

值得
关注14家央企签署
债转股框架协议

●王莉

【14家央企签署债转股框架协议】

国资委总会计师沈莹昨日在国新办新闻发布会上透露,国资委正在积极开展市场化债转股的探索,目前已有36家央企有意开展这项工作,14家企业已经签署债转股框架协议,资金规模达4400多亿元。

评:国企降杠杆。

【年内楼市调控措施出台近180次】

中原地产发布的数据显示,2017年9月份楼市政策发布密集,单月合计多达45个城市(含央行等部门)发布了有关房地产内容政策52次。政策密集程度超过了2016年10月份。今年以来,有关房地产内容政策已经接近180次。

评:史无前例。

【腾讯控股的微民保险获准开业】

昨日,微民保险代理有限公司获保监会批准经营保险代理业务。北京驿码神通信息技术有限公司持有微民保险57.80%股权,为第一大股东。而北京驿码神通是腾讯的全资子公司,这也表明腾讯在保险领域再下一城。

评:微信上会卖保险吗?

【传宝马要将中国MINI车生产外包给长城汽车】

昨日有消息称,宝马正在磋商将MINI汽车在华制造业务外包给长城汽车的交易。昨日早间,长城汽车在港交所停牌,称待发出有关澄清新闻媒体报道的公告。前一日有报道称,长城汽车将与宝马在国内成立合资公司,目前已经在寻找厂址。

评:扑朔迷离。

317家公司业绩
前三季度有望翻倍

高增长个股走势已提前反应

北京晨报讯(首席记者 王洁)10月10日,方大化工(000818)打响沪深两市三季报披露第一枪。受化工产品价格上涨影响,公司交出了一份颇为亮眼的成绩单。今年,多达317家公司前三季度业绩有望翻倍。

一天之后,旗滨集团(601636)和博汇纸业(600966)披露了沪市收首份三季报,两家公司业绩同样有不俗表现。其中,旗滨集团营收同比增长15.88%,净利润同比增长90.89%;博汇纸业营收同比增长19.69%,净利润则大增469.6%。

昨天,三毛派神(000779)和中国巨石(600176)的三季报尾随而至。而今明两天,披露三季报的公司将多达18家。下周,三季报的披露将进入常态,每天至少几十份业绩报告将带着投资者走过整个十月。

分析人士表示,根据经验,虽然A股三季报行情在力度上往往不及中报和年报,但仍有一定的投资机会。特别是那些业绩大幅增长业绩超预期的个股,有望成为三季报行情的主角。

东方财富网数据显示,截至昨天,沪

深两市多达1436家上市公司公布2017年前三季度业绩预告,968家发布业绩预告公告,而预计业绩翻倍及有望翻倍的公司则达到317家。换句话说,A股3000余家公司中,有近一成公司今年前三季度业绩有望翻倍。

业绩翻倍公司中,目前,净利润预增幅度最高的分别是深物业A(000011)、黑猫股份(002068)、海源机械(002529)、凌钢股份(600231)、天山股份(000877)和京东方(000725),同比增幅分别为81倍、78倍、73倍、71倍、61倍和45倍。由于去年同期业绩基数较低甚至亏损,这些公司今年三季报业绩格外抢眼。

业绩高增长公司的个股走势已提前反应。数据显示,在317只三季报业绩有望翻番的个股中,超过一半的股票10月份以来股价上涨。昨天,凌钢股份便再次以涨停收盘,而8月以来,该股累计涨幅已接近80%。

分析人士表示,投资者在参与三季报行情时,基本面、市场走势都需要仔细关注。一些在季报公布前走势已大幅上涨的高增长股,则需要小心主力高位利好兑现。

资本市场中小投资者占比超过95%

证券法二审稿拟增投资者保护专章

北京晨报讯(首席记者 王洁)《证券法》作为资本市场的基本大法,不仅确立了资本市场发展方向,而且关系到每位投资者的切身利益。正在修订中的《证券法》草案二审稿,拟增加投资者保护专章。

证监会投资者保护局日前表示,正在修订中的证券法草案二审稿拟增加投资者保护专章,明确维护投资者权益的要求,将涉及规范现金分红、投资者适当性管理、先行赔付制度、持续信息披露、增加证监会投资者教育及处置系统性风险职责等内容。

经过多年发展,我国资本市场已有1.23亿投资者,持股市值低于50万元的中小投资者占比超过95%。如何维护中小投资者的参与权、回报权等合法权益,

提高其识别风险、防范风险的能力,是长期以来摆在监管者面前的现实课题。

但我国资本市场又处于“新兴加转轨”阶段,违法违规案件多发高发,投资者合法权益容易受到侵害。业内人士表示,很多问题的根源在于违法成本低以及投资者权益保护不到位。

业内人士表示,与一审稿相比,投资者对《证券法》修订二审稿的关注已不再主要聚焦于注册制改革,而是加强投资者权益保护。证监会投资者保护局有关负责人也表示,下一阶段,证监会已划定投资者保护重点工作,将围绕完善证券期货纠纷多元化解机制、深化普惠金融服务、加强投资者保护基础设施建设等维度展开。

保监会一天发出五份监管函

五险企被要求整改自查

北京晨报讯(记者 王莉)保险行业的监管愈发严格,保监会在10月11日一连发布五份监管函,珠江人寿、上海人寿、阳光人寿、渤海人寿及君康人寿五家公司被要求进行整改自查,11月30日前将整改报告上报保监会。

保监会的监管函显示,今年年初,保监会对各险企进行了公司治理现场评估,并查实各公司在“三会一层”运作,关联交易、合规与内控管理、内部审计、考核激励等方面存在问题。五大公司均存在关联交易管理不规范问题,涵盖资金运用关联交易比例不合规、关联方档案不完整、关联交易管理不规范、关联交易未识别未报告、重大关联交易未识别未报告、关联交易未报告等多个方面。

监管函严禁五家险企在接下来的六个月与其关联方产生两种交易:提供借款或其他形式的财务资助;除存量关联交易的终止行为(如到期、赎回、转让等)以外,开展资金运用类关联交易(包括现有金融产品的续期,以及已经签署协议但未实际支付的交易)。

在五份监管函中,只有珠江人寿未提及关联方,其他四家险企关联方均被提及,其中君康人寿关联方为辽宁忠旺集团有限公司、杉杉控股有限公司;渤海人寿关联方为海航集团有限公司;阳光人寿关联方为北京阳光融和置业有限公司、深圳东方藏山资产管理有限公司、诚泰融资租赁(上海)有限公司;上海人寿关联方为览海控股(集团)有限公司。



用情用心,练就一双慧眼

——记工行北京芳群园支行大堂经理王文鹤

工行北京市分行劳动竞赛服务明星、服务工作先进个人、明星大堂经理、分行系统劳动竞赛标兵、十佳服务个人……

从事银行大堂工作8年,王文鹤得到的荣誉她自己也不记得,但在她心目中,这些荣誉的分量都抵不过两个字——“谢谢”。这也是王文鹤这8年来收到的最多的回复。客户的“谢谢”,来源于她八年如一日的真挚微笑和热情服务;领导的“谢谢”,来源于她细心坚守的业务细节;同事的“谢谢”,来源于她高效的大堂制胜秘籍。简单的两个字,是她8年来用情用心,用一双洞悉客户痛点的“慧眼”换来的。

洞察如炬,直击客户痛点

提到银行的大堂经理,大多数人应该都不陌生,因为差不多每个人都在银行大堂办理过业务。但很多人可能不知道,大堂经理的活可不是那么好干的。

迎来送往、引导解释、沟通协调,大堂经理是个活多而累的工作,和形形色色的客户打交道,需要情商、智商、脑力、体力一起上,大堂就像是网点的“交通协管员”,少了他们网点就很难有序运转,能把这个活儿做好,不容易。

“对于银行大堂工作来说,了解客户期望、化解客户情绪是至关重要的环节。”8年的大堂工作经历,让王文鹤练就了一身安抚各类客户情绪的能力。在她看来,“客户的情绪总是由根本的诉求未得到满足引起的。”在工作中,王文鹤摸索出自己的一套方法,她总结为:洞察客户性格,观察客户情绪,直击客户痛点,冷静解决问题。其中,“直击客户痛点”是化解难题的关键。

如何“直击客户痛点”?为此,王文鹤还总结出了具体解决客户的情绪和矛盾的“三勤”之法:勤观察客户的细微情绪,勤思考客户的根本诉求,勤变通提供个性化解决方法。

这一套行之有效的方法,来自于她八年优质的大堂服务经验,更来自于她所练就的一双洞察如炬的慧眼、一颗以客户为尊的真心。看到客户所想,想到客户所需,共情客户所感,才能收获客户的信赖和理解。

细节立本,留一半耳朵在柜台

作为大堂经理,不仅要做好服务,还要做好管理。大堂的高效管理关系到整个网点业务处理的效率,王文鹤将大堂繁琐琐碎的工作头绪“缕成线,连成网”,形成一套流程化、自动化的大堂管理技巧方法。有客户称赞:“方庄这边人多是事实,可芳群园这网点办业务真顺畅也不假,我从没见过这样专业的大堂经理!”

为了实现客户口中顺畅的办理流程,王文鹤颇下了一番功夫。她结合日常工作实际,把大堂人员在班前、班中、班后的工作内容和细节流程化;她每日班前与“大堂小分队”开碰头会,根据每日预估客流调整大堂的人员站位和岗位分配;她建立群组,通过服务细节“即报即传”的方式,及时相互提醒服务细节的改进之处;她认真记录柜台业务的最新变化,将柜台业务需要提前填写的单据细致到“每一个空格”“每一个勾选”,节省客户的办理时间;她“留一半耳朵在柜台”,处理大堂咨询和调度的同时,也随时注意柜台的情况,听到柜台前的客户发出“这个业务还需要什么证件”等疑问时,及时反应,上前一步进行询问,解决客户难题,协助柜台更流畅地处理业务。

“做大堂工作,细节是根本,是基础中的基础。”王文鹤说,比如,一个干净有序的大堂,就是客户流畅体验的基础。为此,每天清晨王文鹤都要检查每个屏幕、扶正每个座椅、替换每根笔芯、装满每个糖果盅、备好每张常用凭证,日复一日养成的细节习惯,为的是让客户体验更加流畅,客户使用更加顺心。

除了注意细节,专业的业务水平也是获得客户信任的基础。因此,王文鹤熟练记忆日常的每项业务,每当客户对业务有疑问时,她都会给出“标准词条式”的回答,罗列不同情况对应的标准答案,数字常常精确到分厘……

用情、用心、慧眼如炬,在这个面对一线客户的岗位上,王文鹤对待客户每一次都真心诚意,每一次都爱客如亲,每一次都细致严谨,服务到客户心里,用8年大堂历练练就的一双慧眼,书写着自己平凡而温暖的工匠故事。(王文)

ICBC 中国工商银行 北京市分行