

“智”结算 “惠”服务

路桥农合行国际业务费率**4折**优惠

活动时间：2016年3月1日—12月31日

活动对象：路桥农村合作银行国际业务客户



路桥合作金融

2016/ 3
总第310期



路桥农村合作银行
LUQIAO RURAL COOPERATIVE BANK

LUQIAO COOPERATIVE FINANCIAL

内部刊物 注意保存



1 费率4折优惠

活动期间在我行办理汇款、出口托收、出口信用证业务均享受手续费4折优惠。

	汇款	出口托收	出口信用证
一般费率	0.1% (¥50元起步, ¥1000元封顶)	0.1% (¥200元起步, ¥2000元封顶)	0.125% (最低¥300元)
优惠费率	0.04% (¥50元起步, ¥400元封顶)	0.04% (¥80元起步, ¥800元封顶)	0.06% (最低¥120元)

2 网银办理抽大奖

活动期间通过网银办理国际业务，每办理3笔即可获得1张电影票，每家企业可得2张，累计送出100张，先办先得；累计办理100万美元（含）以上的企业有机会抽取大奖。

3 年中达量送好礼

截至2016年6月30日，国际结算量达到100万美元的，就能获得合行送出的回馈大礼，结算量越高，礼物越丰厚哟。



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

我行营业部获“全国三八红旗集体”殊荣
我行办理台州农信首笔回购匿名点击业务
“丽人贷”助“半边天”创业

“小微专车”系统试点工作探讨
敬业，让你我在平凡中绽放美丽

FORWARD

刊首语

惜时，莫等闲

时间，它是人们生命中匆匆过客，往往在我们不知不觉中，悄然而去，不留一丝痕迹，人们常常在它逝去后，才渐渐发觉，留给自己的时间已经所剩无几了，也正是如此，才有了古人一声叹息：少壮不努力，老大徒伤悲。

时间流逝得无影无踪，去得快，来得也快，而是否能把握时间，往往决定着一个人一生的命运。

昨天带着回忆默默地逝去，今天携着希望悄悄地来临了，而明天又闪烁着光辉等待着人们。有人沉浸在回忆中，他们依恋昨天；有人沉醉在梦幻中，他们期盼着明天，而他们都忘记了最应当珍惜的是宝贵的今天，陶渊明说过：“盛年不重来，一日难再晨。及时当勉励，岁月不待人。”

今天，不就是短短一天吗？我从明天开始勤奋学习；今天，不就是区区24个小时吗？我从明天开始认真工作。有些人是这样想的，也是这样做的。朋友们，为什么总要把今天所做的事情放到明天呢。日月匆匆，到了明天，明天变成了今天，而每个今天之后都有无穷无尽的明天。那么，你的决心、你的理想，哪一天才能变为行动、变为现实呢？人生短短数十秋，想要在如此短的时间内，取得成功，登上人生的顶峰，谈何容易。也正因为如此，珍惜时间就显得异常重要。

莎士比亚说过：“抛弃时间的人，时间也会抛弃他。”那么，抛弃了今天的人，今天也会抛弃它；而被今天抛弃了的人，也就是没有了明天。

时间从我们身边匆匆逝去，我抬起头望了望天空，一秒钟过去了，又写了两个字，两秒钟过去了。当时间匆匆流逝的时候，我们的生命也在一点点的缩短。而也许就在这时候，有些人在院子里玩耍，而有些人却在家里认真地做功课，在一步步地迈向成功。朋友们，在这时候我们应该做自己该做的事，珍惜时间，不要让它从我们身边白白流失。

CONTENTS

目 录

2015年3月刊

	01	要闻聚焦
		省金融办副主任包纯田到我行调研指导 我行营业部获“全国三八红旗集体”殊荣 我行召开2016年度工作会议 营业部荣获“全国三八红旗手集体”表彰座谈会召开 瑞安农商银行来我行考察交流
产品介绍	06	
我行办理台州农信首笔回购匿名点击业务 “丽人贷”助“半边天”创业 我行推“白领贷” 发力个人消费贷款 “丰收豆”为业务添薪助燃		
	09	合行动态
		竿蓬支行：失土保险与福寿贷首战告捷 我行女员工进人才市场宣传反假币 金清支行：举办家庭教育讲座 营业部：情暖花海，约“惠”美丽 桐屿支行：上门服务获客户点赞 亲子活动庆三八 徒步登山聚力
业务探讨	13	
“小微专车”系统试点工作探讨 抓住年轻客户的心		
	18	大众创业 万众创新
		程皓：看得见商机好赚钱
工作感悟	20	
敬业，让你我在平凡中绽放美丽 向着阳光走向远方 平凡之路 成长之路，永不言败 舌尖上的竿蓬水饺		
	25	珠玑集锦
		美丽的乌托邦——《疯狂动物城》观后感 百晓讲堂 读书时间——《经济学通识》
三月份大事记	28	

出版

路 桥 农 村 合 作 银 行
LUQIAO RURAL COOPERATIVE BANK



《路桥合作金融》编委会成员

主 任：金时江

成 员：梁祚林 陈庆华

陈学军 李友增

主 编：丁宗达

编 辑：李 挺

主 办：路桥农村合作银行

地 址：路桥区西路桥大道328号

邮 编：318050

电 话：0576-82519089

网 址：www.lqrcb.com

省金融办副主任包纯田到我行调研指导

■文/摄 办公室 李挺



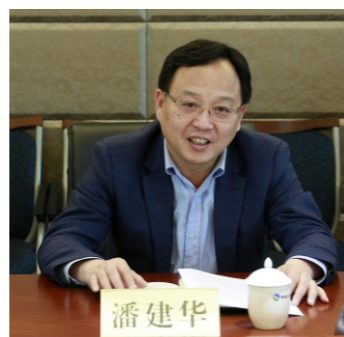
3月31日，省金融办副主任包纯田一行到我行调研指导小微金融改革服务实践工作，地方金融处处长曾国章、副处长吴登宽，区长潘建华等陪同调研。



座谈会上，包纯田副主任认真听取了我行董事长金时江关于全行基本情况介绍及小微金融服务的主要做法，对我行在推进普惠金融工程、打造小微专属平台和便民社区银行等务实创新工作给予充分肯定，并为我行如何在台州小微金融改革中破局探路提供了专业的建议。他说，要紧紧抓住契机，围绕国家明确的改革方向和重点，结合台州实际，高起点推进小微金改建设，充分发挥独特的政策优势，用创新发展的格局看待小微金改工作。路桥农合行要在发挥原有业务优势上寻找此次金改工作的突破口，深

化抢占市场竞争份额制高点的意识，坚定不移地服务本土实体经济，以己之力不断扩大、提升小微企业金融服务的广度和深度。对于我行提出的搭建小微金改省级平台、减免小微企业贷款营业税等建议，包纯田副主任表示会认真听取，并从支持政策上积极研究配套举措，助推台州小微金改建设。

潘建华区长向包纯田副处长介绍了我行在积极践行普惠金融，打造小微金融“惠民便民”服务，勇于承担社会责任等方面所作出的贡献。他表示，农村金融机构创新是推进小微金改的关键点之一，既需要政府搭台，更需要地方金融机构积极主动唱主角，发挥地方金融创新主力军的作用。



我行营业部获“全国三八红旗集体”殊荣

■文/摄 办公室 李挺



近日，在纪念“三八”国际妇女节暨全国三八红旗手（集体）表彰大会上，我行营业部被授予“全国三八红旗集体”荣誉称号。据悉，营业部是浙江省荣获全国三八红旗集体荣誉称号的6家单位之一，也是全省唯一一家获此殊荣的银行机构。

全国三八红旗集体是全国妇联授予优秀女性团队的至高荣誉，旨在以“巾帼风采、榜样力量”引领广大妇女在大众创业、万众创新潮流中贡献巾帼力量，在社会生活和家庭生活中发挥独特作用，充分展示了当代女性自尊、自信、自立、自强时代精神及创造美好的价值追求。

我行营业部是个典型的巾帼窗口，在25名员工中女性员工有21名，占岗位人数的84%。一直以来，营业部的女将们紧扣巾帼建功的发展主题，依托自身行业服务精细度高的特色，发挥联系妇女群众广泛的天然优势，内修严格制度，外拓创新服务，把花样年华融入明净窗口，用青春热血打造出一支敢于担当的活力团队，一支积极进取的和谐团队，一支卓越骄人的最美团队。近年来，营业部先后被评为全国巾帼文明岗、全国敬老文明号、浙江省工人先锋号、台州市三八红旗集体等荣誉称号，成为全省农信系统取得荣誉最多的单个营业机构。

我行召开2016年度工作会议

■ 文/摄 办公室李挺

3月3日下午，我行在台州国际会展中心召开了2016年度工作会议。路桥区副区长毛新宇、台州办事处主任崔全利、台州银监分局副局长毛江峰、人民银行台州市中心支行货币信贷科科长奚尊夏出席会议，总行班子、机关全体人员、中心主任，各支行（部）班子、会计主管、网点负责人、柜组长、客户经理，年度先进人员、职工代表、退休人员代表400余人参加会议。会议总结回顾2015年工作，研究部署2016年工作，动员全行干部员工坚定信心、鼓足干劲，确保“十三五”发展开好局、起好步。

金时江董事长作《创新驱动 提质增效 再谱“十三五”稳健发展新篇章》工作报告。他全面回顾了我行2015年度各项工作，深入分析了当前面临的经济形势和存在的困难，并对2016年度工作进行了部署。他希望全行上下围绕“创新、协调、绿色、开放、共享”五大发展理念，全面推进“普惠、创新、风控、财务和人本”五大体系建设，努力实现全行“八大工作目标”，根据总体要求和预期目标，重点抓好以下五方面工作：一是夯实普惠体系，打造可持续发展新引擎。以普惠金融为方向，以社区银行为主线，不断提升普惠服务水平和质量，努力让广大百姓在共享发展中有更多获得感。二是构建创新体系，释放小微金融新活力。坚持市场导向，紧扣台州小微金改国家级试验区建设，加快小微金融产品创新，加大信贷投放，支持实体经济，为我行在下一轮经济周期实现更好发展夯实基础、拓展空间。三是完善风控体系，提升业务经营新品质。全行要坚守不出现重大风险的底线，紧紧抓住发展质量这一根本，严把不良贷款、案件防控、内控安全等三大关口，着力完善风控体系，有效防范和化解各类风险。四是优化财务体系，提高精细化管理新效能。提升战略眼光，更新思维理念，着眼长远发展，以成本效益为核心，着重推进新兴业务、财会管理和业务分离工作，向管理要效益，以精细谋长远。五是强化人本体系，培育转型发展新动

力。坚持以人为本，形成干事创业的良好精神状态，营造有利于人才发挥作用的良好环境，推动战略、理念、文化的“内化于心、外化于行”，增强全行的战斗力。

毛新宇副区长指出，过去的一年，面对错综复杂的宏观经济环境和转型阵痛，农合行全体员工砥砺前行、奋勇争先，2015年的工作成绩好、亮点多、贡献大，具体表现在：业务发展可圈可点，普惠服务成效显著，工作亮点推陈出新等方面。与此同时，毛新宇副区长分析了当下的经济新形势，并要求我行做好细致的工作，进一步转变经营理念，立足新的起点，积极探索适合自身实际的特色化经营之路。他强调，一要增强三种意识和工作重心进位动力；二要坚定不移地做好服务三农、助小微的工作；三要坚持普惠金融，积极承担社会责任。四要积极稳妥地推进股份制改革工作。

崔全利主任在讲话中也充分肯定了我行过去一年所取得的成绩，并从不同角度对我行如何深化改革、加快转型、促进发展提出了具体要求。他指出要着重做好三项工作。一是加强学习，转变理念，提高应对市场竞争的能力；二是转变作风，真抓实干，继续推进各项业务稳健发展；三是抢抓时机，积极行动，多措并举确保实现开门红。

梁祚林行长就如何贯彻落实本次会议精神和提出切实做好“三个看齐”，即在思想认识上看齐，在方法措施上看齐，在责任担当上看齐，以争创一流的精神状态，以知难而进的工作热情，抓早、抓紧、抓实各项工作，确保全行各项目标任务圆满完成。

会议还对先进集体、普惠金融标兵、文明规范服务示范单位、爱岗敬业之星、普惠金融之星、服务之星进行了表彰。路桥、路南、蓬街、金清、开发区及下梁支行作表态发言。



表彰榜单

先进单位

蓬街支行
新桥支行
吉利支行
桐屿支行营业部
峰江支行浮排分理处
路南支行方林分理处
横街支行洋屿分理处
蓬街支行新市分理处

普惠金融标兵

新桥支行
开发区支行
清陶支行
路南支行



爱岗敬业之星

梁冬方 胡中江 叶冬飞 潘丽贞 徐海涌 张晓赤 张玲晓 陈霖澍 林婷
潘望 高蕾 王勤敏 叶开国 张婵 许金玲 何妍 卢帅 陈梦洁
陶杏卫 王梓妍

普惠金融之星

陈帆 邱燕燕 蔡美玲
钱瑶琳 陈颖茜

服务之星

方媛 连芳芳 应小燕 余飒莹 潘智娟 周银丰
於青青 陈海燕 符筱洁 曾巍巍

营业部荣获 “全国三八红旗集体”表彰座谈会召开

■文/摄 办公室 李挺

3月8日上午，我行在五楼会议室召开营业部荣获“全国三八红旗集体”表彰座谈会，总行领导班子和营业部女员工亲切座谈。

金时江董事长代表行党委对营业部喜获“全国三八红旗集体”荣誉称号表示祝贺，并向全行女性员工致以节日的问候和美好祝愿。他说，作为全省唯一一家获此殊荣的银行机构，营业部全体员工要更加珍惜荣誉的来之不易，树立起标杆意识，明确自身定位，以更加饱满的热情、昂扬的斗志、务实的作风，勇挑社会责任。成为发展中的推动力，工作中的创造力，在社会中要有影响力，在同业中要有引领力，在团队中要有渗透力，在共建风采共创佳绩上有大的作为。同时，立足岗位，寻找短板，坚持做好每一件平凡事，创新做好每一件细微事。随后，金时江董事长为营业部转颁了“全国三八红旗集体”奖牌，并赠送女性书籍。



瑞安农商银行来我行考察交流

■文/摄 办公室 李挺



3月24日下午，瑞安农商银行黄定表董事长一行6人来我行考察交流。我行董事长金时江作路桥金融环境基本情况介绍，随后双方相关业务部门负责人围绕“社区银行转型推进和网格化管理，客户经理转型、团队营销及薪酬考核办法，信贷业务转型及信用贷款工作改进及推广，不良贷款清收和风险控制措施”等内容进行深入探讨和交流。

我行办理台州农信首笔回购匿名点击业务

■文/国际业务部 蒋凌骞

3月7日，我行成功办理质押式回购匿名点击业务，首次通过回购匿名点击业务融资1亿元，是台州农信首家开通该业务的行社。

质押式回购匿名点击业务是指，参与机构通过全国银行间同业拆借中心交易系统（X-Repo系统），于每个交易日连续交易时段内提交匿名正、逆回购限价报价，交易系统根据授信条件按照价格优先、时间优先原则自动匹配成交，未匹配成交的限价报价可供参与机构点击成交。匹配或点击成交的正回购方根据交易中心发布的《银行间债券市场质押券标准折算率规则》规定的券种与折算率提交质押券后，交易系统生成质押式回购交易的成交单。

开办质押式回购匿名点击业务，有助于提高我行债券回购业务效率，提升在银行间市场的知名度。



“丽人贷”助“半边天”创业

■文/郑丹萍 王茜



近日，我行和区妇联联合举行“丽人贷”授信仪式，授信额度高达5000万元，为当地“半边天”创业撑起了“一片天”。

“有了这笔贷款，资金有了着落，我的工作室设备添置就有眉目了，我打算马上去申请。”由于爱好广告创意设计，陈女士开了一家以文创设计为主业的工作室。近期，她打算购置一批大型的文印设备，同时引进摄影摄像技术，因为资金的问题而发了愁。

为帮助妇女自助创业创新，我行在全市率先推出“丽人贷”。该贷款重点面向路桥本地妇女自主创业创新，及异地妇女在路桥创业创新融资需求，利率优惠、手续简便。“我们希望通过该项目，来缓解在路桥创业妇女的资金压力，帮助她们扩大再生产、加快转型升级、提升综合

竞争力，也希望通过她们引领、鼓励、支持路桥更多的妇女实现自我发展。”我行副行长陈学军表示。

我行推**白领贷**发力个人消费贷款

■文/李挺 王依林

“这么快就拿到了贷款，年初购车的计划终于可以实现了。”近日，拿到我行发放的20万元“白领贷”后，在学校工作的郭女士很是惊喜。据了解，我行自去年6月初创新推出了家庭信用贷款产品——“白领贷”，由于免担保、利息低、手续简便、还款灵活，凭家庭信用贷款最高可贷30万元，最快一天放贷等优点，前来咨询和办理“白领贷”的工薪族非常多。

郭女士在路桥实验小学当老师，个人年收入较为稳定，由于家离学校较远，上下班不便，从去年开始，郭女士就有购车计划，手头刚好也有几万元的闲置资金，她想通过贷款购车。但是在汽车4S店咨询下来，办理汽车贷款需要以所购车辆进行抵押，且必须在车商处购买车辆保险。保单期限要覆盖贷款期限，在车商处购买保险的费用均高于外部市场价格，这无形中又增加了郭小姐的购车成本。经过多方咨询后，郭女士最终选择了我行的“白领贷”，“普通的信用贷款门槛高，条件苛刻，而办理汽车4S店的抵押贷款成本又太高，路桥农合行的‘白领贷’无须担保和抵押，额度又高，为我节约了不少购车成本。”

据介绍，“白领贷”个人贷款是我行针对精英白领人士多方位消费需求而定制的一款产品。申请人只要在本行开立个人结算账户，资信良好，且能按期偿还贷款本息，均可向我行申请“白领贷”。贷款额度根据申请人的实际消费需求及年收入情况、申请人的信用状况等综合因素来确定，最高可贷100万元。其中贷款金额在30万元以下、用途为消费性周转的可以发放循环贷款，最长可贷3年。此外，在办理手续方面也非常简便，符合贷款条件的申请人只需携带身份证、收入证明或公积金缴纳证明等材料，就可办理贷款，还可申请上门办理。截止2月底，我行共发放“白领贷”806笔，累计发放贷款金额11042万元，贷款余额8618万元。



“丰收豆” 为业务添薪助燃

■文/叶冬飞 张玲晓

3月18日上午，我行在桐杨菜市场开展“百晓驻勤”活动，客户经理摆摊设点，在宣传业务的同时，开启了“丰收豆”兑换活动，赢得了群众的连连好评。

“丰收豆”是我行依据客户各项业务的贡献度，按一定的规则折算而成，通过微信平台“路桥农村合作银行微服务”，采取以豆换礼的一种增值服务。而我行自行开发的丰收豆系统，涵盖签到领豆、丰收豆商城（丰收豆查询、礼品现场兑换、商家平台等）、丰收豆赠送、特惠商户（洗车、餐饮、超市等）、手气大比拼（抢豆专栏）等五大项目，是商家、客户、银行三者互联互动互惠的兑换平台，客户可通过此平台完成礼品兑换，看电影、洗车、吃牛排、超市消费等。

那么，丰收豆是如何产生的？前台可通过微信每天签到、他人赠送或者摇一摇抽奖得豆，后台则是通过把客户的存贷款积分、信用卡积分、手机银行网银签约、其他中间业务签约等数据根据一定的规则转换为丰收豆。

为了切实做好兑换工作，我行通过微信宣传，促使年轻客群通过手机查询丰收豆数量，清楚了解他平常的业务享有多少回馈，以及下阶段增豆所需办理的业务。对年老的客户，通过“走千家、访万户、共成长”劳动竞赛以及“百晓驻勤”等活动，让他们享受到家门口的福利。不管礼品多少，他们在村头村尾奔走相告，口口相传，合作银行送丰收豆，送福利了。吸引了大批的年轻客群，也普惠了一批小而散平常不重点关注的客户群，既扩大了宣传面，提升了品牌形象，又增强了渗透力，提高了客户粘度。

自年初系统上线以来，“丰收豆”系统累计4.79亿豆，已兑换2725万，发放礼品14849份，日均存款比年初增18.8亿，新增借记卡24601张，贷记卡1659张，电子银行替代率达79.5%。



1 竿蓬支行：失土保险与福寿贷首战告捷

■文/摄 王婷婷



早上7点58分，田野间的雾气还未散尽，被夜雨打湿的街道还未干透，竿蓬支行的大门外已经是一派人头攒动的热闹场面了，原来今天是联东村和新华村办理“失土保险”和“福寿贷”的日子。

上百位老人将银行全线包围，他们隔着玻璃门虎视眈眈，打探着营业厅内的地形，似乎在琢磨着待会儿如何在千军万马之中拔得头筹。

正副行长运筹帷幄，三位柜员正襟危坐，大堂经理摩拳擦掌，营销经理严阵以待，全行拉响了一级警报。

时间一到，大铁门缓缓升起，“吱嘎吱嘎”地吹响了出征前的号角，在村长书记的号召下，老年村民大军迈着矫健的步伐，高举存折，一如江河入海流般迅速将营业大厅淹没。

“拿着身份证先来我这里填单，填好单子再去柜台缴费！”大堂经理不愧是叱咤沙场多年的老将，她高喝一声，迅速为乱成一团的士兵们指引了作战方向，稳定了军心，镇住了场面。继而，她大马金刀地往填单机前一站，挥斥方道间，一张张现金缴款单被机器飞快吐出。

所谓强将手下无弱兵，每日轮岗的营销经理们也是见过大场面的，即使大军压境也依然面色不改，一个负责手写填单，一个负责复印证件和维护秩序，两人各司其职，有条不紊，即使再忙再乱也保持着周到的服务和迷人的微笑。期间，一位中年大叔说自己有腰椎间盘突出症，站不住，营销经理忙为他搬来了一把椅子让他坐在一旁，让前面的一位年轻人带着他的单子排队，等轮到了再叫他。大叔一连说了好几声谢谢，继而从容倚坐，笑着沙场，成为了这次鏖战中一道独特的风景线。

在老年大军化身枪林弹雨袭来之际，镇守在堡垒内的柜员们则化身黄金圣斗士，火力全开，逐个击破。十指翻飞间，键盘击打出迅疾的鼓点，鼠标键疯狂雀跃，鲜红的“业务清讫章”一锤定音！每完成一笔业务，都是一场与时间的较量，都是一次向着准确率的追逐！

突破了第一道防线，老年大军将战略重心往信贷室转移，开辟了第二战场。村长书记们坐镇营中，与士兵们胜利会师，逐一校对回单信息，让其签字画押，如遇有贷款需求的则引领其去往客户经理处办理“福寿贷”。作为后勤军的客户经理也绝非等闲之辈，纵使“福寿贷老年团”来势汹汹猛如虎，他们也能兵来将挡、水来土掩，谨遵流程一步步办理下来，逐渐瓦解对方兵力，事后再秉承愚公移山的精神，一点点将堆积成山的文件处理完毕，放款到位。

此次战役真可谓声势浩大、气壮山河，彼军甚至在午前派来了后援部队助阵，将激战推上了新的高潮。经过一番旷日持久的拉锯，我方才将彼军老兵们遣返回家。战役于日暮时分落下帷幕，战场惨烈一如龙卷风过境，营业厅与信贷室一片狼藉，全体工作人员精疲力尽，但是胜利的喜悦却弥漫在竿蓬支行的每个角落。

此次胜利不仅加强了村民们对支行的肯定，更是捍卫了支行在竿蓬地区深入人心深入三农的社会地位，是一场具有历史意义的伟大胜利！

不过，我刚听说，更加强大的蓬东村、蓬西村正在厉兵秣马，恐怕不日就要挥兵而下，攻打过来了。我默默地咽了一口口水……

2 我行女员工进人才市场宣传反假币

■文/郑蔷薇 王茜



为进一步宣传普及人民币知识，提高社会公众反假、识假能力，我行组织了20余名女性员工，积极参与到区妇联组织的三八维权巾帼志愿服务行动中，义务开展反假币宣传。

3月1日，路桥劳动力人才交流市场内人潮涌动，务工者们纷纷被我行设置的人民币反假展架吸引。“从哪里看比较容易识别假的人民币？”一位外来务工的中年妇女操着生硬的普通话咨询。我行员工从口袋里掏出新版人民币耐心细致地演示了“一看、二摸、三听、四测”的识别方法，并着重讲解了钞票颜色、图案、水印等直观上的防伪点，并提醒现在小面额的假币也很多，围观的群众听后纷纷点头。

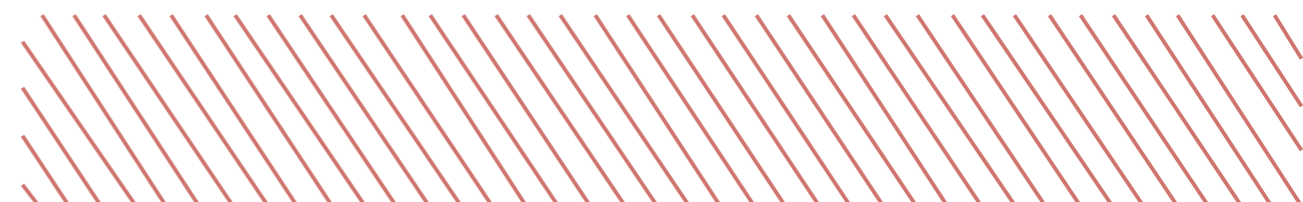
据了解，路桥区人才市场内外来打工者居多，对人民币反假知识也尤其好奇，“打工赚钱不容易，这假币知识可得好好学学，免得受骗。”一位打工者憨厚地说。当得知是我行在做反假宣传时，他掏出口袋里的“丰收绿卡”为合行丰收卡的“五免政策”点赞。

此次活动中，20余名女员工共发放各类反假宣传册500余本，反假宣传折页1000余份。她们用女性特有的耐心和细致为大家讲解人民币反假知识的同时，也进行了制假、贩假人民币是违法行为等法律法规知识的宣传，广受务工者好评。

3月8日，金清支行携手镇妇女联合会、镇红太阳幼儿园举办了幼儿家庭教育公益讲座，以这种特殊的方式庆祝第108个国际妇女节。讲座以“爱孩子就从懂孩子开始”为主题，着重提高家长们的育儿知识，帮助他们更好地懂孩子、教育孩子，培养优秀快乐的孩子。支行宣讲员以“压岁宝”为切入点，向各位家长普及从小培养孩子理财观念的必要性和重要性，并在讲座上详细解答了家长们对于金融知识方面的一些疑惑点。此次讲座共吸引了147位家长到场参加。

3 金清支行:举办家庭教育讲座

■文/摄 陈颖茜



4 营业部：情暖花海，约“惠”美丽

■文/摄 林娜



阳春三月，春风送暖，营业部开展了一系列的节日庆祝活动，为该部的女性客户以及所有的女职工送去了节日的祝福。从3月7日开始，该部就开始向广大女性客户发送节日问候短信，并向全体女职工赠送鲜花，传递真挚的祝福。在三月的春风里，显得格外温馨和醒目。

与此同时，营业部女职工代表于3月7日在横街镇九龙花海，与路桥区公安局的女工作人员上演了一场寓公益和娱乐于一体的节日大戏。在这场大戏中，营业部的女将们大展身手。她们当得了代言人，为我行新推的“白领贷”站台宣传；她们做得了大厨，自成一队，与公安警花进行厨艺比拼；她们也能成为运动健将，战胜铿锵玫瑰，在趣味运动会中进入“无敌风火轮”项目的前三甲。

当天下午，营业部组织了一场花艺兴趣教学，邀请我行女客户参与。我们向每一位女客户传授花艺的同时，也向她们隆重介绍了我行新推的“丽人贷”。“丽人贷”个人贷款是我行向辖区内妇女自主创新及异地妇女在我行辖区内创新创业发放的贷款，在事业上为女同胞们助力，让小女人成就大事业。

5 桐屿支行：上门服务获客户点赞

■文/摄 叶开国

3月17日上午，桐屿支行班子、客户经理以及总行国际业务部等人来到台州市杰特瑞公司，对我行现阶段开展的外汇业务和相关优惠政策等知识进行讲解，公司负责人对支行工作人员的上门服务点赞，并表示愿把今后更多的外汇业务放到我行办理。



6 亲子活动庆三八

■文/摄 办公室 王茜

年年三八节，今年怎么过？为了让平日里埋头于金融数字的银行女职工们放松心情、回归家庭，我行工会精心策划，带领女职工感受了一把“庆三八”亲子游。

3月6日上午7时许，我行女职工们脱下白衬衫黑皮鞋，带着自家的萌宝喜气盈盈地坐上大巴，前往天台县。在“涂鸦村”，女职工和萌宝们穿梭在五彩缤纷的墙体绘画艺术间，感受“月亮船”的轻盈，体会“爆竹声中一岁除”的欢腾；在农家山林里，萌宝们在妈妈的带领下挥舞着小锄头，发掘埋在泥土里的野菜和春笋，酣畅淋漓；在新农村标杆后岸村，萌宝们和老妈一起参加拔河、踩气球、风火轮等趣味比赛，感受母子齐心的力量。

活动在欢乐的氛围中圆满结束。“柜台岗位上上班早，下班时间晚，很少能陪孩子尽情地玩耍。这次的活动特别有意义，和孩子们一起，看到他们那么开心，我们累并幸福着。”总行营业部柜员高蕾说。

我行工会办主任张金利表示，三八节在广大职工的心中，不仅仅是女权的一种象征，早已成为尊重女性、关爱女性的一个节日，组织亲子活动就是考虑到很多职场母亲没有太多时间陪孩子成长，行里希望组织更多这样的活动，带给女职工别样幸福的体验。



7 徒步登山聚合力

■文/摄 办公室 王茜



3月26日，天气晴朗，惠风和畅。我行工会利用周末休息时间，组织行内干部职工开展十公里徒步登山活动，丰富员工业余生活，锻炼强健体魄的同时，培养员工凝聚力，增强战斗力。该活动受到了广泛欢迎，70余名干部职工踊跃参加。

登山活动选择在临海市桃渚镇，全程10余公里。该地由亿年前火山熔岩形成，多台地、峰丛、孤峰，宛若琼台玉阁，山高而峰奇，路不陡但崖峻。到达起点后，大家纷纷朝着既定目标攀登。一些年轻力壮的员工冲在前面，年岁稍长的老同志则缓步上山。沿途，大家自带干粮茶水，还用随身携带的垃圾袋力所能及地带走上山遗留的垃圾。开工没有回头箭，经过近5个小时的徒步攀登，所有员工都顺利到达终点，征服险峰。

“春季登山活动丰富了干部职工文化生活，营造了健康和谐的工作氛围。大家在享受健康、感受自然美景的同时，也增进了友谊，增强了凝聚力。”我行工会主席陈庆华表示，工会将继续开展户外健身活动，让干部职工亲近自然，陶冶情操，培养积极向上、团结互助的人文精神。

“小微专车”系统 试点工作探讨

■ 文/风险管理部 陶坛平

作为省农信联社“小微专车”试点单位，我行从2015年6月份开始，立足实际、精心组织，试点先行、全面铺开，30万元以上对私大额贷款以及500万元以下小微企业的管理工作取得了一些成效。

一 基本情况

2015年6月3日我行派专人参加省农信联社(以下简称“省联社”)组织的小微专车培训,6月5日初步完成了对系统的设置工作,包括大小额参数维护、评级模型维护、评分卡复制、关系管理、评分卡的发放与收回测试等工作,于10日正式启用“小微专车”系统。6月11日在新安支行进行试点,在实际业务办理中了解具体问题,安排转培训工作,并在试点成熟的基础上全面推

开。到8月底,我行完成对大额对私客户的评级(授信)1051户(目标不少于300户);小微企业客户的评级(授信)102户(目标不少于50户),超指标完成省联社的要求。

截至3月25日,共完成对大额对私客户的评级(授信)5307户,小微企业客户的评级(授信)396户,完成符合小微专车条件的客户的93.19%。

二 新老系统比较

小微专车系统使用了一段时间之后,客户经理普遍反映小微专车系统比较实用。我行也是原风险管理子系统内部评级第一批上线试点单位,到目前为止全省可能也就20家行社在使用这个系统进行内部评级,大部分行社都使用外部评级或自建系统对客户进行评级,这不仅增加了客户经理工作量,也增加了评级成本。下面就新老系统之间作如下比较优势分析:

(一)新系统行业区分更科学。原客户评级公司类客户信用评级,分为农业、工业、商贸、房地产开发、建筑安装、外资、事业法人、综合等8类。采用简易程序的公司类客户和个人客户(150万元以上)不进行分类评级。不同客户评级(授信)流程无区分。原系统没有根据不同的客户类型对评级流程进行细分,导致所有客户都使用相同的审批流程。在实际业务中,个人客户也需按照与对公客户一样的客户评级、债项评级、盈利性分析等完整评级流程进行评级,导致客户经理花费大量时间在处理此类基础性工作上,而无暇顾及客户营销及贷后管理等工作。而现有评级模型更科学,它是按照“新国标”的行业分类规则,设计26张行业评分卡,更能突出行业的特点,企业按行业分为24个不同的评分卡进行评级,个人客户30万元以上分为经营类与消费类进行评级,小微专车的客户内部评级准确性更高,评级覆盖面更广。在此基础上还能满足行社的个性化需求,可提高评级(授信)系统使用率,充分发挥大信贷平台的系统功能。

(二)流程审批更优化。小微专车在原流程的基础上,引入全新的内部评级和授信测算,并将内部评级和授信测算作为系统中必须办理的贷前业务流程节点。原客户内部评级流程设置是在子系统里面,无法实现与授信审批,利率定价,贷款审批等审批流程等进行合并审批的功能,原评级、授信审批流程繁琐。小微专车可以使用评级与授信合并审批功能。原系统中,评级、授信业务存在各自的审批流程,客户经理需先进行评级审批然后进行授信审批,操作比较繁琐,效率低,客户满意度不高。而且在原系统中进行内部评级后,评级结果不能与授信、利率定价等功能模块之间的信息进行有效共享,无法充分利用评级结

果对客户其它业务产生参考价值。而小微专车目前优化评级(授信)审批流程,能够实现流程简化,效率提高的功能。它是在微贷技术基础上,嵌入26张评分卡,针对目标客户进行评级、授信业务流程化管理,主要包括客户评级的测算、授信额度的测算以及评级、授信纳入贷前业务流程管理。实现评级结果在各业务系统间的共享。将评级结果与授信、利率定价业务进行对接,实现各功能模块之间信息共享,作为客户业务准入条件的最主要参考依据。

(三)数据采集比原先更简化。大额对私客户评级中,评级模型各评级因子直接从普惠金融对私客户信息采集表及附表中取数,所以评级前要求对私客户在普惠金融采集表及附表中将相应信息进行完全维护。小额对公客户评级中,模型量化因子中各财务指标的测算要求客户信贷信息中只要拥有一期标准报表或两期简易报表就可以了。而原风险管理子系统公司常规评级财务数据要求前年年报、去年年报、去年同期和今年最近一期报表。

(四)反应速度更快。原客户内部评级是T+1,经常会碰到客户因内部评级不过关,而实际原因是因为客户信息录入不全面,录错,数据不准确,操作人员失误等内部操作的原因,导致客户经理不能准确评估与及时为客户办贷,非常地没有效率。现小微专车就很好地实现了T+0,进一步提高用户的体验度。在新评级(授信)系统中,采用以系统自动测算与手工打分卡相结合的方式,实现评级结果T+0模式,实时为客户解决评级问题。

(五)授信测算更合理。新评级(授信)系统将授信测算模块嵌入授信业务流程,与综合型评级模型相结合,根据评级结果,使用安全额度测算法计算得出授信测算额度,为授信申请、审批提供科学的参考依据。根据评级结果得分分成11个等级匹配相应的折扣率。这个N值的大小能反映一个行社对小微专车授信业务的松紧程度。

(六)业务操作更简便。对私评级中,评级因子直接从普惠信息表取数,用户无需手工录入;对公评级中,手工录入的评级因子控制在30个左右。遵循

“统分结合”的建设原则，实现系统“参数化”。在评级模型中权重占比较大的标准因子由全省统一管理，权重占比较小的附加因子由行社自定义。同时行社可自行维护标准因子的权重与分值，充分满足行社个性化需求。目前，在试点阶段评级模型中，暂不允许行社调整标准因子权重。

(七) 客户评级信息可追溯。原客户信用评级如果撤消后就不能追溯，而现在小微专车评级结果不需要撤销，直接录入最新的数据，新的评级结果就会产生。这样有个好处就是对客户经理来说，不敢随意更改客户的相关数据，因为当一笔贷款出现问题时，我们可以对有异议的数据提出质疑，可以准确判断当时

三

注意事项

(一) 行业选择问题。有时客户经理会碰到对客户无法进行正常评级，提示没有找到有效的评分卡。这有两种可能，一是客户的行业在26个评分卡行业之外或者是客户经理把行业录错了，需要重新选择正确的行业。二是因为有些时候省联社在大的行业分类里面补充一个新的子行业，这时就需要我们在关系管理里面把这个新增行业归类到26个评分卡行业里面去，这需要收回原先分发到机构的评分卡，修改好后再分发下去。而且这个工作不要在上班时间内进行操作，避免影响客户的业务办理。

(二) 新增授信与上期无差别。实际上许多客户经理会误认为新增授信就是授信申报金额，这会导致很多30万元以下的普惠快车客户自动转为小微专车客户进行评级。这可能只是一个习惯问题，但目前有很多人来询问这个现象。

(三) 客户信息与原客户内部评级要求不一样。大额对私客户评级中，评级模型的各评级因子直接从普惠金融对私客户信息采集表及附表中取数，所以评级前要求对私客户在普惠金融采集表及附表中将相应信息进行完全维护。小额对公客户评级中，模型量化因子中各财务指标的测算要求客户信贷信息中至少拥有一期标准报表或两期简易报表，否则财务指标无法测算。

客户经理是不是存在调查失实现象。这也进一步提高了客户经理对所录入数据的准确性和加强客户经理对调查了解的责任心。

(八) 评级时自动判定客户属于哪个类型。原先客户类型是由客户经理判断，客户经理说该客户是简易评级他就是简易评级，但实际该客户是标准评级客户。这一点小微专车就能很好实现机控功能。比如碰到一位客户，他原先融资余额是300万元，系统自动认定他为小微专车客户，但是当他重新再申请新增授信300万元时，那他就是标准型客户了，而原先系统这个时候是不加以自动控制的，可能会有按照原先简易评级的方法使用原先的评级结果进行授信放贷。

(四) 如果大额个人客户既有经营性又有消费性的，那就两个类型评级都要做。

(五) 同时存在省版和行社版评分卡的情况下，系统会优先使用行社版的。

(六) 评级申请时两期简易报表录进去后(2014年12月和2015年11月)，财务测算时如果结果不出来，先把2014年12月那期报表重新修改保存一下，然后再把2015年11月那期修改保存下，然后再去测算。

(七) 评级时系统报不支持标准客户评级，企业评级时提示当前融资额为600万元，但是这个企业授信只有328万元，授信也都没有，这是什么原因呢？原来那个授信申请600万元已经注销了，但是这个客户的授信调整过，客户经理应该先注销调整后的授信。



抓住年轻客户的心

■ 文/路南支行 张依



古人云：“得青年者得天下。”2015年，我行的存款余额达到184.1亿元，市场占有率位居路桥同业第一。数据显示，在我行办理业务的客户呈现老龄化发展趋势，年轻客户群流失严重。正所谓，年轻人是未来的希望，是大家公认的潜力股，对于银行而言亦是如此。因此，如何把握年轻客户群，是比巴塞尔协议合规更大的挑战。

我行为深入推动“十三五”稳健发展，必须深刻分析当前形势，充分认识自身的不足之处，积极适应新常态，抓住客户的想法，顺藤摸瓜，才会水到渠成。经调查，青年客户的流失是由多方面原因造成，本文将通过定性分析得出其原因并针对性地提出相应解决方法。首先，归纳出青年客户流失率高的原因如下：

■ 经济下行所带来的压力

今年整个经济市场下行压力越来越大，一方面，企业利润下降，甚至入不敷出，举步维艰，小企业倒闭现象增加；另一方面，路桥个体经营户偏多，经济不景气使得生意质量下降，从而缩小了市场规模，减

少了存款。所以，大部分家长存在着让孩子打工赚点稳定工资的想法，公考热、银行热、考编热等层出不穷。站在这条连锁反应线上的银行也出现一系列的反映。例如青年客户方面，上班族都有公司固定的代发工资渠道，大企业的代发工资基本在四大银行，小企业的可能还停留在现金发放阶段，这将在未来更加凸显出青年客户群体流失的问题。

■ 竞争对手的日益增加

以前，客户可选择的金融机构和金融服务非常有限，农村合作银行以“三农”服务为核心，走农村包围城市的路线占领了大部分市场。而现在，台州银行、泰隆银行、民泰银行等商业银行的进入，在有限的资源内抢占市场。再加上现在是21世纪互联网时代，互联网金融正在改变农村金融生态和人们的消费行为习惯，如支付宝、网信理财、微信理财通、京东金融等各类金融投资层出不穷，打破农信在农村金融市场一家独大、一枝独秀、一口定价的格局，年轻客户作为互联网的新兴力量，随着云计算、移动技术、社交媒体等的快速发展，他们能够通过更多渠道、更

方便地享受金融服务。至此，年轻客户对银行的认识已然发生根本性变化：银行不再是某个具体的地点，银行服务也不再为别人所专有。

■ 农信自身的不足

与其他商业银行、互联网金融相对比，我行仍存在着较大的进步空间。第一，我行的产品不够个性化，多样化，缺少趣味性。例如，泰隆银行的“压岁钱”可以在存折上标注每一笔存款是谁存的；浙商银行的理财产品可以在规定期限内取走，按日计息（利息是按照日利率计算）。第二，我行各项操作、程序偏复杂。为了规避风险，使得各项流程都比较繁琐，因此我行接下来会逐步改善其中的操作流程，给客户带去便捷式服务。第三，创新机制不够完善。例如，针对一户多贷问题，以前一户家庭只能有一个贷款，从而使另一个借款人被迫转向其他银行，从而降低了年轻客户的活跃度。要做第一个吃螃蟹的人，就要不断创新，灵通机制，创新产品，创新技术，创新服务。第四，服务能力有限。以前那种等客户自己上门的模式已经“out”，对于最先远离银行网点的青年客户群来说，客户经理要主动上门，进行我行文化和产品宣传，拉近客户与我们的距离，从而更好地实现营销。

■ 青年客户体验度高

根据凯捷咨询公司的统计，近年来全球年轻客户接受银行服务的活跃度不断下降，年轻客户去网点办理业务的频率不断下降，使银行难以通过网点人员进行交互式服务，进行深度关系维护。有些银行也开始专注年轻客户的服务，但对于追求个性化及趣味性的年轻客户来说，在金融产品和服务上同样要有特色，除了基础功能外，还要求产品具有设计感、形式感、参与感，服务要添加时尚、娱乐元素。年轻客户是一类非常敏感的客户群体，能够快速获得各类资讯，用于尝试新事物，一旦出现更高效、更新颖、更便捷的服务创新时，年轻客户就会转战其他金融服务。

那么，对于学习能力更强、接受新事物更快的年轻客户，我行将结合自身优势防止其“移情别恋”，巩固老客户，发展青年客户，着力提升客户体验感，提升市场占有率，提升发展新品质。

一方面，我行要着力提升客户体验感，打好

“社区银行升级战”。以年轻客户为中心，以“网格管理、渠道完善、精准营销”为抓手，不断创新产品和服务，为年轻客户量身定做满足他们需求的个性化产品和服务；以O2O模式吸引年轻客户去社区网点办理业务，在线上购物、体验、交易，丰富应用场景，创造互动条件，拉近年轻客户与银行的距离。以此为目标，我行开展了压岁宝、助学贷款、白领贷、一户多贷，批量授信等线下产品的宣传，也已开通了助农点、微信银行、丰收驿站、丰收购、支付宝绑定信用卡等线上渠道，丰富了“1公里金融服务圈”。到2015年底，已建成离行式自助银行46家，全行布放各类存取款设备250台，助农服务点294个，助农机具302台，丰收驿站2家，加上目前推出的“丰收豆现场兑换”活动，便于进入村居进行全员外拓营销，提高银行知晓率，便于捕获年轻客户群体，形成一个良好的“社区银行”环境。

另一方面，我行要着力提升服务创新性，变客户为朋友。年轻人喜欢用一种轻松的方式去解读世界，所以在专业性很强的金融服务中掺杂符合年轻人交流和理解习惯的风格，是银行获得客户认同的有效手段。互联网时代讲求的是粉丝经济和口碑营销，银行应在注重声誉风险、客户信息安全、合规风险的基础上，做好社交媒体领域的尝试。通过社区银行获得的年轻客户资源，要实行一对一专人管理。对于年轻客户，要打破传统的营销观念，突破传统模式的束缚，大胆地尝试创新，以时尚、趣味的营销活动向每一位年轻客户不定时地发出“召集令”。要想更有效营销，就先得让客户变朋友，通过微信、QQ等交流平台进行日常交流，关注其动态，用心去了解客户的性格及爱好，空闲之际组织活动，让老客户带新客户，既促进了客户与银行之间的关系，又得到了更多的客户资源，这个循序渐进的过程可谓一举两得。

在水深火热的经济形势中，如何把握年轻客户群体，还需更新思维理念，构建创新体系，提升客户体验感，加强品牌影响力，深推社区银行转型升级，打造可持续发展的新引擎。

程皓：看得见商机好赚钱



“别看程皓年龄只有二十六七岁，但他已经是一家公司的老板，手下有25个员工，是一个不小的团队。”路桥农村合作银行新城分理处负责人张翔说。他和程皓一见如故，双方已合作两年。

程皓是台州聚乐买电子商务有限公司负责人，他人生的第一笔贷款就是从路桥农村合作银行贷到的。“创业不易，需要各方支持，第一笔贷款印象深刻。”

创业需要资金，更需要头脑。程皓从学生到老板，这个过程是怎么走过来的？聊起创业经，程皓

说，他善于观察，从小就懂得抓住商机。

从小就懂生意经

程皓是黄岩人。父母在新疆做生意几十年，他跟随父母，在新疆长大。

都说南方人头脑灵活，这一点，在程皓身上得到充分印证。在义务教育阶段，他就做过两门生意。第一门是租书。十几岁的学生很喜欢看漫画书和青春文学，程皓也不例外。他不是自己掏钱买，就是去租书看。他发现，和他有相同爱好的同学很

多，他在看的书常常被同学借走。于是，他看到了商机，干脆自己买了一批阅读率很高的书，然后租给同学。“有些漫画书成本才1元，一天租金0.5元，两天就赚回来了。”他说，“我有资源，同学们借书也更方便了。”

这个生意做了一段时间后，被老师发现后紧急叫停。

第二门生意是卖方便面。有天晚上，室友肚子饿，问他有没有吃的。他备有方便面，就送给室友。室友说，不白拿，5元一包向他买。一来二去，他发现，同学们对方便面的需求还挺大。他算了一下，方便面进价3.5元/包，卖给同学5元/包，一包净赚1.5元，划得来。于是，到超市买了一大箱方便面到宿舍，明码标价，居然卖得很不错。

进入高中，接触网络的机会大大增加，程皓开始逛淘宝网。有一次，他在淘宝上买了一双运动鞋，价廉物美，许多同学看了都很喜欢，纷纷询问。他便顺手帮同学也买了。后来，请他帮忙买鞋的同学越来越多。他又看到商机，做起代理来。“一个月赚一千来元钱没问题。”他说。

退学读“社会大学”

2009年，程皓被四川一所专科院校录取，就读空中保卫专业。但是，大学生活几个月后，他发现自己很迷茫，学不到想学的东西，找不到人生方向。他决意退学，进入“社会大学”闯一闯。

父母当然不同意他退学了。可是，他们人在新疆，“天高皇帝远”，奈何不了程皓。

退学后，程皓摸索了两年。期间，他卖过化妆品，希望建立一个比淘宝更好的网络交易平台，结果失败了。

2011年，机会来了。一次偶然的机会，程皓看到苹果手机卖得很火，连数据线、充电宝、耳机等手机配件都供不应求。他当机立断，做苹果手机配件生意。

在淘宝上开店，他驾轻就熟。一开始从代理做起，有货源后，直接自己进货卖。“生意好得很，一根数据线，一个月能卖掉几万根。”2011年至2012年，他赚了七八十万元。

赚钱了，程皓并不满足。他清楚，做手机配件生意发展空间有限，他不想就这样把自己的路限制住了。他说：“手头有钱，又有经验，我选择的余地更多，我要做我更想做的事情。”

看准形势去创业

2013年，程皓成立台州聚乐买电子商务有限公司。2014年5月20日，汇折网上线。汇折网是一家专做商品促销试用的淘宝导购网络平台。

“做这个平台也筹划了一段时间。现在有影响力的网络导购平台都被大品牌挤占了，中小卖家很难上，上去了也不容易被搜到。”程皓说，“我想可以做一个专门针对中小卖家的网络平台。”

一个新网站，要吸引人气谈何容易。头两个月，没有一个商家入驻汇折网。程皓很着急。电商圈的朋友得知后，主动帮忙，介绍、引进商家入驻。

与此同时，路桥农村合作银行也递来橄榄枝，为他办理创业卡，信用50万元。

就这样，汇折网慢慢起步。到2014年底，已经能维持收支平衡。

两年来，公司稳定发展。今年，程皓又推出汇折网APP，打算年底推广到50万至100万的下载量。他的目标是把汇折网打成一个有全国影响力的第三方电商平台，吸引万千中小商家入驻。但他也清醒地看到，互联网产业瞬息万变，计划赶不上变化。“我们不谈战略，只谈当下，怎样在每一个当下赢得竞争优势。”程皓说。

（发表在《台州日报》2016年3月28日2版要闻，作者包建永）

敬业， 让你我在平凡中绽放美丽

■文/路桥支行 应小燕

她毕业后的第一份工作就是路桥农合行的柜员岗，每天都在柜台内做着再平凡不过的工作，从2013年入职到现在，她见证了合行发展的每一步变化，柜面业务越来越少，离柜率越来越高，电子银行越来越普及，面向客户的理财产品种类越来越多，定期产品也越来越灵活，贷款产品种类越来越丰富，贷款合同逐渐从多张卡集成一张卡，提供给客户的便利度也越来越高……她看到发展背后每一位合行人的努力，作为其中的一员她感到与有荣焉，也意识到身处银行业这个竞争无比激烈的行业，自身的努力才是最为关键的。她也确实是这么做的，入行以来考取了系列证书，增强自身的适应岗位的能力。

两年多来，她在柜员岗位上努力做到最好，临柜五步法踏踏实实地践行，面对客户真诚微笑、热情服务，多次被评为全行“服务之星”。作为支行的通讯员，她每月给自己下达写稿任务，争取提高支行在全行刊物上的见稿率。她深知自己的提升空间还很大，面对过去不骄不馁，面对未来心怀梦想。

现在，她转岗了，成为了新鲜的大堂经理，在适应阶段，她调整心态，以零基础的学习态度去了解岗位职责，做好柜员与信贷之间的衔接，最重要的是做好大堂服务和客户营销。要成为客户的“熟人”，就要站好大堂经理岗，在客户心

中建立起专业形象。现在的她愈发爱笑了，更愿意与客户接触，在他们的身上，她感觉到了工作的快乐，也更愿意将这份快乐传递给每一位走进银行的客户。之前作为柜员，碍于时间有限和效率有限，无法好好跟客户营销适合他们的产品。现在作为大堂经理，与客户近距离沟通交流的机会多了起来，虽然没有系统学习营销方式，但诚心是最能打动客户的一种营销方式。

她就是我，一个在银行做着最基层工作的员工。有时候静下心来会在想：柜员和大堂经理孰轻孰重？经历过这两个岗位后，我觉得这两个岗位缺一不可，只是大家担负的岗位责任不同而已。柜员是为客户办理业务的直接工作人员，为提供专业的业务服务。而大堂经理更多的来说是这样一个人：对外是网点的“代言人”，对内是大堂的“管家”，每天面对形形色色的客户，眼观四路，协调八方，职责多且繁杂。虽然我担任大堂经理的时间不长，但是我已经爱上了大堂经理这个角色，也渐渐地融入到了这项工作中来。大堂经理是我成长的一个转折点，坚持微笑待人、专业服务，我相信我的大堂经理道路会走得越来越好！

向着阳光走向远方

■文/蓬街支行 陈晨晓

“生活不只眼前的苟且，还有诗和远方。”——这句话或许是承载了太多人的愿景，一时风靡全网。诗和远方，也恰是我心之所往。然而细思量，似乎有太多人将它当成逃避现实的托词，其实，对于大多数人而言，乏味的生活才是生活最常有的基调，诗和远方则是丰富人生滋味的调剂品。

对于银行小柜员来说，当第一年的新鲜劲儿都消磨殆尽时，剩下的也唯有枯燥。1103、1105、1106……这些不用思考就能准确敲下的交易码，伴随着一声声“您好”、“请慢走”，形成了每日工作的主基调，日复一日、年复一年，当年披荆斩棘都想要到达的远方，如今却沦陷成了苟且的生活，让人不免有些失落绝望。

不久前，在网上看到一篇文章，写的是作者在当银行柜员期间的所见所闻所感。看罢，引起了我深深的共鸣，心中暗自调侃道：怪人天天有，破事不嫌多，我也算是阅人无数了哈！于是不禁提笔赋野诗一首以抒怀：

窗内两载，望窗外众生芸芸。观其事，惊奇事；闻其言，怒奇言；察其行，惊奇行！然，亦有可爱之人、可喜之事、可赞之行！其中滋味，唯有窗内人自知。

落笔，豁然开朗！若是前面有阴影，背后必定有阳光，转个身，换个角度，生活还是有那么点可爱之处的。

犹记得被前面的客户骂得狗血淋头，后面的客户纷纷安慰的场景，还有办完业务走到门外折返回来要按“满意”键的大叔、被告知如何减免更多手续费后连声道谢的外地小伙、中午问候我们“吃过饭没”的阿姨、为我们节假日还要上班打抱不平的大爷，以及在路上遇到热情打招呼的客户们、给我们少算几块饭钱的快餐店老板娘……其实我们的内心很敏感，这些细微的举动都足以让我们感动，甚至前一秒刚刚受伤的心，在下一秒的关怀中就会迅速痊愈。或许不该在



阴影面前畏葸不前，而是应该转身去拥抱阳光，去感恩这个世界还能这般温暖。

当我决定敞开心扉，发现其实除了好心的客户外，还有很多需要感谢的人，那就是我的同事们。他们总是不厌其烦地教我办理业务，解答我心中的疑惑，将多年的工作经验传授于我，指正我的错误，包容我的慢条斯理，教会我团结协作。我的领导们，为家住得较远的员工安置宿舍，逢开会时亲自下厨，过节时亲手包裹礼物送到每位员工的手中。我们的保安，对不支持我们工作的客户进行劝解，时常叮嘱烧饭阿姨给我们多放点肉，总是塞些水果、蛋糕、饼干给我们充饥。还有亲爱的自己，感谢你依然坚守在自己的岗位上，为理解和不理解自己的人服务，感谢你还能耐心地对待阿公阿婆们，或许你也是他们生命中一缕微弱的阳光……

我想，大概只有真正经历过苟且的生活，才能真正体会到诗和远方的美好吧。那么，与其抱怨生活苟且、萎靡不振，不如心怀感恩、欣然接受当下。心若向阳，无畏伤悲，或许某一刻会惊觉——原来，通往远方的路途，风景照样宜人！

平凡之路

■文/营业部 贺佳



2016的三月如期而至。三月的风，柔柔拂面，和煦爽心；三月的天空，湛蓝恬静，让人亲近；三月的阳光，温和不燥，透心舒坦。我们都没想到，这个平凡的三月，我们营业部迎了一份来之不易的礼物——在纪念“三八”国际妇女暨全国三八红旗手（集体）表彰大会上，我们营业部荣获“全国三八红旗集体”称号！这份殊荣是不平凡的，却是在平凡工作中积累出来的“美丽”。

曾几何时，银行在大众的眼中，是安稳踏实的代名词。对于营业部全体员工而言，在银行工作不仅是寻着一份稳定，更是追着一个梦想，这个梦想不一定远大，但它能让我们每一个人为之坚守，不断找寻自身的突破点和工作上的亮点。

我们所要挖掘的亮点就在每位员工的日常工作中，“想客户之所求，急客户之所需，排客户之所忧”是营业部所秉持的服务理念。

要想使客户满意，我们就要有较强的业务能力，更要有优质的服务态度。因此在工作中，认真对待每一位客户，耐心细致地解答每一个问题，让客户得到如沐春风般的服务。每一位营业

部的员工都特别在意客户的满意度和好评度，这不是什么得失心重的问题，而是我们关注客户的每一次服务体验，在乎客户做出的每一次评价，正是点滴累积起来的与客户之间良好的关系，才让我们的工作被赋予了更深刻的意义。

在“全国三八红旗集体座谈会”上，金时江董事长说的一句话让我印象深刻——什么是不简单？把简单的事都做对，就是不简单；什么是不平凡？把平凡的事认真地做好，就是不平凡。短短几句话道出了我们营业部全体工作人员在平凡岗位上坚持做出不平凡事业的努力。

我曾经跨过山和大海 也穿过人山人海

我曾经拥有过一切 转眼都飘散如烟

我曾经失落失望失掉所有方向

直到看见平凡才是唯一的答案

……

正如朴树唱的这首歌，也许，我们还将继续走着这条平凡之路，但我们希望能坚持着、渴望着且不平凡着……

成长之路，永不言败

■文/新安支行 陈梦洁



只有一条路不能选择——那就是放弃的路；
只有一条路不能拒绝——那就是成长的路。

2012年的夏天，刚入职场的我怀着懵懂与憧憬踏上了这三尺柜台，开始了我的柜员生涯，不解的是曾经那些亲切的邻家大叔大婶，阿公阿婆为何在防弹玻璃前态度完全扭曲了，为何他们可以不管三七二十一破口就大骂而忘了用宽容之心去体谅善待这个刚入职场的菜鸟，哪怕是有一丁点的怜悯之心也不至于让我颜面扫地，自尊心受挫。那时的我在结束了一整天像打仗一样的高强度工作后，进门就是一脚，将浑身上下的压抑全发泄在自家大门上，待门被墙壁反弹回来之时又是一脚，再对天大吼。夜幕早已降临，寂静的周围仿佛被这突忽其来的声音所惊扰。母亲闻声而来，不断安慰我说万事开头难，凡事做到有心，总能冲破眼前的迷障，到达心

中的彼岸。

果不其然，心态调整好事情也顺利了，我的业务水平不断提高，内心也一点点强大起来，对人对事的态度也发生了改变。依然有脾气暴躁的客户，稍不顺心就大声嚷嚷，面对这样的客户，我的心里虽然有些慌乱，但已经学会隐藏，用最耐心的态度把事情的原委以及该如何处理的意见一一提出，直到客户怒火稍歇，满意而归。

失败是什么？没有什么，只是更靠近成功一步；成功是什么？就是走过了所有通向失败的路，只剩下一条路，那就是成功的路。

2015年12月28日，我接棒支行柜组长一职，对于新的岗位，我虽然激动但更多的是惶恐，仿佛三年前的情景重现。面对春节临近而人员短缺的情况，柜组长的任务几乎已经无法完成，好不容易熬到了今年2月底，会计二级验收工作接踵而至。先是整理去年的档案，再是整理账户，全是我之前未接触过的事情，那段时间我整个人是飘着的，轮岗的事后监督都说我像个无头苍蝇一样跑上跑下，毫无头绪。一时间，我倦怠了，想逃避，想把复杂的事情放在一边不去理会。

海燕姐面对我的心不在焉状态很是着急，她先是训斥了一顿，然后又开导我如何分配好时间。行长得知情况后，立即找我深谈。同事的关心和担忧让我重新振作了起来，三月份开始，我开始每天加班，一是为了起到表率作用，二是让自己沉浸到工作氛围中。

可是随之而来的是家人的不理解和不支持，婆婆和丈夫开始埋怨我只顾工作不顾家庭，宝宝有时一整天都看不到妈妈，这么累人的岗位不如辞退，回到原来的柜员岗。但我舍不得放弃，特别是冲破心理障碍后才勉强走到这一步，结果就要打退堂鼓？我不甘心，特别是会计二级验收迫在眉睫，如果我此刻退出，一定会给单位、给他人造成困扰。我极力说服家人，只要熬过最困难的阶段，就可以回归到正常的生活作息。面对我的执拗，家人也无可奈何，只得妥协。

征服畏惧、建立自信的最快最确实的方法就是去做你害怕的事，直到获得成功的经验。

就这样，慢慢地我理清了头绪，账户变更要怎么做，核心系统要怎么维护，大信贷平台怎么修改主证标识，以及分摊给其他柜员的账户也要督促她们抓紧联系客户，该撒手的就不要死抱着不放，动员一切可以动员的力量，这才是柜组长真正的职责。

成功不是将来才有的，而是从决定去做的那一刻起，持续累积而成。成长之路，任重道远，成长之路，永不言败！

舌尖上的竿蓬水饺

■文/竿蓬支行 王梓妍



你能想象十几个人围坐在一张大圆桌上吃水饺的场景吗？那么就请来竿蓬支行吧！“冬至到，饺子俏。”虽已过冬至，迎来立春，但是浓浓的“年味”在竿蓬支行“百晓驻勤”工作中挥散不去。一周两次的驻勤工作，或进村入企走访，或召开支行职工会议，期间总需要晚饭的陪伴。

那么，我先来描述这幅可爱活泼的员工文化生活。每逢午休，三五名女员工热情高涨，挽起袖子，系上围裙，端着大碗，调匀馅料，开始包饺子，一个个都摆起了“贤妻良母”的架势。有的用料十足，包出的饺子个大肚儿圆，彰显出大气与豪爽；有的大小均匀，包出的饺子精致美观，呈现出

清秀与灵动。饺子的形状也是多种多样，有元宝形、月牙形……大伙儿欢乐地交流着，愉快地包着饺子，时而探讨心得，时而过招切磋，忙得不亦乐乎，气氛温馨，所有人的脸上都洋溢着兴奋与轻松。

每当聚会就餐时，一盘盘蒸饺、汤饺、煎饺就会匀称饱满、热气腾腾地呈现在眼前，看着小伙伴们满意地品尝着自己亲手包的饺子，我已经深深感受到合行大家庭的温暖。享受美食的同时，我们也积攒了更多的工作元气，踏上了“百晓驻勤”征程。

美丽的乌托邦

——《疯狂动物城》观后感

■文/下梁支行 吴宁

最近大热的动画电影《疯狂动物城》可算赚足了人们的眼球，善于造梦的迪士尼，再次以天马行空的构思向观众呈现出一个美丽的乌托邦世界。然而在这座动物大联欢的都市中，有的并不是单纯的快乐，还有真实社会中的残酷，童话与现实相结合，无疑给观众上了一堂深刻的课。

迪士尼动画在技术上堪称完美，此次《疯狂动物城》更期望在剧情上有所突破，或许我们不再轻易被动画特效所惊诧到，但是扣人心弦的剧情内容还是一步步将我们带入了那个奇妙的动物城。在充满了各种可爱的动物大都市里，电影将一场出色喜剧的犯罪阴谋作为开幕，步步紧逼的悬疑节奏，几经周折的探案过程，即便作为一部非动画的电影来说也是堪称完美。而其中的黑帮教父梗、树懒公务员等多个笑点，把好莱坞式的幽默发挥到了极致。

将动物拟人化，在《疯狂动物城》得到了淋漓尽致的表现，这种形象不仅是外化的，它更融入到了每一种动物自身的特性中。狮子市长、非洲水牛警察局长、猎豹警官等，每一种动物都有着角色定位，正是在这注重等级的动物世界观中，作为大都市里史上第一任兔子警官的朱迪，自然没人相信身材娇小的她能当一名好警察，还有意外被卷入案件的狐狸尼克，也没有人会相信一只狐狸会不狡诈滑头，而这些都是已经固化的偏见，正是《疯狂动物城》最想表达的内涵，那些讽刺和隐喻营造了令人啼笑皆非的欢乐，也让人不得不思考“疯狂”的到底是这座动物城，还是我们所身处的世界。

《疯狂动物城》在剧情构思上，并没有一味地通过主人公来高呼平等，而是将这一主题贯穿到整个剧情的发展中，将现实社会中面临的偏见歧视等问题通过故事主线拉出来。所以这不是一部只适合于孩子观看的动画片，更是一部适合大人观看的剧情片，大人们更能从这部电影中找到共鸣点，也期待通过影片，能在每位观众心中种下平等包容的种子。

奇思妙想的动物之城，蠢萌的爆笑之旅，温馨又残酷。也许，这个世界上本没有乌托邦，但如果每个人都能心存平等之心，“疯狂动物城”畅想的那个世界也许就不那么“疯狂”了。



用最简单生动的段子,为你解释什么叫天下没有免费的午餐、穷人税、投行、泡沫经济等概念和道理。

天下没有免费的午餐

这句话最早由经济学大师弗里德曼提出来。它的本义是即使你不用付钱吃饭，可你还是要付出代价的。因为你吃这顿饭的时间，可以用来做其他事情，比如谈一笔100万的生意，你把时间用于吃这顿饭，就失去了这些本来能有的价值。这是机会成本的概念。

穷人税

经济学上有个说法叫“穷人税”，最典型的是买彩票的人大多都是穷人，这是他们承受能力和支付能力范围以内能够实现财富剧增的少有机会，但中奖毕竟是小概率，长期以来，细水长流，出得多，进得少，就权当缴税了。

快乐痛苦四原则

一次捡75元，和先捡50元后捡25元，选哪个？一次丢75元，和先丢50元再丢25元，选哪个？实验证明，多数人选分开捡¥75，一起丢¥75。这就是经济学的快乐痛苦四原则：①n个好消息要分开发布；②n个坏消息要一起发布；③一个大的坏消息和一个小的好消息，分别公布；④一个大的好消息和一个小的坏消息，一起公布。

投行

“有一个投行菜鸟问，什么是投行？”前辈拿了一些烂水果问他：“你打算怎么把这些水果卖出去？”菜鸟想了半天说：“我按照市场价打折处理掉。”这位前辈摇头，拿起一把水果刀，把烂水果去皮切块，弄个漂亮的水果拼盘：“这样，按照几十倍的价格卖掉”。

泡沫经济

当你决定上网聊天时，这叫创业；上来一看，MM真多，这叫市场潜力大；但GG也不少，这叫竞争激烈；你决定吸引MM眼球，这叫定位；你说你又帅又有钱，这叫炒作；你问“谁想和我聊天”，这叫广告；你又问“有美女吗”，这叫市场调查；有20个人同时答“我是美女”，这叫泡沫经济。

博弈论和追女生

如果四个男生都去追一个漂亮女生，那她一定会摆足架子，谁也不搭理；这时男生再去追别的女孩，别人也不会接受，因为没人愿当次品。但是，如果他们四个先追其他女生，那个漂亮女孩就会被孤立，这时再追她就简单多了。——数学大师纳什关于博弈论最简单表述。





读书时间

经济学并不深奥，但必须学才能会，不能凭空揣摩。这部《经济学通识》介绍的就是容易理解但不可能无师自通的经济学原理。这部书是薛兆丰2002年出版的《经济学的争议》的增补版，超过三分之一的内容是新的，全部文章都经过悉心分类和编排，成体系地涵盖了作者从1996到2009年间从经济学角度对自由贸易、价格管制、经济改革、金融政策等问题的分析。这些文章所清晰表达的推理和观点，在过去长达14年的时间里，经受了公众甚至是业内人士的热切讨论和猛烈批评，但它们今天不仅仍然好好地活着，而且散发着油墨的新香，呈现在越来越多的新老读者面前。

以纯朴的眼光看，人类至少面临四项普遍约束：（1）东西不够；（2）生命有限；（3）互相依赖；（4）需要协调。人类种种制度安排，一概是为了应付这些约束而衍生的。粗略地概括，这四项约束对应着四套经济理论：

（1）需求定律；（2）利息理论；（3）制度理论；（4）宏观理论。这既是通过经济学原理看社会万象的视角，也是本书排列文章的基本框架。



用什么样的眼光，就有什么样的世界。本书提供另一种观察世界的方法。此时此刻，你可能认为（1）保障房能降低房价；（2）减少份子钱，能够增加出租车司机的收入；（3）药品价格过高是药品流通的环节繁冗导致的；（4）民主能够遏制政府乱花钱的趋势；（5）要减少失业就必须创造就业机会；（6）同工同酬法能够帮助妇女提高收入……但只要你翻一下这本书，就会发现这些在社会上根深蒂固、在你看来不言而喻的观点，都是经不起推敲的。

随着阅读和思考的深化，你将逐渐学会把“愿望”和“结果”分开来衡量，你知道不仅要看“局部”、而且还要看“全部”，你不仅能看见“别人看得见的”、还能看见“别人所看不见的”，你会发现“事实是什么”比“别人怎么形容”更重要，你还会觉得不少过去看来理所当然的因果关系其实颠倒过来才对。

改造“世界”，非经济学所长；但改造“世界观”，却是经济学的强项。阅读本书的后果，就是“世界观”的转变。

三月份大事记

march

3月2日，陈学军副行长、人力资源部总经理夏发春、计划财务部总经理吴黎辉、零售业务部总经理叶冬飞及相关人员赴安吉农商行考察学习。

3月8日，陈学军副行长、电子银行部负责人李狄参加省农信联社召开的全省农信系统2016年电子银行业务工作会议。

3月9日，陈庆华监事长参加路桥区党建工作会议。

3月10日，李友增副行长赴台州银监分局参加台州市银行业纠纷人民调解委员会成立大会。

3月11日，金时江董事长参加全省金融工作电视电话会议（路桥分会场）。

3月14日至17日，金时江董事长、李友增副行长参加路桥区第四届政协第五次会议。

3月15日，梁祚林行长、陈学军副行长、风险管理部总经理黄普忠及电子银行部负责人李狄参加台州办事处召开的台州农信2016年业务工作会议暨劳动竞赛活动分析推进会。

3月15日至18日，金时江董事长参加路桥区第四届人大第五次会议。

3月16日，淳安联社陈金水理事长一行9人来我行学习考察。

3月17日，金时江董事长、梁祚林行长赴台州银监分局参加2016年台州辖内农村中小金融机构监管工作会议。

同日上午，李友增副行长、计划财务部总经理吴黎辉、会计信息部总经理郑丹萍参加台州办事处召开的财会工作会议。

同日下午，李友增副行长、科技支持中心负责人徐海涌参加台州办事处召开的全市科技工作会议。

3月21日，李友增副行长、保卫部总经理林斌及监控中心负责人叶厚彬参加台州办事处召开的2016年安全保卫工作会议。

3月22日，梁祚林行长、计划财务部总经理吴黎辉赴台州银监分局参加银监会农村中小金融机构压力测试培训（电视电话）会议。

3月24日，金时江董事长参加台州市委市政府召开的小微企业金融服务改革创新试验区工作推进动员大会。

同日，陈庆华监事长、办公室主任胡中江、人力资源部总经理夏发春及相关人员参加台州办事处召开的人事监察、办公室条线工作会议。

同日，李友增副行长、风险管理部总经理黄普忠及相关人员参加台州办事处召开的反洗钱业务推进会。

同日，瑞安农商银行黄定表董事长一行6人来我行交流考察。

同日，陈学军副行长、零售业务部总经理叶冬飞参加台州办事处召开的业务座谈会。

3月25日，梁祚林行长、风险管理部总经理黄普忠、零售业务部总经理叶冬飞及相关支行行长参加台州办事处召开的台州农信阳光授信整村推进暨“一站式”办贷流程改造现场推进会。

3月29日，梁祚林行长、风险管理部总经路黄普忠参加台州办事处召开的台州农信2016年合规管理工作会议。

同日，宁波市北仑区农村信用合作联社朱小妹一行6人来我行交流考察。

3月31日，省金融办副主任包纯田一行来我行调研指导小微金融改革服务实现工作，地方金融处处长曾国章、副处长吴登宽，市金融办主任李斌，区长潘建华等陪同。