

一线观察

□ 本报驻日内瓦记者 陈 建

数据

# 日内瓦车展掀起“中国风”

## 美国2月份失业率维持在4.9%

## 新能源车搭载新技术亮相

## 南非去年GDP增长1.3%

被誉为“国际汽车潮流风向标”的第86届日内瓦国际汽车展于3月3日至13日举行。在本届车展上，采用新材料、升级发动机、提高燃料效率、增强性能、配置新软件、提高安全驾驶系数等新技术的汽车亮点频出，预示着全球汽车业的未来发展趋势。来自中国的品牌、资金、技术更是以多元形式渐次呈现，掀起了一股“中国风”。

在本届车展上，来自世界30个国家的大约200家厂商向公众展示了近千款汽车，其中有120余款为全球或欧洲首发车。纵览各种级别、各类型号的新车，大胆创新可谓共有的特征。随着智能互联网时代的来临，时空差距大大缩短，这促使汽车厂商以更短的时间拿出更多创新产品。比如，原本概念超前的设计，如今随着时效性的缩短，市场要求马上“兑现”。因此，从本届车展可以看出，不少汽车厂商开始把量产车当概念车来设

计，以应对市场的激烈竞争。除传统车辆外，新能源车、特殊车身设计、改装车辆、汽车保养维修，以及各项与汽车工业相关的零件与服务等也都纷纷展示出自有的创新元素。

尤其令人欣喜的是，中国厂商也未缺席本届车展。尽管泰克鲁斯·腾风是本届车展上惟一参展的中国车企，但却同时发布了泰克鲁斯·腾风AT96和GT96两款概念车。这两款来自中国的概念车搭载了拥有自主知识产权的微型化航空涡轮发动机增程技术，并使用了创新的全电动车底盘布局，包括发动机中置的全时四驱设计、中央通道式电池组布置，以及六电机共同驱动的配置。该车性能达到了超级跑车的水准，最大续航里程超过2000公里，最大功率高达768千瓦，百公里加速仅需2.5秒，从而成为本届车展的一大亮点。

5年前被中国吉利控股集团收购的瑞典沃尔沃在本

届车展上也发布了全新旗舰旅行车V90。吉利入主沃尔沃后，给予其很大的独立性和自主权，同时帮助其实现了在中国市场的增长。如今，中国已成为沃尔沃最大的海外市场，其本土化的生产策略也在步步推进。去年沃尔沃生产的50多万辆汽车中，约7万辆出自中国，部分中国制造的汽车也已销往美国等海外市场。

日内瓦车展与底特律、法兰克福、巴黎和东京车展齐名，有着逾百年的历史。在国际顶级五大车展中，尽管从场地规模看，日内瓦车展可能最小，但却因每年最早举行而被国际汽车业视为观察一年汽车业技术及市场动向的前哨。另外，其他四大车展所在国汽车厂商在各自国家举行的车展上容易占据“主场”便利，而日内瓦则是国际汽车业的“中立区”，各国厂商争相在日内瓦车展上展示其最新力作。本届车展亦不例外，再度成为了今年全球汽车业发展的“潮流风向标”。

本报华盛顿电 记者高伟东报道：美国劳工部公布的最新数据显示，美国2月份非农部门新增就业岗位24.2万个，大幅好于市场预期的19.5万个，失业率维持在4.9%，与前月持平，仍为2007年以来最低水平。

数据显示，美国1月份衡量在求职和求职人口总数占劳动年龄人口的劳动参与率上升至62.9%，市场预期为62.8%。美国2月份平均每小时工资环比下降0.1%，市场预期环比上涨0.2%，为2014年以来首次出现下降；同比上涨2.2%，市场预期同比上涨2.5%。自从2009年年中以来，美国工资同比增速一直徘徊在2%左右。

## 南非去年GDP增长1.3%

本报比勒陀利亚电 记者蔡淳报道：南非统计局日前发布数据显示，去年南非实际国内生产总值同比增长1.3%，增速较2014年下降0.2个百分点。

分析数据指出，去年拉动南非经济增长的行业主要有金融业、房地产、商业服务和矿业等。增收明显的行业是金融业、贸易和交通运输业，分别增收440亿兰特、300亿兰特和140亿兰特。受干旱影响，农业、林业、渔业等行业出现萎缩。

短讯

## 欧洲中国传统文化联合会成立

本报布鲁塞尔电 记者严恒元报道：欧洲中国传统文化联合会日前在比利时首都布鲁塞尔正式成立。该协会有意成为在欧洲传播和发展中国优秀传统文化事业的新兴社会力量。欧洲中国传统文化联合会会长钟植在成立仪式上表示，中国传统文化是旅居海外的中华同胞源源不断的精神食粮，国际友人对其也是兴趣盎然。

欧洲中国传统文化联合会去年9月在比利时安特卫普登记注册，会员分别来自中国、法国、荷兰、德国等国。

## 维也纳蝉联全球最宜居城市

本报维也纳电 记者谢飞报道：全球人力资源顾问公司《美世生活质量调查》日前公布了全球最宜居城市最新排名。在参评的全球230个城市中，奥地利首都维也纳再次成为全球最宜居城市。瑞士的苏黎世和新西兰的奥克兰分列第二和第三。在前10名的城市中，欧洲城市占据了7席，其中德国的慕尼黑、杜塞尔多夫和法兰克福分列第四、第六和第七位，丹麦首都哥本哈根位居第九。亚洲城市中排名最靠前的是日本东京。

## IMF 外汇储备货币构成将单独列出人民币

一周经济要闻 点评

## 预期数据稳定 彰显发展信心

连俊

本报华盛顿电 记者高伟东报道：国际货币基金组织(IMF)宣布，自2016年10月1日开始，IMF将在其“官方外汇储备货币构成”(COFER)的季度调查中单独列出人民币，这一变化将在2017年3月底公布的2016年第四季度COFER调查中得到体现。

IMF“官方外汇储备货币构成”(COFER)是在自愿基础上，以统计总量的形式列出IMF成员国所持外汇储备货币构成。单独列出人民币表明，自2016年10月1日起，IMF成员国可以将其持有的用以满足国际收支融资需求并以人民币计价的对外资产记为官方储备。人民币将加入调查目前单独列出的货币行列，包括美元、欧元、日元、英镑、瑞士法郎、澳大利亚元和加拿大元，其他所有货币则合并列示。

2016年2月26日，IMF执行董事会一致同意“官方外汇储备货币构成”修订将于2016年10月1日生效，从而为“官方外汇储备货币构成”调查的回复者就此变化作出调整提供必要的准备时间。

上周，全球最受瞩目的当属中国一年一度的两会召开。会议传递出有关中国发展的“成绩单”和“规划表”，受到世界的高度关注。

3月3日，中国再次进入“两会时间”。3月5日，李克强总理的政府工作报告引起全球关注。这份报告不仅详细阐释了中国“十三五”时期主要目标任务和重大举措，也将2016年经济增长预期目标确定在6.5%至7%区间。有分析认为，一方面，这是近20年来中国首次把经济增长目标设定在一个区间，反映出中国经济增长面临的挑战。另一方面，以中国的经济体量，在当前的下行压力下依然能确保稳定在6.5%以上的增长预期，这显示了中国较高的发展水平和发展信心。

数据也显示，市场对人民币的信心依然稳定。2月29日，环球银行间金融通信协会(SWIFT)发布报告说，由于在东南亚市场的支付使用量持续扩大，人民币1月份在全球支付的份额有所上升，在全球支付的份额为2.45%，较去年12月的2.31%、去年11月的2.28%进一步增加，稳居全球第五大支付货币。

不过，上周一些主要经济体和国际组织的数据也在

提示我们，世界经济深度调整、复苏乏力，国际贸易增长低迷的状态仍未得到较大改变。

2月29日，欧盟统计局发布数据显示，欧元区2月份年化通胀率为-0.2%，较1月份的0.3%大幅下降。这次数据下降超出市场预期。分析认为，深受通缩困扰的欧洲极有可能会在3月10日召开的货币政策会议上采取措施，继续加大货币宽松政策力度，但最终能否收获预期效果，仍是个未知数。3月1日，经合组织发布公报称，2015年二十国集团进出口额分别下滑13%和11.3%，全球贸易下滑幅度较大。2015年第四季度，二十国集团中只有中国和土耳其实现进出口增长，进口额分别增长1.0%和4.3%，出口额分别增长0.3%和3.3%。

3月2日，美联储发布全国经济形势调查报告。报告虽然强调“1月初至2月下旬美国大部分区域的经济活动实现扩张”，但同时也承认“低油价、美元升值以及海外需求疲软抑制了制造业活动”。分析认为，虽然部分机构仍在鼓吹美联储3月加息的可能，实际上当前美国经济放缓的态势已经十分明显，市场对美国经济前景的预期也普遍悲观，加息概率确实不太大。

## 中国建设银行

# “彻底”的渠道改革 实现网点效能最大化



为提升客户的服务体验，节约客户等候的时间，提高办事效率，建设银行积极推进电子银行服务的建设和推广力度。图为建设银行大堂经理通过手持平板电脑引导客户办理业务。

随着利率市场化和金融脱媒使客户选择多样化，技术创新和“互联网+”使客户消费习惯悄然发生改变，银行必须更注重渠道经营效能。围绕打造最具价值创造力的现代商业银行，提升客户体验，建设银行按照“综合性、多功能、集约化”新的战略定位，提出全面实施物理渠道转型。

中国建设银行的转型是在整个组织内、整个价值链范畴下开展的全面的企业级转型。作为转型的重要一环，建设银行渠道改革也是较为彻底的，是系统性的、整体的转型，它不局限于某个部门、某个渠道、某个领域，而是站在建行整体利益的角度，以客户为中心、以市场为导向，用系统科学的思想去管理渠道，致力于创建更加开放的、平台化的渠道服务模式，实现总体效能最大化。

根据转型发展规划，建设银行渠道与运营转型涵盖了几大内容：实现渠道协同，所有产品和服务全渠道协同部署和无缝衔接，提升产品服务输送能力；推进业务运营集约化，加大前中后台分离与中后台集中力度，实现高度自动化、集约化、专业化；建立高效、协同、互补的渠道体系，形成多功能、交互式的全渠道服务模式；加快营运网点布局优化和综合化建设，提升网点综合服务能力。

### “以客户为中心” 创新网点管理模式

面对客户需求多元化发展，建设银行打开思路、大胆尝试，在全面转型发展战略的推动下，打破“部门银行”格局，在国内率先实现网点综合服务新模式，推行完成零售网点转型后的一次重大飞跃。

转型前建设银行只能办理个人业务的网点很多，从2012年建行加快渠道功能整合，开始在全国推进综合性网点建设，将原来的网点增开办对公业务，截至2015年上半年，建行综合服务对公、对私客户的网点比例已由72%提升到97%以上。同时，推行综合柜员制，也提升柜面服务能力。建行全面推行综合柜员制，共设置既办理对公也办理对私业务的综合柜台7.3万个，实现客户对公、对私支付结算业务的“一站式”综合办理。目前，建行综合柜员比例已从27%提高到84%，营业网点对外综合服务能力大幅提高，日均服务客户数量较推行综合柜员制前增加15%，客户排队等待时间均减

少5分钟以上，客户满意度大幅提升。

建设综合金融服务团队，让普通客户也可享受高品质银行服务。在综合金融服务团队中，团队成员各有专长，能够根据客户多元化、多样化金融服务需求制定最适合客户的产品套餐，为客户提供无缝的顾问式服务体验。目前，建行已打造19934个“综合金融服务团队”，覆盖了97%的综合性网点，实现普通客户与贵宾客户到银行办理业务，均可享受到不同内容的高品质银行服务。

此外，做好系统业务运行转型与集中核算工作，为业务发展提供支持保障。比如，构建国内首家服务全行的员工响应平台与企业级知识管理流程，解决一线员工服务客户时遇到的疑难问题。再如，构建业内领先的机构员工用户应用体系，统一视图和集中管控体系，规范了管理流程，简化了网点员工的权限配置操作，有效提高了处理效率，降低了操作风险。



建设银行员工热情指导客户使用平板电脑，解决客户手工填单慢、填单难的问题，提升客户填单效率，缩短客户等候时间。

### 再造后台业务流程支持网点转型

建设银行围绕集约化经营战略，积极推进业务前后台分离，先后完成集中交易核算、集中配送、集中稽核、集中运行维护等11大集中运营，涉及120类具体业务或事项，建立了以总行、一级分行为主体的集约化营运体系。其中，总行实施的前后台业务分离项目，将网点柜面操作环节分离至总行集中处理，在国内外大型银行中率先实现了总行层级实时业务集中处理。

前后台分离改革实施以客户和柜员体验提升为核心，将前台工作量大后移，网点柜员从会计核算业务处理职能中解放出来，专注于营销服务，使网点服务能力稳步提升，客户体验不断改善。再造网点业务流程，提升处理效率，节约客户等候时间。客户办理立等业务由5分钟缩短为不到2分钟，较分离前节省60%，有效缓解网点排队现象。同时，对公柜面账务类交易业务笔数及单笔业务工作量分离比例达80%，柜员交易处理工作量与操作复杂程度明显降低。

实现信用卡业务总行集中处理，支持个人业务发展。信用卡进件业务总行日集中处理达8万笔，客户办卡效率可由原来2—3周缩短为1周内，办

卡效率同业领先；要素录入成本费用较原模式降低1元/件，成本显著降低，效率明显提升。同时，在同业率先推进二维码、OCR等新技术拓展应用，实现凭证要素等关键信息自动识别，提高业务自动化处理程度，减少人为干预环节，为客户交易资金的安全提供可靠保障。

### 网点布局优化进一步提升经营效能

建设银行网点新增规模上升，市场占有率进一步提高。2014年末建设银行网点总量14781个，保持同业第三，网点布局也持续优化。股改以来，经过一代、二代转型及三综合推进，建设银行物理网点功能分区日趋完善，中高端客户服务能力不断提高，整体服务效率显著提升，客户体验持续改善。

同时，自助渠道业务跨越式增长，渠道延伸和业务分流作用提升。自助渠道规模不断扩张。2005年，建设银行共有现金类自助设备15102台，自助银行881家。2015年6月末，在运行现金类设备数量84616台，自助银行22541家，现金类设备及自助银行数量总量分别增长了4.6和24.6倍。自助渠道布局不断优化，服务网络日趋完善。近年来，随着自助渠道规模日益扩大，建设银行自助渠道持续优化设备布局，从早期仅在沿海发达城市布放，发展到覆盖全国34个省级行政区，800多个市辖区，近1400个县域。设备类型上，从起初的取款机，增加到存款机、存取款一体机、多媒体自助终端、自助发卡机、VTM等多种设备类型，极大地满足客户交易需求；设备结构上为满足客户交易需求，提升客户自助设备体验，提高了一体机的投放数量；布放形式上为延伸服务网络，加强与物理网点建设的系统性、协同性，进一步提高物理渠道覆盖面，加大了离行设备布放力度；渠道布局上加大了经济热点区域，重点商圈及空白县域的设备投放力度。

随着自助设备功能不断丰富创新，目前建设银行自助设备功能已从最早的取现功能，发展到可以支持现金存款、无卡存款、定期存款、跨行转账、特约取款、基金买卖、保险交易、充值缴费、开户开卡、电子渠道签约、吞卡返还等客户业务交易功能100多项，其中开户开卡、吞卡返还等功能处于行业领先水平。



建设银行通过专业柜台为客户提供精细化服务。图为建设银行工作人员向客户介绍全新业务。