

讲述招行

《讲述招行》编写组◎编著



25年，它的坎坷过往、它的**辉煌成就**，

有志同道合之人见证，有相知相伴之人铭记；

曾经，它是一家只有资本金1亿元人民币、1个网点、30余名员工的小银行，

现在，它是一家在上海和香港两地上市的全球第56大商业银行及世界500强公司。



中信出版社·CHINACITICPRESS



讲述招行

《讲述招行》编写组 ◎ 编著

图书在版编目(CIP)数据

讲述招行 / 《讲述招行》编写组编. —北京: 中信出版社, 2013.2

ISBN 978-7-5086-3762-4

I. ①讲… II. ①讲… III. ①商业银行-经济管理-中国-文集 IV. ①F832.33-53

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第298214号

讲述招行

编 者: 《讲述招行》编写组

策划推广: 中信出版社(China CITIC Press)

出版发行: 中信出版集团股份有限公司

(北京市朝阳区惠新东街甲4号富盛大厦2座 邮编 100029)

(CITIC Publishing Group)

承印者: 北京诚信伟业印刷有限公司

开 本: 787mm×1092mm 1/16

印 张: 14 字 数: 158千字

版 次: 2013年2月第1版

印 次: 2013年2月第1次印刷

广告经营许可证: 京朝工商广字第8087号

书 号: ISBN 978-7-5086-3762-4/F·2800

定 价: 35.00元

版权所有·侵权必究

凡购本社图书, 如有缺页、倒页、脱页, 由发行公司负责退换。

服务热线: 010-84849555 服务传真: 010-84849000

投稿邮箱: author@citicpub.com



招商银行成立于1987年4月。成立25年来，招行从当初偏居深圳蛇口一隅，只有1亿元资本金、1个营业网点和34名员工的小银行起步，发展成为今天在上海和香港两地上市的全球第56大商业银行及世界500强公司。进入本世纪以来，招行资产总额、存款总额、贷款总额、资本净额、净利润均增长了超过20倍，连年被境内外权威媒体和机构授予“中国最佳银行”、“中国最佳零售银行”、“中国最受尊敬企业”、“中国最具价值上市公司”等殊荣。

招行25年来的快速健康发展，主要得益于我国改革开放不断深化、经济持续增长与金融监管体系不断健全的大环境；得益于各级政府部门、监管当局、广大客户和社会各界的大力支持与帮助。就自身的努力而言，一个很重要的原因是，我们始终践行“因您而变”的经营理念。

“因您而变”是招行的自我定位。杜甫诗云：“葵藿倾太阳，物性固莫夺”。我们一直把客户比作太阳，把招行比作葵花。没有太阳的照耀，葵花就不能生长；没有客户的支持，招行就无法发展。这个简单、朴素的比喻诠释了

招行与客户之间紧密相联的关系，也体现了招行作为服务企业应有的市场定位。

“因您而变”是招行对长远目标的追求。客户的需求是随着经济、社会、科技的发展而变化的，因而银行的服务也绝非一劳永逸，而是一个与时俱进、持续创新、永无止境的过程。“因您而变”代表了招行不断满足客户需求的创新精神，也诠释了招行永不满足、追求卓越的高远目标。

“因您而变”也是招行的一种文化。以客户为中心，不仅是招行的服务口号，更是扎根在每个招行人心中的服务文化的精髓。我们注重以发展的眼光认识和处理客户需求与银行服务之间的关系，持续不断地致力于创新和改进自身的服务。

成立 25 年来，我们始终坚持“因您而变”的经营理念，银监会前主席刘明康先生曾评价，招行的“因您而变”开创了中国银行业从以产品为中心向以客户为中心转变的新时代。当国内对银行还有“门难进、脸难看、事难办”的评价、客户渴望人性化服务时，我们率先实行站立服务、微笑服务、面对面服务和上门服务，在营业网点摆上鲜花牛奶、提供便利设施，主动推出储蓄夜市等便民措施，树立了优质服务的口碑；当中国开始进入互联网时代、客户渴望便捷安全的全天候现代金融服务之时，我们按照“水泥+鼠标+拇指”的模式，大力发展面向个人与企业的电子银行，树立了科技领先的形象；当银行产品与业务极大丰富、客户渴望差异化个性化服务之时，我们在国内率先实施了客户细分与分层服务，在保持大众客户服务质量的基础上，先后推出了金葵花客户、钻石客户、私人银行客户等高端客户服务体系，成为高端客户最青睐的银行；当中国居民财富迅速增长、客户渴望资产保值增值之时，我们倾全力打造了完整的财富管理业务体系，以专业的队伍、稳健的理念赢得了客户的信赖，被媒体评价为财富管理时代的先锋。

正是凭借对“因您而变”理念的不懈践行，招行取得了令境内外瞩目的成

绩，树立了良好的服务口碑，也收获了与广大客户及各界朋友的珍贵友谊。成立 25 周年之际，珍藏这些友谊，倾听来自各方面的声音，并以之作为不断前行的动力，正是这本《讲述招行》结集出版的背景与初衷。该书收集了众多业界权威、专家学者、媒体人士及客户代表们与招行相识、相知、相伴的故事，字里行间蕴含的真诚、信任与祝福令我们十分感动。正如日本著名文学家池田大作所说，“友谊是点缀青春最美的花朵”，我们将深深铭记这一切，并怀着感恩之心努力给予回报。

当前，我国正处于社会转型、经济转轨、观念转变的历史阶段。面对技术革命方兴未艾、客户需求日新月异、同业竞争日趋激烈的经营环境，我们将始终秉承“因您而变”的经营理念，强化创新，提升管理，深化转型，为广大客户提供更加优质、高效、便捷、安全的金融服务，努力把招行打造成为具有国际竞争力的中国最好的商业银行，为中国的金融改革、为经济社会的发展做出新的更大贡献。

让我们共同期待招行更加美好的明天！



2013 年元旦

序 // XV

第一章 合作与同行：业界权威说招行

“因您而变”的招行印象 // 002

中国银监会前主席 刘明康

招财行运，旺上加旺 // 003

旺旺集团总裁暨董事会主席 蔡衍明

写给招行 25 年 // 004

万通控股董事长 冯仑

我是招行的忠实粉丝 // 006

中国海运集团董事长 李绍德

我眼中的招商银行 // 007

聚益投资有限公司总经理 刘怀南

开创性的合作，历史性的共赢 // 009

中集集团总裁 麦伯良

目
Contents 录



招商银行和HTC手机钱包及战略联盟诞生记 // 011

HTC中国区总裁 任伟光

服务于心 务实于行 // 013

均瑶集团董事长 王均金

我与招商银行的“集结号” // 015

华谊兄弟传媒股份有限公司董事长 王中军

“一卡通”成就了招商银行 // 016

中国银联总裁 许罗德

我看招商银行：独具“改革的基因” // 019

中国南方电网公司董事长 赵建国

招商银行：中国银行业创新领导者 // 020

麦肯锡全球总裁 鲍达民

我眼中的马蔚华 // 022

Visa公司亚太、中欧、中东及非洲地区总裁 毕思莉

远见者，行必远 // 024

美国运通公司主席兼首席执行官 肯尼斯·陈纳德

我所知道的招行“成功经” // 025

国际金融协会前董事总经理 查尔斯·达拉拉

招商银行的成功基因 // 027

华人著名经济学家、耶鲁大学终身教授 陈志武

招商银行 25 周年成就感怀 // 029

三井住友银行行长兼首席执行官 国部毅

“与众不同”的中美交流搭桥人 // 031

史带投资集团董事长、前 AIG 主席 莫里斯·格林伯格

我们对招行出色的表现印象深刻 // 033

摩根大通首席执行官 杰米·戴蒙

焕发别样精彩的招行活力 // 034

靳羽西化妆品有限公司董事长 靳羽西

难忘的招行成长见证 // 035

普华永道全球金融监管服务副主席、前纽约州银行厅厅长 理查德·纽曼

“商”“学”无界，相融共进 // 036

哈佛商学院教授 沃伦·麦克法兰

在新起点上阔步前行 // 038

花旗集团前首席执行官 维克拉姆·潘迪特

携手并进，促中日友好发展 // 038

东京三菱 UFJ 银行经营顾问 畔柳信雄

“一感两力”的招行缘 // 040

IBM大中华区董事长及首席执行官 钱大群

招行是同业中的先驱者 // 042

德意志银行执行委员会成员、环球交易银行行长 维尔纳·斯坦穆勒

求新求变创典范，百年招银诚可期 // 043

渣打银行大中华区主席 曾璟璇

第二章 关注与记录：媒体老总说招行

因时而变，再创辉煌 // 048

深圳广播电影电视集团总裁 陈君聪

唯有葵花向日倾 // 049

香港新闻联主席、《大公报》董事长兼社长 姜在忠

招行印象 // 051

《中国经营报》总编辑，《商学院》、《职场》社长 李佩钰

我与招行的缘分：从客户到观察者 // 053

《IT经理世界》出版人兼总编辑 黎争

落笔从容起，用墨不张狂 // 055

凤凰卫视控股有限公司董事局主席、行政总裁 刘长乐

招行的变与不变 // 058

《经济观察报》总编辑 刘坚

把Facebook当对手的银行 // 059

《21世纪经济报道》创始人、总编辑 刘洲伟

关键时刻的招商银行 // 061

第一财经传媒有限公司总经理、《第一财经日报》总编辑 秦朔

一个银行家的爱与憎 // 063

央视知名主持人 芮成钢

招商银行：“变招”与创新 // 064

《金融时报》总编辑 宋辅良

创新的力量 // 066

《英才》杂志社社长 宋立新

在应该看到的地方 // 068

《华夏时报》总编辑 水皮

招行的智慧 // 070

《中国青年报》社长 徐文新

我的老朋友——马蔚华 // 072

知名媒体人、阳光媒体集团董事局主席 杨澜

科学发展路同行，再跨雄关话豪情 // 074

南方报业传媒集团公司董事长、南方日报社社长 杨兴锋

招商银行是个异类 // 076

《第一财经周刊》总编辑 伊险峰

重塑财富观是银行最大的使命 // 078

著名文化学者，北京师范大学教授、博士生导师、文化创新与传播研究院院长 于丹

中国的银行家们应该学什么？ // 079

《华尔街日报》中文网主编 袁莉

第三章 相知与成长：名人客户说招行

真正的朋友，永恒的交响 // 084

著名艺术家 陈燮阳

马蔚华行长是金融界的艺术家 // 085

著名喜剧表演艺术家 巩汉林

金葵绽放，琴声悠扬 // 087

国际著名钢琴家 郎朗

我愿意成为招行永久的客户 // 090

著名歌唱艺术家、国家一级演员 李谷一

从安居到创业的亲密 // 091

西屋智能化工程公司总经理 包燕

我与招商银行：相识、相知、相伴 // 092

武汉新昌印务有限公司董事长 陈邦传

“上位”珠宝，不“缺位” // 094

重庆中晖锦翠公司总经理 陈惠煌

小微企业主的知音——招商银行 // 095

杭州好好工贸有限公司总经理 陈建堂

招行，伴我一路走来的良朋 // 097

杭州合众信息技术股份有限公司董事长 董立群

招行贷款——在生命的每一个重要时刻 // 099

北京天时绿环保科技有限公司总经理 高国忠

招商银行是我们的“好帮手” // 100

北京合众思壮科技股份有限公司董事长 郭信平

创业路上的“招行情” // 102

东莞市泰斗微电子科技有限公司董事兼总经理 高峰

完美的细节就是最大的价值 // 104

宁波高格卫浴产品有限公司总经理 于文坤

中国需要好银行，银行需要好客户 // 106

鹤山市广明源照明电器有限公司董事长 洪燕南

我与招行两事 // 108

杭州普乐信信息技术有限公司董事长 黄琦

“红”与“黑”的乐章 // 110

宁波德泰化学有限公司总经理 黄锡甫

25 载光辉岁月，百年中流砥柱 // 112

泉州市现代汽车配件有限公司总经理 蒋焕炼

百年招银，你我为伴 // 113

上海金桥信息股份有限公司总经理 金国培

舌尖上的金融 // 115

重庆阿兴记产业（集团）有限公司总经理 刘英

8 年，招行陪我一路走来 // 117

北京华讯天星电讯科技有限责任公司总经理 陆群

招行助力，飞阳成长 // 118

四川飞阳科技有限公司总经理 李朝阳

相伴 15 年，不用等“贷” // 120

四川徽记食品股份有限公司董事长 吕金刚

招行，博彦科技的伙伴 // 122

博彦科技股份有限公司董事长 马强

因“信”结缘，因“信”而变 // 123

上海良信电器股份有限公司董事长 任思龙

招行伴我一路前行 // 125

南京商络电子有限公司总经理 沙宏志

在这里，我读懂了“因您而变” // 126

苏州汉朗光电有限公司董事长 孙刚

让梦想照进现实 // 128

武汉科梦环境工程有限公司总经理 文志敏

结缘招行，双桨追梦 // 131

温州奥康旗下康龙代理商总经理 吴文斌

携手招行，明天会更好 // 133

重庆机电集团董事长 谢华骏

邂逅招行，让我华丽转身 // 134

南京市温州商会常务副会长，江苏欧联实业发展有限公司执行董事 徐建华

亦师亦友是招行 // 136

宁波欧琳厨具有限公司董事长 徐剑光

滴水之恩话生意 // 138

南京闻达贸易有限公司总经理 杨杰

一个电话打来的“缘分” // 139

东莞市中泰模具股份有限公司董事长兼总经理 姚小春

“招”手金葵，伙伴同“行” // 141

东莞盛泰针织制衣有限公司总经理 叶耀棠

我与招行 // 143

上海巴安水务股份有限公司董事长 张春霖

招行，让我从蟹壳中圆了“老板”梦 // 144

苏州市喜福瑞食品公司总经理 周鹏飞

同行中的“粉丝” // 145

南京新宁耀玻璃实业有限公司总经理 庄一瑜

我与招商银行相见恨晚 // 147

福建静旺贸易有限公司总经理 赵可雄

选招行，是情不自禁 // 148

武汉新华扬生物股份有限公司董事长 詹志春

招行，我的投资“高参” // 150

苏州市皇家鼎鼎软装艺术设计有限公司总经理 周美芳

第四章 感恩与责任：招行员工说招行

那一刻，我就选择了你 // 154

总行行长助理兼上海分行行长 连柏林

难忘的招行记忆 // 158

南京分行行长 金毅

万丈高楼平地起——起步阶段的招行储蓄业务 // 166

深圳分行 陈小薇

招行员工家属这6年 // 168

招商银行太原分行员工王与卫家属 丁晓宁

老爸是个“招行通” // 170

济南分行 董素玲

我与招行的幸福协奏曲 // 171

大连分行 董玉

招行与家，零距离 // 176

南京分行 方方

我、老婆和手机银行 // 178

太原分行 冯彦强