责制。核心客户一对一实时跟踪服务，重点客户重点服务，其他客户优质服务，合理、优化服务资源配置，加大投资咨询力度，全力以赴帮助客户规避风险及时对客户进行了正确的操作，提醒日常服务中善于充分利用现有持续产品，针对客户的投资需求和偏好为其提供个性化的服务，依靠这些服务不断提高营业部的吸引力凝聚力，借此吸引、稳定、凝聚现有和潜在的客户，这样才能保持员工名下客户的资产越做越大，并带来新的客户。

### 以客户为中心，推动财富管理转型

佣金的不断下降是必然的趋势，对于襄阳营业部来说，必须在此次行业转型的大背景下，做好先人一步的打算，未雨绸缪，体现客服人员的专业性服务。所有业务的培训从东证商学院开始，通过了解产品的优缺点，向客户销售优质的产品，这样才能给客户提供专业的理财，推荐客户合适的产品，帮助客户做好适合的资产配置方案，从而对存量客户进行金融产品销售和融资融券等业务的二次开发。

襄阳营业部是一个轻型的营业部，正式员工一共四个人，同心山成玉，协力土变金。很多工作不是哪一个部门能单独完成的，没有谁可以包打天下，营业部既提高个人单兵作战能力，也提高团队的整体作战能力。团队是每个人的团队，每个人是团队中不可或缺的一员，大家相互扶持，不畏艰难。

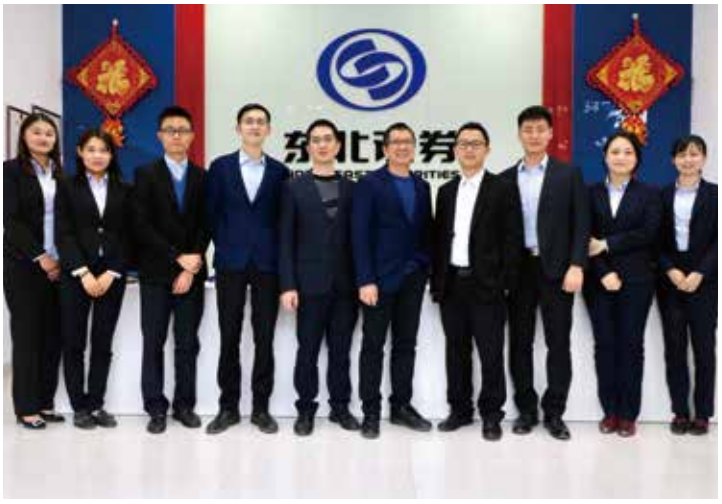
2019 年已经启程，新的市场、新的机遇、新的挑战，让我们继续坚定信念，勇往直前，与全体同仁携手同行，凝心聚力，共同创造东北证券更加美好的明天。

# 不忘初心 风雨兼程

## 记2018年度“优秀团队”揭阳临江南路营业部

BUWANGCHUXIN FENGYUJIANCHENG
JI2018NIANDU YOUXIUTUANDUI
JIEYANG LINJIANGNANLU YINGYEBU

文 / 揭阳临江南路营业部 蔡志辉



光阴荏苒，岁月如梭。在 2018 年最后一天的鞭炮欢呼声中我们迎来了崭新的 2019 年。回首过去的一年，是东北证券揭阳临江南营业部不平凡的一年，我们挥洒汗水，付出辛勤，播种希望，收获喜悦，并且享受着这份来之不易的荣誉——公司优秀团队奖。

众所周知，2018 年的证券行业经历了一场“ 营收下滑、裁员减薪、市场惨淡 ”的严酷寒冬，但揭阳营业部的小伙伴们却逆流而上，勇往直前，而这一切不仅是员工辛勤付出的结果，也是公司领导正确带领的成果。

俗话说，火车跑得快，全靠车头带。一支优秀的团队，离不开一位优秀的领导。营业部秉承“融合、创新、专注、至简 ”的公司精神，在总经理吴博的带领下，经过不懈的努力奋斗，打造出一支精炼能干的十人突击小队。不忘初心，风雨兼程，我们一直在路上！

### 专注是基础

对于本质工作，我们一直以专注的精神面对。马克吐温说过：“ 人的思想是了不起的，只要专注

于一项事业，那就一定会做出使自己吃惊的成绩来 ”。无论是总部的每日晨会，还是周三的学习日会议，公司同事不曾缺勤，专注听讲，认真记录，整体职业素养和专业技能得到切实提升。同时，公司投顾还制定每周培训计划，针对个人薄弱知识环节进行重点逐个击破，以老带新，将“ 木桶效应 ”的哲理发挥极致，大大提升了团队综合实力。

面对总部的销售任务，我们更是专注对待。2019 年 1 月 21 日，我们接到了广发睿阳三年定期开放基金销售的冲刺任务。虽然当时市场低迷、情绪低落，销售任何一笔基金都可以会是一场“ 事倍功半 ”的努力，但是我们都知道，无论在何种形势下，都要扎扎实实地完成销售任务，现在的努力是为了未来更好的突破。因此，当营业部总经理吴总发起号召后，大家都不约而同地开始响应，一起研究这只基金的特点与卖点，在锁定适当性合格的目标客户后，便分工行动起来，有的打电话与客户沟通，有的通过微信上与客户交流，有的登门去拜访客户……两天下来，就已经成功下单四十单。但是“ 革命尚未成功 ”，接下来，大家各自检查名下客户，筛查遗漏客户，希望能在有限的剩余时间里尽量多的争取到客户。到 1 月 25 日，随着同事小曼的一句话：“ 广发睿阳已下单完毕 ”,正式宣告了此次任务的圆满完成。“ 用众人之力，则无不胜也 ”，我们用专注的态度，不仅按时按量完成任务，而且懂得了只有齐心协力，才能携手成功。

### 专业是核心

任何一项工作，如果没有专业的技能，那么终究半途而废。作为证券行业工作者的我们，市场瞬息万变，知识日新月异，技能需要不断学习，这也就不断要求我们要以更专业的水平服务客户。营业部会不定期举办内部交流会，通过制定不同的主题，大家发表演讲，在实践中拓宽大家的专业视野，又锻炼大家的表达能力。每一次包括总经理在内的每位同事都要做充分的准备，制作精美的 ppt，从不同的角度分享自己的观点并进行讨论。“ 滴水成川 ”，我相信每一次的交流会，大家收获的不仅仅是自己的那一滴水。

### 竞争是动力

竞争是动力之源泉，因为有了竞争，人才会不断学习，不断进步。适度的竞争也能够促进内部的良性循环，揭阳临江南路营业部引入了公开公平的竞争制度，建立了以“ 周、月、季度 ”为周期的考核体系，营造了“ 你追我赶，齐头并进 ”的紧张氛围，在不断学习的过程中，让每位员工体会到“ 不进则退 ”的紧张压力，最大限度的激发员工内在潜能，让每位员工化压力为动力，实现共同进步，全面发展。

### 合作是桥梁

中国有句谚语说的好：三个臭皮匠，顶个诸葛亮。这也深刻说明了团队合作的重要性。同样，能力再强的个体单靠单打独斗并不能笑到最后，只有合作互赢的团队才能笑傲江湖。揭阳临江南路营业部的每位同事则很好的体现了这一点。公司同事小楠外出办理业务，刚好她的客户碰到操作问题前来营业部寻求帮助，其他同事上前询问一番后马上请他到贵宾室就坐，端茶倒水，耐心帮客户解答疑问直到客户满意的离开。合作就像一座桥梁，很好的链接了临江南路营业部的全体员工，做到资源共享，联合开发，共同发展，到达成功的彼岸。

不忘初心，既然选择了远方，便只顾风雨兼程。2018 年揭阳临江南路营业部吴博总经理带领全体员工都付出了辛勤的汗水，也收获了沉甸甸的果实。营业部成立到现在已有两年，在证券市场的寒冬中一步一个脚印，我们沉淀、我们成长，我们蓄势待发，准备随时展翅翱翔。2019 年，我们将不忘初心，风雨兼程，只为创造一个更好的未来！

# 欲戴王冠 必承其重

## 记2018年度“优秀团队”长春生态大街营业部

YUDAI WANGGUAN BICHENG QIZHONG
JI2018NIANDU YOUXIUTUANDUI
CHANGCHUN SHENGTAIDAJIE YINGYEBU

文 / 长春生态大街营业部 朱洪雪

2019 年春节档热映的《流浪地球》开启了“ 中国科幻元年 ”。与以往的科幻电影不同，在地球发生危机的时候，我们没有选择逃离地球寻找新生存地，而是“ 带着地球一起流浪 ”。在美国大片云集了拯救地球的超级英雄之时，我们没有选择个人英雄主义，而是聚集了全球的力量开展“ 饱和式救援 ”。电影体现了“ 责任 ”和“ 团队 ”两个关键词，代表了两种精神，也正是支持生态大街营业部不断前进最为强大的力量。

### 肩挑重担，不畏艰险

2018 年，营业部在强监管、逆周期、多风险暴露的金融环境下，面临着风险管理和业务多元化转型的双重挑战，对于项目的风险管理尤其需要责任的深度体现。营业部成立了项目风险监控小组并完善了内部风险监控制度，对存量和新增项目风险进行了全面复盘，并对产生了风险的项目及时采取了行动。2018 年 6 月，营业部与东证融汇合作的明珠 513 号资产管理计划的客户由于资金安排问题，在业务到期后无法顺利购回，构成了实质性违约。对此，营业部与业务合作伙伴积极沟通客户融资情况，通过“ 量身定制 ”般的交易结构设计及风控措施安排，推荐客户与东北再担保进行合作，帮助客户获取了 1 亿元融资，终于在逾期 20 天后顺利实现终止购回，积极主动化解了项目风险。

### 戮力齐心，俯身躬行

团队，对于生态大街营业部而言是十一个炽热的火把凑在一起，使我们在黑夜里有希望，在前行中有队形，在失败中有支撑，在迷雾中有指引。近年来，国内的机构业务正在逐步去通道化，原有的注重监管取向和规范性把握，格式化交易方案设计、融资安排及利益平衡的适用性正在逐步降低，取而代之的是专业化、个性化、多元化的金融服务，更多的考验的是我们投融资一体化的实战能力以及深度资源整合能力，对团队的专业能力的标准提升了新高度。对此，营业部对团队提出了打造学习型团队的要求，鼓励员工在业余时间不断提升自身专业技能，积极参加投资银行业务能力考试、注册会计师考试、特许金融分析师考试等专业资格考试，支持员工积极参加各类协会组织的专项业务培训，鼓励营业部内部进行培训及业务交流分享，全力打造综合能力较强的实战型、学习型团队。

### 反求诸己，不忧不惧

责任和团队，为生态大街机构业务的发展提供了良好的保障，我们在项目开始前便能够快速根据业务需求组建尽调小组，在第一时间赶到客户现场，时刻保持清醒的工作状态，与客户建立起长期的合作关系，不断努力进取实现自我超越。但反思过去，我们曾在诸多的机构交易供需双方信息中努力进行着斡旋和撮合，跑马圈地式的营销，更多的依靠运气，常常面临着无法撮合成功、落地率极低、收益周期长、风险高等机构业务展业问题。长期来看，不仅仅会打击团队自信，也同样会带来深度的展业困惑。

欲戴王冠，必承其重。未来，我们将通过不断积累项目经验、不断学习练就更扎实的基本功，在行业分析、财务分析、法律尽职调查等方面更加专业，通过广泛的资源整合、敏锐的嗅觉以及更好的方案设计引领多方沿着共赢的方向前行，成为市场上更专业、创造增量价值的金融中介。

“ 如果你想拥有你从未有过的东西，那么你必须去做你从未做过的事情。”2019 年，生态大街营业部已经踏上征程，过往的业绩和荣誉化为了前进的动力，通过践行企业文化及优秀团队精神，我们将披荆斩棘，再次清空自己，沉下心做业务，脚踏实地，向着明天再出发！

# 见贤思齐 力学笃行

## 身边的榜样，前行的力量

JIANXIANSIQI LIXUEDUXING
SHENBIAN DE BANGYANG
QIANXING DE LILIANG

文 / 零售客户部 孙可敬

事 迹 ，不一定轰轰烈烈；
平 凡 ，也可以打动人心；
英 雄 ，不一定高高在上；
榜 样 ，也可以很接地气。

零售客户部客户服务中心 & 远程柜台中心，自 2014 年集中运营以来，一直呈现持续快速健康发展的良好态势，队伍始终保持着凝心聚力乘势而上的良好精神风貌。团队近年来多次获得中国电子商务协会客户联络中心专业委员会授予的各类荣誉奖项，成绩的取得离不开团队中每一位成员的共同努力。如此团结一心的团队，潜移默化的榜样力量，我们不可忽视。

企业需要榜样，榜样是一种向上的力量，是一种根植于人性心底的精神力量，一种抗拒平庸、立志进取、永不过时的力量！

我们的团队，分工清晰，组成庞大，首当其冲的榜样力量，来自团队的负责人。她从部门集中运营初创期到后续发展，几年时间里，经历了团队创立和组建的艰难，业务集中上收、标准化服务构建、品牌创立与宣传等诸多业务问题一次次地磨合优化，如今带领着优秀的客户服务团队重新定义了服务传达的情感与艺术，为公司创造了越来越多的价值，她用成绩为我们证明：把“ 平凡 ”的岗位做成“ 不凡 ”。

读万卷书不如行万里路，行万里路不如阅人无数，阅人无数不如名师指路。为创建标准化、

专业化的服务团队，为促进新员工快速适应业务发展的需求，为不断提升老员工综合业务水平，部门配备专业培训师，从培训计划的制定、实施到效果评估，全面体现系统化管理。培训师兢兢业业，经常利用下班及周末时间反复校对课件，确保课程的有效性、专业性、及时性和准确性，并在授课中，用亲身的经历和经验来帮助新员工，着实成为新员工工作路上的启明灯。

一个好的榜样，是最好的宣传，最好的激励。在我们的团队中，无论是视频业务受理、线上线下咨询还是主动回访，在我们的身边都不乏榜样的身影。她们以 365 天如一日的微笑与耐心服务每一个摄像头对面的客户；她们以连续 12 小时不间断的、充满活力与微笑的声音服务每一个陌生的客户；她们用温柔的手指敲击键盘，同时服务十余个客户令其满意而归；她们放弃太多陪伴家人的夜晚、节假日，默默坚守在岗位上；她们毫无怨言、永葆激情；她们坚信，不忘初心，才能砥砺前行；用心服务，才能将每一次服务变成客户温暖的回忆！

是金子，即便被厚厚的尘土掩埋，只要黄沙吹尽，终可绽放耀眼的光芒；

是栋梁，即便生长环境十分恶劣，只要雨露滋润，终可长成参天的大树；

是榜样，即便工作岗位平凡渺小，只要奋力拼搏，终可成为瞩目的明星。

也许，你不知道他 / 她们的名字，
但你一定听过他 / 她们温柔的声音，
见过他 / 她们微笑的表情，
他 / 她们每天都在你们身边，
在各自擅长的领域播撒汗水。
他 / 她们或许没有惊天动地的壮举，
但每次努力都能感动身边人，
他 / 她们或许没有闪耀星空的力量，
但再微小的光芒也不会被掩盖，
他 / 她们或许还未实现自己宏大的梦想，
但迈出的每一步都踏踏实实，
身边的榜样，前行的力量。

让我们见贤思齐，力学笃行，与公司风雨同舟、不忘初心、奋力前行！

# 信念助我成长 团队助我成功

## ——记2018江北嘴十大年度经济人物 孙亚民

XINNIAN ZHUWO CHENGZHANG
TUANDUI ZHUWO CHENGGONG
JI2018 JIANGBEIZUI SHIDANIANDU JINGJIRENWU SUNYAMIN

文/重庆分公司 何彦萱

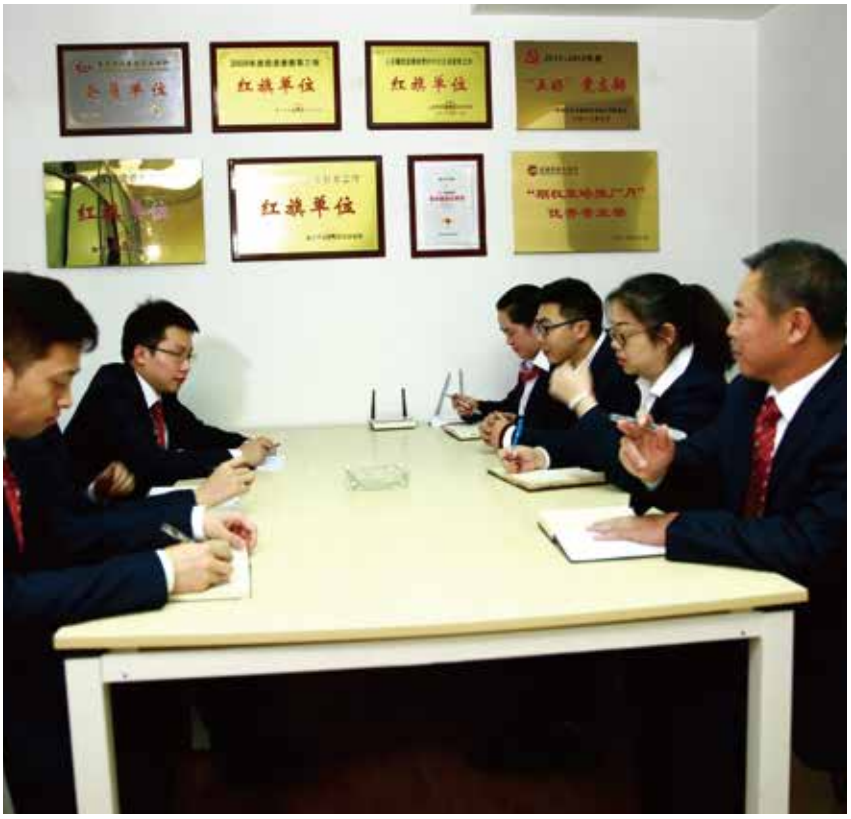
在群雄逐鹿、风云变幻的证券市场，他带领分公司及辖区营业网点在合规的前提下开展各项工作，坚持高标准、严要求约束自己、管理团队，坚守资本市场中介职能，多途径、多渠道助力企业发展，助推重庆地区区县基础建设与资本市场共荣发展。

### 人之所以能，是因为相信能

2019年1月，由重庆江北嘴中央商务区管理委员会指导，重庆江北嘴金融促进会主办，江北嘴财经、《江北嘴》杂志承办的“2018江北嘴十大年度经济人物评选活动”落下帷幕。经过严格的资格认定、首轮初选、入围名单公示，再到最终评审，由行业主管部门、江北嘴金融促进会理事会成员代表组成评审团，在重庆市中信公证处两名公证人员的全程监督下，现场通过不记名投票方式选出2018江北嘴十大年度经济人物。重庆分公司总经理孙亚民与西南证券董事长、交通银行重庆分行行长等荣获此称号。

回忆初到重庆的情景，面对新环境、新挑战，孙亚民表示自己心中没有一丝的担忧，但在了解营业部业务概况后，方感觉肩上担子的分量。尽管如此，他没有一丝退却之心，他相信在公司的正确领导和大力支持下，在重庆全体员工的努力下，他能带领团队植根重庆，为东北证券开拓新的市场。

海阔凭鱼跃，天高任鸟飞。经过十数载的努力，孙亚民带领重庆地区营业网点立足重庆



市场、辐射西南地区，对各类证券业务进行深度挖掘，促进了营业网点传统经纪业务与机构业务的联动发展，为辖区利润增长带来了新的突破。

多年来，孙亚民带领分公司融入市场，融通资源，助力东北证券在重庆辅导多家企业登录新三板市场，对于暂无法达到上市条件的企业，创新业务方式，促成东北证券与企业签署财务规范协议，进行前期辅导；多途径、多渠道为优质企业提供金融服务，助力企业化解债务风险，确保上市主体的稳定性；在公司“ 回报社会 ”的理念指导下，分公司积极服务区县基础设施建设项目，为三峡工程建成后形成的消落带改造、生态保护项目对接 3 亿元资金。

### 人之所以能，是因为坚持能

犹记得凌晨德阳暗淡的灯光下，孙亚民与机构业务人员在无人的马路上畅意骑行。数日奋战并没有让他们感觉丝毫疲惫，这次的合作让团队的人员兴奋不已。一路上，他们仍回想刚刚与企业实控人洽谈的业务要点、梳理细节，部署明日的业务申报进程。一次次等待、一次次坚持、一次次坚守至凌晨，才促成了一项又一项业务合作。

犹记得上市公司实控人对我司临柜受理业务产生质疑时，他坚持必须按公司业务流程办理，抱着宁可不做业务也要确保合规性的念头，耐心为客户解释临柜业务的必要性，从客户角度为其分析利弊。他重德守律，得到了客户的高度认可。

### 人之所以能，是因为团队能

从 1997 年到 2019 年，孙亚民与东北证券已相伴 22 年，从初入证券行业的懵懵懂懂到现在的独挡一面，是公司这个大团队给予了重视与关怀。他曾多次强调团队的重要性，他曾说“ 是团队帮我成长，是团队成就了重庆分公司现在的辉煌 ”。在分公司业务发展的同时，他极力培养人才，先后通过栋梁计划、经纪业务优秀人才计划为公司选拔中层管理人才 3 人，储备人才 6 人，获得了公司的高度认可。

他是一位好领导、好导师、好长辈、好朋友。他十数载如一日，在一线岗位上努力践行“ 融通资源，创造财富 ”的使命，为东北证券的不断发展壮大建新功、立新业，实现价值，超越自我！

# 科创板将重塑券商业务模式

KECHUANGBAN JIANG CHONGSU
QUANSHANG YEWU MOSHI

文 / 战略规划部 杨丰强

科创板作为中国资本市场改革的“试验田”，在企业上市、发行、交易、退市等多项制度上都有较大突破。新的市场规则和制度将为券商业务模式带来根本性的变革，其对券商未来的发展具有风向标的作用。笔者认为，科创板将对券商业务带来以下三个方面的影响。

## 一、引导形成以客户为中心的业务体系

1. 逐步提升综合金融服务能力

科创板对券商的服务需求不仅涉及传统的承销保荐，还包括股权激励、股份托管、战略投资等，条件成熟时还将引入做市商机制，这些业务需求涉及券商经纪、投行、研究、自营、资管、另类、私募基金子公司等多个业务部门，需要券商各业务条线围绕客户需求提供一体化的综合金融服务。因此，一方面，需要券商各业务条线都具备较强的专业能力，补齐业务短板；另一方面，要求各业务协同作战，制定有效的业务协同机制，最终引导券商真正形成以客户为中心的组织架构和业务体系。

2. 打造全生命周期服务

现有上市公司主要是成熟期企业，科创板企业主要是处于成长期的科创型高新技术企业，企业上市阶段将从过去的“成熟期”向“成长期”前移。成长期企业要求券商具备持续服务能力，与企业共同成长。因此，券商要在企业发展早期介入，与企业形成紧密的合作关系，并能在企业发展不同阶段提供相应服务，覆盖风险投资、改制辅导、上市前融资、IPO、再融资、并购重组等各个发展阶段的服务需求，为企业提供全生命周期服务。

3. 重构业务盈利模式

在科创板新的制度安排下，券商服务模式的变化也将带来盈利模式的相应变化。为客户提供综合金融服务和全生命周期服务，将使得券商从单一业务环节盈利转向多环节盈利，从一次性业务收入转向持续性服务收入，盈利方

式更加多元化。例如，券商投行项目不仅可以获得承销保荐费用，还可以通过投资获取投资收益，通过提供研究、股份托管等获得综合服务收入，通过提供做市服务获取收益等。券商将从过去依靠牌照盈利，转向通过价值发现和提供持续多元的服务盈利。

## 二、提升投行专业化水平

1. 增强专业服务能力

当前新股发行市盈率倍数限制和“ 新股不败 ”的预期，使得投行定价能力变得无关紧要，销售能力重要性也大大降低。科创板企业在发展阶段、投入产出特征等方面都与传统企业不同，而且实行市场化定价，传统行业的定价方式将不再适用。这对投行的研究、定价、承销能力都提出了新的挑战。这就要求投行围绕科创板重点支持的行业和领域，建立行业专业团队，提升研究、定价、销售等专业服务能力。

2. 提升风控水平

科创板实行注册制，以信息披露为中心，投行在整个上市过程中将承担更大责任和风险。科创板信息披露不仅要求真实、准确、完整，而且提出了充分性、一致性和可理解性的更高要求。例如，在信息披露上，要求无论规则是否明确规定，凡是对投资者作出价值判断和投资决策有重大影响的信息，都必须充分披露，这对投行风控水平和内控能力提出了新的挑战。

3. 积极培育买方思维

在科创板涉及的业务中，不仅投资业务需要买方思维，投行业务也需要买方思维。一方面，承销保荐机构对项目价值的判断、信息披露的内容和质量将影响项目发行的成败。投行不仅需要保证发行人的利益，也需要从客户的角度对项目进行推介，确保项目发行成功。另一方面，在新的业务模式下，投行对券商各项业务的带动作用将大大增强，投行将成为获取客户和业务的核心渠道，盈利模式的变化使得券商对项目盈利能力的判断需要进行综合考量。因此，投行业务需要从项目发现阶段挖掘有价值和成长前景的企业，以实现客户、投资者和自身的多方共赢。

## 三、转变自营投资理念

1．科创板的替代效应将对现有同类上市公司造成较大冲击

由于科创板主要是科创型企业，其对主板蓝筹股和传统行业上市公司影响较小，而对目前 A 股相同行业和相似企业影响较大。科创板对存量同类企业将同时产生对标效应和替代效应。短期来看，在市场行情向好时，按传统估值方式，科创板的高估值将产生对标效应，有助于提升现有同类上市公司估值水平；但从长期来看，替代效应将降低现有同类上市公司的稀缺性，使企业估值回归合理水平，缺乏核心竞争优势和护城河的高估值中小创，将会受到较大冲击。

2. 引导券商形成长期价值投资理念

大量科创企业的上市，将促使现有板块上市公司估值回归合理水平。同时，科创板在发行、交易、退市等方面的制度创新和理念也可能逐步复制到现有板块，市场优胜劣汰可能加快，传统自营投资风险也将加大。这就要求券商自营投资更加注重企业本身的价值，转变投资理念，减少短期投资行为，提升价值发现能力，真正成为长期价值投资者。

3. 调整自营业务考核方式

目前券商自营考核需要与券商会计周期保持一致，短期化考核压力较大。在实施新的会计准则后，券商自营对业绩的短期影响更大。而短期化考核与长期价值投资理念相悖。因此，为适应市场的长期结构性变化，与长期价值投资理念相匹配，需要调整自营业务考核方式，建立长期化的考核制度。市场也将逐步适应券商的短期业绩波动。

总之，科创板对于券商的意义不仅仅是增加了新的业务来源，更重要的是将重塑券商的业务模式和盈利模式，并对券商的业务体系、专业能力提出新的更高要求，而这一新的发展模式和发展理念也将成为券商未来转型发展的方向。

# 公募基金券商结算模式解析

GONGMU JIJINQUANSHANG
JIESUAN MOSHI JIEXI

文/清算托管部 尹泉

2019 年初，股市一扫几年颓势，成交量屡创新高，成为股市各路诸侯热议的谈资。在股市一片繁荣盛景之下，2 月中旬，沪深交易所、各地证监局根据中国证监会决定，将 2017 年底启动新设公募基金证券交易模式转换由试点转常规管理，再度成为行业关注焦点。该通知自发布之日起，新设公募基金管理人管理的各类产品参与证券交易所交易的，应当委托证券公司办理，已直接进入证券交易所交易的公募基金管理人（含主要承接原存续业务的新设公募基金管理人）管理的各类基金产品，原有证券交易模式可暂不调整，但鼓励基金管理人在新发行基金产品时采用新交易模式进场交易。截至 2019 年 1 月 31 日，试点期间已分别有 11 家证券公司和 10 家基金公司参与了试点，基金产品 19 只。

## 一、券商为基金产品提供证券交易服务应当具备证券经纪业务资格，并满足以下要求：

（一）依规管理基金产品交易行为，对交易委托进行资券足额验证，履行异常交易行为监控、识别、管理、报告等职责；

（二）同意基金管理人外部接入信息系统的，为其提供专用交易单元，接入机构、产品、交易单元等信息向沪深交易所报备；

（三）严格执行信息隔离墙的相关规定，通过采取系统隔离、专岗设置、权限控制等方式保护基金产品相关敏感信息；

（四）与基金管理人签订书面服务协议，对账户管理、资金存管、交易执行、交易管理、佣金收取、清算交收、违约责任等作出约定。

## 二、券商结算模式与托管结算模式差异比较

公募基金参与沪深交易所场内证券交易，分为两种结算模式，分别为托管人结算模式和证券公司结算模式，采用托管人结算模式的，托管人（取得基金托管资格的商业银行和非银行金融机构）通过在中国结算申请开立的托管结算账户，为托管的基金办理证券资金结算业务。采用证券公司结算模式的，券商通过其客户结算账户办理包括托管基金在内的全部客户证券资金结算业务，证券公司按照规定为基金产品开立资金账户，建立基金产品资金账户与存管银行账户的对应关系，按照现有三方存管的规定存管用于证券交易的资金，将交易结算资金纳入三方存管体系，为了提高银证之间资金划拨效率，可将托管账户指定作为三方存管账户使用。

（一）资金利用率

1. 托管人结算模式

场内交易品种绝大多数采用净额担保交收，采用托管人结算模式，交易后，托管账户资金不会立即扣减，实际资金扣减在托管人日终清算后减少托管账户资金余额，基金管理人只需在次日交收时点前（托管机构通常为保证交收时点与结算公司顺利完成交收，要求管理人在次日 10 点前补足头寸即可）将交收款项足额划入托管账户，资金使用效率高。

基金管理人需每月根据交易情况向结算公

司缴纳备付金和保证金，当月可释放的备付金次月可用，备付金和保证金占用可用资金，资金成本高。

2. 证券公司结算模式

证券公司结算模式对基金产品交易实施资金前端校验，交易后，资金账户资金立即扣减，次日证券公司与结算公司完成资金交收，资金账户余额不足，基金管理人需委托托管人将托管户的资金划入在券商开立的资金账户中，资金使用效率较低。

每月应缴纳的备付金和保证金由证券公司通过在存管银行开立的客户结算账户提取，无需基金管理人另行交付，不占用基金产品可用资金，资金成本低。

（二）交易速度

1. 托管人结算模式

公募基金交易指令通过自己的交易系统直接发送交易所，托管人将交易单元与结算账户绑定，交易数据、结算数据由交易所、结算公司直接发送客户，交易速度和数据接收速度较快，对公募基金交易系统风控要求较高，需自行对资券进行控制，避免操作风险。

2. 券商结算模式

公募基金交易通过证券公司报单给交易所，交易数据由证券公司清算后分拆发送，交易速度受券商交易系统稳定性、交易处理效率影响，数据接收速度较晚。但公募基金无需自建交易系统，无需进行过多的风控投入，运营成本较低。

## 三、券商结算模式与托管结算模式对参与主体的影响

（一）公募基金

公募基金目前主要采用托管结算模式，改为券商结算模式后，管理人需在经纪商处开立资金账户，资金纳入三方存管体系，资金划拨环节增多，同时由于在经纪商三方存管下的在途资金不再即时可用，因此其资金划拨和使用效率将下降。另外，管理人交易指令由直接发送交易所变为通过经纪商集中交易系统校验后发送，管理人交易速度可能延迟，对于网下新股申购等对交易速度有要求的业务，产生一定负面影响。在业务处理方面，由于结算数据需由经纪商清算后拆分再发送管理人，对产品估值效率产生不利影响。

但交易前端控制有助于基金交易的稳定性、合规性，防止乌龙指事件带来的操作风险，结算端交由系统和业务更专业的经纪商有助于节省其后台运营成本。

（二）券商

在券商结算模式下，经纪商需对产品交易行为进行实时验资验券，及时向管理人和托管人提供结算数据和对账单，依法承担作为结算参与人相关职责，承担异常交易行为监控职责，对经纪商的交易和结算系统、交收能力等提出更高要求，是对经纪商运营能力和内控管理能力的一次考验。选择证券公司担任托管人的，在履行托管职责利益冲突防范方面，如果券商同时担任经纪商和结算参与人，为切实保障基金份额持有人利益，相关券商均应主动将其承担公募基金托管职责的部门与其经纪、清算等部门相互独立。

（三）托管人

银行作为托管人，如果公募基金采取券商结算模式，虽然无需再承担交收责任，但托管行的业务规模、存款规模以及行业影响力将面临冲击，目前多家券商拿到公募基金托管资格，如公募基金采用券商结算模式，公募基金处于便捷的角度，可能将产品托管交由券商，由该券商提供经纪服务、基金服务、产品代销、融资融券等一条龙服务；其次，如托管账户与存管账户开户行不同，产品资金需从托管户划转至资金账户所在行，托管行的存款量将下降；

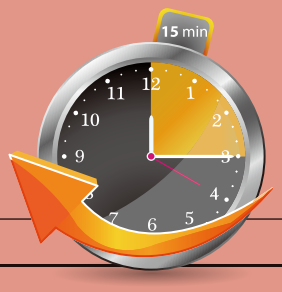
（四）中国结算

公募基金采用券商结算，中国结算与经纪商的一级结算不产生直接影响，除数据拆分与发送环节需调整外，其自身结算系统无需进行大的调整。

## 四、业务风险和应急管理

券商结算模式下，各参与主体针对业务运行可能出现的特殊风险均应明确相应的风险管理和应急预案，主要包括：针对信息系统的风险，明确系统测试、运维管理等要求，并建立故障预警机制，部署备份系统；针对估值差错风险，明确人员培训、业务复核等要求，并明确差错处理机制和基金份额持有人损失赔偿机制；针对交收违约风险，明确特定业务的风控指标，并强化监控预警，同时明确最终交收责任的承担主体及违约处置安排。

# 轻松 · 一刻




Q I N G S O N G Y I K E

本期《东北风》起正式启动“轻松·一刻”栏目，每期推送一则数独或汉字猜谜游戏，读者可将答案发送至本刊编辑部（联系人：党群工作部刘媛博），每期**前五名**发送正确答案的读者，将获得每人 **100** 元现金奖励，正确答案及获奖名单将于下一期发布。

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| A | | | | 6 | 9 | | 4 | | |
| B | | 5 | | 7 | | | | 9 | |
| C | 2 | | | 8 | | | | | |
| D | | | | 4 | | 8 | 1 | 3 | 9 |
| E | 8 | | | | 6 | | | | 5 |
| F | 9 | 3 | 4 | 1 | | 7 | | | |
| G | | | | | | 4 | | | 3 |
| H | | 6 | | | | 9 | | 8 | |
| I | | | 3 | | 1 | 6 | | | |

KEJIYUSIWEI SHIDAIDONGLI

# 科技与思维——时代动力

文 / 资金运营部 孟军

读书使人进步，春节在家，为扩展自己的视野，了解时代发展，同时也是兴趣使然，空闲时，选择了《大数据时代》这本 IT 科技类的读物。这本书已出版五六年了，其中没有太多晦涩的理论，但在当时却轰动一时，特别是对大数据时代变革的描述，让人震撼，而现在已成为大家的共识。

书中提到，大数据价值链的 3 大构成：数据本身、技能与思维，并且强调，数据才是最核心的部分。而我却认为，数据仅仅是基础，真正推动发展的是科技和思维。

从古至今，对数据的统计应用一直没有中断过，人类在发挥聪明才智的过程中，创造了文字记录历史，通过积累和总结推动文明发展，只不过，现在我们利用计算机系统能够处理的数据量更大、能力更强了。从这个角度讲，大数据其实不过是人类信息化发展历史中的一个必然过程，是我们分析认识世界诸多手段中的一种，最重要的是技术的进步以及思维的创新，推动了时代的快速变迁。

以支付功能为例，21 世纪初期，我们生活的支付方式主要是现金和信用卡，而前几年，微信和支付宝的出现，颠覆了我们传统的支付方式，在支付效率和生活方式上，发生了翻天覆地的变化。而近期华为等提出在手机无网络，甚至断电情况下仍可实现支付功能。同样的服务，通过技术介入，思维突破，把许多不可能变为可能。

在金融领域，金融科技应用持续深化，与证券行业融合程度加深，主要表现在两方面：

一是外延性，即金融科技的前端应用持续深入和拓展。从早期的互联网导流、智能投顾向客户画像和精准营销等深度应用演进，并开始向智能客服、智能投研等领域拓展，证券公司对金融科技的开发应用能力明显提升。二是内生性，即金融科技与证券公司融合加快，应用领域从前端向中后台扩散。不少券商从战略高度提升金融科技定位，运用科技手段提升公司运营能力，为前端业务赋能。例如，部分领先券商运用金融科技打造数字化金融平台，支持各项业务创新发展；部分券商打造数据治理体系，运用云计算、大数据、人工智能等提升运营管理效率、合规与风险管理能力。

值得注意的是，监管政策也开始关注到券业发展的新趋势，2017 年证监会正式发布《关于修改〈证券公司分类监管规定〉的决定》，券商评级的加减分细则发生了重大变化。其中，备受关注的“ 新业务、信息系统建设投入 ”等排名指标列入券商新增加分项。

回归本源，大数据还是要以人为本，思维是决胜关键。大数据本身是无意识的，是因为使用的人的发现或主观意识，才从中抓取到符合所想或支持所想的一些数据。而技术应用是方法和手段，解决的是途径、效率等问题。人才是核心，只有打破常规、奇思异想的人或具备创新思维的团队，才能不至于陷入对现有模式的僵化应用中，特别是在快速发展时代背景下，这点显得尤为重要。

作为新时代背景下的一员，我们应学会基于技术的学习。时代为我们提供了大量学习工具和学习模式，这些学习工具和学习模式不但突破了传统学习的封闭性，使学习走向开放性，而其本身就是学习者在信息时代所必需掌握的生存技能。特别是在 AI 技术快速发展的今天，我们应站在技术的“ 肩膀 ”上，去学习，去认知，去应用，去突破，而非作为 AI 的附庸，这是人与 AI 的重要区别。

正如公司董事长李福春在年会上说的 ：“ 面对 2019 年，困难和压力同在，机遇和挑战共存，我们要变革创新，强基补短，转型发展。”作为员工，我们应利用公司的技术平台，加强学习，取长补短，创新思维，提升自我。

# 再读 ZAIDU YIGEMOSHENGNVRENDELAIXIN 《一个陌生女人的来信》

文 / 信息技术部 齐泓桀

《一个陌生女人的来信》是奥地利著名作家斯蒂芬 · 茨威格的优秀短篇小说之一，最近忍不住再次翻开书本，去细细体味这个陌生女人的真挚感情。

整篇小说就是一封长信，通过这样一封长长的信，我看到一个女人坐在桌前写信，脸上或喜或悲。她在回顾自己的一生，回顾自己与那个“你，我的亲爱的，同我素昧平生的你”的爱情，或者这根本不算是爱情，只是她二十几年无法说出口的暗恋。

相信每个人都有过暗恋的经历，这篇小说会告诉你什么叫真正的暗恋。无论是童年的她，少女时期的她，还是中年妇人的她，对于那个男人来说脑海里都构不成一个完整的映象，是那样不清晰。她总是以一个陌生身份与他“偶遇”，然后被遗忘得一干二净。每一次相遇都如同路过一条小路，一个公园，是那样平常。对于他来讲是万千艳遇中的一次，而对于她来讲却是三生有幸，要多幸运，历经多少相思之痛才能换来他一次温柔以待。

她的世界是从他出现的那一刻才开始存在的。童年，带着好奇和敬畏，她终于见到了他——这个新到的作家邻居。然而却与想象中完全不同，不是一个戴着眼镜的和蔼可亲的老人，而是一个英俊潇洒的年轻人。他有着两重面孔，一面是轻浮，喜欢奇遇的少年，一面是在所从事的那门艺术面前无比严肃认真，学问渊博的长者。这种两面性被这个十三岁的小姑娘感受到，并令她深深着迷。也是从那时开始，她的

生活仿佛只有他，爱他成了一种念想。她的童年因“他”而变得有生机。每天小心翼翼地透过圆形小窗孔，窥探着对方的一举一动，生怕自己的秘密被他人知晓。这种不为人所察觉的爱是那样单纯，真挚，这种爱如此希望渺茫，曲意逢迎，卑躬屈节，低声下气，热情奔放。

少女时期，她终于又回到了维也纳，回到那个两年来令他朝思暮想的人居住的城市。站在他的窗下久久仰望，直到灯光熄灭才离开，然而对她来说无论隔无数的山川峡谷，还是说那抬头仰望的目光之间只相隔一层窗户玻璃，其实都是同样遥远。一次偶然，他终于注意到她了，目光亲昵温软。她有一瞬间以为他还记得。还记得那个邻家小女孩，然而，他并不记得。对他而言，不是相逢，而是邂逅。他之所以慢下脚步并不是因为这姑娘似曾相识，真正吸引他注意力的是她年轻的容颜。她甘愿委身于人，是因为深爱对方，与他在一起的每分每秒都甜蜜美好。在那之后，他动身去了外地，她给了他一个留局待取的地址，而不愿留下姓名。希望他回来后通知自己。等啊等，由满怀期望到绝望，终究没有等到任何消息。这个男人钟爱旅行，他的性格就是那样，放荡不羁爱自由。对他的性格，她是再了解不过的。所以，当她在无依无靠生下他们的儿子时，并没有去找他。

孩子是上天带给她最好的礼物，这个小生命流淌着他一半的血液，她把对他的爱转嫁到孩子身上。她独自抚养着他们的儿子。然而生活是那样艰辛，她不愿他的孩子过穷苦人的生活，他要受到高等的教育，他应该和他父亲一样优雅高贵。迫于生活压力，她和有钱人交往，然而不管谁向他求婚，她都毫不犹豫地拒绝。因为她还抱有一丝幻想，幻想他会忽然记起她，曾经那个邻家女孩，还幻想他会召唤她。

第三次偶遇是在酒吧里，她本是不喜欢灯红酒绿，那次却像冥冥之中的牵引，促使两人相遇。目光又是那样温和，充满爱意，不过他总是滥用自己的感情。虽然从他眼里可以看出他又忘了自己，但这次她仍然义无反顾地跟他走了，同样温柔缱绻，她祷告上苍但愿这一夜永远延续下去，不过黎明还是来了。临别前，她看向桌子上花瓶里的白玫瑰，问他：“你愿意给我一朵你的白玫瑰吗？”她尝试用玫瑰花作为他的记忆提取线索，不过还是失败了。

她不理解他的健忘，她一生就这样站在他紧闭着的生活前面等着。然而，她从没有责怪他，更没有怨恨过他，只是默默地爱着，一如既往。可是，上天给了开了个天大的玩笑，疾病夺走了她儿子的生命，她的世界瞬间坍塌。而她忽冷忽热的疾病也意味着即将走向生命终点，于是，她给他写下了那封信。当他读到那封信时，她已经不在了。他是她的全世界，而他对她一无所知。可那又如何呢？她一直赞美着相遇的那一刻，从不后悔。

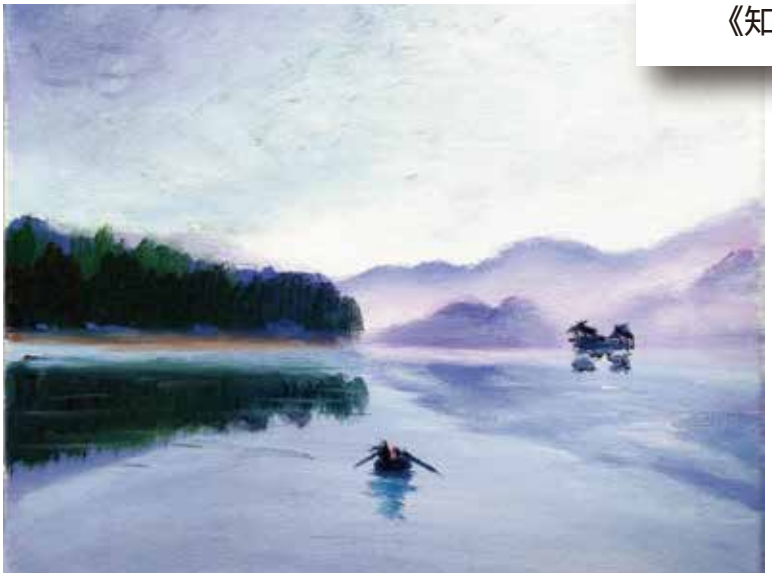
真爱是无私的付出，是永不言悔的誓词。

# 影像 · 记录

《萌芽》合规管理部-黄妍梅

《赛车》深圳科技园分公司-郭江涛

《知春》舒兰滨河大街营业部-刘佳斌



《远航》深圳科技园分公司-江坤平

影像 YINGXIANG JILU 记录

东北证券股份有限公司 | 总部地址：长春市生态大街6666号 | 电话：0431-85096771