

0时代 浙江农信丰收卡0费率时代



年费

同城、异地、本行、他行、
ATM取现0手续费!

小额管理费

卡费

短信月费

转账手续费

无论在何处求学,都要记得
用丰收卡哦,更有ATM转账
赢好礼活动等你参与!

手机银行

使用手机银行
办理业务,0费率

网上银行

账户查询、转账
汇款、在线支付、
储蓄理财、
银联账户转账、
网上银行操作
0费率

理财缴费

绑定生活缴费、
投资理财、
一卡绑定多种
功能0费率

网上快捷支付

使用支付宝绑
定快捷
支付,轻松体
验网购
付款0费率

短信通知

金额变动,
短信提醒0费率



路桥农村合作银行

LUQIAO RURAL COOPERATIVE BANK

路桥合作金融

2014/ 7
总第290期



路桥农村合作银行
LUQIAO RURAL COOPERATIVE BANK

LUQIAO COOPERATIVE FINANCIAL

内部刊物 注意保存



本期
导读

- 我行召开2014年半年度工作会议暨普惠金融示范村创建会议
- 聆听党史报告会 踏实践行群众观
- 行领导与新员工见面 讲授职场第一课
- 我行首次迎来台湾大学生暑期实习
- 变“岗后”培训为“岗前”培训

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

- 我行召开专题民主生活会情况通报会/P01
- 我行召开2014年半年度工作会议暨普惠金融示范村创建会议/P02
- 聆听党史报告会 踏实践行群众观/P03
- 我行召开共青团第三次代表大会/P04

合行动态

- 熟悉业务知识 提升执行能力/P05
- 行领导与新员工见面 讲授职场第一课/P06
- “八一”慰问行 共叙鱼水情/P07
- 我行组织开展与农工民主党派结对交流活动/P08
- 我行举办客户关系管理系统培训会/P08
- 我行首次迎来台湾大学生暑期实习/P09
- 清凉一“夏” 关爱“新路桥人” /P10
- 践行群众路线教育 探寻红色革命记忆/P10
- 变“岗后”培训为“岗前”培训/P11
- 努力打造电子银行精准营销“升级版” /P12
- 轻松转账送惊喜好礼/P12

业务探讨

- 综合柜员柜面营销的思考/P13
- 链接阅读：前台柜员如何防止业务差错/P16



服务大家谈

- 浅谈新桥支行的服务管理/P18
- 大堂经理轮流做 优质服务大家创/P20
- 夏日里的一缕清风/P21

珠玑集锦

- 关闭IC卡降级交易的思考/P22
- 说说培训那些事儿/P23
- 你的社会安全感有多少/P24
- 7月份大事记/P26
- 这笔贷款该不该追/P27
- 松浦弥太郎的骨头/P28



我行召开专题民主生活会情况通报会

■ 文/摄 办公室 李挺

7月30日上午，根据省农信联社党的群众路线教育实践活动要求，我行召开专题民主生活会情况通报会。台州督导组朱鹏远组长、胡凌志督导员到会指导。我行党委书记、董事长金时江代表行党委作专题情况通报。机关支部全体党员、各支行（部）班子成员等参加通报会。

金时江董事长介绍了我行召开此次专题民主生活会的准备情况。他说，我行坚持“把功夫下在会前”，精心组织学习，广泛征求意见，普遍开展谈心活动，认真撰写对照检查材料。对行班子“四风”主要问题和“四气”主要现象的对照检查做到了开门见山、直奔主题，对其根源进行了深入剖析，使班子每位成员的思想受到了教育、灵魂受到了触动、认识得到了提高，达到了沟通思想、改进作风、增进团结、洗澡除尘、醒脑治病的目的。对自身“四风四气”问题的自我批评做到了揭短亮丑，相互批评做到了实事求是。针对查摆出来的问题，行班子明确了整改提高的方向和重点，提出了整改思路和整改措施，表示坚持从自身做起，从现在改起，即知即改、边查边改、立说立行，不等待观望、不敷衍塞责。一是以人为本抓学习，提振发展精神动力；二是敢于担当抓创新，增强转型发展活力；三是率先垂范抓队伍，壮大发展中坚力量；四是因地制宜抓文化，打造放心服务品牌；五是从严管理抓纪律，营造发展清廉风尚。

我行召开2014年半年度工作会议暨普惠金融示范村创建会议

■ 文/摄 办公室 李挺

7月3日下午，我行2014年半年度工作会议暨普惠金融示范村创建会议在总行八楼会议室召开。会议的主要任务是总结分析我行上半年工作，查找问题、落实举措，研究部署下半年工作重点，确保年度目标任务保质保量完成。总行领导班子、机关全体中层、各支行（部）班子等参加，会议由陈学军副行长主持。

梁祚林行长作《克难奋进 真抓实干 全力完成年度经营目标任务》的主题报告。他指出，回顾上半年工作，全行上下围绕“三个更加注重、打好两张牌”，以“接地气强服务，打基础控风险”为主基调，进一步探索“支付便民、信用惠民、创新助民”的新载体、新举措，取得了一定的成绩。主要做了以下四方面工作：坚持内外挖潜，狠抓资金组织巩固市场；主动对接农户，力促普惠金融落地生根；释放有效需求，创新业务产品助民解困；注重防控结合，强化风险管理筑牢基石。从上半年业务完成情况来看，也存在较大问题，特别是面对错综复杂的经济形势，我们面临着存款业务波动大、下

滑快，贷款扩面增量难以突破，开展精准营销方式欠佳，基础工作执行不够到位，基层管理执行存在脱节等问题，需要引起高度重视，并积极应对困难。他强调，下半年我们要对照目标任务，突出工作重点，拉紧“四个不放松”的思想弦。一是盯紧年度目标，拓展固有市场不放松；二是深耕农村基础，做实支农支小不放松；三是加强内控建设，抓好风险管理不放松；四是深化改革创新，做强精细化管理不放松。

金时江董事长作总结讲话，他强调要加快建立数据库，做实农村基础金融工作，以“百晓金融服务”实现基础信贷全覆盖；以“1公里金融服务圈”实现金融渠道全覆盖；以“普惠信用产品”实现服务群体全覆盖。此外，通过全力打造金融服务示范村，以巩固和抢占农村市场。

各支行（部）对上半年的工作及下半年的工作思路作了简要汇报，查问题、提困难、找方法。表示会进一步强化基础管理的紧迫感和使命感，努力推进我行做强做优、转型发展。



聆听党史报告会 踏实践行群众观

■文/摄 办公室 李挺

这是一段老历史，近一个世纪以来，几乎妇孺皆知。

这又是一段新历史，常讲常新，干部群众至今从未忘怀。

这段历史的主角就是苦难中国的救星——中国共产党。

7月1日晚，我行会议室里座无虚席，全行党员齐聚在这里，聆听台州市委党史研究室综合处处长许宏志作的“党史专题报告会”。重温入党誓词，共同庆祝党的93华诞。

报告中，许宏志处长运用大量详实的历史史料，讲述了中国共产党为争取台州革命胜利所经历的苦难历程，包括红十三军的斗争、台州人民的抗日救亡、一江三岛的解放等，重新探寻了中国共产党在艰难困苦中唤醒一个灾难深重民族的自尊、自信和自强的光荣历史，诠释了坚定理想信念，是中国共产党取得革命胜利的重要原因。报告内容丰富，富含哲理，进一步激发了广大干部职工跟党走中国特色社会主义道路的信心和决心。

报告会令人振奋，当一个半小时的报告结束时，全场报以热烈的掌声。走出会议室，许多与会党员发出由衷感叹：“真是上了一堂生动的党课。”

金时江董事长听了报告会后也深有感触，他说，用党的伟大成就激励人，用党的优良传统教育人，用党的成功经验启迪人，用党的历史教训警示人，深入了解我们所生活热土的苦难，才能更加珍惜来之不易的幸福。他指出，当前全行轰轰烈烈开展的“百晓普惠金融讲堂”、“普惠金融村村行”等主题活动，是践行党的群众路线教育实践活动的最佳体现，基层党员必须明确“践行群众路线永远在路上，弘扬党的优良传统和作风没有休止符”的工作思路。在走访农户和小微企业中，干部职工要深入思考“抢抓机遇干什么，自身责任是什么，转变作风为什么”。他强调，架起党和群众连心桥的关键就是，身子向下沉，重心朝下移，工作要向着民心，接着地气。

我行召开共青团第三次代表大会

■文/摄 办公室 李挺



7月24日晚，我行共青团第三次代表大会在八楼会议室召开。大会确定了今后三年我行共青团工作的总体目标，选举产生了新一届团委委员。

今后三年我行共青团工作的总体思路和目标：紧紧围绕全行的中心工作，把“党政所急、青年所需、共青团所能”作为出发点和落脚点，坚持“服务农村、服务青年”的宗旨不动摇，争做勤于学习的模范、善于创造的模范、甘于奉献的模范，不断提高共青团的吸引力和凝聚力，不断扩大共青团的工作有效覆盖面，带领广大青年团员在争先创优中贡献青春力量。

行团委书记林佳代表第三届委员会向大会作了题为《永葆进取之心 发扬创新精神 努力开创路桥农村合作银行共青团工作新局面》的工作报告。

行党委书记、董事长金时江代表党委对新一届行团委及广大团员提出了三点要求：一是服务大局，开拓创新，夯实政治思想素质建设；二是加强领导，牢记使命，切实推动团委组织建设；三是锤炼品德，履行职责，扎实助推和谐文化建设。

大会选举产生了共青团路桥农村合作银行第三届委员会委员，审议通过了关于共青团路桥农村合作银行第三届委员会工作报告的决议。通过无记名投票、差额选举产生了新一届团委常务委员。林佳当选为新一届团委书记，李狄当选为副书记。

熟悉业务知识 提升执行能力

■ 文/摄 办公室 李挺



7月25日下午，我行营销人员管理制度培训会在区图书馆报告厅举行，来自各支行（部）分管行长、分理处负责人及客户经理参加会议。总行相关部门负责人担任讲师，对全行经营管理制度进行详细讲解。梁祚林行长出席并讲话。

此次培训会注重贴近实际，针对客户经理反映普遍的问题进行答疑解惑，旨在提升基层执行力，确保年度目标任务保质保量完成。计划财务部、公司业务部、风险管理部及零售业务部负责人分别讲解绩效管理，公司类客户经理专职管理，信贷业务尽职管理和不良信贷自查管理，普惠金融基础工作考核及电子银行业务考核管理，增强了客户经理规范营销服务行为，清醒认识到吃透制度对提高执行力的重要意义。

为使客户经理深刻体会老一辈农信人“早上一头露水、中午一身汗水、晚上一脚泥水”的“三水”精神和“背包”精神，特别邀请老农信人钟领根以自己的亲身体会讲授企业文化，让客户经理深受鼓舞。

梁祚林行长作会后总结时强调，“三分战略，七分执行”，制度的效用取决于制度执行力。他要求，客户经理要有吃透制度的好态度，对关系到自身工作内容的规章制度进行“回头看”，认真梳理不了解的部分，着重进行学习领会。对老农信人严谨务实的工作作风和敬业精神，进行反思和学习，继续发扬“三农三水”精神，牢固树立主动营销理念。要有坚定不移的执行力，务必要突出“快”、体现“实”、务求“好”，克服等待观望心理，主动拿出切合实际的应对措施，确保目标任务完成不脱节、不掉队。

行领导与新员工见面 讲授职场第一课

■ 文/摄 办公室 李挺



“非常荣幸能够加入农信大家庭。”“我将以务实勤勉的态度踏上工作岗位，尽己之力，服务客户。”……

7月14日下午，我行召开2014年新员工座谈会，62名新员工齐聚一堂，作了朝气蓬勃的自我介绍。我行领导班子出席见面会，并寄语新员工：要脚踏实地、满怀激情，将自己的潜力转化为实力，以阳光的心态开启新的人生征程。

在仔细聆听新员工的自我介绍后，我行董事长金时江代表所有“老员工”对“新鲜血液”的加入表示热烈欢迎。他在讲话中说道，我行一直非常重视对人才的培养，每年都通过公开招聘的形式引进大学生，这是提升企业核心竞争力的重要举措。新员工也要迅速完成身份转换，从一个学生转变为新同事、从父母身边的“天之骄子”转化为勇担责任的合行人，从善如流，保持自我发展和提升的动力。

他指出，路桥是个民营金融发达的地区，银行同业竞争十分激烈，新员工缺乏社会经验，但是拥有闯劲，这就要求在工作中学习他人、沉淀自我，做到潜移默化又润物无声。他强调，银行作为服务性行业，具有鲜明的行业特性，需要具备高度责任心和为客户服务的精神。新员工们要从理想的天空，回到现实的大地，在岗位工作中着重培养“六大意识”，即服务意识、团队意识、学习意识、创新意识、合规意识、感恩意识，争做大浪淘沙下璀璨的金子，凭实力与能力在合行提供的大舞台中找到属于自己的一片天。

行领导班子讲授的职场第一课，给了新员工不少触动，也感受到了行领导对普通员工的关爱和培养。面对接下来的一系列培训课程，新员工们满怀信心，也十分期待能够尽早走上岗位，真正融入到合行的工作生活环境中。

“八一”慰问行 共叙鱼水情

■文/摄 保卫部 林斌
办公室 李挺



7月29日，在“八一”建军节即将到来之际，我行党委书记、董事长金时江一行带着节日的祝福及防暑降温物品到某驻地部队通讯营开展拥军慰问活动，并与部队领导举行座谈，共叙军民鱼水情谊，同商双拥工作大计。金时江董事长向部队领导简要介绍了今年以来我行的业务发展，并详细了解了部队的日常训练和生活情况，表示会一如既往地支持部队建设，共谱“双拥共建”工作新篇章。双方在交谈中达成共识，今后将进一步加强交流互动，把军民的鱼水情谊进一步维护好、发展好、巩固好，共同为服务地方经济建设。

7月31日，我行梁祚林行长、李友增副行长前往区消防大队，为广大消防官兵送上节日的祝福，并带去饮料、水果等慰问品，感谢他们在我行营业场所消防安全方面给予的指导和帮助，加深了军企鱼水情。



我行组织开展与农工民主党派结对交流活动

■文/摄 办公室 李挺



7月23日下午，我行机关党支部与农工民主党路桥支部开展结对交流活动，旨在通过结对平台，进一步加强沟通学习，探索基层支部建设，促进“结对共建”双方在服务社会方面有新的突破和提高。

会上，农工民主党认真聆听了我行两名百晓金融宣讲员关于银行卡和反假币等基础金融知识的宣讲，对我行的金融产品和服务有了更深入的了解。面对宣讲员专业耐心的现场讲解，农工民主党充分感受到了我行在履行社会责任方面的用心，并邀请我行机关支部参加他们举办的健康讲座。通过结对合作，更好地整合资源优势，深化、细化活动内容和形式，切实推进该项工作深入开展。

我行举办客户关系管理系统培训会

■文/风险管理部 陶坛平



浙江农信CRM二期管理系统在经过前期开发、测试后，已达到推广应用的基本要求。我行已具备上线该系统的条件，并于7月9日向省农信联社递交了上线方案和报备表。

为确保CRM系统在我行平稳上线运行，尽快实现其功能，7月10日，系统上线推广应用工作领导小组组织了培训会，组长陈学军副行长对参加会议的支行行长及相关部门负责人进行了一次实战培训，目的是让所有参训人员熟悉CRM绩效考核系统基本功能、操作方法，以及如何运用到实际工作中去。

通过现场演示客户关系管理系统，参训人员上机进行实际操作，工作小组成员现场答疑等方式，使参训人员在短时间内就掌握了客户关系管理系统的相关功能，培训会取得了较好的成效，为该系统在我行稳定上线奠定了基础。

我行首次迎来台湾大学生暑期实习

■ 文/摄 办公室 李挺



“各位同学要倍加珍惜此次来路桥农合行实习的机会，透过在路桥实地研习，可以近距离、多角度、全方位地了解 and 感受这片土地的金融魅力。”淡江大学教授李命志7月15日对其带队组织前来我区实习的9名台湾大学生“谆谆教诲”。

这是台湾大学生首次登陆我区实习，而促成此次交流的是去年在海峡两岸小微金融发展论坛上，我行与淡江大学、台北大学签约的大学生实习合作项目。

当天，我行董事长金时江在欢迎会上表示，台湾学生的到来，能带来新鲜的理念和想法，对我行的发展也有所助益。希望通过此次实习交流，能碰撞出不同的火花。

在接下来的15天实习期间，我行将采取培训与实际操作相结合的方式，使台湾大学生通过基层岗位工作的实践，检验、巩固并加深对金融专业理论的理解，提高实际操作能力，强化职业道德和竞争意识，让他们“不虚此行”。面对即将展开的银行岗位实习，淡江大学吴俊纬显得既兴奋又期待：“经过层层删选，我们才有机会来到大陆实习，感受路桥的金融环境和路桥农合行的企业文化氛围，这对我今后的就业具有很大参考性。”



清凉一“夏” 关爱“新路桥人”

■ 文/摄 办公室 李挺



“师傅，您辛苦了！请喝矿泉水解解暑，祝您一路平安！”7月31日下午，台州市、区人民检察院和我行团委开展“清凉一‘夏’ 关爱‘新路桥人’”公益活动。工作人员冒着烈日，为外来务工者送去酷暑中的丝丝清凉和关怀，让他们感受到路桥大家庭的温暖，增强城市归属感和幸福感。同时，借助此次公益活动，为“新路桥人”提供一些金融理财、法律法规等咨询服务，让他们了解更多的金融、法律知识，解决现实问题。

践行群众路线教育 探寻红色革命记忆

■ 文/路桥支行 应小燕 摄/王霆钧

7月12日，路桥支行党支部在黄岩圣堂殿开展党员活动，全体党员在党旗下庄严宣誓，并参观了浙东浙南部队会师纪念馆，重温历史，感受先辈们的足迹，踏实践行党的群众路线教育实践活动。

黄岩上郑圣堂具有光荣的革命传统，早在抗日战争时期，中国共产党就在这片红色土地上开展了如火如荼的革命斗争。1948年4月7日，浙东台属“铁流”部队和浙南括苍支队在圣堂殿胜利会师，此后两支队伍并肩作战，促进浙东浙南两块革命根据地的建设，为取得全面胜利做出了巨大贡献。

新时代下，我们学习党的群众路线教育实践活动正是为了继承党的优良传统，发扬艰苦奋斗的精神，从群众中来到群众中去。作为深耕农村市场的金融主力军，我行更要了解群众的金融需求，为群众提供更便捷优质的服务，践行普惠金融理念。



变“岗后”培训为“岗前”培训

■ 文/人力资源部 应颖



为加强客户经理管理，提升队伍素质，增强风险防范能力，7月15日，我行在新城分理处小微贷款中心开展了为期20天的后备客户经理实战培训。

此次培训安排了征信报告解读、调查报告写作、财务报表编制、行内贷款产品审查、法律基础知识与合规风险管理等知识的学习，以及扫街营销、电话营销等实战技能的培训，意在培育一支懂营销技能、懂市场分析、懂操作规范的专业客户经理队伍。

这是我行变“岗后”培训为“岗前”培训的“初体验”，对提升客户经理队伍素质具有重要意义。今年经济形势严峻，各地金融机构均出现较多的不良贷款，通过数据分析发现，较多的操作性差错均是由新上岗客户经理产生，存在较大的不良隐患。究其原因，过去我行的客户经理是先上岗后培训，边学边做，缺乏业务基础和实战经验。根据《后备客户经理管理办法》，我行规定从2014年起，新上岗客户经理均从客户经理后备库中选取，同时规定从事金融工作至少1年以上，年龄在35周岁以下，参加培训考核合格后才能被选取，且后备信贷资格有效期为两年，客户经理入选上岗前6个月为见习期，见习期间若评定为不合格，则退回原岗位。

努力打造电子银行精准营销“升级版”

■ 文/桐屿支行 叶开国

为了提高电子银行产品的替代率，加大桐屿支行营销力度，促进产品又快又好发展，近期，桐屿支行根据总行部署要求，在支行各网点开展全员网上银行和手机银行精准营销活动，并采取多项措施确保精准营销活动取得良好的效果。

支行领导高度重视，率先组织开展电子银行产品的营销，并把营销中的经验和方法传授给员工，把问题的解决方法告诉员工。既提高了员工对手机银行和网上银行的业务知识能力，也使员工充分认识到电子银行产品精准营销活动对提升我行业务发展的重要作用。

精心组织部署，并制定奖罚考核制度。将支行内的目标客户按存款日均分批分解到各网点，再由各网点主任分解到客户经理和柜员，并对客户经理下达每月的考核指标，既有对“量”的考核，也有对“质”的考核。对柜员进行多劳多得的奖励机制，充分调动全员开展电子银行产品营销的积极性。

精准定位，灵活营销。首先分解到各网点的客户相对比较年轻，日均帐户金额达到一定数量，且进出正常，这些客户其实都是我行的潜在优良客户。通过名单目录，客户经理和柜员逐一进行联系，并建立营销日志库，记录每天的工作感悟，包括客户的基本资料及营销方式。

强化服务，提高营销质量。要求客户经理和柜员对营销成功的客户要“开通一户，教会一户”。同时做好“售后服务”工作，积极主动地通过电话、上门等方式帮助客户及时解决使用电子银行过程中遇到的问题，保证他们能够正常运用，提高对产品的粘度。部分客户表示，我行的电子银行产品虽然部分功能还不是特别完善，但是便捷、操作简单，很适合对电子类产品不敏感的人，加之客户经理的耐心营销，让他们对我行的电子银行好感度倍增。



轻松转账送惊喜好礼

■ 文/电子银行部 龚圆圆

7月16日，客户孙先生满脸喜气地来到营业部领奖，原来在6月份的“丰收借记卡ATM转账‘赚’好礼”的活动中，孙先生“转”出了一只ipone5s。接过我行员工送出的手机，孙先生兴奋不已，还让员工拍照留念。

自5月份推出转账送礼活动以来，吸引了广大新老客户的踊跃参与，通过抽奖形式，以丰厚的奖品回馈等方式，为成功通过ATM机转账的客户送上惊喜好礼，大到ipone5s，小到手机话费充值，目前共有963人中奖。

综合柜员柜面营销的思考

■ 文/方媛 高蕾 潘晨曦 沈洁



随着经济全球化的发展，银行业的竞争日益激烈。而网点柜面作为银行面向社会的重要窗口，且有着得天独厚的低成本、高效率、快捷办理等优势，也越来越备受重视。目前，我行下辖1家营业部、17家支行，45个营业网点，是路桥区域内营业网点最多的银行。据统计，我行大约40%的员工为一线综合柜员，近七成以上的业务来源于柜面。因此，如何利用我行丰富的柜面资源，将现代化的市场营销理念巧妙地结合到柜面服务中，也是当今新形势对我行发展提出的新要求。

一、综合柜员柜面营销的概念及重要作用

（一）概念

柜面营销，英文为counter marketing，是指银行柜面人员根据市场环境变化，通过发现潜在客户，了解客户需求，介绍产品，并向客户提供服务，与客户交换价值，满足双方需求的一种社会沟通和管理过程。

（二）重要作用

1、柜面是我行面向市场的重要窗口。我行的综合柜员每天需要面对各种各样的客户，如果可以利用柜面交流了解客户的个人喜好、洞察客户的需求、掌握客户的理财知识等信息，我们就可以有针对性地根据客户的普遍需求来研发新的金融产品或提供更为亲民的金融服务。充分利用好柜面重要窗口的这一作用，也是我行“以客户为中心”经营理念的体现，同时也可增加客户对我行的满意度和忠诚度。

2、柜面是我行进行产品营销的重要渠道。多年来，我们路桥农村合作银行致力于打造路桥人自己的银行。如今，我行柜面已有较为良好的社会认同感和普遍的群众可接受度。从营销的效果来看，客户更倾向于

与柜员的面对面交流，良好的柜面营销明显强于电子营销渠道。况且较大的客户流动量为柜面营销扩大了范围，增强了在客户群体中的影响力。

3、柜面是我行打造自身品牌的重要环节。柜面服务的质量和水平直接关系到我行的整体形象。客户往往通过与柜员的接触来构建对银行的印象。而印象好坏直接影响着客户能否成为我行的忠实客户。因此，在短暂的柜面服务时间里，柜员维护的是我行的一种信誉和形象，打造的是我行自身独特的品牌。

二、我行柜面营销现状分析

（一）柜员营销意识淡薄，主动营销差强人意。多数柜员将自己的工作职责框限在办理业务的狭隘范围内，未能重视柜面营销的重要性。柜面营销讲究的是柜员在办理业务的同时主动发现客户，而我行的现状是多数柜员忙于应付每天繁重的两三百笔业务，往往在服务过程中一句不多说，一眼不多看，有时甚至在客户询问时态度模棱两可，这样即便是对我行金融产品有购买意向的客户，也会被打消念头，非但未能实现营销，更有甚者是一次次推脱掉营销的契机，这些都是影响柜面成功营销的内在阻力。

（二）柜员业务素质水平参差不齐。我行各项金融产品更新较快，操作系统也在不断维护升级之中，如果柜员不及时提升自己的业务素质，往往会在营销过程中出现短板现象。若要推荐给客户一杯水，柜员自身就要有一桶水。柜员在柜面向客户推荐各类金融产品，或回答客户提出的各类问题时，要做到应答自如，才能体现出柜面服务人员的专业性，客户才会因为柜员的熟识度而信任我行所推出的金融产品和服务。

柜员在提升自我业务素质的同时，还应注重拓宽业务的知识面。我行网点众多，并不是所有业务都可以在任一网点办理，如黄金购买要在总行营业部出售。即使在同一网点，柜员之间所接触到的业务也有所差别，如查询复查专柜不办理电汇业务，企业公司账户年检由账户专管员办理等。但即便如此，柜员也应该了解其他业务办理的相关情况和流程，不可事不关己高高挂起。如在午休期间，有客户来询问账户年检的相关资料，柜员也应该将年检所需的资料及办理时间段详细告知客户，尽可能做到让客户少走一趟路，少费一点时间。

（三）营销思维不科学，营销效果不明显。营销思维指的是员工营销时的思维方式。据了解，我行柜员也有网银、信用卡等营销数额的规定。柜员在接到任务时，就会形成一个思维定式，即只关注本月自己是否能完成信用卡和网银数，而忽略了产品的内容，甚至从未思考过该产品到底会给客户带来什么作用。而对产品没有思考的营销往往也是没有思路的。营销时会普遍流于形式，生硬地向客户介绍，遇到随意的好说话的客户也许会一时得手，但遇到谨慎明智的客户恐怕会因为柜员的机械化营销对我行金融产品产生疑虑，就不太容易成功。

另外，不科学的营销方式还体现在缺少对产品之间关联性的思考。如果只把产品单纯地当作任务，卖完一个算一个，卖完一种算一种。那么产品永远是一座“负担之山”，时间一长，营销动力就会懈怠，越是懈怠，负担越是加重。这样恶性循环只会使得员工的心理压力越来越大，逐渐丧失了信心不敢再营销。甚至有些柜员会为了抓住好不容易营销成功的客户而为其简化必要的服务手续，存在风险隐患。这些都不是营销工作的本意。

（四）只注重营销结果，忽视营销服务的完整性。为了完成业绩，在支行间取得较好成绩，有些支行制定的营销目标过高脱离实际，这样耗费了大量人力物力后，虽然看上去业绩斐然，却是假大空。服务也戛然而止，没了下文。客户的产品是否有用，用起来方便与否，也和我无关。尤其是柜面营销人员，他们不是专职营销者，大都是兼职或为完成任务，这种思想尤为严重。

(五) 我行金融产品单一, 硬件后台支持不稳定, 交易手段不够完善。除了以上柜员在营销中存在的问题, 我行单一的产品和并不成熟的硬件支持也在一定程度上影响了柜面营销。如我行目前的金融产品有网银、手机银行、理财、黄金。相比其他商业银行而言, 种类较少, 客户的选择面小。且客户反应, 网银后台不稳定, 常常出现未知错误, 页面打不开, 证书下载失败等状况, 对我行产品的满意度大打折扣。又如出售黄金业务后的回购问题, 目前我行的回购渠道还不够健全完善, 造成客户的不便。

三、我行柜面营销对策

(一) 树立服务至上的营销理念, 实现主动营销, 积极营销。随着近几年来, 我行对“文明规范服务”创建工作的推进, 我行的服务水平有了较大的提升。在这样优良的基础上, 有机地结合好柜面营销将事半功倍。积极倡导柜员的主观能动作用, 调动柜员积极性和热情, 推进被动营销向主动营销转变, 真正将客户的需求放在中心位置, 做到“服务以客户为中心, 营销以客户立场为角度”, 努力形成一种向上、优质的柜面营销面貌, 体现我行柜面服务的专业性, 形成主动营销、积极营销, 为客户而营销的良好氛围。如柜面可以抓住为客户办理业务而客户在外面等待的时间, 针对不同客户的需求, 向客户提供相关的宣传资料供客户阅览, 并在办理结束时向客户简单介绍该业务优点, 询问客户是否有兴趣办理。如果客户当场不要办理, 柜面提示客户可将宣传资料带回去再仔细看看, 银行柜面可随时为他服务。

(二) 进一步加强对柜员的专业培训。要想为客户提供满意的服务, 柜面人员除了要有良好的服务意识外, 还需要具备相关的专业知识和技能, 因此, 专业知识和技能的培训工作也是必不可少的。可以邀请相关的专家来对柜面员工进行服务和营销的培训, 并利用各种服务展示活动来宣传服务营销的作用和效果, 在我行的文明、优质、特色服务上下足功夫。

(三) 建立科学的营销思维, 进行捆绑式营销。在经济高速发展的今天, 客户的需求越来越多, 我行的产品也相对丰富, 情况也更加复杂。在这样的情况下, 更需要柜员在营销前花费时间去思考如何将产品关联好, 建立科学的营销思维, 顺利地完成任务, 在快乐中营销。如我行要营销信用卡、借记卡和网上银行三种产品, 首先应建立这样的思维, 假如客户有很多现金, 出去旅游不方便携带, 那么可以建议客户办储蓄卡, 客户很高兴。但是客户旅游消费还得先找银行取钱, 不方便。那么再可以告诉客户办理信用卡, 先消费后还款, 客户又很高兴。但是客户消费后还得到银行还款, 那么最后建议客户办理我们的网上银行, 可以让客户在家里舒舒服服地动下手指就可以完成还款。多以客户的利益为先, 以客户的眼光看待问题, 柜员在营销时就更能打动客户, 使整个营销过程也更加自然。

(四) 设置全程服务和跟踪调查。每一次营销的成功结束就是下次营销的开始。也就是说, 这回营销完不能忘记客户, 在与客户进行沟通时, 关心一下产品的使用情况, 了解一下客户的使用感受, 交流一下客户的意见和建议, 会为今后的成功营销奠定基础。

(五) 持续推进产品研发, 维持产品多样性, 进一步加强后台建设。营销的成功与否和产品自身的价值高低息息相关。努力丰富我行的金融产品, 按市场化的需求供给。了解客户投资意愿, 有针对性地探索产品研发方向。完善后台运转系统, 确保客户在使用我行金融产品时的便捷性和安全性, 为我行柜面营销夯实基础。

(六) 提升柜员营销灵敏度, 学会识别高端客户。定期举办名品识别会, 增强柜员对高端客户的识别力。培养柜员营销机敏性, 时刻做好营销准备工作, 善于捕捉营销契机, 实现合理营销。如: 在雨天有客户要取建

行卡里的现金, 询问建行怎么走时。柜员应及时反应这是一个营销契机点。建议外面雨大, 在行里ATM机上取钱, 从而由他行卡跨行自助取现收费引出我行借记卡免卡费、免年费、免信息费、免手续费的优势, 为客户提供多一种金融服务选择。

(七) 建立内外勤联动机制, 实现营销转移。柜面营销是银行发展的一种有效手段。但也存在优质客户未能营销成功的现象。如: 柜员发现一客户稳定存款有30万元, 存在其他县市农合行, 而本人在路桥做生意。经过柜员建议开户未能成功。这不代表营销失败, 而是将营销转移, 将情况反馈给分管负责人或客户经理, 由外勤继续营销。这里我们可以借鉴工商银行的做法, 当柜面发现一位优质非我行客户时, 可将该客户办理业务时点及相关信息记下来交给分管负责人, 由分管负责人召集客户经理, 根据监控画面的影像及相关信息, 由客户经理主动要求或分管负责人指定, 在一定期限内将该客户拓展为我行客户。

(八) 努力构建柜面营销环境, 积极拓展营销发展空间。创新宣传方式, 合理利用空间, 着重突出我行产品宣传。严格按照网点转型要求进行硬转, 实现功能分区, 合理分流客户。大力推进电子银行建设, 提倡使用自助机具, 鼓励引导客户转变理念, 促进我行电子业务交易量, 进一步分摊柜面压力, 为柜面营销构建轻松的氛围与良好的环境。

我行应加强这方面的培训和探索, 创造出一套独具特色、行之有效的柜面营销方案, 培养一支精通业务, 擅长营销的柜面服务队伍, 达到树一流银行、创一流效益的目的。



链接阅读:

前台柜员如何防止业务差错?

一年前, 刚进农信系统实习的时候, 听过前辈说最多的一句话就是:“心莫急, 慢慢来”。一年后的今天, 我将这句话讲给新来的柜员听。前台业务差错问题已是老生常谈, 经过大家的不懈努力, 虽得到一定程度的改善但还是时有发生, 如何最大限度地降低柜员操作带来的风险成为了新柜员面临的难题。怎么做才能防止差错的出现呢? 在此, 我把从前辈那里学到的和自己工作中总结的经验和大家分享一下, 希望对即将独立上岗工作的新柜员有些帮助。

一、桌面整齐, 条理清晰

每日上岗前, 打开点钞机、打印机、扎把机等周边设备, 检查是否运转正常, 以保证业务繁忙时不因机器故障而混乱。打开款包, 重要空白凭证和业务印章归类摆放整齐, 现金应按面值放置。尤其对于经验少的新员工, 在现金整理方面不要杂乱无章、毫无头绪, 各类面值、新旧不一的现金应依照自己的使用习惯分门别类摆放整齐, 可减少现金收付中的错款。

二、静心工作, 精力集中

营业室内几个窗口同时办理业务时, 声音往往比较嘈杂。此时就要求我们要保持高度的注意力, 这是防止

出现业务差错的根本因素。在这种环境下应做到头脑清醒，不想与业务无关的事，更不要将生活中的情绪带到工作中，将消极情绪感染给客户。

三、责任至上，态度严谨

柜员每办理一笔业务，首先要明确客户的要求与目的，其次对其填写的凭条单据检查核对，在确认无误的情况下，认真清点现金，相符即可办理。对待每一笔业务亦要条理清晰，明确流程，先收后付，逐步操作。不可贪图一时方便而省略操作规程，也不可存有依赖思想，认为有复核、授权及事后监督环节的审核就放松对自己的要求。

四、忙而不乱，一笔一清

每逢低保发放，营业厅内便挤满了客户。这时就要求柜员应做到无论有多少客户在柜台外等候，也要“一笔一清”，如果一笔没有办完，又接办下一笔业务，这样慌忙中可能将客户的凭条弄混，甚至将户名、存期、金额等信息录入错误。受理业务中途不要去其他无关的事情，“前不清，后不理”，交割清楚，紧张有序地掌握办理业务的“节奏”，才能忙而有序，有效避免差错。

五、日事日毕，日清日高

“日事日毕，日清日高”是海尔集团的管理制度，这和柜员工作的“一日三碰库”和“自查”制度有着异曲同工之妙。

“一日三碰库”作为一项规章制度，对柜员每日的账款平衡至关重要。早晨碰库可以对尾箱的现金、凭证做到心中有数；中午碰库，查看账实是否相符，相关业务凭证是否完整；晚上碰库，可以整理一天的业务，保证工作的准确无误。对于刚上岗的新柜员来说，“对库”可以频繁一些，每核对一次现金尾箱之后，就将之前的业务凭证夹在一起，假若下次碰库出现帐款不符，可以缩小查找范围，从而能及时追回现金或是找出错误的业务凭证。勾对流水也是每天坚持自查的重要工作之一，是柜员检查差错的最后一道防线，仔细地挑流水可以发现当天工作可能出现的问题，并且能够在明日的工作中避免，以使我们的工作有所提高。做到真正的“日事日毕，日清日高”。

六、熟能生巧，得心应手

熟记规章制度与操作流程是办好业务的前提，什么样的业务必须客户本人亲自办理，什么样的业务需要留印客户的身份证件等诸如此类的问题是柜员必须掌握的，这样不仅可以保持传票的完整无误，更有效的加强了风险防控。熟练的业务技能是优秀服务的基础，而学习和练习则是熟能生巧的重要途径。



浅谈新桥支行的服务管理

■ 文/新桥支行 蔡亮珠

银行作为服务行业，优质的服务对其生存和发展起到十分重要的作用，百姓的口碑正是根植于我们所提供的服务品质。激烈的竞争、行业的特性，促使我们更加注重细节服务。为此，我就新桥支行的服务和管理的看法：

一、多方位的考核，强化检查监督。

（一）非现场检查。作为柜员考核的基本要求，在每月非现场检查中，既严格把关五步法操作，也更注重于柜员职业形象、环境整洁、语言表达、办理速度等多方面评价；一方面与被查柜员一起调阅监控，由柜员自己查找存在的不足，点评后进行打分；另一方面在调阅监控后及时以短信方式通知经办柜员，告知其存在的不足和改进措施。

（二）现场检查。考核分四方面：

一是职业形象。不定时检查柜员着装、工号牌、头饰等是否规范。

二是环境卫生。每个柜员都划分了自己的卫生包干区，不定期检查其卫生情况，以及办公桌面摆放是否整洁、私人物品有无出现在公众视线范围内，发现问题当场落实整改。

三是意见征求。支行领导经常性倾听客户评价意见，一般以经常办理业务的企业会计和私营企业主为主要对象，对柜员办理业务能否做到细心、耐心、热心进行评价，对表现特别好和不够理想的柜员，分别给予加分和扣分，同时对反映一般的员工进行谈话，了解情况，分析原因，促其改正。

四是内外协作。对在工作中能以大局为重，乐于奉献的柜员给予加分，如下班加时和特殊业务办理，工作积极和表现良好的柜员，可根据情况给予加分。

二、多方面的举措，提升柜面服务。

把服务提升为日常工作来抓，通过周晨会、月职工会开展有针对性的服务讲评和经验分享。

大堂经理轮岗做 优质服务一起创

■ 文/卷桥支行 沈婉婉



(一) 推行大堂经理轮班制。通过晨会学习《大堂经理应充当的“十大员”的角色》文章，每人轮流去大堂值班，从现场管理、客户迎送、业务咨询、秩序维护等多方位解读大堂职责，从点滴小事做起，在办理业务时，尽量做到快捷、准确、高效，让客户少等、少跑，为客户提供及时、准时、定时、随时的服务，并将工作情况及时记录在大堂值班日志中。

(二) 一对一现场指导。对五步法不够到位的柜员，不定时到柜台内观察其办理业务的情况，现场纠正存在的问题；或以客户身份在柜台外办理业务，并指导其细节上需要改进的地方。

(三) 体验和点评他行服务。实地去体会其他金融机构服务，通过服务细节的点评，分享切身感受。结合自己平时工作中存在的问题，找出突破口，促进服务质量的提升。

(四) 经验分享与鼓励推进。利用周晨会穿插行刊《服务大家谈》专栏中涌现的好文章，点评平时服务中呈现的好典范，或下载励志文章进行分享和解读。每月职工会通报当月服务之星，表扬先进，分享服务经验，整个通报过程以表扬和肯定为主基调，提升大家的工作热情。同时对支行整体服务工作中存在的问题进行分析，对突出问题提出整改措施和方案。

对于服务，我们要做的还有很多，如何因地制宜地做好服务，多层次、多角度地以客户为中心开展服务，将是我们银行服务工作永恒的话题。这需要我们不断在学习中多方面积累经验，在工作中多方位总结提升，更要实实在在、点点滴滴地付出。相信通过支行全体员工的努力，我们将以过硬的业务技能和良好的专业素养赢得客户，弘扬农信品牌，践行普惠精神。



走进卷桥支行的营业大厅，许多常来的客户都对大堂经理的身影表示惊喜：“咦，你不是在柜台工作的吗，怎么在大厅了啊？”我们微笑着解释，卷桥支行已经开始实行大堂经理轮岗制，一方面是为了给客户提供更便捷的服务，缓解柜面压力；另一方面是让柜员有更多接触客户的机会，了解客户方能更好地服务客户。

作为一名柜员，我也有了这样轮岗的机会，同时也收获了很多的感触。

正视大堂经理工作的重要性。由于原先并没有设立大堂经理一职，于是我们总觉得大堂经理这份工作是有可无的。但接手后却发现并非如此，大堂经理的工作非常琐碎，无论是保证凭证的供应量，及时地帮助客户填写凭证，还是保证大堂内的环境卫生，都需要大堂经理细心地处理好每一个细节。

完善了与客户的沟通平台。平时做柜台工作时，我们要注重将客户需要办理的业务又快又好地处理完毕，在接待过程中并没有太多时间与客户进行交流，而大堂经理工作正好为我们提供了与客户近距离接触的机会，哪些客户需要经常办理业务，哪些客户可能对我行的电子银行业务感兴趣，哪些客户值得进一步挖掘，这些都是柜员难以做细的工作。

有助于柜台工作的进展。通过大堂经理轮岗制，柜员们纷纷表示对自己的柜台工作有了很多帮助，无形之中将我们与客户之间的距离拉近了，而且通过在营业大厅与客户的接触，也能够将心比心地理解客户的需求，将服务工作做得更到位，有利于客户群的维护。

尽管在营业大厅服务上，卷桥支行做出了进一步的探索和完善，但纵观全行，大堂经理的角色定位还是略显模糊，当然主要原因还是由于人员配备不足、支撑不够。但是随着网点的转型升级，大堂经理应该在必备项目中，特别是在推广电子银行的过程中，大堂经理起着关键作用，他是网点资源调配者、服务组织者和团队领导者，而不是传统意义上的“跑堂”。只有在不断地改进营业大厅服务中，我们才能离百姓心中的好银行越来越近。



夏日里的一缕清风

■ 文/摄 横街支行 吴峰

进入六月以来，洋屿分理处的营业厅内经常能够看到一位七旬老人，他行动迟缓，口齿不清，有时会伫立在窗口的旁边，有时会站在填单台前，有时他会安静地坐在长椅上，一来二往，分理处的工作人员也习惯了老人的存在，故事就这样悄悄地开始了。

老大爷每回过来都是办理清一色的挂失业务，活期加定期存折再加几张存单，每次的理由都是，原先的存折被偷走了或被狗咬掉了。让工作人员疑惑的是，经过几次挂失之后，老大爷又会将之前挂失的存折带回来，一来一去存折越积越多，他自己也被这么多的红蓝本子搞得稀里糊涂。

七月的一天，老大爷来到了洋屿分理处，这次他是来反映自己的钱弄错了，还有另外一笔钱他是没有领过的，当时接待他的是柜员罗翠斐。小罗在电脑里查询了他的历史记录，并且耐心地解释给他听，但老大爷始终不能理解，一下午的时间就这样在重复的解释和不明白中过去。第二天一大早，老大爷又来到了小罗的窗口，这次他搬来了一位“救兵”——洋屿分理处的老陈主任。详细了解整个过程中，老陈主任和老大爷坐到一旁，他慢慢地解释，一点点地消除老大爷心里的疑惑。因为老陈主任退休有一段年数了，很多业务他也不太懂，碰到自己解释不清的问题就来窗口问小罗。三个人在一起讨论了很久，老大爷才明白过来，心头的疑云也渐渐散去。

很多时候，我们都会被老大爷的反复挂失弄得心烦，很不理解为什么没几天就要挂失一次，后来才从侧面了解到，原来老大爷的妻子精神有点问题，她总是乱拿乱扔东西，而他们的子女又在外地工作，所以老大爷不得不把存折存单藏起来，可又因为年龄大了记不住放在哪里，每次只能来挂失。理解了老大爷的难处，我们在今后的办理过程中也会多些温暖提醒。

在这个故事中，最让我感动的还是老陈主任，虽然退休在家，可他仍然把洋屿分理处当成自己的家，把分理处的事情当成他自己的事情。大热天的早上，为一位上门求助的老大爷，亲自赶到分理处帮忙解决，这种不推辞、不敷衍、不了事的态度让我们动容。如果没有老陈主任的帮助，老大爷心中肯定会有过不去的“坎”，不知道还得跑多少次分理处。

此刻，回想起那天的情景，脑海中不断浮现的是老陈主任、老大爷和我们柜员小罗隔着玻璃窗讨论业务的情景，那样地认真和负责。似一缕清风，抚平了夏日里易躁的情绪。

关闭IC卡降级交易的思考

■ 文/蓬街支行 项钰清



5月15日，人民银行官方微博发表微博称：“人民银行决定在全国范围内统一部署逐步关闭金融IC卡降级交易工作，以全面提升银行卡安全交易水平。8月底前全国ATM关闭金融IC卡降级交易；10月底前全国POS终端关闭金融IC卡降级交易。”

有人会疑问，什么是降级交易？

目前市面上主要存在的银行卡有三种载体形式：一种是存量高，使用最普遍的磁条卡；一种是单纯采用IC加密的芯片卡；还有一种是既有芯片又有磁条的复合金融IC卡。而此次降级交易取消的主要对象就是复合金融IC卡。

传统的银行磁条卡技术简单，磁条信息易被复制，使用磁条信息盗录装置复制银行卡磁条信息，通过网上银行等电子渠道窃取持卡人敏感信息，通过针孔摄像机在ATM机终端上偷录持卡人密码等事件，以及伪造磁卡条、盗用磁卡信息的案件频繁发生，给持卡人和发卡机构造成巨额损失。正因如此，磁条卡一直被行内诟病。

而IC卡内置加密芯片，安全性高，卡内敏感数据难以被复制，不易被伪造，从根本上提高了银行卡的安全。世界各地的银行通过实践经验也表明，在推广使用IC卡后，复制卡盗刷案件已大幅下降。

但在IC卡发卡初期，因为配套设施的不完善，部分ATM机、POS机不能支持IC卡使用，才采取复合卡降级交易，即在条件不完善的情况下，不使用芯片交易，而是采取磁条介质完成交易。然而央行新数据显示，截至2014年一季度末，我国银行系统99%的POS机和ATM机既能刷磁条卡，也能读芯片卡。随着配套设施的逐步完善，我国市场已基本具备IC卡的交易环境。

不使用芯片读取的IC金融复合卡和原本易复制易盗刷的磁条卡并无两样，同样存在风险。因此，关闭降级交易芯片才能让我们的金融环境更安全。此次关闭交易就是银行对IC复合卡说“NO”，今后我们的金融交易只认芯片。

我行在开展关闭IC卡降级交易工作中也遇到了一些“窘境”。一方面，农村的交易环境较差，不少POS机未能更新，无法使用芯片交易。为了避免客户开卡后不能正常交易的情况，甚至有些地方停止发放芯片卡，削足适履。另一方面，只有新开户的客户才能办理芯片卡，老客户只有销卡后重新开户才能升级芯片卡，或者保持原有磁条卡，另办芯片卡，给客户带去了极大的不便。

说说培训那些事儿

■ 文/风险管理部 罗永平

6月末，本人有幸参加了由台州办事处组织的台州农信第一期“百优青年人才培养计划”培训，与来自全市农信系统的113位学员一起聆听了台州学院经贸管理学院培训部老师的授课。不仅使我增长了知识，开阔了眼界，而且还让我从中领悟到了不少生活中的真理，受益匪浅。

这次培训时间共分六天进行，前两天由杭州久壹教育咨询有限公司为我们进行拓展训练，在整个过程中，我深刻地体会到了什么叫“团队”，什么叫执行力。回顾训练的全过程，一切历历在目。在困难和挑战面前，大家都能凝心聚力，充分体现了挑战自我，熔炼团队的精神。第三天由原省农信联社温州办事处主任屠双燕老师为我们讲解农信的“昨天、今天、明天”，回顾了农信系统改革发展的历程。抚今追昔，有奋斗的艰辛，更有成功的喜悦；有转型的阵痛，更有蜕变的喜悦。站在新的起点，肩负新的使命，面向未来，我们将沿着前辈们的足迹奋发向前。第四天由台州学院教授、台州市经济学会副会长王呈斌教授为我们讲解经营管理战略，王老师用生动的语言、严谨的授课方式为我们阐释了什么是经营战略以及企业战略环境分析、使命与目标、态势选择等。第五天上午由一位具有丰富实践经验的叶才华老师为我们讲解职业生涯规划，虽然其中有些内容是老生常谈，但那种面对困难坚持、刻苦的态度和永不服输的精神还是值得我们去深思。下午由台州医院副院长兼职教授陈文泽主任医师为我们讲授压力和情绪管理，在他温文尔雅的谈吐中让我懂得了其实人人都能管理好情绪，人人都能从容面对压力，需要做的只是改变一下看问题的角度，学会一些放松自我的方法。掌握了正确的方法，我们就能平稳渡过压力和情绪纷扰的难关，让疲

惫的心灵从此充满激情与活力！最后一天是由两位资深银行从业人员给我们讲解如何做好中层干部，说实话在得知这一学习内容时，我们都有些不屑一顾，因为这方面的培训不知经历了多少次。但是在认真听了老师的课以后，才发现一个人具有“空杯心态，满怀热情”是多么地重要，其实无论是在学习中还是在工作、生活中，我们不都是这样的吗？有多少事常常由于我们的不屑一顾，由于我们的自以为是而错失。

六天的学习让我感受最深的还是执行力的问题，对于基层管理人员来说，如何不断提高自身综合素养和执行能力是十分重要的。对上是提高执行力，对下是提高领导力。不论是对上作为一名执行者，还是对下作为一名领导者，都必须通过员工来完成任务。要做个执行能力高的管理者，我认为应着重提高以下四方面的能力：

一、对政策领悟的能力。无论做任何事，首先要弄清自己的工作职责、工作内容、领导的意图和目的，然后以此为目标来把握做事的方向和要达到的效果，这一点很重要。我觉得，清楚悟透一件事，胜过草率做十件事。

二、制定计划的能力。要完成任何任务都要制定计划和设定标准，要将各项任务按照轻、重、缓、急列出计划表，作好工作安排和后序检查。在计划的实施及检查时，要掌握关键性问题，不能因琐碎的事，而影响了应该做的重要事。要清楚地认识到，做好20%的重要工作，可能等于创造80%的业绩。

三、沟通协调的能力。一项计划无论定得怎样周到和完善，如果不能很好地执行，仍然不能达到预期的效果，而计划的执行并不是领导者一个人的事，而是全体员工的事，俗话说得好，人多力量大。因此适

时的沟通协调是很有必要的，作为管理者更应该多加强这方面的学习和锻炼。

四、积极创新的能力。要提高执行力，除了要具备以上这些能力外，更重要的是，要时时、事事都有强烈的创新意识，这就需要不断地学习，而这种学习不是单纯地掌握知识，它要求我们把工作的过程本身当作一个系统的学习，不断地从工作中发现问题、研究问题、解决问题。解决问题的过程，也就是向创新迈进的过程。因此，我们做任何一件事都要认真想一想，有没有创新的方法使执行的力度更大、速度更快、效果更好。创新无极限，唯有创新，才能生存。



你的社会安全感有多少

■ 文/路南支行 徐阳

七月实在不是一个奇特的月份，然而事故却接连三地发生。

7月5日下午5时，杭州一辆7路公交车车内人为纵火燃烧，30多人受伤，其中危重病人15例。

10日，湖南湘潭一家幼儿园的校车翻入水库，8名幼儿和3名成人遇难。

15日，广州一辆301公交车因人为纵火，突然爆炸起火，致2人死亡，32人受伤。

17日，马来西亚一架客机在乌克兰靠近俄罗斯边界坠毁，机上298人全部遇难。

19日，沪昆高速一辆装载可疑可燃液体的小货

车与一辆大客车发生追尾后爆炸燃烧，一场突如其来的追尾事故，43名乘客迅速消逝在可怕的大火中。

23日，台湾一客机坠机致48人遇难15人伤。24日阿尔及利亚航空客机坠毁，18人遇难……

匪夷所思的事故，一个个代表鲜活生命的数字，在这个七月里，每每看到这样的报道，脑海里竟出现“活着真是奇迹”的感叹。

也许“活着真是奇迹”的感叹有些许夸张，也许我不该用黑色幽默式的调侃表达对这种本不该发生的“意外死”的悲愤，这样的夸张表达只因内心

深处对自身安全境况的焦虑。旨在为民众谋福祉的基础或服务设施，却可能成为突发夺命的罪魁，这不让平凡如你我的老百姓有一种人人自危的紧迫感和痛切感。这样的事故，不同于矿山事故、工地事故或工厂生产事故，并不仅仅威胁到某个特定群体，而是在很大程度上，无论贫穷富贵，无论精英草根，人人有“份”；这样的事故，也不同于地震、泥石流等自然灾害，它没有地域分别，而可能发生在每个城市，每条道路，更可能就发生在你我身上。

幸福是什么？现如今，幸福是一个敏感而严肃的话题，生活中认为自己真幸福的到底有多少，房价高昂、交通堵塞、医疗资源匮乏、食品卫生状况堪忧、环境污染、人际关系冷漠、特权与腐败引发的社会不公……还记得2012年央视记者在全国各地采访了各类职业的普通百姓，以“你幸福吗”为主题进行街头采访。一位外来务工人员“我姓曾”的幽默回复和一位擦鞋子阿姨“一个擦鞋的有啥幸福不幸福的”无奈回答，都似乎在控诉着这个社会的“不幸福”。“你幸福吗”变得非常难以简单回答，“是与不是”都显得过于草率。

幸福感太缥缈了，也许安全感来得更实际。美国著名心理学家马斯洛说，除了空气与水，安全是人类的第一需求，甚至比爱和被爱更为迫切。安全感是什么？安全感就是生活中不必时时恐惧。开店铺的人天亮时打开大门，不会想到是否有持刀小偷来盗窃而危及自己的生命。坐公交车的人不必精神紧绷留意周边人的每一个动作，时时刻刻戒备准备逃生。夜幕降临时，家长可以放任自己的孩子在社区里跟其他小朋友玩耍，不必跟前跟后提防自己的孩子被人贩子拐走。睡在屋里的人可以酣睡，不担心自己一觉醒来发现屋内贵重物品已洗劫一空。去取款机取钱的人，不必瞻前顾后，担心强盗从角落窜出。快递送上门，不必急忙把写有个人信息的标签撕掉，担心会有居心叵测的人找上门。路上看到老人摔倒，会急忙扶起老人，不

必想老人会把责任推到自己身上。到超市里买婴幼儿奶粉的人不必想奶粉会不会是假的，婴儿吃了会不会生病。去洋快餐店里吃饭的人，不必担心买到的是过期原料做的食物。

而现今，清晰如条目的安全感却往着相反方向在不同地方、不同领域、以不同的表现形式频繁出现，食品卫生恶劣、环境污染加剧、生命财产时时刻刻受到威胁等极大地侵蚀着我们最需要的安全感。安全感并不是我们自己能给的，并不是我们晚上抱着个没有生命的布娃娃就可以有的，更不是单身男女口中要找的那个有安全感的人能给的。它来自让人放心的食品、良好的治安、人与人之间的互信，以及最少数量的“意外”。

经济日益增长的今天，幸福感仍然是很多人评价一个城市发展状况的指标，当“中国最具幸福感城市排行榜”不断地被各种媒体热衷报道时，我在想，我们是不是需要一份不那么喜庆、却别有价值的“最安全城市排行榜”？

没有安全感，哪来真正的幸福感？“安全感”这个词当然不如“幸福感”那样锦上添花，但却是一把底线标尺。要让生活更美好，必须先让生活更安全。



大事记

7月3日，陈庆华监事长参加台州银监分局举办的“台州金融二十年”大型系列活动暨“987微金融”启动仪式。

同日，我行在八楼会议室召开2014年半年度工作会议暨普惠金融示范村创建会议。

7月8日，陈学军副行长、科技支持中心负责人徐海涌及电子银行部负责人蔡宁宁参加台州办事处召开的电子银行业务精准营销活动和便民自助终端业务推进会。

7月11日，李友增副行长参加台州办事处召开的现金业务会议。

7月14日，陈学军副行长、国际业务部负责人吴慧慧参加人民银行台州市中心支行召开的全市跨境人民币业务工作例会。

同日，台湾淡江大学师生共11人来我行实习。促成此次交流的是去年在海峡两岸小微金融发展论坛上，我行与淡江大学、台北大学签约的大学生实习合作项目。

7月15日，我行召开专题民主生活会。省农信联社活动办台州督导组朱鹏远组长、台州办事处崔全利主任、区委组织部调研信息室主任莫智力、区第二纪工委副书记彭正牛参加会议。

7月17日，李友增副行长、电子银行部负责人蔡宁宁参加人民银行台州市中心支行召开的2014年浙江省金融IC卡推广应用工作领导小组（视频）会议。

7月24日，金时江董事长参加路桥区四届人大常委会第十九次会议。

同日，我行共青团第三次代表大会在八楼会议室召开，林佳当选为新一届团委书记，李狄当选为副书记。行党委书记、董事长金时江参加会议并讲话。

同日，李友增副行长参加台州银监分局召开的2013年度银行业金融机构信息科技监管评级通报（电视电话）会。

7月25日，金时江董事长赴台州银监分局参加2014年上半年银监会和省局经济金融形势分析（电视电话）会议。

7月25日至27日，陈学军副行长随同路桥区政府领导赴武汉参加商会成立大会。

7月28日，金时江董事长参加区委区政府召开的区委五届七次全体（扩大）会议暨区政府全体会议。

7月29日下午，金时江董事长、陈学军副行长携相关部门负责人赴龙湾农村合作银行就客户关系维护和业务营销策略方面进行考察学习。

7月30日上午，我行召开专题民主生活会情况通报会。台州督导组朱鹏远组长、胡凌志督导员到会指导。

同日下午，金时江董事长、梁祚林行长、陈庆华监事长赴台州银监分局参加全市农合机构2014年上半年监管要情分析及农业产业链金融服务工作情况推进会。

这笔贷款该不该追？



案情介绍：

贷款人老张通过当地农村信用社的信贷员小王，从信用社借款15000元，约定了贷款期限及利息。后经农村信用联社稽查、核算确认该笔贷款系信贷员小王违规发放，并责令信贷员小王以自己的名义从信用社借款偿还贷款人老张在农信社的贷款本息。之后，信贷员小王与信用社工作人员一起要求贷款人老张偿还贷款本息，未果。信贷员小王遂举状起诉贷款人老张，请求法院依法裁判。

案件焦点

争议焦点

不当得利之债：不当得利是指没有合法根据得到利益而使他人利益受到损害，不当得利是债的发生依据之一，因为不当得利发生之债权债务关系称为不当得利之债。

无因管理之债：没有法定的或者约定的义务，为避免他人利益受损失而进行的管理或者服务的事实行为，该事实行为所产生的债务称之为无因管理之债。

贷款人老张与信贷员小王之间应为不当得利之债。信贷员小王在代替贷款人老张向信用社偿还贷款后，其本人受到了损失，而贷款人老张因为信贷员小王的代为清偿从而填补了信用社所受的损失，对于老张而言是获得了利益，信贷员小王的损失与贷款人老张的获利之间具有因果关系。贷款人老张的获利，是因信用社依内部管理制度而责令信贷员小王代替贷款人归还借款而产生，明显没有合法的依据。信贷员代替贷款人归还信用社贷款的行为，是一种被动行为，相对贷款人的获利而言，在性质上属于信用社内部制度所规范的范畴。信贷员小王的利益因归还了不该偿还的借款而受损（虽违规操作），但贷款人老张却因小王的受损而获利，这两者之间不存在合法的法律根据，故而构成了不当得利之债。对本案信贷员小王而言，虽然以个人名义偿还了违规发放的贷款，但是他与贷款人老张之间的债权债务关系不会消失，贷款人应向信贷员偿还贷款的本息。

对于这笔债权的属性界定直接决定了判决结果。如果法院认定信贷员小王和贷款人老张之间是“无因管理之债”，那么法院不会支持信贷员小王的诉讼请求。如果法院认定这是一笔“不当得利之债”，那么贷款人老王必须向信贷员偿还这笔债务。

案情分析：在本案中，有一种观点认为贷款人老张与信贷员小王之间应为无因管理之债。信用社责令信贷员小王以个人名义代替贷款人老张归还从信用社所贷的到期借款，使得信贷员小王在既没有法定义务，也没有约定义务的情况下，代替贷款人老张归还了向信用社的贷款，在客观上有为贷款人老张的债务进行管理的效果。但由于本案的此笔贷款是违规发放贷款，遂信贷员小王有责任和义务去管理和收回这笔贷款，遂这不是一笔无因管理之债，贷款人老王有义务偿还此笔贷款。



松浦弥太郎的骨头

照常理来说，自传应该是一个人生平的记录，里面充斥着3W守则，何人、何事、何地。读者读到的是作者一生的故事，像一幅浓墨重彩的油画。但是《100个基本》里松浦弥太郎几乎没有涉及到自己生活中的任一具体事件，他列举的都是一些朴素的道理，例如“不对过去说谎”、“无论做什么事，都要想到下一个人”、“宁做失败者不做弱者”等等，每条再配上百余字的阐释。当然严格的说这本书的体例并不是自传，然而我却觉得他比其他任何自传的传主都更加鲜明地表明了他是谁，是一个怎样的人。因为他用素描勾勒出了自己的线条，这是他的精神自传，是撑起他整个人生的骨头。

人们常常可以很轻易地对别人做出结论，却对认识自己而感到迷惘。“我是谁？我为什么而活？”相信每个人扪心自问，都不会有太清晰的答案。英国哲学家罗素说他是因为对爱的渴望，对知识的探索和对人类苦难发自肺腑的怜悯而活。这样的答案似乎放诸四海而皆准，对每个人都适用，但是细究起来，我们的内心并未被上述三种情感所驱动，而我们的人生守则，似乎也并非是常挂在嘴边的豪言壮语那么冠冕堂皇。我们仿佛只是一直为了活着而活着罢了。

我们也曾经有过美好的理想，憧憬过那些高贵的品行，希望过上不负自己的尊严生活。可是渐渐地我们成为了现在的自己，崇拜成功，厌恶失败，用冷漠尖刻的言行来武装自己，掩饰内心的脆弱，还要找借口说都是社会的冰冷灰暗才造就了如今的我们。但是松浦弥太郎告诉我们，这并不是人生的真相。

在《100个基本》中，藏着一切谜底。无论是做自己，还是经营二手书店COW BOOKS，松浦弥太郎都总结出了100条应当遵循的人生信条。这些信条并不假大空，也不是形而上的概念，而是一些甚至会让人觉得过于琐碎简单的生活常识，比如“一周买一次花”、“两周剪一次头发”、“一年四次，享受当季美食”等等。这些人生信条跟人们预想中堆砌着华丽辞藻的名人名言相距甚远，但是正是这些最基础的“常识”，一点点地造就了每个人的人生。无论你想要做会享受生活乐趣的人，还是想做生活规律、严于律己的人，都是从这些最基础的小事开始的。

松浦弥太郎说，“100个基本”一开始他并不能全部做到，但是他记录下这些，是因为自己想变成那样的人，想学习那些东西，或者想珍视那种事物。这些感受留在脑海深处，通过实践，渐渐变成了自己发自心底认同的事。“我想每个人都有重要的事情，想要遵守的规则，但这些内容其实是很模糊的，难以用言语表述，如果能一条条地认真思考如何用言语表达它们，也能借此更好地认识自身。”

“100个基本”是自己送给未来那个要变得更好的自己的100件宝物，是在以人生为名的漫长旅行中所必不可少的地图。你完全可以不同意松浦弥太郎的一些“基本”，因为每个人都有属于自己的“100个基本”，重要的是，在经历完善它们的过程中，你最终会长出支撑你人生信念的骨头。