

## 包钢稀土 分离企业停产蔓延至北方

继南方稀土分离企业大面积停产，北方稀土分离企业也相继停产。包钢稀土(600111)今日公告称，为进一步稳定市场、平衡供需，公司决定自2011年10月19日起，所属冶炼分离企业(包括直属冶炼厂、华美公司、和发公司、山东灵芝公司)停产1个月(包钢全南晶环、包钢信丰新利已停产)。停产期间，包钢稀土将相应停止对上述冶炼分离企业及外部合作企业的原料供应。从地域来看，早已停产的包钢全南晶环、包钢信丰新利两公司位于赣州，而包钢稀土的直属冶炼厂、华美公司、和发公司及山东灵芝公司均位居北方。

(李小平)

## 东方航空 拟购60架波音和空客飞机

东方航空(600115)今日发布公告，公司于10月17日同空中客车公司签订《飞机购买协议》和《飞机出售协议》，向空客公司购买15架空客A330系列飞机，并向空客出售5架空客A340-300飞机。

同日，公司与波音公司签订《B787飞机终止协议》和《飞机购买协议》，将24架波音B787飞机订单置换成价格相同的45架波音B737NG飞机。

(董宇明)

## 上海家化 上海国资确认受让人身份

上海家化(600315)接上海市国有资产监督管理委员会通知，2011年10月17日，上海联合产权交易所对上海家化集团100%股权意向受让人上海复星产业投资有限公司、上海平浦投资有限公司、海航商业控股有限公司的受让资格予以确认。通过资格确认的意向受让人将按照上海联合产权交易所的交易规则参与交易。

(范彪)

## 贵州茅台前三季净利增长57%达66亿元

见习记者 张昊昱

贵州茅台(600519)今日披露的三季报显示，公司7月-9月实现净利润16.62亿元，同比增长55%。公司1月-9月累计实现营业收入136.42亿元，同比增长46%，实现净利润65.69亿元，同比增长57%，每股收益6.33元。公司表示，由于销量增加及产品调价，前三季度营业收入增加，净利润随之增长。

今年以来，白酒行业屡屡上演“你方涨罢我登场”的好戏。贵州茅

台2011年1月1日起上调产品出厂价格，平均上调幅度约为20%；8月31日，五粮液(000858)公告称，从9月10日起对产品出厂价上调约20%~30%；9月6日，洋河股份(002304)公告称，鉴于产品原辅材料价格上涨等因素，自9月13日起上调公司部分产品出厂价，其中“蓝色经典”系列均涨价约一成；“珍宝坊”系列及部分零星产品等约涨5%。而贵州茅台中报指出“人工成本增加、原辅材料价格上涨、税负加重和假冒伪劣产

品屡禁不止，都在一定程度上给公司生产经营造成不利影响”，也被市场人士分析在暗示未来可能提价。

据了解，自2006年初至今，茅台酒共发布了6次涨价公告，涨幅从10%至20%不等，短短5年多时间内，53度飞天茅台的出厂价从318元涨到了619元，涨幅翻倍。而真正的市场零售价则早已突破厂家限定的价格，有的地区已超过2000元。有经销商称，茅台、五粮液等中高档白酒，基本上已经形成每年涨价10%的习惯。

有分析认为，白酒行业的历次涨价已经呈现出梯队化发展态势，同一梯队的一家白酒企业涨价，其他企业就会跟风；一线高端白酒品牌提价之后，二三线白酒品牌在一定时间内也会跟进，引发白酒企业的集体涨价潮。

在此背景下，洋河股份10月15日公告，向上修正前三季度业绩，原本中报预告的三季度净利润同比增长50%~70%，被上调为同比增长70%~90%，预计净利润达26.11亿元~29.18亿元。

## 美锦能源 王亚伟错失停牌重组

美锦能源(000723)宣布，公司正在筹划重大资产重组事宜，目前相关事宜正在进一步沟通论证中，尚存在不确定性，公司股票将继续停牌。值得注意的是，今年一季报中，华夏红利、华夏大盘、华夏策略就分别以99万股、46万股、57万股持股进驻美锦能源十大流通股股东，等到公司披露中报时，只剩下华夏红利以88万股坚守美锦能源，华夏大盘、华夏策略均减持退出十大流通股股东名单，中报里，第十大流通股股东持股38万股。

(顾金成)

# 实施品牌战略 国元证券欲打造一流客服团队

导语:以技术为先导,实施客户分级分类,加快统一营销服务平台建设,加强制度建设和业务培训,国元证券经纪业务的核心竞争力不断提升。

国元证券(000728)成立于2001年,历经10年资本市场的洗礼,现已发展成为拥有76家营业网点、近3000人队伍、具有全部证券业务资质的综合类优秀上市券商。成立10年来,国元证券经纪业务一直秉承“以客户为中心”的经营理念,坚持客服工作“标准化、规范化、流程化”发展思路,围绕“技术—产品—队伍—品牌”四大方面不断发展与完善,通过发挥专业优势,深化客户分类分级管理和适当性服务工作。

### 坚持以技术为先导 打造一体化客户服务体系

科技进步不仅带动了客服工作手段的不断升级,也加速了证券经纪业务的转型。早在2002年,国元证券就投入千万巨资倾力建设了业内最先进的综合证券服务系统——客户服务中心平台,依托4008-888-777和96888客服热线为投资者提供公司级层面的客户服务,并于2007年开通了95578全国统一客服热线。客户服务中心的建立,是国元证券提升客户服务品质,创新服务产品,实现业务转型的一个标志性的起点。

2007年底国元证券管理层审势度势,紧紧抓住“电子商务平台”建设和精品营业部创建这两条工作主线,积极稳妥地推进经纪业务转型。先后成立了“精品营业部创建”和“IT业务”两个专项小组,着力从服务理念、服务组织、服务模式、服务手段、服务渠道以及服务内容等方面进行探索、创新。2010年,为实现客服流程的进一步整合和再造,公司成立了国元证券客户服务总部。

目前券商服务客户的渠道大致有三大类:一是人工渠道,包括投资顾问、客户经理和营销人员;二是物理渠道,包括营业部及合作伙伴的营业网点;三是电子化渠道,包括CRM、CALL-CENTER、网站等信息系统。为了最大限度的发挥渠道的有效性,国元证券整合各种



资源力求信息共享,建立以客户需求为导向的服务流程,提升客户服务和市场营销的创新能力,进而打造强大的一体化的客户服务体系。

### 实施客户分级分类 完善咨询服务产品体系建设

细分客户,向客户提供个性化的服务,完善服务系统是提高服务效率的三大核心要素。国元证券对公司所有客户的自然属性和交易属性进行统计整理、分析挖掘,了解客户,实施客户分级分类工作。根据客户分级分类结果将公司现有的研究报告、咨询产品、理财服务以及其他服务资源打包、整合,进行分级配置,对应各个星级客户,从而满足了各类客户个性化、差异化的需求。

(一)逐步形成标准化和个性化两套产品体系

公司根据咨询产品的不同定位及客户不同的需求,按不同分类打造了投资策略周刊、实战传真、k线掘金、分析师快报、财报掘金、盘中短讯点评、国元领航金组合以及国元领航金短信等十多种咨询产品,为不同类别的客户提供了差异化服务,逐步形成标准化和个性化两套产品体系。

(二)构建全新的、多层次的、多样化的咨询服务体系

通过公司统一资讯平台、邮件、网站、手机证券等方式配送及时发布公司各类咨询产品、研究报告,大大增强了公司咨询产品的覆盖率和有效到达率;通过公司总部视频系统,创办了视频节目“点金时刻”向公司营业部现场播报,

让客户第一时间掌握市场动态、了解公司投资策略;通过营业部终端电子显示屏,将公司各类咨询产品、研究报告等市场资讯及时向客户推送,做到资讯发布的标准化、规范化和流程化;另外公司数十位投资顾问精心维护网站专家在线、呼叫中心专家席答疑,构建了多层次多样化的咨询服务体系。

### 加快统一营销服务平台建设 打造全方位客户服务渠道

完善的服务系统,是提高服务效率的重要保障和手段。2007年国元证券建设并逐步完善了统一营销服务平台。统一营销服务平台通过数据整合、服务渠道融合、流程整合等工作,有效地将前后台打通,实现以客户为中心、注重业

务协同的技术体系,建立多渠道综合业务受理终端,全方位、立体化地提升客户感受。

统一营销服务平台由CRM系统、呼叫中心系统、国元点金、国元金网、投资顾问工作系统、金钥匙系统组成。这些系统分居平台的前中后层,通过这些系统和系统间的协同互通实现了公司资源统一,促进了业务营销和服务工作的有力开展。

(一)客户服务CRM系统

CRM系统整合并沉淀了完善的客户资料,统一的产品信息和丰富的客户行为数据,通过与公司其他系统整合,作为后端的CRM对前端客户开拓、客户服务给予了强大支持力。

(二)全国统一呼叫中心

呼叫中心全国统一客服热线95578,为客户提供包括全国集中式电话委托交易、业务咨询等在内的全方位综合性证券服务。新一代多渠道呼叫中心系统推出个性化、精细化服务品种,能为客户提供多样化的增值业务服务和主动性服务,大大提升了客户的满意度和忠诚度。

(三)国元点金手机炒股系统

国元点金移动证券具有操作方便、服务齐全、数据权威、安全可靠等优点,通过手机为客户提供行情走势、全球市场、国元资讯、在线交易等一站式专业证券服务。

(四)国元金网——统一电子商务平台

国元金网是集信息发布、业务咨询、营销推广、客户服务和公司宣传等各项功能为一体的统一电子商务平台,为客户提供行情、交易、资讯、预约开户、产品定制、个人主页等全方位服务。

(五)投资顾问工作系统

投资顾问工作系统以专业、齐全的资料服务公司的高端客户,是投资顾问咨询产品生产 and 发布、日常电子工作流管理、工作量统计、业务考核等工作平台,也是集合资讯服务、客户服务、账户诊断、个股推荐等特色服务为一体的

VIP客户终端。

(六)金钥匙系统——高端投资者的助手

国元金钥匙是一款集高端资讯、市场分析、权威机构股票池、FLASH行情、内嵌交易为一体的高端服务型客户端软件,更有盘中热点、板块监测、持仓资金流向分析等特色功能,实时跟踪市场资金流向,结合专业机构操盘经验,在盘中实时提示异动个股,是投资者抢先捕捉获利先机的有力工具。

### 加强制度建设和业务培训 全面提升客户服务水平

制度建设是客服工作“规范化、流程化和标准化”的根本保证。根据客户适当性管理原则,近年来公司先后制定并发布了《国元证券经纪业务客户分级服务实施细则》、《国元证券经纪业务标准化服务操作细则及实施方案》、《国元证券证券投资顾问暂行管理办法》、《国元证券客户投诉处理及回访管理暂行办法》等制度,这些制度的制定对规范服务行为、提升服务和管理水平提供了有力的保障。

创一流的服务和一流的品牌,离不开一支高素质专业客服团队的支持。十年来,国元证券紧盯同行业前沿技术,积极引进国内外先进的管理方法,优化质量和流程管理,高度重视客服人员和服务顾问的选拔和培训工作,不断强化从业人员素质,公司总部现已拥有一支技术精湛、专业素质过硬的近百人的客户服务团队,能及时为各类客户提供更加专业化、精细化、差异化的特色服务,客服水平不断提升。2005年中国最佳呼叫中心奖”2010中国最佳客户服务公司”等一系列殊荣都是对国元人不懈努力的肯定和证明。展望未来,国元人将继续秉承“客户至上,优质高效”的服务理念,在争创一流券商、打造百年老店的道路上奋勇前行。

(齐真)(CIS)