

一浮到顶 利率上涨

20%

❗ 存款就选路合行, 增加收益有保障 ❗

喜大普奔, 全面利好, 路桥农村合作银行从11月22日起人民币储蓄存款利率在基准利率基础上全线上浮20%。



路桥农村合作银行

LUQIAO RURAL COOPERATIVE BANK

路桥合作金融

2014/11
总第294期



路桥农村合作银行
LUQIAO RURAL COOPERATIVE BANK

LUQIAO COOPERATIVE FINANCIAL

内部刊物 注意保存



开超市的银行

本期
导读

- 温州市常委、副市长王毅一行来我行调研普惠金融工作
- 创编《儿童理财日记本》 深推普惠进校园
- 守好金融网络安全最后一道关卡
- 三朵金花绽放“标杆”之美
- 遇见合行 遇见更好的自己

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 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

温州市委常委、副市长王毅一行来我行调研普惠金融工作/P01

尽心竭力做百姓身边银行 踏踏实实强基础金融服务/P02

合行动态

蓬溪县考察团来我行考察金融支农工作/P03

平阳农村信用联社来我行考察交流/P03

我行召开会计主管工作例会/P04

创编《儿童理财日记本》 深推普惠进校园/P04

守好金融网络安全最后一道关卡/P05

我行信用卡现金分期业务受欢迎/P06

让村民爱上家门口的自助终端/P07

保全分理处成功堵截一起电信诈骗案/P07

长浦支行菜市场门口宣传反假币/P08

客户"粗心"遗落钱包 员工"用心"找回失主/P08

客户经理合力劝阻执意给骗子汇款的老人/P09

增强安全防范意识 提高应急避险能力/P10

媒体关注

《台州日报》：开超市的银行/P11

业务探讨

国际收支申报的常见问题/P13

盲点！盲点！——不良贷款化解“双赢”背后的思考/P14



服务大家谈

带着“三颗心”去做服务/P15

做您身边的放心银行/P16

三朵金花绽放“标杆”之美/P17

三尺柜台前的今与昔/P18

服务从心开始/P18

做自己的英雄/P19

立足岗位 踏实奉献/P20

遇见合行 遇见更好的自己/P21

小岗位 大智慧/P22

珠玑集锦

感谢有你 一路相伴/P23

煲汤记/P24

11月份大事记/P26

小心“存单质押”中的陷阱/P27

《贼巢》/P28

温州市委常委、副市长王毅一行 来我行调研普惠金融工作

■ 文/办公室 李挺



“在路桥这样一个同业竞争激烈的地方，农合行始终保持发展优势的秘诀是什么？”11月12日上午，温州市委常委、副市长王毅一行来路桥区调研，首站选择了我行。座谈会上，王毅对我行的经营模式表现出强烈兴趣。

董事长金时江在与王毅交流探讨中，始终强调两方面工作，即“普惠”与“创新”。近年来，我行立足辖内本土市场，不断探索“支付便民、信用惠民、创新助民”的新途径，并初步构建了“百晓普惠金融”模式，做实了农村基础金融工作，成为了“与百姓最贴近”的银行。

在王毅看来，我行很多带有“乡土气息”的方法，实则是在对农村市场的深入了解上，比如通过村村普设“百晓金融讲堂”，构建完善“1公里服务圈”等方式，将一线金融服务与百姓日常生活有效对接，实现了基础金融全覆盖，这对温州金融银行业具有很好的参考价值。临行前，王毅还详细询问了我行在服务三农上的新举措，对信用贷款和利率模式的创新深表赞赏，并强调农村市场大有可为，关键是基础工作要实，营销手段要新。

台州市委常委、常务副市长尹学群，市金融办、人行台州中支、台州银监分局、省农信联社台州办事处及路桥区领导陪同调研。



孙建华到我行调研时强调： 尽心竭力做百姓身边银行 踏踏实实强基础金融服务

■ 文/办公室 李挺



11月12日，省农信联社副主任孙建华一行到
我行调研。他强调，要打好普惠金融与社区银行的
“组合拳”，将其常态化，并深推转型建设落地生
根，全力巩固好农村市场这片“蓝海”地区。台州
办事处主任崔全利等陪同并参加调研座谈会。

在听取我行金时江董事长、梁祚林行长关于
2014年工作亮点及2015年工作思路的汇报后，孙建华对我行在做实农村基础工作，探索信用贷款
新模式以及客户经理团队建设上所做的工作给予高度肯定。他指出，在路桥激烈的同业竞争中，农
合行要充分发挥人缘、地缘优势，不盲从其他商业银行的运行模式，以打实基础、打牢根基为出发
点，苦练内功，有条不紊地激活发展潜力。

他强调，思路决定出路，社区银行是未来农信社发展的方向，各行社要统一认识，增强执行
力，在服务载体、金融工具及产品创新上做足功夫，通过整合社会各类资源，以超出金融范围的整体
服务赢得百姓认可，增强客户黏度。同时，要尽心竭力做百姓银行，踏踏实实强基础金融服务，
坚持因地制宜，冲破旧常态的重围，允许适度跨界，积极探索和形成具有浙江农信系统自身特色的
社区银行模式。

蓬溪县考察团来我行考察金融支农工作

■ 文/摄 办公室 李挺



11月5日上午，四川省蓬溪县县委副书记邓立、副县长段超、金融办主任刘定华等一行七人组成的考察团在副区长蒋斌芳的陪同下，莅临我行考察交流农村产权抵押融资工作及机制建设、平台建设等工作。董事长金时江、监事长陈庆华及零售业务部总经理林佳参加交流会。

会上，金时江董事长对全体考察团人员表示热烈欢迎，根据考察方案，重点介绍了我行在支持农业发展上的特色创新工作，包括通过“普惠村村行”、“普惠信用产品”、“普惠利率模式”以及“便民贷款中心”，建立了从“百晓”到“实干”的普惠金融模式。双方还就农房抵押贷款具体操作，家庭农场开展现状以及如何拓宽金融服务圈，更好解决三农问题等方面进行了深入探讨。

平阳农村信用联社来我行考察交流

■ 文/摄 办公室 李挺

11月27日上午，平阳农村信用联社理事长王光带领队来我行考察交流。我行金时江董事长、梁祚林行长、陈庆华监事长、陈学军副行长及人力资源部、风险管理部、零售业务部负责人等参加座谈会。

金时江董事长简要介绍了我行的基本情况及总部建设情况。相关部门负责人着重介绍了绩效考核及内部激励措施，干部选拔流程及后备库建设，风险管理委员会设置及运作模式，下辖支行主办会计、风险经理等岗位职责及管理模式，以及业务产品、服务等创新工作开展情况。

平阳农村信用联社一行表示，此行考察进一步拓宽了工作思路，也对我行在绩效考核、干部培养、风险管理等工作的扎实有效开展给予高度赞赏，希望通过相互探讨学习，进一步密切在各个业务领域的交流，取长补短、共同进步。



我行召开会计主管工作例会

■ 文/会计信息部 封琼岚

11月27日，我行召开11月份会计工作例会。台州办事处财务科科长乔波出席了会议，各支行行长（分管行长）、委派会计主管及总行相关部门人员参加会议。会议由李友增副行长主持。

会上，各支行行长（分管行长）、委派会计主管汇报上月工作情况，对工作中遇到的问题展开激烈的讨论、点评及答疑，与会人员还就如何进一步提高我行会计管理水平进行了广泛深入的交流。

乔波科长做了重要讲话，并对我行财会工作提出了几点建议：一是财务管理方面要严格控制各项费用，特别是业务招待费、业务宣传费、公杂费等应按实列支，不得超支，不得虚假列支；二是在会计工作方面今年创建工作总体质量较高，一级、二级达标成绩均较好，在全市属中上水平，在此基础上建议会计管理人员多走出去，多交流，不断提高自身水平；三是在风险控制的情况下拓展各项新业务。

李友增副行长对本次会议进行了总结，并布置了下个月的工作任务，要求与会人员重点做好年终结算前的各项准备工作。

创编《儿童理财日记本》 深推普惠进校园

■ 文/办公室 林泓妍

近日，我行依托《儿童理财日记本》，深入推进“普惠金融进校园”活动，将假币识别、银行卡使用等金融知识送到孩子身边，有效搭建起了银行与学校、与家长、与孩子之间的互动桥梁。

娃娃抓起，收支一览，培育理财小管家。我行深谙“从娃娃抓起”营销理念，巧借日记本，在孩子心中树立良好的企业形象，并以引导、辅助的方式，全程监控每日收支，手把手养育孩子的财商。制定每月理财计划，给予孩子自主支配权，提前规划零用钱的使用类别，掌握资金使用预算能力；绘制理财日记表，定期记录收入、支出、结余情况，养成每日记账习惯；做好每月理财总结，对本月实际收支进行汇总，对比月初计划，让孩子找差距、找不足，总结出理财小妙招，引导孩子培养正确的金钱观。

亲子互动，激励教育，增强合行认同感。日记本贴心设计了爸妈加油站、自我评分表、备忘录等。根

据每周的财务状况，孩子可思考备注该买、不该买、可以迟买的物品，并进行自我打分，记录优点、改进不足开展自我鞭策；父母则在“爸妈加油站”作“很棒、不错”等点评，给予赞美、肯定等正向激励。和谐的互动，既有效分担了家长的教育负担，让孩子树立正确的消费观，又增加了家长对我行的认同感。

银校合力，寓教于乐，开启金融启蒙路。与学校合作，开设每月金融知识课堂，精选行内业务尖子担任老师。课堂上，日记本以多彩页面、可爱卡通手绘穿插吸引孩子眼球。老师根据儿童的阅读习惯和特点，将日记本里以通俗语言、趣味漫画形式出现的金融小故事，再转化为PPT、视频等，图文并茂、妙趣横生，并增设游戏、问答等课堂互动环节，让孩子在轻松、愉悦的氛围里接收金融知识，提高金融意识，掌握基本理财技能。

守好金融网络安全最后一道关卡

■ 文/摄 办公室 李挺



11月24日至30日为首届国家网络安全宣传周，活动意在向社会大众普及金融网络安全知识，提供安全攻略，帮助市民提高安全防范意识。我行在活动期间，通过电子屏幕滚动播放、官网主页专题报道、营业网点现场宣传、温馨短信适时提醒等方式，引导市民关注金融网络安全，广受好评。

“小姑娘，你帮我看看这是不是诈骗短信？”家住金清镇下梁村的梁先生在办理业务时，刚好看到摆在营业大厅里的宣传资料，便立刻掏出手机咨询大堂经理小沈。“那边自称是农业银行，说我的手机银行客户端将要过期，让我立即登录链接网址进行升级。出于怀疑我还没有点开，但我确实办理了该行的手机银行，所以还是有一点担心。这是诈骗短信吗？”

得知梁先生的情况后，大堂经理小沈当即表示这是属于诈骗短信。并在《金融网络安全知识手册》中指出类似的案例，提醒梁先生不要随意点开相关链接，而是应该登陆银行官网查看，或者直接电话咨询营业网点。同时还要增强对金融网络知识的了解，比如手机银行是不存在过期问题，银行也不会要求客户登陆手机银行网站办理相关升级事项。有了基本金融知识“防身”，客户就更不容易上当受骗。

作为防范金融网络诈骗的最后一道关卡，我行积极参与到此次宣传周活动中来，并在全行各营业大厅内设点宣传，搭置咨询台、摆放宣传资料。市民可随时取阅包含安全攻略、常见安全风险、经典网络诈骗案例、金融IC卡知识问答等内容的《金融网络安全知识手册》，并有专门咨询员现场答疑解惑。宣传周活动结束后，我行发挥基层一线员工“接地气”优势，在日常工作中向客户推送金融网络安全知识点，便于客户了解掌握最新的安全防范技术及产品。

我行信用卡现金分期业务受欢迎

■ 文/电子银行部 龚圆圆

近日，我行推出了信用卡现金分期业务，引起各方广泛关注。

横街支行的客户陈先生是首位办理该业务的客户。陈先生在横街镇做小生意，精打细算的他算了一笔账。因为他的生意刚起步，在我行的存款积数不多，申请贷款远不如申请现金分期划算，直接拿信用卡取现就更贵了。

于是，他带着我行的信用卡和借记卡来到横街支行，申请了5万元的现金分期，期数为3期，手续费率为1.7%。也就是说只需支付850元的手续费，他的借记卡里就能收到5万元现金。而陈先生只要在约定的日期分三笔将金额还到信用卡里就好了。这种方式方便简捷，周转灵活，陈先生很喜欢。

据了解，信用卡现金分期业务，是由信用卡持卡人申请，将持卡人信用卡中额度转换为现金，转账进指定借记卡，并分成指定月份期数归还的一种分期方式。它的出现是我行顺应银行业务发展需要推出的，实际上也满足了一部分人小额消费信贷的需求。

在ATM机上直接用信用卡提取现金，日息为万分之五，很少人会用来直接取现。而信用卡现金分期业务功能，实际上帮助解决了取现费用高的问题，不收取利息，只收取手续费。目前，我行现金分期分为：

期数	3期	6期	9期	12期	18期	24期
手续费率	1.7%	3.3%	5.0%	6.8%	10.8%	13.6%

业务可申请的金额为1000元到50000元，以1000的整数倍进行申请。目前现金分期仅支持网点申请。持卡人可以选择不同的期限分期偿还现金，并根据不同的还款金额和还款期限，支付相应的手续费。

当然，现金分期和透支消费、取现一样，也需按时还款，不然需支付较高的罚息，还会影响个人信用。

让村民爱上家门口的自助终端

■ 文/新安支行 胡银宁

新安支行今年在池头村安装的便农自助终端在村内得到了很好的运用，受到了当地村民的一致好评。

该台自助终端落户于一家小卖部内，周围遍布居民楼，是该村最热闹的地方。别看只是一台小小的机器，却能满足村民的日常金融需求。它的功能包含了小额存取款、汇款转账、账户查询、账户挂失、水电费代缴等。所以，村民在家门口就能方便地得到金融服务。

11月中旬的一天，我们来到这家小卖部时，一位大伯正在自助终端上办理账户挂失。只见他按照简单的步骤说明，轻点几下屏幕，便轻松办理挂失，免去了去柜面填单后还要排队等待的麻烦。大伯办好后乐呵呵地对我们说：“高级得很！方便得很！这台设备可真不错！”

自助终端确实是便农。但就目前而言，由于一部分村民还保持着对柜台办理业务的习惯性与依赖性，不愿去尝试新鲜事物，加之自动机器有“不会应答”的特点，老人们大多不敢尝试。这些原因导致设备在发挥空间上受到了一定限制。统计数据显示，就池头村这台机器，每个月的业务量保持在100笔到200笔之间，还有很大的提升和推广空间。今后，我行员工将定期做好对便农自助终端的宣传工作，并不断对村民加以引导，提高设备每日的业务成交量，使便农自助终端最大限度地融入农村，方便村民的日常生活。

保全分理处成功堵截一起电信诈骗案

■ 文/峰江支行 张玲巧

近年来，电信诈骗案层出不穷，可不少市民还是屡次上当受骗。12月2日早上，就有一名妇女来峰江支行保全分理处转账。好在，我们的柜员经验丰富，及时堵截了这次诈骗，让客户的资金没有受到损失。

事情发生在当天上午9点钟左右，一名行色匆匆的中年妇女走进保全分理处的营业大厅。在工作人员的指导下，她领了单子填好后到柜台办理转账。

“这笔钱是干什么用的呢，收款人你认识吗？”接过7000元的汇款单，经办柜员陈云丽像往常一样询问客户。可是，这名中年妇女支支吾吾地怎么也答不上来。就在这时，她手中的电话响起来了，电话那头似乎很急，一直问她钱有没有汇过去。

这引起了陈云丽的警觉，根据多年的临柜经验，她意识到这可能是一起电信诈骗案。况且这名客户很面生，不像经常汇钱的人，肯定不是生意上的往来，再者转账的用途和收款人的关系都不清楚，实在是不正常。陈云丽坚持不为她办理转账，并让妇女冷静判断，防止自己钱财的损失。

随后网点主任也赶了过来，据了解，收款人是通过QQ认识这名妇女。对方说要捐助她女儿一笔钱，但是需要她准备7000元汇到指定的银行账户中作为保险金。在大家的极力劝说下，妇女终于恍然大悟，连声感谢工作人员的热心帮忙，让她不至于一步步掉进对方的圈套里。

长浦支行菜市场门口宣传反假币

■ 文/长浦支行 陈林



连日来，在长浦菜场及其周边地区出现了一批假币，长浦支行得知这一情况后，马上组织员工开展反假币宣传活动，以促进居民假币分辨能力和提升防范意识。

近日，长浦支行的员工带着反假币资料和礼品在菜场旁边进行宣传。在不大的场地上，5位工作人员为来往的居民进行反假币知识的讲解，两位工作人员利用一张真币、两张假币进行现场真假币的辨别展示。

“现在的假币越来越精细，不仔细看一点都看不出来，我家里还放着五六张不小心收进来的假币呢！”一位大妈一脸无奈地说道。确实，随着科技的发展，人们制造出来的东西越来越精致，但是有的人却把这种高科技用在制造假钞上，使得假币越来越难以分辨。

不少外来务工人员利用老人眼睛不好，特地用假的百元大钞来菜市场买菜。“我们卖菜的，一斤菜才一元多，100元要很久才能赚回来，回家还要被老婆骂没用。”一位头发花白的大爷义愤填膺地谴责道，对于我行工作人员在菜场门口开展反假币宣传，大爷一百个满意，“趁这个机会我要好好学习学习，拿张资料回家给老婆子也看看。”

客户“粗心” 遗落钱包 员工“用心” 找回失主

■ 文/新安支行 戴娅萍

日前，新安支行的工作人员在进行日间内部巡查时发现一只遗落在ATM机上的钱包，钱包里除了2700元现金，还有身份证以及多张银行卡等重要物件，通过钱包里留下的有效证件以及在辖区民警的帮助下，支行的工作人员终于找到了失主刘先生。

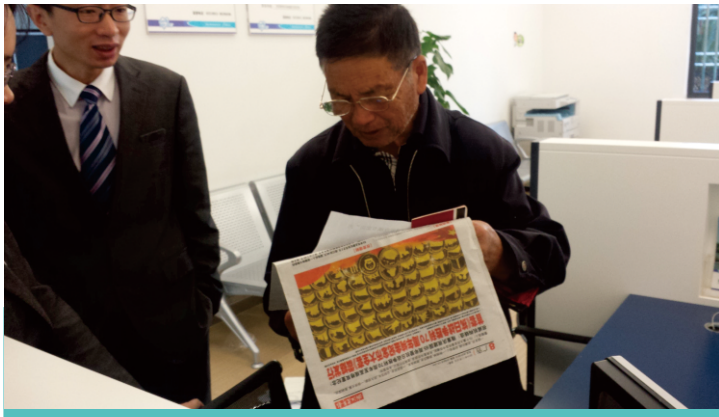
11月12日下午，刘先生到新安支行办理转账业务，掏出银行卡后，便随手将钱包放在了ATM机上，当时由于事情比较多，刘先生心里想着事，办理好转账业务后，就急着离开了。

按照规定，银行工作人员要进行日常的银行内部巡检，除了安保人员每天需要进行至少5次的ATM机使用检查外，银行内部的工作人员也要定时对ATM机的使用情况进行检查。根据银行监控显示，由于巡查比较密集，就在刘先生走后没多久，支行的工作人员就发现了遗落在ATM机上的钱包。

“真的太感谢你们了！”失而复得后，刘先生非常感谢我行的工作人员。刘先生称自己是经商的，丢钱包的事儿还是第一次，一旦丢失了会很麻烦。我行的工作人员已经尽可能地在日常巡查过程中提醒一些“粗心”客户，带好并保管好随身携带的贵重物品。尽管如此，“丢钱包”的事儿还是时有发生，工作人员承诺，一旦发现都会尽力寻找失主。

客户经理合力劝阻执意给骗子汇款的老人

■ 文/卷桥支行 沈婉婉



11月17日上午，卷桥支行的常客老梁走进卷桥支行客户经理室，一再地感谢在座的客户经理，感谢他们不厌其烦地劝导，帮他留住了本要汇给骗子的6000元钱。

老梁今年60多岁了，退休前曾在乡镇街道任职，是一位老干部。平日里，老梁喜欢看看报纸，常年订阅一份老年报。

11月14日，老梁捧着前几日的老年报走进支行营业大厅准备转账，一旁的大堂经理迎上前去询问是否需要帮忙。老梁挺欣慰，随即从兜里掏出一块金光闪闪的“金币”，外面还用塑料壳包裹着。“你看我这金币不错吧，你看看值多少钱？我正打算给卖家汇钱呢。”老梁让大堂经理帮他鉴定金币的含量。

以前也在新闻上看到过市民买金币被骗的事件，大堂经理马上提高了警觉，将老梁请到了客户经理室。弄明白老梁的来意后，客户经理於小翔首先询问了老梁买金币的途径。

“这是我从报纸上买的，你看，是抗日战争胜利的纪念币，特别有纪念意义。我一看到这好事就给他们打电话了，没想到他们这么信任我，先把金币寄给我再让我付钱。”老梁一边兴致勃勃地介绍，一边把身上携带的报纸拿出来给在场的人看。

“金币”货到付款，有这等好事？客户经理纷纷觉得不可信。徐小标行长耳闻后也来劝导老人，“大爷你看，这金币分量这么轻，颜色也不对，肯定不是真的。如果是真的，他们怎么敢轻易就寄给您呢！”

可是固执的老梁怎么也听不进去：“我可是退休的老干部、是知识分子，这报纸上这么大一篇幅刊登的消息，怎么会是假的呢！”无论大家伙怎么摆事实讲道理，老梁就是钻在自己的“套子”里，虽然答应当天不汇款，但表示第二天仍会来汇款。担心老梁上当受骗，工作人员想方设法联系上了老梁的家人，让他们再好好地劝劝老梁。

两天后，卷桥支行的客户经理室如往常一样忙碌，老梁满面笑容地走了进来：“还真是个骗子！要是没有你们这么卖力地劝我，这6000块钱肯定打水漂了。”老梁跟在场的每位工作人员连声道谢。

增强安全防范意识 提高应急避险能力

■ 文/营业部 王倩倩



11月20日晚，营业部安全保卫防暴防抢演练与桌面演练正式拉开帷幕。平常晚间安静漆黑的一楼营业大厅当日灯火通明，人头攒动，还不时响起尖锐的警报声。

首先进行的是一场“真枪实弹”的实战演练，各分理处对演练高度重视，均做了充分准备，演练的道具一应俱全，演练方案也根据不同情况进行了场景设计。演练过程中，工作人员都拿出百分百的演技认真扮演所分配到的角色。通过大家的共同努力，包括歹徒持枪、持爆炸物或毒气弹抢劫柜台、歹徒抢劫ATM机客户与歹徒劫持人质等在内的各类突发事件演练都取得了成功。

随后在总行八楼会议室，突发事件预案的桌面演练立即展开。相较实战演练的真实感与强冲击力，桌面演练则更侧重于角色职责与方案的针对性，每个营业网点所处地理位置不同，营业厅与柜面设置也不尽相同，因而必须从实际出发制定适宜自身情况的应急预案，分配各角色的职责，以寻求最安全高效的策略。借助网点图纸和各种微缩道具，营业部各网点的柜员、保安、大堂经理、客户经理、网点负责人分别陈述了自己应采取的行动，并由一名代表对本网点应急预案进行总结。各安全预案一致遵循的是：以保障人员安全为原则，用拖延战术争取时间，随机应变以获得求援机会，保护现场、提供线索以帮助破案。

总行保安部总经理林斌全程观看了安全演练，他对营业部这次演练进行了讲评，认为演练整体较为成功，但更应该重视演练过程中反映出来的细节问题及防爆要点。提到最近银行发生的抢劫案，以及西安的复制卡事件，他强调全体员工都要提高安全防范意识，做到人防、物防、技防“三防”合一，以安全为第一要务，居安思危，做好防范突发事件的思想准备，在案件发生后要尽量减少负面影响，降低案件造成的损失。



开超市的银行

银行正在以另一种形式走进社区。

近日，台州经济开发区东海大道670号，路桥农合行开发区支行把一间200平方米的店面改造成了一家超市。

超市分成三个区域。面积最大的部分用来摆放来自我国台湾地区的各种食品；里面则是一间客户咨询室，与银行的VIP室不同，这里布置得更像个家；紧挨着的是儿童游乐区，房间里摆满气球，墙上贴满了卡通图案。

在对面的房间里，来自台湾的厨师阿贵正在授课，一群主妇正在等他露两手台湾的厨艺。

当天，光顾超市的人并不多。但凡来了的人，都觉得奇怪，“银行的办事大厅和超市相连，超市里又会上课。”

然而，在台湾中小融辅公司大陆地区总经理陈明慧看来，在台湾，银行和超市的结合，司空见惯。

也正是得益于两岸金融合作的逐步深入，这种银行加超市的模式，开始在两岸的金融合作中，付诸实施。

今年，陈明慧向路桥农合行提出在银行里开一家超市时，农合行方面毫不犹豫，几乎是一拍即合。

事实上，当股份制银行在农村和社区不断“跑马圈地”之际，路桥农合行早就想着用另一种姿态在夹缝中突围。对农合行来说，社区金融是未来的一个大战略。

路桥农村合作银行董事长金时江承认，与台湾中小融辅公司合作成立银福超市，正式标志着农合行向社区银行转型，“走进社区、融入社区，与社区架起深入沟通的桥梁，以此来增加附加值。”

双方的合作方式为，农合行免费提供场地，银福超市负责为社区里的农合行客户提供社区服务。

温暖的金融

路桥农合行的未雨绸缪，不无道理。央行的调控可以证明，靠利差赚钱，并不是银行的长久之计。

陈明慧说，台湾的现状早就如此，“台湾的银行几乎不靠利差盈利，主要就是做中间业务。”

社区银行超市的出现，也正是在这样的现实背景下，通过超市，扩大银行在社区的影响力，从而招揽客户。

事实上，为了吸引社区居民，各家银行都绞尽了脑汁，也争相在社区里开出一种金融便利店，甚至这些小店被认为将来会形成金融网络中像“毛细血管”一样的新渠道。然而，不可否认的现状是，这种金融便利店大都雷同，主要售卖金融产品，大多只能靠拉存款和卖理财产品为生。

“如果仍维持现有的渠道策略主导的社区银行发展模式，未来将被淘汰出局。”金时江说。

银福超市，不同于这种金融便利店。本质上，它就是一家超市，但又不仅仅是一家卖东西的超市。

“我们为什么叫‘银福’，其实就是银行的福利社。”陈明慧说，在银福超市，不提供现金结算，只能凭路桥农合行的借记卡或超市充值卡购买商品，另外在超市里会设置各种各样的活动，厨师班、插花班、舞蹈班、画画班，让父母带着孩子来画画，来唱歌，自己动手做纸巾盒，“不再让顾客面对冰冷的机器，在这里，会更注重交流与互动。”

用陈明慧的话来说，核心依然是金融产品和服务，“只是通过社区服务来做温暖的金融”。

路桥农合行零售部总经理林佳也承认，合作不光是解决存钱、取钱问题，更主要的是走进社区，“走进人的心里。”

走心之外

眼下，银福超市仍然在为人气而努力，和贷款没有太大结合。主卖台湾食品的吸引力，还是让这家超市，在这段时间里成为讨论的一个热点。

在陈明慧的眼里，这家超市的未来将会越来越成熟，“未来在这个地方，除了放台湾的产品之外，我们也会放台州市各个地区比较有特色的农产品，我们也希望协助一些农户，把他们一些好的产品，免费上架到这个平台，也就是协助他们来做销售。”

计划中，银福超市将在全国拓展30到50家的店，“一旦台州当地的农产品上架，销售到市外、省外，甚至销售到台湾，这样子就能提升我们农民的收入。”

这也正是路桥农合行希望看到的场景。金时江说，双方的合作始终还是以银行金融服务为主体，力图建立“产销、存贷、保”一体化服务平台。

在这个过程中，大量的数据将会产生。陈明慧也承认，未来增加当地农产品上架后，农产品业主的销售情况等将作为一个指标提供给银行，以此来作为贷款的决策依据。

这也正是银行所要的数据。金时江说，“通过逐步累积数据，来改变银行目前数据来源单一的状况。我们将用半年时间来观察一下，如果试点成功，再引进到路桥总部。”（发表在《台州日报》2014年11月24日05版经济，作者：周伟）



国际收支申报的常见问题

■ 文/国际业务部 郑琳琦



国际收支统计是了解一国对外贸易、服务、资本及金融交易情况，衡量储备资产充足程度的基础性工具，也是掌握国际贸易和资本流动趋势，规避外部风险，把握发展先机的重要信息来源。而精确的国际收支统计的前提是及时、准确、完整地向国家外汇管理局上报相关的国际收支数据，通俗来讲，即是国际收支申报。国际收支申报的数据质量严重影响着国际收支统计的开展。因此，避免错误发生，准确及时上报国际收支相关数据信息是银行应尽的责任和义务。就国际收支申报过程中的五个常见问题，我想简要谈一下个人工作体会。

一、在国际收支申报中，错误判断申报主体的客户性质，会导致交易编码的错误选择。比如A客户是一家海运服务性行业的企业，那他的大部分收支款都应申报在“服务贸易”项目下，若客户有一笔大额收支款申报在“一般贸易”项下，作为银行审核人员，我们应该跟客户再三确认，可能对于服务行业的企业来说，提供服务也是一种出售货物的表现，但我们申报意义上的“一般贸易”与其理解的“货物”含义不同。再如B企业是我行的一位NRA账户企业，那他收到或支出的货款就不应该申报在通常意义上的“121010—一般贸易货款”项下，而应申报在“822030---境外存入款项/调出”项下。

二、在国际收支申报中，对于居民收到的款项，应按照其资金来源进行申报；对于居民支出的款项，应按照其资金用途进行申报。因此，在实际申报过程中，我们不但要辨别申报主体的性质，还要弄清楚资金的相关情况。比如一个居民收到一笔

境内OSA账户上的货款，我们在交易附言上就应注意，不应该是“一般贸易货款”，而应该是“收到境内OSA非居民款项 一般贸易货款”。

三、在国际收支申报中，加强国际收支申报各项政策的学习，提高政策水平和业务操作技能尤为重要。在短短的四五年间，国际收支申报经历了从纸质申报到网上申报，从老版的专门申报系统到现在的综合国际收支应用服务平台等几次重大改革。今年5月份，国际收支交易编码又发生了重大调整。比如原先的“101080—水、电、煤气、天然气等出口收入”，“101090—出售运输工具、天然气石油井架、工作台和其他活动设备收入”，“104010—在港口为运输工具提供货物的收入”项下收支款全部并入“121010—一般贸易”项下，而原先的“211034—认证、公证服务”则被拆分了三部分，分别是“228021—法律服务”、“228022—会计服务”、“228023—管理咨询和公共关系服务”。因此，在实际申报中，熟悉各项政策和业务操作，及时掌控各种变化，才能保证我们的申报质量，避免交易编码等错误问题发生。

四、操作人员制度观念不强，违规为机构和个人瞒报、虚报或错报国际收支申报数据。要明确国际收支申报人员岗位职责，加强对国际申报业务的复核与监管，确保准确、及时上报各类国际收支申报数据。

五、在国际收支申报中，强化国际收支申报制度观念，严格按照规定时限和要求报送或督促客户

报送各类国际收支申报数据。但在实际申报过程中，由于网上申报的开通，申报信息中的国别，交易附言，交易编码等申报信息需要客户自己补充完整，而有些客户则由于各种理由迟迟不肯上报上述内容，虽然银行已经多次督促，但效果甚微。可能是由于企业操作岗频繁换人，业务水平参差，或者是其他业务干扰等原因。但个人认为，最重要的还是企业对国际收支申报重要性的认识不够，对国际收支申报的重视不够。为此我行一方面组织大部分企业进行国际收支申报的学习，另一方面，在平时

工作业务中，也适时适当地宣传和推广国际收支方面的业务知识，强调国际收支的重要性。

国际收支申报工作的繁琐与枯燥，最多体现在每每收到一个账单，都得重复这些工作；而它的细致也正是体现在这些环环相扣的每一步工作之中，任何一步也不能忽略，需要相关操作人员耐心、细心，做实基础工作。因为任何的繁琐与细致都是为了收支数据的正确性服务的，需要严肃对待。



盲点！盲点！ 不良贷款化解“双赢”背后的思考

■ 文/审计部 张平

我们每个人在审视自己时，总有局限和盲点，就如同我们能看见升起的太阳，却看不见自己的睫毛。如果在人群中找你的朋友，你的朋友穿一件红衣服，很快就能找到她；如果所有人都穿红衣服，你就很难觅见她。相同的事物由于环境的不同，发现它的存在是有天壤之别的。

在不良贷款的审计中我们发现有一种化解不良贷款的做法，背后隐藏着潜在的风险。A、C客户为B客户担保贷款50万元，贷款逾期。化解方式：由A客户归还了B客户的逾期贷款，然后在A客户原来贷款额度80万元的基础上增加50万元贷款，并给予利率优惠。原借款人B及担保人C都没有进行担保或签订保证函等负有该笔贷款责任的法律相关文本，从而不管今后B、C是否有能力归还贷款，都不再负有归还贷款本息的责任，无疑是吃了顿50万元的“免费午餐”。A客户贷款的利率优惠后的利息差额，未由逾期贷款的相关责任人负起责任。

不良贷款化解“双赢”的背后藏着风险：一、客

户B、C都脱离了50万元贷款还本付息的法律义务，同时造成不良的社会影响，并容易产生误导，认为贷款也可以不用归还。二、客户A从原先80万元增加到130万元的贷款，资产与贷款额度不相匹配，最终出现信贷风险。三、A客户的50万元贷款是用来归还B客户的贷款，既然B可以脱离责任，A的还款意愿也受到了影响。

在这次化解不良贷款方式中，我们发现B出现的逾期贷款，A愿意合并到自己的贷款中，那么应该让身为原来借款人的B及担保人C也为这笔化解后的贷款作担保或签订保函，负起资金出现风险的责任。这样即使化解后的贷款最终出现逾期，通过法律途径，该负起责任的责任人一个都少不了。

责任的转嫁过程中如果破坏了游戏的规则，就会带来负面的影响。如果猫不抓老鼠了，它会不会惦记主人家的鱼呢？



带着“三颗心”去做服务

■ 文/卷桥支行 沈婉婉

走进卷桥支行的营业大厅，迎面而来的是整洁明亮的柜台，柜台后面的玻璃窗内，我们可爱的柜员们正在笑靥如花地为客户办理着业务。左侧是摆放有序的填单台，功能齐全的自助区以及温馨的休息区；右侧是便捷的ATM自助服务区，周边有序地张贴着各种“温馨提示”，便于客户更好地进行自我服务。

本着“今天比昨天更优秀，明天比今天更完善”的坚定信念，卷桥支行一路向前，在服务和环境上都有了很大的提升。更重要的是，支行人员齐心协力，将热情和激情投入到为当地百姓的服务中，倾尽心力成为百姓身边的放心银行。

服务需要“爱心”。银行作为服务行业，服务是立行之本，只有不断地增强服务意识，转变服务理念，强化服务措施，才能提高优质文明服务的整体水平，而这些都离不开一颗爱心。准备充分的应急药箱是爱心，及时的手机充电站是爱心，舒适的婴儿椅是爱心，度数不一的老花眼镜更是爱心。这些充满爱心的设施配备还有很多，通过与其他先进支行的交流学习，我们在不断完善和进步，用实际行动将不善表达的爱心付诸于这些温暖的物件，为客户提供最大的便利。

服务需要“细心”。俗话说，细节决定成败，日常工作中的细节也会影响客户对我们的评价。自从加入合行大家庭，每位员工的心态都发生了变化，我

们当中有大大咧咧的姑娘，也有粗犷的小伙子，但是在面对客户时，都是亲切耐心的专业工作人员。深知自己的形象代表着客户对合行的印象，我们更不敢放松对“服务五步法”的要求。在细节中抓细节，在提升对文明服务认知的同时，也对自我的工作价值有了更深的体会。如果真正把客户当成家人、朋友，我们就会知道怎么和他们打招呼，知道怎么将心比心地介绍产品，知道怎么提示风险……细节彰显用心，而用心的前提是有心，相信通过持之以恒的努力，我们会成为客户心中最贴心的银行。

服务需要“耐心”。工作中会碰到各式各样的客户，有些交流不太和善的、有些性格相对急躁些的，甚至还会有刻意刁难的。这时候，我们当然会有很多情绪和想法，但是经过多次的文明规范服务训练，已经学会慢慢克制不良情绪，用更加专业和耐心的态度对待客户看似“无理”的要求。跨过心理上这样的坎，才会有机会收获下一次的肯定。与此同时，面对枯燥的工作，我们更需要用阳光的心态去把它做好。通过加强学习，丰富知识面，使自己在顾客询问时少说几个“不知道”，能给顾客一些满意的答复，也能更好地促进服务工作的开展。当我们站在客户的角度做好耐心、细致的讲解，客户也能感受到我们银行就是他们的贴心人，是值得信赖的银行。

做您身边的放心银行

■ 文/路桥支行 应小燕

随着利率市场化、民间银行的放开和互联网金融的如火如荼，金融业竞争愈发剧烈，银行业的生存环境日益严峻，我们路桥农村合作银行也在积极寻求转型，以期突破瓶颈获得更好更大的发展。我行从做产品到做客户，从广撒网到精准化营销，从单枪匹马做金融到与多种机构组织协同并进，目的只有一个：提供更优质更贴心更便捷的服务，做“放心银行”，做老百姓身边的银行。

路桥支行商城分理处作为接近客户的一线网点，响应优质文明服务创建活动的工作要求，在检视自身服务水平的基础上，严守“服务立行”的准则，提出了“每天进步一点，打造升级版服务”理念。

第一，合规先行，服务需要“守规矩”。

路桥支行商城分理处大力倡导“严控道德风险、操作风险、合规风险、信用风险”的经营管理理念，建立健全内控制度、监督机制和考核机制。“1>99”，一笔业务的错误需要仔细重查一百笔才行，一笔错误的业务会给客户造成的消极情绪远大于正确的业务带来的积极印象。工作一定要按照规定严格操作，并且需要极大的细心和耐心，才能将风险降到最低。只有合规，我们工作才能更规范地开展，并维护客户和银行的权益，提高客户的满意度。当前商城分理处严格按照会计基础工作二级标准要求每位员工，通过自查和旁人监督，互相学习，努力做到每项工作合规。

第二，你追我赶，服务需要“传递快乐”。

商城分理处始终秉承“把快乐带给每一位客户”的服务理念，亲切的微笑让客户们如沐春风，而高效、优质的服务更是让客户有宾至如归的感觉。

在每周一的晨会上，我们都会对上阶段的服务做一次讨论和学习，服务技巧在学习交流中不断提高。

如何提高客户满意度，我们的经验有两条：一、临柜人员一定要“热情礼貌，快收快付”；二、客户经理则需“答疑解惑，积极化解矛盾”，不同岗位服务原理相通。实践证明，一方面，提高业务办理速度能够减少客户等候的时间，网点排队矛盾就能大大缓解；另一方面，合理解决客户问题，客户的满意度也能得到提高。

你追我赶，践行优质服务理念。基层员工深知，唯有不断提升业务技能和服务水平，才能赢得客户最终的满意。总行对于服务设置了三个奖项：服务之星、服务优秀柜员、服务进步奖。对于不同岗位的人员有相应的考核标准，并配置了相应的奖励惩处方案，公平而又不失激励，充分调动员工的工作热情。

第三，积极走访，服务需要主动。

如何做好精准化服务，挖掘潜在的客户市场，拓宽服务渠道赢得市场，一直是商城分理处的工作重点。本网点地处繁华的商业城，管辖区内包括兴路市场、非机动车交易市场、花鸟市场，有得天独厚的资源优势。我行的普惠信用贷、丰收小额循环贷等贷款业务是我们的杀手锏，代缴水电费为客户提供了大便利，0费用的手机银行和网上银行是我们的竞争优势，也是我们做业务自信的来源，客户经理积极走访各类市场和村居，不断为各类群体量体裁衣地提供优质服务。

做您身边的放心银行，一直是我们秉持的服务理念，通过持之以恒的文明规范服务打造，相信我们的努力一定会收获您的肯定。

三朵金花 绽放“标杆”之美

■ 文/营业部 林娜



几度风雨几度春秋，风霜雪雨搏激流。农信人用一颗“真诚服务三农”的心铸造今天的辉煌。然而随着竞争的日趋激烈，要想在异军突起的金融圈立于不败之地，我们能做的就是更优、更强。那么，标杆网点的打造，恐怕就是一个无法逃避的话题。但是如何才能绽放出“标杆”之美呢？或许我们就要倚仗这三朵金花：

一、没有规矩，不成方圆。也就是说做任何事都要有一定的规矩、规则、做法，否则无法成功。标杆网点的打造也是如此，我们必须建立一系列的规章制度，让员工的一切行为都有章可循。假如缺少一套行之有效的规章制度，那么再有自制力，再怎么用心服务的员工恐怕也无所适从。记得去年，我有幸参与台州办事处关于文明服务的检查。那是我初次接触文明服务的创建工作，发现无论是哪个地区，哪家网点，他们的材料里都有厚厚的一叠关于各项制度的文件。之后在营业部的工作，更让我深深地体会到了这一点。在这里，细致到卫生包干区的划分，都有制度约束。仔细想来，这个大家庭能够在这些年里获得这么多的荣誉，看来也是不无道理。

二、精诚所至，金石为开。一件事情能够顺利完成的关键在于用“心”。“我能为你做些什么，请你轻轻告诉我……”虽然数日的内训师培训已经结束，但是这首《我能为你做些什么》的旋律却在我的脑畔久久回旋，难以离去。这个轻快跳跃的音符，向我们淡淡地诉说着一个道理：文明服务，从心出发。“心”是服务的灵魂，无论是为客户营造一个整洁舒适的营业环境，还是为客户提供畅快舒心的优质服

务，我们都需要主动，用心服务，真诚付出。这次培训，一位小伙伴分享的关于她真心服务一名因车祸失去父亲的可怜孩子，从而获得这个孩子的信任，最后得到一笔可观的车祸赔偿金存款的故事，让我感动不已。也正是这种“我愿为你付出，我愿为你受苦”的用心，才能收获服务的双赢。

三、日积跬步，终至千里。荀子的《劝学》，大家都耳熟能详，说的是我们要重视积累。而把这个理论运用到标杆网点的打造中，我觉得强调的是“习惯”的力量。没错，习惯成自然，当我们把所有的理论都内化为自身的行动，熟记所有的规章制度，并将之列为自己的行动指南，今天进步一小步，明天进步一大步，那么无论是网点环境的保持，还是文明服务五步法的要求，自然都不在话下。关于这一点，我在文明服务非现场监控抽查的过程当中深有体会。我清楚地记得，当初我们在横街支行进行省级文明服务单位打造的时候，大家在进行“文明服务五步法”加强训练时，每一个步骤的完成都显得僵硬做作。但是短短不到一个月的时间，当我因为文明服务检查再次抽查她们的监控时，发现她们就像一群训练有素的士兵，每一个动作都是那么娴熟自然，浑然一体，优雅大方。更有同事自我调侃，说自己连在进行业务考核时，都不忘“文明服务五步法”，由此可见“习惯”的力量。

一花独放不是春，三花齐放春满园。在“标杆”网点打造的大花园里，只要我们用心滋润好“制度”、“真诚”、“习惯”这三朵金花，定能欣赏到满园春色的绚烂辉煌。

三尺柜台前的今与昔

■ 文/新安支行 陈梦洁

又是一年立冬，不知不觉在这三尺柜台度过了三个年头，迎面而来的寒意，渐行渐远的身影，一切都在周而复始地进行着。熟悉的工作，熟悉的同事氛围，熟悉的来往客户，在这些面前，时间仿佛只是人类创造的一种标记，但恰恰是跟随着时间的推进，三尺柜台前正在发生着巨大的变化。

“哎呀，今儿怎么这么冷清啊？”轮岗的事后监督工作人员进门就是一句，“我前年在这里轮岗，印象中的新安支行那是没有一天闲的，如果哪天队伍没排到门口就是很稀罕了。”当日，零星的几位客户依次在各个柜台办理业务，偶有排队，队伍也是井然有序，后排客户神情坦然，不焦不躁。随着电子替代率的上升，柜台的业务量较前几年是大幅度减少。上半年的“存折换卡”活动如火如荼，打响了电子替代进程的第一枪，随后电子银行，ATM转账功能，自助终端转账功能的开通以及助农服务点的设立更是便利了客户的金融要求，甚至足不出户就可以完成转账汇款，节省了时间和精力，为客户带去极大的便利。

上网点办业务的客户少了，没有排队的困扰，我们可以有更充足的时间发挥服务，提高服务的品质，这在以前是很难兼顾的。营业大厅增设了大堂经理，每日为进门的客户引导、分流、解决疑惑。越来越严苛的优质文明考核，尤其是和我们息息相关的临柜五步法，都是提升服务质量的硬性指标。总行还下发了移动终端提供上门服务的文件，让金融快车更快地驶到群众中。

服务效率的提速在很大程度上得力于信息的发展，各大主要业务系统陆续上线。有了电子档案系统，身份证联网核查只需在仪器上放一下，免去了以往繁琐的身份证复印操作；有了综合前端的综合签约系统，免去了客户在办理各项签约业务时单独多步的操作，只要“1410”一键就能签约，省时省力。

时光车轮飞速疾驰，互联网金融异军突起，对小额市场虎视眈眈；民间资本的雄起，更是加速了金融脱媒的节奏，传统的银行业形势险峻，面临着转型的考验。柜台作为我行的形象窗口，顺势转型，提倡自主自助的服务理念，也让客户逐步习惯这种服务方式。

服务从心开始

■ 文/路南支行 王怡妮



在营业大厅里，我们时常会听到这样的抱怨声：“哎呀！你们这里怎么这么麻烦，某某银行都不这样的。”作为柜员，对客户这样的抱怨声早已习以为常，大多时候都只是随便一听并没有去理会，或者认为是客户要求无理。但仔细想想真的有这么多客户无理取闹吗？这其中是否也暴露出许多被我们所忽视的服务上的短板呢？

刚进银行的时候，坐在柜台后面实习，我觉得对每个客户说

“你好”、“请慢走”是一件非常奇怪的事情，我当时认为自己肯定会不好意思说。但真正坐上柜台后，这一句“你好”突然就变得很理所当然，我想这也许就是柜台所赋予我的神奇力量，这是一种责任感一种使命感，它让我知道我所代表的是一个团队的形象。是的，“服务”一开始也许就是这么一种责任感。

渐渐的，工龄开始增加，对于“五步法”也熟悉得不能再熟悉，但不知道从什么时候开始“五步法”就真的只有“五步”了，不管面对什么样的客户，不管客户跟我们说了什么，我们总是能很流畅地进行“五步法”，但其实监控看不到的一面也许我们是面无表情的。或许，“服务”渐渐地变成了一条流水线上机械操作的产物。

但是现在，亲爱的同事们我们不能再这样了！台州银行和泰隆银行正想方设法地抢走我们的客户，其他银行也对我们虎视眈眈，为了稳住农村市场留住客户，作为柜员我们能做的只有服务！不是机械化的服务而是用真心的服务。我们营业部里有个频繁拿“服务之星”称号的柜员，我曾观察过她的服务，她有个最大的特点就是不管客户问什么她都微笑着回答，不管要解释多少遍她都没有一丝不耐烦的表情，每次去邻柜授权或者接听电话她都会跟客户说一声，这也许是最基本的服务态度，但我们却渐渐地忘了。原来给予别人微笑、真诚和受重视的感觉才是好的服务真正的含义。

如今我行的“五步法”已经越来越规范化，每一位柜员都按照“五步法”执行，但是如果在这五个步骤之外再加上一些细心、多一点关心、添几分耐心，再点缀些笑容，我认为是再好不过的了，我们拒绝做一条流水线上的产物，我们要做的是有个性化的服务，让客户觉得舒心的服务，与时俱进的服务。来吧，伙伴们，给“五步法”加点配料，给服务添点色彩，好的服务从心开始！

做自己的英雄

■ 文/峰江支行 余飒莹

也许每个人心中都有一份小小的英雄情结，不求顶天立地，众人仰慕，只愿一直努力，做自己心中那个精彩的英雄。心怀一份小小的坚持，小小的坚持中蕴含着信仰和能量。

在这样一个大时代里，我们都是平凡人，过着简单而平凡的小日子。有人说：一个人一辈子做好一件事情，也就功德圆满了。是啊，用心地做好一名柜员，我便是自己的英雄，可是当一个优秀的柜员并不是一件容易的事情。我们每天接触着一张张陌生而又熟悉的面孔，接触着不同性格的人。他们之中，有理解我们的，有不理解我们的；他们的要求，有我们能办到的，有我们不能办到的，而这些，都需要我们努力并坚持用自己的热情和优质的服务去完成。

优质的服务是企业的生命线。苹果能够畅销，靠的是产品和服务；海底捞能够成为五星级火锅，靠的不是低价，而是好到极致的服务。这让我想起了日本茶道里关于“一期一会”的说法。讲的是人与人之间的相遇一生之中也许仅仅只有一次机会，因此要尽心招待客户而不得马虎。这样的精神在每个行业都是受用的。作为一个服务行业，我们是优质服务的践行者，不管是今天路过这儿存钱取钱的客户，还是长久以来跟我们一起成长的老客户，用心地为他们提供优质的服务，始终是我们的职责所在。

然而我更没有忘记自己身上还肩负着党员的使命感和责任感。我们不能碌碌无为，淹没在人海之中。以责为重，主动尽责，我们要全力以赴做好每一项工作。我们要有担当，不推诿，以农信事业为荣，怀揣农信事业的使命感与责任心，在小小的岗位，做好点滴，做自己的英雄！

立足岗位 踏实奉献

■ 文/峰江支行 叶迁迁



当今社会，经济发展迅速，银行竞争也日益加剧。我们何以在如此激烈的竞争中脱颖而出，得以生存？对于在一线工作的员工而言，我们能做的就是尽己之力，脚踏实地地为每位前来办理业务或者咨询业务的客户服务。

罗宾斯曾说过，成功与其说是取决于人的才能，不如说取决于人的热情。我们欣赏那些对工作充满满腔热情的人，欣赏那些将工作中奋斗、拼搏看作人生的快乐和荣耀的人。爱岗敬业，看似是我们平时工作中最普遍最平凡的岗位要求，实际上却意义重大。一方面，爱岗，即要求员工热爱自己的工作岗位，热爱自己的本职工作，通过劳动努力寻求自己对这份

职业的幸福感和荣誉感。另一方面，敬业指的是员工能够兢兢业业，勤勤恳恳，忠于职守，通过自己的尽职来完善岗位，并实现自我价值。

每个人所从事的岗位各不相同，要想真正履行好自己的职责也并不是件容易的事。首先，我们要不断努力学习，提高自己的岗位技能和业务知识。这是一个信息化的时代，知识更新速度飞快。因此，在熟练掌握技能的同时，要有“充电”的意识，不断吸收新的知识，努力提升自己，完善自己。其次，我们要合规操作，尽职尽责。“细节决定成败，合规创造价值，责任成就事业”，作为银行员工，我们要一丝不苟，不忽视工作中的任何一个细节，严格遵守规章制度，努力将风险降到最低。我们要牢记我们的风险理念，“违规就是风险，安全就是效益”。最后，我们要将爱岗敬业变成一种习惯，变成一种态度，本着主动率先的精神，满怀热情地完成每一项工作任务。很多人都说，热情是个“易耗品”，是个三分钟热度的产物，但是我觉得，只要全身心投入某项工作时，热情是源源不断的，它靠坚持，但更多时候是自动自发。

爱岗敬业是每位员工的价值所在，是推动银行发展的根本动力。爱岗敬业，要从细小做起，在细微之处见精神、在点滴之处见真情。所以，我们在平时工作中，要遵守规章制度，时刻严格要求自己，从每一笔业务数据的准确录入做起、每一次的认真核对做起，从每一回对顾客的耐心解释做起、对客户真诚微笑做起，不断增强自己的事业心与责任感，以求真务实、勤奋踏实的工作作风，为我行的发展贡献一份自我的力量。



遇见合行 遇见更好的自己

■ 文/蓬街支行 徐海霞

因为念旧的情怀，我保留着所有的合照，从幼儿园婴儿肥的女孩子，到留着学生发的校园人，到迈入社会舞台的就职者。时光匆匆走过，削尖了肉肉的下巴，描长了细细的眼角，到如今，能浅浅笑对接踵而来的每位客户，能在心中百转千回地思索最终淡淡回应的银行工作人员。我想，时间最神奇的魔力就在于，你看见我，能看见我现在的样子，也能从我的一举一动中猜想今后可能的样子。

还记得初入职，青涩得不敢言语的样子，只是默默地用厚重镜片后面的眼睛，细细地打量每一位从身边经过的客户，小心翼翼地处理每一件前辈交代的事情。刚开始会有不耐烦，直到成为习惯后，我开始学着去理解，去融入。

也许连自己都未曾发现，现在站在你们面前的我，已经逐渐褪去羞涩和惶恐。可以穿着工作服，把丝巾一丝不苟地系在领口，用标准的站姿，得体的言语，让客户信服我的专业。我所在的银行——路桥农村合作银行，一直在小跑前进，我跟着跑，跑着跑着也就有了自己的路。这条路上，曾经踟蹰不前的身影，现在渐渐变得坚定不移。

回望过去，记得当时遇到过一位脸红脖子粗的客户，他冰冷的话语激起了我的不满，而我也满脸写着不高兴；记得有一回，网点内的电脑突然出现故障，柜台外弯弯曲曲的队伍早已排到大门口，慌乱的心情现在都能隐隐感受到；记得办理不熟悉业务时，第一个反应就是翻开记得密密麻麻的实习本，然后照本宣科地操作，不敢抬头看客户的眼睛……

不知经过了多少时间，蜕变慢慢发生。偶尔在街头巧遇客户，一句简单的问候，让人倍感温馨；业务不忙的时候也会乐呵呵地听着大爷在柜台前家长里短；和同事朝夕相处后，变得如同家人般亲密。跟着合行一路小跑的时候，就这样收获了满满的幸福。始料未及，但更多的是心怀感恩。

今年，看到一批批新员工走上岗位，同样是稚嫩的脸庞，有些扭捏的动作，仿佛那时候的自己。但是我相信，他们会适应，会成长，合行会牵着他们的手一同前进。



小岗位，大智慧

■ 文/营业部 王倩倩

我的朋友说，你们银行柜面工作人员的工作和工厂流水线上的工人做的工作是一个性质，虽然听了觉得不乐意，想到我们每天做的事情确实是单一又重复，我忍住没有反驳。柜面人员作为银行从业人员中的基层工作者，能接触到最广泛的客户，我们起身、问好、办理业务、送别，连话语和手势都要求是一致的，看上去，我们或许是像在完成一个又一个零件，重复着这似乎难以暂停的体力劳动，但是，这不是我们工作的全部，也不是我们工作的本质。

日常的琐碎让我们容易忘记，这个小小岗位也需要我们的不懈努力，需要我们心中秉持信念，需要我们每天的总结、思考，不断积累。

你了解浙江农信的战略思想么？了解我行的战略举措么？战略导向说起来仿佛离我们十分遥远，但它是这个组织体的灵魂，贯穿整个架构线索，也是指引的方向。如果战略只是领导层的战略，那也无法成为真正的战略，如果我们一线的员工不能将之表达在日常的工作中，那么战略就沦为纸上谈兵。

无论我们是否意识到战略思想的存在，它都早已与我们的实际工作紧密相连。同样在砌砖的工人，有的觉得自己只是在砌砖，有的觉得自己在造墙，有的觉得自己在建房子，而有的觉得自己在建设这个城市。一样的事情，却是不一样的情怀。心态的不同确实不能给你实效性的改变，但它赋予的却是实质性的改变，你的每一刻都将不同。我们是在办一笔普通的业务，可是我们更是在建设我们合行的形象，是在履行合行的战略。当你这么想的时候，你的每一个小小行为，就是伟大而不凡的。

困难和挑战总是随处可见，有着积极心态的人才能将之化为机遇。虽然挫折让人恼，但我们不该放弃所有可以进步的机会。今天的业务遇到了问题，下一次争取做得更好一些；今天遇到的客户不那么合作，下一次就长个心眼用更合适的方式交流；今天的工作有些慌乱，下一次就分清主次调整方式。不能否认，就是这样一个小小的柜台，深藏着无数大智慧，存在着许多我要学习的知识，它的镇定、它的娴熟、它的亲和……这场修练，似乎是一场持久的马拉松赛，距离我们想成为的那个样子看起来还有好长一段路。庆幸的是，人类身上最强大的能力——学习能力，会一直作为我们成长的动力，让我们一步步前行。



感谢有你 一路相伴

■ 文/应子杰

妈妈：

十月怀胎，一个小小的生命在我的身体里萌芽。从此，一笑一颦、一喜一怒都被你牵绊。为了你，睡梦中担心你着凉而惊醒，假期里为陪伴你不忍远行，工作时想起你充满动力，回到家里你的一声“妈妈”让我满心欢喜。因为有你，生活变得忙碌而充实；因为有你，希望与梦想重新燃起；因为有你，生命被赋予了特殊的意义。感谢有你，我亲爱的宝贝，带给我无限的喜悦。我愿陪伴你，在你成长的道路上，细心呵护。

爸爸：

一声啼哭，一个小小的生命降临到我们的生活里。从此，肩上的责任更重，心中的使命更强。为了你，鞭策自己更加努力地工作；为了你，粗枝大叶的大男人也要学会细心；为了你，整夜未眠守护你；为了你，放弃更好的机会陪伴弱小的你。因为有你，爱情更深、亲情更浓；因为有你，刚强的心多了些许柔情；因为有你，人生旅途中有了更美的风景。感谢有你，我亲爱的宝贝，带给我无限的温暖。我愿陪伴你，在你成长的道路上，为你挡风遮雨。

女儿：

有一双手，纤细而柔软，她时常在睡梦中抚摸着；有一双手，宽大而坚硬，他总在摔倒的时候扶起我。温柔的抚摸，让我知道妈妈的怀抱是如此温暖；有力的扶持，让我知道爸爸的臂弯是如此安全。因为有了你们的呵护，我在和风细雨中茁壮成长；有了你们的保驾护航，我成长的道路少了许多坎坷。感谢你们，我亲爱的爸爸妈妈，给了我生命，哺育我成长。感谢你们，我亲爱的爸爸妈妈，在我成长的过程中，一路相伴，我愿陪伴您，在你们需要我陪伴的任何时候，做您温暖的小棉袄，贴心的小宝贝。

感谢有你，一路相伴，带给我一个温暖的家。感谢有你，一路相伴，带给我一个温馨的港湾。



煲汤记

■ 文/审计部 俞肖均

“你必须内心丰富，才能摆脱这些表面的相似。煲汤比写诗重要，自己的手艺比男人重要，头发和胸和屁股比脸蛋重要，内心强大到混蛋比什么都重要。”

这是文学大佬王朔在《致女儿书》里的一段文字，不知道有多少人跟我当年一样学业平庸却内心强悍，并以此释然励志？

“内心强大到混蛋比什么都重要”只有王朔这文学痞子才能说出这般话。不过，在这本书里，他一改痞子风，温情脉脉对女儿讲述他家族历史以及个人真实情感，并道“煲汤比写诗重要”。当时，女儿据说正在美国加利福尼亚大学伯克利分校攻读学业，算是才俊。王爸爸显然是传达着这么一个意思：做一个会生活的“生活家”，远比做一个只会读书的“书呆子”要来得幸福。

然而，我的父亲并未有王大佬的觉悟，记

得当年我的文理偏科相当严重，又偏偏喜爱跟母亲围着灶头转，以此为乐。当理科试卷发下来时，并未少受皮肉之苦。不过这都是前言了，看到这段文字的时候，我已经有属于自己的小小厨房，并经营得比较起色。

因了煎、煮、炸工艺难度较高，记得下厨房第一道菜，就是炖汤。当时也只了了草草去对待，所以此处只用“炖”，不能说“煲”。只觉得出嫁了的女子，且有两个要裹腹的家人，哪个最简单自然挑哪个来充饥。后来，渐渐得心应手，总觉得厨房这件事儿，其实也应该当成是艺术。不是吗？美术带来视觉享受，音乐带来听觉享受，而作为和我们的生活息息相关的厨房，出品的则应当是一门味觉艺术。

便渐渐矫情起来，各种煲汤大全往家里搬，照本宣科，果然技艺渐长。有一日，和一广东人同饭桌，我知广东人喜欢喝汤，便尽地主之谊，为他盛了一碗汤。哪晓得他喝着喝着，微蹙起眉头，告诉我说这汤喝着只有一口怪怪的鲜，没底蕴。他说在家，他母亲都是从早上起，就开始认真煲上一锅汤，材料很丰富，大凡只要可入口的均可拿来煲，但佐料甚少，只有薄薄几片姜或一小撮盐。因为炖的时间久，各种材料精华都已溶于汤中，喝的时候就有了醇厚的口感。

真的是！广东人对汤的认真程度，广东女子对各式汤的熟捻程度，使得煲汤成为了广州饮食文化的标志。广州民间就有“宁可食无菜，不可食无汤”的说法。通常饭前先喝汤，成为餐桌上的既定格局。说广东女子是煲汤高手，换成从另一个角度来说，亦可说是经营婚姻的高手，不是有句话说“抓住男人的心先抓住男人的胃”吗？她们每天在三尺炉灶间，把自己对男人对家的依赖与浓情都融入到汤里，不温不火，慢慢熬慢慢熬。虽然说广东这繁华之地，男人未必不花心，但家里的这锅汤，是一锅让男人不会失了魂的汤。从某种意义上来说，煲汤，“功夫在诗外”。也难怪王爸爸温情泛滥时会出此言。

那次席间，广东小伙子的话于我，如醍醐灌顶，原来汤味来自原材料，不需要繁复的添加，因为任何材质，都超越不了原材料的本味！后来有一次，朋友于山间带了只“拳头鸡”送我，在我们台州，素有“拳头鸡，抵高丽”的说法，意思是这个养了不久的鸡，肉质鲜嫩含有极丰富的营养成份。当时泡下冬菇、竹荪想要一起炖下去，

突然记得那广东小伙子话来，于是舍弃一切材料，只放了些些姜片、黄酒、盐，起火慢炖，不徐不急、耐心守候，大约煲了半天时间。果然，当时间渐渐褪去，回馈我的是满屋香郁，喝着这汤，家人直呼过瘾。这煲汤的材料，果真如同人生的况味，去繁从简，可以是清欢，可以是极致。

俗话说“日有所思，夜有所梦”，只因中了这煲汤的“毒”，直想日夜守着这一团火一锅汤，心怀无限遐思。有一天，晚间做梦，也在煲汤，梦见自己煲了汤四个小时的栗子排骨汤，反正在梦里是相当好喝的，汤汁浓稠绵软，回味无穷。正兴之所至，突然有一小粒板栗掉到桌子上，我迅速用筷子夹回大汤碗里，对面吃的人却瞬间便把桌上的汤全部倒入了垃圾桶，一碗好汤白白被毁。至今还很清楚地记得在梦里我伤心至极，哭到七窍流血，就此惊醒。醒来，自此之后喜欢留意那些古朴的、透着年代感的食器，总觉得“好马配好鞍”，煲汤的结果，要给她最雅致的

归宿，这同时也是对食物的尊重。

当年，杨绛随钱钟书留牛津的日子，虽然窘迫，虽然杨绛曾“十指不沾阳春水”，为了钱先生有颗温暖的胃，不惜“今来为君做羹汤”。他们用有限的生活学习经费，购置上好的英国骨瓷，这对文化人，于贫乏的生活里注满高贵、浪漫、诗意。钱钟书先生对夫人杨绛最高的评价：“最贤的妻，最才的女”。

像钱钟书夫妇，不仅仅是最优秀的学者，更是完美的“生活家”。所以这人生的况味，就如煲一锅好的汤，不仅仅需要合适的材料，更需要时间的磨砺。生活，也并非仅仅“煲汤比写诗重要”，这两者孰轻孰重，完全取决于个人。但最美妙的生活，却一定是边煲汤边写诗。

链接阅读

煲汤文化中的“料”与“慢”

煲汤最讲究用料与火候。主料并不复杂，几块骨头即可。要按照汤的凉热来配料，清补的可加入凉性材料，热补的可加入热性材料。当然还有不热不凉的，但千万不可随便搭配混用。比如有人家里生了孩子，就要给产妇煲一锅“姜醋”，里面有鸡蛋等，这是大补，一般人难以受用。夏天来了，加入薏米与玉兰片，便是一种消暑解渴的饮品。中药材在煲汤占据了重要位置，百合、莲子、淮山、红枣、枸杞、山药、党参等都是煲汤常备的材料，但原理同样是凉热分明要适宜。而且不同的汤其用途各异，有些是进补的，有些是去火的，有些可以治疗头疼，有些可以预防感冒。比如萝卜、橘子皮、生姜、香菜煲汤，可润肺，增强抵抗力。中国道家文化讲究阴阳协调平衡，人的身体系统与大自然一样，要讲究阴阳平衡不热不寒，太阴过阳都不好，只有适宜最好。煲汤正是这种哲学思想的体现，根据不同的体质与四时天气对身体进行不同的调理。

煲汤的火候讲究“慢”，置于文火之上，长则数天，短则几个小时，不急不躁，不需要搅动，也感觉不到汤水的滚动，悠然自得，不知不觉中鲜美的汤便逍遥而得来。这似乎又是一种精神境界，“宠辱不惊，闲看庭前花开花落；去留无意，漫随天外云卷云舒”，无欲无求，宁静淡泊，一种超然的修养，一种上乘的灵性。这便是中华文化做人的最高境界，表面平淡无奇，而实质却是高深莫测。煲汤之“煲”与修行之“修”似乎可以同日而语，需要时间与平淡的考量。经过了默默无闻的“煲”与“修”，最终得到的却是美味飘万里的鲜汤与高尚传千年的品德。



大事记

11月5日上午，四川省蓬溪县委副书记邓立、副县长段超、金融办主任刘定华等一行七人考察团在副区长蒋斌芳的陪同下，莅临我行考察交流农村产权抵押融资工作及机制建设、平台建设等工作。董事长金时江、监事长陈庆华及零售业务部总经理林佳参加了交流会。

同日下午，金时江董事长参加台州市金融办召开的台州市小微企业信用保证基金首届理事会会议。

11月12日，温州市委常委、副市长王毅一行来我行调研。

同日，省农信联社副主任孙建华一行到我行调研。

11月13日，陈庆华监事长、风险管理部总经理黄普忠赴台州银监分局参加浙江银行业案防大讲堂。

11月17日，梁祚林行长赴台州银监分局参加全国小微企业金融服务工作（电视电话）会议。

同日，陈学军副行长、公司业务部总经理白林培等相关人员赴鄞州农合行学习考察。

11月18日，天台农合行董事长陈达友等一行六人来我行考察交流。

同日，陈学军副行长及相关人员赴台州银监分局参加地方政府性债券清理甄别工作专题辅导（电视电话）会议。

11月25日，金时江董事长参加路桥区四届人大常委会第二十二次会议。

11月24日，省农信联社台州办事处审计组入驻我行开展领导班子换届审计工作。

11月26日，金时江董事长、梁祚林行长、陈学军副行长、零售业务部总经理林佳、风险管理部总经理黄普忠及科技支持中心主任徐海涌赴仙居农信联社考察学习。

11月27日，平阳农信联社理事长王光领等一行六人来我行考察交流。

11月28日，我行在八楼会议室召开干部职工大会。省农信联社缪军、台州办事处郑待林主任、区委组织部尚宏志科长到会参加。

11月29日，金时江董事长、陈学军副行长赴人民银行台州市中心支行参加存款保险制度工作电视电话会议。

小心“存单质押”中的陷阱！



案情介绍：

2010年9月，刘某在农信社存款5万元，定期一年，并办理了存单一份，且存单背面注明：“此存单未经本人同意，不挂失、不提前支取和作任何抵押”，并签名。

同年11月11日，赵某向刘某借用了该存单，双方约定两个月后归还。但赵某未经刘某同意，又将该存单转借给了第三人庞某。

庞某持该存单向农信社质押贷款4万元，质押合同上有刘某签名和印章。2011年2月27日，庞某以该存单归还了农信社的4万元贷款及利息。

刘某得知后，向法院起诉要求赵某返还存单，确认存单向农信社质押无效。并要求各被告（赵某、庞某、农信社）归还5万元存款本金及利息。

案件分析

本案中，被告庞某未经原告同意，将其注有“不作任何抵押”的存单向被告信用社质押贷款，质押合同上原告并未签名和盖章（法院查明，质押合同上刘某的签名和印章，非刘某所签和所用章），故质押合同无效。

被告信用社在明知该存单不得质押的情况下，未经原告同意，用刘某未到期的存单来抵顶庞某的贷款，应对偿还刘某存款本息承担责任。另赵某转借原告存单给庞某，未征得刘某同意，是一种侵权行为，亦应承担连带赔偿责任。

因此，农信社需偿还原告5万元存款本金及利息，赵某、庞某对该债务承担连带赔偿。

温馨提示

存单质押贷款在操作过程中存在很多突出的问题：

如部分出质人未与银行签订质押合同，有的仅以委托书代替；质押合同的借款期限和借据限期不一致；有的借款人、出质人在合同上未签名、盖章；有的质押人未留身份证件；少数质押存单到期后办理转存手续，但没有续办质押合同；少数质押合同为数个质押人出质，但同一人签名；质押贷款按规定不能逾期，但出现了逾期现象；部分处所使用未成年人存单出质；多数出质存单预留密码未向银行提供等等。

小编推荐

《贼巢》

作者：（美）斯图尔特

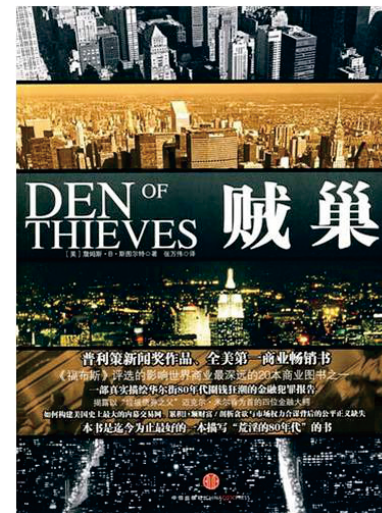
出版社：中信出版社

译者：张万伟

出版年：2010-5-1

页数：425

詹姆斯·B·斯图尔特，资深记者、小说家，对美国商业、法律和政治上的重大事件进行了细致考察。因对1987年股市崩溃和内幕交易丑闻的出色报道而荣获普利策奖。畅销作品还有《瞎眼》和《血腥运动》。现为《纽约客》特约记者，发表了一系列关于金融界和政治界人物的文章，生动刻画了当代权力精英的野心、手腕和内心的道德冲突与考验。在他的笔下，复杂的问题和事件变得条清缕细、通俗易懂。被《旧金山调查者》称为“记者的楷模”。



书评

《贼巢》一书里，把金融业普遍存在的利用内幕消息获取财富和权力的现象刻画得淋漓尽致。投资银行、律师事务所、会计师事务所，这些承担收购交易的公司里的很多人，常常利用自己所在的特殊位置，透漏内幕消息给其他朋友，换来的则是其他朋友对自己的互惠，彼此互利。不仅可以用自己的帐户交易，而且一些消息灵通者能够用这些关系网增加自己的价值，赢得公司其他人的好评，为公司带来生意。在当时的美国，由于恶意兼并盛行，公司的袭购手和套利人往往利用证券公司的内线们透漏内幕消息，大笔购进目标公司的股票，反过来，承担收购顾问或者反收购顾问们利用这些套利民众对公司恶意兼并的威胁，提高股价，为自己赚得高额的交易费用，结果变成了，西格尔代表的防收购的公司、米尔肯代表的收购公司的融资工具、布斯基代表的恶意袭购手，几个关联方互通内幕消息，相互利用，互惠互利，最后受害的大多是客户们，客户公司往往要付出巨额的交易费用。在任何交易市场上，利用内幕消息进行交易的现象都普遍存在着，尤其是股市，无论是监管机制相对完善的美国还是处于新兴市场的中国，利用内幕消息进行交易的现象非常普遍。

书中还提到一个方面，那就是“做别人不做的事情，做大多数人同时做的事情，得到的结果也就是大多数人得到的结果”。因此，要想多得到一点，必须多做一点，做得不同一点，只有如此，才能显出特殊性。米尔肯在大多数投资银行家纷纷抢着进入摩根和美林这样的公司时，选择了留在一个不知名的德莱克塞尔公司专攻垃圾债券的课题，这个课题是华尔街上无人问津的，因为大多数人认为它是没有价值的，米尔肯才努力研究它，最后成为了这方面的权威。类似的还有马丁利普顿和马丁西格尔，前者是第四次收购浪潮中的著名律师，他发明了很多反收购的策略，最著名的是“毒丸协议”。在那个年代里，和别的律师不同，他顺应了潮流，走了一条别人不走的道路，率先开辟了反收购咨询业务，而自己也凭借这个法律领域的创新成为华尔街炙手可热的并购律师。后者是一个明星交易员，他和其他人不同，没有做传统的业务，和利普顿一样，顺应潮流，研究起收购方面的课题，也成为这方面的专家。

看完这本小说让人对证券投资业有了新的认识，作为一个投资人，到底什么是不应该做的，证券法为了保护中小投资者的利益，做了很多规定和约束。但是，这种现象永远是不可避免的，这就是市场的运行法则，也是世界的运行法则，这本书值得所有金融学者阅读。