



你的
放心银行



路桥农村合作银行
LUQIAO RURAL COOPERATIVE BANK

路桥合作金融



路桥农村合作银行
浙江农信

LUQIAO COOPERATIVE FINANCIAL

2014/
总第289期
6

内部刊物 注意保存



本期导读

深化银农对接合作 助推“普惠金融示范村”创建
新“地图”亮出心服务
做细群众工作 蓬街支行党支部召开结对支部座谈会
乡村金融服务员
大亮山的树魂



路桥农村合作银行
LUQIAO RURAL COOPERATIVE BANK

浙江农信

出版

2014年6月号 总第289期

LUQIAO COOPERATIVE FINANCIAL
路桥合农金融 月刊

——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



目录 Contents

行情要讯

- 深化银农对接合作 助推“普惠金融示范村”创建/P01
- 台州办事处和我行开展突发性支付风险联动应急演练/P02
- 台州农信系统国际业务座谈会在我行召开/P03
- 全区“争当好职工、奉献中国梦”演讲比赛我行选手获佳绩/P03

合行动态

- 我行启动“普惠金融营销训练营”活动/P04
- 新“地图”亮出心服务/P05
- 我行完成中心机房UPS及精密空调扩容/P06
- 稳扎稳打 夯实电子银行知识阵地/P06
- 实事做实 好事办好/P07
- 横街支行：“生日祝福”温暖员工/P08
- 做细群众工作 蓬街支行党支部召开结对支部座谈会/P08
- 普惠金融活动畅享毕业季/P09
- “心防工程”编织群众防控安全网/P10

媒体关注

- 乡村金融服务员/P11



印象平遥/P24

人在一山一水间/P25

6月份大事记/P26

900万存款不翼而飞 损失由谁来赔?/P27

战胜拖延 你其实需要三本书/P28

业务探讨

- 利率市场化对我行带来的影响及应对措施思考/P14

服务大家谈

- 银行服务的艺术/P17
- 营销是个技术活/P18

珠玑集锦

- 大亮山的树魂/P19
- 我有一个梦想/P21
- 总有一些人让我们热泪盈眶/P22
- 断舍离的世界/P23

深化银农对接合作 助推“普惠金融示范村”创建

■文/摄 办公室 李挺



“银农合作，是希望通过‘产业导向、跟进放大、选项聚焦’的方式引导信贷资金集中投向符合产业政策、成长性好的农民专业合作社、家庭农场等新型农业经营主体。”6月17日，在我区举行的台州市“银农合作签约”暨路桥区“普惠金融示范村”授牌仪式上，副区长梁妙富首先提出了深化银农合作的重要性，同时希望通过“普惠金融示范村”创建活动的启动，全面深化普惠金融工程建设，实现城乡基础金融服务的均等化。

当天上午，台州市农办、市人民银行及台州办事处等相关部门为“三农”发展搭建新平台，使我行和农民专业合作社、家庭农场、农业机械生产企业等代表“零距离”接触，建立了长期稳定的“银农”沟通合作机制。签约会现场，我行与10家企业、农户签约，共授信2165万元。并对前蔡村、石浜村等10家首批“普惠金融示范村”进行授牌。

市人民银行副行长江婉芬、台州办事处主任崔全利充分肯定了我行在普惠金融工作上进行的积极探索及

取得的实效。强调要在“政府搭台、多方合作”的支持下，唱响银农合作协奏曲，将普惠金融服务进行到底。

“现代农业的发展离不开金融支持，银行的发展壮大同样不能缺少现代农业这个广阔的市场空间。下阶段，我行将内接地气，外优服务，通过深化银农合作，力促普惠金融建设全民化。”董事长金时江说。目前，我行积极探索“信用惠农、支付便农、信贷支农”等银农合作新模式、新方法，在产品多样化、服务便捷化上下功夫，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，走出了一条路桥特色的普惠金融发展道路。截至5月底，我行涉农贷款余额91.6亿元，其中农户种养殖贷款7.7亿元，农民专业合作社及社员贷款余额6222万元，农业机械生产企业贷款余额9990万元，新型农业生产主体家庭农场贷款余额1963万元，农产品加工及流通企业贷款余额3860万元，有力地支持了全区5万户农户和500多家农业企业的发展。

台州办事处和我行 开展突发性支付风险联动应急演练

■文/摄 办公室 李挺



6月24日14时30分，我行营业部多个网点出现众多客户排队，纷纷要求办理取款、汇款业务，造成全行正常的头寸调拨不能满足客户支取需求，出现近20亿元人民币的支付缺口，随时可能爆发大规模群体性挤兑风险。别担心，这其实是一次突发性支付风险应急演练。

当天下午，台州办事处和我行开展突发性支付风险联动应急演练，此次演练将事故设定为一般突发性事件，重点针对模拟中出现的三种情境开展实战应急演练。为确保实战演练效果，台州办事处督促我行提早部署，成立应急工作领导小组，明确职责与分工，细化流程与重点事项，制定周密的《突发事件应急预案》。

收到营业部突发事件后，各参与演练部门迅速

反应，第一时间按照预定方案向台州办事处领导电话报告，一边召开紧急会议开展应急处置。在一个小时的演练中，共采取了包括资金调剂、保卫维稳、清算备付、舆情管理等措施在内的23项演练情境，确保从突发事件发生到应急终止后的信息公开的全过程覆盖。

通过实战演练，检验台州办事处及我行应对突发性支付风险的快速反应能力、指挥协调能力和应急处置能力，达到报告及时准确，信息渠道畅通；预案启动迅速，指挥高效有序；部门协调配合，机制运行顺畅；处置科学准确，事故控制有效的目的，最大限度降低突发事件造成的危害，有效保障全市农信系统运营安全。

台州农信系统国际业务座谈会在我行召开

■文/公司业务部 白林培



6月26日，台州农信系统国际业务座谈会在我行会议室召开，省农信联社业务处副处长冯建华、台州办事处副主任王先德、业务科科长余建荣等参加座谈会。会议听取了包括我行在内的椒江、黄岩、温岭农合行及临海农商行五家行分管行长、国际业务负责人关于各自行国际业务发展情况及存在问题的汇报，并就下阶段工作提出了具体要求。

冯建华副处长对各行社提出的问题作出详实的解答，同时对台州农信系统在国际业务上所取得的成绩给予了充分肯定。她指出，国际业务是农信系统的新生市场，浙江

农信在与国际业务相关的清算平台建设、产品创新方面都取得了可喜的进步。今后的工作中，各行也要结合所在地进出口数据进行分析交流，充分挖掘发展国际业务的潜力，加强营销，强化服务，打开突破口，寻求业务稳健发展，实现农信系统国际业务在地域上的有效覆盖。



我行启动“普惠金融营销训练营”活动

■文/摄 办公室 林泓妍

喜讯一则： 全区“争当好职工、奉献中国梦”演讲比赛 我行选手获佳绩

■文/办公室 李挺

6月27日下午，路桥区“争当好职工、奉献中国梦”主题演讲比赛在区图书馆举办。会上表彰了全区第六届杰出职工，我行连芳芳榜上有名。此外，我行员工应小燕获此次同主题职工征文比赛的唯一一等奖，林晨璐获三等奖。

在演讲比赛中，蓬街支行王梓妍以《我有一个梦想》为题，讲述了对“与人交往、交通秩序、窗口服务”三方面的所感所想，向大家展示了银行服务人员在践行党的群众路线教育实践过程中的自我担当和责任意识，赢得了评委和在场观众的一致好评，最终荣获三等奖。

为深入践行群众路线教育实践活动，增强全员服务营销技能和风险防控意识，6月7日，我行正式启动“普惠金融营销训练营”活动，特聘台湾讲师传授营销知识，力求以更专业的职业素养为客户提供更接地气的金融服务。

人脸考勤抓会风。培训现场，专门设置了两台人脸识别考勤仪，实行课前、课后每天四次自主考勤，且每次培训考勤情况计入员工年度绩效考核，为学员们在思想上敲响警钟，一定程度上杜绝迟到、早退等散漫现象。

小班培训重互动。训练营面向全行客户经理和综合柜员进行集训，考虑到人数较多及排班问题，培训将分9个梯次进行。每梯次培训时间为2天，人数控制在50人以内。小班化的课堂模式，为学员与老师间积极互动、现场答疑解惑提供便利，营造主动学透、吃透知识的良好氛围。

配套测验求实效。每期培训结束，将针对培训内容配套进行一次综合测试，让学员们温故知新，并在后期督促、指导学员们把所学知识与实际操作相结合，做到在服务中主动营销，在营销中防范风险，提升工作效能。



新“地图”亮出心服务

■文/零售业务部 张晓赤

近日，横街镇沙山村村民陈吉岳拿着存折老往村里的小超市跑，不了解情况的人都觉得奇怪，他拿着存折干嘛不去银行而去小超市？

原来，我行在沙山村林妹香经营的小超市布设了助农终端，小店如今变成了助农服务点，他拿着存折正是去取钱的。陈吉岳已经80岁高龄，只会使用存折存取款，而且一般都是小额存取，以前银行网点距离较远，对他来讲十分不便，只有等儿女有空时帮他办业务，现在有了我行建设的“微型银行”，真是给他带来了很大方便。

现在陈吉岳隔三差五就会跑去办业务，他常笑着称赞：“还是信用社好，时刻想着咱老百姓！”

据悉，横街镇沙山村助农服务点是我行建设的第一批助农服务点，该服务点布设的助农终端能够办理存折、银行卡小额存款和转账业务，给当地村民带来了方便，受到了一致好评。

为了深入推进普惠工程建设，我行绘制“百晓金融地图”，即“1公里金融服务圈”建设示意图，挂图作战，因地制宜布设助农终端和助农POS等机具。目前，示意图分为镇、村两个层面，对营业网点、金融便利店、自助银行、助农服务点等用不同颜色不同图形进行区别化和醒目化，如自助银行用ATM机样式图标标注，并画出了每个点的服务覆盖范围。我行的44家网点、3个

金融便利店、22个助农服务点、196台助农 POS跃然图上，使“1公里金融服务圈”建设情况十分清楚明了。

早在年初，我行就要求全行上下结合“百晓金融讲堂”活动，对自助银行、助农服务点等物理渠道进行全面摸排，为“1公里金融服务圈”示意图的绘制创造条件。横街支行客户经理金杰就经常利用中午和周末休息的时间走街串巷，查找当地金融服务空白区，了解百姓金融服务需求，沙山村的“金融地图”就是他辛勤努力的结果。

地图绘制后，我行又按照管辖范围进行分片包干，切实将基础服务落实到支行、网点、个人身上，常态化推进服务。同时，看图施策，对物理渠道建设相对匮乏的村居，有条件地选取村部、卫生室、小超市等人员集聚度高的地点设立“助农服务点”；无条件地采用流动服务队的形式，进行上门服务。并全面落实百晓询问制度，按照“百晓金融地图”，常态化对基层员工服务情况进行现场询问，检验普惠服务成效。目前，我行实地走访询问302次，群众普遍反映较好。

从地图显示的情况来看，以1公里为服务半径，我行的服务基本覆盖了整个路桥区，切实打造起了路桥百姓“家门口的银行”。

我行完成中心机房UPS及精密空调扩容

■文/科技支持中心 许文伟

为提高中心机房UPS供电能力，改善科技基础环境，6月份我行先后完成了中心机房UPS及精密空调扩容。

我行当前在用生产机房是2011年初竣工投产的，随着机房内服务器、存储设备、网络设备等不断增加，机房环境压力日益增加，中心机房改造前配备两台40KW艾默生UPS，并机工作，每台负载35%左右，如果其中一台故障，负载将超过70%，存在一定的风险。另外每到夏天，机房内温湿度有时会超出标准范围。

经过充分准备、精心施工以及各单位的积极配合，UPS及精密空调成功完成联机调试，目前运行稳定。扩容后，UPS理论最高负载可达120Kw，一台宕机的情况下，最高负载可达80Kw，有效地提前了中心机房的供电能力，增强了电力供给的安全性。增加一台精密空调后，机房温湿度能很好地控制在标准范围内。

中心机房UPS及精密空调扩容的完成，较大地改善了信息科技基础环境，增加了现有系统的安全性，同时为新系统的上线提供了良好的基础环境。

稳扎稳打夯实电子银行知识的阵地

■文/摄 电子银行部 龚圆圆



6月20日下午，区图书馆会议大厅坐无虚席，一场由电子银行部针对客户经理而举行的内部知识培训正在有序进行。

陈学军副行长出席培训会并做会前讲话，电子银行部专门成立精通电子银行业务的内训师，对客户经理进行专题培训。内训师管珍丹、胡桂红分别主讲便农自助终端业务和电话POS业务。虽然不是新业务，但通过概念定义、工作原理、办理要素、操作流程等系统的讲解，让客户经理可以更加熟练地进行操作。赵金莹针对手机银行、网上银行、微信银行等新兴电子银行作具体讲解，对比其他商业银行，分析农信系统存在的优势和不足。



金清支行深化普惠金融建设实践活动

实事做实 好事办好

文/金清支行 王信友

6月12日上午，金清支行普惠金融攻坚团队在支行领导带领下，来到金清镇友谊村村部进行普惠宣传，并提供现场业务办理服务。不到三小时，便办理了便民自助终端业务47笔，助农POS业务16笔，场面火爆，百姓称赞，在全村造成了很大的影响力。

为了解决老百姓水、电缴费，老年人养老金领取难等问题，金清支行在总行的部署下，迅速进行了助农POS和助农业务终端的布放。但由于宣传力度不够等原因，存在各助农点业务量不大、设备利用率不高等问题。为此，金清支行组建了由内外勤人员组成的“普惠金融攻坚团队”，将提升助农点业务的实效性作为攻坚克难的主要方向，做到从源头做起，从基础抓起，一个村接一个村地进行深入推进，首先选择了友谊村进行突破，主要从四方面工作入手确保做实做好：

一是助农点再深化。在原便利店已布放助农POS的基础上，将助农业务终端布放到村级便民服务中心，探索助农点与便民服务中心整合而产生的效应，既密切了与村居的协作关系，又做到资源下沉、优势互补。二是部门协作再深化。加强与自来水公司、电力和社保等部门的联系，收集村民缴费及账户挂钩所需的相关用户号，使客户到助农点或银行网点后就能办理相关业务。三是宣传工作再深化。除了自身宣传外，再通过村居广播、村居干部和水电部门人员进行助农点业务宣传，并制作了助农点联系卡，交由村居干部和水电专管员在村中发放，努力使全村农户都知晓助农点的地址和相关业务。四是银行服务再深化。主要从增强服务主动性方面入手，在支行营业部设置专柜办理，对于一些年龄较大的农户，通过预约等方式，安排客户经理上门分批接送，确保行动不便的客户也能顺利办理折换卡、新开卡以及水电缴费签约等业务。



横街支行 “生日祝福”温暖员工

文/横街支行 程佳

6月27日是横街支行上街分理处潘智娟的生日，当天，她收到了一份由行工会精心准备的生日蛋糕和鲜花，一份关爱、一份祝福迅速在支行内传开。

我行工会为更好地落实员工关爱工程，积极引导员工快乐工作、健康生活，进一步实现人性化、亲情化管理，自去年开始，行工会办建立起了全行员工的电子生日档案，在员工生日之时，组织人员将生日蛋糕和鲜花送到员工手中。虽然是简单的生日问候，却让员工倍感温暖。



做细群众工作

蓬街支行党支部召开结对支部座谈会

文/蓬街支行 徐海萍

为深入开展党的群众路线教育实践活动，倾听基层群众意见，蓬街支行党支部结对新丰村党支部召开座谈会，积极了解乡镇新变化、农村新需求、企业新打算。

座谈会上，支行行长梁冬方简要介绍了目前我行开展党的群众路线教育实践活动情况，希望参加会议的支行党员也能充分认识到开展此项活动的重要意义，并坚持农信的“三水精神”、“背包精神”，增强服务基层的行动力。同时，向参加活动的党员群众下发了《路桥农村合作银行蓬街支行服务满意度调查表》，了解各窗口网点服务情况，并就加强支行行风建设、整顿“四风”问题等方面征求了意见建议。随后，梁冬方行长与新丰村党支部罗永战书记签署了《结对联系服务协议》，承诺将在金融服务等方面给予一定的优惠政策，全力支持新丰村建设，为其打造美丽乡村注入动力。

会后，支行党员协同村居工作人员走访了新市中心河、三条河等地，共同参与到整治河道的志愿活动中。



普惠金融活动畅享毕业季

■文/摄 蓬街支行 郎琰佳



近日，蓬街支行抢抓高毕业生返校的有利时机，进校园开展了金融普惠知识宣传活动，受到了学校师生的一致好评，纷纷盛赞我行的贴心活动。

为了使广大学生能够培养起正确的消费及理财观念，蓬街支行精心策划，开展具有针对性的推广活动。考虑到学生的金钱来源大部分是由父母供给，支出多用于ATM机取款或是网上支付，日均存款量较少等特点，支行在开展活动过程中，极力宣传我行丰收卡0费率的特点，主要是宣传免卡费、免年费、免短信月费、免ATM取款手续费等。这对于学生群体来说，无疑是最对“胃口”的。

学生的参与热情让支行工作人员始料未及，为更好地服务学生，此次宣传活动分成两路开展。一路工作人员负责走进班级，开展详细解说；另一路工作人员在教学楼道口设摊，由“一条横幅，两张海报，三台移动终端，四箱开卡好礼送礼物”搭成的临时“柜台”一下子吸引了学生的注意力。不少人在咨询了相关业务后，表示想办理我行的丰收卡。面对有业务需求的学生，支行工作人员表示可以现场办理开卡业务，话语一出，现场就更火热了。

“金融走进校园”是蓬街支行“百晓金融讲堂”系列活动之一，随着活动扎实的开展和渠道的创新，支行的影响力不断上升，更多的普通百姓接触到了我行的金融产品，享受到了我行的金融服务，体会到了我行的用心。柜员和客户经理开始走出固定工作台，走进村居，开展移动式的“柜面服务”。

“心防工程” 编织群众防控安全网

■文/摄 路南支行 徐阳

“电信、网络诈骗如何识别防范？” “新的诈骗手段有哪些？”

“受骗上当后，有哪些应急处置办法？”近日，路南支行联合路桥区公安部门，组织了一场“心防工程”宣传活动，为群众编织起了一张严密的金融安全网。

在宣传活动现场，不少过往群众驻足在防范犯罪知识展板前细心阅读宣传内容，路南派出所的民警和路南支行的工作人员耐心地向群众宣传网络金融诈骗作案手段、特点及预防常识，并发放安全防范知识宣传册。针对广大群众存在的鉴别真假币难的问题，支行的工作人员通过“一看、二摸、三听”的识别方法向大家传授了如何快速辨别假币的方法，并对他们提出的问题进行一一解答。同时，支行还搭建起以宣传栏、网点电子显示屏等为载体的各种宣传教育平台，引导教育群众及时掌握各类案件的防范窍门，潜移默化地引导教育群众提高安全防范意识，增强自我防范能力。

金融安全“心防工程”建设活动充分调动广大群众积极参与维护社会治安工作的积极性，从而构建起“人防”、“物防”、“技防”、“心防”——“四防一体”的社会治安综合防范体系，有效遏制电信诈骗等案件多发势头。下阶段，路南支行还将继续开展为期七个月以“防盗、防骗、防抢”等为主要内容的全方位、多角度、立体化的金融安全防范覆盖式宣传活动，构建“群众防控安全网”，将防范意识刻进群众的心里，让群众守住自己的钱袋子。



员工模拟演练 安全记心中

■文/摄 新桥支行 范春蓉

6月17晚，新桥支行开展“关注消防 珍爱生命 共享平安”的消防安全培训。培训会上教官通过各地火灾案例让支行员工了解火灾所带来的巨大危害。发生火灾时如何报警，初起火灾如何扑灭，火场如何疏散自救，教官结合消防安全“四个能力”知识进行了深入浅出的讲解。

为了确保此次培训取得良好实效，培训设置了消防疏散演练环节。瞬间支行办公大楼浓烟滚滚，随着一声哨响，员工们纷纷拿起湿毛巾将口鼻捂住，整齐有序地弯腰前进，在楼梯口各有一名员工在引导大家撤离。在抵达安全地带后，支行负责人对人员进行清点，确保全员安全疏散，整个演练过程井然有序。

通过此次培训演练，不但掌握了基本的疏散方法，也让员工在“教、练”结合中，学到了更多的消防知识，有效地提高了安全防范意识与防火防灾能力。



半年前，一台助农服务终端来到了路桥东蓬林村，走进了李纬农的生活。让人得以窥见当下乡村之于金融的乡土关系——

乡村金融服务员

■文/《台州日报》记者 周伟

李纬农平常的时间都用来守店。

妻子王云兰嫁过来的时候，他的杂货店就已经开着。店里的生意不好不坏，没生意时，他喜欢坐在电脑前浏览新闻，或是玩些小游戏。村里大部分杂货店的老板都会以此来打发守店的时间。

但李纬农的不同之处，在于他的另一个身份——路桥农村合作银行乡村金融服务员，他的小店也有另外一个名称——新桥镇东蓬林村助农服务点，一台助农服务终端占据了店里三分之一的柜台，每天他都会因此起身三到五次。

今年5月中旬，柜台上的助农服务终端半年来第一次出现故障，屏幕上显示“与主机通信故障，暂停服务”。

王云兰马上向银行汇报情况。

助农服务终端

2013年，路桥农村合作银行在全区的农村中设立了20个助农服务点，现在已发展到了205个，占全区总村居数的三分之二。每个终端配备一名金融服务员。

并非所有的杂货店老板都能当上金融服务员。

银行的人也是几经考察，最后才确定了李纬农，认为：小店年数长，在村里名气大，而且他很热情，又有点懂电脑。

虽然已经53岁，但王云兰觉得丈夫对新鲜事物



一直都有好奇心，“会拉着儿子学电脑”。

2013年12月，为了庆祝近2万元的自助终端抬上自家小店的柜台，李纬农特地写了一副对联，贴在小店的门框上。几十年过下来，王云兰清楚丈夫有这样的爱好。

后来，李纬农又把对联换成了打油诗，用黑色墨笔写在一张白色的卡纸上，贴在终端机屏幕的背面，“容易被人看到”。

半年下来，李纬农已经做了538笔业务，取款189笔，存款63笔，转账66笔，存折补登及账户余额查询220笔。

这跟横街镇沙山村的林妹香副食品店比起来，少了1079笔。

不过，毕竟不同于正式的银行职员，对于数字的大小，李纬农也不在意。他始终相信，这台价值2万多元的助农终端，确实是为有需要的人提供了方便，助农终端有缴费、转账、存取款功能，无论是水电费，还是养老保险、退休金都能从终端上缴纳、领取，“像宣传里说的，是家门口的放心银行。”

王云兰对这样的账铃得很清，“老人们不可能为了存100元钱而跑到几公里之外的银行网点，一方面是太远了，一方面也不划算，讨个车就好几块了。”

每月退休金打进来的那几天，老人们会拥到李纬农的小店。这个时候，小店狭窄的过道里会挤满人。

机器里面没钱

老人们多半是来查账的，“政府的养老金会不会按时打进来，他们很看重。”小店开得年数长，李纬农很清楚老人的脾性，“他们每天的活动范围，有时就仅限于村子。”

但在老人们眼中，李纬农应该是掌握着某种技能。交水电费时，他们把存折和50块钱交给他，再看着他把存折塞进机器下面的一个槽口，然后，一个电脑大小的屏幕被他轻按几下后，槽口吐出存折。当他们打开，发现纸片上已经多了一行印刷体数字，村里的电工就再也不来催电费了。

有一次，有人禁不住好奇问：“这里面有钱吗？”

自助终端里面其实是没有钱的。这和设在银行里的自助柜员机不一样，但是李纬农很难向老人们解释清楚。虽然他几经强调，自己所提供的服务，只是帮助村民代缴各种费用，再收取相同数额的现金。当他在自助终端上操作时，使用的其实是他自己的银行账户。而老人们存取的钱，则进入了李纬农的口袋。

当初安装自助终端的时候，银行要求李纬农把存取的上限控制在1000元内。

这本身就不是什么买卖。每做一笔业务，银行给他一块钱，另外再给每月几百元的薪水。

李纬农并不在意这样的钱，他也不指望，那台机子能为自己赚到多少钱。

银行也不指望从那20台机子上，赚到利润。

路桥农合行的董事长金时江也承认，这本身就是一种服务，方便老人家，让他们不要为了几百元钱跑大老远的路，“今年行里做了一张1公里金融服务圈的电子地图，打开地图就知道，还有哪些村没有金融机构，我们就在哪

里建助农服务点。”

银行计划今年在路桥所有没有金融机构的农村都设立这样的服务点，要尽量“接上地气”。

但银行也不是全没好处。“现在从下面反映上来的情悦来看，来排队的老人少了，柜面的压力轻了。”金时江说。

李纬农当然希望来店里的人越多越好。老人有时会趁着取钱，顺带着在李纬农的小店带走一瓶酱油，或是一包盐。

有时，银行为了鼓励大家来助农点办理业务，也会出钱，让李纬农送点小礼品，肥皂、酱油、醋都送过。

平常，来店里取钱的人几乎都不用等。机子坏了的下午，银行里的人很快就来了，小问题，重启后，机子恢复正常。



利率市场化对我行带来的影响及应对措施的思考

■ 文/尚利明 李狄



一、利率市场化的含义及改革进程

(一) 利率市场化的含义

利率市场化是指金融机构在货币市场经营融资的利率水平，由市场供求来决定，它包括利率决定、利率传导、利率结构和利率管理的市场化。实际上，利率市场化就是将利率的决策权交给金融机构，由金融机构自己根据资金状况和对金融市场动向的判断来自主调节利率水平，最终形成以中央银行基准利率为基础，以货币市场利率为中介，由市场供求决定金融结构存贷款利率的市场利率体系和利率形成机制。

(二) 我国利率市场化改革进程

我国利率市场化改革的总体思路是：先放开货币市场利率和债券市场利率，再逐步推进存、贷款利率的市场化。存、贷款利率市场化按照“先外币、后本币；先贷款、后存款；先长期、大额，后短期、小额”的顺序进行。在具体进程安排上，从我国利率改革的发展情况来看，利率市场化的最终实现可分四步：固定利率—管理浮动利率—放开部分利率—利率全部自由化，重要的

利率市场化改革将从根本上改变我国商业银行的资金价格决定机制和变动规律，进而对商业银行外部环境和内部经营管理模式产生深层次的影响。随着利率市场化改革的不断推进，我行的传统经营机制、竞争机制、赢利模式和盈利能力等各方面将不同程度地受到冲击和挑战，但利率市场化改革的推进也同样给我行的发展带来了新的机遇。识别、防范甚至消除利率市场化对我行发展的消极影响，及时转变经营模式、减少对传统业务的依赖，强化利率风险意识，建立并完善科学的利率风险管理体系，不仅有利于增强我行的竞争力，更有利于我行的长期发展。

举措有以下几个方面：

1、1996年6月1日，我国放开银行间同业拆借市场利率，实现由拆借双方根据市场资金供求自主确定拆借利率，正式拉开了利率市场化改革的序幕。

2、1997年6月银行间债券回购利率放开，1998年8月，国家开发银行在银行间债券市场首次进行了市场化发债，1999年10月，国债发行也开始采用市场招标形式，从而实现了银行间市场利率、国债和政策性金融债发行利率的市场化。

3、2000年9月，我国放开了外币贷款利率和300万美元(含300万)以上的大额外币存款利率。2002年3月，人民银行统一了中、外资金融机构外币利率管理政策，实现中外资金融机构在外币利率政策上的公平待遇。

4、2004年10月，人民银行取消金融机构贷款利率上浮限制，同时允许各商业银行的存款利率可以下浮。

5、2013年7月，人民银行进一步推进利率市场化改革，自2013年7月20日起全面放开金融机构贷款利率管制，取消金融机构贷款利率0.7倍的下限。同时，商业银

行的贷款基础利率集中报价和发布机制（LPR）开始正式运行，这一利率生成和报价方法标志着贷款利率市场化取得了突破性进展。

二、利率市场化对我行带来的影响

(一) 利率市场化给我行带来了发展机遇

1、利率市场化改变了以往在利率管制条件下的约束，由市场来决定资金的价格，使我行在存贷利率定价方面有了更多的自由和操作空间，可以根据具体的市场需求和经营成本决定利率水平，竞争和创新上的自主权被扩大，自我发展的空间得以拓展，有益于我行经营自主权的进一步确立，真正做到“自主经营、自担风险、自负盈亏、自我约束”。

2、从长远角度考虑，利率市场化必将促进金融市场的深化发展和金融机构之间的公平竞争，为我行的快速发展创造良好的外部环境。我行已建立相对完善的法人治理结构，经营管理能力及银行信誉在路桥金融机构中居于前列，利率市场化推进将促进我行进一步发展。

(二) 利率市场化导致我行利差收入减少，主营业务盈利能力相对下降

1、存款利率方面，2012年6月，央行对存款利率首次将利率上浮区间扩至1.1倍，拉开了存款利率市场化的序幕。我行因同业竞争需要，对所有存款进行了上浮至1.1倍，吸储能力和竞争力不断增强，但综合经营成本也随之增加，上浮部分利息支出约为2000万元左右，导致我行综合经营成本提高3%左右。

2、贷款定价方面，央行于2013年7月20日全面放开金融机构贷款利率管制，取消金融机构贷款利率0.7倍的下限，由金融机构根据商业原则自主确定贷款利率水平。但我行目前利率水平于当前市场利率基本持平，同时，在风险定价方面，我行尚未形成体系性的差异化风险定价系统。随着我国经济从高增长到中低速增长，社

会信贷需求可能会呈逐步下降态势，银行业通过降低信贷资金定价来营销贷款成为大概率现象，成为约束我行未来中长期盈利水平增长的因素。

3、从长远来看，利率市场化进程就是我行传统的以存贷利差为主要来源的赢利能力不断减弱的过程。利率市场化会从两个方面对我行的存贷利差收益产生影响：一是在存款市场上的激烈竞争使存款利率上升，资金成本将加大；二是在贷款市场上的激烈竞争会导致对优质客户的贷款利率趋于下降，存贷款利差逐步缩小成为必然趋势。

(三) 利率市场化将给我行带来新的利率风险

利率市场化将大大提高利率波动的幅度和频率并使利率的期限结构复杂化，从而使我行现实地面临一种新的风险形式即利率风险。利率风险是指金融市场利率波动通过存款、贷款、资金交易、投资等利率敏感性业务影响商业银行收益、净现金流现值和市场价值的可能性。

1、利率变动时，因利率敏感性资产和利率敏感性负债的价值变动不一致所引起的收益风险，其主要原因在于银行自身的资产负债期限结构不匹配，称为成熟期不匹配风险。

2、在存贷款利率产生不同步变动时，即使利率敏感性资产与利率敏感性负债相匹配，银行的净利差收入仍会受到影响，一种常见的原因是，存款利率上涨幅度大于贷款利率上涨幅度，银行的净利差收入减少，引起收益损失，称为基本点风险。

三、应采取应对措施的思考

(一) 摆正市场定位，明确发展战略

利率市场化将在很大程度上消除以往银行金融机构可以稳定获得的利差收益的现状，同时导致金融机构之间的同业竞争不断加剧。面对激烈的竞争，我们农村金融机构首先应该拿出自己的特色，找准自己的定位和目

标客户：按照差异化定位、特色化经营、精细化管理的思路，建立适应利率市场化要求的经营思路和发展模式。

1、摆正市场定位。随着路桥辖内金融机构的不断增多，农村金融市场的竞争已趋于短兵相接状态。近年来，各城市商业银行纷纷向农村进军，不断抢夺农村市场。因此，我们更要牢固坚持“立足农村、服务三农”的经营方向，紧紧锁定目标客户，依靠我行几十年来深厚的乡土情和良好口碑来巩固、拓展农村市场，把“三农”和中小客户作为拓展重点，与大中型银行等其他金融机构实行错位竞争，培育适合自身特点的客户群体。

2、转变经营理念。随着利率市场化的不断深入，存贷利差将逐步收窄，通过追求规模扩张来增加盈利的粗放经营模式已很难适应市场发展的需要。对此，我们要正确处理好总量增长与结构优化的关系、业务发展与风险防控的关系、当前发展与长远发展的关系，不断增强可持续发展能力。

3、转换经营机制。加快经营模式和发展方式的转变，把发展的重心从主要追求发展规模和速度转向更加注重发展质量和经营效益，提高投入产出率。为此，要不断改善、优化考核体系，建立良好的激励导向机制，提高发展质量。

（二）调整业务结构，实现盈利收入多元化

我们农村合作金融机构长期以来受经营体制的影响，收入结构非常单一，存贷利差收入占据绝大部分。但随着利率市场化的不断推进和深入，我们以往遵循的以信贷规模求发展、以存贷利差求利润的经营模式将面临严峻的挑战，寻求盈利模式的转变、减少对利差的依赖已成为当务之急。

1、继续优化资产与负债业务的合理匹配，不断丰富业务品种。在抓好传统存贷款业务的同时，加大资金业务、银行卡业务、理财业务、国际业务和其他新兴业

务的拓展力度。

2、大力发展中间业务。不断提高我行中间业务产品开发的能力、创新能力，建立健全中间业务发展的组织激励、业务推进、资源配置、考核激励等长效机制，不断探索新的业务品种、新的服务方式，做大做强做优银行卡、代理收付等传统中间业务，实现规模效益的跨越和提升。

3、尝试开办代售基金、股票及代销债券等新的理财产品业务，尝试为企业提供咨询、投资决策、基金托管、委托投资、债券承销等服务，进一步拓宽资金投放和创收渠道，尝试发展投行业务，最大限度地提高资金运用率和收益率。

（三）实现从以产品为中心向以客户为中心的业务模式转化，前者侧重给客户推荐及营销银行产品，而后者从匹配客户的需求出发，给客户推荐合适的产品。

以客户为中心业务模式的作用，主要体现在以下几个方面：一是通过为客户提供全方位服务，充分挖掘客户的各种业务资源。二是通过为客户提供稀缺业务或优势业务而获得附加收益。三是通过加强业务主管、客户经理与客户的联系纽带，培养客户对我行的忠诚度。

要实现以客户为中心业务模式，就需要强化制度与流程改革，突出“制度化”、“流程化”，实行业务条线垂直运行管理和考核、后台业务集中处理、前中后台既分离又制约，以流程落实内控的便利化、信息化、自动化、智能化和标注化，进而从根本上变革传统的运行模式，逐步实现客户满意、风险可控和效率更高的统一。

（四）依托科技手段，建设并完善客户关系管理等数据系统，充分挖掘现有客户资源。

随着计算机技术的飞速发展，通过一连串标准数据的分析，可以实现对客户交易行为、交易偏好、交易习

惯以及客户对我行提供的各类产品喜欢或讨厌满意或不满的具体分析，进而开展针对性的营销活动。以我行现有客户资源为例，截止2013年底，我行存款客户约有60万户，贷款客户约有3.54万户，通过简单的对比分析，就可以发现其中的巨大潜力，我们的存款客户中肯定还有很多是有贷款需求的。如果能实现对于客户信息的标准化采集，统一化处理，时效化完成，分级化查阅，那么我们在利率市场化的竞争中就可以全面细致地了解客户，进而开展针对性的营销活动，有效降低业务成本。

（五）加强利率风险的管理和控制，加强成本核算，推行经济资本理念，提高经营效益。

随着利率市场化进程的深入，利率波动的频率和幅度将会加大，加剧了农村合作金融机构的脆弱性和发生经营风险的可能性。我们应结合自身具体情况，采取相应措施。

1、建立健全利率风险管理机制。通过关注国际国内金融形势、国家宏观调控政策等变化，预测利率变化趋势，进而优化资产结构和负债结构，最大限度地减小利率风险对我们造成的不利影响。

2、不断完善并优化合理的存贷款定价机制。利率市场化对我们的一个重要影响即是获得了对存贷款的定价权，这对我们的风险管理能力提出了更高的要求。我们要结合自身实际情况，建立适合自身特点的风险定价模型。只有清楚了解自己的风险成本和风险承受能力，才能合理地给金融产品定价，才能实现产品的定价目标，即利润最大化。

3、加强成本核算，推行经济资本理念，提高经营效益。目前我行基本上把客户的回报作为贷款定价的主要依据，没有完全体现成本、效益和风险相匹配的原则。因此，在利率市场化的背景下，我们要及时转变成本核算思路和方式，由现行的综合成本核算模式转向单一产品成本核算模式，要根据某一产品的投入成本、风险高低、收

益预期等因素来定价，体现投入与产出相平衡、风险与收益相匹配的原则，确保收益能够覆盖风险。

4、开发并利用金融衍生产品交易等新产品来规避利率风险，逐步提高我行利用金融市场化解利率风险的能力。解决利率风险在很大程度上要依靠金融衍生工具，我行应积极地参与到金融市场中去，利用利率期货、期权、调期等手段不仅能控制和抵补风险，甚至还能从中获益。

（六）加强队伍建设，培养专业人才。

人才的培养是银行金融机构能否成功应对利率市场化的一个重要因素，银行金融机构之间的竞争，说到底是人才的竞争，拥有一支数量足、结构优、素质高、技术硬、业务精、管理强的人才队伍是未来利率市场化竞争的关键因素之一。

总之，利率市场化步伐的加快，对我们农村合作金融机构来说，既是机遇，更是挑战，只要我们准备充分、措施得当，不但能够化解由此带来的不利影响，而且能够增强我们地方性小法人金融机构的同业竞争力和发展活力，提升自身的经营效益和社会影响力。





银行服务的艺术

■文/新桥支行 徐屹

作为一名银行窗口的工作人员，应该比其他从业者更能体会到优质服务的重要性，尤其是在现今银行业竞争日趋激烈的大环境下，服务更是从某种方面体现了银行的软实力与竞争力。所以，我们要牢固树立起服务是一种美德，是一种快乐，服务他人，得到的是自我价值的肯定的这种意识。“服务”，看似平凡的两个字，却蕴含着丰富的内涵。工作中，我们能够简单地将“服务”两字挂在嘴边，而在现实中，却清楚地明白，要做好服务工作不是一件容易的事，更不是一朝一夕就能够做到完美。

服务是一门艺术。艺术很抽象，更难让人理解，要学好这门艺术，除了要对业务知识有熟悉的了解之外，还要以客户为中心，跟客户交流沟通，设身处地为客户着想，保证客户满意。通过为客户提供金融知识、超值服务和个性服务，不仅充实和丰富了银行人员的工作内涵，更加巩固和提高了客户的忠诚度和满意度。

服务要注重细节。细节彰显差异，细节决定成败。在高度竞争的时代里，银行之间的竞争往往就在于细节的差异，能够做到别出心裁而又迎合客户的需求就是我们的目的所在。我们要用心去服务，要善于观察客户，理解客户，对客户的言行要多加揣摩，用真诚真情真心连接起与客户沟通的桥梁，真诚对待客户的需求，真情做好服务工作，真心让客户放心。

服务要持之以恒。有人说：播种一种行为，收获一种习惯，播种一种习惯，收获一种性格，播种一种性格，收获一种命运。农信系统之所以能在农村的土壤里越扎越深，就是因为矢志不渝地坚持服务三农，坚守“三水精神”和“背包精神”。长久的坚持才能建立起一种信任和羁绊，而信任和羁绊正是我们开展工作的基础。服务工作都离不开客户的理解和支持，但前提是，我们有提供足够让他们满意的服。作为能够接触客户的一线工作人员，我们最需要做的就是做好本职工作，养成良好的工作习惯，坚守工作底线，这样才能和客户建立起良好的合作关系。



营销是个技术活

■文/螺洋支行 胡晓

六月份，我有幸参加了总行组织的营销课程培训。来自台湾的两位老师都是销售行业的佼佼者，他们以自己的亲身经历讲述了很多实用的营销技巧，让我受益匪浅。在营销过程中，掌握以下三个方面是十分重要的：一是调整心态，二是了解客户，三是保持奋进的状态。

首先，对工作要保持积极进取的心态。销售的压力很大，我们要有一颗创业的心，要明确我们不是为单位打工，而是为自己打工，要相信自己能做好，始终保持一颗热诚向上的心，一双很勤劳的手，两条很忙的腿和一种很自由的心情。

再者，是对产品的把握，熟悉自己产品的各种功能算不上真正了解产品，我们要做的是了解客户心中的产品。经常会有客户反映，我行的信用卡额度太低，希望能够升级，还会列举其他商业银行的贴心做法。这时，我们不要带着抵触的心理，而是认真倾听客户的想法，有些暂时不能做到的方面，要从另一个角度去说服客户，比如我行丰收卡免年费优势，开展“五元洗车、十元观影”活动等，让客户知晓我行信用卡的“魅力”。

在实际营销过程中，难免会出现意想不到的情况，我们不能自信地要求客户必须理解工作人员的苦衷，而是应该想办法做好本职工作，保持奋进的工作状态。没有洞察客户的能力，就去想办法学习洞察力；没有流畅的沟通技巧，就花费时间和精力去学习和实践。我们都有这样的感觉，刚进银行的时候，对什么都充满好奇，也很有冲劲，但是随着经验的积累，我们做事情开始少走很多“弯路”，途中也把热情丢掉了。很多客户经理反映对日复一日的工作失去耐心，但如果调节好心态，会发现很多单调工作中的“小惊喜”。

大亮山的树魂

----观《杨善洲》有感

■文/人力资源部 张金丽

这棵树在贫瘠和风霜里出生
这棵雄起在阳光和雨露滋润下成长
它是一棵站在滇西大亮山上的大树
这棵树在风和雨的路上跋涉
这棵树在忧和愁的日子挺立
这棵树在磨难和成功中坚守
这棵树在荣耀和辉煌前走远
他终于走进了自己酿造的树之海
伴着奔腾起伏的林涛
扬起生命最后的绿帆
人生果真是颗树
此树总教人思量

----节选自《人民日报》

单位组织观看了电影《杨善洲》，一位无私奉献、清正廉洁的共产党员光辉形象毅然树立在我的面前，令我肃然起敬！一位农民书记，一个草鞋书记，将毕生都献给了党、国家和人民，其人生观和价值观发人深省，其大公无私、心系群众的公仆本色和艰苦奋斗、实干苦干的奉献精神撼人心扉。

杨善洲将自己的前半辈子献给人民，又放弃晚年省城的安逸生活，临终前更是将20年来价值3亿多元的山林交给了国家。在当今这个到处都充满诱惑的物质社会里，有多少的共产党员抵不住诱惑，从而失去了党性，走向了贪污腐败的歧途。一些领导干部更是官僚气十足，忘记了自己人民公仆的身份，没能很好地运用手中的权力，渎职、滥权的现象比比皆是。越是如此，我们就更要重温杨善洲、焦裕禄、孔繁森和郑培民这些名字，以他们的精神激励自己，鞭策自己，做一名“好”党员。

一、要牢记生命是有限的，服务群众和党的事业是无限的。杨善洲担任保山地、县主要领导长达三十多年，但从未为家里人捞过好处，女儿结婚后与丈夫长期两地分居，通过考试本早可以调到中心小学，但因为缺少一个盖章一直没调成，任女儿怎么哭求父亲帮忙，杨书记就是没同意。滇西粮仓大旱期间，他主动提出停建政府办公楼，将项目款用于救济百姓，他把价值3亿元的林场无偿移交给施甸县政府，又捐献了16万元奖励金。这一切都体现了两个字----“奉献”。在革命战争时代，革命队伍中的奉献精神是不言而喻的，为了打败外国侵略者和国内反动派，革命先辈抛头颅、洒热血、牺牲生命都在所不辞。在社会主义建



设和改革开放的新时期，共产党员的奉献精神如何，同样影响着一个单位、一个行业的群体奉献精神。焦裕禄同志“心里装着全体人民，唯独没有他自己”，他的无私奉献精神在当时激起了全县人民抗灾自救的斗志，40多年过去了，仍像一面镜子激励着后人。郑培民同志，廉洁从政，艰苦奋斗，鞠躬尽瘁，以模范行动身体力行“三个代表”重要思想，赢得了广大干部群众的衷心赞誉。他们用行动告诉我们，不论是一个普通党员，还是领导干部，都不能忘掉“奉献”二字。俗话说得好，“兵熊熊一个，将熊熊一窝”，现在有些领导干部贪图享乐，沉醉于手中的权力而沾沾自喜，不光是严重败坏了党风政风，还带坏了民风，严重挫伤了人民群众的积极性，影响了所在单位所在地方的改革与发展。因此，作为领导干部要坚决带头奉献，那些为群众做的点点滴滴，将会“点燃一支烛，照亮半边天”，被群众效仿。

二、要始终坚持“从群众中来，到群众中去”，永葆本色。杨善洲衣着朴素走上领导岗位，一双草鞋踏遍百里山路。为了给当地百姓讲解如何保护稻苗，亲自用手示范掏大粪护苗。他身患重病卧病在床，组织上问他有何心愿未了，他的要求却是为当地百姓修建一座澡堂。他始终坚持保持劳动人民的本色，淡泊名利，两袖清风，一尘不染。作为一名基层银行员工，直接服务于广大群众，在实际工作中矛盾多，压力大，只有做到“一切依靠群众，一切为了群众”，才能破解各项发展难题。对此，我个人有三点感受：一是必须全面准确把握科学发展观的深刻内涵和基本要求，不断学习政治理论，树立先进的工作思想，努力服务群众，始终坚持“群众第一”“客户至上”的原则。二是必须做到爱岗敬业，加强自身道德修养。坚定对银行事业无比忠诚的信念，牢记全心全意为人民服务的宗旨，以身作则，在工作中认真贯彻党的教育方针、路线和政策，端正思想，使自己不走歪路。三是必须强化忧患意识，服务基层是我们的共同责任，做到淡泊名利，立足平凡的岗位，恪守神圣的职责，切实转变工作作风，刻苦钻研业务，以敢负责的精神、锐意进取的品格，出色地完成本职工作。

三、要切实履行“生命不息、奋斗不止”的革命承诺。盛年时期的杨善洲废寝忘食，夙兴夜寐，忘我工作；年事已高时仍然老骥伏枥，志在千里，退休后把植树造林当作为党为人民服务的又一新起点。杨善洲同志是活到老学到老、拼搏到老、奉献到老的典型。相比他的艰苦奋斗，当前很多共产党员是先为自己打算，对权力、荣耀和利益津津乐道，工作时不求有功但求无过，无所作为。尤其是随着年龄的增长，激情少了，城府深了，心思多了，畏首畏尾，多一事不如少一事，在岗时就精心设计自己以后的享乐生活，忘记了入党时的誓言，忘记了走上工作岗位时的承诺。通过学习群众路线主题教育实践活动，进一步明确努力学习提高的方向，感受到社会和单位赋予我们的重任。在今后的学习生活和工作中，我们要拿出吃苦耐劳的精神，发挥模范带头作用，以新理念适应新形势，做好基层工作，认真抓好落实，切实解决储户最关心、最直接、最现实的问题，促进我行各项业务的快速科学发展。

时代在发展，社会在进步，崇高的精神、美好的品德是永恒不变的。我们要认认真真、仔仔细细的做好身边每一件事，为社会和单位发展奉献自己的全部热情。

我有一个梦想

■文/芦蓬支行 王梓妍



我时常在想，来到这个世界上走一遭不容易，应当倍加珍惜，倍加努力，好好地活一回。若生为一株小树，必要汲尽养分，枝繁叶茂；生为一只雄鹰，必当搏击长空，展翅翱翔；生来为人，奋发成才之余，必应为社会发展贡献一份力。而我作为平凡岗位上的一员，有一个看起来渺小、听起来矫情的梦想，那就是用生活和工作中的点滴付出，为构筑中国梦释放青春正能量。

与人交往，我愿意传递一丝温暖。开车上班，看到一个女孩远远走在前面。我知道她和我在同一个单位，却从未说过话。于是稍微加大了油门赶上前去，让车和她同步行驶，打开车窗玻璃：“上来吧，捎你一程。”跟陌生人搭话需要一些勇气，随心而出的一句邀请，却让这位曾经的陌生人成了如今的闺中密友，这是意外之喜。

面对秩序，我宁愿保留一份坚守。上班路上有一个路口，每次都是左转的绿灯先亮，20几秒后人行横道的绿灯才亮起。很多需要横穿马路的骑车者或是步行者总是还没等到自己的灯亮就开始前行，“中国式的过马路”让交通搅成了一锅粥。但不管怎样，我都是那个文明秩序的坚守者，在斑马线内默默地注视着那一抹红，静静地等待绿色亮起，或许，你们会笑我傻，红灯下的我甚至看上去有些怪异和孤单，但在红灯前止步，我的内心却是那样的踏实和坚定。

服务客户，我力求诠释一种专业。敬岗爱业，这是初入路桥农合行时前辈们的教诲。看着柜台外往来往往

的客户，我把这四个字简单理解为：业务技能娴熟，差错率低。而一年多的工作经历，加上前辈们的言传身教，使我渐渐明白这只是最基本的要求，想客户所想，急客户所及，为客户提供细心、贴心、放心的服务才是宗旨。“阿婆，请将您的现金小心放好”，“先生，除这笔贷款外您还有一笔贷款即将到期”，“小姐，外面下雨了，请拿上我们行这把雨伞”。三尺柜台，一个微笑，一声问候，我已经爱上这份职业，爱上用“五步法”迎送每一位客户，爱上业务办理结束时客户脸上洋溢着的满意神情。新一届同事加入，相信也会把这份专业代代传送。

一位学者说过，“你所站立的那个地方，正是你的中国。你怎么样，中国便怎么样。你是什么，中国便是什么。你有光明，中国便不黑暗。”是的，身为中国人，我的梦与中国梦从来就无法分割，中国梦就是我的梦。为实现梦想，我从未停下脚步：俯身捡拾楼道里的碎纸，随手关掉公共区域的电灯，为社会弱者捐钱捐物，为每一位客户提供优质的服务。幸运的是，身为路桥农合行一员，路桥农合行时刻引领着我们专注普惠、助力百晓，将正能量送往田间地头，以正气和业绩服务中国梦，唱响中国梦！

我的梦想很小，或许我的正能量只能传递到你，但我希望你能传给她，给他，给他们，感染身边的每一位人！聚沙成塔，让我们一起为“中国梦”输氧加油。

这就是我的梦想，一名普通工作者的梦想！

总有一些人让我们热泪盈眶

■文/办公室 李挺

每天上班，我都习惯从西门进单位，不管多早，抑或是下雨天，门口的保安都笔直站立，目光迎接每位进单位的同事。我们早对他们习以为常，突然有一天，在我跨进门口的那刻，其中一位保安轻轻地说了句：“good moring！”我愣了一下，随即开玩笑似地回了句：“在学英文哟！”他害羞地低了下头，但不知道为什么，那天早晨我感到莫名地喜悦，好像是收到一份意外的礼物，一个再平常不过的工作日，因为突如其来的感动而镀上金边，变得闪闪发光。因为保安的问候，我才想起自己有多久忘了真诚的问候，在行色匆匆的奔走中，我们每个人都被生活磨练得粗糙起来，连最简单的打招呼都变得力不从心。那天我在日记中这样写道：“感动无处不在，仿佛泉水，是滋养生命的。但是，我们却匆匆走过，忍受着干渴。”

2012年，我第一次参加了单位组织的群体生日会，是工会关怀员工活动。生日会放在总行食堂举办，会上有领导、有同事、有朋友，大伙儿吃得很开心，聊得很尽兴，等到要点蜡烛切蛋糕的时候，我隐约听到隔壁不远处食堂大叔大妈的聊天声。原来为了给员工过生日，食堂大叔大妈都在加班工作，等到把我们的饭菜上齐后，他们才开始准备自己的晚餐。感谢他们的辛劳陪伴，我把蛋糕送到大叔大妈的手中，希望能和他们共同分享同事们生日的喜悦，接过蛋糕的大妈，连连称赞蛋糕好吃。看到他们脸上的笑容，突然意识到，也许，我们错过了些什么？每个本职工作者，在他们看来都是分内之事，但我们难道就可以觉得理所当然地接受吗？怀抱一份感恩，以礼相待，以情交往，才是对那些坚守岗位的辛勤工作者最起码的尊重，也是对他们工作的肯定。

有一年，我听了一个特别感动的演讲，螺洋支行潘晶晶自诉在当母亲期间，因为工作而不得不缺席孩子某一段成长时光的故事。听后深有感触，虽然自己还不是妈妈，但是我身边有太多的同事妈妈们令人动容。2011年，同办公室的陈颖当了妈妈。2012年，坐在我对面的张玲晓也升格成了妈妈。亲历了这两位同事在当妈妈期间，不断在工作和孩子中间奔波，内心由衷钦佩。张玲晓的孩子还在母乳时，有一阶段，她得每天来回路桥和蓬街四趟，有两个多钟头在路上开车，可她从来没有说过一句累了，兼顾着工作和孩子的女人，让我觉得特别美。当然，她们只是个例，又绝不是特殊的个例，因为在合行，还有很多妈妈同她们一样，即是合行一份子，也是家庭一份子，既要承担起合行发展的重任，也要担负起家庭的责任。她们给予我们的感动不仅仅是母爱，还有对工作的负责的态度。

有时候，感动不需要惊天动地，一句真诚的问候、一个理解的拥抱、一次专注的眼神，都可能触动我们内心最柔软的地方。这些微感动不会如期而至，而更像是上帝散落在人间的礼物，你会在某一个时刻突然收到，当然这份惊喜不会立刻让你泪流满面，但是历久弥新，在以后每个受挫悲伤的日子里，你会想起这些人、这些事，他们曾让你感动、让你热泪盈眶，这就是你前进的力量，让你为善的动力，也是生命里最动人的音符。





断舍离的世界

■文/办公室 李挺

荒废了许久的读书时光，突然拾起的时候，发现密密麻麻的文字已经变成陌生人，对那些排版得密不透风的书失去了耐心，更倾向于通俗易懂、贴近生活的小书，于是选择了这本山下英子的《断舍离》。

集中注意力阅读的话，只需花费不到三小时的时间就可以将这本书翻阅完成，但拖拉的人，总有将“战线”不断拉长的能力，等轻轻合上，已经是四个星期之后的事情。谈及对本书的感触，难以下笔，这是关于行动，关于整理的有趣的书，言中了不少人“断不了、舍不得、离不开”的微妙情感。生活中，我们常会遇见这样的人，包括我自己，总爱囤积物品，不知不觉中就将房间塞满，然后又埋怨柜子太少，其实真正用得到的东西永远只有那几样，但“万一要用到怎么办”的心理促使我们只懂搬，不舍扔。山下英子告诉你，这是因为你把主语颠倒了，在断舍离的世界里，“我”才是主角，需要考虑的是：这件东西对我有没有用。而不是：物品能不能用。此外还有个时间节点，那就是“当下”，我们很容易掉进一个陷阱，特别是像买卫生纸等一些日用品的时候，觉得迟早会用到，就会多买，实际上，物品出现在需要它的地方并处于适时的位置，才能展现美感，那些藏在柜子里认为迟早会被使用的物品是寂寞的，一不小心就会被遗忘。我们还需要警惕另一种陷阱，那就是“折扣”。被低价蒙蔽的人会渐渐失去自己的品味，完全忘记这件东西适不适合自己，而去关注便宜不便宜。

断舍离还有一个颇具玩味的观念，即物品折射的是真实的自己。那些想着“总有一天”、“迟早”要做而没做的人，其实就是拖拉而懒散的人。直面物品，开始行动，而不是开始找借口，才能让自己的意愿开出花来。

断舍离的世界其实就是适用的世界，山下英子认为，人们将太多的时间浪费在无关的物品上，比如选购不必要的衣服、不断累积回忆的尘埃等，其实都是忽略当下的情感诉求，过于执念对幸福的定义。从出发到一路走来，每个人都在不断往身上加包袱，断舍离教你：放下，才能更好地出发。看似一本整理物品的书籍，其实是在告诉你，如何整理自己的心情和情感。就像前面提及的，物品映照的其实是真实的自己。



平遥，一座每一个人都可以来，但不是每个人都真正来过的古城。于我，更期待下次的相逢。

踏入古城的那一刻，时间仿佛凝固，心告诉自己，这是一座古城，但似乎不是遗迹。它还清晰地站着，就像一棵千年老树，虽枯枝叶老，却血脉涓涓。

站在城墙上，虽未亲自印证龟城美誉，却有幸知晓“十里古城墙垛口三千，纪颂孔门弟子儒风万代”的千古奇情。举目眺望城内外景致，各抒己怀暗仪：城外坦荡四野，萧萧弃远，隐隐天涯际，忆长空数行征雁，滚滚长江尽英雄，成败已成往事，惟留后人叹；城内博大幽深，繁复兴盛，袅袅炊烟时，看明月诗题吴花，更待斜阳收拾黑白发，人做梅妆，当惜眼前人。

“与百姓有缘才来此地，期存心无愧不负斯民”，县衙的这幅对联精妙之处在于愧字少一点，民字多一点，良苦用心，可窥一斑。在这里，我没有感受到阴森恐怖，反而是一种“天理国法人情”的神圣庄严。不得不说，平遥金融业的昌盛与这个官府政权也有着千丝万缕的联系。若如今人民公仆都明白“吃百姓之饭，穿百姓之衣，莫道百姓可欺，自己也是百姓；得一官不荣，失一官不辱，勿说一官无用，地方全靠一官”这种封建政权都深深领悟的浅显道理，想我泱泱大国明日何愁。

余秋雨说过，平遥是中国金融业的乡下祖父。日升昌，蔚字五联号，协同庆，百川通，天吉祥，当时的这里汇集了中国三分之二的票号，垄断了中国的金融业务，让晋商这个词写入中国历史。银耀地仓疑月入，金堆天井日高升，八方辐辏连中外，一纸风行百汇通。随着金融业的发展，平遥镖局也迅速发展，同兴公，中国镖局，华北第一镖局，站在镖局的练武场上，依稀可以



看出当时镖师们的辛勤练武，为华夏武学再添一笔。看那些博物馆中展示的黑道黑话，饶有趣味；再看看当时的长矛银枪，可以勾勒出一幅镖师山贼狭路相逢的场面。

走在清虚观中，体会着纯阳先祖“一心二仁人”的道义，感受着“清虚仙迹，古陶胜境”的气氛，这一刻，心是静的，大有乾坤容我静，名利任人忙之感。文庙匆匆一览，留有遗憾，仓促品尝孔子的仁义教化，粗粗浏览华夏儒学精髓，实为后悔。城隍“庙中庙”“琉璃应彩”确实堪绝。

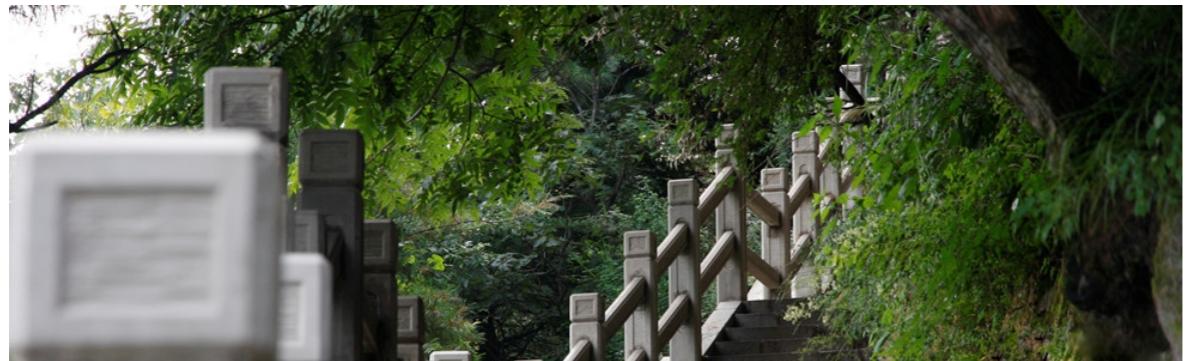
一水定中孤僧瘦，万松深处古寺幽。拜读双林寺的宫殿，咫尺之间，可瞻千古之绝伦；方寸之中，仍辨万世之神奇。走进各个大殿，彩塑艺术的玄妙令人惊叹。其中的自在观音神情亲切，坐姿独特，突然使我想起以前看过的一句话：“如来佛，佛如来，有将来，有未来，究这生如何得来，已过去，如见如来”，恰好可以用“自在观，观自在，无人在，无我在，问此时自家安在，知所在，自然自在”来意趣相对。来到这里，让心放慢脚步，虽不是信徒，却也可以在青莲世界中，澈见禅心。

当一种文化不只是消失在时间的尘埃中，而且也消失在广大人类的记忆中，它才是真正的死亡。走在古城的小巷中，感慨着平遥在时间的淬火中，不是消失的告别，而是以它随时间的增加而增加的文化纯度和厚度，让人感到一种真实，觉得时间又重新注入了生命。在这里，真正意识到的是历史的凝重和生命的淡薄。

即使在经济和商品发达的时代，有一样东西是永远不能被复制的，这就是我们祖先的足迹！

人在一山一水间

文/田心



很早就听朋友说过天台山，阳春的季节来到此处，尽管功课准备得还算到位，但是，当山门不远处的古刹国清寺、静静矗立在寺外的参天大树、透着千年禅味的舍利塔真正呈现在眼前时，心中还是激动不已。平远的石板小路、潺潺流水的小溪、还有那千年前禅师立于此处的石碑，让眼前的自然之境增加了层层人文深意，由远及近，全然一幅充满意境的水墨山水之画。

来到的当天，正值“清明”前夕。一位粗布僧人提着祭品走进寺院，一看便是来祭奠的。国人自古喜山乐水，名士夙儒更是乐在其中，这里一定聚集了很多有缘之人。此时，我站在小路一边，默默将满腔敬仰之意，悄悄沉浸于心底，双手合十，愿安息在这里的亡灵平安。

如果你也愿意寻山问水，那天台山满眼的无尽之美、自然的永恒之意，可谓“千年美景，无人自造”。来到这里你会无语无声，自然变得宁静，当你穿过竹林旁的古道，亦有“你在画中行”的超脱世俗之感，心灵也有了更大的空间。当你沉浸在沁人心脾的植物气息中，还能感觉到其他的各种生命，有游鱼有飞鸟，仿佛你真是这幅画里的“画中人”。当你行于山水之中，青山绿水就在咫尺之遥，心灵和自然没有了距离，此刻你的身心早已被“画”浸染，你的人也会变得无比的平和安然。你甚至会觉得这就是你心中一直在寻找的让灵魂安放的至境之地。真可谓“妙悟自然，禅悟人生”。已然很久没有这样的感觉了。

千年以降，不论我们生存的地球发生了多少变化，但山与水的艺术之美看似平静，却如涓涓细流般至深地影响着我们的生活，就像那棵苍老挺拔，却暗香浮动的“隋梅”，就像那充满古色古韵的天台山，就像那永远留在国清寺中的《大衍历》。愿留在这篇文章中的人间仙景与画中之人，永远存于喜画、爱画、懂画、品画的有缘人心中。

“拂尘看净，了然见性”的山水之境界，让我深刻地懂得了，人们追逐着成功，而成功却无法带给个人生命价值的全部满足。



大事记



6月5日，我行在五楼会议室召开董事会三届十次会议。

同日，《小微金融创新发展的路桥样本》课题组组长、浙江大学国际经济研究所副所长肖文教授一行来我行调研。

6月6日，李友增副行长参加路桥区政府召开的国务院稳增长促改革调结构惠民生政策措施落实情况督查动员电视电话会议。

6月10日，陈庆华监事长参加台州市银行业协会召开的第七届第一次会员大会。

6月16日，台州银监分局现场检查组进驻我行进行为期一个半月的现场检查，内容涉及我行公司治理，业务经营合规性、风险性和内控状况及内部控制有效性及资产质量情况。

6月17日，由市人民银行牵头、我行主办的台州市“银农合作签约”暨路桥区“普惠金融示范村”授牌仪式在我区会展中心举行。

同日，陈庆华监事长、人力资源部总经理夏发春参加台州办事处组织的全市农信系统人事管理及干部作风建设交叉检查。

6月17至21日，李友增副行长、计划财务部总经理吴黎辉、风险管理部总经理黄普忠参加银监会培训中心与上海财经大学联合举办的金融资产减值计提与监管培训班。

6月24日，台州办事处和我行举行突发性支付风险联动应急演练，台州银监分局毛江峰副局长、台州办事处王先德副主任、我行金时江董事长、梁祚林行长等相关领导及人员参加。

6月26日，陈学军副行长、零售业务部总经理林佳参加台州银监分局组织的2014年第一期农业产业链金融服务培训。

同日，台州农信系统国际业务座谈会在我行召开，省农信联社业务处冯建华副处长、台州办事处王先德副主任、业务科余建荣科长等一行6人参加座谈会。

同日，我行召开三届监事会第十次会议。

900万存款不翼而飞 损失由谁来赔 ?

案情介绍:



张某系某担保公司工作人员，2013年6月20日，张某与曾经结识的某银行营业部主任何某合意，张某向该银行存款900万元，何某承诺其可享受年40%的利息，张某遂开户将900万元存为半年定期存款。办理好存款手续后，何某向张某出具了盖有该行“业务公章”的承诺函和保管单。过后，何某向张某支付了部分利息，并未提供相关凭证。存款到期后，张某去银行提取存款时，发现该900万元存款已被何某转走，张某要求银行支付存款及利息，但银行拒绝按储蓄合同履行，张某遂诉至法院。

另查明，张某将900万元存进银行后，将银行卡、U盾及密码交给何某；且在2013年5月7日，因何某私自为客户理财并违规出具担保承诺书，严重违反了行规行纪，银行于2013年6月20日对何某作出开除决定。何某作案期间，正是他办理开除手续期间，因此本人尚未离开银行。

争议焦点

1. 张某与何某之间是否构成民间个人借贷关系；
2. 何某的行为是否属于单位行为，是否构成表见代理；
3. 张某的损失应由谁承担。

法院判决



张某为谋取高额利息，与何某合意办理了银行存款，并将银行卡、U盾放在何某处，连同银行卡密码也告知何某，与何某之间是一种借款关系，900万元丢失，与银行没有关系，银行也没有过错。最终，法院判决驳回张某的诉讼请求。

案情分析：

本案中，张某系某担保公司工作人员，理应具有比普通人更多的金融知识和经验。其明知国有银行存款利息不可能高于中国人民银行规定的标准，而何某承诺她的年利率高达40%，银行不可能有此业务。张某办理了六个月的存款，其在收取了高额利息后银行未出具任何手续，对于国有银行而言这也是不可能的，由此说明张某知晓与何某之间进行的并非是银行业务，而是属于民间个人借贷。

虽然银行作出开除决定后未及时办理手续，存在造成张某认为何某仍是该行工作人员的可能，但是6月20日何某与银行已解除合同关系。并且，根据银行规定，以及开户申请书中已经明确载明，银行工作人员无权保管储户银行卡、存折等，张某将银行卡、U盾、密码交给何某个人控制，从而造成其900万元存款被何某支取的后果。因此，法院认为张某明知其与何某之前是借贷关系，而非法律所规定的张某有理由相信何某为单位工作人员而办理存款的表见代理行为，应认为上述损失与被告银行无关，张某应要求何某个人承担其损失。



战胜拖延 你其实需要三本书

想要战胜拖延，高效工作和生活，我个人觉得至少需要下面的三本书：

1. 《拖延心理学》

通过这本书最重要的是明白“拖延从根本上来说并不是一个时间管理方面的问题，也不是一个道德问题，而是一个复杂的心理问题。”

每个人拖延的领域和原因都有所不同，这本书在拖延的心理成瘾上探讨的十分深入，认真对照思考可以加深对自己的理解。而且，第二部分提供的很多方法和策略都还被实践证明是十分可行的，只是限于篇幅和主题的缘故，显得不够详细，使实际的指导性稍打折扣，也因此，战胜拖延还需要下面的两本书。

2. 《尽管去做》Getting Things Done

这本书的名气十足，简直到了不必介绍的地步。GTD成了一个专有名词，很多人以此为基础又有所发展，像是博客褪墨在译言翻译的“简单做(ZTD)习惯培养”。

GTD这套方法的核心在于清空你的大脑，将所有待做事项（不论大小，远近，重要性何如）统统置于一个值得信赖的系统之中，然后对待做事项加以区分，是当下就能完成，还是要在将来某时去做，还是说分派他人完成等等。对于不能一下子解决的事项，还应该提前计划好执行步骤。

GTD可以让我们减轻焦虑，以不变应万变，不过这个经典的系统也存在一些缺点，比如对于执行力不够的人（这简直在说大多数人）很难开展，往往很快又滑回到原有的混乱生活中了。这时我们需要第三本书——

3. 《番茄工作法》

我认为这套方法的核心在于倒计时、合理规划任务、记录、自我观察。它的好处在于：细致、明确、可操作性强。目前网络上很容易就可以找到这本书的图文电子版。这里引用互动百科的一小段文字：

【番茄工作法 - 做法】

- 1、每天开始的时候规划今天要完成的几项任务，将任务逐项写在列表里（或记在软件的清单里）
- 2、设定你的番茄钟（定时器、软件、闹钟等），时间是25分钟。
- 3、开始完成第一项任务，直到番茄钟响铃或提醒（25分钟到）。
- 4、停止工作，并在列表里该项任务后画个X。
- 5、休息3~5分钟，活动、喝水、方便等等。
- 6、开始下一个番茄钟，继续该任务。一直循环下去，直到完成该任务，并在列表里将该任务划掉。
- 7、每四个番茄钟后，休息25分钟。

基本上，大部分的拖延性的人如果能好好学习这三本书的精髓，为我所用，就有望逐渐摆脱拖延带给你的痛苦，开始轻松高效的生活啦。