

孝心存



月月领取“养老金”
赡养爹妈“存孝心”

5万元起存
利率 **4.125%**



浙江农信

路桥农村合作银行

LUQIAO RURAL COOPERATIVE BANK

<http://www.lqrcb.com>

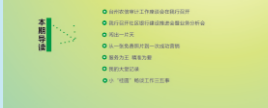
客服热线
4008896596



潘建华区长慰问我行参加年终决算的员工

本期导读

- 台州农信审计工作座谈会在我行召开
- 我行召开社区银行建设推进会暨业务分析会
- 闯出一片天
- 从一张免费照片到一次成功营销
- 服务为王 精准为要
- 我的大堂记录
- 小“桂圆”畅谈工作三五事



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

潘建华区长慰问我行参加年终决算的员工

台州农信审计工作座谈会在我行召开

我行召开社区银行建设推进会暨业务分析会

2 合行动态 P05-06

我行专营化服务模式 助力小微创业创新

吉利支行：开展“孝心存”集中宣传活动

新桥支行：开展年度防暴防抢演练

长浦支行：员工细心识诈骗

3 大众创业 万众创新 P07-11

闯出一片天

从喷雾器到体育用品的华丽转型

绿地开花



4 优质服务 P12-22

从一张免费照片 到一次成功营销

绕开心理防线

细微服务让心更贴近

服务为王 精准为要

唯求做到更好

我的大堂记录

做个有心人

您身边的服务

小“桂圆”畅谈工作三五事

精细服务 感动常在

5 珠玑集锦 P23-27

300元的24小时

年味

“福”满年

何以解忧——读《解忧杂货店》有感

储户“摆乌龙”存错卡，银行是否该退存款？

6 十二月大事记 P28

潘建华区长慰问我行参加年终决算的员工

■ 文/摄 办公室 李挺



12月31日，又是金融系统一年一度的年终决算日。在这个冲刺和努力的关头，路桥区区长潘建华、副区长梁妙富率金融办等相关单位负责人来到我行，向坚守在岗位的全体工作人员致以新年的美好祝愿，并代表区委区政府对我行为当地经济社会发展所作的贡献表示感谢，希望我行在新的一年里取得更大成就。

座谈会上，潘建华认真听取了我行董事长金时江关于全年经营、工作亮点及明年计划等情况汇报，他坦言今年是个不平凡的一年，在整体经济环境低迷的常态下，农合行能始终保持稳固的发展态势，实属不易。面对即将到来的2016年，潘建华提出了“三点希望”。一是希望农合行把握形势，抢抓机遇，充分利用小微金融服务积累的好做法好模式，进一步深化小微企业金融服务改革创新工作，争取创出特色，形成亮点；二是希望农合行强化责任，助推发展，坚持企业的可持续发展与社会责任相互交融、和谐共进，进一步增强推动经济发展的责任感和使命感，加大对全区经济发展的金融支持力度，着力提升银政、银企合作的层次与水平，共同营造良好的金融生态，促进全区经济的互赢共荣。三是希望农合行创新驱动，优化服务，突出服务实体经济、三农领域，不断优化金融服务，同时要抓好风险防范，稳健经营，稳步发展。



台州农信审计工作座谈会在我行召开

■ 文/摄 审计部 王倩倩

12月16日下午，台州市农信2015年度审计工作座谈会在我行五楼会议室召开，省农信联社审计处郑建华、胡凌志和江波参加了此次座谈。

台州办事处审计科科长杨建军对办事处审计工作亮点进行了总结汇报。一是强化审计项目管理。分管、协管领导重视审计立项、直接参与立项并进行认真把关，保证了审计立项的质量；二是审核行社审计项目。其中，针对各行社相同的审计项目，办事处统一制定了审计方案，保证同类项目的一致性和质量水平；三是制订审计项目质量检查办法，对审计项目进行抽检和评比；四是优化审计部内部结构；五是建立专项审计应用组合模型，提高风险分析水平；六是提升审计价值，增强审计报告的可读性。

路桥、椒江、黄岩、温岭农合行及临海农商银行分别就本行2015年的审计工作情况及2016年工作计划进行汇报，重点对审计模型的建设与运用、人才梯队的培养、审计效果如何提高等方面进行探讨交流。

郑建华指出，台州办事处在审计工作的领导和督促落实中发挥了重要作用，为上下交流搭建了畅通的沟通平台。各行社的审计部门面对工作任务重、力度强的现状，也很好发挥了监督和咨询作用。他强调，审计工作作为银行风险导向性工作，需要各行社分管领导的重视，防止出现审计误判的情况。此外，审计建议必须恰当，为实际业务管理工作提供有效的思路导向。

我行召开社区银行建设推进会暨业务分析会

■文/摄 办公室 李挺



12月2日下午，我行在金清支行三楼会议室召开社区银行建设推进会暨业务分析会。金时江董事长作《提质增效 精准发力 全力以赴完成年度工作任务》的重要讲话，梁祚林行长总结前阶段的社区银行建设情况以及今年业务指标的完成情况，分析当前全行面临的困难和问题，并研究部署年终工作重点。

金时江董事长指出，今年以来，在外部经济仍然趋缓的形势下，我行通过网格化管理、精准式营销，社区银行转型建设得到了省农信联社姚世新理事长及发展规划处、财务会计处等相关部门的肯定。在看到成绩的同时，我们也清醒地看到存在的问题症结。他强调，全行必须要转作风、强基础、控风险、精管理，具体要把握好四个“度”。一是深推社区银行，加快速度。充分发挥“四员”作用，实现“单纯管贷”向“服务+监督”转变；探索形成精准营销模式，推进社区银行转型建设落地，逐步从经营“业绩”向经营“客户”转型，从“规模”为主考核向“质量”为主考核转变。二是要紧扣基础工作，抓出力度。确保年度目标不打折，基础信息不打折，营销服务不打折，风险管控不打折。三是要谋划明年重点，提升高度。要积极稳妥地推进股份制改革，要全力抓好劳动竞赛活动，要全面深推社区银行转型建设，要加大互联网金融的推进力度，要加强风险管理，要加强队伍建设。四是要转变执行作风，自加强度。他要求全行提高执行力，坚决克服无所用心、生搬硬套的问题，充分发挥主观能动性，创造性地开展工作、执行指令。要敢于突破思维定势和传统经验的束缚，不断寻求新的思路和方法，使执行的力度更大、速度更快、效果更好。



梁祚林行长分析了当前全行面临的主要困难，提到了包括社区银行转型推进慢，普惠快车推广力度不够，基础信息有待核实完善，小企业扩面增量亟待加强，信贷风险迅速上升等问题。并对年末的业务工作进行了具体部署。一是要在存款业务上再攻坚。一方面要以全员营销为抓手，做实普惠金融工作，另一方面要及时跟进客户维护，有效落实总行、支行、网点三级负责人维护大客户制度。二是要在贷款营销上再拓展，为推进贷款目标任务的完成，总行将继续推进月度贷款日均考核，将目标落实到人，加强目标完成情况的督导，促进目标的达成。三是要在基础工作上再发力。在全面推进社区银行转型建设的同时，抓好“普惠快车”各项指标的落实，加大小企业增量扩面工作和国际业务的拓展力度，并全面推广“丰收豆”积分系统。四是在年终决算上下工夫，认真做好决算前期准备工作及旺季收息，做实资产风险分类，保质保量地完成决算工作。五是在内控建设上再提升。在信贷管理上，充分发挥授信审核中心及资产保全中心的作用，提高我行信贷资产质量；在财会管理上，要严守财经纪律，规范列支手续，按照真实、合法、合规和“八项规定”的要求，把握好费用支出，将有限的财务资源用到客户营销上来；在审计管理上，据年初审计项目计划，做好查漏补缺，并参照历年，做好年报审计中介选聘。此外，持续做好安全检查工作，尤其是“元旦、春节”安全保卫工作，确保无事故发生。

会上，18家支行（部）汇报了社区银行转型建设情况，电子银行部总经理蔡宁宁介绍浙江农信互联网金融产品。

总行班子、机关全体中层、各支行（部）班子、网点负责人、团队长等共100余人参加，会议由陈学军副行长主持。

我行专营化服务模式 助力小微企业创新

■ 文/办公室 张玲晓

为支持大众创业、万众创新，我行坚持以市场为导向，以“专业服务、专属产品、专用平台”为抓手，打造专营化服务模式，有效地促进了实体经济转型和自身持续发展的互利共赢。

用活微贷中心，批量发展小微客户。2013年底引进台湾微贷技术，并根据区域经济特点，进行本土化改造。随后组建小微贷款中心，以点带面，辐射推广。在风险可控的前提下，以纯信用贷款为主导，采用“三看、三查”（看产品、看人品、看数据，查交易、查流水、查信用）方式，批量发展小微客户。目前，仅微贷中心就发放了贷款1022户，金额2.7亿元。

设立科技支行，专业服务高新企业。面向新兴产业、科技企业，启动科技支行、推出专用产品、制订专业流程，通过专业化、批量化作业解决科技型小微企业的融资难题。新城微贷中心已被台州市科技金融协调推进小组认定为台州首家科技支行。目前，已创新推出“权易贷”、“科票宝”、“研发贷”、“科苗订单贷”等科银通系列产品，这些产品能够覆盖科技型企业从初创、成长直至成熟各个时期的不同需求。今年5月、11月初分别办理了台州首笔商标权质押融资、首笔专利权质押融资等“权易贷”业务，解决了企业的燃眉之急。路桥区科技型企业数据库企业共70家，我行已为其中36家授信2.8亿元，贷款余额1.4亿元，且无不良贷款。

依托农贷中心，一站办理小额贷款。我行于2008年率先成立全省首家小额农贷中心，择优选用对当地情况熟悉，群众基础较好，具有多年农贷工作经验的老信贷员担任农贷中心信贷员，将户额10万元（含）以下、距离相对集中的农户小额贷款全部集中到农贷中心办理，实现了信息采集一张纸、流程整合一键式、综合服务一站式、客户上门一次办，客户10分钟即可获得贷款。目前，我行依托支行网点已建立了4家小额农贷中心，累计发放小额贷款卡4.8万张，贷款余额28.3亿元。

吉利支行 开展“孝心存”集中宣传活动

■ 文/罗茜

12月2日至4日，吉利支行在螺洋街道双庙村香樟湖畔社区门口开展了为期三天的普惠金融进社区活动，重点向社区居民推广本行“孝心存”产品。

为了营造更好的宣传氛围，支行以送小朋友气球为噱头，引来不少社区老年客户的驻足询问。相对而言，老年客户需要办理的银行业务一般比较简单，如养老金领取、定期存款到期转存、水电费、煤气费以及偶尔因记性不好丢失存单或者忘记密码，另外还有兑换零币用于日用的业务需求。有些投资意识较强的老年客户会有高收益理财需求，会涉足股市、基金、理财产品、保险等业务领域。综合老年客户的金融需求，支行工作人员详细介绍了我行的“孝心存”产品。该产品的利息比活期存款的利息高，是一款有较高“性价比”金融产品，不仅能帮子女们尽孝，还能帮老人们理财。

经过三天密集宣传，该社区已经有不少老年客户带着子女来吉利支行办理了“孝心存”产品业务，并对该产品的贴心和支行的周到服务表示满意。

新桥支行

开展年度防暴防抢演练

■ 文/摄 范春蓉



为了有效提升全员的安全防范意识及突发事件的处置能力，12月3日晚，新桥支行开展了防暴防抢应急演练。

“把钱拿出来，不然就开枪打死你。”两名“歹徒”冲进营业场所直奔4号窗口挟持一名正在办理业务的客户，面对突发情况，经办柜员沉着应对，分批、小额、多次向外递送现金拖延时间，同时3号窗柜员紧急关好钱箱，迅速蹲下用手机拨打报警电话。当保安带着周边群众急速来到营业大厅，3号窗柜员果断地按响了110报警器，顿时营业场内铃声大作，歹徒见势不妙，逃走了。

除了歹徒持枪（刀）入室抢劫的演练，还有犯罪分子使用爆炸物实施抢劫、假冒安邦公司运钞车和守押人员进行诈骗抢劫的演练。整个演练过程围绕着现场应变、预防、报警和藏身等环节展开。演练结束后，保卫部副总经理叶厚彬对演练中存在的不足进行总结。

长浦支行 员工细心识诈骗

■ 文/陈林

某日上午10点56分，客户叶师傅阳光明媚地打着电话来到了长浦支行。前几天他刚去车管所把汽车报废了，今天就有一位自称是车管所的人打电话给他，说有一笔汽车报废退款要打给他。刚开始叶师傅还心存疑虑，想着会不会是诈骗电话，但对方准确无误地报出了他的车辆及身份证信息后，叶师傅也就深信不疑了。后来，对方要求叶师傅到银行ATM机上操作，怕他不懂电子汇款流程，还要求进行电话指导。

“我到银行，看到机器了。”叶师傅左顾右盼一番后来到了ATM机前。这一幕被长浦支行的保安小邓全部看在眼里，他觉得叶师傅可能是接到诈骗电话了，马上阻止他向对方输入转账帐号。“叶师傅，你是不是要汇钱啊，认识对方吗？”小邓问道。“对方是车管所的，我是在弄车辆报废退款。”叶师傅对小邓的阻止有些恼火。“你这个肯定是诈骗电话，如果真是退款，直接把账号和姓名报给对方就可以了，但是你现在在操作的是转账。”这时大堂经理小陈也过来了，一番解释后，叶师傅才恍然大悟，着急地说：“我刚才在邮政银行就这样操作过，是不是卡里的2000元就不见了？”小陈立即帮叶师傅在ATM机上查看邮政卡的余额，卡里的钱早已经“飞”走了。小陈随即报警，并给叶师傅开通了本行的免费短信通知业务，好让他可以实时知道银行卡账户金额情况。离开前，叶师傅虽然有些懊恼，但还是很感谢长浦支行员工帮他识破这场诈骗，挽回不少金钱损失。

闯出一片天



“创业之路很坎坷，创业难，守业也难。”台州市米诺特洁具有限公司董事长王明玲说，面对激烈的市场竞争，“我们能闯得出去，也要守得住。”

谈起生意经，王明玲有自己的节奏。在整体市场不景气的今天，他不在一时产量上跟人争长短，而是趁机购买厂房，更换设备，提升技术，积极准备新一轮的竞争。

十七岁闯天下

王明玲从小就喜欢机械。家里有一台耕田拖拉机，小学毕业后，他就跟在父亲后面开拖拉机。

一个小伙子，在家老玩拖拉机也不是办法。

1985年，他的二姐在西安打工，爸爸叫他也去西安找工作。“那年17岁，拿着爸爸给的300元钱，我一个人坐车去了西安。”

到西安后，他先是在街头补鞋，生意还很不错。“一般一天能赚到六七元，最多的一天赚了10.2元。”王明玲记得很清楚，那时候工厂月工资也就100多元，他的收入已经超过许多工薪阶层了。

但是，补鞋很辛苦。赚到一点钱后，他开始倒卖工厂食堂菜票，做领带批发生意，结果都没赚到钱。手里的钱花完了，他又拾起补鞋的行当。

两年后，王明玲空手回到家。他和几个伙伴做

旧电器回收生意，在哈尔滨、宁波等地都开过店。因为年轻，经验不足，他们吃了一次大亏。有一年，他们五个合伙人共凑了10万元现金，去河南收购废钢铁。“上世纪80年代末，10万元钱是一个大数目，我们小心地把钱装在密码箱里，箱子跟手绑在一起。”到了河南，他们亲眼看着工人装车，用这些钱买了五车货回来。货拉到路桥，打开一看，他们都傻眼了。有六成左右的铁块都是用铁皮包着的大砖头。算下来，这一次足足损失六万多元。心疼的父母忍不住责骂他们，他们自己也很懊恼。“我们哭得很伤心。”王明玲说，这是他人生里的一次大困难。

之后，他到戒指加工店打工。工作半个月，他辞职了。“打戒指很简单，我学会了，就自己开店。”他自己开了一家戒指加工店。

1998年，一个销售水龙头的朋友想自己办厂，正在寻找合作伙伴，问他是否有兴趣。王明玲觉得这是个机会，决定加入。于是，四个合作伙伴每人出两万元，办了一个水龙头厂。八个月后，四人分厂单干。分厂后，王明玲又增加投入三四万元，开始独立办厂之路。

闯荡多年，直到这时，王明玲才逐渐看清自己面前的道路。

办企业信为本

王明玲说，办厂初期，生意很好做，利润高达50%。短短两年时间，他这个投入不到10万元的小厂，利润已经做到100多万元。

2002年，为了扩大生产，王明玲用赚来的钱，盖了一个新厂房。

也在这一年，他在广交会上设摊位，开始跟外国人做生意。“前几年生意很好做，新客户和

我们谈好业务后，当场交四五万美元订金都很正常。”王明玲说，2005年后，新客户就越来越少了，当场交订金的新客户几乎没有。他觉得，一些不守信的国内企业把市场做“臭”了。“近10年来，外国人跟我们谈业务，都要派专业人员来厂考察后，才决定要不要跟我们做生意。”

不但外国人感觉到一些国内企业的信用存在问题，王明玲更有深切体会。比如，他之前给一个客户做了一笔12000元的单子，货早已发给对方了，货款却迟迟无法到位。多次讨要，才拿回2000元。“向国内客户要款难，是我把市场转向国外的一个重要原因。”

如今，台州市米诺特洁具有限公司的产品全部外销，客户群稳定，90%以上都是老客户。

两个月前，王明玲看中一处厂房，以2600多万元买下，加上装修、设备等费用，总共用了3500多万元。“我办企业追求稳中发展，从来没有借过钱。这次资金有点紧张，所以向路桥农村合作银行新桥支行贷款了800万元。”他说。

这一点得到了新桥支行行长叶冬飞的确认。叶冬飞说，台州市米诺特洁具有限公司发展一步一个脚印，近20年来信誉都很好。“该企业在发展中需要资金支持，我们也乐意与这样的企业合作。”

新厂房问题解决后，王明玲将重点在机器设备上做文章。“盲目扩展没有必要，但机器换人，技术更新是时代趋势。”王明玲说，他要把眼光放远。

(发表在《台州日报》2015年12月14日2版要闻，作者包建永)

从喷雾器到体育用品的华丽转型



在路桥农村合作银行蓬街支行工作了几十年，陈文国是看着张日生、张超父子一步一步把企业做强做大的：“打虎亲兄弟，上阵父子兵。把一个生产喷雾器的小作坊经营成一家在新三板上市的体育用品公司，这对父子靠的就是吃苦耐劳和诚实守信。”

被迫下海，父亲用喷雾器“打天下”

今年61岁的张日生曾经是民办学校的教师。上世纪70年代，他被学校派去管理校办厂，整天与喷雾器零件为伍。1988年体制改革，校办厂对外承

包——张日生回不了学校教书，被迫下海经商。

说起创业初期的艰辛，老张摆摆手：“借了朋友的房子放两台机器，老婆负责生产，我负责送货，不到10岁的儿子负责给我们烧饭。”老张的喷雾器生意逐渐走上正轨，蓬街当地生产喷雾器的小作坊也越来越多。

这是挑战，也是机遇。“跟同业竞争最重要的是把质量搞好，用料足，质量好，回头客多，在外面的牌子就打响了。”

尝到甜头后，张日生扩大生产规模，还把目光

对准当时几乎全靠进口的电动工具箱市场。购买厂房、改造机器、动手研发，老张铆足了劲。研发成功，老张生产的国产电动工具箱价廉物美，供不应求。

然而，随着业务发展，老张也遇上了不少只付定金、不给尾款的客户，有个请老张担保的朋友甚至在公司出现问题的时候“跑路”，老张作为担保人不得不替他还债。

厂里一度资金吃紧，老张担心得睡不着觉，几度面瘫。“好在我这个人讲信用，工人们相信我，不离不弃，路桥农村合作银行在资金上也给了我很大的支持，最终，我们挺了过来。”说起这段经历，老张感慨不已。

子承父业，儿子闯出新天地

靠着肯吃苦和诚实守信，老张的电动工具箱逐渐做出了名堂，喷雾器也朝着电动化方向转型。

1998年，儿子张超从学校毕业，跟随老张经商，从此，父子俩开始并肩“作战”。他们的喷雾器和电动工具箱在业内都小有名气。

与此同时，市场竞争越来越激烈，价格战到了白日化的程度，喷雾器和电动工具箱的利润空间一缩再缩。

此时，已经独立负责新产品研发和推广的张超开始谋划转型。

跑市场、看展会、谋动向，考察下来，张超把目光瞄向了体育健身行业。“20世纪初，国内的体育健身企业还处在低小散的状态。当

人们的生活水平提高后，家庭体育锻炼必然成为未来体育健身行业的一大方向。”张超觉得这一行业大有可为。他的想法得到了父亲的支持，父子俩决定利用厂里原有的机器资源，从最简单的健身踏板、篮球架两款产品入手，打开体育用品市场。

2006年，父子俩的浙江康莱宝体育用品股份有限公司应运而生。在获得一些挑剔的外国客户认可后，张超有意识地参加各类体育用品展会，并在互联网平台上做宣传推广。“就这样，阿迪达斯、锐步等国外专业的体育用品品牌找上我们谈业务，沃尔玛、乐购等知名连锁超市和我们建立了合作关系。”

有拼劲有闯劲的张超并不安于现状。他除了不断进行产品创新，开发智能化健身产品外，他还谋划着公司上市，一圆父亲和团队的上市梦。功夫不负有心人，2014年7月21日，康莱宝在新三板挂牌上市。

（发表在《台州日报》2015年12月28日2版要闻，作者包建永）



绿地开花

■ 文/新桥支行 范春蓉



刚搬进新厂房的章俊军是里里外外的忙，身为绿地遮阳的董事长，聊起他一手创办的企业就像聊起自己的孩子一样，既温馨又幸福。

播种遮阳网

章俊军一开始并不是做遮阳网生意，1990年，20岁的他创办黄岩经纬丝网厂，自己既是厂长，又是业务员，以经营丝网布为主。1992年，在武汉种子展览会发现遮阳网，章俊军回来后和兄弟们商量，经过上海、杭州等市场的考查，大家觉得有奔头，后着手开始做起遮阳网生意。同年，兄弟四人再加上两个表兄弟，共六人办起了黄岩市遮阳网厂。

创业初期，遮阳网最多应用于农业方面，章俊军主要负责广东销售。创建一个品牌并不容易，日子虽然过得苦，但凭着大家的肯苦肯拼，生意做得还算不错。干了几年后，兄弟们见遮阳网市场的发展前景较好，于是各自单飞做起了遮阳网生意。章俊军又回到了独自创业的原点，他将厂名更改为台州市遮阳网厂，开始了走南闯北。

墙内开花墙外香

章俊军善于钻研，以前遮阳网机只有进口，需要的尺寸无法调节，在一次温州开会发现经编机后，他就改造了遮阳网机器，让遮阳网按自己的尺寸来生产。凭着这种创新的精神，章俊军并不安于只做农业方面的遮阳网这单一的产品，在历年的展销会上不管客户拿出怎样的样品，他都勇于尝试。

产品越做越多，质量越做越好，台州市遮阳网厂的名气也越来越响亮了。2003年，章俊军接到北京市科改委的电话，为2008年奥运会的鸟巢工程和

水立方工程选购遮阳网。“这完全是个意外。”章俊军用心地做好这份“意外”生意，他不断地修改自己的产品，直到对方满意，遮阳网顺利地走进奥运会。在那之后，北京市的拆屋，以及铁道部的治理沙漠等都有台州市遮阳网厂的身影。近期，从乌鲁木齐到北京的高铁，全长2000多公里，全程使用台州市遮阳网厂防尘、防沙网。

遍地花开

2014年，章俊军注册了绿地遮阳，年产值达1个多亿。“这是一个不断钻研的行业，要勇于创新。”章俊军靠自己对市场前景的分析，不断有新产品问世。便携式的，旅游专用，以及户外遮阳等产品，已开始进入民用市场。除着全球气候的变化，对遮阳网的需求也越来越多，其产品除了国内市场，还远销欧洲、美洲、东南亚、非洲，以及中东等国家。

说起越走越远的绿地遮阳，他说：“感谢路桥农村合作银行的鼎力支持，自从1992年开立账户以来，一直使用到现在。只要贷款有需要，他们就送货上门。”

“像绿地遮阳这样有影响力的企业并不多，只要他们有需要，我们会全力支持的。”新桥支行行长叶冬飞说。

“只做强不做大，做品质的企业，诚信的企业。”搬进新的厂房，对章俊军来说又将会是一个新的开始，新的挑战。



从一张免费照片 到一次成功营销

■ 文/开发区支行 施雨冰

受过营销培训的人，总会对身边潜藏的营销行为特别的敏感，在出现被营销苗头的时候，心里就产生了防备。但是，一个成功的营销手段，即便你心有防备，仍然可以将你攻破。

一个月前，是我产后住院的第三天，一张宝宝洗澡后拍的照片被送到我手里。送照片的是一个二十多岁的姑娘，她说以后宝宝满月、周岁她们都会联系我，免费上门为宝宝理发、拍照，照片会集成宝宝的成长相册，免费送给我。“医院”能提供这么贴心的服务，当时还真有点意外和惊喜，不过我对“免费”还是打了个问号。后来留意到照片上有儿童摄影机构的联系方式，就确定这个“免费”没那么简单，肯定是这个摄影机构想借此拓展业务。先帮我们拍次照做个宣传，然后游说以后拍照都能找他们。想到这里，我自以为已看穿了对方的营销手段，就不怕落入圈套了，而且反正宝宝是要理发的，于是欣然等待着他们“上门拍照”。

然而，他们成功地偷换了概念。拿着相机按

下快门，那是“拍照”；布置好场景，打造好造型，再按下快门，那是“摄影”。摄影师上门，三两下把床布置出了摄影棚的感觉，还给宝宝换上了服装。原以为的“上门拍照”，实际变成了“上门摄影”，我便十分确定，今天的“免费”已然不可能。看着摄影师给宝宝摆pos凹造型，看着全家都被逗得乐个不停，能够留下宝宝这么可爱的瞬间，免不免费已经不重要了。

果不其然，摄影结束后，在我对这些照片爱不释手的时候，便已经被成功营销。“如果您今天跟我们订一款儿童摄影的套餐，今天所有拍摄的照片底片将全部赠送。如果不愿意订的话，因为我们跟医院有合作，会有两张照片免费送您，其他照片我们就当场删掉。当然如果您只想要今天的照片，也可以按每张20元的价格购买，这样肯定没有套餐划算，而且没选中的照片也会被删除。”最终，因为一张照片都舍不得删，也为了“划算”，我们最终订下了从满月拍到两周岁的儿童摄影套餐。

从接受一张免费的照片到订下一个套餐，我是成功地被营销了。回顾整个过程，在医院拍新生儿照片，是收集客户信息；免费送照片给家长，是与客户建立联系；提供上门理发拍照服务，是产品体验；从免费到不同价位的套餐，是区分客户、合理定价。每个环节步步推进，是一个非常值得学习的营销案例。同为营销人员，平时的工作中，我们也遵循着收集客户信息，建立与客户的联系，然后吸引客户到网点来体验服务，最终营销我行产品的整体思路，开展过各种营销活动。但结果通常是收集了客户信息，也联系了客户，最终能来到我们的营业厅办理业务的，却少了一大半，也就是止于客户对我行服务有所体验之前就不再有下文。是哪个环节出了问题呢？

接受第一张宝宝照片的时候，我感受到的是意外和贴心。虽然照片拍得很一般，但对父母来说是很珍贵的记录，而且用“送”的方式，巧妙地掩藏了营销目的。试想，如果是摆在我们小区门口的一个免费拍照活动，我们也许就顶多去凑个热闹，得到的照片也未必珍惜。即使占了小便宜，也对这些宣传活动抱着些许反感。这就是为什么我们的宣传活动，多数情况下只换来爱占小便宜的人来抢抢礼品，而没有把我们所宣传的产品放在眼里。

银行产品的特殊性，只有客户先来到营业网点，才能体验到服务。而摄影产品是可以让客户在见证自己的孩子“一秒变童星”的惊喜之余就购买了产品，甚至当场就可以完成交易，非常省心。相对而言，我们银行以往的营销宣传，起初是过于赤裸裸地告诉客户我们要卖东西给您，给了客户充足的思考和对比时间，即便是移动终端开卡，也要客户先对我们银行的产品动了心，才会拿着身份证来

开卡。设想一下，如果超市、书店等场所收银的地方配上了我行的自助发卡机、自助存取款机，那么办理我行银行卡就像在进超市门口前存个包一样方便，再挂上“用路桥农村合作银行的卡结账享受会员优惠”的标语，客户就会为了眼前的购物优惠而接受我行的银行卡产品，之后如果被告知使用这张卡还有其他优惠，是否自然而然地就把我行产品使用起来呢！

摄影产品在销售上有其独特的亮点，就是他可以和人的重要时刻联系起来，天然具有了一份珍贵性，如果我们的产品也能具备一些珍贵性，便能与客户建立更微妙的情感联系。有人会因为某张卡的数字吉利而热衷于使用某张卡，有人会因为卡号尾数正好就是生日而一直保存。大学时候存生活费的那张工行卡到现在都没有注销，就是因为上面的校园照片是别的银行卡不可能有的。若不是刚出生的小孩子不能办银行卡，我真希望在我孩子出生当天开一张存放成长基金的银行卡。如果我们的产品也能像其他行业的产品一样，被灌注一些情感因素，就像被包装过的糖果一样，也许会更能吸引人。

一次被营销的经历，让我感受到了其他行业缜密的营销模式，也让我对本行业的产品营销产生了一些思考。行业不同，我们无法照搬别人的营销方案，但凡是营销，理论精髓应该都是互通的，只是在具体的实践操作上，必须根据自身的行业特点来制定细节。

绕开心理防线

■ 文/下梁支行 蔡娴茜

时代在发展，银行业也在转变运营模式，从坐等客户咨询到主动营销，从足不出户到每日下乡，使银行工作人员多了营销服务意识。如今，服务作为银行立足的基石，发展的根本，我行员工必须一以贯之，将服务做到细微处，在一举一动、一言一语中展现其精髓。

作为一名三尺柜台前的小柜员，每天都要和不同的客户打交道。怎样留住客户，怎样发展营销我行的新产品新业务就成了一线员工经常思考的问题。当我们要实行存折换卡的时候，刚开始觉得困难重重，以为最难说服的是客户。其实不然，客户反而是最好沟通的，只要耐心解释，告诉他们换卡后的种种便利，大多数客户还是能接受这样的改变。

每位客户心里都会有一道防线，这是正常的，我们也不要老是想如何冲破这道防线，如果可以，尝试着绕开客户的心理防线，曲折前进也不失为一种进步的方式。那么，我们应该如何曲折前进呢？其中一个答案是：做细服务。所谓好服务，说深了，优质的服务是浸入我们的思想中，处处为客户考虑利益，处处为客户考虑便捷。比如存了一万元以上定期的客

户是否签约了我行的“定本利”产品；活期存款好几万元的客户是否需要提醒一下买定期理财产品；为了转账几百元而千里迢迢赶到营业网点办理的客户是否应该建议他办理手机银行；月月为缴水电费而来银行排队的客户是否应该告知他可到就近的农信助农点办理……所谓好服务，说浅了，就是有意识地为客户做些“小动作”。比如为客户递上一张擦拭手指印油的纸巾；见到客户时亲切的微笑、从容的问候；客户离开时，不忘提醒客户注意现金安全；碰到遭遇电话诈骗的客户，用专业的方式保护客户的财产……所谓好服务，大抵就是要将服务的理念印在心里，展现在行为上，发声在言语上，在细微处见用心。

“细节决定成败”，服务要注重细节，让客户于细微之处见真情。不要以为客户“不解风情”，只要服务到位，客户最后可能比我们还要讲“人情味”。建立深刻的情感羁绊后，所谓的心理防线，也不过是一条隐去的虚线。

细微服务让心更贴近

■文/横街支行 应浩瀚

古人云：知微见着，可见天下事，必要于细。细则成，细则胜。时代日新月异，真理永恒不变。银行服务更是遵循此道，乃细微处见服务真功夫。

走进横街支行，当您还在感受窗明几净的营业厅时，大堂经理已经站在了您的面前，亲切问候：“请问有什么可以为您服务？”在我行全面推行大堂经理工作制度以来，营业厅风貌有了显著的变化，客户更能享受到宾至如归的服务。在您准备要接受大堂经理服务的那一刻，我们为您想到了更多，有万能的便民箱，里面配备、钢丝钳、螺丝刀、针线包、雨具、外用药水、防暑药品等物件，填单台上还放置了不同度数的老花眼镜。一滴水中见太阳，这些小物件看似微不足道，却为前来办理业务的客户提供了贴心的服务。从细节处着力，才更能彰显一个网点的服务软实力。

自开展文明规范服务以来，不仅是客户感受到了我行服务的变化，就连一线工作人员也感受到优质服务的“反作用力”。当我们用心服务好客户时，客户也变得可爱很多，变得好沟通很多。

海不择细流，故能成其大；山不避细壤，方能就其高。银行工作也要充分发挥“勿以善小而不为”的“善小”精神，从小处着眼，从小事做起，切实解决客户的实际问题。

认真接听每位客户的来电咨询，主动上门为行动不便的客户办理业务，进村入企宣传金融知识……这些工作虽然看起来有些细碎，但是只要能为客户带去一丝方便，都成为我们心头的大实事。省农信联社提出“要让每一位老百姓都能享受到基础金融服务”，目标说大不大、说小也不小，重点要在“每一位”和“基础”这两个关键词上发力。作为一名客户经理，我首先想到的就是做实客户信息收集，有了每一位客户的基本信息，才能了解他们的“有无”，才能更好地“对症下药”，解决他们的难题，满足他们的需求。只有客户的满意度提升了，我们的工作才算是真正做到位了。比如横街支行柜员陈海燕、潘智娟，十几年如一日，在平凡的岗位上尽职尽责，为前来办理业务的客户提供细致周到的金融服务，耐心解答业务问题，被支行同事视为服务榜样，这就是在细微的服务中开出了花的芬芳。

小中能见大，只要做好了每一件小事，就能筑起客户服务的大圈子，也能赢得客户的点赞。在工作中，态度决定高度，如果每一位员工以客户的需求为出发点，急他们所急，想他们所想，用心把工作的细节做好，细微处下真功夫，就能把“放心银行”铸进客户心里。



服务为王 精准为要

■文/螺洋支行 李微微

服务，是银行生存和发展的关键。目前，客户满意度已成为衡量服务质量的重要指标之一。科特勒认为“满意是一种感觉状态的水平，它来源于对一件产品或服务所设想的及产出与人们的期望所进行的比较”。所以，服务质量管理的目标就是提高期望的同时提高绩效，两者结合，追求所谓的“整体客户满意”。

经济新常态下，客户对银行提出了服务个性化的要求，从追求有形的东西到开始追求无形的价值，实现自我要求的意识越来越强烈。面对这样的改变，银行要做的是“服务不变”，即服务的初心不变，那就是满足客户的需求，不管是从感性还是理性的角度，最应该确定的是，站在客户的角度。

有些是满足客户的需求，客户需要什么样的服务就提供什么样的服务；有些是超出客户需求，客户没有想到的服务，我们要进行提醒。前者是常规服务，后者是惊喜服务，做好前者是基础，做好后者是满意。

服务源于真诚，细节彰显品质。在日常工作中，我们更要时时从小处入手。例如，柜员在等待客户确认签字时，就要将钱准备好，以节省客户等待的时间；客户在排队办理业务时，大堂经理需上前做好服务，有些可引导到自助机具办理的业务就尽量引导出去，减轻柜面压力；每天开始工作之前，我们要注重对自己工作台的设施和相关凭证的细心打扫和检查，为客户营造一个温馨舒适的服务环境；注重自身形象的检查，始终展示给客户积极向上的专业状态。客户经理应该为每位客户建立基础信息和金融需求的案卷，使面对客户时有更多话题可谈论，有更多的服务可提供；在节假日时，用自己的手机为客户发去祝福和问候，相比群发系统更显人情味；在推出新产品后，及时告知客户，无论他是否要购买；定期进行走访或回访，不要和客户“失联”；在客户有到期存单或到期理财产品时，要及时提醒……

细节虽小，做好很难，它考验的是一个人的工作态度及用心程度，愿我在我在本职岗位上，都能尽力走好每一步，做好每一次。



唯求做到更好

■文/新安支行 胡银宁

临近年尾，各个单位、企业都在做总结、报收支，银行成了他们最常出入的场所。12月以来，每天早上七点多，新安支行的门口就站了很多前来银行办事的客户。一开门，他们便涌进营业厅，手里拿着的、包里装着的，都是一大堆票据。在银行上班久了，我也就对这样的旺季习以为常，心里想着的都是：保持好心情，掌握好节奏。记得刚上班那年，碰到这样的“集市”，我是又急又慌，结果不仅工作效率差，还被不少焦急的客户埋怨。当时心里想着的也是做好为客户服务，但是行动跟不上心动，只会干着急。现在，急客户所急，变成了一种专业素养，心里急但动作快，还能抽出点时间跟客户唠上几句，调整好彼此的互动节奏。

有一次，一位老大爷拿着一张转账支票前来办理，在我的耐心讲解下，他仍是不明白办理的程序。此时老大爷焦躁起来：“我眼神又不好，你们银行也太麻烦了，这不是折腾人吗？”我马上喊来大堂经理，请他搀着大爷到旁边填单台前，为其填好开户申请书和进账单，细心告知需要签字的地方并全程陪同办理。老大爷虽然还是懵懵懂懂，但已顺利取出了这笔钱，一脸满意的神情。离开前，对着我们几位工作人员连连道谢，那一刻，我感到莫

大的成就感。

又有一次，一位客户匆匆忙忙来到我的柜台前，表示要把账户里的定期取出应急。我看了一下这笔定期存款，发现还差一周时间就能到期，如果今天支取，会损失一年的定期存款利息。客户虽然很着急，但我还是向他做了说明和建议，客户考虑了一下，最终接受了我的建议，表示感谢后离开了。我随即在自己的本子上记录了这笔业务，并在定期到期当日电话通知客户，若需要用钱可以前来支取。客户意外之余则高兴地表示，这还是第一次享受到这样的服务，十分感谢我们银行的贴心服务。虽然都是小事，但一些细节上的服务能让客户觉得舒心就是值得的。

做银行就是做服务，做服务就是要用心在细微之处。客户在ATM机操作时遇到困难，大堂经理主动帮助他们解决问题；按客户的需要，柜员不厌其烦地为他们兑换零钱，并挑检出崭新的纸币；对于被“高收益”蒙蔽的客户，我们更要进行善意的提醒……服务虽大同小异，但是用心程度不同，还是能体现出服务优劣的差异。现在的我们，唯求做到更好。



我的大堂记录

■文/桐屿支行 吴婕妤

这几天大部分时间都在下雨，营业大厅客户甚少，有些冷清，来来去去的都是办理年底结息的贷款客户。

翻看了一下《大堂经理日志》，看到记录中提到泰隆银行的“成长乐”产品，发现他们的存折制作很卡通，比较受小朋友的青睐，而且每笔钱可以输入五个定制的文字，比如“妈妈我爱你”，这样的存折很人性化。在这个逐渐个性化、定制化的社会，高利息的诱惑力在逐渐减弱，客户更加喜欢“专属”的东西。

近段时间，在营销五年期存款时，我也遇到了一些麻烦，由于近期利息略有降低，包括“孝心存”产品，很多客户可能察觉到了，导致兴趣不是很大，让我们的营销工作有些“堵”。此外，我发现在桐屿街道所有客户中，10万至30万元这一中间段的客户占了很大一部分，不容忽视！特别是竞争日益激烈的银行业，现在连一万元以上存款的客

户也成为竞争的对象，所以我们银行在重视大额存款客户的同时，也不能忽略这些小额存款客户。

周末，我和营业部大堂经理去采购过年期间的营销礼品。根据桐屿街道老百姓喜欢实用性强物品的特点，我们最终选购了小型蒸锅、保温杯、丝巾等实惠的物品。选择丝巾是因为观察到我们的客户中，特别是中年女性客户，平时没有花太多心思在装扮自己上，希望我们选的小礼物不仅能给他们带去冬日的温暖，还能让她们的心情也靓起来。

纵观整个营业厅，原来的绿色植物被不同的海报所替代，一盆植物都没有。我觉得，公共场合还是需要一些绿化点缀，空气好一点，客户进来心情也会好一些。在一号柜台的外墙边放置几盆绿色植物，旁边再放置荧光小黑板，看上去应该更舒服点。

挑战与机遇并存，我们所要做的是，完善细节，将服务做得更长远！

做个有心人

■文/新安支行 陈梦洁

曾几何时，银行服务还仅停留在为客户办理好业务的层面，而今，银行除了要为客户提供基础性服务外，还要让客户感受到个性化的服务。

新安支行自实行大堂经理制度以来，客户与大堂经理、柜员形成“三点一线”的合作机制。客户一进支行营业厅，大堂经理随即上前询问客户需要办理的业务种类，随后进行引导。在支行网点，放置了自助填单机、自助存取款机、网银体验机等，基本上可以满足客户的大部分简单业务。大堂经理的引导分流，既充分提高了电子设备的利用率，也节省了客户的等待时间，更给柜面提供了一对一的营销时间，方便更好地为有相对多元化业务需求的客户提供全面细致的服务。

但是电子自助服务到目前为止还有缺角，那就是无法覆盖到老年客户，每月都有一批领取养老金的阿公阿婆大军占据了支行的营业厅。阿公阿婆拿着他们的工资卡，排着队苦苦等待养老金的发放。在营业厅，最常出现的是这样的对话：

“阿公，这个月养老金还没打来，你过些天再来取吧。”

“怎么还没有啊，上个月也是这个时候领的钱，你们银行怎么老是不准时发钱的？”

“阿公，这个钱不是我们银行发的，是社保局统一发的，我们银行只是代发。”

“什么，怎么会没钱，我等着用钱，你说的我

听不清楚。”

这时候，柜员就会示意大堂经理对阿公进行解释，这一解释就耽误到整个排队的行进速度，后面排队的客户就会开始出现不耐烦的情绪。现在，只要出现这样的情况，大堂经理就会立刻将阿公阿婆请出队伍，移到旁边的等候区或休息区，耐心向他们解释。虽然这样的事情很繁琐，但是没有一位柜员和大堂经理会埋怨，因为大家都知道，对于老年客户而言，这是他们的“大事”，只要是客户的大事就必然是我们银行的大事，不管有多麻烦也要好好解决，解决不了的要好好解释，让他们觉得安心。

就是这些小细节的服务汇成了客户对我们银行的满意，也就是我们常常在告诫自己的：银行服务无小事，细微之处见态度。我行员工的态度就是要把“活儿”做好，微笑迎送，真诚相待，送给客户一



您身边的服务

■文/螺洋支行 胡晓

体贴、专业，是客户对银行柜台的普遍期待。作为一线柜员，我们没有惊天动地的事迹，有的只是每天的坚守与奉献，日子在平凡而又充实中度过。说它平凡，是因为工作一直在重复，似小溪缓缓流过，没有曲折，没有惊涛；说它充实，是因为工作能带来成就感，客户的满意能让我感到温暖。每天，螺洋支行的营业厅里都会上演各种“小短剧”，身在其中，我便不知不觉养成了记录的习惯。

丢失财物莫着急

一位女客户急匆匆地跑进营业厅，她告诉当班的柜员，昨天来办理业务时把手机落在支行了。柜员在询问了保安和大堂经理无果后，安慰客户说，别着急，我去查看一下监控。通过调阅监控画面，清晰地看到该客户的手机的确落在了柜台外，然后被下一位前来办理业务的客户顺手“牵”走了。柜员随即联系了会计主管，从昨日的“流水”中找出了拿走手机的客户，并帮助联系找回了被顺走的手机。拿到失而复得的手机后，女客户

连连感谢支行的柜员，但对于我们柜员而言，早已经对这样的事情习以为常。

残钞请放心交给我们

某个空闲的下午，保安小张扭扭捏捏走到我的柜台前，有些不好意思地问道：“能不能帮忙兑换一下残币？”“当然可以啊。”我回答。过了一会儿，他把信封交给我，里面都是一角和五角的残币。原来是早上排队的人太多，小张在分流柜面业务的过程中，发现一位有换残币需求的客户。如果当时现场清点、辨认残币，会占用到较多时间，为了避免客户的等待，小张果断地把该客户引导到旁边，为她清点了残币，同时用自己的钱垫上交给了客户，等到柜台不忙的时候，才让柜员帮他兑换。看着小张憨憨的笑容，作为每天和他上班的同事，我油然而生一股骄傲，在心里为他的周到服务按了“满意键”。

碰到难题请告诉我们

某天，一位中年女客户来到柜台前向柜员咨询，自己的父亲忘了存折的密码，现生病躺在床上，无法亲自来银行挂失，存折里是他的救命钱，现在却取不出来，该怎么办？柜员了解情况后，立即请示了支行领导，本着“以客户为本，想客户之所想，急客户之所急”的服务理念，支行行长当即决定在严格执行规章制度的情况下，特事特办，由支行领导和柜员一同到老人家中，为老人办理相关程序。这就是我们银行“铁打”的制度与“人性化”的处理，将服务送上门，让特殊客户享受到同样的优质服务，这对我行来说不是第一次，也不是最后一次，我们将时刻本着以客户为中心的原则，踏实践行“根植地方，服务大众”的承诺。

小“桂圆”畅谈工作三五事

■文/路南支行 潘一未



时间过得飞快，转眼间已经在路桥农合行工作整整一年了。凭心而言，这一年我从一开始的手忙脚乱到现在能够自如应付绝大多数的业务，很多时候是从一次次的疏忽和差错中成长起来。小“桂圆”在很多客户眼中，就是坐在空调房里点点钞票而已，但事实上，我们“桂圆”每天要做的事情很多很细碎，并且每一步都不能马虎，要时刻绷紧合规的神经。在此，我总结了35条小“桂圆”日常必须要做却一不小心会常常忘记的小事，提醒自己，与同行共勉。

- 1、清晨是崭新一天的开始，可能还是晨光微露，柜员就要准时带上钥匙出现在合行门口了。
- 2、如果门口有自助设备记得先巡检。
- 3、刷脸签到。
- 4、解除防盗报警装置。
- 5、与同事双人汇合后，一起打开营业场的大门。
- 6、进入营业厅，检查各种设施设备，如终端、点钞机、打印机、监控等是否正常工作。
- 7、机构柜员签到。
- 8、登记必要的登记簿，做到准确详细。
- 9、迎接运钞车，合规接库领箱。
- 10、双人互相开箱，早间盘库、核对现金凭证数量，检查印章日期，填写凭证上交清单。
- 11、准备好一切，就可以开门迎接客户了。
- 12、用最好的服务迎接每一个客户，办理业务细致而迅速。

- 13、上班中途若有空闲，记得盘库核对尾箱与终端库存数量是否一致，也可以翻阅检查一下传票。
- 14、如果要临时离岗，记得将凭证印章传票装入尾箱，锁箱锁屏。
- 15、午饭时间是难得的小憩，轮流吃饭时也要做到合规合理，离岗锁箱锁屏，在营业场以外的地方享受午餐。
- 16、如果中午不需要交接，记得日中盘库，移交尾箱。如要中午交接，则需双人盘库，准确清点尾箱余额，查验印章等。
- 17、午间巡检自助设备。
- 18、开始下午忙碌的上班。
- 19、下班时间到了，送走最后一位客户也不能懈怠。
- 20、检查库存是否超额，及时调拨、解款或领款。
- 21、及时缴库领箱。
- 22、日终轧账，根据查库清单仔细核对每一项现金凭证库存，检查印章、登记簿、钥匙、印模卡等本柜保管的物品。
- 23、柜员双人交叉盘库，核对无误后双人锁箱封箱。
- 24、整理传票，检查传票的内容顺序等是否准确。
- 25、移交尾箱传票。
- 26、柜员签退、机构签退。

27、打扫柜台，保持工作场所清洁。

28、检查营业场及监控室等各设备设施是否正常运行，需要关闭的终端、打印机、点钞机等及时关闭。

29、等候运钞车，合规缴库。

30、检查存放重要物品的抽屉是否锁好。

31、关闭空调、电灯等，双人离开营业场。

32、刷脸签退。

33、设置营业场防盗报警装置。

34、日终自助设备巡检。

35、结束一天的工作，关闭营业场大门，安心

精细服务 感动常在

■文/卷桥支行 张松

金清镇泗水村的李大爷膝下无子，和老伴王大娘相依为命。不想，天有不测风云，上了年纪的李大爷突然中风倒地，口不能张，脚不能移，还急需一笔钱做手术。这可急坏了王大娘，家里两口子的积蓄倒是有五万块钱。可是祸不单行，这经济大权向来由李大爷掌控，不爱管事的王大娘连存折在哪都不知道更别提密码了。万般无奈下，王大娘只能带着两人的身份证火急火燎地赶到了卷桥支行。在柜台前，王大娘抹着眼泪，将家里面的情况一五一十地讲了一遍。了解情况的柜员一边安慰王大娘，一边用身份证查出李大爷确实存有五万元五年定期，急忙打电话请示领导。了解情况后，支行领导立刻放下手头的工作，赶到营业大厅，一边安抚住王大娘的情绪，一边招呼管片客户经理小沈，带上填好的挂失单，开车前往王大娘家核实情况。在看

回家。

事实上，以上35条只是一名小“桂圆”日常工作的基础，在真正的工作中，每一天我们都会遇到形形色色的客户，为他们解决各式各样的问题。而在银行工作，这些事情无论大小都有着它的规范性和合规性，这些事情能否准确地处理关系到客户的切身利益和他们对于我们的信任。因此我们在日常工作中，不能忽略每一件小事，细节决定成败，只有每一个完美的细节才能成就整个大合行完美的形象。



望了躺在床上的李大爷后，支行工作人员随即向其邻居和村领导了解具体情况，不到半小时，5万元就到了王大娘手中。支行领导不放心李大爷的病，赶紧将其送到医院，等到彻底安顿好他们后才开车回支行。

几天后，身体好转的李大爷坚持来到了卷桥支行，不为别的，就是向支行的员工道声谢。这声“谢谢”虽然有些模糊，但从李大爷闪烁的泪眼中，支行员工读懂了这份深厚的情谊，对我们来说是举手之劳，但对于李大爷一家来说，却是难忘的相助之恩。

来到卷桥支行已经一年多，这样的事碰到的还真不少，听着客户由衷的感谢，虽然过程曲折又辛苦，但是感恩常在，银行工作也就别有一番成就感了。

300元的24小时

■文/横街支行 吴峰

11月17日中午，一位女客户急冲冲地跑进营业大厅，说自己在ATM机取款后忘记拿卡，现在收到银行短信，卡里的余额少了300元。

柜员立即查看了账单明细，几分钟前该账户的确有支取300元的记录，于是，柜员翻看了当时的监控录像。

事发前15分钟

女客户进入ATM机取款，神色略显匆忙，在最后一笔支取时，将钱取走后转身离开，忘记取卡。随后，一名穿着蓝色厂服的男子进入ATM机准备取款，当他尝试将卡插进去的时候，发现有张卡在，他便顺手把自己的卡放回衣兜里，并进行了取款操作，第一次取款成功之后，他又进行了余额的查询，此时女客户回来了，在外面急切敲门，随后进入取走卡。

当看到录像里他们碰到的那一瞬间，真的替女客户着急，取款之人，近在眼前。当柜员询问女客户在取卡的时候发现旁边是否有人站着的时候，她想了想后点点头。我们一边安慰她，一边继续寻找线索。

事发前10分钟

女客户取走卡后，该名男子继续在ATM机上操作了几分钟，他取出自己的卡，进行了余额查询后再离开。

对我们来说一件工作服、一张正面照，或许都不能找出线索，但只要在ATM机进行了操作，

我们肯定可以顺藤摸瓜，找回被取走的300元。根据ATM机流水信息，我们查到该男子的卡号，并通过银行查询到男子的信息。

案发后60分钟

该男子未接2通电话后关机。

案发后19小时

该男子接通了电话，我们进行了沟通，他答应回银行一趟，但电话挂得很急。

案发后20小时

接到该男子电话，让我们转告：他现在身边没钱，发工资后归还。

正当我们觉得这300元可以回到卡里的時候，警察来了……

案发后21小时

营业大厅外一辆警车停下，进来两位民警，递给我们一张调取证据证明，这让我们不解，该男子已经同意归还300元，还要接受调查吗？民警说，这是一次盗窃案，虽然只有300元，案发原因也是因为女客户的大意造成，但这300元是属于银行保管的客户财产，涉嫌盗窃罪。

这次300元被取事件的发生，让我们银行工作人员感触颇深，也不得不让人提高警惕，尤其年底将至，人员流动性大，请大家时刻谨记保管好自己的财物，同时也要拾金不昧，不可将他人财物据为己有。

年味

■文/江瀚

列车的轰鸣
载来远方的挂牵
母亲娴熟的指间
滑出一个个饺子
馅大味鲜

归来的步伐
深深浅浅
腊月的寒气裹着
满怀温暖

点燃的爆竹
噼里啪啦
勾起儿时的童颜
分外甘甜

满溢的酒杯
浓烈恬淡
把幸福饮进肚里
珍惜聚散

热气腾腾的饺子
映着母亲的笑脸
谈笑间
年味开始弥漫……



“福” 满年

■文/江瀚

爆竹声中换新颜
满眼福字
中国红一片

墨香溢满幸福
平仄饱含祝愿
吉祥对对
喜气联联

“福” 倒了
“福” 到了

大红灯笼
照出浓浓的情意
斗大福字
贴出暖暖的期盼

福字满天好过年
和谐一年又一年

何以解忧

——读《解忧杂货店》有感

■文/路桥支行 应小燕

烦恼，每个人每个时期都会有。倘若有一间专门排忧解难的杂货店，想必咨询的人会不少，毕竟我们都有太多诉说的渴望。我当然知道，每个人在征询他人意见的时候，内心多多少少会有自己的主意，说出来的目的大多是为了给烦恼找一个出口，或是得到他人认同，或是寻求帮助。若这时候，有人耐心地听你诉苦，并真诚地给出自己的建议，将是多么美好的一个过程。《解忧杂货店》里就有这么一群可爱的人。

“我从未读过这样的小说。”当合上书本的时候，我被书里的情节所感动。它有如冬日里一束温暖的阳光，带着清澈的温度，一扫心头积攒的或多或少的苦闷，给人满满的正能量。《解忧杂货店》故事的开篇，讲了三个小偷作案回程的路上车突然抛锚，他们不得已躲进了一间废弃已久的杂货店。意想不到的事情发生了，他们收到了一封来自过去的咨询信，几番来回后，他们发现自己身处的地方曾是间能解决各种烦恼、提供咨询的杂货店，因着神秘的时光隧道，他们收到了店主去世以后的咨询信。在回信的过程，他们体会到了从未有过的被信任和被需要的感觉，几经商量后，他们决定以“浪矢杂货店”的名义，一封封地回复所有咨询人的信。处于陪伴病重的男友和参加奥运集训两难抉择中的“月兔”；为音乐梦想漂泊异乡多年，在父亲病重时难以做人生决定的“鱼店音乐人”；一直养尊处优，忽然遭逢巨变被迫要和父母潜逃躲债，不知道自己未来人生路该何去何从的“保罗·列侬”；为了报答经济困窘中的养父母，不知道该不该去做陪酒小姐的“迷失的小狗”……一个个看似

独立的故事，因着“浪矢杂货店”和“丸光园”孤儿院这两条线都被巧妙地联系上了，而烦恼的人也神奇地聚在了同一时空里。从咨询者与咨询者的互相通信中，我们也能慢慢发现现代人内心流失的东西，包括亲情、爱情、梦想等。那些在生存的路上疲于奔波的人，在感情的枷锁中难以解脱的人，统统聚合在了这间解忧杂货店，而这三个小偷在为他人解忧的时候，内心也得到了救赎，他们逐渐明晰了自己要走的路。

“每个咨询者只是迷途的羔羊，通常他们手上都有地图，却没有去看，或是不知道自己目前的位置。”这也是我们烦恼时候的普遍状态，如果有人指出了我们的羁绊所在，或是帮我们扫清了这层迷雾，我们或许就能知道该如何选择自己的方向。

豆瓣上有人在看完《解忧杂货店》后，这样写道：解的是别人的忧，却在无形中填补了我们内心的破洞，并用最巧妙的方式告诉你，微小却长存的善意，才是解忧的不二之法。没错，这就是这本书的快乐法则：助人即助己！



储户“摆乌龙”存错卡 银行是否该退存款？



案情介绍：

李某到某银行存款时，将一张银行借记卡和人民币现金5万元一并交与银行工作人员，要求将5万元存入该卡内，直到业务办理完毕，李某才发现该卡系前一天自己捡到的一张银行卡，而并非自己的银行卡。经银行查证，该卡卡主为王某。李某在要求银行将存入的5万元退还未果后，向人民法院提起诉讼，以重大误解为由，要求银行返还5万元，并提出追加王某作为本案的第三人参加诉讼。

案件分析

《中华人民共和国合同法》第五十四条规定：“因重大误解订立的合同，当事人一方可以请求人民法院或仲裁机构变更或撤销。”本案中李某对其到银行存款的行为及银行为其提供服务的内容是明确清楚的，追求的目的也是在银行帮助下存款，并未将存款行为理解为其他任何的民事行为，所以李某对合同的性质不存在误解。在合同履行后，银行作为该款项的保管人而非所有人，对该款项不享有所有权从而也就不享有处分权，不能承担返还义务。李某在其与银行之间的服务合同中对合同的性质、对方当事人、标的物的品种、质量、规格和数量等均不存在错误认识，并不构成重大误解，银行履行合同过程中没有过错，故李某不能以重大误解为由要求银行返还5万元。李某可以通过向王某主张自己的权益，以王某不当得利为由要求王某返还其存入的5万元。

案件焦点

本案中，李某在发现所存入款项非自己所持有的卡后，能否以重大误解为由，要求银行退款？即：李某的行为能否构成重大误解？

根据《中华人民共和国合同法》第107条规定，当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。

观点碰撞

第一种意见认为，李某在银行存款过程中对存款对象确实出现了重大误解，造成了较大的损失，在发现后李某及时向银行提出了退款，因此应判令银行退还误存的款项。

第二种意见认为，李某与银行之间的服务合同并不存在重大误解，李某只是对款项存入王某账户的行为产生了重大误解，故银行不具有返还义务，可以判决由王某返还。

小编推荐

《共享经济》

作者: [美] 罗宾·蔡斯
出版社: 浙江人民出版社
副标题: 重构未来商业新模式
译者: 王芮
出版年: 2015-9-25

在当今这个稀缺的世界里，人人共享组织可以创造出富足。通过利用已有的资源，如有形资产、技术、网络、设备、数据、经验和流程等，这些组织可以以指数级成长。人人共享重新定义了我们对于资产的理解：它是专属于个人的还是大众的；是私有的还是公有的；是商业的还是个人的，并且也让我们对监管、保险以及管理有了重新的思索。



精彩书摘

时间退回到2000年，在汽车共享网站Zipcar成立之初的几个里，我晚上总是辗转反侧，反复做着同一个噩梦：躺在丈夫的身旁，我总觉得会有一个恶棍——一个汽车租赁行业的恶棍，冲进房间，拿着枪指向我们。那时的我清楚地知道，我们创建的业务模式正在摧毁着这个有着上百年历史的行业。

虽然Zipcar是互联网汽车租赁行业的先驱，但我当时仍然无法想象互联网将会带来的巨大转变。当你能够轻松地与人交流，分享资产、人脉和想法时，所有的一切都改变了，而不仅仅是你的租车方式。谷歌、eBay、Facebook、OKCupid、YouTube、Waze、Airbnb、WhatsApp和Duolingo等，这些网络平台都是当今商业转型的一部分。Web 2.0、共享经济、众包、协同式生产、协同消费和网络效应等，都是在这一转型过程中出现的现象。将这些现象的出现都归功于互联网也并不恰当，因为这样就会忽略掉其构建模块以及用更可控的方式复制这些活动的的能力。这些活动都有一个共同的基础：产能过剩+共享平台+人人参与。我们工作、创业和经济发展的方式也都因此而发生了改变。我将这种模式称为“人人共享”。

人人共享整合了个人和企业的最佳能力，其实质就是高效利用每种资源和每个利益相关者。“组织”能带来行业的优势(需要较大的规模和大量资源)，“个人”能带来个体的优势(本地化、专业化和定制化)。当组织和个人都在努力做到最好，为对方解决困难、扰人或是难以攻克的难题时，最终双方的合作就会产生出人意料的结果，甚至是奇迹。

在当今这个资源稀缺的世界里，人人共享组织可以创造出富足。通过利用已有的资源，如有形资产、技术、网络、设备、数据、经验和流程等，这些组织可以以指数级成长。人人共享重新定义了我们对于资产的理解：它是专属于个人的还是群体的；是私有的还是公有的；是商用的还是个人使用的。人人共享也让我们对监管、保险和管理有了重新的思索。通过挖掘大众群体的多样化，这些组织充满创造力并具有了指数级成长的能力。人人共享重新书写了价值创造的法则：分享资源会带来最高效率；分享知识会带来最伟大的创新。

人人共享正在推动这个工业化社会转型为共享经济社会。传统经济发展所基于的理念是，财富是通过一点一滴地囤积资产再将其售卖累积起来的。这就是我们发明专利、版权、商业机密、证书和保密条例等的原因，也是我买了一辆车、买了上百张唱片的缘由。我们都会存储东西，将它们放在身边保存好，相信这就是我们(包括个人、企业、机构和政府在内)获取价值的方式。这样做的结果就是造成了巨大的损失——本可以被充分利用的产能严重过剩。在仔细研究那些人人共享组织成功的原因时，我们一次又一次地看到了开放、关联资产和理念所能带来的巨大价值。

December 12月份

大事记

12月2日，磐安县农村信用合作联社唐小龙副主任一行7人来我行交流考察。

12月9日，陈庆华监事长参加路桥区委宣传部举办的路桥区党的十八届全会精神宣讲工作暨“乡村民嘴”培训会。

12月9日，李友增副行长赴台州银监分局参加银行业消费者权益保护工作座谈会。

12月10日，德清农商行虞承杰行长一行11人来我行交流考察。

12月11日，金时江董事长、陈学军副行长参加路桥区小微企业金融服务改革创新工作座谈会。

12月15日，金时江董事长、零售业务部副总经理李狄参加台州银监分局召开的农业产业链金融服务研讨会。

12月23日，金时江董事长、梁祚林行长、陈庆华监事长参加台州办事处召开的行社“三长”会议。

12月24日，金时江董事长、梁祚林行长参加路桥区全区干部大会。

同日，我行在五楼会议室召开监事会四届五次会议。

12月24日至25日，陈学军副行长、零售业务部副总经理李狄参加省农信联社举办的全省农信系统社区银行转型建设培训班暨研讨会。

12月25日，李友增副行长参加人民银行台州市中心支行召开的市场利率定价相关情况通报会。

同日，石狮市政协副主席吴清木等一行9人在区领导的陪同下来我行调研考察。

12月28日，我行在五楼会议室召开董事会四届五次会议。