

账单升升级 环保我做起



丰收贷记卡启用**电子账单**、**绑定微信银行**
赢超值好礼!

官方微信



扫一扫

关注“路桥农村合作银行”公众号，
精彩资讯早知道!

信用卡微信银行



扫一扫

关注“浙江农信信用卡”公众号，
绑定贷记卡账号即有超值好礼!

- 启用电子账单或绑定浙江农信信用卡微信银行，拿**10000积分!**
- 首次启用电子账单，当月有机会赢最高价值**1000元礼品!**
- 同时绑定更有机会赢价值**1000元年终大礼!**



路桥农村合作银行
LUQIAO RURAL COOPERATIVE BANK

路桥合作金融

2014/10
总第293期



路桥农村合作银行
LUQIAO RURAL COOPERATIVE BANK

LUQIAO COOPERATIVE FINANCIAL

内部刊物 注意保存

“案防大讲堂”绷紧“合规弦”

我行成功办理台州农信首笔电票转贴现业务

丰收借记卡再添新功能

土菜成“新宠” 银行来助力

推出“农业产业链贷款” 惠泽新型农业经营主体

“空杯”常饮

老农信人的“三水”情怀

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 王茜

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

我行召开党的群众路线教育实践活动总结大会/P01
"案防大讲堂"绷紧"合规弦"/P02

合行动态

我行召开2014年度信息报道工作会议/P03
三届监事会十二次会议召开/P04
2014年四季度文明规范服务工作会议召开/P04
我行成功办理台州农信首笔电票转贴现业务/P05
丰收借记卡再添新功能/P05
土菜成"新宠" 银行来助力/P06
黄金周里淘"黄金"/P06
3G移动柜台零距离服务绿城玫瑰园新业主/P07
助老人圆心愿:为新婚孙子送上两万元新钞礼金/P07
菜场门口为"马大嫂"们送金融服务/P08
年轻客户经理走进社区陪大妈跳广场舞/P08

媒体关注

推出"农业产业链贷款" 惠泽新型农业经营主体/P09

业务探讨

对贷前调查和贷后检查的几点思考/P10



服务大家谈

"空杯"常饮/P12
全心全意 用心服务/P13
恰似一场旅行/P14
差错整改如医病 莫待急需手术时/P16
记一次"负荆请罪"的拜访/P17
服务从"量化"到"质化"/P18
用亲近的服务来增加客户的粘度/P19
用精品服务请进客户 留住客户/P20
提升金融服务的思考/P21

珠玑集锦

老农信人的"三水"情怀/P22
"情怀营销"的正确打开方式/P24
时间都去哪了/P25
10月份大事记/P26
买"理财"没赚钱 可以反悔吗/P27
头门海岛/P28

我行召开党的群众路线教育实践活动总结大会

■ 文/摄 办公室 李挺



我行党的群众路线教育实践活动总结大会10月22日晚在总行召开，台州办事处崔全利主任，督导组朱朋远组长、马铮副组长，路桥区委组织部王琪副部长以及督导组的其他领导出席会议。会议的主要任务是学习贯彻中央、省委、省农信联社党的群众路线教育实践活动总结大会精神，全面总结教育实践活动成果，部署进一步巩固和扩展教育实践活动成果，加强党的作风建设，全面推进从严治党。我行党委书记、董事长金时江作教育实践活动总结报告，梁祚林行长主持。

金时江书记在报告中指出，党的群众路线教育实践活动是我行2014年党建工作的中心任务，是开展各项工作的重中之重。自活动开展以来，全行贯彻党的群众路线的自觉性和坚定性增强，关爱员工、服务群众的宗旨意识增强，执行力、凝聚力得到增强；“四风”问题和“四气”现象得到整治，群众反映强烈的突出问题得到解决，以转作风、改作风为重点的制度体系更加完善。同时也取得了“普惠精神”、普惠金融工程、最美风采、党内组织生活、队伍建设等方面的诸多收获和成果，达到了预期目的，取得了明显成效。特别是把群众观点和群众路线贯穿于工作中，以教育实践活动促进中心工作，以工作成绩检验教育实践活动成效，取得了比较明显的思想认识成果、实践成果和制度成果。

金时江书记就下阶段巩固扩大实践成果强调五方面工作。一是要落实责任，实行党建工作责任制。二是要管好干部，严明党纪党规。三是要健全机制，常抓不懈。四是要牢记宗旨，形成行动自觉。五是要促进发展，为推进业务经营持续健康发展提供保障。他强调，作风建设永远在路上，我们要常抓常为，持续推进教育工作，对查找出来的问题，始终坚持立查立改、即知即改的原则，不找理由找方法，不谈口号看行动。并充分发挥党委的坚强核心作用，敢于担当，善于担当，守土有责，守土尽责，让上级放心，让员工舒心，以实际行动服务好地方经济发展。

台州督导组朱朋远组长作重要讲话，他对我行在党的群众路线教育实践活动中所做的工作和取得的成果给予了充分肯定，同时也指出了存在的不足。他要求，全行要充分借鉴这次教育实践活动经验，把反“四风”、纠“四气”作为作风建设的主要目标，把教育实践活动中的成功经验与有效做法固化为制度机制，不断探索新时期加强党员干部作风建设、密切党群干群关系的新途径、新办法；要以抓铁有痕的力道，持续逐个地推进问题整改落实，从根本上防止“四风”、“四气”问题的滋生、变相和反弹；坚持从严治党，进一步严明党的纪律、严格干部管理、严肃党内生活，巩固和扩大教育实践活动成果。

梁祚林行长在主持会议时指出，各党支部要认真做好会议精神特别是朱朋远组长和金时江书记讲话精神的学习和传达，领会精神实质，统一思想认识，把握部署要求，围绕整改工作清单，抓好具体落实。并结合浙江农信“普惠精神”，进一步解放思想、转变作风、优化服务、提高效能，进一步做到一心一意谋发展，聚精会神抓党建，为全行做强做优作出更大贡献。

“案防大讲堂”绷紧“合规弦”

■ 文/摄 办公室 李挺



10月15日晚，我行“案防大讲堂”活动在区图书馆报告厅举行。活动特邀台州银监分局现场检查办主任柯登考授课，总行领导、各支行（部）班子成员、网点负责人、会计主管、信贷人员、营销经理、柜组长以及总行机关全体工作人员参加。陈庆华监事长主持。

课堂上，柯登考主任从案防的基本认识、内外环境、风险底线、应对策略等方面，讲解监管部门检查中发现的问题，结合实际案例分析了案防工作的重点，不仅对相关制度进行了详细的阐述，还对典型案例进行了具体的剖析，使与会人员清醒地认识到案防工作面临的严峻形势，认识到管理工作存在的薄弱环节，认识到合规文化建设的重要作用。

此次讲堂运用事例典型生动、结合实际深入浅出、授课形式丰富精彩，既是一次制度的学习、合规的培训，又是一场案例的剖析、警示的教育。

课后总结会上，陈庆华监事长要求各支行（部）要将课堂知识的精髓以案防微讲堂的形式传达到每位员工，强化对员工的案防教育。他强调，在新形势下，我行要从“三强化六必看”方面加强案防和员工行为管理，一要强化案防教育，二要强化制度建设，三要强化岗位职责；一要看员工精神状况，二要看员工思想动态，三要看员工接触圈子，四要看员工各类行为，五要看合规廉洁，六要看员工完成任务等。

通过开展案防大讲堂教育活动，目的是以提醒警示的形式进行案防工作教育，更加有效地提升每位员工合规意识和防案能力，使合规理念外化于制、中化于行、内化于心，也更加认识到风险存在的必然性、制度建设的科学性、管理工作的重要性、合规操作的关联性，营造良好的合规氛围，形成科学的防控机制，确保各项制度落到实处。



我行召开2014年度信息报道工作会议

文/摄 办公室 李挺



10月23日上午，我行2014年度信息报道工作会议在总行召开，各支行（部）分管信息领导及通讯员共70余人参加。董事长金时江出席会议并发表重要讲话，《台州日报》总编辑黄保才应邀到会，并进行了授课。

黄保才老师结合当前的时政分别从宣传报道的意义、通讯员必备素质及新闻写作题材等方面对“如何成为一名优秀通讯员”作了系统介绍。期间，他结合具体新闻稿详细讲解了消息、通讯的概念、新闻表现形式、新闻标题、导语的写作方法及应当注重的问题以及稿件写作和投稿应注意的事项。

金时江董事长在会上提了三方面的意见和要求。他要求全行通讯员要具备一种“责任感”和“事业感”，始终坚持为加快业务发展鼓与呼，并结合习近平主席在文艺座谈会上的讲话，强调信息宣传要“接地气”，自觉与广大人民群众同呼吸、共命运、心连心。指出支行的宣传报道工作要上层次、有影响，就必须靠叫得响、过得硬的先进典型来支撑和体现。因此，通讯员在采写稿件当中，需要重点提炼典型人物的思想内涵和时代主题，给他们注入“精、气、神”，使笔下人物的先进典型走进大家，拨动心弦，引起共鸣。在新形势下，他鼓励通讯员通过宣传报道工作这样一个平台，实现自己的人生价值，被单位、被他人所认同，不断激发自身工作动力和潜能。我行也会进一步完善通讯员队伍管理制度建设，通过“加强对通讯员的责任教育，充分重视和支持通讯工作，积极提高通讯员写作激情”三方面工作，为通讯员成才创造有利条件。

三届监事会十二次会议召开

文/摄 监事办



10月22日下午，我行三届监事会十二次会议在五楼会议室召开。全体监事出席了会议，梁祚林行长、计划财务部总经理吴黎辉、风险管理部总经理黄普忠、零售业务部总经理林佳应邀参加会议。会议由陈庆华监事长主持。

会议听取了《路桥农村合作银行2014年上半年业务经营工作报告》、《路桥农村合作银行2014年上半年风险分析报告》、《路桥农村合作银行2014年上半年财务分析报告》。期间还听取了普惠金融实施工作情况汇报。

2014年四季度文明规范服务工作会议召开

文/监事办

10月22日上午，我行2014年四季度文明规范服务工作会议在开发区支行召开，各支行（部）分管领导参加了会议，会议由陈庆华监事长主持。

会议通报了2014年三季度文明规范服务的检查情况，总体情况良好。但在一些服务细节及行为习惯上还有待进一步完善：一是部分员工未佩戴工作牌；二是个别网点晨会记录本和网点巡检表存在漏签、漏检或请假记录不全等问题；三是不对外营业的窗口，未及时整理好台面，出现摆放私人物品或桌面不整洁；四是客户经理离岗时，未及时退出电脑管理系统；五是客户经理、信贷内勤普遍存在岗位信息牌与实际在岗情况不符的问题。

陈庆华监事长在会上分析指出，各支行（部）在季度检查中，排名波动大，成绩差距大，持续管理存在不足，员工教育有待加强，行为习惯需要强化。并对今后工作提出要求，一是服务理念要有新提升，从服务窗口向营销平台转变，从做好银行服务向履约社会责任转变；二是服务工作要有新内涵，多了解客户需求，多关爱员工身心，多体现人性服务，多提升服务技能；三是服务管理要有新举措，学透制度办法，建立考核机制，创建服务文化，重视档案管理。

三季度文明规范服务优胜营业网点：新桥支行营业部、新风分理处、开发区支行、银行分理处、上街分理处。

三季度服务之星：范春蓉 潘灵春 陈旖旎 陈海燕 梁燕 周亦舒 许金玲 李国华 方叶 李贞静 张婵 赵颖芝 卢帅 於小翔 张杨 黄涛 林娜

三季度服务进步奖：章明石 於丽君 陈凝华

我行成功办理台州农信首笔电票转贴现业务

■ 文/金融市场部 蒋凌骞 公司业务部 杨浩然

近日，我行采用线上清算方式成功办理了首笔电子商业汇票转贴现买入业务，交易金额为5000万元，成为台州农信系统首个开办此项业务的行社，在浙江农信范围内也走在前列。

电子商业汇票是指出票人依托电子商业汇票系统，以数据电文形式制作，委托付款人在指定日期无条件支付确定的金额给收款人或者持票人的票据，具有不需查询、不需审验、背书转让不需盖章、无假票风险的特点。线上清算是指票据交付(即签收)和资金交割同时完成并互为条件的一种交易方式。使用大额支付系统票款对付机制完成资金清算的方式，即买入方在签收电票的同时，人行电子商业汇票系统调用大额支付系统将资金支付给电票转出方。

电票转贴现业务是电子商业汇票和转贴现业务良好结合的产物，与传统转贴现相比，省去了繁琐的验票环节，极大地降低了交易成本，提高了交易效率。该业务的办理，标志着我行电子商业汇票业务发展又一个新台阶。今后，我行将继续优化业务流程，提高客户电子商票业务签约率，进一步提升客户参与电子商票业务的积极性，让客户能真正体验到电子商业汇票的快捷、安全、便利。同时，电票转贴现业务的开办，将促进我行票据转贴现业务的发展，资金运作将更加多样化。

“土菜”成新宠 银行来助力

■ 文/办公室 王茜

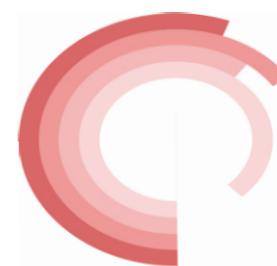
近日，路桥区桐屿街道白墙农家乐大院里运输车进进出出，好不热闹。10月28日，农家乐负责人应存福成功领到了他在桐屿支行申请的15万元贷款，有了这笔贷款，农家乐扩建项目随即热火朝天地开展起来。

这是白墙农家乐在我行的第二笔贷款了。去年9月，农家乐成立初期，应存福就到桐屿支行申请了一笔25万元的贷款。据了解，2013年台州市启动了农家乐特色村培育三年计划，支持独具特色的农家乐村庄、农家乐特色店、家庭农场等农业观光(采摘)产业的发展。农家乐经济作为“无烟工业”的一种，在带动农村经济发展帮助农民增收的同时，也解决了一部分剩余劳动力，为农村产业的多元化注入了新的动力。

位于桐屿街道白墙村的白墙农家乐也应运而生。然而要运作一家占地130亩，包含餐饮、烧烤、钓鱼、划船和狩猎等经营项目的农家乐，农民出身的应存福光靠自有资金还远远不够。他想到了向多年前有过合作关系的桐屿支行申请贷款。

接到应存福的申请后，桐屿支行的客户经理立马对应存福和他的农家乐项目的情况进行了现场走访，认为随着人们生活水平的提高，农家乐、观光农庄等“家门口”的旅游度假产业将迎来发展的黄金期，遂予以贷款25万元。

经过近一年时间运作后，白墙农家乐目前拥有一个大厅和4个包厢，日接待能力为150人左右，月营业额达到20万，净利润率保持在20%左右。初试牛刀的应存福感觉发展前景较好，决定扩大经营规模，主要为扩建木屋增加住宿接待能力。今年8月份，应存福再次向桐屿支行提出贷款申请，支行客户经理考察后认为该农家乐的经营方向和前景可行，决定增贷15万元，目前这笔贷款已化为工地上成堆的木板、水泥等建筑材料，一排小木屋在电锯的日夜轰鸣中已悄然成形。



黄金周里淘“黄金”

■ 文/小微贷款中心 罗莹

十一黄金周期间阳光明媚，宅在家里和办公室的人们纷纷走上街头，休闲的休闲，购物的购物。

这对我行宣传普惠金融，提升我行产品知名度来说，无疑是个好时机。为此，我行小微贷款中心工作人员放弃休假，走上街头，在路桥城区开展普惠贷款的宣传推广活动。

此次宣传活动分为3个小组，分别选取东方华联、数码城、富仕广场3个人口密集度高的区域进行集中宣传，宣传的内容包括普惠信用贷款、新路桥人贷款以及淘商贷款等金融产品。根据客户的不同情况，工作人员进行了一对一的讲解，针对客户的不同需求，提供最实惠的金融产品。同时耐心地解决客户提出的疑问，如理财期限利率、信用卡优惠信息等。

国庆期间，路桥城区人员流动频繁，我行小微贷款中心的宣传活动既扩大了普惠贷款的宣传面，又提升了我行的社会形象，让更多人了解我行的金融产品，享受我行的贴心服务。

丰收借记卡再添新功能

■ 文/计划财务部 张晓赤

为满足个人客户对活期存款账户便利性及收益性的双重需求，提升个人活期结算账户资金收益，促进存款业务发展，省农信联社上线了“定活互转业务”。10月16日起，客户可通过柜台办理此业务，10月30日起客户可通过网上银行和手机银行办理此业务。

“定活互转业务”是指个人借记卡(目前为丰收借记磁条卡、联名卡单卡户)客户可通过柜台、网上银行、手机银行等渠道将借记卡中活期存款转为定期存款(含7天通知存款)，也可以将借记卡中的定期存款转回为活期存款。客户还可以在柜台将借记卡中的定期存款移出至定期存单或定期一本通存折。

“定活互转业务”单笔1000元起存，每个存期内可部分提取一次。需要注意的是，借记卡中的定期账户独立于借记卡账户，在借记卡自助设备查询余额时不显示定期账户余额，也不能通过自助设备支取。客户需通过柜台、网银和手机银行查询借记卡中定期账户，如果想支取需先将定期账户金额转到借记卡中。

此业务开辟了自助存取定期的新渠道，大大方便了有存定期需求的客户。同时，有助于应对以“余额宝”为代表的互联网理财的冲击，提升我行产品竞争力。

3G移动柜台零距离服务绿城玫瑰园新业主

■ 文/摄 路桥支行 应丽娜



10月18日早上8点30分，路桥绿城玫瑰园物业大厅人声鼎沸。当天是该小区房产开发商与业主们交房的日子，来缴维修基金的、物业费的、办理水电费过户的……熙熙攘攘。

在行长陈斌的带领下，路桥支行营业部内工作人员拎着4台3G无线移动终端来帮忙。为广大业主开办IC卡，签订水、电费代扣费协议，3G无线终端还能现场为业主开通ATM自助转账功能和短信提醒业务。

陈先生是该小区的业主之一，对着这几台“高科技”赞不绝口：“银行都开到家门口来了，还真是方便。”陈先生说，水电费交给我行代管后，不用再跑银行排长队了，省时又省力，一举多得。在现场，陈先生还详细了解了本行的贷记卡和手机银行业务，他说要把本行的手机银行推荐给家里的“总管”夫人，让她也能享受到现代电子银行的便捷服务。

据了解，该小区当期交房300多户，路桥支行工作人员连续上门服务了3天，总计新开卡200多户，签约水电费扣费250多户。

菜场门口为“马大嫂”们送金融服务

■ 文/桐屿支行 叶开国

10月14日下午，桐屿支行组织工作人员在桐屿街道立新村菜市场正门口设点，开展“普惠金融村村行”主题宣传活动，为村里的“马大嫂”们送上金融服务。

一直以来，立新村菜市场的人气都很旺。活动当天，本行的宣传横幅一挂出来，就吸引了不少来往的大叔大妈前来咨询。支行的工作人员也带着普惠金融产品宣传资料走进菜市场，对不同年龄段的群体开展了有针对性宣传讲解。其中，对老年客户群体重点宣传定期类存款产品以及防止金融诈骗知识；对中青年群体和外来务工人员重点宣传丰收借记卡、网上银行、手机银行等知识；对农村经营大户、个体工商户宣传丰收小额贷款卡、丰收创业卡、普惠信用贷、存款积分贷款等产品，受到了村民的欢迎。



下阶段，桐屿支行将大力开展“普惠金融村村行”宣传活动，并形成常态化工作机制，进一步拓宽本行普惠金融产品和知识宣传的广度和深度，进一步增强群众的普惠金融知识，提升本行金融服务水平。

助老人圆心愿：为新婚孙子送上两万元新钞礼金

■ 文/新桥支行 范春蓉

从新桥支行营业部工作人员手中接过两万元新钞后，徐阿公乐呵呵地走了。望着阿公满意的背影，支行工作人员也感到莫名地开心。

今年70岁有余的徐阿公有个美好心愿，在孙子结婚时送上一沓新钞礼金图个喜庆。不过常常跟银行打交道的徐阿公也知道，这个时间段银行的新钞估计不是很多，想取个两万元的新钞有点难度。

10月25日，徐阿公抱着试试看的心态走进了新桥支行营业部。得知阿公的需求后，支行工作人员马上在支行内各柜员的钱箱里查看。因为不是新钞旺季，想要找两万元新钞不容易。

看着柜台上的小姑娘们好一阵忙活，阿公有点内疚了，忙冲着经办柜员摆手：“没有就算了，没有就算了。”

虽然柜台里没有新钞，可是支行工作人员并没有让阿公失望而归，她们联系了清点中心，得知清点中心有新钞后总算安心了。

其实，像这样的小事每个柜员都会遇到，有时候一通电话就能解客户的燃眉之急，有时候努力坚持就能为客户锦上添花。新桥支行是本行唯一的小票兑汇点，工作人员们不但要做好小票兑汇工作，还应积极主动帮助客户解决问题。

年轻客户经理走进社区陪大妈跳广场舞

■ 文/小微贷款中心 陈彦安

都说得大妈者得天下，当下社会“又有钱又有闲”的非跳广场舞的大妈们莫属。为了占领大妈市场，同时实实在在地为社区百姓送上贴心的金融服务，本行小微贷款中心开始走进社区广场，陪大妈们一起跳广场舞。

9月26日晚，小微贷款中心负责人张翔带着十多名客户经理走进广场。仍旧是统一的白衬衫、黑裤子，不过脚上统一换上了平底便鞋，年轻的俊男美女们一边跟大妈们学跳广场舞，一边陪着他们唠家常，成了一道靓丽的风景线。

在永安广场的一角，工作人员还搭起了简易的宣传台，利用广场舞休息的时间，做好发传单、问卷调查等工作。整个营销过程中虽然没有照明灯、音响等设备，但是大家各自分头行动，认真寻找意向客户，

尽力完成任务。

据了解，参加广场舞的这一群体都是年龄在40岁到60岁之间的中年人。他们有足够的时间和精力来了解金融知识和金融产品，且有一定的经济实力，对理财产品有着较强的兴趣。并且，这一群体有较强的宣传能力，依靠他们的口口相传，可扩大宣传面。遇到老年人会宣传理财与基金，还有本行借记卡的取款转账等免收费优势；遇到本地的中年人主要推荐本行的贷款优势，遇到有意向的客户会请其写问卷调查，并互留联系方式。

此次活动的顺利开展，不仅为小微贷款中心的存贷款业务起了推动作用，更拉动了具有投资理财意识的大妈群体，为后续本行存贷业务和理财业务的开展积累了资源，打下了坚实的基础。



推出“农业产业链贷款”，惠泽新型农业经营主体

■ 文/办公室 张玲晓 零售业务部 王依林

为解决新型农业经营主体的融资难题，路桥农合行结合当地实际，推出了“农业产业链贷款”，主要采取“公司+农户”、“公司+公司”、“公司+合作社（家庭农场）+农户”以及“合作社（家庭农场）+农户”四种主要模式，对农业产业链的上下游企业和农户予以全方位支持。

金清镇是路桥空调席产业的集中地，产量和产值约占全国的近八成，成为当地的主导产业之一。目前主要生产企业多达200余家，个体工商户类型的家庭作坊数以千计。以台州市兴欣席业有限公司为例，该公司从事空调席行业有10年之久，已逐渐成长为大型龙头企业，拥有100多台织机，150余名员工，外加工户50多家，年产值达8000多万元。由于该企业信用较好，外加工户都愿意欠款为其加工，货款一般1—3个月结算一次。如此一来，对于上游加工户而言，因要垫资加工，资金周转压力较大。得知这一情况后，该行采用公司+农户模式，以欠条质押形式向加工户们发放贷款，加工户向龙头企业交货后，由龙头企业出具欠条，加工户持欠条向我行申请质押贷款。既可采用持单笔欠条逐笔申请贷款，也可以采用按总欠款额综合授信后，再持欠条逐笔发放贷款，方式可由客户自由选择。如今，在前期丰收小额贷款卡、普惠信用贷等多种产品合力支持的基础上，金清空调席产业上游加工户90%以上的资金缺口由该行提供，信贷支持力度达5000多万元，贷款户数150多户，有力地促进了行业发展、农民增收。

下阶段，该行还将按照“一行一品”和“先行先试”的思路，对西兰花、农业机械等主导产业提供产业链融资支持，并实施信贷倾斜政策，提供信贷资金单列计划、单独管理、单独考核，确保做到不压贷、不限贷。

对贷前调查和贷后检查的几点思考

■ 文/审计部 俞肖均



上半年，我行开展了2013年度新增不良贷款专项审计。通过审计，分析不良贷款形成的主要原因，发现在贷前调查与贷后管理方面存在下列问题：

一、贷前调查过程中存在的问题

贷前调查不够深入，未按贷款操作规程及相关规定的要求深入细致地进行实地调查。有的客户经理，特别是小额贷款，仅凭申请人提供的资料作为贷前调查的依据，或凭客户经理个人经验判断，容易造成贷前调查失真。主要表现在：

（一）贷前调查过程中缺乏对借款人的深入调查。未对作为第一还款来源的借款人信用程度、还款意愿、家庭状况、经营管理能力、社会关系等都做出全面调查。

（二）贷前调查过程中缺乏对担保人深入调查。通过对不良贷款担保人情况的分析，从中发现，一是对担保人的担保能力调查不足；二是过度担保，担保形同虚设；三是对担保人的信用程度和履行担保意愿调查不足。例如，审计发现某笔贷款担保人具有担保能力，但在借款人还款能力因经营亏损出现问题后，担保人不履行担保义务代偿贷款，审计组发出事实确认书后，担保人马上归还了全部贷款。

（三）贷前调查过程中缺乏对信贷资金真实需求的调查。审计涉及信贷资金流向问题的有11笔，金额达1850万元，有信贷资金回流借款人账户的，有交易对手经营行业与交易内容不符的。由此可见，虚构的交易，不

真实的资金需求，是造成贷款风险的重要原因之一。

二、贷后管理过程中存在的问题

(一) 贷后管理重要性认识不足。有的客户经理还是停留在重放轻管的观念上，误以为贷前进行了调查、分析、论证、又有担保人，就可高枕无忧。

(二) 贷后检查流于形式，没有从真正意义上深入贷款客户，进行实实在在的贷后检查。目前贷后检查现状是信贷档案中有首次跟踪检查资料，也有贷后检查报告。但客户经理都很清楚，这些报告只是应付信贷流程，而不是真正意义上的检查。

(三) 到期贷款的催收方式不正确。审计检查抽查的信贷档案中，有部分有催收通知书，但很明显有的是为了应付检查，由客户经理“闭门造车”的。目前到期贷款的本息催收大部分只停留在电话或口头催收，没有真正落实到书面。或是虽进行了实地催收，但是没有由客户在催收通知书签名，不仅不能体现客户经理的工作效果，也不能延续贷款的诉讼时效。

由上述不良贷款管理中发现的问题可以看出，我们的日常信贷管理工作还没有做到位，还有待改善。针对问题，提出以下几点建议：

一、贷前调查要做到真实规范、全面反映。

(一) 真实准确。调查的方法应坚持实地调查为主的原则，通过现场调查和其他渠道尽可能地获取客户信息，然后将各方面信息相互印证、有机结合，并开展全面细致的分析，及时发现问题、防范风险。

(二) 全面完整。调查的内容应当全面完整，既要借款人担保人整体情况、发展前景进行充分摸底调查，又要对借款人申请资金需求和用途进行合理测算和分析。

(三) 客观公正。调查的结论应当真实、合理、有逻辑。既对信贷业务的综合效益进行全面反映，也要对信贷业务的潜在风险进行充分揭示，做到意见明确。调查报告所反映的内容均应当有相应可佐证的书面或电子材料、资料，做到有据可查、证明有力。

二、加强贷后管理

(一) 提高对贷后检查重要性的认识。从根本上转变“重放轻管”观念，找准切入点，贷后管理的方式不仅仅是贷后检查报告的撰写，还应该包括账户现金流量监管、风险预警级别、贷款风险分类等。同时结合各级检查和审计发现的问题，边整改边对照自查存在的此类问题加以落实整改，杜绝此类问题重复发生。

(二) 认真落实贷后检查的相关内容。要确保贷后检查不走过场，提高检查的针对性。不必规定检查报告格式，一旦有了固定格式往往客户经理就要陷入格式“怪圈”，照搬照套。应该规范贷后检查内容，可以按照业务类型、金额、品种、担保类型、五级分类结果等细分贷后检查的重点、方式和频度。

(三) 强化贷后检查的职能。加强贷后检查的根本目的就是防止不良贷款的出现，要真正堵住不良贷款，应以预防为主，清理为辅。贷款发放后，应随时关注借款人动向，一旦发现借款人违约，应立即发出书面违约通知书，告知其发生违约的行为并限期改正，同时通知担保人或抵押人。在通知书发出后，跟踪了解其整改情况，对于拒不改正的要立即收回贷款。



“空杯”常饮

■文/营业部 林娜

朱自清说：燕子去了，有再来的时候；杨柳枯了，有再青的时候；桃花谢了，有再开的时候。但是我却要说：杯子空了，才有再满的时候。说起“空杯”理论，相信大家都不会感到陌生。就是放下以往的旧知，找到杯子的零刻度线，定期给自己复位归零，清除滋生在心灵的细菌，更好地享受工作与生活。这次的内训师培训，算是让我彻底地领悟了一把“空杯”理论。心灵的第一次震撼来自孟青老师的第一个暖场练习：每人随机抽取一个题目，分别有一分钟的准备时间，然后上去发表一分钟的即兴演讲。

初晓游戏规则的时候，我还在心里暗喜。因为我坚信凭着多次演讲比赛积累的经验，这样的挑战应该不成问题。然而，就是这种认为不成问题的问题却成了最大的问题。我一上台就洋洋洒洒，想尽可能地调动现场气氛，却根本没有考虑到能够让我表现的时间只有短短的一分钟。这下可好，气氛刚调起来，结果时间到了，我很不幸地只讲了个开头，就灰头土脸地下来，根本不能让在场的听众了解到我的所想，我的所思。就这样，本以为自己所擅长的项目，就在“自以为”中被无情的游戏规则打败。

可以说，这么一个小小的游戏，几乎就是当头棒喝，让我很快地意识到必须放下“傲骄”的姿态，让心

归位，以最谦卑的态度接受此次培训。果不其然，只有把心中的那杯水倒空，我才有更多的空间去接受更多的活泉之水。接下来的《白雪公主》小品演绎，以及老师布置的当堂作业《笑点低》的完成，无论是从演讲技巧，提问技巧，还是身体语言，我都得到了极致的发挥，实现了自身的一次全新的绽放。

然而，正当我为自己的进步暗暗窃喜时，李欣老师的讲述又让我有了心灵的第二次震撼。她从各个不同的角度，分别对服务理念、服务标准以及晨会流程进行了生动形象的讲授。让我们不得不信服，未来的时代是服务经济的时代，我们唯一的选择就是“改变”：改变服务环境，改变服务态度，改变服务理念。本以为从新员工培训到支行标杆网点的打造，一路积累起来的内训工作是最熟悉不过的，然而这几天的学习，却让我有了更多的认识。原来以往自己所认识的仅仅只是冰山一角，我还有很多很多需要学习，需要改进。永远不要为自己的所学足矣，收获本身就是一种弥足珍贵的恩赐。或许人生就该适时清零，从心、从信、从行，重新出发，才能收获更多的硕果。

一如心中的那口杯子，唯有常“空”，才能不断汲取新水，盛一汪清泉，供君常“饮”！



全心全意 用心服务

■ 文/新桥支行 孙灵健

将近五天的银行网点标准化建设内训师培训已经告一段落，翻着手机里培训班的一张张合照，内心感慨万千。这不仅是因为五天里培养起来的感情，更是因为来自五湖四海的同仁们对于“全心全意，用心服务”这个理念的一致认可。

银行作为一个服务性行业，在服务中只有把品牌效应和优良的服务结合起来，才能达到客户满意的效果。优良的服务与人的举止行为有关，与银行内部的环境感官有关，更与银行员工服务质量、礼仪素质息息相关。银行内部环境的管理与陈列水平，员工的服务质量与礼仪素质，不仅体现了一个行业自身素质的高低，更是反映了一个银行的整体水平和可信程度。

培训之初，授课老师就给我们阐述了一个概念，那就是作为银行从业人员我们必须意识到服务经济这一大时代的来临。在严酷的金融竞争环境下，每家银行的技术、产品、策略都很容易被竞争对手“抄”或者“超”，而服务是产生差异的主要手段，也是最不容易被对手复制和赶超的强有力的竞争手段。当下商业宗旨的改变造就了一批又一批的强势客户，“以客户需求为目标”在这样的环境下理所当然地成为了银行的发展之道。立足客户，做好服务，让客户在被服务中或提升或改变对银行的认知。

这次培训让我收获颇丰，其中很重要的一点，也是要做好服务的前提条件，那就是要具备良好的服务意识。所谓的良好服务意识是指员工在与一切相关的人交往中所体现出来的为其提供热情、周到、主动的服务的欲望和意识，即自觉主动做好服务工作的一种观念和愿望。它是发自服务人员内心的一种本能和习惯。而另一个很重要的方面就是服务细节，银行服务不仅在外延上要有突破，还要在内涵上不断挖掘。这种内涵就是看谁为客户想得更周到，看谁为客户做得更细致，看谁对客户更真诚。而这些更多地体现在细节之中，表现在细微之处。如果在工作中对服务细节不加注意，甚至认为无所谓，往往会因为一个眼神、一个表情、一个姿势流露出来的不尊重，而招来客户的反感，导致客户被“吓”跑。

中国有句名言，“细微之处见精神”。细节，微小而细致，在市场竞争中它从来不会叱咤风云，也不像疯狂促销，立竿见影地使业绩飙升；但细节的竞争，却如春风化雨般润物无声。正如我行“以市场为导向，以客户为中心”的经营理念，用最优质的产品、最真诚的服务对待客户，用客户的满意、信任来发展市场。这才是我们需要追求的服务本质所在。

恰似一场旅行

■ 文/路桥支行 方媛



10月29日晚，这是我们在温州的最后一个夜晚。我和娜娜各自躺在床上，房间关了灯。四天的培训下来，我们已经习惯了这样，当时间和空间都安静下来的时候，脑海里还满满的都是这一天的收获。我们也偶尔打破这种寂静，分享自己的所悟所得，然后继续期待明天的课程，各自准备第二天的讲稿。

这5天，是一次不寻常的培训。不！与其说是一次不寻常的培训，倒不如说是一场不寻常的旅行，这样才更觉贴切。

10月26日早上8点，这是我们第一次遇到这位特别的老师，她比我们想象中来得温婉。她告诉我们，她是导游，她并不要求我们每个人要达到怎样的高度，只是希望在这短短的几天中，带我们领略一处处唯美的风景，也许其中我们会有尴尬和难堪，但这些都不是她的本意，她只希望在这样一场旅行中，让每个人都找到最真实的自己，直面自我。因为只有这样，才能最精准地把握每个人需要成长的不同方向。

于是，我们的旅行，从那一刻开始……

风景一：你是否愿意为我留下你的名字。

第一节开课，我们便迎来一处特别有意思的风景，这是一个简单却颇费心思的游戏。游戏规则特别简单：每个人手上都有一张白纸，在限时一分钟内，尽可能多地邀请到别人在自己的白纸上签名。

短短一分钟过后，学员们收集到的签名从5个到12个不等。一轮游戏结束，老师并没有对我们的成绩作出任何评价。当然，这也不仅仅是一个课前的热身游戏那么简单。当学员坐回到各自的座位，老师的问题是：1、通过这个游戏你想到的是什么？2、你获得的签名比别人多(少)的原因是什么？

没错，在接下来的5天培训当中，和以往的培训不同的是，这整个培训的过程更关注的是每个人内心的体会和感悟，没有一个是标准答案的，老师只会慢慢引导你在各种场合中进行自我剖析和寻找自己成长所需的养分。

在此，也分享这个游戏中两个有些意外的收获：其一，获得10个签名以上的学员存在一个共同点——主动为别人签名。这也印证了“有所付出才有所回报”这句话，在我们的工作和生活当中，又何尝不是呢。其二，在场19位学员，只有一位学员想到邀请学员以外的工作人员为自己签名。游戏时，大多数学员聚集在一块，很难签到名字，而在场有近10位工作人员空闲。可见思维定势给我们堆垒了一座多么可怕的围城。

风景二：请一直微笑着到时间结束。

在参加培训前，我们谁也不会想到这次培训会如此密集地让学员上台演讲，几乎每天每节课都是，



差错整改如医病 莫待急需手术时

■文/路南支行 潘一未

演讲难度也层层递进。

第一次演讲是在第一节课，在所有人都毫无预知的情况下，所有题目都装在老师带来的纸盒子里，每个人按照抽到的题目即兴演讲1分钟。演讲题目的涵盖范围很广，如：亚健康、E世界、二元沟通、衣冠禽兽、APEC、冢、英达与高铁等等。可以想象，站在台上词穷时的学员在面对底下那么多观众时，是有多么窘迫和难堪。而更致命的是，无论学员是否有话可说，即使你在讲完一句话后再无半点内容，你也必须得站在那儿，直到1分钟结束。这是令所有人都特别难忘的漫长的一分钟，这是我们的第一次即兴演讲。在随后的课程里，我们的演讲时间从1分钟一次次递增至5分钟，每次都是，无论如何，你都要微笑着站到时间结束。

每一次演讲结束，老师都会带我们做一次总结，记录下整个演讲过程中的内心活动，大致包括：演讲时的感受、演讲时在想什么、为什么会这样、你最满意的是什么、需要改进的是什么。

通过一次次反复地登台演讲，老师和我们分享了如何运用人格模式、如何管理开心金库、如何做好预演未来，如何做头脑风暴、如何建立威信等方法。老师在课程上的巧妙设计，使学员接受的新知识都是建立在自己的领悟之上，即使是偏理论化的知识点，也容易被学员接受并吸收。

风景三：我能为你做些什么。

标杆网点的打造、五步法的运用，一切都是为了给客户提供更好的服务。我们已被一次次告知服务的重要性和必要性，而那些语重心长的教诲远没有课堂上的一曲《我能为你做些什么》更让人震撼。这首歌在标杆网点建设的课程开课时，全员一起高歌，老师的用意在于让每个人真正领悟服务的精髓。

这首歌的MV讲述的是这样一个故事。在一个雨夜，一个母亲抱着自己发高烧的小孩在路边等

车，而大雨滂沱，始终没有一辆车子愿意停下来帮这位无助的母亲。这时，一辆出租车缓缓停下，车门打开后，我们首先看到的不是下车的人，而是一副拐杖。正是这样一位好心人，愿意将自己所搭乘的出租车让给这位母亲。这位好心人尚且愿意为了方便他人而自己在雨夜架着拐杖独行，更何况如今口口声声说着要打造服务品牌的金融行业呢？

服务源于真诚，真诚是一种奉献，是一种无可厚非的品德。当我们将毕生的激情、真诚、执著、奉献倾注在我们所热爱的事业上的时候，无论如何我们都会成功。这个道理很简单，我们和别人的竞争靠的就是用我们的真诚换取客户的忠诚，而这条路，我们合行人一直在探索着，行走着。

我想，这也是老师在服务打造的课堂上，最希望传递给我们的吧。

10月25日晚，那是在温州的第一个夜晚。我们漫步在瓯江沿岸，秋天的风撩动着发梢，瓯江的水轻哼起夜的歌谣。此时，千缕万缕的灯光垂在江面映在眼帘，隔岸的永嘉正星火闪耀。

10月29日晚，我和娜娜在关灯的房间里有一搭没一搭地聊。在旅程即将结束的夜晚，我好庆幸这一路的所见所感，我好欣喜这一路的颇丰收获，我好珍惜这一路的成长机会，我好感恩我的合行。



工作之余偶然重读了一则以前熟悉的典故，出自《鶡冠子·卷下·世贤第十六》。其大意为魏文王问名医扁鹊说：“你们家兄弟三人，都精于医术，到底哪一位最厉害呢？”扁鹊答说：“长兄最好，中兄次之，我最差。”文王又问：“那么为什么你最出名呢？”扁鹊答说：“我长兄治病，是治病于病情发作之前。由于一般人不知道他是在事先就铲除了病因，所以他的名气无法传出去，只有我们家的人才知道。我中兄治病，是治病于病情初起之时。一般人以为他只能治轻微的小病，所以他的名气只及于本乡里。而我扁鹊治病，是治病于病情严重之时。一般人都看到我在经脉上穿针管来放血、在皮肤上敷药等大手术，所以以为我的医术高明，名气因此响遍全国。”

可见千年前名医扁鹊对医术高明与否的定义很大程度上取决于医者对病情的预见和预防能力，即在对病人的诊疗过程中，病入膏肓时的深度治疗不如病情初起时就加以抑制，而病情初起时的抑制则不如病发前就防患于未然，或者说是越早治疗则越易治愈，病人的痛苦也相对越少。

由此我不禁联想到了近来的工作情况，作为一名刚入行的新员工，在工作初期由于对业务的不熟悉出现了大大小小不少的差错，懊恼的同时我也在不断反思，就如扁鹊对于医术的见解一样，我深深地体会对于差错的防范，事后整改不如事中控制，事中控制不如事前预防。

就以前段时期令我印象非常深刻的一笔关于外省农信银异地存款的差错为例。该笔业务发生于一日下午5点20分左右，是我当天的最后一笔业务，当时正是一大批人流过后的最后一位客户前来办理，这个客户衣着朴素言辞拘谨，是一位非常淳朴的外来务工者。他拿着6000块钱和已经填好的存款凭条说要往老家汇款，我接过凭条仔细看过后也是十分自然询问汇到哪

个省，客户回答四川。

那段时间正值四川农信系统升级，已经连续多天无法正常进行农信银系统的操作，我便与客户耐心解释这一问题，并说很有可能会汇不过去但我试试看。接下来我便通过3712操作码进行了正常的农信银现金存款操作，当做到最后一步执行之后，常理来说系统应该在“交易正在进行，请等待…”的提示语之后出现“交易成功，回车打印存款凭条”的提示，但当时可能由于系统的不稳定，页面直接回跳到了主菜单，也是因为这几天四川的系统升级原因，我理所当然地认为此次操作也是不成功的，在与客户解释沟通后便把6000块钱及30元手续费和存款凭条一并归还了客户。

大约5分钟后，我开始当天的日终轧账盘库，赫然发现钱箱与系统存在6030元的差额，此时我才意识到刚才这笔农信银存款其实已经成功了。这是我工作一个半月以来第一次出现了现金上的出入，并且这笔钱也不少，当时的确非常着急甚至无法冷静地去思考该如何补救。好在与我同班的老师们都非常有经验，劝我不要慌张冷静下来先去查看监控找出问题所在，确定了差错的具体问题之后打电话请示了会计主管。

直到那时我才真正了解到农信银系统复杂的状况。首先由于客户已经不在场，我不能对这笔业务进行抹账处理；此外由于是跨省业务，任何冲销操作都必须经过向上级汇报和省农信联社批准协调才能进行，而当时的时间已经不允许；更为棘手的是，由于客户办理的是异地现金存款业务，在我把存取款凭条归还他之后我已经没有任何有关他的信息。

着急与懊悔让我已经无法集中精神盘库。不幸中的万幸，最后通过同事、家人和朋友的帮助，我终于在当天晚上联系到了这个客户，这个客户真的是十分友好善良，在确认钱已经到账后于当晚十点左右把

6030元钱送还于我并补齐了凭证。

事后我精疲力竭却仍难以入睡，虽然事情解决得相对圆满，这场风波却不是虚惊一场，我应当以此作为以此深刻的教训进行反思。在这次差错中，首先我没有做到事前预防。由于我事先没有深刻了解农信银系统的特殊性，致使我在此类业务的办理过程中缺乏应有的重视，在业务存在风险的情况下未做到预留客户信息，导致差错发生后几乎没有寻找客户的线索，这便给单位、客户和自己都埋下了巨大的隐患。其次，我也没有做到事中控制。在这笔差错中，由于近来对方系统升级原因我便理所当然按照自己的认知处理了业务，这是十分危险的。倘若我当时具备事中风险控制意识，应当在系统不正常回跳之后及时清查上笔流水或者及时盘库，即便是观察一下打印机是否有未打印任务存在，都可以减小此次差错发生的概率。最后，在事后整改过程中，我也没有做到冷静思考、沉着应对，给同

事、家人、朋友，更是给客户造成了巨大的麻烦，带来诸多的不便。

此次事件虽然没有造成实质上的损失，但也使我受益匪浅。通过这件事情，我深深感受到很多时候，客户都是非常善解人意的，同事朋友们也总是竭尽全力帮助我，作为合作银行新员工，更应当努力提升自己。我们的工作需要万分的谨慎和细致，任何微小的差错都可能导致巨大的损失。

对待工作我们要胆大心细，对待差错我们要防患于未然。若是等到出了大差错再整改，则要耗费巨大的人力物力还不一定能够挽回，这是愚者处理事情的方法；若是在事中学会控制，发现小问题及时处理，把差错消灭在萌芽状态，这是聪明人的做法；若是能在事前充分准备，始终做好对差错的预见和预防，这便是智者之为了。

记一次“负荆请罪”的拜访

■文/桐屿支行 叶开国

在银行工作，为客户服务永远是第一位，也许你不经意间的一次怠慢，就可能需要花更多的时间和感情去弥补。前段时间，桐屿支行就遇到了这么一件需要上门“负荆请罪”的事情。

7月16日上午，信贷客户经理小毛忧心忡忡地跑来告诉我，说是前段时间，有个对私的客户曾申请从个人贷款转到企业贷款。过了一段时间，小毛再打电话给她时，她已经在工商银行办好了相关手续。“目前我不急着用钱了，等用钱时再找你们放款吧。”电话里，客户流露出了对我们工作不到位的埋怨。

小毛有些自责。前段时间支行人员变动，他手头工作比较忙，加上客户资金也不等着急用，就没有及时对客户的申请进行走访调查和答复。

我侧面了解了一下这个客户的大致情况，发现她原先在其本村搞经营，现在挪到了螺洋那边，综合评价还不错。于是我告诉小毛，你与客户再取得联系，我们下午一起去她那儿赔个不是。同时，我们对她的企业进行走访调查，给人家一个迟到的答复和解释。对客户来说，不管我们有什么理由，工作总是失职了。

当天中午，我们自掏腰包买了份小礼物，约了郭文龙副行长同去客户厂里。我们都不熟悉路程，只知道大概位置和厂名，只好一路打听过来，但是我们没有给客户打过一次询问电话，还比约定的时间提前到达。

在向她解释了我们工作疏忽和不到位的原因，并表示歉意后，客户也感觉到我们带着满满的诚意

来，接下来的谈话和调查在非常友好的氛围中进行。

通过与客户面谈与实地调查，我们了解到这位客户是我行的老客户，并且信用良好，企业的经营规模和经营状况及财务状况都比较好。我们当下就承诺给她申请额两倍的授信金额，并答应她随时可以前来办理。因为工商银行忙前忙后为她办好了一

切手续，客户表示暂时在工行贷一期，之后再与我们合作。

这次上门“负荆请罪”首先给我们敲响了警钟，提醒我们应该急客客户所急，想客户所想，同时，发现自身错误后，我们要及时改正，并努力获得客户的原谅，重新争取客户。



服务从“量化”到“质化”

■文/路南支行 周银丰

在我入行的很长一段时间里，我们的工作程序更多的是尽快地完成操作而不是进行服务。在过去，我们国内的很多服务行业，从供销社到国营商店，从诊所到医院，从邮局到银行，无一不是冰冷的面孔加生硬的语言。社会的供求关系也为这样的操作模式提供了可行性。我们的客户无奈地，或是说麻木地接受了这样的“服务”。而当越来越多外资企业进入，越来越多私有制企业兴起，一种全新的销售模式进入了百姓的生活。我们的客户也意识到自己进入银行不是来请求服务，自己应当是被主动服务的对象。

于是我们银行也在这样的竞争形式下寻求突破、寻求创新、寻求改变。必须要打破过去的工作模式才能在银行业的激烈竞争中站稳脚跟。为此，“五步法”的服务规范应运而生。

一开始，包括我在内的很多同事并不能接受这样的工作形式。过去的工作方式已形成了习惯，而这样的服务规范是完全扭转过去工作方式的。并且当时的我也认为“五步法”是将服务进行了一个“量化”，对服务这种“软性”的东西进行一个“量化”，我们的客户是否一定会接受？衡量的方式是否一定公正？

但今天我熟练地运用文明规范服务，给客户一个笑容，接受客户回馈的笑容时，也就明白了规范服务存在的意义。显然服务不是一个可以完全以标准来定义的东西。同样的服务不一定适合于每一位客户。

但是每一项工作都需要一个基础，只有完成了这样一个基础才能延伸到更高的层面。

所以我认为“五步法”其实是一个基础而不是最高标准。在进行文明规范服务这么长的时间里，从一开始的不接受到现在的熟练操作，我觉得其实也是一个从“量变”到“质变”的过程。客户为我们提供了生存基础、经济来源，而我们必然要为他们提供优质的服务。服务没有绝对化，但是首先要让客户感受到他们是被尊重的。必要的问候语言、得体的肢体动作、相应的服务指引，都是体现我们尊重客户的一种方式。我们长久习惯于这样的操作，也必然引发了对于自身工作性质更深层的思考。

客户可以淘汰我们，而我们不能淘汰客户。深刻意识到自身所处行业的被选择性，从本质上改变对银行服务的认识。任何的服务模式、服务规范都只是服务的一种评价方式，而不是最终目的，是一种以“量化”形式促使服务进步的操作模式。而我们需要通过这样一种量的积累形成自身职业修养，从而达成一种服务的主动意识。做好标准化服务，但不仅仅只做好标准化服务；解决客户提出的需求，但不仅仅只解决客户所提出的需求。从被动的“必要服务”变为主动的“想要服务”，将服务的标准“量化”升华到服务的“质化”。



用亲近的服务来增加客户的粘度

■ 文/路南支行 徐安

银行业竞争的白热化，不仅促使我们在业务上进行创新和优化，也对我们柜面服务提出了新的要求。谁的服务更好，谁能给顾客带来更满意的服务体验，谁就能拥有更好的信誉，占领更多的市场。时代在进步，服务的要求也在进步。这都需要我们跟紧形势努力改变自己，更好地适应周围环境的变化。

在以前，我们农信系统给人们的印象也一直是比较有亲和力的。因为扎根农村，主打群众身边的银行，柜员与客户的关系一直比较熟悉。柜员和客户不仅仅只是服务与被服务的关系，可能还是熟人或者朋友，经常还能拉拉家常，给客户更多人文关怀。但相对其它银行来说，我们的服务没有系统的流程和规范，存在一定的风险。当前银行如雨后春笋般冒出，各家银行贴身肉搏，客户重叠性比较大，因此客户都会有意识地去比较各家银行支行的服务品质。

服务是一种管理。优质文明服务水平的提高必须依赖于严格、规范、科学的管理。正是因为行里严格的考核，才让我们紧绷服务之弦，经常反省自己，对比不足，从而不断完善，不断进步。

服务是一种坚持。无论是工作累了，还是家里有操心事，都不能马虎对待，摆出一副不开心的脸。以至于影响到客户的服务体验。柜面的服务是一种重复的坚持，是今天做得好，明天也要做得好的坚持。像我们网点的“服务之星”周银丰，真的是几年如一日的笑容可掬，亲切地对待客户，急客户之所急，想客户之所想。不仅待人亲和，而且做到了规范服务，是我们身边标杆一样的存在。

服务是一种联系。秉承我们农信系统的优良传统，加强与客户的关系建设。柜员要常常提醒自己，对于老客户，要努力去记住他们的名字和社会关系，希望他们再次被服务时有朋友般熟悉的感受，感受到更多的关怀。能够叫出客户的名字，看得出来他们还是会很高兴的，这也是我们这些新入行的柜员需要向前辈柜员学习的地方。新客户或者不常见的客户，在熟练办理业务的同时，也要有意识地向他们推荐适合的金融产品，给予他们更多优惠和方便，取得信任。

作为一线柜员，我们要在求变中保持初心，坚持提供优良服务，树立良好的社会形象，争取为我行各项业务经营活动打下坚实的基础。



用精品服务请进客户 留住客户

■ 文/长浦支行 潘波



随着银行业竞争的日益激烈和客户需求的多元化需求的加剧，提供优质服务已成为我行树立社会形象的重要途径，也是争取客户源的重要方式。作为一线柜员，我们深知提供优质服务的重要性，但面对大量的业务时，仍然难免会出现“求速度轻服务”的情况。在柜台跟客户打了多年交道后，我们渐渐明白，要提供优质的服务不是一件容易的事，更不是一朝一夕能够铸就的。接下来，我想跟大家分享一下老一辈合行人传授给我们的服务理念，以及我们自己总结出来的服务经验。

服务要以客户为中心。以客户为中心是一切服务的本质要求，也是银行服务的宗旨，更是与客户共生共赢的现实要求。以客户为中心，就是要我们想客户所想，深入客户内心，了解客户需求，继而提供精准优质的服务。要求我们用真心实意来换取客户长期的理解和信任，而不是空喊口号、光做表面文章。

服务要精于细节。作为一名综合柜员，身处银行服务工作的第一线，我们的形象和言谈举止是银行的门面。柜台是银行与客户面对面沟通的桥梁，是客户真正认识银行的开始。整洁统一的服装和热情大方的举止会给客户留下良好的第一印象。一句简单的问候、一个不起眼的手势，都体现了柜员的综合素质。细节决定成败，在竞争激烈的时代，银行之间服务质量的差异往往由细节决定。把握好细节、提供精品服务，是我们一线柜员义不容辞的责任和义务。

服务要以专业知识为基础。服务好不仅仅是简单的态度好，服务有着深刻的内涵。临柜人员必须具有良好的专业知识，遵纪守法的合规意识和快捷、准确、高效的服务技能，才能准确而快速地为客户服务。而知识是帮助提高一线柜员服务能力的坚实力量，每一位柜员都应该培养起自学的意识，从书本中学理论，从工作中学经验，永不停止学习的脚步，并且端正向学的态度，这样才能轻松化解各种遇到的问题。

学会与客户沟通。客户常常会因为不了解银行业务操作流程，而对我们有诸多质疑，这时候就需要柜员做好沟通工作。我们不需要过分强调银行的立场，而是从客户的角度，让他们试着理解。有些客户虽然表面上看起来很强势，但还是很愿意听我们的解释，只要沟通得当，问题就会迎刃而解。从很多客户的投诉反映来看，主要是疏于沟通，或者是沟通不及时，才造成客户的不满意。找到问题的本源，也就能更好地处理问题，减少与客户之间的摩擦。



提升金融服务的思考

■文/螺洋支行 李微微

随着国内市场竞争日趋激烈，服务质量的提升成为衡量一个银行市场竞争能力的标准之一。这几乎是每个银行的共识，如何在诸多的银行中脱颖而出，这是我们必须思考的问题。要想实现突破只有打破传统工作模式实现创新，充分认识推广金融产品与强化金融服务的重要性，认真剖析当前金融服务中存在的问题。服务的重要性是共识，但是服务水平的高低是差异。要想实现创新，我认为主要从两个层面思考，一是服务理念的提升，二是服务形式的改变。下面我就这两个角度谈谈我对提升服务的思考。

全方位的服务意识

要想做好服务，首先要端正自己的心态，只有把自己置于一个服务者的低位，才能让微笑由衷地表现在脸上。其次，了解顾客的心态，知己知彼才能百战百胜。或许，在大家的眼里服务者是处于一个被动的地位，因为服务稍有不慎就会带来一些麻烦。其实，银行和顾客是一个需求和被需求的关系，当这种关系处于一种良好的平衡，服务就达到了最佳状态。所谓的全方位，简单讲就是从效率、态度、形式等各种层面满足顾客的需求，不但帮助顾客解决问题，同时让他们有愉悦的体验，那么顾客的回头率就高了。

强化金融服务队伍建设

要想有良好的服务质量，必须有一支良好的服务队伍，打造一支过硬的服务队伍是关键。人才是队伍的关键，银行队伍必须要引进一批具备良好心理素质和服务精神的人才。同时强化柜台业务人员的专业性，使其认识到提升金融服务质量对银行未来发展的重要性。强化前沿金融资讯介绍，提升其金融服务意识，使其掌握金融服务流程与服务技能；强化客服队伍建设，健全客户服务中心，提升客服人员金融专业素质与客户服务意识，同时不断提升接线速度，缩短客户等待时间。

向效率要生命

为了提升工作效率，缩短客户办理业务时的等待

时间，银行应对其业务流程进一步简化，削减重复性或不必要的环节，在保证服务质量的前提下，尽可能减少中间手续。尤其是对及时优化贷款审批、中间结算等较复杂的业务流程进行优化调整，同时加强对分支机构的管理与监督，在确保各项工作环节严谨到位的基础上提升办理速度。在忙碌期间可以适当增加窗口，让顾客体会多更多的人文关怀。

加强和顾客的沟通

充分利用大堂经理是商业银行与客户进行交流沟通的重要纽带，大堂经理的金融服务意识、服务水平直接影响着客户对商业银行金融服务的满意度，以及银行金融产品的销售情况。同时发挥好保安的作用，银行的保安从某种意义上起到了被咨询者的作用，当顾客遇到一些小问题处理不了时候如填单、ATM机业务，这个时候可以充分发挥保安的作用，让他们帮助顾客完成这些问题。

提升网络金融服务质量

提升网上银行安全性，以及提高网络金融服务质量，是消除公众对网上银行疑虑，并引导其积极使用网上银行的重要途径，也是减轻银行网点工作压力与整体提升金融服务质量的有效途径。对此，一是强化网络系统建设，不断提升网上银行安全性；二是提升在线咨询服务质量，向客户提供便捷的操作指导与金融产品介绍服务。

开展一些活动增强和顾客的互动

可以在一些节假日推广一些和顾客互动的活动，如假币识别，理财知识普及，知识大赛等等。通过和顾客的互动让顾客有一种被关爱感，同时加强银行的社会参与度。银行是一个商业团体，在实现商业利益的同时多一些人文关怀，会提升顾客的信任度。

总之，我们必须根据现状结合自身的特点，从理念到形式，让我们的服务水平能上一个新的台阶。只有不断创新，不断吸取各个行业的先进模式，才会让我们的服务变得更好，走得更远。



老农信人的“三水”情怀

■文/邵继国

我是1977年参加工作的，到现在也已经过去了37年，按照这个时间，应该算得上是路桥农村合作银行的老员工了。

我们信用合作社和“三农”是鱼水关系，我们信用合作事业越来越壮大。我刚进社时，老农金他们说，五十年代初，农村成立互助合作社、供销社，信用社也随之诞生了，当时供销社和我们信用社都是农民入股的社员制，每股5角、1元，都是为发展农业生产的生产资料和资金服务，所以农民把我们信用社真正当成自己的银行，信用社网点大部分设在乡政府里，每个信用社网点一般只有两个人，由乡政府党委副书记或委员担任主任，一个办事员资金是很少的。

我1977年进的石曲信用社，那时还处于创业阶段，只有3个员工，主任（兼信贷）、会计、出纳，办公地点在石曲乡政府，一间办公用房，简陋的办公桌椅、一只保险箱、三把算盘、几本账本，这就是全部家当，晚上结账时用的是煤油灯，结年报时换新帐手工操作，灯不够亮，向生产大队借汽油灯，天气冷时生起白炭灶取暖，工作环境非常简陋，更不要说现在高楼大厦、电脑、空调等等设施。进社第一年我担任会计，全乡储蓄存款只有

4000元，根本满足不了农业生产资金的需求，当时资金不足是向银行借支持款来解决“三农”的需求，但是信用社经营是需要成本的，员工、站干工资等各项费用只能靠利差来解决，一年下来有好多信用社亏空。

那个时候，信用社也被很多老百姓叫做“挎包银行”。第二年我担任信贷员，作为信贷员，我们要经常背着挎包，带着花名册、算盘和存单，每天都会到村子里跑。

跑得时间长了，村子里大大小小、里里外外的事情都会被我们一条条清晰地列在册子上。

所以，哪户人家里缺钱，哪户人家有钱，我们知道得一清二楚，接下来我们就会第一时间找上门去联系业务。

去村里找人，我们信贷员基本上不用问路的，每个人心里都有一张地图，而且烂熟于心，张三住哪里，李四住哪里，我们都一清二楚。

那个时候，各信用社要拓展业务，努力要将信用社做大，吸收更多的闲散资金，支持农村经济发展，全体员工心往一处想，劲往一处使，大张旗鼓地开展宣传，利用乡广播站、黑板报、乡干部大

会，和各村社大会等进行宣传储蓄利国利民、存款有息、为储户保密，记得当时有好多社员怕露富，我们还特地上门做思想开导工作。

1983年，信用社为了开展自身的业务，决定准备从乡政府移出来，在石曲街上建造四间三层办公楼，为了降低造价，减少信用社的资金负担，外勤同志不怕苦，不怕累，利用晚上休息时间，自己动手，浇筑水泥楼梯隔板和水泥平板。当时，我社的造价成为黄岩县全县信用社建房造价最底的社，还受到了上级的表彰。

同时，为了节约费用，对纸张、凭证方面做到不浪费，减少成本，增加利润，以壮大信用社自身的资金。

在担任主任期间，我带领全社内外勤同志，每月晚上不知多少次组织人员，摸着泥路到农户家吸收存款。记得，第一次晚上到竞争、应家二村，跑了二三十户，吸收存款1700元，把大伙儿高兴坏了。甚至晚上出去，有的员工踏进水沟里也不埋怨。

所以那个时候，农民兄弟看到我们，就笑说我们是老黄牛，这也是一种精神，也就是信合人常说的三水精神，“早上一身露水，中午一身汗水，晚上一身泥水”。

现在，你们可能对这“三水精神”不是很体会。我印象很深的是，有次晚上，我们赶到李家村一户农民家里，他家刚卖了收成，卖回来的钱都存放在床柜里的稻谷中。那个时候，农民兄弟把钱存到我们信用社的概念不强，思想上又怕露富，所以我们到他家的时候，开始还不愿意。通过做工作，说明信用社是为农民开的，存款利国利己，存款有息，为你们保密，也是为支援你们生产的，而且还举例一些典型例子，最后他总算同意，从床柜的稻谷中拿出钱，有整钱和零钱角分，我们就和他一起数。

记得从他家出来已经很晚了，那个时候，我们也根本没有几点上班，几点下班的概念。如夏粮入库阶段，进驻粮站，到晚上同粮站人员一起下班；节日收购生猪进驻生猪站，早上我们比卖猪的农民兄弟来得都早，进驻白肉生猪石曲站，一年四季，不管炎夏寒冬，雷打不动。

同时，在供销社收购草帽、草席、土布加工款时，大搞零存整取。从一开始的5角、1元，到后来的5元、10元，我们乐此不疲地吸收着这些零零整整的钱，通过以上的努力工作，大大树立了农民兄弟有钱存信用社的积极性。

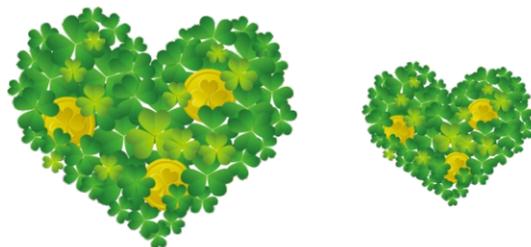
或许就是我们这样不断地和农民兄弟打交道，他们也越来越信任信用社。有时候，在村里，碰上村民，他们会直接拿钱过来，让我帮忙存一下。但有的时候，刚好凭证用完了，他们也不介意，“明天再带过来”。

这种信任有时常常让我很感动，觉得自己不仅仅只是一个来工作的人，而是在和朋友们闲话家常。所以，有时候，除了工作之外，我也会到村里去，和村民拉拉家常，聊聊天。这种对彼此的信任，就是在不断地接触中形成的。我想这也是信用社教会我的东西。

转眼30多年过去了，信用社也走过创业的阶段，经历了各种变迁。1996年与农行脱钩，2003年正式成立浙江农村信用社联合社；从纯手工的记账方式到现在全面电子计算机化，从破旧的老办公室搬到现在宽敞明亮的营业厅。在人行、银监、财政等部门的大力支持下，省农信联社带领着千千万万的员工，以服务“三农”和中小企业、造福民生、奉献社会为己任，农信合作事业正慢慢地蜕变成光芒四射的白天鹅。

我始终觉得，不管信用社壮大成什么样子，它的三水精神，还是会一直延续下去，从我们这一代，一直传到新的这一代。

在这个竞争开放和电子信息化的时代，我们除了以改革和创新来适应当前金融市场的需求外，还有一个很重要，就是把老信用社的三水精神发扬光大，用最质朴的方式为客户服务。



“情怀营销”的正确打开方式

文/办公室 李挺



市场营销中，银行不仅要对产品进行准确定位，也要顾及情感的独特性，打好情怀营销这张牌是个不错的选择。情怀营销的出现，无疑是打开市场推介产品的聪明做法，IT领域里的锤子手机创始人罗永浩一句铿锵有力的“我不是为了输赢，我就是认真”深入人心，“情怀先于产品”的营销模式就这样悄然走进互联网时代。虽然备受质疑，但是锤子手机确实走出了营销新路子，刷新了人们的营销理念。作为银行，如何在同业竞争激烈的市场中脱颖而出，就要学会以正确方式打开“情怀营销”。

社会化媒体，大大加速了客户对情怀营销的关注。从银行角度出发，虽然没有巨额的营销投入，但只要开一个包括微博、微信等在内的所谓“自媒体”，就能抢到了一个发言话筒，不失为打开营销新局面的好方式。当我们的话术足够漂亮，对已有产品的介绍足够到位，的确不需要多少的宣传费用，就可以得到令人激动的传播广度。而从客户的角度出发，他们一样可以通过媒体渠道，寻找到心目中的“偶像”，予以支持，满足自身对产品的需求。于是，情怀经营让很多银行看到了曙光，并相信，随着宣传覆盖面的不断拓宽，传播深度也变得可能起来。

情怀营销大体上就是这么回事。在大数据时代，情怀营销的确能迅速吸引大量的注意力，这对于宣传初期举步维艰的银行来说尤为重要。比如说临柜人员要向客户介绍产品时，比如信贷人员在开拓客户资源时，带着巨大的注意力，总是比谁都没听说过你强。特别是在农村，农户或者小微企业主，对于品牌依赖度的产生之初都是通过“道听途

说”。这过程中，情怀营销做得成功的，确实为银行工作“开了一个好头”。

其实情怀营销做起来并不是一件特别难的事，但凡只要很细致地运作一个事，即使只是简单地给产品加一个精美的包装，或者在服务上更加体现个性化，情怀都会慢慢产生。比如近几年我行极力打造的“百晓系列”产品，从研制百晓普惠金融手册到百晓送贷，再到百晓金融讲堂，一步步巩固客户对“百晓系列”的印象，并将这种好印象等同于对银行的印象。这就是成功的情怀营销。

但是，情怀营销是自带风险的，诉诸了情怀，拉拢了人气，就要看行动的速度是否跟得上宣传的速度。就像中国人说的：听其言还要观其行。营销背后的产品和服务实力才是情怀营销成功的关键。客户观察你的情怀营销，看的是什么情怀，只是说说的呢，还是真正放在了对产品和服务的改进上？因为一切以营销、关注度而非以产品为主的经营方式，都只是附带效应。说到底，真正的情怀是不谈情怀，是认认真真做产品、优服务，让产品和服务自己说话。

情怀营销是个不错的武器，他能带来注意力，有注意力的东西，客户才会被吸引，慢慢靠拢。但情怀经营只是撬动了银行宣传产品起步时的种种，这只是开始。情怀经营贯穿于整个银行的运营中，有助于银行的经营，也只是部分，我们更要关注的是情怀经营背后的支撑物。在信息爆炸的时代，没有情怀的银行会在静默中退出竞争市场，有情怀的银行，则更需要其他更深层的武器。

时间都去哪了

■ 文/卷桥支行 沈婉婉

当新员工被分配到我们网点时，突然间意识到自己已入行整整两年。这让我吓了一跳，时间都去了哪儿了呢？

我想很多人都跟我一样，对工作、对生活有着各种各样的目标，比如将技能练到什么层次，比如拿到什么证书；亦或者是想要让自己的身材变得好一些，厨艺变得更精湛些。可是往往在定下目标后却发现过了许久，好像还没开始向目标前进。我们真的忙得这么不可开交吗，时间究竟都用在了哪里？

认真地反思一下自己的生活，可能会发现很多时候，我们都会计划着今天我要花一两个小时去看书，可是等我们开始看书时却发现时间总是没有那么充裕，可能半小时后就被朋友邀约，可能半小时后心仪的电视节目就要播放，然后我们就想着算了算了，就这么点时间，还不如不看，明天再开始复习吧。可是明天可能也会有各种各样的状况发生，我们就这样与读书时间失之交臂。

想来，现代生活中我们很难有固定的大量的时间去专心做一件事，在两个小时里只专心看书的机会并不多。相反，我们却有很多碎片时间，比如离电视节目播放还有半小时，离吃饭时间还有十几分钟等等，而合理地利用这些碎片时间才是我们实现目标的关键。

有些人可能不以为然，觉得二十来分钟的时间即使利用了也没什么效果。其实不然，人的注意力能够真正集中的也就只有半小时，半小时后注意力反而会有所下降，觉得疲倦。不仅如此，每日累积起来的碎片时间其实是非常可观的。

我有一个朋友，她将时间管理与现代的app软件相结合，连手机解锁的间隙都在利用时间。每一次解锁的短短几秒内都在学习英文单词。正所谓不积跬步无以至千里，不积小流无以成江海，聚少成多的力量是非常可观的。

在不知不觉就流逝的时间长河里，时间并没有偷偷地溜走，而是看我们如何合理利用它，来打造美好的人生经历，充实的生活。



大事记

10月10日，陈庆华监事长参加路桥区委办组织召开的全省党的群众路线教育实践活动总结（视频）大会。

10月15日晚，我行“案防大讲堂”活动在区图书馆报告厅举行，特邀台州银监分局现场检查办主任柯登考授课。

10月16日，李友增副行长参加路桥区政府召开的部分银行支行选址问题协调会。

10月22日，由路桥区金融办牵头负责的路桥区“十三五”促进金融业发展对策研究小组来我行调研。

同日，梁祚林行长参加人民银行台州市中心支行召开的支农支小再贷款管理使用情况约谈会。

同日，我行在五楼会议室召开三届监事会十二次会议。

同日晚，我行党的群众路线教育实践活动总结大会在总行召开，台州办事处崔全利主任，督导组朱朋远组长、马铮副组长，路桥区委组织部王琪副部长以及督导组的其他领导出席会议。

10月23日，我行召开2014年度信息报道会议，《台州日报》总编辑黄保才应邀到会并进行了授课，金时江董事长在会上作重要讲话。

10月24日，陈学军副行长及相关负责人参加省农信联社召开的2014年丰收贷记卡及电子银行业务定点联系行社交流会。

10月26日至29日，金时江董事长参加台州银行业协会举办的2014年理监事单位主要负责人培训班。

10月27日至31日，陈庆华监事长参加台州市委宣传部召开的台州市思想政治工作与企业文化建设培训班。

10月30日，李友增副行长、基建中心主任陶志福参加路桥区政府召开的金融集聚区建设工作推进会。

10月31日，金时江董事长赴台州银监分局，参加全市银行业小微企业金融服务“冲刺四季度”动员大会。

买“理财”没赚钱 可以反悔吗？



案情介绍:

2007年5月17日，吴某购买了某银行“金猪宝贝”理财产品。该产品设计于2009年12月3日到期，预期为投资者提供100%本金保障；投资者每半月可在指定赎回日根据届时公布的赎回价格提前赎回。吴某在《个人理财适应性测试》、《投资确认声明》、《市场联动系列客户协议》、《动态回报投资-市场联动系列[股票挂钩投资帐户]》、《开户申请表》等文本上签字，并投入人民币10万元。2008年3月28日，该银行向吴某回函反映投资收益等事由时称：因受美国次贷危机等影响，该理财产品目前收益为零。

2008年4月16日，吴某向该市人民法院提起诉讼，理由为：购买“金猪宝贝”理财产品的协议显失公平，且其在购买“金猪宝贝”理财产品时，未看完全合同条款就签字，系重大误解，请求撤销委托理财合同，该银行应返还资金并赔偿损失。

案件焦点

本案争议的焦点在于：吴某能否以重大误解、显失公平为由，撤销与银行签订的委托理财合同。

审判结果：从吴某签字的合同文本内容来看，其中对于理财产品投资的目标、确认方式、指示交易及风险提示等方面，文字表述并无歧义，足以达到签约人理解的程度。从当事人举证进行分析，不能证明存在重大误解、显失公平。该合同当属合法有效。

案件分析

吴某作为投资理财的委托方即投资方，对投资理财产品本身应有其自身的认识，投资者对于金融理财产品的投资风险相比较银行储蓄而言应有相当的估计，一方面，对于特定投资产品的盈亏预期要做出合理的判断，另一方面，银行不得利用优势地位订立不公平的格式条款，同时还应履行必要的告知义务。

本案中，吴某以合同内容显失公平、重大误解为由主张权利，李律师认为其主张不成立。吴某在购买该理财产品时已经在《投资确认声明》等文书上签字，且通过了银行的相应测试，双方是在平等、自愿的前提下签署合同，故不存在显失公平的情形；另外，吴某称其未看完全合同条款就签字，并不能作为重大误解的原因。重大误解是在合同条款由于歧义导致错误认识，而吴某作为完全民事行为能力人，在未完全看清合同条款的情况草率签字，其应承担对其不利的法律后果，故吴某的重大误解亦不能成立。

综上所述，该份委托理财合同的签订和履行系双方当事人的真实意思表示，该合同不违反法律法规的强制性规定，当属合法有效。

头门海鸟

文/新桥支行 范春蓉

这是我第一次听说头门岛，它就在临海的东部，有着绵延的海岸，海阔水深，是建深水大港的最佳之地。

百年来，这座岛静默于海的中央，任潮水涨涨退退，洗尽铅华。自四年前，头门港开发建设领导小组的成立，头门岛悄然地改变着模样——这里即将从一个幽闭而落后的孤岛发展成为台州最大的深水港。随着项目工程的推进，这颗明珠开始散发出璀璨而夺目的光芒来。

十月的头门岛仍然绿意盈盈，寂静的海岸边搁浅着几艘废弃的渔船。这些渔船曾经载着岛上的渔民直到海的边缘，如今风雨归来，已然成了点缀这个海岛的装饰品。

其实，这是一个温暖的海岛，你一伸手便可与阳光拥抱，一转身便和海风亲吻，一凝眸便和古老相遇。在这里你可以随手触及蓝天、白云和沙滩，可以和一丛野花握手，和海岸边的岩石一起倾听海浪的呢喃。

或许，你无法想象，这里曾经战火纷飞，经历血与火的洗礼，这里猎猎的战旗吹起了多少凄凉的往事。凝视着这片土地，属于海岛的记忆倾刻打开，那些过往的时光，仿佛如葳蕤的野草无情地爬满了整个海岛。

海岛并不大，岛上的居民也不多，多数已外出打鱼，一路上除了作业的工程车，偶尔也会遇到几个闲坐的老人。放眼望去，整个村子只有几幢古旧的房子，这些房子基本上是用石块垒成的，单调得有点苍白。房子与房子相互掩映着，就算是大白天，好多房子的大门都是敞开着，随意的走进一户人家，不见人影，却听到有古老的音乐从角落里飘了出来，呀呀地唱软了我，这样的画面让我想起了过去，想起了那些仿佛如同黑白照片般的往事，只是往事再也不可触摸了，而眼前的海岛却仍旧是清新的。为此，我茫然，我不知道在这样幽闭着的小岛上所要找寻什么？或许，我只想静静地面对岛上的一切，让她在成为深水大港后有清晰的寻找足迹。

心与这样的风景相遇，总会不由自主地平静起来，这些日子的忧伤，在邂逅眼前风景的时候顿然消匿了。在去往山顶的小路上，与一个劳作的村民相遇，我在路边看了好一会他劳作的样子，却发觉自己已许久没这样注视过生活了。长久以来，很多人很多时都在忙碌着，离最爱的生活越来越远，直到有一天停下脚步，才发现在心里堆砌了一道高高的城墙。

不知道多少人会和我一样驻足凝视，在这个简单又明了的头门岛上，我的心莫名地温暖着。我不知道多年以后这里会变成什么样，我只知道今天的这一刻终将成为记忆里的某一段，而头门岛也一样，会不断地记取和遗忘。当某一天，头门大港揭开面纱的时候，她那极浅极浅的笑容将会如同朝阳渲染整个东海。