

# 路桥农村合作银行理财产品财富季 聚财有路

**保得利** 人民币理财产品

投资稳健 · 周期较短 · 收益更高

**保本利** 人民币理财产品

本金保障 · 投向明确 · 适合广泛

**丰收·信福** 人民币理财产品

期限灵活 · 运作科学 · 安全可靠



# 路桥合作金融

2013/12  
总第283期



路桥农村合作银行  
LUQIAO RURAL COOPERATIVE BANK

LUQIAO COOPERATIVE FINANCIAL

内部刊物 注意保存

## 2013海峡两岸 小微金融发展论坛

指导单位：  
国务院台湾事务办公室  
浙江省人民政府  
中国金融学会

主办单位：  
台州市人民政府 浙江省人民政府台湾事务办公室 浙江省人民政府金融工作办公室  
台湾金融研究院  
承办单位：  
台州市路桥区人民政府 浙江省金融发展促进会 台州市人民政府台湾事务办公室  
台州市人民政府金融工作办公室

协办单位：  
浙江省金融研究院 浙江大学金融研究院 台湾金融学术联盟 淡江大学  
全国台湾同胞投资企业联谊会 台州银行 浙江泰隆商业银行  
浙江民泰商业银行 台州市路桥农村合作银行 台州学院 台州日报社  
台州广播电视总台 浙商金融家杂志



△ 2013海峡两岸小微金融发展论坛举行,我行与淡江大学等签订合作项目

### 新春慰问

徐仁标区长一行慰问我行年终决算员工  
台州办事处崔全利主任一行来我行慰问

### 合行动态

我行成功办理首笔国内信用证业务  
对接村居 开辟反洗钱宣传新阵地  
坦田王村便民服务点初显成效

### 媒体关注

"全民普惠"的公益路径

### 业务探讨

温州农信印象

### 员工文化

将"心"比"信"



# 目录

# CONTENTS



2013年12月号 总第283期

LUQIAO COOPERATIVE FINANCIAL 月刊  
路 桥 合 作 金 融 刊

## 杂志编委会

编委会主任  
金时江

编委会成员  
梁祚林 陈庆华  
陈学军 李友增

主 编  
丁宗达

编 辑  
李挺 张玲晓 林泓妍

地 址  
路桥区西路桥大道328号

电 话  
0576-82519021

投稿邮箱  
email01@126.com

网 址  
<http://www.lqrcb.com>



## 领导慰问

徐仁标区长一行慰问我行年终决算员工/P01  
台州办事处崔全利主任一行来我行慰问/P02

## 行情要讯

2013海峡两岸小微金融发展论坛举行  
我行与淡江大学等签订合作项目 金时江董事长参加分论坛并发言/P03  
奏响"路桥农村合作银行之夜"新年音乐会/P04  
2013年度年终决算工作会议召开/P04

## 合行动态

我行成功办理首笔国内信用证业务/P05  
丰收贷记卡携手中盛百货店庆/P05  
对接村居 开辟反洗钱宣传新阵地/P06  
送反假币知识进文化礼堂/P06  
金融普惠 全民齐创/P07  
安全保卫演练 防患于未然/P07  
机制柜员巧破中奖骗局/P08  
坦田王村便民服务点初显成效/P09  
助农POS惠百姓 热心大叔来推进/P09

# 目录

# CONTENTS

## 媒体关注

"全民普惠"的公益路径/P10  
农村文化礼堂成服务基层新平台/P11

## 业务探讨

温州农信印象/P12  
农合机构应把普惠金融写在大地上/P15

## 员工文化

将"心"比"信"/P17  
酒好也怕巷子深/P18  
未来 整装待发/P19  
我在"优秀青年成长计划"的成长感悟/P20  
说话之道/P22  
不能设想没有梦想的人生/P23  
准备,从此刻开始/P24  
12月大事记/P25  
喀纳斯的秋天/P26  
一个人去旅行/P27  
道德,是一生的课程/P28





## 徐仁标区长一行慰问我行年终决算员工



12月31日是金融系统一年一度“关龙门”的日子，区长徐仁标、常务副区长叶帮锐、副区长梁妙富等领导专程到我行看望慰问年终决算员工，并向全行广大员工致以新年的问候。

在会计核算中心，徐仁标区长一行还了解了会计人员的工作情况，对大家的辛勤工作和敬业精神表示高度赞赏。随后，听取了我行董事长金时江关于2013年业务经营情况的汇报。他要求我行要进一步加大工作力度，更好地支持路桥城乡一体发展事业，支持广大中小企业，在地方经济发展和各项社会事业中更好地发挥积极作用。希望我行员工能奋发努力，再接再厉，进一步完善服务，在新的一年里为全区金融事业发展和地方经济繁荣作出更大贡献。区委区政府将继续支持和关心合作银行的发展，帮助解决金融工作中出现的困难和问题，为金融业创造良好的发展环境。

文/摄 办公室 李挺

## 台州办事处崔全利主任一行来我行慰问

12月31日下午，台州办事处领导崔全利、杜立岳、王先德一行来我行慰问，并代表台州办事处向参加年终决算工作的员工致以新年的问候。



在听取了我行董事长金时江关于2013年工作情况的汇报后，崔全利主任表示，在即将过去的这一年，路桥农合行各项工作都取得了优异成绩，希望在新的一年里，再接再厉，力争各项工作取得新突破，再上新台阶。



崔全利主任一行还视察了会计核算中心看望慰问了参加年终决算工作的一线干部职工。走访营业网点时，勉励青年员工要本着高度的使命感和责任感，认真履职，为百姓提供最优质的金融服务。

文/摄 办公室 李挺





## 2013海峡两岸小微金融发展论坛举行

11月29日，2013海峡两岸小微金融发展论坛在路桥举行。此次论坛由市政府等单位主办，区政府等单位承办，我行是本次论坛协办单位之一。

开幕式当天，金时江董事长代表我行与台湾淡江大学、台北大学、逢甲大学就大学生实习合作项目一一进行了签约，并参加了“海峡两岸共同推动小微金融深度合作高峰会”，作了题为《引入理念 接地生根 共创小微金融服务新模式》的发言。

在大数据时代，面对互联网金融、利率市场化等挑战，革新信贷管理模式、促进体制机制优化是农村中小金融机构应对优势弱化的内在要求。在主题发言中，金时江董事长认为，“引入台湾微贷技术，并不是简单的拿来，而是在消化中吸收，在吸收中创新，在创新中提升，让外来技术适应本土，接地生根。”同时，他也谈到，近年来，我行依靠做小做散的差异化经营模式，通过大力探索普惠金融建设的新举措、新方法，着力构建“综合金融不出镇、基础金融不出村”的金融服务体系，走出了一条支农支小的“全民普惠”新路子，确保了全行各项业务稳健持续发展。

与会人员充分肯定了我行支持小微发展的服务模式，并就路桥金融模式与台湾微贷技术的引入等展开了热烈的讨论与交流。

当天下午，参加该论坛的主要嘉宾还有台湾信用评等协会理事长、原中华信用评等公司董事长施敏雄，台湾大学经济系教授、国政基金会财政金融组召集人林建甫，浙江省台办经济处处长马礼华，浙江大学国际经济研究所副所长肖文，东亚证券董事长王伯鑫等。

文/办公室 张玲晓

## 奏响“路桥农村合作银行”之夜新年音乐会



12月31日晚，“路桥农村合作银行”之夜新年音乐会在市国际会展中心举行。音乐会上，来自波兰青年交响乐团的演奏家们演奏了一曲曲波兰世界古典民族音乐，数千人品尝了一顿独特的音乐盛宴。郑敏强、应再泉、高萍、管秉阳等区领导及我行董事长金时江等观看了整台表演。

## 2013年度年终决算工作会议召开

12月12日下午，2013年度年终决算工作会议在总行八楼会议室召开，会议全面部署了年度会计决算工作和各项业务经营工作。总行班子、机关全体中层、各支行（部）班子及会计主管等参加了会议。会议由李友增副行长主持。

梁祚林行长对年终决算工作提出了五方面要求。一是高度重视，认真落实，全力做好2013年终决算工作。从当前情况看，国内外经济尚未走出低谷，区域发展面临诸多问题，一方面，信用风险呈现高企态势，另一方面，农信机构经营环境日趋复杂。面对严峻的宏观形势和经营环境，我们要充分领会贯彻决算指导思想，认真做好决算前期准备工作，做实资产风险分类工作，全面规范成本费用管理，保质保量完成决算工作。二是紧盯目标，把握重点，全面完成年度业务和监管指标。全力完成存款指标、各项监管指标、不良贷款的清收、中间业务指标及信贷投放等工作，将我行的年终决算工作落实到位。三是加强保障、协调配合，切实做好元旦、春节金融服务工作。各支行（部）要做好各应用系统、网络、设备和机房基础设施的自查工作，科学安排柜面服务，特别是在业务高峰期要加强临柜人员力量，适时适当调派人员力量，解决好网点的持续排队问题，同时，加强自助设备的保障力量，强化自助设备的运行监控工作，使自助设备保持良好的运行状态。元旦春节是现金投放回笼的旺季，各支行（部）要重视旺季现金投放回笼工作，及时督促客户经理及有关人员随时保持与大客户沟通联系。四是超前谋划、重点营销，确保明年各项业务实现“开门红”。一季度经营情况对全年经营起着关键作用。各支行（部）务必要早规划、早部署，动员全员参与，全力以赴组织开展2014年一季度劳动竞赛。

文/会计信息部 封琼岚



# 我行成功办理首笔国内信用证业务

近日，我行成功为某一制造企业办理了本行首笔国内信用证业务。国内信用证作为一种以人民币计价结算的国内贸易支付方式，是指购货方开户行依照购货方的申请向销货方开出的有一定金额、在一定期限内凭信用证规定的条款要求支付款项的书面承诺。企业只需在本行有授信额度，并开有结算账户即可办理国内信用证业务。

国内信用证与银行承兑汇票的性质功能相似，都是建立在有真实贸易背景的基础上，都是银行信用保障的短期表外融资与结算支付工具，但相比之下，国内信用证在安全性与对购货方的保障性上更加具有优势。比如国内信用证可以将购货方对卖方在交货时间、货物质量保证及证明、发票出具与否等相关交易要求罗列入国内信用证的条款中，销货方（也即是国内信用证的持票人）只有满足了相关要求，才能在银行得到兑付，在一定程度上保证了购货方的合同权利和正常履行；从而避免了银行承兑汇票结算方式中购货方开出承兑汇票后的未及时收到货物、货物质量不合格等一些商业合同纠纷风险。

该笔业务的成功办理是我行人民币对公表外业务的新突破，拓宽了中间业务收入渠道，丰富融资产品，有利于更好地服务企业、增强自身竞争能力。

文/国际业务部 孙佳平

# 丰收贷记卡携手中盛百货店庆

11月28日至12月1日，我行联手中盛百货，推出“丰收贷记卡携手中盛百货店庆活动”。活动期间，丰收贷记卡持卡人在享受中盛百货优惠的基础上，还可参与一次性刷卡消费满500元送50元现金，满1000元送100元现金，限送100元，每卡每天限送一次的活动。活动优惠总额达4万元，深受广大客户的欢迎，每天的限额基本上都提前用完，客户的参与度极高。

2013年，我行积极联手百货、商场搞节日庆典，同时推出“5元洗车”、“10元看电影”等优惠活动，吸引了一大批新老客户参与其中，大大提升了丰收卡的知名度和影响力，激发了客户的刷卡热情和使用率。截止11月底，我行贷记卡总发行量为24318张，比年初新增6031张，创历史新高。

文/电子银行部 龚园园

# 对接村居 开辟反洗钱宣传新阵地

为实现金融知识普及，我行充分发挥接地气的农村阵地优势，以普惠金融宣传队进村居为主抓手，将反洗钱知识切切实实送到百姓家门口。

组建普惠金融宣传队伍，送知识。在全行选拔一批金融知识底子硬、宣讲口才好、素质高的宣讲人员，建成11支宣传队伍，分时分点进村入户宣讲。讲堂现场，反洗钱宣讲员通过口语化、通俗易懂的语言，面对面的宣传讲解，实地普及反洗钱、反假币等金融知识，提醒老百姓不乱借身份证，不随便出借账户，远离网络洗钱陷阱，警惕洗钱风险。

进驻金融便民服务点，送服务。借助文化礼堂、村支部等场地固定、受众集聚的优势，进驻

“村（居）金融便民服务点”，延伸柜台服务。打造特色“微型银行”，添加银行服务机具；设反洗钱宣传点，悬挂反洗钱宣传横幅，摆放宣传展板，设立咨询台；定期开展发放宣传资料、现场办理业务、接受业务咨询等活动，提供便利金融服务之余，解答反洗钱常见问题，潜移默化普及反洗钱知识。

百晓金融讲堂，以新颖的进村入户设点摆摊贴近式的服务，拉近与农户的距离，让广大群众认知反洗钱，提高洗钱意识，既是普惠金融工程宣传行动一项新的尝试，又在一定程度上切实推进城乡金融文化普惠工作，提高农合行品牌。

文/办公室 林泓妍

# 送反假币知识进文化礼堂

在全行轰轰烈烈开展“百晓金融讲堂”活动的同时，反假币宣传小组人员也积极参与其中，为到场听课的村民们讲解反假币知识。力争让每一位路桥百姓熟知金融知识，尽享金融便利。

讲堂现场，工作人员贴心地为每一位前来听讲的村民送上一份反假币宣传资料，宣讲人员以口语化的方言解说、图文并茂的PPT展示、有奖竞答等形式普及人民币基本特征和基本防伪知识，并手持真、假币样币进行实物鉴别，传授三字口诀：一看，看水印、看暗记；二摸，摸图像、摸盲文、摸纸张；三听，听纸张摆动的声音清脆度。通过手把手现场地教，让村民们提高了防假、识假意识，更拥有了一双“火眼金睛”，把假币拒之门外，避免误收假币的烦恼和损失。讲堂门口，配套开展残损人民币、小面额人民币兑换、银行卡办理、业务咨询等活动，为村民送上面对面的便利金融服务，解决村民实际问题。

文/现金营运中心 丁仙聪





## 金融普惠 全民共创

为深入推进“金融普惠”工程，蓬街支行“百晓金融讲堂”活动再出新举措。近日，支行在蓬东村联商超市开展金融知识进乡村、进企业的“面对面”专场宣传活动，广泛普及金融知识，让老百姓充分享受到普惠金融的好处。

“宣传单上写着的贷款，这手续怎么办啊？”“什么银行卡可以洗车5元看电影10元呢？”“你们的网上银行和手机银行真的是0费用吗？”面对接踵而至的问题，支行行长、副行长及分理处主任和客户经理纷纷当起了“咨询师”，与村民们侃侃而谈，先详细了解他们的基本生产生活、产品销售、金融信贷支持等情况，再结合客户的个人需求，相应地推荐我行个人贷款、贷记卡、借记卡、银行理财等产品，为下一步金融支持打好基础。而在下一个流水线，活动小组的成员便成了“书法家”，根据客户刚刚反馈的金融信息及需求，为他们现场办理各项申请业务，在表格上奋笔疾书，挥洒自如。在这充满感恩的季节里，活动小组领导和成员还特地准备了一份精美礼品，以此回馈一直与我们共成长的客户，感恩他们对我们工作的支持和肯定。

“路桥农村合作银行就是好，金融服务送到家”。此次宣传活动，受到了当地百姓的高度赞扬。通过现场近距离的接触，了解农民群众对金融知识所需、所盼，即增进了与农民朋友的交流，又宣传普及了金融知识，真是寒冬前最及时的“双丰收”。

文/蓬街支行 王梓妍

## 安全保卫演练 防患于未然

为切实做好安全防范工作，进一步提高各营业网点应急处置能力和安全防护水平，近日，营业部组织开展了“安全保卫”桌面演练活动。

本次安全保卫演练重点针对“持枪抢劫”、“挟持人质抢劫”“爆炸物抢劫”“抢夺客户现金”等不同安全突发事件，以分理处为单位，分别对上述预案进行桌面演练。参加演练的人员在营业场所分布图和指示图标等工具的辅助下，演示在遭遇歹徒抢劫时如何冷静有序地进行配合，并及时报警。做到“事中”积极控制事态，最大程度地保障柜台内与柜台外的人身与财产安全，

“事后”保护现场，减少损失并协助警方抓捕嫌犯。预案中罪犯采取的抢劫方式不同，对人身财产的危害程度也相异，因而要求措施的灵活性和方案的多样性。

演练结束后，各分理处对演练预案的注意点进行总结，营业部总经理章明军强调安全保卫演练对银行安全工作的重要性，指出演习预案的多种可能性以及应对真实突发事件的可变性。参加本次演练的员工在紧张活跃的气氛中学习了安全防护的操作要领，提高了自身的危机意识。

文/营业部 王倩倩



## 机智柜员巧破中奖骗局

12月5号中午,长浦支行来了一位形色匆匆的年轻小伙。他显得很慌乱,说是要汇款。小伙把汇款的单子递进,被告知是农行的账号不能直接存进现金后,就走出了营业大厅。过了几分钟,小伙又再次走进我们的营业大厅,在另一个柜台办理汇款。这时我们的柜员又发现账号不对,询问小伙账号是哪里开的户。小伙吞吞吐吐,先说账号是杭州的,后来又说是贵州的,柜员英姿便产生了怀疑,哪有人汇钱不知道是汇哪里去的。这时,小伙神秘秘地打了个电话,电话中的内容都是询问账号的开户地,对话中似乎还有点争执。英姿见状就说帮着查一下账号的开户地,发现账号是开在海南的,这让英姿更加怀疑了。正当一切输入就绪,就要按下执行键的时候,英姿左思右想觉得不对劲,就将自己的疑惑说出,询问小伙为什么汇钱却不知道对方账户是哪里的,是不是汇去老家的。这时小伙才犹豫地将原委道出。

据小伙介绍,自己收到一条关于中国好声音栏目得奖的短信,按照短信上说的登陆网址,在网上注册了一个账号。填写完自己的资料后,小伙拨通了对方的联系电话,但被告知领奖需要汇3300元的手续费。小伙半信半疑,起先未将钱汇去。不久之后便接到对方打来的电话,恐吓小伙必须将手续费汇过去,不然就去法院起诉。法律意识淡薄的小伙傻了眼,就急忙拿着钱赶到我们支行汇款。

听了小伙子的叙述,我们的同事英姿斩钉截铁地说:“您不用害怕,这是诈骗,实在不行我们就去报警。”后来,英姿又现身说法,向小伙讲述了自己收到诈骗电话的经过。这时小伙才恍然大悟,放下那颗久悬未定的心,感谢走出了营业场。就这样,多亏了英姿的细心跟机智,才避免了3000多块钱的损失。

临近岁末,我行工作人员提醒广大客户,在接到陌生电话时要提高警惕,千万不要将自己的资金转入陌生人指定的账户。假如遭到对方威胁恐吓,一定要冷静判断,不要主动与对方联系,拨打所谓的咨询电话,这样只能使您一步步上钩。一旦发觉情况不对,马上停止汇款,不要再继续联系,防止扩大损失。再者不要过分地依赖网络,要妥善保管好自己的私人信息,不要贪图小便宜,随便在网站上注册自己的信息。对诈骗的行为要及时进行举报,拨打当地派出所电话或110报警电话向有关部门进行求证。平时要提高自我法律意识,凡事多思考,三思而后行。作为银行工作人员,在办理业务时也要多留“心眼”,规范操作流程,与客户及时交流,了解客户的需求,这样才能避免风险的发生。

文/长浦支行 陈诗迪





# 坦田王村便民服务点初显成效



长浦支行所辖的坦田王村便民服务点位于该村部前门一小型超市内，附近有村老人协会，村新开发的绿色公园，309公交车终点站等等。这里村民比较集中，人流量大，该服务点自从本月7日开始运行至27日，已发生业务94笔，平均每天接近5笔，其中金额最少80元，最多1000元，一般都是以老人领取养老金为主。据超市店主介绍，该便民服务点的设立，受到当地老百姓的热烈欢迎，特别是老人。因为坦田王村至长浦支行还有1.5公里左右的路程，有些行动不便的老人为了取几十元的养老金，不是乘公交车就是让家人接送，到了银行又要排队取款，非常不方便。现在有了这个便民服务点，老人们都非常高兴并口口相传，称现如今我们合作银行真正把银行开进了自己家门口。

文/摄 长浦支行 赵伟

# 助农POS惠百姓 热心大叔来推进

为了改善农村地区金融支付环境，解决农户普遍存在的小额提现难问题，我行在全区各乡镇设立了助农POS38台。在新桥镇东蓬林村李纬农经营的兴立综合商店安装助农POS的那一天，李大叔寸步不离装机师傅，看着新设的机具欢喜不已。装好机后，李大叔拿了纸和笔认真地记下每一个步骤。“好记性不如烂笔头，万一弄错了就是对老百姓的不负责了。”李大叔认真负责的态度让装机师傅都很感动。在细心向支行工作人员学习了POS机的每一项操作之后，李大叔又逐一进行了测试，直到每一项业务都能准确操作后，才放心地放工作人员回家。

为了让更多的村民知道我行在东蓬林村设立的这项便民服务，李大叔特意在银行制作的宣传

单上写上了自家的地址，挨家挨户地进行发送，他家的店门口摆放了一份他自拟的宣传海报，红纸黑字格外醒目。李大叔还为他的服务点写了一首打油诗，高高地架在助农机具上。看到李大叔的不遗余力，支行员工切身感受到基层老百姓对金融服务的渴望。只要李大叔来电话说卡纸了、机具上出现了异常信息、补登存折失败了等情况，支行立刻安排工作人员到他的小店铺进行维修指导。

古道热肠的李大叔感动着支行的每位员工，我行的贴心服务也温暖着小镇的村民们。愿这样一条支农、惠农、便农的支付绿色通道长长的惠及小镇的每一位百姓。

文/新桥支行 张杨



# “全民普惠”的公益路径



(2013年12月17日《台州日报》2版要闻)“进一步做好普惠金融工作，真诚反哺农村、爱心回报社会。”这是路桥农村合作银行全体员工心之所向、道之所在。事实证明，他们正在用自己的行动兑现普惠诺言。

2400场次电影，190个金融宣传栏，120面阅报栏——

三年，普惠文化村村覆盖

为了商都文化的蓬勃发展，路桥农合行切实担负起文化育民建设的重任。

三年来，该行先后协办台州市首届农民文化节，路桥区新年音乐会等，并赞助拍摄了本土电影《南官河边的女人》，每年开展送电影下乡800多场次。同时，为了确保送金融知识下

乡活动取得实效，该行在路桥各村居设立了190个金融宣传栏，实地宣传百姓所关注的反假币、票据法、银行卡办理等金融知识，并投入50万元在城区设立120面阅报栏，让党的政策走进千家万户。

家住路桥区蓬街镇万胜村的陈女士告诉笔者，金融宣传栏上的反假币知识对于我们农村妇女来说，非常实用。

如今，该行又踏上了路桥区文化礼堂共建的新征程，届时必将“普惠金融便民服务”与“丰富村居文化生活”有机融合……

赞助全国残运会，结对贫困村，送温暖到敬老院——

三年，德孝足迹遍布城乡



在第八届全国残运会上，路桥农合行赞助了150万元；

在美丽乡村建设中，赞助新桥镇金大田村建设田园式生态公园；

在文明城市创建中，与天台白鹤镇邢顾村、路桥桐屿街道共和村、路北街道赵王村结对，帮助其解决生产难题……

此类事例不胜枚举。三年来，该行一直致力于将德孝文化内化于心、外化于行。在开设道德讲堂倡孝悌同时，建立全员“三送”服务机制，弘扬传统美德。即“志愿者送服务”，去公交车站、十字路口搀扶老人过马路，进社区或老年大学送金融知识；“送温暖”，逢年过节为三爷姆福利院、金清敬老院等送上慰问金以及老人们急需的物品；“送清凉”，在营业大厅开设“清凉驿站”，为环卫工人们提供饮水与休息场所，深受社会好评。

### 1000万元特困农民慈善基金、5000万元助学基金——

三年，慈善捐赠当地最多

捐资助学、扶贫助困、赈灾救助，一直是该

行积极履行社会责任的日常工作。

2011年—2012年，该行先后设立了1000万元“特困农民慈善资助冠名基金”，发放了特困大学生专项救助及单亲家庭困难救助60万元，以及慈善定向捐款60万元等等，帮助困难群体解决生产生活的各类难题。今年，该行又设立了5000万元助学基金，帮助困难学生圆梦；设立10万元“合行·同心教育基金”，帮助安宝小学完善基础设施；积极倡导绿色出行，为路桥区公共自行车启动，捐赠1300辆公共自行车，为地方经济和谐发展作出了积极贡献。

据不完全统计，三年来，该行累计捐赠562.48万元，成为当地捐赠最多的企业，被路桥区慈善总会评为全区唯一的五星级“慈善之星”。

“对于一家有着强烈社会责任感的企业来说，积极发展自己和回馈社会，都是有意义的事。”该行董事长金时江表示，在承担社会责任方面，路桥农合行责无旁贷，义无反顾，在做好支农支小的同时仍将倾力投身公益事业，打造“普惠银行”。

文/办公室 张玲晓

## 农村文化礼堂成服务基层新平台



（2013年12月21日《台州日报》头版图片新闻）12月20日，路桥农村合作银行在路北街道管前村文化礼堂启动“百晓金融讲堂”，普惠金融宣传受到了当地村民的热烈欢迎。据了解，设施齐备、人气旺盛的农村文化礼堂，如今已成为路桥区各部门开展服务基层的新平台。

# 温州 农信印象

- 印象一：统一规划，以一致的装修风格体现温州特色。
- 印象二：注重细节，从细微之处彰显“温情农信”。
- 印象三：洞察商机，贴心服务走在他人之前。
- 印象四：因地制宜，创新是他们源源不竭的生命动力。

10月21日早晨6点30分，我们的车子一路向北行驶。从窗口透进来的风带着这个季节的气息，微凉又很清新。我们的第一站是省农信联社。

这是我第一次参与省农信系统文明规范服务示范单位及服务品牌示范网点的检查和验收。作为新人的我，心里有压制不住的兴奋和紧张，也格外珍惜这样的学习机会。

10点钟，我们到达省农信联社参加了检查验收前的会议。会议对检查验收中可能遇到的问题作了说明，也对我们检查组成员做了严格要求。最令我惊讶的是，省农信联社在这次检查验收中使用的高标准，比如在现场检查时，要求我们对在场的客户进行随机访问，亲自搜集客户反馈的意见，甚至要以暗访的形式到柜台或者信贷那里办理业务；在非现场检查时，要求我们着重对休息天、高峰期和午休期间这三个最容易放松的时间点进行柜面服务的监控资料抽查等等。

从省农信联社高标准高要求的角度看，再结合之前的行里的内训工作，的确还有许多值得思考的地方。在接下来的三天，我们就以这样的标准，对温州的8家行社进行了检查验收。与其说是检查验收，倒不如说是学习更为贴切。温州地区的几家行社在规范稳步经营的同时，更注重自我特色、自我潜能的发掘，一路走下来，给我们留下极为深刻的印象。

印象一：统一规划，以一致的装修风格体现温州特色。

尽管检查验收的8家行社地处于温州不同的区、县，但只要一走进营业大厅，就会发现他们的装修风格竟是





出奇地一致。全市统一的深蓝色营业时间牌，统一的柜面，统一的信贷办公室，这俨然成为了温州农信的特色。无论你在温州哪个地方，只要见到这样装修的银行，就会自然而然地反应出：这是温州农信。据了解，呈现出这样一致的温州农信，温州办事处做了很大的努力。为了更好地打造一个舒适、整洁、美观的营业场所，温州办事处专门聘请设计师，结合浙江农信的特色，设计出独具风格的营业厅装修方案，自2011年起开始推行。尽管在一开始受到一些抵制，但随着文明规范服务创建工作的深入，各行社积极按照统一风格完成营业大厅环境的升级。这样以点带面，区域之间相互融合，温州农信不仅给客户带来视觉享受，更让客户对温州农信留下独特的印象。

#### 印象二：注重细节，从细微之处彰显“温情农信”。

时尚现代的装修风格，科学明晰的功能分区，体现的是温州农信的专业；而那些随处可见的小小温馨提示，体现的则是温州农信的人情。也许会有人说，温馨提示不新奇，在很多场所，甚至在每个银行都能看见。但是我说，能真正让你在这些提示中发自内心地感受到温暖的，却是少之又少。而在温州，我们的内心被触动了。每一个开关插座的上方，每一处盥洗台，你都能看见一个小巧又别致的提示牌，提倡节能减排。明亮的玻璃门把手边上，你会因为“请轻推，小心碰撞”的话语而放缓动作。宽敞的大理石地面映着天花板的灯光，也在轻轻地说着“小心地滑”。台阶侧面张贴的可爱笑脸和“小心台阶”使你在刚要准备抬脚时就悄悄缓下了脚步。还有不起眼的饮水机，它们有新的名字，叫“爱心用水，请小心烫手”。还有最普通不过的等候区，都多了一排“爱心座椅”，方便需要关照的客户。

而这些小小的提示牌都有独特的元素，有的是配上了简易画、有的是采用了大堂的基本色调、还有的搭上了网购的潮流用语，一句一句可爱地称客户是“亲”。看得出来，温馨是源自他们的用心，提示牌所展现的是温州农信对广大客户的那份真诚。

#### 印象三：洞察商机，贴心服务走在他人之前。

温州是中国民营经济发展的先发地区与改革开放的前沿阵地，在温州农信，我们感受到了温州人敏锐的商机洞察能力，以及他们对商机的恰当把握。

以瓯海农合行丽岙支行为例。丽岙是著名的侨乡，是繁华的经济强镇。大约有2.8万人在欧洲经营生意，当地居民仅有1.2万，多为留守孩童及老人。用他们的话说，不要小看这些老人头发花白，走路踉跄，他们的存折里可都有着上千万。有这么大的客户群体，自然竞争也相当激烈。中行和建行就是强大的竞争对手，而丽岙支行凭着他们的实力，在短短5年里，从二十几亿发展到两百多亿，独占鳌头。能有如今的傲人成绩，丽岙支行的负责人在谈起他们所做的努力时，着实让我们心生佩服。

为了更好地服务华侨，他们尤为重视与华侨的对接工作，近几年来，他们一直开展华侨进出国接送工作，甚至帮助华侨联系国内各种证件签发的单位，尽可能地为长期生活在外的华侨提供便利。

为了更好地关爱老年客户，他们更是用心、交心地去服务。信贷员成了村长助理，行长成了镇里的特派主任，这样一来，他们肩上的责任和义务重了，入村入户成了常态之举，农信人得到老百姓的认可和信任，这一措施甚至得到了温州市委书记的表扬。可以说，丽岙支行的所为已经处于服务的提升阶段。

为了更好地交流国内外的经济发展趋势，增进农信和侨胞之间的感情，丽岙支行常在夏季和圣诞节等华侨归国的旺季举办交流会。他们还为归国的小孩开展夏令营活动，加强中文学习，灌输中华文化，这一活动得到了华侨同胞的一致好评。

正因为丽岙支行的用心和贴心，真正地在想客户所想，急客户所急，才有如今华侨和农信这般深厚的情谊。丽岙支行，一个小小的支行，他们的外币存款连续5年占全省首位。

#### 印象四：因地制宜，创新是他们源源不竭的生命动力。

多年来，我们一直在提倡创新思维，创新工作，而在龙湾农商行海滨支行，我第一次那么亲近地感受到创新带来的正能量，那种生命力是美妙的、是灵动的。

记得那天刚下车看到的是海滨支行周边还未装修好的路面，我们轻轻地推开玻璃门，从侧门走了进去。海滨支行的营业大厅特别宽敞，随处可见的绿色植物给整个大厅添了一抹清新。走近看时，每一颗绿色植物上都挂有一个小牌，上面写着：领养人XXX。还有客户休息区的小金鱼，也同样有领养人。原来这儿的每一条生命都有一个守护者，这儿的每一位员工都有一颗善良的心。

海滨支行的新意远远不止这些：

在技术上，他们开发了相应的软件，支持“赢在大堂敞开式服务”。他们组建业务引导员队伍，如遇贵宾客户刷卡，就会将信息发送至引导员手机。客户的名字、照片以及之前办理过的相关业务都会由系统自动导出，引导员可以根据照片迅速寻找到客户，介绍其可能感兴趣的业务进行精准营销。目前该软件已研发，但还未上线。

在柜面服务上，他们推出“定时沙漏贴心服务”。在机场分理处，我们看到咨询台上摆放了色彩各异的精美沙漏，这些沙漏的时长从1分钟到30分钟不等。大堂经理会根据客户办理的不同业务建议挑选相应时长的沙漏，让客户在相应时长内感受农商行的贴心服务。

在金融产品上，他们在机场分理处推出“乐飞贷”贷款产品。机场分理处以高收入的机场员工为目标客户，从网点装修到服务贴心度，致力于打造贵宾式服务。“乐飞贷”手续简便，利率优惠，放贷快捷，颇受客户认可。

在自我提升上，海滨支行始终坚持“打造学习型企业”的思路，设立了员工梦想书屋。梦想书屋配置了休闲区、心得分享区、图书珍藏区，还有各式的盆栽点缀，是员工午休学习的最佳场所。海滨支行还开通了微信平台，相互交流学习。

在服务环境上，海滨支行每半个小时会播放一段轻音乐，缓解客户等待时的焦急情绪。另外，他们还在着手准备为准妈妈女员工设计孕妇行服等等。

在海滨支行，你会深刻感受到创新的美好，只有你想不到的，他们的想法就是他们最大的舞台。

从温州回来的路上，我一直在回忆着这四天里的所见所闻，对我来说绝对是一次难能可贵的经历。我也特别感谢合行可以给我这样的机会，开眼界，长见识。相信，这四天里激发的感悟，就像一颗种子，会在今后的日子里发芽开花。

文/路桥支行 方媛



# 农合机构应把普惠金融写在大地上

自2005年联合国首次提出“普惠金融”的概念后，一些专家、学者对它进行了不同的解读，一些金融机构以自己的理解在实践中进行了探索，发展“普惠金融”首次进入了十八届三中全会决议。较之其它金融机构，农合机构搞普惠金融建设具有天时、地利、人和的优势，更应创造性地开展工作。

## 一、做有态度的普惠金融。

“三农”问题是中国最重要的问题，“三农”问题解决不好，中国的发展就是个未知数。农合机构因农而生，为农而兴，这是时代赋予我们的使命。“三农”就是我们服务的盘子，够大、够广，所以我们用不着“吃着碗里，看着锅里”。现在，都在强调“照镜子、正衣冠、洗洗澡、治治病”，我们不妨借此机会进行自我剖析。看看我们的定位有无移位，我们的服务是否到位？触摸一下，我们与群众的距离是近了还是远了？反思一下，为什么一直走在前列的城区行现在日子难受，存款上不去，资产质量却下来了？分析一下，为什么中间业务品种增加了，却出现了规模不经济的问题？先做大还是先做强，这考验着我们经营决策者的定力。“九层之台，起于垒土”，想保住农村金融的主力军地位，我们需要用脚来丈量。

现在咨询机构很多，他们喜欢教我们去策划，去包装，仿佛宣传出去了就成了先进典型，这实际上是个误区。事实上，作秀是经不起实践检验的，既浪费精力，浪费感情，也无意中消磨了斗志和锐气。老百姓不是那么容易被忽悠的，你抛出的球是“形势主义”还是“真心实意”，他们很快就会明白。所以，唯有老老实实在地思考，踏踏实实地服务，把群众的意见作为我们的镜子，百姓的期待作为我们努力的方向，对准焦距，抓住要害，不“走神”，不“散光”，我们的工作才能得到大多数民众的理解和支持。

当然，政府的支持也是必要的，可以更有效地督促农合机构将态度融入行动中，形成行动自觉。7月26日浙江省政府下发文件，提出了浙江农信普惠金融三年行动计划。计划通过三年时间，围绕创业普惠、便捷普惠和阳光普惠三大目标，积极开展网络覆盖、基础强化、扶贫帮困、感恩回馈和创新升级五大行动，积极构建基础金融不出村、综合金融不出镇的服务体系，努力使浙江普惠金融工作和城乡金融服务均等化程度走在全国前列。正因为有了政府的“尚方宝剑”，相关部门的工作协调起来就方便多了。

## 二、做有温度的普惠金融。

中国目前还处于社会主义初级阶段，再加上发展不平衡，相当一部分人还处于贫困半贫

困状态。关注贫困群体，给他们以发展的机会，这不是恩赐，而是义务。所以，不管是何种政体，都会把消除贫困，共同进步作为行动的首选。公平和效率是一对矛盾，但效率必须建立在公平的基础上，否则效率就变成了掠夺的代名词。社会是一个普遍联系的矛盾统一体，如果某一方面严重失衡，就势必影响整体发展，弄不好还会出乱子，以危机的形式进行强制调整。如果我们能最大限度的降低贷款利率，最大限度地简化操作流程，最大限度地满足客户需求，那么大部分农户就不用为贷款而发愁了，我们也就不用担心扩面增量的问题了。

美国心理学家马斯洛有个著名的需求层次理论，他认为，人的需求从低到高可分六层。其实，一个组织也何尝不是这样。做一家家门口的百年银行，实现基业长青，造福民众才有意义。我们需要盈利，但盈利不是主要目的；我们需要发展，但发展不是为了自己一枝独秀，而是为了促进社会各阶层的共同进步。所以，对农合机构来说，以信用为武器，以货币为工具，帮助民众消灭贫困，实现和谐发展，这才是大道。

同处浙江，同是民营经济唱主角，“温台模式”很相近，但现在温州和台州给人的感觉却相差很大。温州不良贷款集中爆发，银企关系降至“冰点”，虽然国家给了个“金改”试点的机会，但效果却不尽人意。而旁边的台州却相对比较平静，只要客户自己的信用过得去，贷款基本上不用担心。有人感慨台州的客户比较幸福，却不知路是自己走的。这当中银行也有很多方面值得反思，将风险控制的重点放在客户身上，而不是银行自己，这本身就是一个错位。

## 三、做有深度的普惠金融。

现在都在强调为民服务，我们也要解放思想，从实际出发，接地气，打破原有的思维定式，进行资源整合，在实践中进行创新。

### 1、服务零距离。

以信用评级为基础，大力推进小额信用贷款；以便民为宗旨，实现普惠产品大众化；以贷款卡为载体，推行农户贷款“一站式”服务；以客户为中心，实施机构网、电子网和人员网的“三网合一”战略。当前“碎片化”服务、“快餐式”服务比较流行，这是社会浮躁的表现。其实，服务是需要积淀的，是需要不断升华的，特别是情感因素不是可有可无的调味品，我们需要重新定义服务。用心服务、精准服务，虽然不一定能缩短服务双方的物理空间，但却能拉近彼此的心理距离，使效率在时空转换中得到体现。

### 2、合作无障碍。

一是有限放开。如一些金融生态环境比较好的地方，我们可以借助信用评级渠道，选择信用村镇进行试点。5万元以下（含）农户贷款，可采用信用贷款（家人实行道义担保），执行基准利率。也许有人担心，这样操作会不会降低了银行的收益？从单笔业务分析，由于降低了贷款利率而让渡了利润是存在的。但因此扩大了业务总量，增大了客户群体，利润总额就可以得到保证。

二是激活资源。我们缺的不是资源，缺的是对资源的挖掘和利用，缺的是对不同客户群体实施差别化对待的灵活操作和果断推进。为实现普惠信用价值化，我们可进一步完善信用体系，开展银政、银村和银商共建，实现整体授信、整体批发，资源共享，差别对待，让群众切实享受到普惠红利。如有大额存款的信用村，村民贷款可享受优惠利率和资金优先安排，这样合作的粘性更大。

文/蔡继林





## 将“心”比“信”

“有没有看到一本存折？”

一位中年男子向每一个柜台询问过去，神情慌张，口吻急切。在得到否定的答案之后，他转身离开。不到一会儿，他又急匆匆地赶回来向柜员咨询挂失的相关手续，当被告知需要本人到场才能解挂时，该男子又失落地离去了。

当班柜员心头一紧，将情况告知了支行行长范菊红。得知这一消息后，范菊红第一时间联系管片经理，让他找到这名男子，询问具体情况。原来遗失存折的是我行老顾客王先生，王先生因突如其来的重病躺在医院里，无法前来办理挂失手续，就委托他的堂兄。谁知存折不见了，而原本答应第二天要归还亲戚的四十多万元借款，可能也兑现不了了。生意人卖的就是信誉，决不能失信于人，一家人正在为这事愁着呢！范菊红一听这情况，立马安慰王先生一家，告诉他们，我们农村合作银行有不成文的“规定”：客户如有特殊情况无法本人到营业场办理业务时，银行可以为这些“特殊客户”开通“绿色通道”，提供上门服务，将我行的柜面服务真正延伸到客户身边。王先生听后，握着范菊红和客户经理的手，连声道谢，温馨的场面使得在场的每个人都感动不已。

我们小小的“方便”，让客户承诺了大大的“信誉”。这不仅得到了客户的认可，更是对我们工作最大的鼓励。自清陶支行成立以来，从上到下，一直都高度重视服务品质，以打造精品银行的优质服务理念为目标，想客户所想，急客户所急，多多创造机会与客户进行“亲密接触”，在硬邦邦的银行制度下彰显出“暖融融”的亲情服务。

文/清陶支行 方叶



## 酒好也怕巷子深

美酒飘香，审计的风险管理理念如同香醇美酒一样，酒好也怕巷子深，深巷子的好酒要赢得人们的认可，也要勤吆喝！

先让我来吆喝一声。站在审计的角度，以承兑汇票客户提供的信贷资料为例，讲几个主要的风险点：

对交易合同的交易背景的真实性审核。交易合同伪造得千姿百态，但是显而易见的虚假一定要能判断。比如大量购买汽油，交易合同上的卖方为个人，我国法律规定私人卖汽油是违法的；交易合同本身的上下文自相矛盾，上文填列的是买布，下文却是买钢的，还有合同所列的价格计算上的明显错误等。

财务报表的钩稽关系的明显不对。如：报表的上下年的期初期末数无法对应；明显发生过的账务报表中却没有发生额等。

增值税发票的真实性审核。如：发票的大小写金额不符；两张相同号码发票金额却不相同；盖章与名称不符等等。这些明显的风险点就如同我们身边的地雷，一旦资金出现逾期，借款人资不抵债，担保人就可以以这些理由进行脱保。

审计是以风险为导向的检查，是防范风险的一道屏障，可审计的力量有限，所以更为重要的是将风险管理第一责任人锁定为从事经营活动的第一行为人。因此，风险管理首要责任人不是专门设定的风险管理部门或审计部门。相反，第一行为人所从事的经营活动才是形成风险的根源。因此，如果要从源头上降低风险，最有效的办法是考虑如何在事前，而不是事后由第一行为人承担起风险管理的首要责任。需要认识到的是，审计部门并不是经营行为的第一行为人，其所参与的风险管理行为在性质上更多是属于事后纠正型的。经营活动的第一行为人虽不会以思考采取何种内部控制来开始每一天的工作，但其必须将风险管理作为日常具体经营行为的首要考虑因素。如果经营活动的第一行为人不称职或不尽职，从而无法履行其应承担的风险管理责任，那么，出现重大且意外的风险事项也就不足为奇了。这就是把审计的风险管理理念传输出去的意义所在。

酒好也怕巷子深，审计的风险管理理念虽好，还需要一传十，十传百地传输到每一位员工。

文/审计部张平





## 未来整装待发

闲暇时，翻开相册，看着一张张如花笑靥，记忆如潮水般涌现。母校里那被秋风染红的银杏树叶似乎还在翩然起舞，树下的晨读声似乎还在耳边萦绕，那些在各大宣讲会场奔波的日子仿佛还历历在目。而转眼间，我已经告别了母校，告别了共同走过青葱岁月的同学们，站上了一个全新的舞台。这个舞台很大，大到能够让你肆意挥洒青春和汗水，同时，这个舞台又是如此的陌生和新奇，我们小心翼翼，紧张忐忑。

6个月前，我还是一个靠父母生活，不知柴米油盐愁的学生，如今已经彻底告别了学生时代，那时的单纯和稚嫩，已经给缤纷绚丽的学生时代画上了圆满的句号。而现如今，走向社会，靠着自己的双手生活，这对我的人生来说是一个重大的转折点，为了走过这个人生转折点，我曾经付出了艰辛和汗水，无论是高温下暴晒的拓展训练，还是那些抓紧一切时间练习点钞、练习五笔的日日夜夜。

6个月来，从一片茫然到忐忑的培训时期，从好奇不断的实习期再到如今的独立上柜，独当一面，每一步都是一份成功，一份喜悦。还记得在杭州培训时，一起同甘共苦，一起练习五笔到深夜的日子吗？还记得技能测评时，从老师口中听到自己通过的消息

时的激动和喜悦吗？还记得第一次坐上柜台，笑着向第一位客户问好时的忐忑和不安吗？还记得第一次主持晨会却喊错口号的紧张和激动吗？还记得每一次出了差错后的懊恼和自责吗？还记得收到发的人生第一笔工资短信时的雀跃和欢欣吗？这一路，我们努力着，我们成长着。我们用知识武装自己，用笑容迎接客户，细心再细心，仔细再仔细，努力做最好的自己。

一路上，身边领导和同事的帮助给我太多的温暖。从工作到生活，用丝丝温情融化了陌生和隔阂，用友善的笑容温暖了彼此的心。实习时，办每一笔业务都会在旁边告知操作规范和注意点；每一天，帮忙整理传票，避免出差错；在面对无法互相理解的客户时，会帮忙解释和回复；在犯下错误时，及时在旁应对和补救。你的每一步成长都有他们的付出和爱护，正是这份关怀和爱护让你受到了家的温暖，帮你更加顺利完成角色的转换，成为更加优秀的合行人。

人生新的篇章已经开始书写，等着我们挥洒上绚丽动人的色彩。已经准备好了吗？未来，我们整装待发！

文/蓬街支行 尹静娴



## 我在 优秀青年成长计划 的成长感悟



“优秀青年成长计划”，如这个名字所说，成为了其中的一份子，要优秀，还要成长。

什么是优秀。人出生的时候，除了脾气会因为天性而有所不同，其他的基本都是后天形成的。所以，优秀是努力的结果，是日积月累养成的良好习惯。

在成长计划的大家庭中，我看到身边的你们，努力完成工作、加班加点任劳任怨、工作积极主动、乐于承担责任，把敬业当成一种习惯。我发现，无论在什么岗位，优秀的员工总是有着某些共同的特质，这些特质和他们从事的工作无关，体现在待人处事的态度上。所以如果想成为一个优秀的员工，最重要的就是复制他们的心态。“成长计划”正是给我们提供了这样一个互相学习与交流的平台。这是一个为年轻人打造的专属计划，年轻、活力、不刻板，学员可以提出自己想看的书籍、想参加的培训，可以在交流会畅所欲言，任何学习的需求，“成长计划”都尽力帮助去实现。

所以，你我的优秀是相对的，关键在于感恩拥有这样的机会，抓住机会，让自己成长。

### 一、在阅读中认识自己

“成长计划”启动仪式上，领导为我们精心挑选了两本书《将才》和《习惯的力量》，让我们在工作之余进行品读，并要求读完之后写读后感。读书是最能使人保持内心宁静的一件事，读书能使人开茅塞，得新知，不固陋，不偏执。读书更使人明晰地认清现象与本质，从而认识自己，塑造自己。但事实上，工作以后能静下心来看书的时间少之又少，如今当看书变成一种任务时，我才逼得自己在工作之余来看书。慢慢地，我也开始习惯每天晚上翻几页书，在阅读的同时思考自己，我离“将才”有多远，





我的学习、工作、生活习惯是否给予了我正确的指引，我需要改变什么，又该如何去成长。

## 二、在培训中获得提升

“成长计划”的培训有《目标管理与执行力》、《职业生涯规划与发展》等管理类课程，也有法律风险防范等业务类课程，目的是让学员获得全面的知识。在第一次的培训中，老师带领我们画出了自己的职业发展方向，让我们对自己的目标管理和执行力进行了一番审视。银行信贷业务法律风险防范培训，业内资深讲师魏洋老师深入浅出地讲解，让我一个门外汉，都听得兴致勃勃，不仅了解了信贷业务操作中应该怎样去规范操作、防范风险，也认识到风险防范意识的重要性。加深对各个岗位的了解，可以帮助自己选择合适的职业道路，换句话说，不管从事哪个岗位，知己知彼，才能在职场上百战不殆。

## 三、在交流中锻炼口才

表达能力是很多人都欠缺的一种工作技能，尤其是在公众场合的表达，面试、演讲、辩论等等，虽有才华但不善于口头表达，会让你失去很多机会。“成长计划”的特别之处就在于，培训结束后人力资源部领导会安排交流会。领导也放下架子，站到我们当中，与大家分享自己的学习心得。大家从一开始的拘谨，慢慢变得侃侃而谈，每个人的即时分享越来越好，不仅展示了自己，锻炼了口才，也让其他学员有了更多的收获。

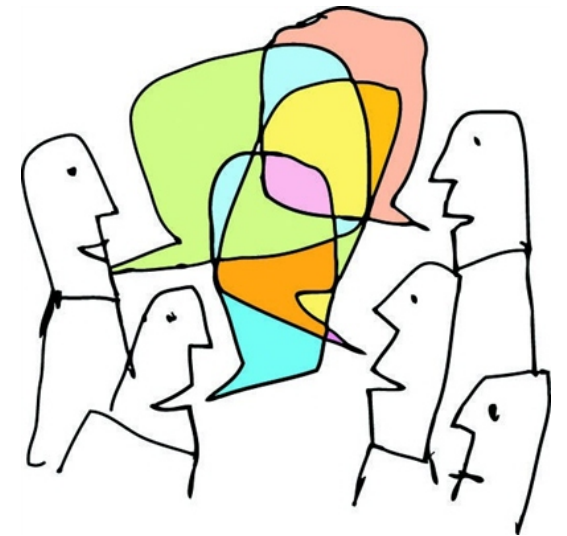
## 四、在调研中学习实践

为了锻炼实践能力，“成长计划”搜集各业务条线时下最关注的课题，分发至各小组进行课题调研，并安排指导老师进行指导。有关柜面业务的、信贷业务的、金融市场环境的、员工考核的、企业文化的，根据每个小组成员的岗位特色分发课题。各小组在调研中，从计划、实施到完成，组长协调安排，学员协调工作，实地调查、查询文件、咨询导师……确实花了一番苦工。过程当中虽也有抱怨、有委屈，但最终大家都圆满完成了任务。

年轻是资产，年轻也是负债，这更意味着，年轻需要成长。愿我们都能在“成长计划”中获得自己的养分。

文/人力资源部 应颀

# 说话之道



前些日去听了一个关于心理学的讲座，讲课的老师叫张怡筠，在电视中看到过她作情感纠纷的心理分析和讲评调解。她在讲话的时候，表情没有太多变化，嘴角上扬，语调平和，对人和事的评价没有对与错，只有同与不同，更不会有过激的言语，“夸”得平淡，“批评”得也让人欣然接受。这让我想起台湾主持人蔡康永，他也是这样一位在说话上让我佩服的人。在和嘉宾聊天的时候，他从来不会因为对方的“错误”想法就去故意刺伤对方，反而能从另一个角度挖掘对方好的一面进行夸奖。

在我的理解里，会说话的人应该首先在内心能够容纳不同，更懂得理解不同，放下姿态，这是建立沟通的第一步。其次在说话时以不伤害对方为前提，进而表达自己的看法，对方容易接纳，自己也没有昧着良心。

但在生活中，因为一句话发生误解和摩擦的情况有太多。有的是一遇见和自己想法不同的人，第一个反应就是对方是错误的，甚至因此大发雷霆。世间万物莫不相异，没有彼此完全相同的人，发生意见分歧是再正常不过的事。各自的成长环境不同，经历不同，年纪不同，性别不同，你有你的理解，他也有他的想法，多站在对方的角度去思考，就容易找到原因，既原谅了对方，也说服了自己。然后，尝试着温柔地表达自己的看法，我想“君子和而不同”说的就是这个道理。

但也有人因为不懂表达，太过直率，让人把好意听成了歹意。在现代社会快节奏的工作生活步调中，充满了各种与人的短暂相处，俗称的打交道，这个时候草率的表现出直率就会有些危险，他们没有理由忍受你的气还要笑着与你合作啊。我越来越多地发现，过于直率的背后，隐藏了一个膨胀的自我，说话的时候，只想到遵守自己心中真诚的自我形象，而没有想到听话的对方的感受，如果对方感到受伤，反而觉得是对方过于小气，听不得半点谏言，这其实是个自私的逻辑。有句话说，“祸从口出，病从口入”，你说什么样的话，就是什么样的人，所以要管好自己的嘴巴，好好说话。

那么怎么说话呢，长辈经常教育我们：嘴巴要甜一点，可嘴巴太甜，难免有刻意奉承之嫌，巧舌如簧也不会招人喜欢。蔡康永在他的书《说话之道》中写道“对方穿得很丑，我们也要‘昧着良心’称赞漂亮吗？对方煮菜难吃，我们也要‘昧着良心’称赞好吃吗？我大部分时候会建议：‘是的。’因为这事和良心实在没啥关系，却严重影响你的人际关系。别把良心消耗在这么表面的事上，良心没这么廉价，如果真的在乎，用得到良心的地方多的是啊！”所以，大事上对得起良心，成人之美的小事，就可以嘴巴甜一些，这不是圆滑，却是处处得体。

说话在生活中发挥了太多的作用，报告、开会、道歉、要求加薪、演讲、倾听诉苦等等，都跟你说话有关，你会不会说话，知不知道听你讲话的人想听到什么。把说话练好，是最划算的事。

说话之道，也是做人之道。

文/人力资源部 应颀





## 不能设想 没有梦想的人生



人最大的惰性在于习惯，习惯的好与坏决定你做梦的权利，同样决定你将来的生活状态，你现在所处的位置不重要，重要的是你将要走向哪里。

有一群人，他们积极自律，每天按计划行事，有条不紊；他们持续充电，将梦想根植于低处和近处，使未来参与他的当下，使未来的自己和现在的选择紧密相联。

他们早晨5点多起来跑步，你在睡觉；7点开始享受丰盛的早餐，蛋白质维生素淀粉样样俱全，为新的一天开了好头，当他们收拾妥当准备一天的工作时，你还在睡觉。

他们用高效的上午时间完成了一个又一个项目，甚至在第一波改革红利中发现大有前途的商机，当午餐时间临近，他们伸了伸腰准备稍作休息，此时你终于起床。

他们的午餐不铺张浪费，有选择地进食，因为他们知道自己要的是什么，而你也在起床之后察觉到了饿意，草草洗了把脸，甚至连牙都没刷，打开冰箱，拿出了昨晚跟朋友high过后带回来的薯条和可乐。午睡过后，他们重新投入辛勤劳作，而你也终于吃饱喝足，坐在了电脑前。是的，你的一天终于开始了。

晚上回到家里，他们也打开了电脑，也许是为了白天没来得及完成的工作，也许是因为前两天刚报了一个网络课程，可此时你却还沉浸在dota中，你发的帖子还不够有人气，韩剧中的男女主角还没有在一起，作恶多端的女二号还没有得到应有的报应。

终于22点到了，他们停下了工作，或许去满满的书架上拿下一本书，或许拿起自己心爱的乐器练练手，或许已经上床睡觉，当然睡之前他们会理一理今天做了些什么，有什么收获，又有哪些教训，然后他们更加笃定和坚持自己那刚刚启程的梦想，最后他们满意地睡去。此时的你还在等待升级，还在顶帖子，还在为了男女主角哭哭啼啼，你的一天才刚刚拉开序幕。后半夜你隐约感到了困意，依依不舍地关掉了电脑，尽管身上已经很臭，你却懒得去洗个澡，你走向了乱糟糟的床，钻进了脏兮兮的被窝，然后掏出了手机，继续你的“挑灯夜战”。

你隐约知道身边有那么一群“他们”，直到有一天，你和他们终于浪漫地相见了：他是老总，你是普通打工仔；他是主任，你是小职员一枚；他游历各国，念着你想念的大学，拍着你想拍的照片，过着你想过的生活。

没错，没有梦想的人，只能原地打转，或等待老天垂怜，你要做的就是单枪匹马寻求自己的光荣与梦想。

文/金清支行 林雪文

## 准备， 从此刻开始

生活总是给我们带来各种困扰，每个人都有来自各方的压力，而在相同的环境下，人们的反应却被分门别类了。有些人是生活的俘虏，一点小挫折就被臆想成世界末日来临前的暴风雨，开始消沉，自暴自弃，最后被生活彻底击败，真正走进了暗无天日的末日；也有些人恰恰相反，我们称他为勇者，尽管相同的挫折来临，但他们眼睛里面流露出的是对克服困难的信心和对美好未来的憧憬，忘记了生命中的跌宕起伏，最终走出了精彩的人生；而更多的人则像是生命的看客，在人生路上徘徊观望，想得很多、要求很多，可是不做任何行动。机会对他们来说，就像满天星斗，可望而不可及。

相信所有的人都希望自己是生活的勇者，不愿是那些俘虏或看客。归根结底，我认为，一个人走出的人生轨迹，取决于自己的“准备力”。

何为“准备力”？相信大家都听过这样的一句话：机会留给那些有准备的人。俘虏和看客缺少的不是机会，而是准备。俘虏没有做好迎接困难的准备，看客没有做好抓住机遇的准备。机遇来临时，俘虏以为敲门的是灾难，想尽办法拒之门外，最终把自己锁在了井底。机遇来临时，看客欣喜若狂地去开门，却发现自己找不到钥匙，只能看着机遇转身离去。机遇来临时，勇者万事俱备，敞开大门，与机遇紧紧相拥。

从现在开始，收拾好行囊，做好准备，当机遇轻轻地叩响门扉时，我们就能沉着地应和一声，打开通往成功的大门，千万不要眼睁睁地看着它，在倏忽之间，从你身边姗姗飘过，而你却无能为力。

文/公司业务部 陈佳希





## 12月份大事记

12月5日至6日，梁祚林行长、陈学军副行长及相关部门负责人赴临安联社、三门联社考察学习扩面增量、助农点建设、不良贷款清收等。

12月11日，金时江董事长、梁祚林行长赴台州办事处参加工作会议。

同日，路桥区人大副主任高萍、区人大财经工委主任孙国庆在区金融办领导陪同下来我行调研“小微金融服务创新示范区”工作情况。

同日，陈学军副行长、零售业务部总经理林佳、科技支持中心主任徐海勇赴玉环农村合作银行考察学习银医通项目。

12月12日，我行在八楼会议室召开2013年度年终决算工作会议。

同日，我行在八楼会议室举行“百晓金融讲堂”启动仪式。

12月24日，陈学军副行长参加台州市政府召开的索日新能源股份有限公司加快发展有关问题协调会。

12月25日，金时江董事长、梁祚林行长、计划财务部总经理吴黎辉、会计信息部总经理郑丹萍参加台州办事处召开的工作会议。

12月30日，金时江董事长参加路桥区四届人大常委会第十六次会议。

12月31日，台州办事处领导崔全利、杜立岳、王先德一行来我行慰问参加年终决算员工。

同日，路桥区区长徐仁标，常务副区长叶帮锐、副区长梁妙富等领导到我行慰问参加年终决算员工。

# 喀纳斯的秋天



喀纳斯秋天之美是众所周知的，沿着木栈道行走于翡翠绿的湖边，你会觉得不像是在丛林里穿梭，倒像是进入一幅色彩浓郁的画里。这里，树木林立，冷杉、云杉，以及白桦树交织在一起。这个季节，白桦树的树叶已渐渐地黄起来了，不时飘落在栈道上，像带路的天使。

早上，站在神仙湾的草地上，你将会被大雾包围着。看不出这雾究竟从哪里来，就觉得整个山谷里朦胧一片。气温很低，在河的对岸有一小片丛林，树木并不多，三三两两的冷杉树。等雾稍稍散去的时候，你会看到这几棵冷杉树中有一棵是枯死的，它在其它树的旁边，像一个离别的亲人。

也许，你很想涉水而过，和这里的山水花草来个最亲切的拥抱。那么，你可以从神仙湾一直走到卧龙湾，在这两湾之间便是辽阔的丛林。行走中，你会惊讶白桦树的苍劲，每一棵白桦树都是一支画笔，将喀纳斯的景色描绘得绚烂多姿。

水是喀纳斯的生命，站在月亮湾的一个拐弯之处，你将会感叹上苍的神来之笔——眼前的山谷里流淌着的哪是湖水，分明就是一个绿月亮，绿得那样的鲜艳。在靠近绿月亮的水边行走，沿途你会和枯死的老树相遇，老树的树干浸泡在清澈的湖水中，不再生长也没有老去。

喀纳斯除了这片山水和丛林，当然也有湖怪，每年到喀纳斯湖看湖怪的人并不少。走上观鱼台，向着远处望去，在群山之中，绿宝石般的湖水辽阔而幽深，每一次湖面细微的动作都让岸上的人惊讶。但是，有缘的人并不多，你也许只是遗憾而回的一个过客。

观鱼台除了看湖怪，也是看落日的好地方，透过厚厚的云层，远处起伏着的群山之上已是金光一片。也许过不了多久，当最后一缕阳光洒落的时候，喀纳斯将会是北疆最闪眼的星辰，它令每一个抵达的人封存于记忆的匣子里，并永远难忘。

文/新桥支行 范春蓉





## 一个人去旅行

在整理手机照片的时候，发现一些在国清寺拍的照片，才猛然想起来，原来不久前我才去过这个地方，因为太过匆忙，走马观花，以至于有时候甚至会忘记，要去记忆中细细品味，才能重新体会到那份淡彻心扉的古韵。

论起去国清寺的缘由，那还是在去之前几天，在网上看到一个摄影师因发了一组别人的片子对国清寺心生向往，组织人一起去挂单几日采风。看阳光斑驳掠过树叶，照亮黄砖青瓦，香烟袅袅，青草红花，世俗的一切即刻变得清静，于是我决定有机会也一定要去一趟，择日不如撞日，下次休息就去。到了休息日，天公不作美，大雨滂沱，但是想到正值非周末，与其在烈日和嘈杂中去国清寺，还不如就这样在清冷的雨水中，去感受国清寺点滴的寂静。就这样，我独自一人收拾好背包，打着雨伞，乘上了去天台的汽车。

如我预期，因为是工作日，因为下雨，连去国清寺的7号公交车都只有我一个人。浓郁的绿色漫山遍野，被雨水浸润得苍翠欲滴。除了淅淅沥沥的雨声，没有任何声音，石板路上水流汨汨，行走的路人三三两两，此时的国清寺才真正地展现它的风采。隋塔在烟雨中独自伫立，霞客古道被雨水轻抚，诉说着逐渐模糊的岁月，黄墙青瓦染上了历史的尘埃，油漆斑驳的木门花窗呼吸着逝去的年华。所有的一切，在这场雨中将古老的韵味展现得淋漓尽致，美不胜收。闭上眼睛，一切尘世繁华都变得愚昧可笑，除了寂静还是寂静，心灵就同这国清寺一起，被雨水冲刷得一片清灵。

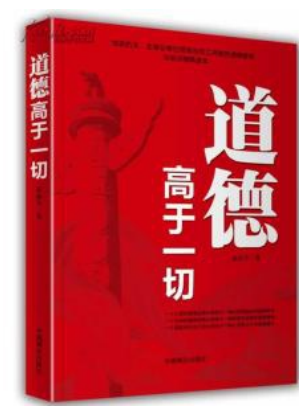
买好门票，按照售票僧人的指示，我拐进小门先去找住宿登记，等了大半个钟头也不见人来，于是我就站在附近的禅堂旁边看着屋檐发呆，看着或年少或年迈的僧人从身边穿梭而过。后来被告知寺里有活动，已经没有多余的房间可

以让我住宿了。好在天台离家也不远，我又是只身一人前来，国清寺无人，逛起来几个钟头也就能逛完，我只能抖抖背包，即日回去。我按照线路，一个大殿一个大殿的走过去。没有什么灯光的庙殿里，盖上了氤氲的昏暗。殿堂外，度过一千多个春秋的隋梅静听细雨，蓬勃的莲花在香烛间隐隐约约，紫阳花在藤枝间羞赧躲闪。整个国清寺在细雨的天地间，我在其中，被紧紧包围，仿佛也一同化作雨水，拥抱万物。

古人说的好，佛在心中莫浪求，灵山只在汝心头。人人有个灵山塔，只向灵山塔下修。佛在每个人心中，各个心中有佛。心即是佛，佛即是心。如同人们寻求这古老的寂静，寻求心灵的清静一样，每个人心中都有一个清静的灵台，烦恼、妄想，都是名为自我的东西在纠缠，不执着，善护念，心无所住，自然没有烦恼，自然心清明镜，不用去哪，心中灵台清静，去哪都是清静。

这样的时间、地点、人物，不论从什么角度去想，一个旅行，都不该是这副姿态。但是有些脚步，就是这样无缘由，收拾起东西，迈出去一步，就是旅行。而事实也证明，虽然仓促，但这不合时宜的小故事，却让我受益匪浅。很多人很想去旅行，很想试着一个人去旅行，但是总会给自己找很多借口，没有时间，没办法忍受一个人的寂寞。既然是想要去做，决定要去做的事情，就没有任何借口，不需要任何理由。任何都是多余的，你只是要去，就是要去，去旅行吧，试着一个人去旅行，只需要一个结果。只要你迈出那一步，你将获得比你期望更多的东西。人生短暂，谁也不知将来何时到期，去做想做的事，去想去的方

文/卷桥支行 沈婉婉



## 道德，是一生的课程

最近，我阅读了国内知名畅销书作家张振学先生所著的《道德高于一切》一书，颇有感悟。全文贯穿一个个经典的小故事，这些故事去除了道德读本枯燥乏味，在张振学先生的笔下开了花，散发着沁人心脾的芬芳，每一页的阅读总能将那道德的香味深深吸入体内。

千百年来，上至帝王将相，要以道德治国安民，下至黎民百姓，要凭道德修身养性。道德两字，道尽了立人处世的精髓。书中前言是这样描述道德的：它是一把标尺，衡量着高尚与卑微；它是一盏明灯，指引着人们前行的方向；它更是一种力量，鞭策着人们与真为邻，与善为伍，与美同行。

“士有百行，以德为先。”成功之道虽然各有不同，但凡社会佼佼者，不仅仅要求智商出众，更要求德商高洁。智商高可以拥才，德商高方可服众。作为个人，“小成靠智，大成靠德”。书的本意在于唤醒我们重视道德力量，做一个有道德的人。成为一个道德高尚的人，是一个人一生的课程。那么我们又应该如何去修成这门课程呢？

要诚信。诚信，是一切道德的根基和本原。它不仅是一种个人的美德和品质，而且是一种社会的道德原则和规范；不仅是一种内在的精神和价值，而且是一种外在的声誉和资源。诚信是一个人的立足之本，任何虚伪的行为都会让人敬而远之。如果别人对你的一言一行都持怀疑，不敢置信，那么你就永远失去了威信，不可能被委以重任。正直是人品的标尺。正直的人就事论事，好就是好，不好就是不好，不攻讦人，一切都在阳光中。不正直的人最喜欢猜疑、算计、挑拨离间，使尽各种阴谋诡计。在任何一个组织中都会有矛盾，正直的人在处理各种矛盾时会明辨是非，而不正直的人则任由这些矛盾滋生是非，唯恐天下不乱。

要宽容。宽容，是一种高尚的美德。学会宽容，就学会一种有益的做人责任、就学会一种良好

的做人方法。生活中宽容的力量巨大。批评会让人不服，谩骂会让人厌恶，羞辱会让人恼火，威胁会让人愤怒。唯有宽容让人无法躲避，无法退却，无法阻挡，无法反抗。任何一个人都会有不足、有过错，如果我们都用1000瓦的灯去照别人的缺点，小肚鸡肠，斤斤计较，我们就不可能跟别人团结友好地相处。无法融入团队，也自然无法将工作干好。

要自律。自律，是道德的起点。它能使人明于自知，使人养成良好的行为习惯，使人学会战胜自我，使人身心健康，建立良好的人际关系，也是一个人行动自由所必需的条件。人世间，最顽强的“敌人”是自己；最难战胜的也是自己。世界上没有十全十美的人，每个人都会有缺点错误。一个自律的人应该经常检查自己，对自己的言行进行自省，纠正错误，改正缺点，这是严于律己的表现，是不断进取的重要方法和途径。有错误和缺点不怕，可怕的是无视它，不去改正它。要经常以生命线自持，以高压线自危，以警戒线自律。

要敬业。敬业，是一个人良好的职业道德的体现。无论东方，还是西方国家，现代企业都趋向一致地认为员工的职业道德是企业最核心的竞争力之一。如果一个人以一种尊敬、虔诚的心灵对待职业，甚至对职业有一种敬畏的态度，他就已经具有了敬业精神。但职业道德远不止这些，更应对自己的职业怀有神圣感和使命感，使自己的生命信仰与自己的工作联系在一起。只有将自己的职业视为自己的生命信仰，那才是真正的职业道德——人生的信仰就是职业本身。做到干一行，爱一行；热爱生命一样热爱工作；珍惜时间，工作上绝不拖沓。

堂堂正正做人，勤勤恳恳做事，安得下心，守得住身，慎独、慎欲、慎权、慎微，做到诚信、宽容、自律、敬业，方是一个崇尚道德的人应有的追求和觉悟！

文/公司业务部 陈佳希