

# 热烈祝贺招商银行海口分行开业三周年

## 峥嵘三年岁月稠 感恩天涯誓不休

——招商银行海口分行开业三周年纪实

三年前的今天，伴随着国际旅游岛建设和煦的春风，沐浴着海南绿色崛起明丽的阳光，一朵幼小的葵花——招商银行海口分行在琼州大地上破土而出。在这片陌生而亲切的土地上，它呼吸着清新爽洁的空气，饮用着温润通透的露水，将感恩之情融入心中，把擎天之力埋于根系，誓用执着的画笔，令耀目的金黄绘满宝岛。

三年后的今天，金灿灿的太阳花傲然挺立，迎着炙热的金轮砥砺前行。它的芬芳追随着每一缕香甜的椰香，它的种子散播在每一寸肥沃的土地。作为肩负着金融改革重任的全国第一家股份商业银行的代表，招行海口分行从正式登陆海南的那一刻起便始终不忘初心，默默耕耘，三年筚路蓝缕，以启山林，一步一步收获着越来越多的累累硕果——

三年来，招行依托海南优越的特区经济环境和招商银行强大的品牌优势，大力弘扬企业文化，坚持以市场为导向、以客户为中心，励精图治，务实创新，为广大客户提供全面、优质、高效的服务；

三年来，招行因地制宜，开拓进取，以行动表达理念，用业绩诠释文化，各项业务从无到有再到初具规模，基本形成了公司和零售、自营和同业、本币和外币业务齐头并进的良好局面；

三年来，招行辛勤耕耘，硕果累累，在各方努力下形成了比较完善的金融服务网络。在大力加强招商银行的品牌宣传的战略下，招行在区域内打响了招商银行“因您而变”的金字招牌；

三年来，招行全体干部员工始终做到坚持发展不动摇，坚持信心不动摇，坚持目标不动摇。在“三个坚持”下，招行的全体员工拼搏向上、奋勇争先，引领着分行不断向前；

三年来，分行秉承总行“因势而变、因您而变”的经营理念，全行上下奋力拼搏、勇挑重担、锐意进取，经营管理基础得到有效夯实，各项业务保持快速发展，经营效益不断取得新高，公司、零售、同业三大业务呈现出齐头并进的良好局面。截至目前，全行负债规模突破108亿元，生息资产规模突破121亿元；据实调整后考核利润的预算完成率位居系统内第四；人均创利60.1万元，在招行系统内所有新建和次新分行中排名第一。同行业理财销售总额、零售财富中收完成率、小企业预算考核完成率等多项重点业务指标优异，多次



得到总行表彰；打新基金创设代销、政府债券承销等业务取得实质性突破，迈出了全面发展的坚定步伐。此外，伴随着干部员工队伍的茁壮成长，分行机房建设快速推进并卓有成效，分行营业部还在全国星级网点评比中荣获海南省第一名。

“宝剑锋从磨砺出，梅花香自苦寒来”，三年的峥嵘岁月磨砺出一个更为强大的招行海口分行。在无数个暮去朝来的奋斗中，招行海口分行逐渐成为海南新设股份制商业银行中的佼佼者；在无数个日月轮回的求索中，招行海口分行逐渐寻觅到了助推海南省经济社会前进的良好途径。

### 招行，为客户创造价值

“朵朵葵花向太阳”，招行海口分行营业网点从最初的1家，发展到目前的10家（含一家正在筹建的支行），离行式自助银行13家，单点自助设备4家，覆盖海口主要经济区域。“一卡通”、“一网通”、信用卡、手机银行、“金葵花理财”、“招财猫”、收付易等产品在推广之初便深受广大客户的厚爱。

在推广品牌产品的同时，招行海口分行还严格执行服务质量考核，定时开展服务质量监测，按季召开服务评审会，对存在问题督促整改，形成运转有效的服务管理监督机制。

“一流的服务不仅要靠一流的服务理念，还要靠一流的人员”招行大力

开展一线服务流程及礼仪培训，有力的进一步提高一线人员的服务意识、服务质量和服务效率。出台服务评优办法、服务明星评选办法等，强化服务制度建设。出台消费者保护工作方案，妥善处理客户投诉，提高客户回访满意度……

辛勤的耕耘终有回报，在3年里，招行海口分行未出现重大客户投诉事件。招行努力营造的优质服务文化氛围，不仅加强了品牌形象，还得到了广大客户的良好赞誉。

国兴支行在新建设之初，在市场团队拓展收付易期间，很多偏远建材城的客户因生意太忙不能到网点办理POS机收款卡，市场团队在征得主管的同意，主动上门为客户办理业务，节约了客户的时间，也为推动了支行收付易拓展的及大中客群的任务，这种形式得到了客户的一致好评，纷纷称赞招行银行的用心服务。

物理渠道建设是服务好客户的基础，招行海口分行大力提升网点渠道建设水平，稳步推进机构建设计划，以海口市主要商圈为中心，积极构建网络化网点布局，完成海秀综合支行、南海大道综合支行和金贸、海德路、文明东等三家小微支行的筹建和开业，进一步扩大了物理服务渠道的辐射范围。

### 招行，为员工创造未来

一个企业的价值观是其存在和发

展的基础，它映射着企业精神气质和特征，在企业发展历程中承担着传承过去、变革当下与开启未来的使命，功不可没。招行海口分行牢牢抓住这把“金钥匙”，用软实力推开未来的大门。

招行海口分行紧跟文化发展的步伐，凝聚成一股强势的企业文化向心力。在今年，招总行发布了新版企业文化手册《招商银行：愿景与价值观》，这不仅为客户和社会各界人士提供了很好的了解招行的维度与视角，更让员工在感受招行从蛇口到世界飞跃式的发展中找到工作信心。

长期以来，招行提倡“尊重、关爱、分享”的人本理念，致力于让员工的自我发展、价值实现与企业发展有机地结合起来，让招行人不仅能获得成长，更能体会到家的温暖。这种优秀的企业文化带来强大的凝聚力和向心力，是真正的正能量，是招行人刻在骨子里的骄傲。

“高贵又不失温馨的气氛，谨慎却又充满朝气的姿态”国贸支行的实习生徐彦宾在看到招行的那一刹那便毅然决然地选择了它。

在几个月的实习中，他为招行的监管之严而叹服，为招行的服务之细而感动，为招行的同事之善而欢颜。这就是招行，一个能坚强员工意志，开阔员工心胸，成熟员工技能，创造员工未来的昂扬向上的企业。

### 招行，为社会创造财富

招行海口分行作为海南金融的一支生力军，在实现快速的自我提升同时他们也在努力服务海南经济的发展，为海南国际旅游岛建设的美好前景蓄势待发。

“疾风知劲草”三年的栉风沐雨让招行成为海南金融行业的中流砥柱。招行海口分行不仅积极关注省内重点投资项目，着力营销医药、交通、教育、基础设施等重点行业、企业，重点做好大型项目资本金营销工作，而且还积极发展小企业业务、零售业务，为海南提供有力的金融支持。

今年以来，招行海口分行在认真研究现有产品特色的基础上，以各地在琼商会、行业协会、重点市场为突破口，通过商会、协会、担保公司等各种资源，大力发展小企业业务，小企业信贷业务品牌逐步形成，负债业务初显成效。零售业务以渠道拓展、社区营销为重点，积极开展零售业务营销宣传活动。

不仅在海南经济上积极贡献力量，招行海口分行在推动社会进步中也作出了很多努力履行作为金融企业的社会责任。

三年时间，招行海口分行不仅顺利推进本职工作，还在教育、卫生、志愿服务等领域显现它们的身影。在2015年，招行海口分行多次与其他企业、事业单位举办以成长为主题的亲子活动，关注海南儿童的教育发展。在6月6日，海秀支行还联合龙之涯幼儿园举办首届小小银行家主题活动，小朋友们在家长的陪伴下了解银行的工作流程，为孩子接触社会学习技能提供良好平台。

久历艰危多刚介，峥嵘岁月不会在三周年之际止步，招行海口分行在面对机遇的同时也面临更多的挑战，只有在峥嵘中奋起搏击才能挥洒出招行的独有金色。招行海口分行将更加致力开拓、更加致力创新、更加尽力服务，更加全力超越，招行海口分行将会在海南和煦阳光的照耀下，更加努力成长！

三周年，365天周而复始，已在不经意间走过3轮。老子说：“一生二、二生三，三生万物”，招行海口分行已经走过了最艰难的创业三年起始期，等待她的将是越来越宽广的金光大道！

（庞岩 井冈 杨倩）

¥ 0

365 天

招行手机银行、网上银行  
开启转账汇款 0 费用时代

招商银行网上转账全免费  
活动对象：个人客户通过招商银行网上银行（大众版、专业版）、手机银行（含PAD版）办理境内跨行转账业务（含异地的跨行转账），手续费免费。  
即日起至2016年12月31日，通过招商银行网上银行或手机银行办理跨行转账，手续费全免。客户首次使用时，需手动输入0元进行确认操作。

95555 cmbchina.com

## 招行网上转账0费率扩围 离岸网银汇款免手续费

继开启境内“网上转账全免费”之后，招商银行宣布即日起至2016年底，招商银行离岸客户通过网上银行汇款至招商银行境内账户，尽享“0”手续费优惠。

对此，招商银行离岸金融中心相关负责人表示，招行通过自身技术的成长与变革，践行普惠金融的理念，“0”费率可让更多客户享受到高效率、低成本的互联网+离岸金融服务。

离岸金融服务于中国企业“走出去”的基础价值体现为“全球化发展，本土化服务”。自1989年招商银行经中国人民银行和国家外汇管理局正式批准成为国内第一家经营离岸金融业务的银行以来，便一直致力于帮助实现企业“海外业务的境内操作”，进而达到降低企业经营管理成本、提高业务运营效率、增强国际竞争力的多方面目标。

而基于对“走出去”与“引进来”企业跨境金融需求的准确把握和深入理解，通过为企业的全球化经营提供专业、高效的一站式“离岸+在岸”联动服务，已经奠定了招商银行中国离岸金融市场探索者、先行者和领头羊的地位。

据招商银行离岸金融中心相关负责人介绍，招行离岸客户已达40000户，遍及全球100个国家和地区，同时，招行离岸银行机构设立在境内，更贴近境内客户的实际需求，为企业集团提供更加全面、综合的一体化金融服务；而对客户来说，选择招行离岸服务，境外账户可以实现境内管理，境外业务境内操作，有效降低跨境运营风险和成本，且由于招行离岸网银平台已打通，客户海外内外转账可以实现实时到账，并已实现多达132种非自由兑换货币用于支付和36种非自由兑换货币用于收款。

中国经济已逐步迈入了资本输出时代，中资企业“走出去”加速，越来越多的中国企业在全球范围内寻找新的发展空间，而离岸公司的设立和运用也越来越普遍，其在国际贸易、海外投资、公开上市、资产配置等各个方面起着日益重要的作用。

面对离岸公司注册地在司法管辖、金融监管、市场竞争等多方面差异及诸多专业细节，招商银行作为中国市场最主要的离岸金融服务提供者，凭借近30年成熟经验与广泛合作渠道，为离岸公司注册及离岸账户开立/管理/运用提供最优质、专业的服务。

一方面，针对中国“走出去”企业经营全流程和全生命周期，招商银行推出“离岸金融 服务全球”品牌及十大产品体系；另一方面，为实现离岸客户更加快捷、方便地办理各类离岸金融业务，招商银行依托于强大的IT创新与服务能力，在充分整合网上银行、手机银行、微信银行和电话银行等电子渠道基础上，支持离岸客户足不出户办理各项离岸业务申请、自助交易及相关信息查询业务，为客户开启互联网+离岸金融的全新体验。

## 招商银行2015版企业文化手册正式发布

近日，招商银行新版企业文化手册《招商银行：愿景与价值观》(2015年版)正式发布，这也是继2004年版企业文化手册推出11年后，招行在文化立行方面的又一创新举措。

近年来，银行的外部环境发生了深刻的变化，招行的二次转型明确了以“轻型银行”为方向、以“一体两翼”为定位、以“服务升级”为路径的战略体系。面对变化，招商银行在继承与发扬招银文化核心精神的基础上，提炼出新时期的企业文化要义，体现了在战略转型、经营管理、企业文化建设等方面的新进展、新成果，突显强烈的时代特征。

此次推出的新版企业文化手册共计15935字，编撰历时半年，先后经历了10余次大幅度修改，

最终通过纸质版、PDF版和微信版三个主要渠道进行发布推广。在内容上，分别从招行的历史、愿景、目标、价值观、战略、员工这六个维度，系统阐述了三大问题：第一，招行从哪里来？第二，招行将走向何方？第三，作为团队中不可或缺的一员，该如何携手共进？新版手册确定了招行的愿景，即通过持续的服务升级，成为目标客户的首选银行，成为具有国际竞争力、中国最受尊敬的商业银行。通过认真总结28年来招行身上所特有的精神，梳理出八条价值观：“因您而变”是招行的服务追求；创新是招行存在的最大理由；稳健经营是招行与生俱来的DNA；合规是企业和员工成长的基石；让员工做自己的主

人；最值得尊敬的是专家；追求卓越是招行人的特质；化繁为简，严谨高效。正是对这些核心价值观的认同、践行与传承，招商银行在28年间实现了在市场竞争中的无数第一，成就了市场认同、客户满意的“服务金字招牌”，完成了从蛇口走向世界的飞跃式发展，创造了世人瞩目的“招银模式”。

自2012年底成立以来，招商银行海口分行秉承“因您而变”经营理念，积极践行服务、创新、稳健等核心价值观，以文化之力夯实发展根基。此版企业文化手册发布后，海口分行将以文化引领、坚定前进，持续提升对省内重大项目建设和个人、企事业客户服务力度，为促进海南经济可持续发展提供了更有力的金融支持。

轻松托管 便捷融资

招商银行票据池

招商银行票据池功能特点：

- 提供银行承兑汇票、商业承兑汇票、电子商业承兑汇票、应收帐款等多种票据品种的管理服务。
- 支持票据池统一额度，自动滚动使用。
- 支持票据池子账户，自动管理资金。
- 支持票据池质押融资，降低企业融资成本。

95555 cmbchina.com

加入招行员企同心  
一次满足你的N个愿望

二维码

招行员企同心产品优势：

- 收益高：投资期限最长1000天(固定收益)
- 享福利：节假日收益自动滚存，收益自动派发
- 选多样：期限灵活，收益透明

95555 cmbchina.com

**招商银行**  
CHINA MERCHANTS BANK

