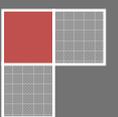


花蓮一信實習報告

指導教授：王廷升教授

實習學生：

國企四 沈宛鈺
蘇聖惠
張嘉容
陳沛璟
李依蓓



目錄

壹、 花蓮一信簡介.....	3
貳、 經營理念.....	3
參、 企業文化與社會責任.....	5
肆、 實習部門與實習工作簡介.....	6
伍、 國內外金融環境.....	8
陸、 因應環境變化與長遠發展之建議.....	9
柒、 實習心得感想.....	10

壹、花蓮一信簡介

(一)東部金融機構濫觴

花蓮第一信用合作社創建於民國六年，業務組織與功能連繫不斷擴展，造成了今日枝繁葉茂的盛景，為台灣東部歷史悠久的金融機構。

(二)經營結果

除擁有百餘億元的優值存款外，社員有二萬三千餘名。目前於花蓮縣市設有十一處營業單位、台東縣市設有一處營業單位、高雄縣設有兩處營業單位(分別為鳳山分社及仁武分社)，此外尚有三個證券收付處(光隆、日盛、元富證券花蓮分公司)及寶來、元大京華證券及富邦證券花蓮分公司次交割服務，並承辦社員存款、放款暨策略聯盟(代收台新保險代理人、南山人壽、兆鎮國際保險經紀人、荷銀資產管理、明台產險、中央產險，花蓮一信聯名信用卡)等代理業務。

*台東分社為全國第一家獲准跨縣並實際成立分社的信用合作社，此舉雖為「花蓮一信」的一小步，卻是全國信用合作社的一大步。

(三)取之於社會，用之於社會

以一貫踏實、穩健的作風正派經營，每年均以專款捐助文化、慈善及醫療事業，並成立花蓮一信文化館提升花蓮藝術水準，促進藝術活動發展，以謀求社會長期福祉，廣受市民的支持與肯定，自七十八年起連續五年榮獲財政部頒發經營績優獎；業績獲利每年均穩定成長。

貳、經營理念

(一)對外經營理念

一、積極參與公益活動

花蓮一信發揮「取之於社會、用之於社會」的社會責任精神，對於公益活動的參與相當不餘遺力，例如為了提昇醫療品質搶救生命，一信捐贈消防局與醫院救護車、配合捐血中心辦理捐血活動、為鼓勵社員學子努力求學，成績達標準以上則發放獎學金及獎狀、捐贈學雜費給優良的清寒學子、定期員工掃街保持環境整潔等等，希望為社會帶來示範效果，同時藉此來提昇一信的社會能

見度及企業形象。

二、致力於提升服務品質

金融服務業不但只是個金融業，它更是個服務業，一信認為除了關注於業務必須不斷成長外，更重要的是維持好的服務品質。大型的金融機構往往會用客戶的貢獻度，來劃區客戶等級，但一信身為地方性金融機關，提供地方鄉親好的服務不可忽略。這是花蓮一信生存的利基，只有好的服務品質，增加客戶忠誠度，才是業務成長的基礎。

三、配合政府與公益團體活動

花蓮一信向來配合各項政策的推行，例如配合政府政策走入校園從事理財宣導、亦協助地方各公益團體的各項理財宣導活動，對於將理財知識傳播給大眾的助益良多，近年來曾獲得政府表揚、嘉許並且受到社會大眾肯定。

四、以客戶利益為重

在全球金融風暴的洗禮下，許多大型金融機構由於過度業務導向，一味追求利潤，使不少客戶蒙受損失、產生許多糾紛與客訴問題，民眾對金融機構失去信任和信心，此事件更能表現出一信以客戶利益為前提的業務推展方式優勢。

(二)對內經營理念

一、推動學習型組織

花蓮一信近年來各項業務持續成長，而其成長的動力在於人才的培育，一信除了重視員工的在職訓練、鼓勵考取證照外，並不定期委託金融研訓院辦理專業課程，以及由一信內部員工擔任講師，辦理專業課程，另一方面也積極鼓勵員工在工作之餘能回到學校進修，祭出獎金、補貼、補假等獎勵措施，以繼續推動學習型組織。

二、重視風險管理

金融業是經營風險的行業，風險管理對金融業益形重要，前年經歷了次級房貸風暴，一信當初在堅持「風險第一」的管理策略下，渡過平安的一年；而目前正處於金融風暴的餘威下，一信持續維持低財務風險的理念，提昇資產品質，降低逾放比率，以保持經營績效及營業成果，可減緩未來若系統性風險發生時所帶來的負面衝擊。

參、企業文化與社會責任

花蓮一信秉持著「親切服務、深耕社區」的經營理念，創造出獨特的企業文化，並負起更多的社會責任。每個上班的早晨，一信的工作同仁一起呼喊的精神口號(註1)，標誌著他們不忘卻的服務精神。

*註1：精神口號內容

主持：大家好！	眾：好！而且會更好！
主持：花蓮一信你好！	眾：花蓮一信你好！（複誦）
主持：花蓮一信你早！	眾：花蓮一信你早！（複誦）
主持：先生小姐早安	眾：先生小姐早安（複誦）
主持：先生小姐早安(台語)	眾：先生小姐早安(台語，複誦)
主持：歡迎光臨(台語)	眾：歡迎光臨(台語，複誦)
主持：多謝光臨(台語)	眾：多謝光臨(台語，複誦)

(一) 社會公益方面

- 花蓮一信除每年對慈善機構及公益活動捐助外，並由內部員工發起成立「愛心關懷社」社團組織，期待以愛心不落人後的行動，喚起大眾以愛心關懷週遭需要幫助的人。
- 配合金融監督管理委員會的金融知識教育活動，走入校園做金融理財宣導，97年度共舉辦23場，除地區國中、小學外，還有機關團體，更遠至台東縣蘭嶼鄉椰油國小及國立澎湖科技大學，由方治平主任、蘇隆照主任、莊景智經理及黃政毅科長四位資深員工擔任講師，由於教學方式貼近民眾生活，獲得不錯反應。

(二) 學術文化方面

- 每年不定期與文藝界人士合作，在本社舉辦各項展覽，97年邀請郭進興老師舉辦畫展，頗受各界好評，並延長展出時間。
- 每年在春節前夕，均邀請書法協會在總社前的廣場舉辦免費贈送春聯活動，除了可保留傳統習俗外，亦可推廣珍貴的文化資產。
- 每年對社員發放社員子女獎學金，以97年度為例，受獎人員達1,991件，獎學金高達1,252,400元，給予大學、高中及國中學生最直接的鼓勵。

(三) 環境保護方面

- 花蓮一信各分社的同仁，在每周一的早上，同時上街進行打掃活動，以達到敦親睦鄰維持環境與社區互動的效果。
- 有鑑於七星潭生態以及近海環境，過份的商業利用與人為的破壞污染日趨嚴重，為了重新喚起大眾對於七星潭的保護觀念，將「愛花蓮」的口號轉換成實質上的行動，一信舉辦淨灘活動，希望能夠為這片美麗海洋盡一份心力。
- 為了響應節能減碳，企業內部除了積極進行垃圾分類、廚餘及環保資源回收工作，並昌導員工使用環保餐具，善盡企業環保工作。

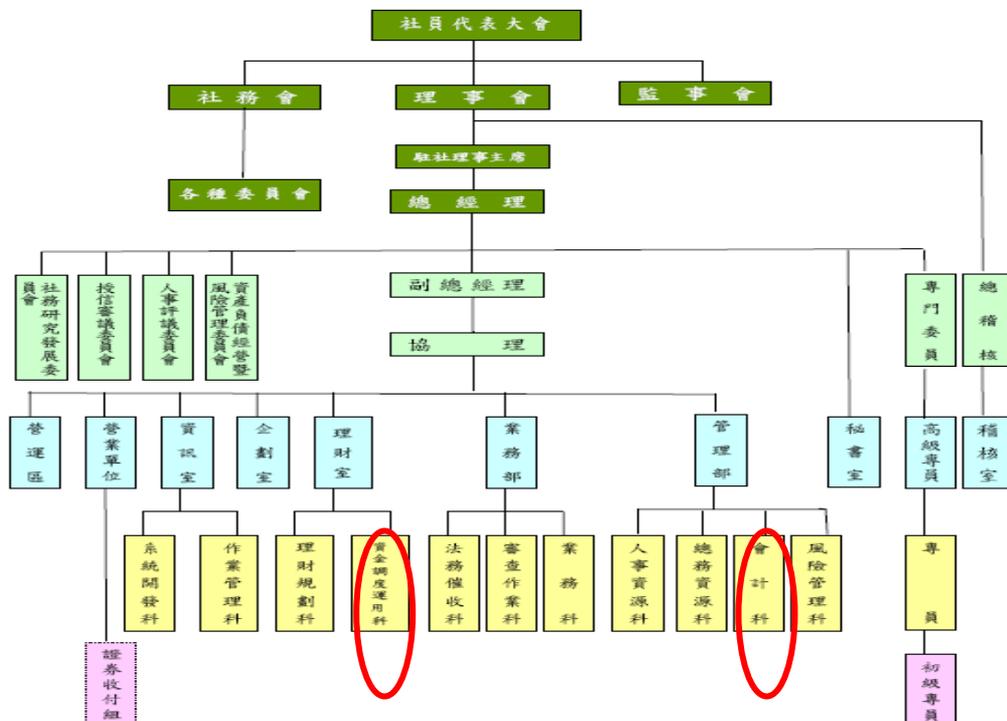
肆、實習部門與實習工作簡介

(一) 實習部門

一、管理部會計科

二、理財室資金調度運用科

花蓮第一信用合作社組織系統圖



(二) 實習工作內容

一、會計科

- (1)首先，將營業部的表單與總公司合併的表單分開，以做計算。
- (2)將每日的日計表與結存表影印一份交給總經理、副總經理與理事主席，以便讓他們檢視今日的資金狀況。
- (3)檢視“非社員存款法定限額”是否有超過，若超過應通知資訊室。
- (4)將日計表內的資金數目寫進會計本中，以利月底資金的總計算。基本上都是需要相當細心且有耐心的作業，因為一個數字的差距很有可能就造成財務上很大的錯誤。

二、資金調度科

(1)每日工作

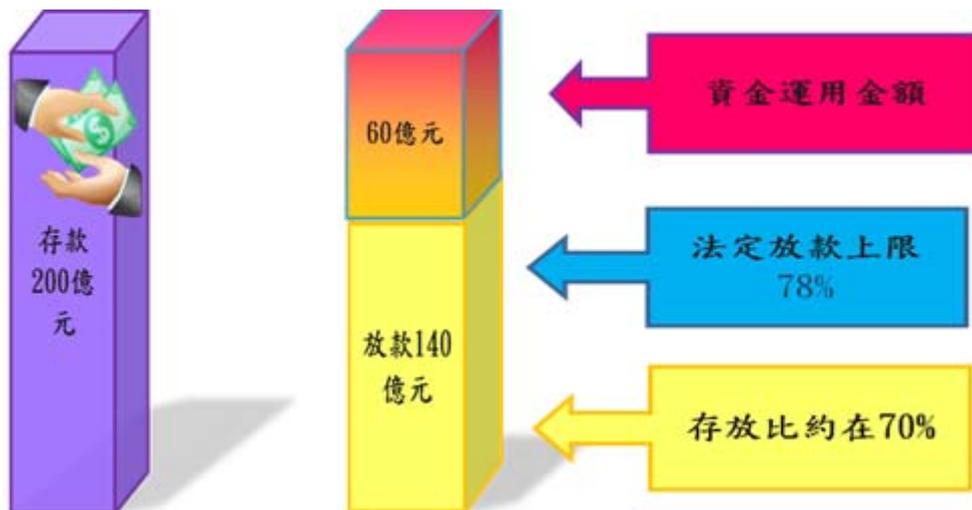
首先檢視每日準備金的數目，以利有效的運用資金。乙存為固定不用，甲存則可做適當運用，庫存現金為給十四分社使用的資金。若當日有短票、債券到期，則應打電話將原單續訂或另行購買。在資金調度科主要為學習如何將公司資金做最有效益與最安全的使用，並實際參與了解以下的資金調度運用原則與學習如何使用資金調度工具。

(2)資金調度運用原則：1.安全性 2.流動性 3.獲利性

存放比為存款總額與放款總額的比率。

目前台灣金融機構的存放比皆在 70%-80%左右，但目前市場資金氾濫，導致存放比無法有效提升，否則理論上銀行會減少資金流入，並提高存放比，達到資金有效運用的目的。

➤ 花蓮一信資金運用圖

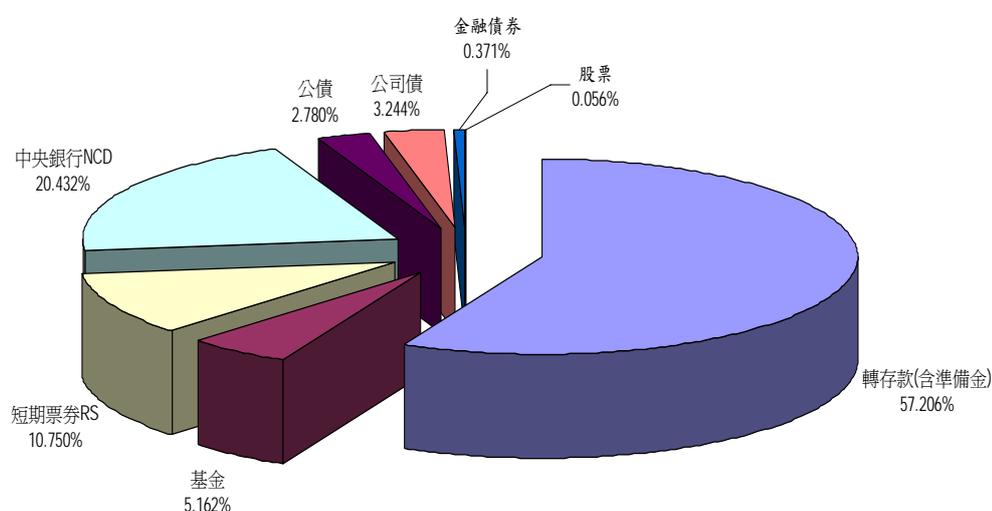


(3)資金調度工具及考量原則

1. 投資工具：定存、票券、可轉讓定存單 NCD、債券、基金、外匯、股票...

2. 考量原則：投資報酬與風險的衡量、投資組合管理。

花蓮一信資金調度配置圖



伍、國內外金融環境

(一)國內外經濟情勢展望

依據台灣經濟研究院研究顯示：回顧2008年，國際經濟受美國信用危機漫延全球各國，景氣擴張步調趨緩，引發國際股市重挫，但中國、印度等發展中國家經濟仍維持增長氣勢，補充了世界經濟成長的動能，從環球透視預測機構(GII)、國際貨幣基金(IMF)、英國經濟學人資訊中心(EIU)以及聯合國(UN)等國際經貿組織與經濟預測機構之最新世界經濟展望報告，估計2008年全球經濟成長率約為1.8%~3.9%之間。

(二)國外經濟情勢展望

➤ 美國

由2008年以來美國政府與研究機構陸續公布的各項經濟指標以及金融市場的發展顯示，美國景氣仍維持擴張，但美國民眾對企業與就業市場仍缺乏信心。受次級房貸風暴的影響，以及其衍生之信用緊縮對經濟成長的可能影響，美國企業獲利仍蒙陰影，顯示美國近期濟成長態勢仍不確定，根據GII、IMF、EIU、UN的估計，2008年美國經濟成長率約為1.0%~1.6%。

➤ 日本

由於美國的金融危機和景氣衰退造成日本對美出口的大幅下跌及設備投資

的減少，除了企業獲利情況下滑，失業率升、機械訂單持續下滑、企業破產家數上升等，企業獲利與企業投資的表現，導致民間消費成長欲振乏力，對就業市場產生不利的衝擊，根據GII、IMF、EIU、UN 的估計，2008 年日本經濟成長率約為0.4%~1.7%。

➤ 歐洲

在歐洲方面，歐洲經濟隨著全球景氣受金融危機衝擊而明顯放緩，使歐洲經濟面臨內需萎縮和外需不繼，歐盟所有行業信心在2008 年都告下降，其中工業與營建業已下滑至長期平均信心指數以下，同時，歐洲房市受信貸市場緊縮將面臨大幅調整，根據GII、IMF、EIU、UN 的估計，經濟成長率約為1.1%~1.7%。

➤ 中國

發展中國家經濟增長的氣勢，亦補充了世界經濟成長的動能。其中，中國受到歐美等主要國家景氣趨緩，進出口消長以及工業產值成長率趨緩，對投資及生產造成影響，但對消費面衝擊則相對有限，GII、IMF、EIU、UN 等機構亦看好中國2008 年經濟成長表現，一致認為仍將維持9.7%~10.0%左右的經濟成長。

陸、因應環境變化與長遠發展之建議

今年面對全球性金融風暴的衝擊下，連各大外資金融機構及政府都已預期，今年本國的GDP 勢必為負成長，顯而易見的今年各行各業經營上所面臨的困境必然倍增於從前，當然金融業所面臨的經營困境必然不亞各行各業，所以花蓮一信要度過這全球性的金融風暴，就必須思考企業本身的定位，以訂定最適合的花蓮一信的經營策略。

企業的經營策略大約可分為二個方向，一為成本降低的方向，二為在地化的方向，大型金融機構具有經濟規模當然必需以成本降低為主要的方向，所以目前看到了許多的金融機構不斷的合併，其目的就是希望取得成本降低的優勢，進而增加企業利益，而相較之下，花蓮一信規模雖然較小，但由於深入地方，所以花蓮一信的經營方針，應該以朝向在地化的方向為主，並適度的擴充據點，以適度的降低經營成本，以期收成本降低及當地化二者的優勢。

(一)長遠發展之建議

一、營運管理方面：

- 積極運用策略聯盟方式，引進各項金融商品，提供客戶全方位的金融服務，以滿足客戶之多樣化金融商品需求，除可增加花蓮一信的金融商品種類及手續費收入等，更能擴大業務規模進而提昇競爭力

- 追求更穩健、專業、全面性的資產配置，以持續分散營運風險、確保經營績效，進而提昇花蓮一信利潤長期穩健成長。
- 為能與大型金融機構有所區隔，花蓮一信的業務應朝向客製化為主，以提昇企業收益，並達到降低成本增加利差，以增加企業的經營利益。
- 持續擴充增加營業據點，除了能增加企業的利潤之外，更可分散區域性風險。

二、行銷策略方面：

- 結合異業策略聯盟，整合資源聯合行銷，以擴大花蓮一信的市場知名度及佔有率。
- 配合主管機關辦理理財宣導活動，參與或辦理地方性的活動，除可提昇企業形象也可獲取當地居民的認同。

三、人才培訓方面：

- 積極培訓員工成為具有國際觀全方位理財規劃人員，除提供客戶理財規劃資詢外，並有助於花蓮一信的資產之配置。
- 積極培育優秀研發人才，以開發金融商品。

柒、實習心得感想

沈宛鈺

在花蓮一信一個月的實習中，讓我體驗到所謂的金融機構的上班制度與其中的企業文化，早上的精神喊話打開每天工作的序幕，代表今天一天應該盡心盡力的為公司為客戶服務，而在不同的部門實習也會有不同的感覺，不論是在同事的相處之間或是做事的方法都不甚相同，而如何去適應與調整就成了一門大學問，這次的實習經驗給我最大的幫助應該是在與人共事的部分，在工作方面應該要互相幫助讓工作效率增加，而同事間的相處則應該用輕鬆的態度與和氣待人，帶上微笑無論在工作或生活上都能帶來很大的幫助。

實習結束後，實在是認為這份工作應該比較適合心思細密與習慣規律生活的人來擔任，實習的過程中有苦有樂，很開心能跟我的組員們一同穿著套裝過這一個月的上班族生活。

蘇聖惠

剛開始要去實習之前，對於金融業都有一種冷冰冰的觀感，但是第一次進到花蓮一信時，卻先是對其男職員的扶桑花制服感到非常的新奇，一點也不像是在金融業上班的員工，後來在詢問總經理有關於服裝的疑惑之後，總經理說這主要是因為要響應節能減碳的原因，藉由讓男職員穿著較通風涼爽的扶桑花

制服替代以往的西裝，這樣在吹冷氣時，也不用一直把溫度調低，而能將溫度調在適當的溫度，進而達到節能減碳的效果。很多企業現在都在提倡節能減碳，但感覺都是喊口號比較多但真正實施的卻是少數，而花蓮一信則是真正的從很多小地方做起，真正為社會環境保護盡一份心力。花蓮一信給我的感覺就是很親和沒有距離感，我想這也是一般民眾最選擇花蓮一信的原因之一吧。

張嘉容

這是我第一次去銀行實習，實習部分分成會計、資金調度兩大部門，剛開始去實習實有點不習慣，每天都待在辦公室裡面感覺很悶，又正巧花蓮夏天的天氣很好，所以我每天都很期待出去買午餐時可以看看藍天，那種以後要待在辦公室裡的感覺真讓我卻步。在會計部每天都有一大疊報表，主要的工作就是把上面的某些金額填到一個簿子上，其實還頗繁瑣的。資金調度部門我比較有興趣，一信主要投資在公債的部分，雖然利率較低但風險值較小，股票市場方面，主要投資在中華電信、合庫等較大企業，雖然也不是易漲型，但風險值也比較小，綜合我在一信資金調度部門我的看法是比較保守，在這一個月裡雖然學到的東西不多，但至少對銀行體系有進一步的接觸，也知道了銀行的辦公人員實際工作內容。

陳沛璟

在一信實習的過程，我感受到這是一間相當本土、在地深耕的企業，我印象深刻的是他們每天早上喊一遍的精神口號、每個禮拜一提早上班掃街、接起電話時說「花蓮一信祝您發財」以及大哥告訴我進入一信完全不需要外語能力的時候。從這家規模說大不大，說小又有 13 間分社的金融機構，觀察到一點本土企業的僵滯、一點人才的不足，或許說他們受限於「合作社」的發展空間，比起無限擴張，更重要的是保衛領域。此次除了瞭解信用合作社的營運概況和業務內容外，實習的另一收穫，是初次體驗了職場生活，一窺真實的職場樣貌，從面對上司交往同事該掌握住的禮貌應對，到所謂的工作苦澀和內幕，而最後最難忘的就屬諸前輩的照顧和建議，未來即使沒有意願朝金融業發展，但卻發現了其它可能。

李依蓓

託王廷升老師的關係，我們才有機會前往花蓮一信實習，真的很謝謝老師。在花蓮一信總共待了一個月的時間，一個月內還要在部門間輪調，其實能學到的實際操作的東西真的很少，而後來總結那一個月內所接觸到的種種事物，最讓我印象深刻的也的確不是專業技能上的東西，反而是人與人的相處和辦公事裡的氛圍，有一次中午大夥想要用電鍋煮白飯吃，但大家都不確定怎麼弄，於是他們開始分工，有人打電話問朋友，有人上網查資料，有人看說明書，雖然他們用上班時間做私事，但同心協力完成一件事情不是也可以促進同仁間的情誼嗎？一信是一間本土公司，員工也多是花蓮人，本土公司待遇可能比不上外商公司，但他們對公司的向心力卻也是外商公司不容小覷的。



花蓮第一信用合作社

THE FIRST CREDIT COOPERATIVE OF HUALIEN

實習證明書

國立東華大學國企系學生 李依蓓

於民國九十八年八月三日至八月三十一日參加本社金融業務實習，表現優異，謹此證明。

花蓮第一信用合作社

理事主席：李木發

總經理：吳東明

中華民國九十八年九月一日





花蓮第一信用合作社

THE FIRST CREDIT COOPERATIVE OF HUALIEN

實習證明書

國立東華大學國企系學生 蘇聖惠

於民國九十八年七月一日至七月三十一日參加本社金融業務實習，表現優異，謹此證明。

花蓮第一信用合作社

理事主席：李木發

總經理：吳東明

中華民國九年九月一日





花蓮第一信用合作社

THE FIRST CREDIT COOPERATIVE OF HUALIEN

實習證明書

國立東華大學國企系學生 張嘉容

於民國九十八年七月一日至七月三十一日參加本社金融業務實習，表現優異，謹此證明。

花蓮第一信用合作社

理事主席：李木發

總經理：吳東明

中華民國九年九月一日

