

# 再攀高峰

2006年是星展集团的好年头。我们积极打造成为具竞争力的亚洲银行业务专家并取得了丰硕成果。集团净利创下21亿8千万元的新高，净利息和费用收益也分别创下新纪录达到35亿9千万元和11亿6千万元。亚洲经济生机勃勃，使我们的业务更上一层楼。

# 亚

洲已崛起。本区域中产阶级迅速成长，使国内产品、

服务与基础设施的需求激增。这个世界上最快速增长的中产阶级，将继续推动经济繁荣。

在此前提下，星展集团得天独厚，积极把握此区域无限商机。身为根植亚洲的银行，我们拥有优良传统，能面面俱到地为主要来自亚洲的客户服务。然而，我们的竞争对手不会停滞不前。因此，我们必须不断革新、严行纪律以及专注核心业务，建立持久竞争优势，才能成为更强大的组织。有鉴于此，我们在去年遵行三大重点方向：打造强势星展文化、全方位的业务管理以及实践诚心诚意以客为尊的理念。

## 打造强势星展文化

当我们不断在亚洲扩展业务时，我们需要能更好地吸纳资金与人才。虽然这对所有领域都至关重要，但对银行业更殷切，因为人力资源是我们最大资产。尽

“身为根植亚洲的银行，我们拥有优良传统，能面面俱到地为主要来自亚洲的客户服务。然而，我们的竞争对手不会停滞不前。

我们必须不断革新、严行纪律以及专注核心业务，建立持久竞争优势，才能成为一个更强大的组织。”

管现代科技推动银行业的改革，可是始终至终，我们的业务还是以人为本。在扩充之余，我们的目标是在组织里培养一套坚定的价值观，通过潜移默化，使之成为独特的星展集团绩效文化。我们希望星展集团职员具备“我做不到”的积极态度、强烈的责任感以及顾客至上的思维。

要达到这个愿望，我们必须让职员对公司深感自豪及有归属感。为此，我们在2006年竭力强调内部沟通，召集集团

内将近1万3千名雇员。一些职员也成为我们的全新区域品牌宣传活动中的代言人。我们将个别主要的市场 – 新加坡、香港、中国、印度和印尼的职员聚集在一起，共聚一堂。此外，我们也极力展现星展品牌的新活力，并在所有业务领域与地区，培养更强的团队精神。

我们还有不足之处，但已采取有效步骤，继续改进。我们会在人才管理、培训和人力发展领域加强力度。为了培养更强的绩效导向文化，我们修订了星展



集团对员工的评估和酬劳体制，以让表现优异的职员能获得应有奖励。

#### 全方位的业务管理

银行业务规模与范围不断地扩大，我们的另一个重点方向是在业务管理上，促使星展成为更佳流程导向和严密管理的组织。

去年，我们设立关键绩效 (key performance indicators) 指标。如今，我们正以这些指标管理银行业务。

我们也全面深入观察了解银行内外环境。对外，我们采用一套系统，密切监督我们在区域内的客户服务指标。此外，我们也对主要营销活动进行效率测量。对内，我们要求职员每季度提供反馈，以便了解我们拟定的三大业务重点方向是否有效执行和运作。

我们深信所测即所得。这些措施将会逐步加强团队纪律和专注于整体业务管理。

#### 诚心诚意以客为尊

银行的产品与服务日益商品化，要令客户心生喜悦是成功关键因素。持续为客户提供优质服务的目标，在实践与维持方面都不易。这也是竞争者难以效仿之处。我们的目标是培养事事以客为尊，迅速采取行动的星展集团企业文化。当我们取得一些进展时，我们深知还有许多工作正等着我们去完成。

“我们的目标是培养事事以客为尊，迅速采取行动的星展集团企业文化。”

2007年，我们将在人力资源方面投入更多精力，竭尽全力了解如何加强雇员敬业精神。我们深信，给予职员学习和成长的机会，会给他们带来满足感，进而激发他们愈加努力，追求卓越成就。在这重要环节上，我们去年推出首个全银行雇员归属感与敬业度调查，并继续积极为组织把脉。

董事部建议派发每股2角的年终股息，这将使全年的股息达到每股71分。这比2005年多出了22%。此外，董事部也建议增派每股5分的特别股息，连同第四季度的股息一起派发。

身为星展集团主席，过去12个月，我面对各种挑战并获益不浅。这一年里，我的董事部同僚给予我无私支持、坚定指导以及明智忠告，使我受益。对于他们的贡献，我深表感激。我也要感谢银行的同事、我们的客户、伙伴以及股东的支持，使我们继续前进，将星展集团打造成一个亚洲最受尊重和景仰的金融服务机构之一。

未来，我们立志运用组织内的集体力量来面对不断改变的环境以及越来越激烈的竞争。虽然2006年对星展集团来说是个好年头，但肯定的，未来必有新的挑战。不过，我深信星展集团有能力再攀高峰；我有信心在拥有优秀人才的同时，将生机勃勃、充满活力和迅速繁荣昌盛的亚洲所赐予我们的无限商机，紧抓在手。

许文辉

星展集团控股主席