

“十三五”期间商业银行面临的挑战

■ 陈欢欢

“十三五”期间我国经济进入了“新常态”。“新”是指“有异于旧质”，“常态”是时常发生的状态，“新常态”是指不同于以往的、相对稳定的状态。这是一种趋势性的、不可逆的发展状态，也意味着我国经济进入了一个与过去 30 多年高速增长期不同的新阶段。

经济增长是反映经济社会发展的一个重要窗口，我国的 GDP 增速从 2012 年起开始回落，从 7.7%降到 2015 年的 6.9%，“十三五”规划纲要也将增速下调到 6.5%，似乎在人们还没有来得及反应过来时，我国就告别了过去 30 多年平均 10%左右的高速增长。“新常态”下我国经济有三个不同于过去 30 年的特征：一是从高速增长转为中高速增长；二是经济结构不断优化升级，第三产业消费需求逐步成为主体；三是从要素驱动、投资驱动转向创新驱动。在我国经济发展呈现出“新常态”的同时，我国的制度环境、技术变革等也纷纷进入“新常态”，可以说，我国的全面发展已经进入到新阶段。这种“新常态”势必使商业银行也进入到“新常态”，金融改革将加速推进，加上金融脱媒、利率市场化和互联网金融发展等都会给银行的盈利和发展带来影响。商业银行行业在这个大的发展形势之下，面临机遇的同时也面临着挑战，在“十三五”期间具体表现在以下几个方面：

外部优势逐渐消失，竞争力减弱。

随着金融环境的改变，支持商业银行发

展的各项红利逐渐的消失，对银行各项生产要素的提升、降低成本、去产能、补短板等方面提出了新的挑战，而这些挑战的来源主要是以下几个有利因素的消退。首先是制度红利的消减。大部分的商业银行完成股权上市以后，基于银行制度创新所需求的主体能动性基本停滞，但是随着民营银行获得牌照的准入机制放松和速度加快，商业银行原有的牌照红利将不复存在。其次，经济红利的递减，银行传统业务有效信贷需求不足。近年来，我国的整体经济金融环境低迷，实体经济不景气，经济增速放缓，多年来的“拉动需求”政策导致产能过剩，供给与需求之间结构错位，导致传统的信贷需求不足。第三是商业银行的成本优势锐减。资金成本上升，存贷利率上限的取消，固定资产、人力成本、系统开发等成本刚性的增加，导致商业银行的成本优势锐减，银行的微利时代已经来临。在原有需求侧经营模式下，出现的产能过剩、债务过剩的情况下，必然导致商业银行的低效资产过剩，这就要求商业银行必须加快产能调整及时出清、降低经营成本、经营模式转变、经营效率提升，若还是停留在传统的经营模式之上，商业银行将难以在新的金融环境中保持竞争力。

内部经营管理问题较多，环境适应能力较弱。

金融市场环境为商业银行的发展提供了外部辅助，商业银行自身的内部经营管理则为商业银行的发展提供了动力支撑。过去较好的经济金融环境养成了商业银行较为



轻松的发展环境，当外部环境出现困境之时，对内部经营管理便提出了新的考验，在这轮考验中，商业银行的一些经营管理问题便日益突出了。首先是战略和管理滞后，有限的经营范围导致各家商业银行的战略制定存在一定的同质化、稳定的金融市场环境导致各商业银行对战略的管理较为粗放，缺乏科学有效的理论和实践支撑，实施的效率也不高。其次是文化和理念较为落后。与发 展在前沿的商业银行相比，大部分的商业银 行对服务、人力的重视不够，对社会技术发展引发的科技革新缺乏清醒的判断和认识，对互联网时代所带来的平等、开放、协作精神并没有很好的贯彻。第三是服务和产品的发展相对滞后。供需结构的错位导致产品和服务严重滞后与市场需求，缺乏根据商业 银行自身特点、行业的特征设计专业的产品 和服务的理念和能力。第四是创新意识不足，以往相对保守的银行发展文化，对银行 创新发展的内部动力不足，同时对创新失败 的承受能力也较弱。

客户需求日益复杂，难以满足客户需

中国高级定制需要怎样的“工匠精神”

■ 李佳佳

回忆起去年中国定制第一次走出国门时的场景，上海国际时尚联合会秘书长殷姿 4 月 28 日连用了几个“意想不到”，“其实国际客户并不清楚这就是出自中国的‘高级定制’，我们完全是用品质说话”。

那一次，由上海国际时尚联合会发起成立的中国“定制专业委员会”在法国巴黎举行成立仪式，同期还举行“向中国定制致敬”的全球巡展。在那期间，用品质说话的中国“高级定制”在没有经过前期过多推广的情况下，一口气售出 10 件单品，售价最便宜的 4500 欧元，最贵的超过 2 万欧元。

在追求效率的当下社会，中国高级定制似乎是最与其格格不入的行业，传统的“慢工出细活”在这里被演绎得淋漓尽致。同时，它也是一个最需要“工匠精神”的行业，“手艺人”的内涵以及传统工艺对精雕细琢的强调，成为这一行业赖以生存的法宝以及必须恪守的准则。

近百岁高龄的褚宏生老先生创立的“翰

艺”，是去年中国定制在巴黎成交的“第一单”。这位在上世纪 30 年代就为影后胡蝶缝制旗袍的上海滩“最后的裁缝”，以一件水墨画真丝材质的旗袍轰动巴黎，4800 欧元的售价为 他打开了国际市场的大门。几十年的手工缝制，人们在褚宏生的身上看到了中国“工匠精神”的传承，而这也是老先生一辈子最引以为豪的。

美国当代著名社会学家理查德·桑内特曾说，“工匠精神”就是“为了把事情做好而把事情做好的欲望”。那么，中国定制需要怎样的“工匠精神”？

赫蒨珠宝创始人杨晓春言简意赅地将“工匠精神”浓缩成“极致”二字，她认为所谓的“匠心”就是极致的选材、极致的用心、极致的设计、极致地把控制作的每一道工序，“把握住极致的匠心，出来的必然是一件精品”。尽管中国珠宝行业起步晚，品牌不为国际所知，但杨晓春却坚信“现在没有，不代表未来 10 年不会有”。

凡事做到极致，就能赢得业界尊重吗？Jessie Laura 高级定制品牌创始人吴丹似乎

有不同的看法，“很多人会说‘工匠精神’就是把一件产品做到极致，而其实这是一个匠人本身就应该具备的态度，就像我们做鞋子，我们是要还原它本来的功能，还原它的初衷”。

过去，中国定制与国际时尚舞台之间似乎总是横亘着一条难以逾越的鸿沟，国际舞台不了解东方的高级定制，而所谓的中国高级定制也总是围绕着大量土豪范儿的婚礼服和中式礼服打转，古朴刺绣风、华丽烫钻风，太多的中国高级定制周旋于透纱钉珠蕾丝亚克力，样式则无趣地在繁琐的维多利亚风和刺绣中国风间切换。

“其实中国人不是做不出好东西，”吴丹说，只是身处浮躁的环境，更多人会把利益放在第一，为了利益想尽办法降低成本，“反之外国人做事就很执着，在意大利，一个鞋匠铺，几十年、上百年传承下来，他们有可能一年就只卖几双鞋，而中国人最常说的却是要达到多少量，一旦量产就容易出问题，如果给中国人时间和足够的金钱，同样能够做出好东西来。”

要。

日前主要从投资、消费、出口三方面从需求侧拉动经济的增长，但客户需求日益复杂，供给与需求之间的结构错位，导致了一系列的经济金融问题。一是产业经济的变化对商业银行的金融模式、业务导向和服务能力提出了新的要求。全球经济环境复杂多变，产业链分工面临调整，以资源、全球分工支、扩张产能为支撑的经济发展模式将逐渐被科技创新、产业升级和提高生产要素效率为主的新的消费拉动型经济模式所取代。二是金融环境的变化，导致银行的竞争合作关系的调整。互联网金融、产业资本和民间金融新业态正在加速形成多层次、多主体、多领域的金融市场格局，对商业银行的竞争合作关系、金融和非金融的服务模式有新的发展要求。三是技术革新对国家经济增长方式、企业商业模式发展的影响。互联网、大数据、云计算、工业 4.0 等技术的快速发展，对金融工具和渠道产生了巨大的影响。在客户发展模式、商业模式等的发展推动下，客户的金融需求也会发生更加复杂的转变。

面对“十三五”期间的挑战，商业银行只有革新观念，锐意创新，才能立于不败之地：一是以主动适应新的经济环境为导向，放下身段进行业务转型；二是以减少内部交易成本为目标，创新组织管理方式；三是以提高竞争力为核心，开展精细化和个性化服务。唯有如此，才能应对挑战，化危为机，为“十三五”增添辉煌的一笔。

(作者单位：四川省遂宁市商业银行)



杨晓春也说，这么多年中国没出好作品，关键就在于很多中国工厂还停留在量化阶段，“精益求精才应该是中国高级定制要追求的目标”。

在殷姿的眼中，中国定制所需要的“工匠精神”应该具备自己的东方审美、具有深厚的文化底蕴、拥有中国优秀的传承技艺，以及一个好的心态，“工匠精神”并不应该仅仅是专注”。

而亚振家具董事长高伟则说，“工匠精神”是一种坚持、执着与适应时代精神的创新。“我们要静下心来，不追逐短期利益与名利，坚持将中国传统技艺做到极致，一辈子只做一件事，并做好一件事的精神执着坚守，要有不断吸收养分的学习能力，并运用融合创新出适应时代需求的产品。”

企业如何培育工匠



■ 特约撰稿 蒋坛军

2016 年 3 月 5 日，李克强总理作政府工作报告时表示：“培育精益求精的工匠精神”。这是“工匠精神”首次出现在政府工作报告中，旋即引起了各行各业人士的喝彩与热议；在我国企业产品质量水准普遍不佳的现实下，如何培育炉火纯青的工匠？如何令精益求精的工匠精神蔚然成风？

结合企业运行特点、人才培养规律，工匠培育的流程可为：总体方案的策划、工匠种类识别、工匠环境营造、培育对象选拔、细节计划及实施、成果评价与激励、持续改善。

何为“工匠精神”

综合秋山利辉、亚力克·福奇等人著作中的观点，工匠精神的含义可为：品德优秀（例如秋山利辉“匠人须知 30 条”中的感恩、利他、有责任心等）；敬业（长期专注工作）；严谨（精益求精追求完美）；高水准（打造超越客户期望的质量水准；或达到行业最高的质量水准）；创新（解决难题、突破现状）等。

总体方案策划

应基于国家对培育工匠（高技能人才）的政策与评审要求、本企业的经营方针与战略、现有质量和效率水准等相关因素，高层策划本企业培育工匠的总体方案，含：工匠精神在本企业的具文化含义、如何塑造工匠精神所需的环境、工匠种类及培育标准要求、培育的人数与时间表、内外部相关技能竞赛的简介、所需的资源种类与提供途径、培育成果的验证、激励的主要方式、持续改进的基本要求

等。

该总体方案的策划，应充分吸纳企业各阶层的意见；定稿后，应成为企业运行制度的一部分，并予以公布、定期修改。

工匠种类识别

应结合国家对培育工匠（或高技能人才）的政策、相关方（客户、合作伙伴等）对本企业的期望、企业自身的愿望等因素，从德才兼备两个方面，确定本企业所需的工匠种类及其具体培育要求。

备注：国家对工匠（或技能人才）培育的政策，可参考《高技能人才队伍建设中长期规划》、《国家高技能人才振兴计划实施方案》、《国家级技能大师工作室建设项目实施管理办法（试行）》等。

一般来说，工匠种类应覆盖关键生产工序，同时也应覆盖支持性部门，例如：品检、安全检查、设备维护等。工匠培育的其主要内容可包括：品德、敬业度、严谨性、岗位理论知识、岗位技能（含法定要求）、创新能力等方面。应参考“技可进乎道，艺可通乎神”的境界，结合国家与地方政府针对工匠（技能人才）出台的评审要求、本企业的愿望，合理规划工匠培育的层次，并界定各层次的细化要求。

备注：国家针对工匠（技能人才）出台的评审要求，可参考《中华人民共和国职业分类大典》、《职业资格证书制度暂行办法》、《关于实行技师聘任制的暂行规定》、《关于高级技师质量评聘的实施意见》、《关于加强技师管理工作的通知》、《中华技能大奖和全国技术能手评选表彰管理办法》等。

应基于所识别的工匠种类，确定对工匠导师（师傅）的要求及来源。

工匠环境营造

如果一个工厂连伙食都长期令人难以下咽，却声称要培育行业顶尖高手的工匠，恐怕无人会把此话当真。故而，企业应努力营造可培育好、用得上、留得住工匠的良好环境。环

境可包括软、硬环境。

软环境包括：各级管理人员必须带头尊重与践行工匠精神，摒弃“差不多就得了”、“怎么省事怎么整”等不良思维与习惯；制定并执行合理且透明的工匠激励制度；虽尽力但但成绩绩效不显著的被培育者，不会受到歧视等。

硬环境包括：提供或配备必要的项目研究经费、加班津贴、工作伙伴、场所、设施仪器、实验材料等。

据新华社北京 2016 年 3 月 5 日电，“十三五”体现中国国家战略的百大工程项目，就包括了“在全国建成一批技能大师工作室、1200 个高技能人才培训基地，培养 1000 名高技能人才”。有条件的企业，应积极考虑申请加入该项目。

培育对象选拔

把所有岗位的人员都培育成炉火纯青的工匠，愿望虽好但未必切合实际，为了避免不必要的误解与消极情绪的产生，故应清晰地 向全员表达如此观点：鼓励人人成为工匠，但不意味着非工匠岗位人员就不需培育、就不重要了。

应公布培育对象选拔的具体要求（德才素质表现、职业倾向测评等），并采用企业挑选、个人自荐等途径。在确定培育对象的名单时，考虑到我国技能人才学历普遍不高的现实，故注意不要唯学历论，而应不拘一格选人才；同时，应确保过程的公正性与透明度。名单确定后，高层可召开“工匠培育工程”启动会议，其内容可包括：宣布培育对象名单、公布培育目标与计划、公布激励机制、签订工匠培育协议书、培育对象发言等。

细节计划及实施

每一位培育对象应结合自身差距与实际情况，规定的培育目标与要求、企业的期望等因素，制定细节实施计划，其内容包括：培育总目标与阶段目标；传授方式（企业内部师徒制、内外部联合培育制、自学式等）；培育内容

细节要求（品德、敬业度、严谨性、岗位理论知识、岗位技能、法定要求、创新能力等）；培育时间表。

应对对每一位培育对象的进步情况、工作业绩进行动态的跟踪，并定期进行对标检查、调整、纠偏；并给予鼓励与支持。日本秋山木工公司有一做法值得借鉴：培育对象被要求写日志，以便详细记载每天的得与失；该日志被师傅、管理者看后，会定期提交给培育对象的父母；父母阅读日志后，会连同日志寄回信给培育对象；而培训对象阅读父母充满爱意的回信后，往往会非常感动，继而愈发坚定地面对修炼过程中的种种困难。

应鼓励培育对象积极参与内外部各级相关的技能竞赛，以更好营造“比、学、赶、帮、超”的氛围。应当注意，虽急功近利是塑造工匠精神的 大忌，必须鼓励培育对象追求精益求精，但也不意味着鼓励不必要的拖延，故应采取适当的方法帮助培育对象提高修炼效率，例如 JM（工作改善，Job Method）、TRIZ 等。

备注：TRIZ 即 Teoriya Resheniya Izo-bretatel'skikh Zadatch（发明问题的解决理论），由前苏联阿利赫舒列尔在 1946 年提出。

成果评价与激励

基于企业培育工匠的总体方案的要求，应对对每一位培育对象所取得的阶段性、总体成果予以评价。

依据评价结果，兑现所承诺的激励。但物质激励即便相对丰厚，也往往是象征性的，故更应让培育对象意识到：践行工匠精神，有助于其人生价值、使命感的最大化实现。所以，除奖金、汽车、房子等方式外，可考虑为其申请专利、专利效益分享、专利入股、以姓名来命名技能大师工作室、协助出版学术专著、赋予更大的工作使命等。

因为有时成就一个庖丁般的工匠，达到“以神遇而不以目视，官知止而神欲行”的境界，需要坐十年、甚至更长时间冷板凳的修

营改增试点全面推开 中国改革红利“在路上”

以增值税发票顺利开出为标志，“试点 4 年的营改增”1 日在中国如期全面推开。这是中国近年来最大、最复杂的税制改革，也是结构性改革的重要一步，将给中国经济带来多重利好。

直接的好处，在于所有行业税负将有不同程度的下降。本次“营改增”方案按照营业税税负平移的方法确定了各试点行业的适用税率，并延续了建筑业、房地产业、金融业和生活服务业原有的税收优惠政策，还对一些特定行业制了过渡性优惠措施。财政部部长楼继伟称，这些安排总体可实现所有行业全面减税，绝大部分企业税负不同程度降低。

这将是本届政府成立以来最大规模的一次减税，预计今年可实现减税超过 5000 亿元人民币。在当前中国经济面临下行压力，不少行业、企业处在生死“临界点”之际，这个减税“红包”，将助力企业轻装上阵，有利于企业扩大投资，增强活力。

深远的好处，在于产业结构将进一步优化。“营改增”全面推开试点后，增值税抵扣链条打通，实现了对货物和服务行业的全覆盖，有利于服务业和工业深度融合。此外，一些研发、设计、营销等服务环节将从主业中剥离，形成专业性更强、效率更高的新主体，可促进产业分工优化，拉长产业链，带动制造业升级。

这一点已经有所体现。官方统计，自“营改增”2012 年试点以来，第三产业投资规模显著扩大，占固定资产投资的比重从 2012 年的 52.6% 提高到 2015 年的 56.6%；第三产业增加值占 GDP 的比重也从 2012 年的 45.5%提高到 2015 年的 50.5%，首次过半。

无论是短期内稳增长，还是为长期结构调整蓄势，“营改增”如期全面推开都意义重大。不过，这只是一个起点。

一是需防止新政策在执行中变味、走样。日前部分地区在改革落地前搞“运动式”回溯清税、收“过头税”，一些国际酒店借“营改增”之名涨价，实际上都是在提醒官方，只有依规做好税收征管，加强监管预警，在领取、开具增值税发票以及取得进项发票等方面做好服务，帮助企业尽快适应增值税制度，才能保证“营改增”落地后切实发挥积极效应。

二是增值税需进一步完善。为确保所有行业税负只减不增，实施大量过渡性措施虽属必要，但毕竟和规范的消费型增值税存在差距；增值税税率档次目前仍有四个之多，不仅会加大税收征管的复杂性，也容易存在税收漏洞。这些都需要逐步改进。

三是财税体制改革需切实推进。“营改增”将倒逼现有财税体制深刻转变。根据新规，中央和地方增值税收入过渡方案的过渡期为 2—3 年，这或许是中央和地方财政关系总体规范方案的“时间表”。

这些都是对政府改革智慧和能力的考验，官方对此亦心里有数。国务院 4 月 30 日发布的通知强调，要梳理“营改增”试点过程中的新情况，加强监测预警，强化风险防控，出现问题迅速处置；要确保各项减税措施落到实处、见到实效，确保各行业税负只减不增。（李曉喻）