

# 国际业务

## INDIVIDUAL BUSINESS

融通世界更放心



路桥农村合作银行

LUQIAO RURAL COOPERATIVE BANK

# 路桥合作金融

2015/ 11  
总第306期



LUQIAO COOPERATIVE FINANCIAL

内部刊物 注意保存



省农信联社副主任江丕贤到我行调研

### 本期导读

- 我行董事长金时江受邀参加台州海峡两岸小微金融发展论坛
- 我行成立台州农信首家科技支行
- “心防工程”为你护航
- 泉井村“丰收e家” 便利惠民新体验
- 稳中求胜的创二代
- 对我行开展网上银行放贷业务的思考
- 人人身上有压力 人人工作有动力



- 省农信联社副主任江丕贤参加台州海峡两岸小微金融发展论坛
- 江丕贤在台州农信董（理）事会上指出：以普惠金融观引领经营理念转变和管理创新
- 我行董事长金时江受邀参加台州海峡两岸小微金融发展论坛
- 我行成立台州农信首家科技支行
- 人人身上有压力 人人工作有动力

内部刊物 注意保存

### 杂志编委会

出版单位 路桥农村合作银行

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



# 目录

## Contents

### 1 行情要讯 P01-04

省农信联社副主任江丕贤参加台州海峡两岸小微金融发展论坛

江丕贤在台州农信董（理）事会上指出：以普惠金融观引领经营理念转变和管理创新

我行董事长金时江受邀参加台州海峡两岸小微金融发展论坛

我行成立台州农信首家科技支行

### 2 合行动态 P05-10

我行召开四季度党委理论中心组学习会  
镇海农商银行、青田农商银行来我行考察交流  
“心防工程”为你护航

螺洋支行：办理全行首笔专利权质押贷款

横街支行：泉井村“丰收e家”便利惠民新体验

峰江支行：“孝心存”营销活动成效显著

竿蓬支行：携手蓬西村民欢度邻居节

新桥支行：遗失的存单



### 3 大众创业 万众创新 P11-14

坚定的创业者  
稳中求胜的创二代

### 4 行与思 P15-22

对我行开展网上银行放贷业务的思考  
全员营销如何让客户经理走访取得实效  
从柜台走向自助机具  
提升电子银行业务替代率及柜面分流工作有“妙招”  
百日里的蜕变  
上下齐心 实干出效  
为服务点赞

### 5 珠玑集锦 P23-27

人人身上有压力 人人工作有动力  
楠溪江的意外之美  
归殊——观《琅琊榜》有感  
七万元存款谁来赔？

### 6 十一月大事记 P28

# 省农信联社副主任江丕贤 参加台州海峡两岸小微金融发展论坛

■ 文/摄 办公室 李挺



以交流促相知，以合作创共赢。11月7日，2015海峡两岸小微金融发展论坛暨普惠金融(台州)发展研讨会在台州路桥举行。省农信联社副主任江丕贤出席此次论坛，并在当天下午举行的“普惠金融的实践与创新研讨”专题研讨会中，作“浙江农信普惠金融的实践与创新”主旨发言。

江丕贤副主任在发言中指出，普惠金融是一种责任和担当，也是一种理念和梦想，浙江农信立足于“服务大局、全覆盖、可持续”三大原则，重点围绕“创业普惠、便捷普惠、阳光普惠”三大目标，积极开展“网络覆盖、基础强化、扶贫帮困、感恩回馈和创新升级”五大行动，把探索已久的普惠金融工作升华到全局性、持续性、民生性工程高度，让浙江农信普惠金融三年行动计划落地生根。

他强调，为了让普惠工程深入人心，成为推动工作的“原动力”，服务群众的“正能量”，惠民为民的“好声音”，浙江农信大胆创新，扎实推进，取得了阶段性成效。一是文化引领，将普惠树立为浙江农信的核心文化。抓理念抓文化，使践行普惠金融成为由内而外的自觉行动。二是助力创业，全面普及均等化小额信贷服务。对浙江农信小额信贷全面升级改造，将普惠理念落实到每一个流程，体现在每一个环节。三是方便快捷，实现基础金融服务网络全覆盖。三年累计投入普惠基础建设25亿元，基本实现了物理网点乡镇全覆盖和便民机具村级覆盖。四是创新推动，富民惠农与农村共成长。作为扎根农村最深、服务小微最广的金融机构，浙江农信从“实”出发，对产品与服务都进行了改革和创新。五是扶贫助弱，践行社会责任让群众受惠更广泛。实行服务费减免政策，减免了丰收卡普通客户卡开户费等16项服务费用，近三年累计减免的服务费用达19亿元。

他表示，浙江农信还将继续坚持普惠金融思想的引领，以“关爱”为根脉、以“担当”为动因、以“合作”为路径、以“成长”为愿景，不断推动普惠精神在新时代中不断发展和升华。

# 江丕贤在我行调研时指出 要转变经营观念 提高集约化水平

■ 文/摄 办公室 李挺



11月6日，省农信联社副主任江丕贤来我行调研普惠金融与社区银行转型建设工作，并参加了在我行召开的台州农信董（理）事长座谈会。

在我行调研期间，江丕贤副主任实地走访了我行首家社区金融便利店——“丰收e家”，以及社区银行试点支行——新桥支行。他对我行朴素的支农支小服务行动、扎实的社区银行探索践行给予了充分肯定，并指出要转变经营观念，提高集约化水平，一是走资本市场之路，将资金吸收转为资本发展，将间接融资转为直接融资；二是走消费市场之路，将以公司资产贷款为主转为个人资产贷款为主，打造可持续发展之路。他还强调，浙江农信的普惠金融首先就是要满足所有老百姓生活上的基础金融服务需求，给予创业支持，解决生产上的基本金融需求，这个服务方向绝对不能偏，更要坚定走下去。希望我行继续为浙江农信普惠精神和社区银行转型工作的落地生根添砖加瓦。

在座谈会上，江丕贤副主任听取了台州农信9家行社关于今年工作亮点及明年工作思路的情况汇报。他指出，台州农信能在全省农信系统开展的“走千家 访万户 共成长”——行普惠路、筑农信梦劳动竞赛中走在前列，主要得益于思想观念转变，正确的经营决策和全体员工扎实的基础工作。在全面分析了当前经济金融形势后，他强调，要创造性地落实普惠金融理念，就要转变经营管理理念，有效地开展适应农村特点和小微企业需要的金融服务。通过产品、技术、服务等创新，降低享受金融服务的门槛，全方位地为城乡所有中低收入群体和小微型经营主体提供创业、便捷、阳光的金融服务。



走访“丰收e家”



现场考察新桥支行营业大厅



召开台州农信董（理）事长座谈会

## 我行董事长金时江 受邀参加台州海峡两岸小微金融发展论坛

■文/摄 办公室 李挺



11月7日，2015海峡两岸小微金融发展论坛暨普惠金融（台州）发展研讨会在路桥举行。我为该论坛协办方之一，董事长金时江应邀参加此次论坛，并与台湾金融研究院、暨南国际大学、铭传大学、东海大学就相关合作项目进行了签约。

本次论坛旨在促进学术界、金融业和实体经济的三方融合，推动海峡两岸金融合作与交流，推进小微金融服务创新，深化普惠金融，支持小微企业转型发展。

发展小微金融和普惠金融是金融改革的重要方向和目标，台州是国内小微金融服务的先行地区，已经创出了特色鲜明、在全国有广泛影响的台州经验和台州小微金融品牌。尤其是近年来，我市扎实推进浙江省小微企业金融服务改革创新试验区建设，破解了体制机制难题，在发展普惠金融方面开展了积极探索，取得了一系列基础性、首创性的改革成果。台湾是普惠金融的先行者，在普惠金融领域具有丰富的经验和独特的优势，为两岸普惠金融合作提供了良好的基础。

作为两岸小微金融发展的学术智库，海峡两岸小微金融论坛从创立至今已历经4年时间。作为论坛的协办单位，我行4年来一直支持论坛各项工作，见证了论坛的目标和定位日益清晰，运作机制不断完善，探讨主题更加丰富，论坛已经成为国际化、开放型、前瞻性的小微金融高峰论坛。这次论坛也展示了台州优越投资环境和美好发展前景，为促进更大范围、更广领域、更高层次的对外交流合作提供了良好平台，我行将抓住这个难得机会，进一步学习先进微贷技术，为推动小微金融改革创新出一份力。

论坛和研讨会期间，两岸金融界专家学者、业界高管围绕“海峡两岸小微金融合作交流”、“普惠金融的实践与创新”和“新型金融发展业态”等主题进行了深入地探讨交流。

## 我行成立台州农信首家科技支行

■文/摄 办公室 王茜



11月13日，我行科技支行成立了。作为全市首家科技支行，科技支行的成立为我区科技金融发展凿开了一个重要突破口。签约仪式上，市科技局领导宣读了科技支行的认定文件，我行与区科技局签订了科技金融战略合作协议，与富地等10家科技型企业签署了授信意向书。副区长梁妙富出席。

据了解，路桥区有国家级科技型企业36家、省级科技型企业89家、市级科技型企业104家。工业经济的转型升级带动了科创企业的不断崛起。在“大众创业 万众创新”的感召下，我行早在去年下半年就对该项工作进行了深入调研，寻求企业和银行的最佳业务对接口，着力组建科技支行，并获得台州市科技金融协调推进小组的认定。

“科技支行的成立，可以为小微科技企业提供专属服务，为其量身定制个性化产品和特色化服务，是我行深化普惠金融，打造小微之都的创新实践，也是服务实体经济的重要抓手。”董事长金时江说，我行已专门为科技企业量身定制了权易贷、科票宝、研发贷、科苗订单贷等“科银通”系列产品。

浙江富地机械有限公司正是“权易贷”这项金融产品的切实获益者，在总经理吴海钧看来，以前企业都是以固定资产抵押这种模式来贷款的，但固定资产毕竟有限。“现在路桥农合行推出‘权易贷’等新业务，对我们这些科创型企业来说，是一个很大的及时帮扶，它既给我们解决了一些燃眉之急，也给企业的长远未来注入相当大的动力。”



## 我行召开四季度党委理论中心组学习会

■文/摄 办公室 李挺



11月19日，我行召开了四季度党委理论中心组学习会，专题学习李克强总理10月23日在中央党校所作的当前经济形势报告，以及中共十八届五中全会公报、新修订的《中国共产党廉洁自律准则》和《中国共产党纪律处分条例》。我行采取集中学习与自学相结合，专题辅导与深入讨论相结合的方式，通过分析时政大局及熟知各项规定，做到反腐倡廉、警钟长鸣，并从中汲取教训，做到自警、自省。

**落实责任严。**全面落实从严治党的责任，把从严治党要求体现到银行的实际工作中，其中，行党委切实承担起主体责任，纪委主动承担监督责任。主动将党务工作抓起来，虚功实做；坚持党务、业务两手抓，两手都硬，以党务促业务，以业务推党务，实现两促进，两提高；领导自觉做党员干部的表率，践行“三严三实”，切实担负起主体责任，真正把纪律立起来、严起来，老老实实做人、踏踏实实干事。

**工作措施实。**围绕全行转型发展，坚持“四个分层”，做实基础客户、巩固核心客户、拓展价值客户、培育潜力客户，实现细分市场；坚持“四效方向”，突出员工高效、岗位质效、流程实效、风控有效，实现精细化管理；坚持“四化目标”，推进网点社区化、服务百姓化、产品便捷化和流程简单化，实现精准营销，进而以创新驱动促进我行业务做强做优。

**方式手段新。**在银行业已进入新常态的前提下，突出需求导向，根据不同区域客户的特点，制定个性化的营销服务方式，拓展全方位阵地，变“一锅煮”为“菜单式”营销。主动落实党建工作责任制，将“三会一课”制度、“一月一主题学习制度”、“党员固定活动日”制度和“政治生日”制度等执行起来、坚持下去，坚定“三农”服务宗旨，坚持做小做散，在深入推进普惠金融上做文章，在防控风险上求突破，实现良性可持续发展。

## 镇海农商银行、青田农商银行 来我行考察交流社区银行转型建设

■文/摄 办公室 王茜



11月12日下午，镇海农商银行董事长王军辉、行长童芳琴一行10人来我行考察交流。我行董事长金时江、副行长李友增和相关部门负责人参与座谈会。金时江董事长向镇海农商银行考察组简要介绍了我行当前在社区银行建设、普惠金融创新等方面的做法和经验，并就我行绩效考核、人员管理、产品营销等工作与考察组作了进一步交流。随后，考察组实地走访了新桥支行、泉井村“丰收e家”等地，对我行的社区银行工作进行了深入了解。

11月11日上午，青田农商银行董事长周章法、行长田耀飞一行14人来我行考察交流。我行董事长金时江、行长梁祚林、监事长陈庆华、副行长李友增和相关部门负责人参与。

金时江董事长向青田农商银行考察组简要介绍了我行当前在社区银行建设及推进上的工作，梁祚林行长就我行柜面分离、业务分流工作作了进一步介绍。随后，双方以部门对接形式就电子银行、绩效考核、风险管理和审计等工作展开了深入探讨。



## “心防工程” 为你护航

■ 文/摄 保卫部 林斌



11月4日上午，我行在峰江支行浮排分理处停车场设立“心防工程”现场宣传点，开展社会面现场宣传活动。宣传点设立宣传台，利用横幅、宣传展板等形式开展广泛宣传，现场发放防盗、防抢、防诈骗、防火的宣传资料，教育群众如何防范盗抢、防范电信诈骗及应急处置等安全防范知识，通过展示实例案件，揭露各类作案手段，教育群众碰到此类案件如何做好防范。

此次活动共发放宣传资料300多份，接待群众咨询60多人次，特别是“心防工程”有奖问答环节，群众纷纷上前进行答题，有些不识字的老人要求我行的金融安全宣传员逐题进行讲解，并且对诈骗的题目心有感触，影响较大。通过此次宣传，提高了群众的安全防范意识，营造了全民防范的氛围。

## 螺洋支行 办理全行首笔专利权质押贷款

■ 文/李微微

11月12日，螺洋支行成功办理全行首笔专利权质押贷款，向浙江速成精密机械有限公司发放贷款200万元。

浙江速成精密机械有限公司是一家集研发、生产制造、国际贸易为一体的高新技术企业，为使企业保持旺盛的生命力，在同行业中立足于不败之地，企业成立了研发团队，加大了对产品技术创新的投入，致使企业生产过程中的流动资金出现部分短缺。大额贷款需要担保，然而，在当前经济大环境不景气的情况下，对于担保，人人自危，找不到合适的担保人，直接造成了企业融资困难。

在走访企业时，我行了解到这一情况，为解决企业融资难、担保难的问题，我行积极探索新思路，新方法，切实为企业拓宽融资渠道。经与企业负责人多次沟通，得知该企业已获得国家知识产权局颁发的多项发明专利证书，于是以该企业其中三项专利为质押，向国家知识产权局申请并登记质押，直接为企业发放了200万元流动资金贷款，解决了企业的燃眉之急。

## 横街支行

## 泉井村“丰收e家”便利惠民新体验

■ 文/金禹青



我行泉井村“丰收e家”于今年6月份正式启动，截止目前运行已近半年，较为有效地填补了周边村居的金融服务空白，得到了百姓的普遍好评。尤其在代存水电费、学费、充电话费、网上购物、老人每月养老保险费领取等日常所需方面发挥了及时有效的作用，初步实现了我行设立“丰收e家”的初衷。

泉井村人口1838人，户数489户，当地人口较为集中，且个私企业比较发达，主要从事不锈钢行业，因周边两公里范围内无其他金融机构，村民对于金融服务的需求十分强烈。了解到广大村民对金融服务的渴求，我行选定泉井村作为全行首家“丰收e家”试点村，在选择代办人员上，我们邀请具有网购经验，且对银行基本业务熟悉接受能力较快的村民担任“丰收e家”的管家。

“丰收e家”是村级金融便利店的升级版，主要为村民提供三大类别服务：一是百晓金融服务，包含小额存取款、水、电、话费缴纳、账户查询、定活互转、自助汇款、存折补登、养老金查询等；二是百晓便民服务，涵盖网络代购、代买车票（汽车票、火车票、飞机票）、快递收发、代为挂号（医院）、特产代售、小孩量身高体重测体温、老人量血压、汽车充气、远程视频通话等；三是金融业务受理，主要是逢农村圩集的时候由支行客户经理提供驻点服务，就近提供贷款申请受理、理财产品咨询、电子银行产品操作辅导等服务，真正让村民足不出村就能实现全方位的金融与电商服务体验，覆盖并惠及村民生活的方方面面。

此外，“丰收e家”的宣传效应逐渐显现，通过在服务点设立业务宣传架，宣传手册，电视机宣传大屏幕，以及与客户办理业务时面对面宣传，在一定程度上提高了村民金融知识及对我行产品的知晓率。横街支行以此为据点，还经常开展业务宣传活动及“百晓金融讲堂”活动，极大地丰富了当地村民的金融文化生活。

与此同时，“丰收e家”也存在一些服务上的“空白”需要填补。比如业务机具功能尚不齐全，再比如宣传的内容较为单一，未涉及村民真正感兴趣的方面。今后，我行将继续探索“丰收e家”的“家”模式，将更多便民贴心的服务细节渗透其中，让“丰收e家”变得更有“家”的味道。

## 峰江支行

## “孝心存”营销活动成效显著

■文/邱奕嘉



近日，峰江支行充分发挥全员营销作用，积极动员全体员工转变思想，加大营销力度，深挖优质客户，不断拓展营销空间。期间对其管片的沧前村进行了一次营销活动，取得了良好效果。

活动开场以抽奖方式发放礼品，以此吸引周边村民的参与积极性，等人气聚拢后，安排工作人员对到场的村民进行信息收集，并集中宣传“孝心存”产品。活动现场收集到的信息卡共227张，为接下来的“目标客户筛选”工作奠定基础，便于客户经理开展具有针对性的营销。

沧前村的营销活动之所以取得预期效果，主要得益于以下几方面。一是明分工，做好充足准备。充分考虑到人多必乱的情况，支行提前分配好每位工作人员的任务，即使是每样物品，也都有专人负责，免去了不少临场之乱。此外，支行还特别安排了“维稳人员”，管理现场可能出现的村民情绪失控等问题，使活动开展得井然有序。二是通口径，避免信任丢失。宣传过程中，支行能通知到的客户数量有限，更多的是通过村民口耳相传，周边不乏晚上出来锻炼的外村村民，工作人员都会热情邀请他们参与到活动中来。在宣传中，支行对本次活动的产品内容进行全面整合，不求全面，只求精准。工作人员也充分发挥全员营销培训的效果，注重自身的话术表达，尽量不造成村民的误读。在与村民的交流过程中得到的信息，如存钱喜好，在哪家银行存，有无其他需求，并立即营销我行适合的产品。三是品过程，让活动有意义。抽奖后，安排工作人员与村民进行合影留念，并通过分享照片的形式，加入村民的微信“朋友圈”，便于活动后期的回访。四是速整理，做出活动反馈。俗话说“打铁要趁热”，活动结束后，工作人员及时将村民信息进行合并筛选，找出有意向、有实力的潜在目标客户。在活动还有“余温”之时，迅速开展电话营销或上门服务，让客户感受到我行服务的真诚，以及较强的执行力。

## 竿蓬支行

## 携手蓬西村民欢度邻居节

■文/王梓妍

11月11日，在大家都守在电脑前“秒杀”、“抢购”的日子里，我行员工仍奔走在村庄和厂房之间，为网点周边的村民和企业主送去金融服务。

都说远亲不如近邻，近日，路桥的蓬西村举行邻居节的时候，就想到了竿蓬支行，受到邀请的竿蓬支行员工也积极参与。还为“邻居们”带去了丰富的活动奖品，让参与活动的村民都乐开了花。

而穿插在活动中间的“百晓金融讲堂”活动，不仅为村民们带去了金融知识，还为常年在外打拼，鲜有时间照顾家里老人的村民们带去了尽孝的好帮手——“孝心存”产品。由于老年人缺乏理财知识，子女们给老人的钱常常被闲置在银行里，利息也不高，我行推出的“孝心存”产品，不但能帮子女们尽孝，还能帮老人们理财，一举多得，受到了不少村民的欢迎。

为了成为邻居们的“金融大管家”，我行致力于社区银行转型建设，除了提供“高、大、全”的金融服务之外，我们还将探索专属化、便捷化的社区金融服务，争做社区百姓的“好邻居”。

## 新桥支行

## 遗失的存单

■文/范春蓉

隔壁的阿婆在老伴的陪同下又来了，不记得这是她第几次为了她的存款来到我家。阿婆有儿有女，都各自过着各自的生活，一年来聚在一起的时间并不多。阿婆阿公的生活俭朴，平时花费的较少，所以一年到头也会攒下一些钱。知道我在银行工作，所以他们就将钱存到我工作的地方，他们说有我在，他们就放心了。

从去年开始，阿婆的记忆力明显开始下降，刚说过的事她很快就会忘记。每一次到来总会问我，她的存款什么时候到期，到期后她能得到多少的利息。阿婆一个人来的时候，我总会一遍遍地回答她，若是阿公也在，阿公总是抢先回答她，并在旁边责备阿婆干嘛要问来问去，阿婆一脸的委屈，眼神极其的无辜。

但这一次开口询问的并不是阿婆，阿公满脸焦急，他说一直保管着的存单不见了，存单有几张，金额有多少，他全都忘记了。我劝阿公不要着急，先想一想是不是放得太仔细了，所以没找着？阿公则说他将家里所有能放东西的地方翻了个遍，就是找不到，也许存单是被人拿走了，阿公越想越怕，那可是他和阿婆辛苦了一辈子的积蓄。我问阿公身份证和存单放在一起的吗？阿公说没有。我明确的告诉阿公，密码保管妥当，身份证又没被拿走，就算存单丢失也不会被取走的。天已晚了，我说明天陪阿公去单位挂失，挂失后存单就可以直接补回来。阿公将信将疑，没看到他的存单始终还是不放心。

和阿公约好8点钟去新桥支行，但阿公一大早就等在家门口，走进银行的时候阿公还是忧心忡忡，我帮阿公填好挂失申请书，十来分钟后三张存单回到了阿公的手里，阿公终于将心放下了。阿公说若是钱丢了就极有可能永远也找不回来，现在这存单丢了，钱却一分也没有少，阿公终于笑了。

# 坚定的创业者



有人安于一份稳定的工作，有人醉心于创业的满足感。对于80后青年陈安来说，当一个上班族，不是他的追求。

2002年学校出来后，陈安开始从事数码产品销售工作，之后自立门户。因为越来越感觉到数码生意不好做，2007年，他结束生意，在家等待时机。一年后，他逮到一个机会，应聘到本地电视台当配音员。在电视台里，他开始学习拍摄技术和电视节目制作，慢慢成为一个视频制作行家。

2013年，陈安已经拥有一定的技术水平和人脉资源，辞掉工作，再次创业。

从打工者到创业者

这一年，他成立浙记文化传播有限公司。创业初期，他仍然从事电视工作，不过，工作性质变了。他承包了本地电视台一个15分钟的栏目，自己当老板，盈亏自负。

“这15分钟怎么利用，我们想了很多方案。”陈安说，一开始想做汽车节目，几个朋友一商量，找不到赢利点；他们又考虑做房产节目，但目前楼市低迷，很难切入；最后，他们想到了美食。“一日三餐，谁都省不了。美食，人人都爱。”他说，“做美食节目，容易引起关注，提升人气。”

方向一定，马上行动。陈安给栏目起了一个温馨的名字，叫《美食合家欢》。

做生意，解决资金是关键。承包这档栏目，单承包费就近20万元。陈安想到了路桥农村合作银行。之前，他给该行做过一个视频，双方合作很愉快。他带着自己的创业梦想来到路桥农村合作银行，该行经过审查后，觉得他的创业项目实际可行，贷给他30万元。

资金解决了，陈安立刻组织人马，拍摄、开播。开播之初，做了一期烤全羊的节目，效果出乎意料的好，热线电话被打爆。“如果收视率上来，应该不愁找不到商家。”陈安对未来很看好。他说，一档栏目只要能聚集高人气，就会有高收益，中国好声音、爸爸去哪儿等栏目就是明证。

《美食合家欢》还是适合全家人看的节目。它不但向观众介绍美食商家、美食制作方法，还主打亲情牌，穿插美食故事，让亲情融进美味里。“比如头发花白的父母爱子情深，亲自为已为人父或人母子女做美食，爱和美味能让子女吃出感动的泪来。”

《美食合家欢》开播3年，2013年打基础，2014年维持收支平衡，今年合作商家增加到八家，已经实现盈利。

盈利方式实现多样化

但是，陈安并不安于此，《美食合家欢》只是他创业计划的一部分。在该栏目运行稳定后，他把更多的精力投入到开拓其他项目的业务。

他把浙记文化传播有限公司分成三个部门，分别是电视栏目部、活动策划部和影视宣传部，各部门都有相关负责人。电视栏目部目前已经很成熟，活动策划部拥有举办各种文化活动的设备，主要承

接线下的户外活动。今年5月，由路桥团区委主办、在路桥新桥镇金大田村举办的“五四青年节创业梦想秀”活动，该公司活动策划部就是主要承办者。

影视宣传部由陈安自己负责。他在金大田文体中心租了场地，作为影视宣传部基地，同时还开茶座、放电影，节假日对外开放。

接下来，电商是陈安的主攻方向。早在2012年，他就承接电商产品视频制作业务，月收入上万元。2013年下海创业后，精力分散，这块业务就暂歇了。“现在公司上了轨道，我又可以腾出手来做电商了。”他透露，这块业务前景很好，“至少在台州，几乎没有竞争对手。”

对于公司的未来，陈安采取了稳扎稳打的经营方式。他希望在公司稳定发展的前提下，开拓业务，提升业绩。他脑中许多创意，他要把这些创意一个个化为现实。

（发表在《台州日报》2015年11月2日2版要闻，作者包建永）





## 稳中求胜的创二代



如果没人提醒，你走过台州华锐汽摩配件有限公司门口，可能会觉得这是一家普普通通的汽摩配厂。它位于台州机场附近的一个不起眼的角落，门头小，厂房也一般，但它的产品质量、产量和销量都处在同行领先水平，是我市电动车钢圈生产企业的代表。

正如公司给人的低调印象一样，40岁出头的华锐公司总经理罗华德看起来非常文气，与人接触，彬彬有礼，毫不张扬。谈起创业故事，他有自己的独到见解。在骨子里，他是个很有主见的人。

稳中求变，增加附加值

罗华德应该属于创二代。他走上这条创业路，与父亲的生意密切相关。

上世纪90年代中期，罗华德离开校园，父亲便叫他来厂里一起干。他父亲的厂叫台州市华都物资公司，跟上海几家大厂合作，回收后者的工业钢材边角料、余料，运回台州后，再批发给其他厂家，赚取差价。

“我觉得做这个没有前途，不愿意在爸爸厂里工作。”罗华德说，为此他跟父亲争吵过多次。

但是，独自创业又谈何容易。罗华德只好在华都公司里一边工作，一边等待机会。几年下来，他对钢材性质和市场已经非常熟悉了。他要利用手中的资源，创造更大的价值。他想，其他企业购买原材料加工工业产品，自己手头就有原材料，为什么不能自己直接加工工业产品呢？于是，他从热轧、冷轧等初级原材料加工开始，慢慢做到摩托车消音器加工、汽车配套设备加工。

经他这么一转，华都公司的重心从钢材原材料贸易变成钢材加工中心，效益大大增加。

在这一行做了十多年后，华都公司的产值和规模都今非昔比。罗华德对钢材市场、原料加工市场以及加工产品的性能和工艺都烂熟于心。他急需一个机会，急需一个更大的舞台，发挥自己的能量，创造更大的价值。

罗华德的稳重在这里体现出来。他没有冒进，没有被成就冲昏头脑，而是耐心地等待着这个机会。

稳中求进，占有新市场

机会终于在2010年来临。一个朋友偶然提起一件事，一个亲戚的电动车厂对钢圈用量很大，市场供不应求。他觉得，生产钢圈是一个赚钱门路。罗华德也很有兴趣，两人经过考察、商量，认定切实可行。

于是，罗华德和人合伙，投入500多万元，创办台州市华锐汽摩配件有限公司。

创业之初，资金总是一大问题。罗华德顺利从路桥农村合作银行贷到数百万元启动资金。“这是我独自创业贷到的第一笔资金。”他高兴地说。路桥农村合作银行信贷员陈凌云对他的创业项目很看好：“罗

华德跟他爸爸创业多年，生意稳定，口碑又好，这次独自创业，肯定也是经过深思熟虑的。”之后，罗华德有资金上的需求，会找陈凌云商量；路桥农合行有新产品和业务，陈凌云也会首先找他合作。

对于罗华德来说，做电动车钢圈，一点技术难度都没有。因此，华锐公司运行伊始，产量和销售就很好。不到两年时间，公司投入资金追加到2000多万元，生意越做越大。

“一开始，华锐公司厂房是‘傍’着华都公司的。后来，业务做大，场地不够用，腾换了好几个地方。”罗华德说，“大家都觉得，腾来腾去，损耗太大，不如一次性解决，才租了现在这个大厂房，占地20亩。”

赚到钱后，罗华德并未停止前进的脚步。他很清楚，华锐公司的优势在哪里。他说，自己对钢材市场和各种材质了如指掌，既能准确把握钢圈的材质，又能准确控制成本；妻舅负责研发，发明了20多个专利产品，走在同行前列；还有一个合伙人销售能力很强，因此，销路也不是问题。

“在做电动车钢圈的基础上，接下来再开拓新的项目和市场。”对于未来，罗华德早已计划好，他将和自己的创业团队，一步一个脚印地向目标前行。

（发表在《台州日报》2015年11月9日2版要闻，作者包建永）

## 对我行开展网上银行放贷业务的思考

■文/桐屿支行 叶开国

近几个月来，我行银行信贷业务在经历了单一的柜台发放渠道发展到网上银行放贷业务渠道后，网上银行放贷率从0迅速增加至64%以上（五十周岁以下客户），而且这个比例在不断攀升，业务发展的速度值得肯定，但网上银行放还款的质量和效果以及网上银行防范意识有待加强。

### 一、发展网上银行放贷业务的必要性

（一）电子银行业务是农信机构业务发展的内在动力。对于我行来说，业务发展离不开科技的发展。快速发展电子银行业务，提高我行业务技术含量，可以更好地体现我行“立足农村，服务三农”的服务宗旨，带动其他业务共同发展，为我行长远发展提供动力。

（二）电子银行业务（网上银行放贷业务）可以提高农信机构信贷业务的竞争力。由于电子银行业务具有成本低、客户使用方便等优势，各家商业银行纷纷采取多种营销策略，主动引导和培植客户的消费习惯，逐步向电子银行渠道转移。电子银行业务已经成为各家银行实现业务创新、提升品牌形象，提高综合竞争能力的主要手段。虽然我行电子银行业务起步较晚，但在短短几年间，电子银行业务产品从无到有，已经形成较为完整的电子银行业务体系，具备了与其他银行竞争的能力。

（三）网上银行放还款业务是为客户提供更优质服务的重要途径。贷款业务是目前银行非常重要的业务，贷款业务是银行创造利润的主要来源，而利润是银行目前和今后发展的基础。因此网上银行放贷电子

产品的推出，大大丰富了信贷客户的放还款渠道，信贷客户可以随时随地地进行贷款和还贷，满足了客户对信贷金融业务产品在方便、灵活、快捷方面的需求，提升了贷款产品业务的竞争力。

### 二、存在的问题

（一）考核只重数量而忽视质量。目前我行的网上银行放贷率是对客户经理按月递增百分比进行考核（数据是剔除50周岁以上客户），虽然从数据上来看客户经理网上放贷率比率都达到了考核的指标，而且有些还大大超出了放贷率考核指标，然而客户能独立完成操作的并不是很多，尤其是能独立在家里电脑上完成操作的就更少。客户经理为了完成考核指标，会要求在柜面放还贷时尽量告知客户通过网上银行办理，有时会造成客户的不理解。

（二）宣传力度不够，客户文化程度偏低。目前我行还没有对网上银行放贷业务进行有效的宣传，宣传方式不够丰富，宣传投入乏力，立体营销格局尚未形成，因而客户对网上银行放贷业务认知度较低，再加上部分客户群体文化程度偏低，对网上银行放贷业务热情和接受度不高，还有许多客户对网上银行放贷业务有反对情绪，主要是担心网上放贷的安全性。

（三）风险意识淡薄。网上银行业务的操作风险主要来自于内部员工和客户两方面。内部员工方面：首次放还款时帮客户进行网上银行操作，有时客户会把密码告诉大堂经理和客户经理，以致产生违规操作和安全隐患。客户方面：主要表现在对计算机和网络安全意识淡薄，在密码的设置时很少用手去遮挡，有



的甚至边输边报数，以及把登入密码和交易密码设置为同一个数，有的还非常好记，比如6个8，123456等，很少有客户对“丰收宝”的初始密码进行修改等。

### 三、对策及建议

（一）客户经理对本月到期的贷款客户进行一次催收，并在催收时告知客户有关于我行放还款的创新业务，以及告知网上银行放还款业务的优越性，同时通知客户尽量在周一至周五来办理，这样方便安排专门的客户经理或大堂经理进行辅导，教会客户如何进行网上银行放还贷。

（二）加强宣传力度，提高客户对网上银行的认知度和接受度。首先可以通过我行各网点的电视屏幕进行宣传，以及在营业网点放一些宣传小册让客户认识网上银行放还款的便利性和优越性，也可以在我行的微信平台上进行推送。客户经理们在办理业务和下乡时有针对性地对客户群体进行宣传。

（三）加强风险防范工作，提高客户的风险防范意识。与传统银行业务相比，网上银行放还款业务由于其独特的虚拟性和广域性，在提供给客户高效便捷服务的同时，也存在一定的网络风险，因此加强对客户风险防范意识也是十分重要。柜员在客户输入密码时要提醒客户不要输入非常简单和大众化的密码，在登入密码和交易密码的设置上尽量不同，并提醒客户及时对“丰收宝”密码进行更改。大堂经理和客户经理对网上放贷客户进行教会时，尽量让客户自己操作，特别是客户进行密码输入时一定要让客户自己输入并进行回避，同时提醒客户一些风险防范知识，比如不要在网吧等一些不熟悉的电脑、以及进入不规范的钓鱼网站进行操作。

## 全员营销如何让客户经理走访取得实效

■文/路南支行 潘宇

近日，在全员营销内训师团队的带领下，路南支行方林分理处对方林二手车市场进行了实地走访，重点对该市场的H区进行主抓优质客户，宣传重点业务的精细化走访。

路南支行之前也对该市场进行过走访，也开展过相应的营销活动，但屡次发生现场秩序混乱，排队拥挤，环节不紧凑，有效客户率不高的情况。此次在总行全员营销内训师团队的培训下，支行对之前活动开展情况进行全面梳理，查漏补缺，形成了较为高效完善的活动方案。在运用过程中，无论是从有效客户数、环节流畅性，还是活动好评度，较之前都很大的提升。

但在此次对方林二手车市场的走访过程中，也发现了诸多现实问题亟待解决。

客户经理营销能力不强。在路桥，各家银行都对方林二手车市场“虎视眈眈”，几乎每天都有银行的客户经理上门营销。在如此激烈的竞争下，路南支行开展了专题走访，即主要推广我行的POS机业务。据走访情况反馈，POS机的刷卡费率是所有商户最关心的，一部分商户已经办理了其他银行的POS机业务，刷卡费率基本上都是行业标准。相比之下，我行在刷卡费率上的优势并不突出。面对同质化市场，客户经理在营销过程中已经没有了比较筹码，这就更加考验客户经理的营销能力，即如何利用个人魅力将商户吸引到我行。但事实上，我行客户经理目前还不具备这样的战斗力，主要是由于对商户的了解不够全面以及不懂营销手段。以此次对方林二手车市场走访为例，当天我们营销团队一共10余人，而王勤敏主任一个人几乎完成了整个团队80%的营销任务。在走访中，让我印象深刻的是，几乎H区所有的商户都知道路桥农村

合作银行有个小敏主任，他就像是汽车城副总一样的存在。在拜访所有的商户，宣传我行的主推业务时，商户都会回应说，小敏主任前几天就已经跟他们说过了。由于小敏主任在二手车市场打下的坚实基础，商户对我们走访活动的配合度相当高，小敏主任的现场魅力深深折服了每位客户经理，也让我们陷入了思考。什么是一名合格的客户经理（暂不说优秀），那就是把市场走透，与客户走近，而在“走透”与“走近”的过程中，我们需要的不仅仅是腿勤、口勤，还要心勤，心勤就是时刻想着客户的利益，以互利互惠为纽带的合作，才会长久。

此外，路南支行目前组织的社区营销活动太少，还停留在“摸着石头过河”的阶段，离全员营销要实现的目标还有一段距离。但通过此次全员营销的走访活动，客户经理们看到了自身的短板，对今后的工作也有了明确的方向，这就是全员营销带来的实效——转变思想继而转变行动。



## 从柜台走向自助机具

■文/下梁支行 蔡娴茜



为切实提高电子银行业务替代率，下梁支行以大堂经理营销为着力点，以柜员引导为辅力，柜台内外联动疏导客户，使支行的电子替代率保持不断增长的趋势，逐渐由柜面转向自助设备。截止十月底，支行的电子替代率已到80%。成功“转型”的背后，是支行全体员工“思想升级”、“能力升级”的结果，也是我行“行业升级”的需求。

以往，离柜工作中最为普遍的现象是，客户在经过排队后或者经过叫号后来柜台前，柜员若不是因为有硬性指标考核，一般都是“匆匆送客”，没有主动营销的意识，几乎都是处于“被工作”状态。但经过总行一系列电子银行业务培训，特别是对网上银行、手机银行等产品进行强化培训后，柜员对本行的电子设备有了全面了解，开始会主动向客户推荐哪些业务可以通过自助设备直接办理，无需排队等待。虽然客户的习惯有待慢慢养成，但是只要坚定地走出第一步，不仅可以减轻柜面的压力，而且会提升客户对支行柜面服务的满意度，用更精准的服务方式让客户享受到更加优质的服务。

再加之，支行自从配备专职大堂经理后，减轻了柜面不少压力。大堂经理在客户进门的第一时间，就

以最快的速度了解客户的业务需求，并积极将客户引导到自助终端办理业务。在这一过程中，除向客户宣传使用自助终端的便捷性以外，还需向客户了解使用心得，征求客户的意见及建议，以便不断改进工作方法。

除了对人的管理，支行还强化了对自助终端等设备的管理，提升服务环境。加大对设备的巡查力度，由大堂经理对所有自助设备每天至少进行两次以上的巡查，重点查看自助设备的周边环境、小键盘、插卡口、出钞口等有无异常，对出现的故障及时解除，确保自助设备的正常运行。同时强化对自助设备服务环境的改善，每日对自动柜员机、自助服务区进行清洁，保证为客户提供干净、整洁的服务环境。

支行在产品宣传上也是不遗余力，在网点营业大厅醒目处，设立告示牌，提醒客户两万元以下取款及水电费、电话费、卡卡转账、查询等多项业务到自助区办理，减轻前台客户排队压力，起到业务分流的积极作用。

## 提升电子银行业务替代率 及柜面分流工作有“妙招”

■文/下梁支行 陈冰清



今年以来，下梁支行紧跟电子银行业务不断向前发展的步伐，按照总行要求，积极推介电子银行业务，提高分流率，减少柜面压力，取得了明显成效。

积极筛选专职大堂经理。在未设置专职大堂经理前，支行的大堂经理基本是从柜员或客户经理中临时调出来。没有经过专业培训，对柜面业务分流工作的实质理解不透彻，不征询、不清楚客户是何身份，片面要求只要能分流出去就分流出去，导致柜面业务分流工作的结果不理想。支行自六月份进行重新装修后，各项硬件设备齐全，在配置专职大堂经理的外部条件成熟后，支行行长亲自对每位柜员进行面对面交谈，重点询问是否自愿成为大堂经理，列出自愿柜员名单后，再综合柜员的业务能力及工作状态，最终确定两名专职大堂经理，实行轮流值班制和全日制。

加大考核力度，完善奖惩措施，提高大堂经理做好柜面业务分流工作的使命感和责任感。一是加大自助设备使用率考核力度，提高自助设备的使用

效率；二是加大大堂经理分流率考核力度，发挥大堂经理的分流作用；三是对柜面业务分流范围、分流目标、分流考核标准和分流工作要求进行明确规定。此项考核主要是激励大堂经理与柜员配合引导客户在大堂网上银行体验机上进行小额贷款卡的放还贷工作，以及小额存取款的分离度，以此来提高电子替代率。

加大培训力度，提高大堂经理做好柜面业务分流工作的主动性和自觉性。每月召开两次的大堂经理和柜员的座谈会。座谈前，先将每位柜员每星期的业务量进行比较，重点查看小额存取款笔数有无下降；座谈中，请大堂经理进行自我分析并提出在大堂服务中遇到的困难。座谈后，要求大堂经理主动进行自我学习，熟知分流产品和优惠措施。加强与客户沟通的技巧，特别是加强对客户使用电子银行的临柜指导和售后服务，确保客户用得舒心放心，促使更多的客户开通电子银行，促进柜面业务分流。



## 百日里的蜕变

■文/开发区支行 刘杨包

掐指一算，自参加业务技能训练以来，有一百天左右没有在开发区支行上班，回支行第一天，支行领导就安排我做了一天大堂经理，笑言“找回感觉”。

站在营业大厅里，笑迎每一位客户。也总有那么几位客户对你置之不理，径直走向柜台。当柜员要求其亲自填写凭条时，总是非常不情愿。这就像我此刻的心情，心不甘情不愿，站在大厅里跟个木头人一样。

然而，剧情总有反转的时候，下午发生的一系列事情，让我对大堂经理这个岗位有了180度转变。

首先来了一位老客户，每次都是捏着几张破旧的一百元无卡续存，我便上前主动“搭讪”：“阿姨您来了呀，我来帮您填单吧？”没想到阿姨笑着说道：“我现在不填单了，我是来柜台换新钱的。”我似懂非懂地点头，接下来的举动就让我非常惊讶了，阿姨换好钱后，走向了ATM存取款一体机。等她出来后，我又上前与她闲聊才知道，阿姨其实不认识几个字，也讨厌写字，所以每次要她填单，她都要发发牢骚。但数字她还是认识的，自从学会使用自助机后，现在天天到自助机上转账，熟能生巧，现在都不需要看键盘就能自如操作了。走之前，她还开玩笑地感慨，现在我和这台机器成了好朋友。

我回头看了下这个营业大厅，突然发现有了很多新变化：柜台前，只有零零散散的几位客户在办理业务，仅有一人坐着等候办理业务，而ATM机前竟然排起了小队伍，再看自助终端前，也站了两三位客户，手里拿着“丰收宝”。看柜台前都快没人办理业务，我就自作聪明地想分流一部分客户到柜台前，哪知被好几位客户拒绝，他们都觉得还是机器方便，自我操

作性强。几名外地客户还建议说，银行可以多摆放几台自助机具，省得麻烦柜员。我开心地将这条建议写在了《大堂经理日志》上，嘴角不自觉地上扬，这是我第一次听到客户对我行自助机具的肯定，也说明了开发区支行在提高电子银行业务替代率工作上的卓有成效。

看着一位位客户如此熟练地使用ATM机，我非常放心地回到了营业大厅，帮助柜面客户办理业务。这时来了一位贷款户，我对他印象非常深刻，每次他来办理贷款，我都建议他开通网上银行，但每次都被他拒绝。我一边帮他取号，一边试图引导他到柜台边的等候区休息，意想不到的，他径直往自助服务区走，兜里掏出了“丰收宝”。我赶紧上前，才了解到，他终于被我行大堂经理说服了，用了之后发现免印花税很划算，于是一直都在网上银行办理。

回想推广电子银行初期，每天总会有那么几位客户，说自己的银行卡忘拿出来而被吞了，ATM机的按键不灵活，甚至还有人抱怨ATM机里的客服声音不好听等。客户的建议，支行都虚心接受，改善能改善的，不能改善的就用服务来补足，为的就是让客户养成自助办理业务的习惯。每天，柜组长都会查看ATM机是否故障，大堂经理都会手把手地教会每一位客户使用电子银行，一号柜天天提着钥匙吞卡，二号柜总是孤零零地上班，会计主管站边上授权。看似冷冷清清的支行，却总是一刻不停地忙碌着。

做了一天的大堂经理，此刻站在营业大厅，看着逐渐散去的客户，我好像还能听到电子银行在运转的声音，看到每个人的电脑上、手机上，都在完成一笔笔业务。

## 上下齐心 实干出效

■文/新安支行 陈梦洁

21世纪，科技正在潜移默化地改变着人们的生活方式和习惯，互联网金融异军突起，转型迫在眉睫，电子银行作为能够覆盖银行金融产品和客户服务渠道的产品，发挥着综合性营销服务平台的作用。

新安支行1月份至10月份的电子交易替代率为71.92%，比去年同期增加8.03%。9月末新增个人网银和手机银行客户数1345户，新增个人网银和手机银行激活数680户，激活率为50.6%。这些喜人的成绩来之不易，凝聚着全体支行工作人员辛劳的汗水。早在年初，支行班子便响应总行号召，积极部署应对今年电子化替代率的转型之战，制定考核方案，分工到位，积极开展全员营销。

首先进行“转型”的是客户经理，他们的任务是拓展和宣传。要想用上电子设备，客户经理得劝服只有单折户的客户换成卡。两支团队互相竞争，拿出客户清单进行电话营销，劝导客户来柜面换卡，有的客户经理直接下到村里，开展微型百晓金融讲堂活动，专题介绍银行卡的优势。有些客户从未接触过网上银行或手机银行，客户经理便亲自上门手把手教会使用，为之后提高电子银行业务替代率打下基础，同时也是为了让客户的业务办理渠道更加多样和便捷。

其次是大堂经理的“加盟”。大堂经理岗是支行今年新设立的岗位，但作用不可小觑。对于前来

办理业务的客户，大堂经理会第一时间上前询问业务需求。在协助客户办理业务的间隙，大堂经理重点向客户营销我行的电子银行渠道，尤其是针对“年轻一族”，大力推广适用于智能手机终端的手机银行、集各项功能于一体的个人网银以及新推出的短信银行等渠道，在促进电子银行业务快速发展的同时分流柜面客户。

柜员是最后一道坚强的营销防线。从客户开户环节做起，加大银行卡、理财产品和各种存贷款产品的营销推广力度，使新增客户尽量成为持卡客户，并捆绑营销网上银行、手机银行、微信银行等电子银行产品。通过精准营销向存量客户推介我行的电子银行产品，尤其是对具有汇款和购买理财产品需求的客户，应积极引导他们通过使用自助设备和网上银行进行业务办理。

支行上下齐心，拧成一股绳，通过提升电子银行业务替代率，不仅减轻了柜面的业务压力，也提高了业务办理的效率，有效减少了客户的等待时间。无论是通过柜面办理业务的客户还是通过电子银行自助完成业务办理的客户，都感受到了我行电子化服务的便捷，相信在不久的将来，有形柜台会越来越来少，无形柜台会越来越多。

## 为服务点赞

■文/金清支行 李挺挺



今年，我有了一个新的名字叫3964，至今在自己的工作岗位上服务了三个多月。我站的第一岗在黄琅分理处。伙伴们曾开玩笑说，我们是在守卫着路桥农合行的边疆，听到这话的时候，我欣然一笑，我们网点的伙伴都是边疆的卫士。在黄琅这片土地上，只有我们这一家营业网点，我们誓言服务好黄琅的百姓，为他们做好基础的金融服务。

黄琅分理处位于金清盐场工业园区旁边，有多家企业进驻该园区。我们主要的服务对象是新台州人和黄琅当地的百姓。最忙碌的时候大概是每月的7、8号，很多阿公阿婆都会来网点缴纳几十元至几百元的水电费。然后是每个月末，是老年人领取养老金和新台州人领取工资的时候。虽然这些都是小金额的业务，但是谁也不敢马虎对待，因为这些都是客户辛苦积攒下来的钱。

但是，在最近推广电子银行的过程中，由于黄琅的客户老年群体占比较高，给我们的推广工作带来了一定的难度。很多顾客不理解为什么柜台上可以办的业务非要多此一举到自助机具上办理，还有一些客户总是简单以“我不会”为拒绝理由，或者说“我都已经排队了，你就给我办了吧”，甚至还有客户说“要是万一吞卡了，你们还要给我取出来，更浪费时间”，更多的担心则是“要是机具上面的钱汇错了怎么办”。对于客户的种种忧心，我们虽然有些无奈，但还是要采取积极的方式消除客户的疑虑，提升网点的电子银行业务替代率，经研究，我们决定运用客户分层营销的方式。其中青年的客户成为我们的主营销对象，采取动之以情，晓之以理，向他们详细介绍电子银行的优势，并安排客户经理全程协助完成自助业务办理。

经过一段时间的推广，大部分客户已经开始体会到了电子银行带来的便利，能理解并且愿意配合网点工作人员的工作。在黄琅的几个月时间里，我对“服务”二字有了更深的理解：一是尽本分，即做好本职工作；二是多用心，即为客户多着想。

## 人人身上有压力 人人工作有动力

■文/路桥支行 应小燕

不管什么年龄阶层，不管哪个人生阶段，可以说，没有人是毫无压力的，压力就好似一个人的影子，无时无刻不伴随左右，只是有时候它会浓郁一点，有时候它会淡薄一点，其实你我一直与压力共处，认识它并接受它，学会将它良性转化，就能更加感受到成长的快乐；相反地，如果排斥它、抗拒它，将它无限放大又开始自怨自艾，我们会深陷它编织的牢笼，将自己一步步拖入痛苦的境地。如何选择，显而易见。

学生时代，我们的压力来自考试、来自升学的竞争；工作生态圈里，我们的压力来源于对自我岗位的苛求，可以是来自考核，来自晋升，来自新的挑战，多种多样，每一天都有新的压力加在我们身上。

说说我最近的压力吧，八月份我临时接到了一项陌生的任务——关于路桥支行的文明规范服务示范单位工作台帐制作。此次是路桥支行时隔三年一次的浙江农信文明规范服务示范单位的验收，对于刚接触“台帐”这个东西的新手来说，我的压力可不小，还好时间充裕，可以边学边做。9月底，当我准备上交已经做好的台帐时，却被告知这个版本的台帐不行，要按照最新版的“浙江农信营业网点服务评价标准打分表”10个模块，200条，一条条对应着做，缺一不可。瞬间我的压力倍增，特别是检查时间临近，还有很多模块需要重新调整，资料也需

要重新整理，看着温岭农合行营业部厚厚的台帐范本，内心几乎是崩溃的。

时间紧迫，压力再大也要完成任务，不能因为台帐没做好，而让路桥支行的验收出现问题。200条的考核标准既全面又细致，其中服务检测这一模块，就分按月自查、按季评价和按年总结，由于支行此次检查属于验收，就得从2014年一直整理到当前。刚开始做的时候真的完全没有头绪，等到逐渐摸准台帐的“脉络”后，速度上来了，自信心也增强了，台帐是越做越厚，我的成就感是越做越大。

检查当天，由于台帐准备得很充分，我并没有像新手那般紧张，而是静静地等待检查组人员提问。最后，虽然台帐还是存在一些不足的地方，但我已尽人事，遗憾就当是留给下一次的礼物吧。记录这次制作台帐的全过程，就是想让自己记住这样一次难忘的压力之旅，在这次旅行中，我不仅有机会接触到了三尺柜台之外更广阔的世界，还通过资料整合看到了路桥支行员工为合行发展所做的努力。原来压力并不是坏事，而是给予你一次走出舒服区，快速提升自我能力的机会。压力越大，相应地，在解决压力的时候，人能发挥的潜力就越大，那个未知区域的自己，或许只有在强压之下，才会真正现形。愿你我都能在压力中找到更好的自己。



## 楠溪江的意外之美

■文/新安支行 陈梦洁

本是立冬将至的季节却反常得像个夏季，天公作美，卸下厚实的外衣，我们轻装上阵，目的地就是那令人魂牵梦绕的楠溪江。

楠溪江素有“中国山水画摇篮”之美誉，果不其然，沿途一路盘山，山下溪流清荣峻茂，秀丽多姿，随江倒影，水清见底，蜿蜒曲折，缓急有度，美不胜收。走入石桅岩景区，暑气被山岩隔绝，空气间弥漫着深山潮湿烂漫的气息，唤醒了在都市里疲惫的身躯，一下子变得轻盈起来。一周七岁的小女儿更是难掩心中的雀跃，一下子从我的怀里跳下去，蹦跳着走在溪边的石路上。我赶忙举起相机，咔嚓咔嚓，可怎么也捕捉不完那绝美秀丽。岩石倩影投入潭中，雄姿娇态，风情万种，下游湍急的水流冲撞着岩壁，动静穿插，原始古朴，野趣天然。

一路随蜿蜒栈道前行，来到摆渡点，船夫悠悠然划过来，两岸间弥漫着薄纱般的白雾，犹如仙境，静静的漂流，远眺青山，近看滩林，心旷神怡。

石桅岩的下一个出口紧挨着岭上人家，壮观的村寨建筑层层叠叠，灯火通明，炊烟袅袅，真是借问酒家何处有，牧童遥指“岭上村”。热情好客的当地村民领着我们去品尝当地特色烤全羊、溪鱼等，可谓是舌尖上的饕餮盛宴。

从景区这头穿过另一头，我们用了三个小时左右，远离城市的喧嚣，远离工作的烦恼，只享受怀抱在景秀山水里的天伦之乐，人生岂不快哉！

# 归殊

——观《琅琊榜》有感

■ 文/竿蓬支行 王婷婷



在年末将至之际，一部《琅琊榜》声名鹊起，一举俘获了人们分散在各大电视剧上的注意力，毋庸置疑地摘得了2015年的国剧冠冕。我亦逃不过《琅琊榜》勾魂摄魄的魅力，日夜追剧，被剧中的一言一语牵动着心神，无法自拔。

遥映人间冰雪样，暗香幽浮曲临江，遍识天下英雄路，俯首江左有梅郎。梅长苏一出场便是一副活在传奇中的模样，一袭白裘，一曲清笛，自横江的大雾中乘一叶扁舟行来，清逸卓雅，惊才绝艳。却是这样恍若世外谪仙般的人物，在“麒麟才子，得之可得天下”的预言的驱使中，在朝堂两股遮天权势的盛情相邀下，低眉浅笑，缓缓步入金陵城这座肮脏的阴谋地狱。

太子圆滑狡诈，誉王深沉老辣，梅长苏化名苏哲，以置身事外之姿，从容游刃于两者之间，却将青睐投向了耿直乖戾、不受恩宠的靖王，以一席书阁谈话言表效忠之志。缘他是自己少年时的知己挚友，是在赤焰冤案后与自己站得最近的那一个人，是最有可能改变这个混沌动荡、暗斗成风朝局的皇子。

十二年苦心谋划的棋局终于开了局，无论是处庙堂之高还是江湖之远，梅长苏早已在地底植入了密如根须的势力，埋下了狂风暴雨的引线。他时常苍白着一张脸，紧裹裘衾，围坐在暖炉旁，羸弱得像是一粒随时会熄灭的风中烛火。然而他就是以这么一副病弱之躯，凭借无双的智计，运筹帷幄，投棋布子，斗谢玉、除夏江，一只只地折断了太子和誉王的臂膀，最终为靖王赢得了万千荣耀的东宫之位，放他去开创一个去伪存真、坦荡清明的朝局。

这样的大好局面，是梅长苏煎熬着心血，孤身穿过阴谋织成的蛛网，踏过万千枯骨才得以缔造。然而他始终自视为一个上不了台面的阴谋谋士，甚至一度遭受靖王的鄙夷与不信任。他们曾是那样亲密无间的兄弟啊，听到从他口中吐出那样冰冷的猜忌和指责，他的心该有

多痛？他曾是金陵城中最明亮的少年，鲜衣怒马，呼啸往来，若不是十二年前梅岭那场焚尽七万忠魂的冤火，若不是经历了削皮挫骨之痛、椎心泣血之恨，他又怎会甘愿堕落为一个黑暗中的刽子手，让自己的双手沾染上肮脏的血液？

“我这双手，也是挽过大弓、降过烈马的，可现在也只能在这阴诡地狱里，搅弄风云了。”

“会好的……你知道为什么吗？因为人的心会越来越硬。”

寒雪天，炉火旁，梅长苏轻笑着吐出这些自嘲的话语，红了眼眶，却落不下一滴泪。

他给自己的生命设了限，十三年来，他殚精竭虑，步步为营，从未敢停下来喘息片刻。朝堂之上，群情鼎沸，衰老的帝王从台阶上滚下来，梅长苏平静目睹了这等待了十多年的结局，内心却再掀不起太多的波澜。

一切都结束了，该休息了吧。蔺晨神采飞扬地讲述着带他去游山玩水的计划，飞流坐在一旁满脸期待，他静静地聆听，暂时忘却寿数无多的烦恼。屋外阳光安好澄澈，空气中再嗅不出阴谋诡计的味道，多希望岁月就定格在那一刻。

而命运却不愿让他消停片刻。狼烟乍起传急报，城池失守国难安。他毫不犹豫地放弃了续命的机会，吞下了三月寿限的毒药，重披铁衣，背负起林家的使命，回到他最熟悉的战场，回到十三年前林殊死去的地方。

他为所有人都安排了完满的结局，唯独自己，却无退路，又或者，梅长苏本就是局中的一颗棋子，物尽其用便可消失。所以，在生命的最后，他亲手终结了谋士梅长苏，做回了少帅林殊，做回了那个热血赤心、光明磊落的铮铮将军，选择了属于林殊的结局。

# 七万元存款谁来赔？



## 案情介绍:

施某将7万元现金及户口本交给其侄女沈某，委托其购买国库券，后因故未买。一个月后，沈某以施某的名义将7万元存入当地某农信社，并把存单交给施某。在此期间，沈某从所在单位挪用公款8万元。

沈某怕挪用公款一事暴露，因与农信社工作人员熟识，便以施某代理人的身份到农信社谎称存单遗失，办理了挂失及挂失取现手续，将存款取走用于退回挪用单位的公款。后沈某因挪用资金罪、诈骗罪被判处有期徒刑，其在农信社支取施某7万元存款的行为被确定为诈骗。

当施某去农信社取款时，被告知其名下的存款已由沈某代为支取。为此，施某以农信社为被告诉至法院，要求农信社支付存款7万元及利息。

## 案件分析

在本案中，根据《储蓄管理条例》的规定，存款人存单遗失可以由他人代为挂失，但只限于委托他人办理挂失申请手续，补领新存单或支取存款的手续必须由储户亲自办理。农信社在办理沈某的挂失手续时未尽审查义务，特别是支取存款的过程中违反了操作规定，导致存款被沈某支取，构成了违约，应负违约责任。

## 案件焦点

在本案中，有观点认为由于施某的7万元存款已明确是沈某的诈骗所为，与农信社无关，农信社不应代替沈某承担7万元的返还责任。也有观点认为，农信社的行为构成违约，农信社在手续不完备的情况下将施某名下的存款交沈某取走，违反了金融机构关于存单挂失取款的规定。农信社是否承担赔偿存款的责任成为本案争议的焦点。

## 审判结果

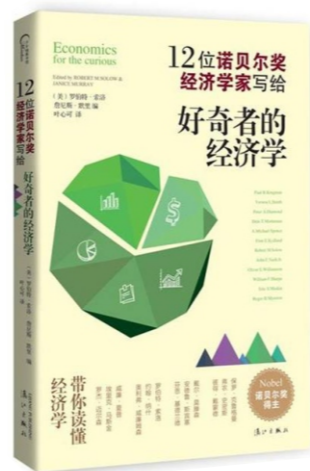
法院经审理认为，原告施某与农信社已形成了储蓄合同关系，农信社对储户存款负有保证安全的义务，但其在办理挂失取现手续过程中违反操作规程，致使存款被沈某骗取，构成违约。农信社应依法承担违约责任，原告要求农信社偿付存款及利息的诉讼请求应予支持。

## 小编推荐

# 《好奇者的经济学》

作者：罗伯特·索洛  
詹尼斯·默里编  
出版社：漓江出版社  
译者：叶心可  
出版年：2015-5-1

这是一本由12位诺贝尔经济学奖得主面向普通读者而撰写的普及性经济学读物。经济学大师们从自己认为有趣而实用的经济学问题入手，撇开深奥的术语和乏味的数据分析，将经济学中至关重要的问题以深入浅出的生动语言讲述给读者。以精到的语言分析了经济的萧条和衰退、可持续发展、就业、养老保障等一系列热点问题。



## 推荐理由

谈到经济学，似乎是分配及使用稀缺资源的研究，跟我们日常生活关系不太密切。而英国经济学家阿尔弗雷德·马歇尔却说，经济学是对人们维持生计的日常事务的研究，任何有好奇心的人都应该乐于了解。《好奇者的经济学》便是12位诺贝尔奖权威经济学家写给好奇者的经济学普及读物。这部由一群杰出的经济学家合著的书，旨在吸引大家学习经济学，像经济学家一样思考。正如编者兼作者的罗伯特·索洛在序言中所说，不管是财经研究或从业者，还是普通人，都会发现书中的内容有趣且实用，而且跟我们的生活如此息息相关。

在《好奇者的经济学》一书中，经济学大师们从有趣而实用的经济学问题入手，撇开深奥的术语和乏味的数据分析，深入浅出地讲述经济学中至关重要的问题。作为著名的经济学人，这12位诺贝尔奖获得者在经济学各个领域都颇有建树。他们用各自成型的经济学理论，以精到的语言，分析了经济的萧条和衰退、可持续发展、就业、养老保障等一系列热点问题，直面当今全球的重大挑战。书中每篇还配有作者的详细介绍，可谓折射时代经济思想脉络、把握全球顶尖经济智慧的经典力作。

经济学牵涉每个人的衣食住行，《好奇者的经济学》秉持的正是这样一种理解经济学的精神，将复杂专业的学术课题与当代人切实的人生需求相关联，以尽可能浅显的语言，让一般读者从宏观和具体不同层面，了解当代经济学的概念和作用。伦敦政治经济学院经济学与政治学教授蒂莫西·贝斯利由衷赞叹：“这本诺奖得主的作品集很有趣，它让我们见识到：当最聪明的脑袋运用经济推理来研究重要议题时，能达到什么样的效果。”

编者坦言，“由十二位作者写就的区区十二篇文章，当然不指望能覆盖整个经济学领域”。书中关联了许多在大学、智囊团、金融机构、商业公司及政府部门都会碰到的经济学内容，但是没有关于国际贸易的篇章，没有研究贫困和发展国家的特殊问题，没有对金融市场及其与“实体”经济的互动进行分析，同时也未能涵盖税务及更广泛的公共部门的经济问题。《好奇者的经济学》所能做是让读者一窥“经济学家到底在做什么”。从近年的历史中我们知道，经济在起伏中发展，然而，也正如书中所说，“经济衰退结束后仍会有许多欠考虑的观点横行一时，很多看法甚至像是从外星球来的”。因此，这种“大家小书”的出版愈发显得非常有必要，让有兴趣的人了解到到底什么是经济学，让大家面对问题时能像经济学家一样思考。“经济学作为一门学科，其根本目的是对大小经济问题进行条分缕析以及系统性观察，并在此过程中获得乐趣”。

# November 11月份

## 大事记

11月2日，金时江董事长参加台州办事处召开的董（理）事长会议。

11月4日，新疆维吾尔自治区联社总经理助理库尔勒一行8人来我行考察交流。

11月5日，江山农村商业银行周涛董事长一行11人来我行考察交流。

11月7日，作为2015海峡两岸小微金融发展论坛暨普惠金融（台州）发展研讨会协办方之一，我行董事长金时江作为受邀专家参加此次论坛，共同见证了小微金融指数（台州样本）的发布，并与台湾高校就校企合作项目一一进行了签约。

11月9日，金时江董事长参加路桥区政府召开的文化志愿者联合大会成立仪式。

11月11日，青田农商行董事长周章法、行长刘建伟一行14人来我行考察交流。

11月12日，金时江董事长参加台州银监分局党委召开的理论中心组（扩大）会议。

同日，宁波镇海农商银行董事长王军辉一行9人来我行学习考察。

同日，李友增副行长、计划财务部总经理吴黎辉赴台州银监分局参加2015年三季度辖内银行业信贷与统计工作会议。

11月13日，龙泉农信联社主任陈义达一行7人来我行考察交流。

11月17日至18日，金时江董事长、零售业务部副总经理李狄参加省农信联社召开的全省农信系统互联网金融推进会。

11月18日至19日，李友增副行长、电子银行部总经理蔡宁宁参加省农信联社召开的2015年丰收贷记卡及电子银行业务定点联系行社交流会。

11月20日，李友增副行长及计划财务部相关人员赴台州银监分局参加银监会农村中小金融机构利率定价管理培训（电视电话）会议。

11月23日，金时江董事长参加路桥区四届人大常委会第三十三次会议。