

丰收卡0费用 十年0距离



丰收卡用卡费用全免

工本费、年费、ATM跨行手续费、
短信通知费、小额账户管理费等



丰收借记卡发卡超5000万

路桥合作金融

2016/ 5
总第312期



路桥农村合作银行
LUQIAO RURAL COOPERATIVE BANK

LUQIAO COOPERATIVE FINANCIAL

内部刊物 注意保存



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

省农信联社副主任张依丽来我行调研

我行召开网格批量授信推进会

我行辩论队舌战群雄 斩获路桥区辩论赛亚军

工青妇齐推三大活动提升群团活力

通过粘度营销提升客户化运营

FORWARD

刊首语

走过人生边缘的“他们仨”

“三里河寓所，曾是我的家，因为有我仨。我们仨失散了，家就没有了。”

在钱锺书去世18年后，杨绛先生走完了自己105岁的人生。这对曾共同走过63年光阴的夫妻，与他们更早去世的女儿钱瑗，终得以再次实现“我们仨”的团聚。

2003年，92岁的杨绛出版散文随笔《我们仨》。大概是一种互补，不同于丈夫犀利精妙的写作风格，杨绛的文字一直简洁朴素，却饱含着真挚的感情与对人生真实的体悟。或许正因为此，这本165页的小书十分易读，却也值得一读再读。

从1935年结婚出国留学，到1998年钱锺书逝世，杨绛与钱锺书以及他们的女儿钱瑗共同经历抗日战争、文革直至最后的生老病死。这其中有无数的欢乐与困难，都被杨绛记录在《我们仨》当中：“人间没有单纯的快乐。快乐总夹带着烦恼和忧虑。”

欢乐可以很微小很平常：或是留学时学会了新的烹调方法，或是与丈夫外出散步“探险”时发现了新的好去处，或是小小的女儿说出了“惊人”之语；而遇到困难，小到拙手笨脚的钱锺书砸坏台灯，大到夫妻俩同时成为“牛鬼蛇神”，杨绛一律都以“不要紧”回应，在她看来，有钱锺书一同承担，困难就不再是困难；再有阿瑗相伴相助，任何苦涩艰难的事都能变得甜润。这些场景中的杨绛，无疑是一位坚贞、乐意奉献的女性，为了陪钱锺书留学，她没有完成在清华大学的硕士学习，出国后也未攻读任何学位，难怪乎钱锺书说她是“最贤的妻”。

但同时，她又是钱锺书口中“最才的女”。在操持家务之外，杨绛还是位“先生”，既能自学西班牙语将《堂吉珂德》翻译得无可超越，又能写出《洗澡》这样精彩深刻的小说，甚至即使过了百岁，依然笔耕不辍。但这些在她看来，都不是什么值得提起的成绩，在《我们仨》中也是几笔带过，甚至在书中她还感叹：假如没有名，我们该多么清静。不同于现下的张扬与喧嚣，先生所拥有的，是曾属于知识分子的淡泊与从容：做学问，不过是兴趣与职业使然，并无值得炫耀之处。

晚年的杨绛很喜欢英国诗人沃尔特·兰德一首名为《生与死》的小诗，曾将它译成中文，多次在文集中使用，似乎是给自己人生的总结陈词。如今先生的火熄灭了，再读《我们仨》，除了重温三人间无间的亲情，更觉那远去的黄金时代的可贵。

CONTENTS

目录

2015年5月刊

01 要闻聚焦

省农信联社副主任张依丽来我行调研

我行召开网格批量授信推进会

湖州办事处主任徐鹏峰一行来我行考察交流

金华办事处到我行调研柜面业务分离工作

鹿城农商银行来我行考察交流

仙居农信联社来我行考察交流

合行动态

05

我行辩论队舌战群雄 斩获路桥区辩论赛亚军

工青妇齐推三大活动提升群团活力

我行召开大堂经理座谈会

金清支行：“福寿贷”为失土农村养老贷款解忧

长浦支行：丰收礼品兑换 走近百姓身边

蓬街支行：召开支行信贷会议

现金营运中心：反假宣传走进新桥中学

11 业务探讨

“一找二做三问四看五思”提高审计人员工作观

“共享经济”形势下银行如何谋发展

通过粘度营销提升客户化运营

大众创业 万众创新

15

郑仙林：做得专，行得远

17 工作感悟

ETC办理顺口溜

安全使用银行自助机具小技巧

当我说营销，我说的是

我为什么选择你

柜组长日记

珠玑集锦

21

无所不能的保安“阿勇”

归去来兮

心花路放

对假币说“不”

爱，就是不忽视——《蝴蝶》观后感

百晓讲堂

读书时间——《宽容》

28 五月份大事记

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 王茜

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

省农信联社副主任张依丽来我行调研

■ 文/摄 办公室 王茜



5月11日上午，省农信联社副主任张依丽一行到我行调研，实地走访了我行新桥支行，详细了解了网格化管理、社区银行转型建设中信息技术与电子银行建设相关情况。

张依丽一行在新桥支行认真听取了相关负责人关于网格化管理中信息技术运用情况的汇报，现场询问客户对电子机具的使用感受。在得到肯定的答复后她表示，信息技术的发展，电子设备的应用，既节省了行社人力成本，又提高了工作效率，应加快推进，加强风险管控，要积极探索客户关系管理，当好社区银行转型建设排头兵。

省农信联社科技信息处、电子银行处、台州办事处相关负责人陪同调研。

我行召开网格批量授信推进会

■ 文/摄 办公室 王茜



5月16日，我行在路桥区国际会展中心召开网格批量授信推进会，行领导班子成员、各支行（部）负责人、机关（中心）负责人、网点主任、客户经理共280余人参加。会议由梁祚林行长主持。

会议对今年1至4月份劳动竞赛中的优秀支行、网点，先进个人进行表彰。金清支行、开发区支行就网格批量授信工作和白领贷营销工作分别作典型发言；风险管理部、公司业务部、零售业务部以及电子银行部就全行相关业务指标情况进行通报分析，指出各条线前期工作中存在的不足，并对下阶段业务重点及要求进行讲解。

李友增副行长传达了省农信联社G20峰会安保专题会议精神，并做了具体部署。

金时江董事长作重要讲话。他回顾了我行一季度主要工作，肯定了我行在劳动竞赛上再发力，在产品创新上下功夫，在百晓驻勤上求实效，在网格建设上夯基础的表现。在分析了当前区域经济金融形势后指出，当前经济形势严峻，发展要有新思路；贷款需求疲软，发展面临新瓶颈；盈利压力增大，发展必须提质增效。并从三个方面对下阶段工作重点进行了部署：

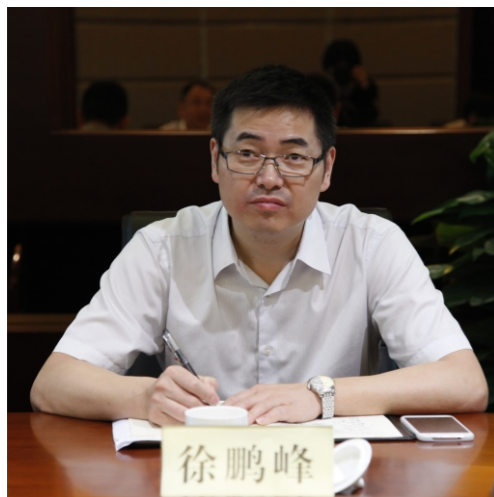
一是要解放思想，适应市场，做到“六个改变”。改变服务方式，从“坐商”转变为“行商”；改变风险认识，不能怕风险，要提高风险识别能力；改变管理手段，把贷款营销作为主要重点工作；改变营销方向，做实支农支小；改变营销方式，既要单兵作战，又要大兵团作战；培养一揽子营销意识，单个业务向多个综合业务营销改变。

二是要创新产品，对接需求，做好“三个深推”。一是在白领贷的基础上，深入推进汽车分期、富农卡消费贷款、普惠房易贷、农村住房建造四大消费性贷款产品；二是深推普惠信用贷、税A信用贷、科技贷款等信用贷款；三是深推信保基金贷款。

三是要做好“七个必须”真抓实干，抓出成效。一是网格管理必须做实；二是议价能力必须提高；三是百晓驻勤必须深入；四是业务宣传必须到位；五是问题解决必须及时；六是进度通报必须详实；六是跟踪考核必须严格。

湖州办事处主任徐鹏峰一行 到我行考察交流

■文/摄 办公室 李挺



5月5日，湖州办事处主任徐鹏峰、吴兴农合行董事长沈旭荣、南浔农商行副行长冯新达一行9人来我行考察交流。台州办事处主任崔全利，我行董事长金时江携行班子成员及相关部室负责人参加交流。

交流会上，崔全利主任就台州办事处在履职管理方面的特色做法及亮点工作、对辖内行社考核办法及薪酬分配考核做法、内训师队伍建设及人才培养平台搭建等工作进行重点介绍。金时江董事长简要介绍了路桥区金融环境基本情况及我行的特色做法。

双方就经营管理中遇到的具体问题进行了深入探讨。徐鹏峰主任表示，此次来台州农信考察交流，收获颇丰，并对我行深推的“百晓”系列服务、“普惠”系列贷款产品以及打造的小微专属平台等工作给予高度评价。希望今后搭建更多的交流沟通平台，共发

展、同进步，努力推动浙江农信事业再上新台阶。

金华办事处 到我行调研柜面业务分离工作

■文/摄 办公室 李挺

5月12日，金华办事处副主任曹晓民、综合科科长范卓桓等一行来到我行，就当前形势下台州农信如何开展柜面业务分离、人员分流等工作进行调研。台州办事处副主任郑待林、综合科科长乔波，我行董事长金时江、行长梁祚林、副行长陈学军等参加交流。

郑待林副主任就台州办事处在深推柜面业务分离工作中取得的成效及做法进行介绍，重点是抓好引领、人员转型、渠道重塑、精细管理及创新产品服务。金时江董事长简要介绍了路桥区金融环境及我行的基本情况。副行长陈学军详细介绍了我行在柜面业务分离、全员精准营销、成本绩效考核等工作上的有效做法。

双方人员就柜面业务分离推进过程中的具体问题进行了深入探讨，交流了各自经验体会。

曹晓民副主任在交流中表示，此次来台州调研学习，收获颇丰，特别是我行在推进柜面业务分离工作，提升电子替代率和柜员分流率上，有着宝贵经验，值得金华办事处及行社借鉴学习。



鹿城农商银行 来我行考察交流小微企业金融服务工作

■文/摄 办公室 李挺



5月5日，温州鹿城农商银行董事长陈宏强一行16人到我行考察交流。我行董事长金时江、副行长陈学军及相关部室负责人、支行（部）行长参加交流。

金时江董事长简要介绍了路桥区金融环境基本情况及我行业务发展情况。陈学军副行长围绕社区银行转型建设、网格批量授信管理及丰收豆兑换等工作进行重点介绍。双方对口部门就小微金融服务方面的先进经验、信贷管理特色做法等问题进行深入探讨与交流。

仙居农信联社来我行考察交流

■文/摄 办公室 李挺

5月10日，仙居农信联社主任罗洋明一行11人来我行考察交流。我行董事长金时江、行长梁祚林、监事长陈庆华及相关部门负责人参加交流。

交流会上，金时江董事长简要介绍了路桥区金融环境及我行业务发展情况，零售业务部总经理叶冬飞详细介绍我行社区银行转型建设进展及网格批量授信相关事项。

双方人员就整村授信、产品创新、电子银行替代率、丰收驿站等具体工作进行深入探讨，为今后加强业务合作，开展信息共享搭建良好沟通平台。



我行辩论队舌战群雄 斩获路桥区辩论赛亚军

■文/摄 办公室 王茜



为进一步引导青年关注热点，追求真理，帮助青年更好地树立正确的世界观、人生观、价值观，展现当代路桥青年的风采，台州市路桥团区委、路桥农村合作银行等单位联合举办了2016“农合行”杯五四青年辩论赛。

本次辩论赛从4月初开赛，历时1个多月，吸引了来自全区、甚至是区外共20多个部门100多名青年参加。我行8名辩手组队参加，历经初赛、复赛层层选拔、激烈角逐，我行“全方位金融服务”队最终获得亚军殊荣。

本次辩论赛，充分展示了我行青年的精神风貌，为广大青年提供了一个释放激情活力、展现智慧才华的大舞台。我行辩手们气度不凡、出口成章、妙语如珠的雄辩风采，也给观众带来了一场精彩的视听盛宴。

工青妇齐推三大活动提升群团活力

■文/办公室 王茜 摄/新桥支行 范春蓉

今年是“十三五”的开局之年，是G20峰会召开之年，也是群团工作会议精神贯彻之年，我行主动顺应发展需要，进一步加强群团建设，促进当地经济转型升级、服务青年创新创业、维护社会文明和谐。红五月期间，我行以三大活动为工作载体，号召和引导全行广大青年以昂扬的斗志、创新的思想、务实的行动，为“服务三农助小微”贡献青春和力量。

工会：“行绿色路·扬普惠心”青春护航G20持续升温



五月中旬，阳光明媚，我行工会率先行动，组织全行员工前往中央山公园开展“绿色路 普惠行”青春护航G20定向活动。活动吸引了23支队伍115名员工参与，参赛选手们至少需完成6个关卡，每个关卡设有不同游戏，最终以用时计成绩。哨声吹响后，青年员工们如离弦之箭飞奔至指定关卡，并根据要求迅速完成游戏。在面对跳长绳、俯卧撑、接力蛙跳等颇有难度的游戏时，选手们合理分工、默契配合，展现出了青年员工团结协作、拼搏进取的精神面貌。

团委：“激情五四·青春跨越”活力派对火力全开

五四青年节当天，我行团委组织的“激情五四青春跨越”致青春派对在横街镇一露天草坪举行，全行百余名青年员工欢聚一堂，携手谱写友谊的乐章，牵手属于自己的浪漫。派对针对广大青年人的兴趣爱好，设计了“猪八戒背媳妇”、“你的心思我来猜”、“爱心组合”等丰富多彩的互动游戏环节，突出表现青年职工的朝气、合作、协同、团队等特点。随着气氛的逐渐高涨，青年们不再羞涩，大家积极参与、互动交流，尽情地展现自我、传递情感。现场热烈的掌声和喝彩声此起彼伏，接连不断。该派对丰富了单身青年员工的业余生活，帮助他们扩大交际圈，为员工营造了温暖和谐的“大后方”。



妇联：“护航G20·巾帼在行动”金融知识宣讲春雨润心

巾帼能顶半边天。为了更好地宣传金融知识，展现当代巾帼青年的良好风貌，我行组织青年女员工放弃周末休息时间，走上“护航G20·巾帼在行动”誓师大会，开展广场宣传咨询服务、金融知识进万家普及宣讲志愿活动。身着红马甲，手持新版人民币，我行六朵金花被市民簇拥，他们纷纷上前听讲反假币知识。组织妇女开展迎接G20、服务G20、护航G20、奉献G20金融知识宣讲活动，对于弘扬文明美德、提高市民素质、丰富城市内涵、提升城市文明形象都将起到非常重要的作用。



我行召开大堂经理座谈会

■文/营业部 贺佳

5月11日下午，我行召开了大堂经理工作座谈会。陈庆华监事长、人力资源部、各支行（部）大堂经理、综合柜员及客户经理代表参加。

会上，参会人员围绕“人员分流、柜面分离”后如何做好柜面与厅堂的服务工作展开讨论，并分享自身的厅堂营销和柜面服务经验。与会人员结合日常工作中自身服务案例的讲述，将厅堂服务中存在的问题和难题一一提出，并轮流分享服务心得及解决建议，起到很好的沟通交流作用。

陈庆华监事长作总结讲话。他指出厅堂服务要做到“三种意识、四种能力”，特别是专职大堂经理更要意识到厅堂岗位的重要性，树立起岗位使命感，转变被动思维为主动思维，努力提升自身综合能力，提高厅堂服务质量，让我行的文明规范服务更上一台阶。

金清支行：“福寿贷”为失土农民养老贷款解忧

■文/李挺挺

“姑娘，你帮我定期存折里的钱都取出来，看看还差多少，不够的话可能还要问别人借点，真是愁人呐！”

“大妈，您先不用急，我先看看存折里总共有多少钱，如果您符合条件的话，我行的‘福寿贷’产品可以帮您解决剩余的资金问题。”

“还有这种产品啊，你看我家刚好碰上土地被征用，政府说我们可以享受失土农民养老保险，只要再缴纳一部分费用就可以转成社保。我和老头都想早点缴，这样以后就可以领养老金过日子。可是向别人借钱缴保险费，有点不好意思啊！”

“现在您不用愁，等您缴了失土农民养老保险的费用，再去我们客户经理那里了解一下详细情况，这缺口的钱我们有对口产品可以帮您解决，利率也不高。”

最近，黄琅分理处营业厅出现不少咨询我行“福寿贷”产品的客户。因建设沿海高速，金清镇几个村庄农户的土地正好被征用，根据国家的政策，这些农户可享受失土农民养老保险，只要再缴纳部分的费用就可以转为社保，这样才能保证这个月交钱下个月就能领到养老金。这个政策让很多失土农民蠢蠢欲动，纷纷想要纳入国家社保，也好让自己的晚年生活有个保障。但其中也有不少农民碍于眼前资金困难，进退两难。面对这部分客户，我行推出的“福寿贷”产品，正好解决了农户小额资金缺口的问题。该产品办理手续简便，只需借款人及其配偶和子女的签字即可；利率低，只有普通贷款利率的一半；还款无压力，用部分的养老金还款，不会对借款人造成还贷压力。

长浦支行： 丰收豆礼品兑换 走近百姓身边

■文/摄 王灵芝



近日，长浦支行在路南街道胡田施村助农服务点组织开展了丰收豆兑换活动。由于该活动已在支行辖内村居“巡回”开展了近三个月，受到不少周边村民的欢迎，因此活动通知一公布，就有不少村民在助农服务点聚集等候，并热门熟路地排队兑换礼品。支行工作人员一到活动现场就开始分工忙碌，其中一名丰收豆管理员负责按照村民的身份证号码查询积分并交接给其他工作人员帮忙挑选兑换礼品，选择好礼品后再请村民到另外两名丰收豆管理员处登记领取礼品。兑换过程中，不少村民询问丰收豆兑换与存贷款积分是否一样，会不会对以后的贷款有影响？支行工作人员明确告知村民，丰收豆兑换是我行新推出的一项福利活动，以积分兑换礼品形式回馈新老客户对合作银行的支持，并不影响存贷款积分。了解活动细则后，村民兑换的热情更高了，即使是很少关注微信公众号的部分村民，也纷纷扫描了我行服务号，表示这样的银行下乡“有意思”。

活动现场也是充满温情。有位老奶奶，在工作人员的帮助下查询了豆积分，并一眼相中了“爸爸去哪儿”同款小塑料凳。“你好，我要那张绿色的小塑料凳。”工作人员一看积分，赶忙解释到：“奶奶，您的积分只有2500分，这个小凳子要2588分，要不咱们换点实用些的礼品，比如金龙油或者肥皂？”老奶奶十分失落，她原本是想换小板凳回去送孙子的，好让他开心。工作人员实在不忍心拒绝老奶奶的请求，立即向支行领导申请赠送积分，好让老奶奶如愿以偿。虽然是一个小插曲，但让更多村民感受到了我行的温情一面。

胡田施村助农服务点的丰收豆兑换活动圆满结束，虽然活动让支行与周边村民建立起了良好互动关系，也让合行的知名度进一步提升，但活动中出现的问题同样不容忽视。比如丰收豆管理员人数偏少，导致现场出现拥挤情况；面对积分不够兑换理想物品的客户，支行应准备拼凑方案，尽量让客户满意。在总结经验中前行，相信我行的丰收豆兑换礼品活动会让更多的客户享受到合行的惠民便民服务。

蓬街支行： 召开支行信贷会议

■文/蓬街支行 林晨璐



5月18日，蓬街支行召开全体信贷人员工作会议，围绕“网格批量授信”、信保基金个人担保、“企业税A信用贷”等工作主题展开讨论。

会上，支行行长梁冬方指出，要在以往“普惠金融”、“走千访万”的工作基础上，对村居人员的情况进行全面的排摸、补充，进一步夯实市场基础，逐步推进网格授信进村居活动。他强调，客户信息搜集工作要做细、做透，将网格授信的内容真正充实起来，而不是浮于表面。他要求，客户经理要走出办公室、走到客户家中了解情况，摸清老客户、挖掘新客户。随后各网点派专人汇报村居批量授信情况，详述工作开展流程，通过经验分享、交流探讨的方式，提出亮点、发现不足，以便及时调整工作方向，统筹工作安排，为下阶段的网格授信进村居活动夯实基础。面对蓬街支行存贷款形势严峻的现状，梁冬方行长希望企业客户经理要高度重视，借由我行新推出的“税A信用贷”业务，对路桥区内税A企业展开实地走访，积极发展新客户，同时深挖辖内的小微企业客户。随着信保基金业务的推进，支行要组织相关工作人员进行专题学习，并准备实地走访信保基金中心进行交流，对信保中心个人担保的申请资料进行总结。同时，各网点要重视客户挑选工作，及时送保，以拓展支行的信贷业务品种。

现金营运中心： 反假宣传走进新桥中学

■文/摄 郑蔷薇



近日，总行现金营运中心联合新桥支行走进新桥中学，为即将步入大学校园的高三学子上了一堂生动的反假货币宣传课。活动中，支行工作人员通过图片资料展示，详细讲解了新旧版100元券的区别，并就人民币防伪、冠号码查询、残污损人民币兑换、小面额人民币供应长效机制等金融知识进行宣讲，提高了学生对假币的鉴别能力。

“一找二做三问四看五思” 提高审计人员工作观

■文/陈庆华

近年来，我行坚持以风险为导向开展审计工作，始终以增值作为审计工作的目标，围绕“一找、二做、三问、四看、五思”提高审计人员工作观。

一找问题。内部审计观念的核心是善于发现问题，只有发现问题，才有行动导向，只有找准问题，才能有的放矢。坚持把善于发现问题、能够找准问题作为审计工作人员基本能力提升的主要内容，在内审系统搭建开放式审计建议平台，广开言路，主动汇集；在风险源信息平台中，筛选风险点和频率点；在案例剖析会议上，收集风险信息，实现案例共享；在项目总结会上，举一反三，深入查找，让审计人员成为找问题的能手。

二是做方案、做模型。审计方案是审计项目开展的指南，一个优秀的项目就要有一个好的工作方案和审计模型。通过驻勤、跟班和培训等形式，不断提高了审计人员的学习能力和工作水平，既熟知产品类，又熟悉数据库，不但目标明确，而且切点清晰，使审计人员能根据审计目标更快更好地制定工作方案和取数模型，做到问题查找准确和风险分析到位。

三是问经过、问原因、问建议。审计人员做到“三必问”，要与当事人充分沟通，询问发生的经过，了解问题的原因，听取防控的建议，在此基础上更要深入地拓宽深度，善于发现其他问题线索，做到既是查找问题，更是行为引导，也是现场说教，又是听取建议。同时在审计过程中与职能部门人员保持着良好的沟通，通过交流会、联系单等方式，共同发现业务领域的错弊与隐患，分析实际与潜在风险，探讨改进的可行性和应采取的措施，努力培养审计人员的交流沟通能力。

四是看制度、看内控、看职责、看现场。审计人员在周会、月会中学习相关制度内容，了解内控工作流程，审计工作进点时查阅其岗位工作职责，查看工作现场相关记录，做到以事实为依据，以制度为准则，切实做到“四看”，实事求是展开工作。

五是思目标、思流程、思风险、思对策、思价值。审计人员在工作中做到“五思”，无论是审前方案宣导会、现场工作碰头会，还是成果评估会、总结交流会，每个人始终牢记审计工作的目标，严格执行好审计方案的流程，积极查找每个环节的风险，努力思考全覆盖防控的对策，实现此项目的最大价值；审计人员在报告中要做到过程说得清，职责分得明，建议提得准，更要善于解决好问题，为发展目标提供决策，成为加强内部控制、改善经营管理、实现发展目标的得力助手。

“共享经济”形势下银行如何谋发展

■文/路南支行 应婉露



资源的相互分享。

“共享经济”，从基本定义上来讲是：民众公平、有偿地共享一切社会资源，彼此以不同的方式付出和受益，共同享受经济红利。

“共享经济”成立的两个前提，一是供应过剩的经济，其次是现代人从物质与认知上都有双倍盈余，需要在社会之间进行传导与互动。目前几乎每个行业都面临产能过剩问题，这就给共享经济提供了一个良好的物质基础，再加上现代人思想的开放，使得“共享经济”在这个有利的社会背景下能够迅猛发展，成为社会服务行业内最重要的一股力。

对于银行业而言，它早已融入了“共享经济”的概念。

首先，从业务层面来讲，银行最主要的业务就是存款和贷款。存款作为银行的资金来源是必不可少的，而贷款则是银行最主要的利润所在。银行作为中介方，当一些客户将其闲置的资金作为储蓄存在银行，银行再将他们的钱提供给有资金需求的客户，以此实现资金的共享。

其次，从资源层面而言，银行业信息共享平台的建立为各家银行的稳定发展提供了有效的支持。大家所熟知的征信系统就是其中一个重要平台，它贯穿于贷款审批、信用卡审批等多个环节，是由央行提供，有着强大的数据库。征信系统有助于信用风险管理，金融机构通过这个信息共享平台掌握信用主体的特征与信息，随后再通过各类测试和分析做出信贷决策，使金融机构能够在贷前、贷中和贷后均实现风险管理。最近还出现一个在朋友圈很红的“老赖”名单，也是银行业金融机构与法院通

伴随着信息化社会的飞速发展，“互联网”催生一次又一次经济变革，在渐次诞生的各种新业态经济中，“共享经济”尤为引人注目。

事实上，“共享”的概念早已有之。传统社会中，朋友邻里之间互借东西或分享一条信息都是一种共享，但这种共享受制于空间、关系两大要素。一方面，信息或实物的共享要受制于空间的限制，只能仅限于个人所能触达的范围之内；另一方面，共享需要建立在双方的信任关系上才能达成。而如今的“共享”，则主要是依靠于互联网经济和移动通信设备来实现

过网络传输等方式共享失信被执行人名单，帮助银行进行风险把控。

最后，从我行的特色产品方面，我们不难发现“共享经济”已经逐步渗透。前段时间的“全员营销”培训，总行组织了一支经验丰富的内训师深入支行指导，对支行成员在全员营销过程中应当如何更有效更全面地开展活动进行了点对点的指导。这就如同姬十三成立的“在行”，就是共享经济下培训业的具体体现，由在某方面有所建树或有所见解的人对一些想在某方面获得指点的人进行培训和指导。最近开展的“ETC”营销，也是我行通过与交通局的合作，将我行的客户资源与交通局进行共享，一方面可以拓展我行的信用卡客户，提高客户产品粘度，另一方面，交通局也相应地扩大了ETC客户的覆盖率，达到了一个双方互利的局面。现在推出的“丰收购”亦是互联网模式下“共享经济”发展的重要体现。“丰收购”就是将金融平台与互联网平台实现对接，商户通过与我行合作，借助银行强大的客户资源以及资本力量，可以进一步提升自身在互联网金融中的优势；同时我行也可以为数千万名客户提供更为方便、快捷的购物方式，提升客户的生活品质，充分发挥互联网金融下“共享经济”的优势，从而实现更好地为双方客户提供服务的目标。

“十三五”时期，在经济新常态、共享经济发展、“双创、四众、四新”、“中国制造2025”等背景下，互联网金融对实体经济、对普惠目标的效用愈发清晰，要想在互联网金融中站稳脚跟，我们银行必须充分构建共享经济模式。我认为可以从以下几方面着手：

一、从实现自身成长方面来看，我们可以搭建一个员工共享平台。员工可以通过这个平台分享自身工作的经验，一些在业务方面有所建树的人可以通过这个平台将自己的见解分享给一些刚刚着手业务的同事，从而实现对接。

二、从人力资源方面来看，现在很多业务已经可

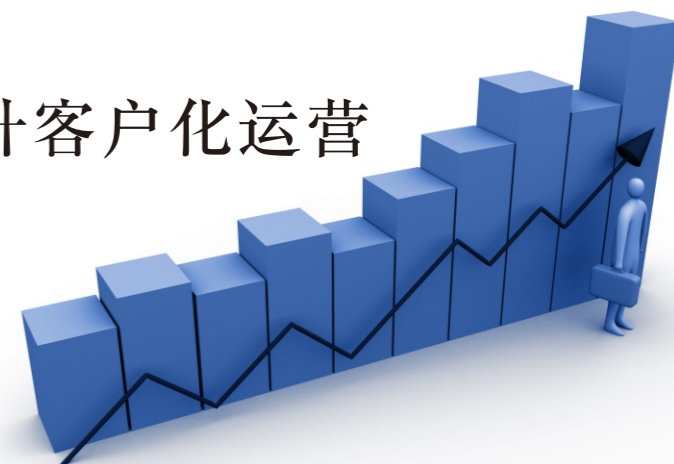
以采用自助设备办理，电子替代率明显提高，这使得在岗员工的工作量大幅度减少。因此，客户经理以及柜员都可以利用空余的时间举办一些营销活动，为附近或者更远的客户提供咨询、宣传金融知识等服务。而对于“宅一族”客户而言，我们可以采取在线咨询，或者通过提前预约的方式对他们进行上门服务。

三、从互联网平台构建来看，我认为首先要建立信任，建立客户对银行、对平台的信任。我们可以通过与一些有知名度、有客户群基础的商铺进行合作，提高客户对平台的信任度。之后我们可以通过在平台上开展优惠活动来吸引客户，扩大我行的客户群。此外，我们可以与线上的移动互联网公司合作，譬如招商银行与滴滴出行的合作。在移动支付大趋势下，通过与滴滴出行这个网络平台的合作，招商银行的移动支付将打开新局面，通过该行在线支付平台“一网通”与滴滴出行平台的对接，它将为滴滴出行庞大的客户群提供安全优质的支付首选，尽显银行在支付领域相较于第三方支付更具安全性、稳定性、便利性的强大优势。由此可以看出，通过与移动互联网公司的合作，银行不仅可以拓展移动互联网和平台端的获客渠道，把互联网公司的流量转化为银行客户；同时也极大地提升了互联网公司的商业价值。通过分享经济的新思维推动金融创新，不断满足银行高速增长的业务需求。

总之，在这个共享经济已经渗透到了我们衣、食、住、行的时代，要想从中脱颖而出，我们必须摒弃传统的高门槛、高成本、低服务、低效率、重盈利、轻共享的金融模式，追求“开放、平等、协作、分享”的新模式，突破时空的局限，降低信息管理和交易成本，提高服务水平与效率，让服务更加个性化，不断推陈出新，从而促进资源的共享，提高自身的价值！

通过粘度营销提升客户化运营

■ 文/下梁支行 陈豪璐



近年来，随着同业竞争的日趋激烈和深化，尤其是随着利率市场化以及互联网金融的蓬勃兴起，如何依托大数据优势，有效增加客户粘度，已成为银行亟待破解的重要难题。特别是在开发和营销电子银行产品时，传统银行是否有了足够的应战准备以及营销策略？

与国外发达银行相比，我国银行普遍存在着发展战略、产品和服务的同质化程度过高，对目标客户群了解程度不够，产品营销、渠道发展、定价模式缺乏精确性和针对性，产品和服务覆盖水平低，造成客户依存度和粘度相对不足，客户转移银行成本相对较低。国外银行发展的经验告诉我们，一个强大的银行必须有一个相对稳固、富有活力和成长潜力的优质客户群作为支撑。结合目前我国电子银行营销，我认为应从以下三个方面做实电子银行产品。

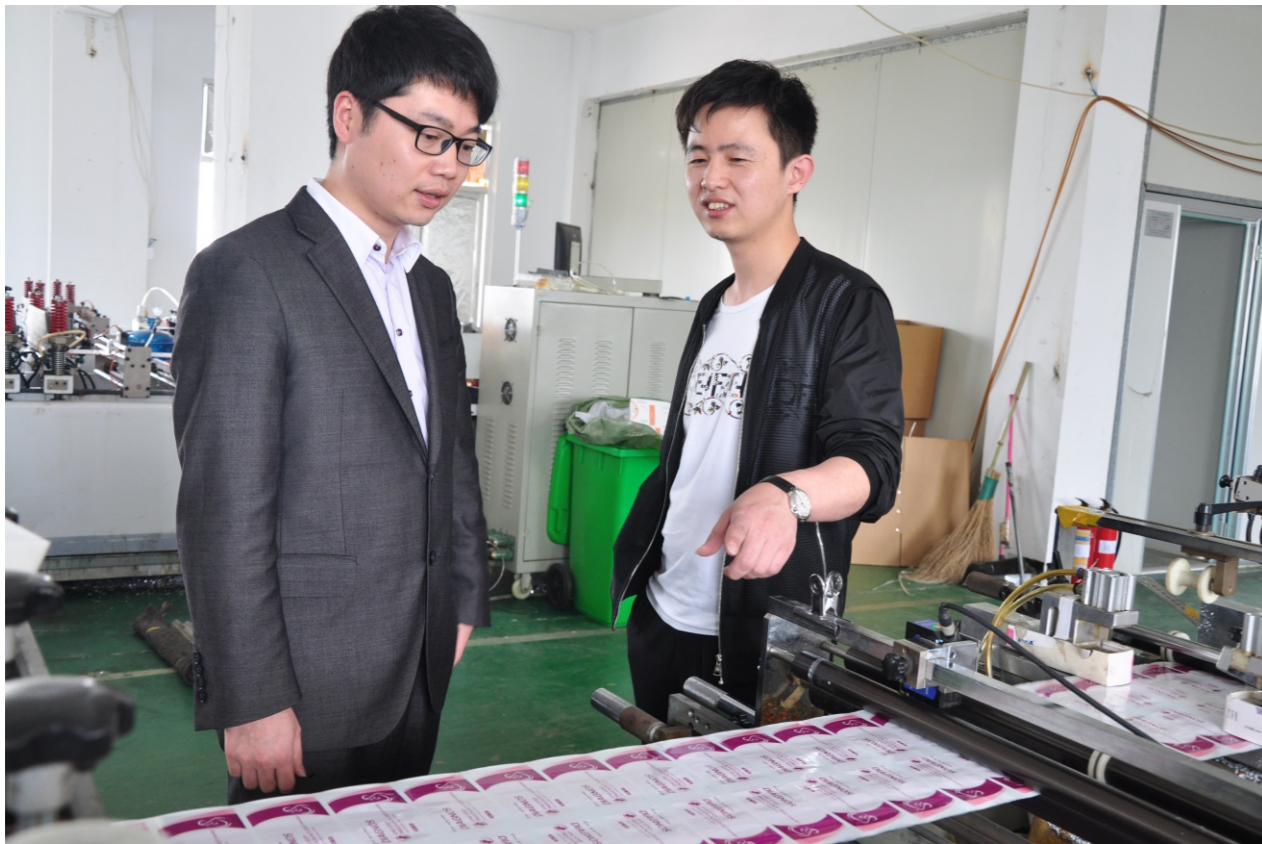
一、电子银行展现“信息银行”。要想成功打入市场，挖掘客户，首先必须敏锐、迅捷地了解和把握市场脉动，提出让客户为之动容的方案。比如面对上班族，就得着重推荐生活服务、新闻理财类信息，从客户感兴趣的点出发，提出他不知道的金融政策及相关知识，再结合自身银行的金融产品特点，给予客户全面的银行产品信息以及足够的考量空间，不以强推本行产品为目的，不吝啬信息的分享，方能在无形中与客户建立起信任感。

二、电子银行展现“交易银行”。打造优异的交易结算平台和客户体验区，强化代理类产品的交叉销售，拉动客户与银行建立起主办银行关系。真正优秀的交易银行必须拥有体验优越、功能强大的电子银行渠道，并做到电子渠道和物理渠道的无缝衔接整合，以迎合对多渠道体验期望日益水涨船高的现代交易客户的需求。

三、电子银行展现“创新银行”。目前银行经营模式“以产品为中心”向“以客户为中心”转型，就需要通过大数据手段深入挖掘和分析出客户线上线下的行为习惯，从而更高效地满足客户的金融需求。再者电子银行营销可以服务个性化，加快推动服务模式从“标准化服务”向“个性化服务”转型，更好地粘连优质客户。

作为浙江农信的一名基层员工，可以说是最能切身感受到电子银行这个新兴业务所带来的便捷和高效，电子银行业务不仅为客户提供了强大的支付手段，同时也旨在为客户打造一个全新的集转账汇款、缴费购物、理财投资为一体的方便快捷的资金管理平台。我们作为宣传和营销电子银行业务的其中一环，不仅要用自己的专业换取客户对新业务的认可，还要在营销过程中换位思考客户的需求，完善本行金融产品。

郑仙林：做得专，行得远



台州市名彩包装有限公司负责人郑仙林白手起家，办厂六年多，产值从100万元做到700多万元。作为传统行业的彩印包装，他的产值不算大，但是利润率在同业中相对较高。对于这一点，他自己看得比较清楚：“从事传统行业不可能一夜暴富，它是一个积累的过程。我有信心把这个‘雪球’滚大。”

路桥农村合作银行台州经济开发区支行看着郑仙林一路创业。该支行客户经理陈浩介绍，路桥农村合作银行在与郑仙林合作的过程中看到，他做生意很专一，从不“四面开花”，非常实在。郑仙林也承认，小微企业在人力、物力、财力等方面都有

限，只有从小处入手，做专做精一事，才有可能在激烈的市场竞争中脱颖而出，赢得更多的生存空间。

专做铝箔袋

上世纪末，20岁的郑仙林从学校毕业，找的第一份工作就是电脑包装设计。上了半年班后，他选择辞职，自己租了一家店面，单干。

20岁的年轻人能做什么生意？“我学了电脑包装设计，开店当然与这个相关了。”郑仙林说，他开了一个制版设计工作室，承接印刷包装业务。这一做，就是十多年。

2010年，有了十年经验积累的郑仙林开始不满足，想要做得更大。“从古到今，包装是不会被淘汰的行业。越商业化的社会，越重视、讲究包装。”他觉得包装品是一次性消费，全世界都在用，前景会很好。更关键的是，这是他熟悉的行业，心里有底。

于是，他在路桥金清租了一个600多平方米面积的厂房，招了四五名员工，就开干了。万事开头难，一开始郑仙林并不顺利。“人手有限，设计、生产、销售等环节都是我们这几个人干的，每人身兼多职，很辛苦。”辛苦不打紧，问题是这是一项技术活，产品做出来了，不一定就合格。郑仙林至今仍清楚记得生产第一笔订单时的情景。

第一笔订单是从网上接的，一批铝箔袋。生产铝箔袋的关键技术是解决铝箔和塑料膜的粘合度问题，铝箔袋对两者粘合度要求高，如果粘合度不高，铝箔就会从塑料膜上脱落——失败；能解决这个问题，就算成功了。“为了生产这批铝箔袋，我们先后返工九次，才达到标准。”郑仙林介绍，他当时没有技术研发人员，也没有先进的生产设备，只能通过一次次尝试、摸索克服技术困难。此时，他深刻理解了失败是成功之母的道理。

研发、生产、报废、改进、再生产，反复从失败中总结经验，积累技术。就这样，反复磨练，一年后，郑仙林的产品质量稳定下来，技术日渐娴熟。

郑仙林只做铝箔袋，不做其他包装。他的考虑是，食品袋、药品袋等都是铝箔袋，市场潜力大；其次，铝箔袋对技术要求高，附加值也高，他要靠技术吃饭。办厂至今，他还没有遇到一起客户退货，或因产品质量问题引起的纠纷。“我们做的产品一般都在客户要求的标准上再提高一些标准，确保客户100%满意。同时，发货前，都自行对产品检查一遍，防止质量不过关的产品混入其中。”他相信，质量好，服务到位，生意不会难做。

“做铝箔袋生意六年多来，产品一直供不应求。”郑仙林说。

专做外贸生意

凭着做专做精铝箔袋的理念，郑仙林的台州市名彩包装有限公司一步一个脚印，一年一个模样。

2010年，创业第一年，郑仙林把公司产值做到100万元，减去人工、房租、报废等成本，收支基本持平。接下来，技术和客户逐渐稳定，公司产值以每年100多万元的速度递增。2015年，公司产值达700多万元。

2012年，金清的厂房已经不够大了，他在路桥横街租了一个2000多平方米的厂房，搬了过来。2012年后，他又陆续投入400多万元，招聘优秀的技术人才，购置先进的生产设备，提升产品质量，保持竞争优势。

在这个过程中，他还得到路桥农村合作银行台州经济开发区支行的支持，获得100万元的贷款，大大降低了资金压力。后来，路桥农村合作银行考察后认为名彩包装公司发展前景光明，又授信其200万元。“有这些资金保障，公司发展少了许多后顾之忧。”

如今，现有的厂房又不够大了。郑仙林另外租了一块3000平方米的土地建厂房，打算年底搬过去。

与专做铝箔袋的专一相比，郑仙林的客户也比较“专一”。从创业伊始，他就把网络作为一个重要交易平台，事业打开局面后，外国市场成为他的销售重心。“外贸市场大，中间环节少，效率高。”他说，“接下来我要设置专门的部门，专做外贸生意。”

郑仙林认为，外面的市场很大，他还刚刚起步，后劲很足，未来可以走得更远。

（发表在《台州日报》2016年5月19日2版要闻，作者包建永）



安全使用银行自助机具小技巧

■文/横街支行 李晓琦

近年来，随着科技的快速发展和金融知识的普及，各家银行自助机具的布放也呈现出稳步增长的趋势。一方面，银行各种防护技术在不断提升自助机具安全系数，保障客户的使用；另一方面，作为银行客户，也应多掌握一些自助机具安全使用技巧，提高风险防范意识。

首先，要有三个警惕。一是警惕可疑装置：使用自助机具进行业务操作时，要注意是否有多余的装置或摄像头，密码键盘是否有改装痕迹或被贴上薄膜。为防止遭遇针孔摄像头偷窥，输入密码时请用手或其他物品遮挡。二是警惕可疑告示：不要轻易拨打可疑告示中的电话或者将自己银行卡的资金转账到其指定的可疑账户。三是警惕诈骗短信：不要轻信手机短信中银行卡交易提示或中奖等信息，警惕不法分子利用ATM转账功能进行诈骗。

其次，要保持两个谨记。一是谨记取回及保管好凭证。使用完自助机具后，确保已取回现金、凭条及银行卡，并妥善保存凭条，不要随意丢弃，以防止不法分子获取信息；二是谨记银行客服电话。银行会通过网点、门户网站、媒体、自助机具屏幕等正规渠道公布客服电话，对自己常使用的银行卡的客服电话最好记住。一旦有吞钞、吞卡等异常情况发生，应拨打客服电话或至网点寻求员工帮助。最后，要提高自我防范意识。在夜间或凌晨进入自助银行时应加强警惕，如发现尾随、偷窥等情况应避免使用，必要时需报警。此外，要定期更改银行卡密码，尤其是初始密码。不要将银行卡转借他人或随意泄露卡号，任何人（包括银行人员）无权询问客户的密码。



当我在说营销，我说的是

■文/路桥支行 应小燕

担任大堂经理已有数月，认真比较它和柜员岗位之间的差别，最大的感触就是营销机会增加，营销方式变得更加灵活。据我行事后监督中心统计，当前的柜面业务量是去年同期的65%左右，这表明现在的客户越来越接受自助服务，而在不久之后，每位来营业大厅办理业务的客户也将变成“稀缺资源”。减少的客户量并没有减少银行厅堂服务的压力，反而成为挑战和机遇，也更加要求银行工作人员把握客户资源，开展对位营销。

案例一：定位“恰当时间”营销路

从3月下旬开始，我接触了到期理财产品转为定期存款的客户营销业务，感触颇深。有一期理财产品的到期时间是星期五，只要理财资金一到账，我就立马开始电话营销，虽然不一定会营销成功，但是会加深客户对我行的印象。其中有一位在我行购买了100万元理财产品的客户，接到电话的时候还不知道产品的收益资金已经到账。但客户并没有表现出对我的不耐烦，反而是仔细咨询我行是否会马上推出新一期理财产品、预计收益如何等问题，我都一一进行了解答，即使有不太清楚的细节，也是礼貌回复，等问清楚专业工作人员后再回电告知。整个通话过程中，客户一直耐心地边听边问，让我倍感欣慰。这大概也是电话营销的一个小窍门——选择恰当时间。我无法准确给出恰当时间到底是什么时候的答案，但是只要用心站在客户的角度，相信你会觉察出某个时候就是“恰当时间”。

案例二：找准“特殊族群”着力点

我所在的分理处——话月分理处，客流量并不是很大，以居民和商户居多，年龄层主要集中在40岁以上。对于这类客户来说，他们对网上银行或手机银行的接受度并不是很高，这并不是说他们不会使用网上银行或手机银行，而是没有正确的“打开方式”。只要足够耐心地推荐使用，并帮助操作完成几笔业务，客户就会开始动摇，只要他们中的一两个客户愿意试一试，就打开了营销的突破口，

有其一必有其二，其他客户也会跟风办理。有一位老客户，原先一直排斥我行的手机银行业务，在我的“引诱”下终于开通了该业务，结果学习的劲头一发不可收拾，隔三差五跑到网点来询问相关功能的操作方法，目前她已经能够自助完成“行内转账”、“跨行快汇”、“交易明细查询”等业务办理，根本不用再辛苦跑柜台排队。

案例三：打破“高看低估”思维墙

一位企业客户来网点激活网上银行，并打算下个月再来销户，销户的原因是她表示我行的网上银行使用不方便。经过一番了解后发现是“丰收宝”的录入员和授权员弄反了，让柜员帮客户重置密码后，我又指引她在网银体验机上进行一步步操作。熟悉使用方法后，客户表示不准备销户了，而且我行的网上银行确实安全又方便，今后会多多使用。随后在我的营销下，该客户还安装了我行的POS机，以后存进的钱直接使用网上银行就可转账，且免收手续费。通过此次营销，使我更加明白客户的心理——追求实惠、便捷和安全。而我行的网上银行以及丰收卡系列都很符合客户的使用心理，但为什么还是有不少客户对此兴趣寥寥，我想关键就是客户们高看了金融电子产品的操作流程，低估了自己学习使用金融电子产品的能力，而破除这种固见最有效的方式就是，在客户开通网上银行、手机银行等业务时，大堂经理要第一时间在营业厅的体验机上教会客户使用，方便的话最好将自己的个人联系方式留给客户，只要出现客户使用上的问题就可以随时进行电话沟通。有了好功能还要有相应的配套服务，客户才会心甘情愿地成为我行的忠实粉丝。

现在的厅堂服务已经不再死板和单一，有了更多的挑战，也让我这个大堂经理有了更多的动力。营销还是有很多奥妙可言，细心总结经验的话，相信我会有意想不到的收获。

我为什么选择你

■ 文/卷桥支行 沈婉婉



又到一年体检时，这几天同事们都在选择各自的体检医院，我看了一眼最后的汇总表格，基本上选择的都是万康体检中心，出于好奇我问了一下原因，他们很自然地回答，因为服务好啊！其实我自己选择的也是万康体检中心，从第一次在他们那里做完体检后，就被他们的服务折服，尽管我清楚知道他们在机器设备、检查效果上可能不如其他几家体检医院，但因为服务品质上的优势，还是让它脱颖而出，成为很多想要体检的人的心中首选。

这让我想到了银行业，在目前的市场竞争中，我们也遇到了很多挑战，特别是客户在选择银行上越来越“挑剔”，对产品和服务的考量也越来越宽泛。如何成为客户心中的首选银行，通过观察万康体检中心，我觉得优质服务还是应该摆在最先位置。

完美服务的第一步就是让客户有贴心的感觉。从进门的第一刻开始就有大堂经理接待，了解需求，并妥善安排业务办理，让客户从一开始就不迷惘。这种被重视的感觉是每个人都希望拥有的，客户完全不用担心来到银行后会像个无头苍蝇一样到处去咨询业务办理流程，因此进门时的引导服务是完美服务的重要一步。

完美服务的第二步是让客户有温暖的感觉。站在客户的角度，如果在业务办理过程中面对的是笑容可掬的柜员或客户经理，他们耐心倾听你的需求，细心帮你处理业务，快速有效地完成业务办理，即使是脾气较急的客户也会跟着我们的节奏来。温暖的服务通过什么传达到客户的心中，我想大概是每一次不经意的习惯，比如温柔的问候、认真的双手接递、贴心的提示等，都会在客户心中种下温暖的种子。曾经我为一位客户做了个人觉得应该做到的服务，可是客户当天下午就将其他银行的存款全部存到我行名下，并且不停地夸赞我们银行的服务好，由此可见，打动人心的温暖服务必定能赢得客户的青睐。

完美服务最重要的是还是要保证服务质量，服务态度固然重要，可如果面对一个笑了半天还不知道本票如何办理，进账单怎么填写的工作人员，客户被温暖的心也会立刻凉了半截，因此除了提高自身的服务修养，完善自身的业务素质也是非常关键的，它能帮助我们取得客户的长期信任。

如果有人问客户，你为什么选择路桥农村合作银行呢？我希望他们的答案是，他们的服务完美得无法复制。

柜组长日记

■ 文/新安支行 陈梦洁



5月30日，接连几天的阴雨天气让闷热稍减，但是我心里的“闷热”却未退去。新安支行的会计二级验收迫在眉睫，但在第二轮的账户排查中又发现很多问题，时间紧任务重，会计主任责令我在五月底前一定要将所有问题解决，这着实给我心头压了一块大石头。

回想起前几天给路北街道下设的四个分会长打电话，也是吃了不少“脸色”。有些会长由于上了岁数，对于我的来电请求表示很不能理解，直指银行的办事手续繁琐。我心里虽然委屈，但还是尽力沟通，希望能取得他们的支持和理解。支行领导也在一旁给我支招：在与年纪稍大的客户沟通时，尽量不要通过电话，而是要把所有的手续程序都安排好，然后亲自上门请他们过来办理。醍醐灌顶的一番话，让我瞬间有了方向和动力。经过一上午的准备，本想联络好村会长过来办理业务，结果突然发现公章名称不对，顿时有种好事多磨的失落感，但根本来不及失落，我得赶紧打电话补救。可想而知，电话那头肯定是不满的牢骚，由于自己的不细心，导致接下来的事情都被延误。正在我懊恼万分的时候，街道会长来电话说要去街道办公室，询问我要不要一起，我赶紧抓住这根应急稻草，觉得事情终于有了转机。

从单纯的临柜岗位到现在的柜组长岗位，看似都是内勤，实则工作性质完全不同。告别了日复一日的业务办理，迎之而来的是各方面的考验，与不同年龄层次的客户沟通，自己的做事效率以及轻重缓急的处理方式，还需要多多磨练。

无所不能的保安“阿永”

■文/竿蓬支行 王婷婷

有一句名言曾道：“每一家优秀的银行背后都有一个神通广大的保安。”——这话不是彼得·德鲁克的，也不是巴菲特说的，是我说的。

我之所以这么说，是因为我们竿蓬支行就有这么一位神通广大的保安，有他在的每一天，我们都过得风调雨顺，十分滋润。由于他的名字中有个“永”字，我们都亲切地称呼他“阿永”。

阿永其人肤色黝黑、健壮孔武，年轻的时候当过几年兵，退伍后便当了一名保安，进入竿蓬支行也有好些年头了。这些年来，他镇守在保安这一岗位上，可谓尽职尽责，风雨无阻。清晨，他早早到岗，等着运钞车过来再升起大门；白日，他镇坐在填单台旁，保卫银行和客户的安全；傍晚，他待全行员工离开后再关灯锁门，从未有过一丝含糊。

当然，你会说这些是一个保安必备的职业素养，其它保安也可以做到。我既然说阿永神通广大，那他自然有他的神通之处，且听我道来。

阿永外形粗犷，声音洪亮，往大堂一坐就颇有种一夫当关的威势，十分震得住场子。平时，若有客户想刁难银行员工，阿永一出面，他们都会畏惧三分。遇到整村失土保险签约的时候，上百号村民一同涌入银行，场面乱成一团，只见阿永气沉丹田，高声吼了几嗓子，引领众人先填单再去柜台排队，场面便迅速得到了控制。

另外，阿永最令我叹服的就是他的无所不知。阿永是土生土长的本地人，对竿蓬村可谓了若指掌，大到村中时事政治，小到邻里鸡毛蒜皮，没有阿永不知道的。有时，客户经理对一个新客户的情况不熟悉，便会向阿永打听，阿永能流利地道出客户家中有几套房子、房子在哪、育有几个子女、子女在哪上学，提供了许多信贷调查都没有涉及到的信息，让客户经理对客户有了更加全面的了解，在现场调查前心中先有了底。

阿永还是个十足的热心肠。搬东西、修桌椅这



些且不提，有时行里加班开晚会，一拨人晚饭没了着落，阿永二话不说，去菜场买了食材，风风火火地炒了一大锅味道绝美的年糕，解决了关乎我们温饱的头等大事。休息时间，女生嘴馋了，阿永也是毫无怨言地为我们跑腿买梅花糕、冰淇淋，让我们感动得无以复加。总之，有事找阿永，成了我们支行员工的共识。

阿永还有一个十分令人赞赏的优点，那就是疼老婆。他那首常年不换的手机铃声《老婆最大》便是一大佐证。年轻的时候，阿永凭借着不凡的魅力娶到了来自大城市的美丽温柔的妻子，成为人们称道至今的一段佳话。多年来，阿永始终如一地疼爱着他的老婆，包揽家中大小事务，让妻子每天有空将自己妆扮得精致漂亮，活出同龄女人没有的潇洒。

阿永便是这样一个无所不能、热血柔肠的人，活成了我们竿蓬支行的招牌与传奇。我们庆幸有这样一位平凡又不凡的保安与我们一同工作，为我们的工作生活带来轻松和色彩，为竿蓬支行的每一天保驾护航。

最后，用另一句名言结束这篇文章——“真希望在我退休之前，阿永能一直在这里工作。”——这是我们大堂经理说的。

归去来兮

■文/竿蓬支行 王婷婷

前往竿蓬支行需要一路向东，朝着大海的方向。

向阳而去，逐日而归，14公里的路程，每天都要在我的后视镜里播放两遍。时间如白驹过隙，我在这条道路上已行驶了将近一年，以至于每个路口的红灯有几秒，路上要避过几个洼地都烂熟于心。虽是同样的风景，却并不会让人感到厌倦，因为那条路每日变换着颜色，变换着情绪，像是由柏油水泥、行人吠犬、田野花木组成的一个具有独立意义的生命。

驶出车水马龙的城区，拐个弯，便是一大段乡路。路是细瘦的，直直地往远处延伸，两侧被低矮的平房和开阔的田野包裹，仿佛层峦叠嶂的城市到了这里忽然平躺了下来。天穹变得巨大而饱满，前方没了阻碍，视线能被轻松地抛掷到遥远的天际。

初春之时，最令人着迷的莫过于道路两侧的田野。沉睡了一个寒冬的土地，暗黄衰颓，似乎怎么也看不到苏醒的苗头。然而某日不经意一瞥，却惊喜地发现那土壤中冒出了星星点点的绿，第二天便成了极薄的一层绿绒布……自此，春草开始野蛮生长，一发不可收拾，不过几日，大地就被拥挤而浓密的绿色攻陷。那样张扬的生命力让人内心澎湃，喜不自禁。

步入秋季，绚丽多姿的天空将每日的归途变成了一场“爱丽丝梦游仙境”。当暮色垂落的时候，夕阳散发出柔软而艳丽的光，漫溢四野，渗透云朵，将整片天空染成了一幅浓抹轻匀的水粉画。常逢多云，厚实的云层铺开开来，填满苍穹，再被浸泡入霞光时，那景象就好似有一大片瑰红色的潮汐在头顶之上涌动，浪花堆叠，倾泻千里，美到令人窒息。

晴好的日子里，路上的一切都变得明丽清晰。阳光笔直无碍地投射下来，蛮横地刺着我的眼睛。



所幸，有一段路的两旁立着茂盛的树，能帮我暂时抵挡阳光的扫射。灰色的树影镶嵌着光斑投落在挡风玻璃上，再从车顶上流淌过去。万物无声，我仿佛化作了海里的鱼，时光也就这么从水面上流淌了过去。

阴雨的夜晚，沿途是漫长而潮湿的黑暗，将车内的音乐调响，反而会放大内心的空寂。从乡路驶入城区，仿佛踏进了色彩的丛林，缤纷的路灯被雨水搅化泼到挡风玻璃上，汽车的尾灯在道路上流淌了一地的色彩，这一切被涂抹在视网膜上，形成了一个流光溢彩的童话世界。

破晓而来，迟暮归去。在这条道路上，我路过四季，路过晨昏，路过三百六十道不同的风景。

我将这条变幻多姿的路纳入心底，也期许着这条路将不断成长的我，以及我路过的这些岁月，铭记。

心花路放

■ 文/蓬街支行 陈晨晓

南海之上那颗璀璨的明珠，大概是大多数中国人心中一个关于天涯海角的梦，碧海蓝天、阳光沙滩、鲜果珍馐、异域风情……它或许是“世外桃源”的代名词。与多数人一样，那座遗世独立的小岛，也是我心之所往；与多数人不一样，我之钟情并不在其景，而在其情。于我而言，它是我心中精神的寄托。

两周前，我终于再次踏上了阔别两载的海岛，吃、喝、玩以及怀旧是必然的主题，加上混迹海岛四年的经验，作为半个东道主的我可以洋洋洒洒写一长篇海南旅游攻略，然而，如上文所说，海南于我，是一个精神的寄托，所以这次并不会是一篇游记。

前几日，在网上看到一句话：“为什么银行和医院，员工抱怨最多，感觉压力最大？”回答：“因为一个是钱，一个是命。因为这两者，你可以看到人间最丑恶的所有。”

回海口见到了当时一起学习心理咨询的朋友，聊起两年来的工作经历，他听后，竟是一副惊喜的表情——“我觉得你的工作真是一份伟大的工作！”我以为是自己的种种悲惨遭遇引起了他的共鸣，然而，他又重复了一遍：“真的，你们柜员真的是很伟大啊！你做的工作真的是一份很伟大的工作！”接着是他一脸严肃的设问：“你知道我为什么这么说吗？”此时，我终于明白了，他是真的在夸赞这份“伟大”的职业。很想知道接下来他会怎么描述这份“伟大的职业”来抚慰我受伤的心灵，便也脱口而出：“为什么？”他痞笑的脸上仍然透着一丝严肃，我知道接下来他要以自己专业的心理学角度来进行剖析了。

“因为在这里，你扮演的是母亲的角色。”他顿了顿，接着道，“孩子在外面受了气，回家后就向家人撒气，为什么他会这样，因为家对于孩子来说，就是最安全的港湾，母亲总是会无条件地包容孩子。而你们扮演的就是母亲的角色，你可能觉得，自己又没有惹到这位客户，凭什么他就莫名其妙地冲你发火，你觉得自己很委屈，但就是因为客户觉得在你们这里，他有安全感，他知道无论自己怎么样，你们都会包容他，不会与他对抗，所以他在外面受的气，也会肆无忌惮地在你们这里释放，而你们要做的就是无条件地包容他，因为你们是

服务行业。所以我说你们的职业真的很伟大，你们像母亲一样包容孩子的所有。当然，这是一个负面情绪释放的过程，而不是一个负面情绪转移的过程，所有的负面气场，都该随着他的离开而消散，你们不需要接收这些负能量，也不该由你们来承受。”

“可要做到真的很难啊，就算自己不想吸收这些负能量，多多少少还是会受到影响。”“那就要靠一些方法来释放，运动是很好的选择，还可以听听音乐、做一下冥想，也可以向别人倾诉下，就像现在你在向我倾诉。”“我们平常下班后回到宿舍，跟同事们聊聊今天遇到的事情，总是会引起共鸣，但是并不能完全释放掉。”“那是因为你们处于同一个圈里，你们的负能量在内循环，并没有释放出去，所以我刚刚说了要多出去运动，除了可以通过运动来释放掉压力，还可以认识更多的人，结交圈外的人，让负能量向外释放。”

那日还见到大学时的心理学老师，因为是我的毕业论文指导老师，对我也颇为了解，她先生通过老师得知我当时对心理学的热爱，问及我现在做什么工作，是否也与心理学有关。得知答案后，他笑道：“其实各行业都是相互关联的，生活中处处都有心理学。”的确，知识总归是有用的，理论联系实际才是知识发挥价值的途径。我本可利用专业知识调整自己的心态，深入了解客户、更好地与客户沟通，却被自己忽视了。

回来后，我与同事分享了朋友的“独特观点”，同事虽赞许，却又忍俊不禁：“一想到自己遇到某类客户，就要想象自己是母亲，他们是孩子，要像母亲对待孩子一样对待他们，我就觉得好笑，我真的会在柜台上笑喷出来的！”我也笑了，心想着：若能彻悟其中深意，真正做到包容，既让客户释怀，又不影响自己的心情，那是最好的；如若不能，就当是听了个笑话，每每遇到时，想起这茬来，心中也必舒缓了不少。

海岛上的五月，凤凰花开得热烈，即使意离离别，她依然美得惊艳！思及此，我心花怒放！这一路，良师诤友相伴，受益匪浅。



对假币说“不”

作为一名金融卫士，为了不让自食其力的人们受到无辜的伤害，我会努力不让任何一张假币流入市场。

那是一个夏日的中午，也许是太热了，来办理业务的客户很少，我有些无聊地坐在柜台前，望着窗外的街道发呆。这时，两位老人互相搀扶着走进了营业厅，只见老奶奶颤颤巍巍地从身上掏出一个塑料袋，塑料袋里面装着一个被线绳捆扎的蓝色手帕，手帕里包着一沓面额不等的钞票。

“这是1000块，给俺存了。”老奶奶高兴地说。于是我把钱放进了点钞机开始复核。“请注意，这张是假币。”在点钞机的语音提示下，我又仔细看了一遍，发现那张确实是假币。

“这张是假币，要没收。”我晃晃手中的100元，对老奶奶说。“啥，假钱，闺女，你再看看。”“确实是假币。”我重复道。老奶奶一下子哭了起来，委屈地说：“这是我和老头子挖了一个多月的小蒜才挣来的，我们每天早出晚归，饿了吃口冷馒头，渴了喝口自带的水，好不容易

攒够这1000块，想着岁数大了为自己攒一点医药费，谁想到还有假钱。”老爷爷原本被晒得黑红黑红的脸一下子变成了紫红色，颤抖的嘴中只重复着一句话：“咋会是假钱？”我哽咽了，一句话也说不出来。

最后他们无奈地离开了，我看着留在桌上的100元假币，眼泪不由自主地流了下来，我仿佛看到两位老人佝偻着身子挖小蒜的场景。

于是，我将压在抽屉里的反假币上岗证拿出来，端端正正地摆在了工作台上，以提示自己不要让任何一张假币流入市场！

没过多久，假币事件又出现了。那天，一位被村民们称为“村霸”的男客户来柜台办理汇款业务，此时点钞机又发出了“这张是假币”的声音，而且有两张都是假币。他生气地用手敲打着玻璃窗说：“我在家看了好多遍呢，怎么会有假钱？说不定这钱是你自己放进去的，想拿假钱换我的真钱吧？”我和同事百般解释都无济于事，只得找来主任，主任说会请示上级调监控录像给他看，可他说：“你们是一伙的，想收我的钱，没门。”后面的顾客见状说：“算了吧，给他算了吧。”

可是，就在此刻，我眼前浮现出那两位老人默默离开的背影，于是毫不犹豫地拿出假币章盖在了那两张百元钞票上，并填好了“假币收缴凭证”，但是他不肯签字确认，并当场撕毁了“假币收缴凭证”。沉默许久后，他拿起柜台上余下的钱离开了营业厅。假币是扣收了，但是在这之后的大半年中，每当他喝点酒就会来营业厅谩骂一通，我和同事们也只能沉默以对。再后来，也许是他想通了就没有再来了。

将发现的假币退还给客户，虽然可以保柜员不受委屈，但是会伤及更多无辜的人，所以，作为一名金融工作者，我要当好人民的金融卫士，勇敢地对假币说“不”。

爱，就是不忽视 ——《蝴蝶》观后感

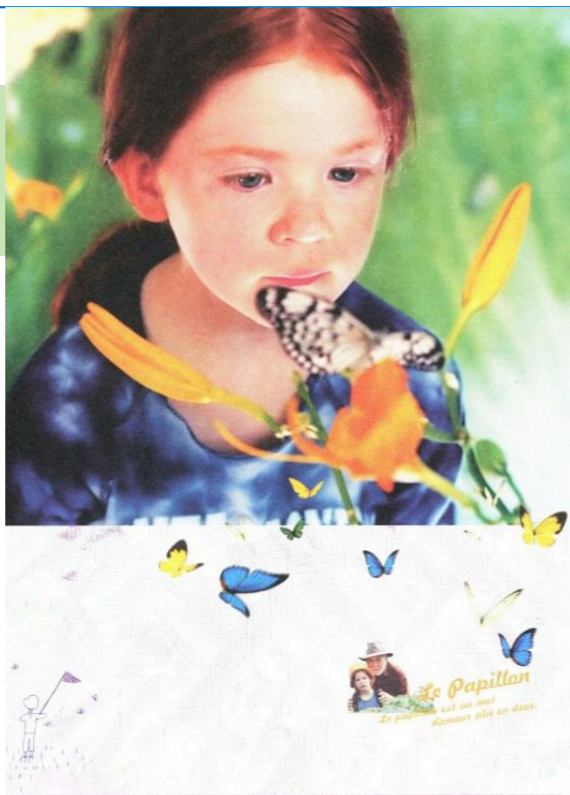
■文/螺洋支行 陈悦

《蝴蝶》是一部关于亲情的法国电影，一位老人和10岁女孩共同去寻找一种阿尔卑斯山脉中的稀有蝴蝶——“伊莎贝拉”。老人为了死去儿子的遗愿，女孩为了寻找失去的母爱，他们走在了同一条寻找的路上。

整部片子以寻找为引子来一步步梳理电影本身要体现的内容，但寻找并不是这部片子要讲的主题，寻找的动力和根源——人与人之间的沟通、对亲情的寄托才是这部电影最终想要表达的中心内容，也是要传达给观众的意义。

“伊莎贝拉”是老人疯掉的儿子死前最后的遗愿，他想看看这种叫“伊莎贝拉”的蝴蝶，为了儿子，老人成为了一名蝴蝶专家，在山里寻找了整整15年，“伊莎贝拉”是一种一年只出现10天的短暂生命体，被誉为世界上最美丽的蝴蝶。出生于单亲家庭的女孩，由于妈妈忙于工作无暇顾及她，所以在没有告诉家人的情况下偷偷钻进老人的汽车去了山里。电影最后我们才知道，女孩的妈妈就叫“伊莎贝拉”，她的寻找，纯粹是出于对母爱的渴望。一老一少在山林露营、对话，从互相排斥到共同携手，当“伊莎贝拉”就要到来时，却因为女孩的毛手毛脚让它飞走了。虽然我觉得影片最后的结局有点俗套，但这并不妨碍它成为一部佳片，特别是在奥斯卡获奖影片《美丽心灵》的摄影师尼可拉斯·海特的拍摄下，法国电影所散发的浪漫人文情怀沁人心脾。

在这部电影中，观众不仅能够欣赏到老人家里无处不在的各式各样的蝴蝶标本，还能和阿尔卑斯山脉如画的风景来一次亲密接触，甚至能完整看到蝴蝶的所有生物形态和破茧过程。最令人意想不到的是，老人家中一间房门紧闭的密室，在小女孩偷偷打开之后，发现那屋子里竟然是一个精心营造的蝴蝶温室，飞舞着各色美丽的蝴蝶，就像一个童话世界。整部影片的对话不多，但都耐人寻味。比如小女孩看到一名



男子强迫女友和他共同滑翔，以显示自己的爱情时，小女孩问道：“什么叫一根绳子维系的爱情？”老人答：“当爱情需要证明时，那它本身就不存在。”小女孩又问道：“为什么有富人和穷人之分呢？”老大答道：“平等、自由、博爱的口号虽然叫起来响亮但实施起来却不是那么容易的。”……生活中的那些苦恼，人生中的那些道理，就在看似不经意的对答中被一一揭示，就连片尾曲也是一老一少的问答对唱，温暖而不失风趣。值得欣慰的是，影片的最后我们所有人终于等来了“伊莎贝拉”，就在两人兜兜转转一圈之后，老人的温室里一只邮寄而来的“伊莎贝拉”破茧成蝶。看到这里，我才赫然明白，影片最想表达的是不要忽视身边的爱。当身边的亲人和爱人都还在的时候，要懂得珍惜，不要等到失去了才通过实现当初未能实现的愿望来回忆和遗憾，这是老人给我们的启示；要懂得珍惜，不要因为最亲的人在身边就以为他知道自己心，爱，是需要沟通的，也是需要表达出来的，不要让身边的人受到冷落，这是那对母女给我们的启示。爱身边的人和事吧，它会让我们的心里永远驻留着那遍寻不着的最稀有美丽的蝴蝶，让我们不留遗憾。

俗话说，“你不理财，财不理你”。理财，简单地说，就是如何更好地打理自己的钱财，让钱生钱，按既定的目标让生活更有品质。但现实生活中，很多人会进入理财误区，今天就给上班不久的年青人将如何摆脱“月光族”。



人物档案

小李，28岁，IT型男，父母属工薪阶层，工作三年，月收入5000元，年终奖4万~5万，毫无理财意识，信奉“吃光用光身体健康”，同事聚餐、女朋友约会、汽车加油保养……每月工资总是花光光，成了名副其实的“月光族”。但即将步入婚姻殿堂的他，开始隐隐感到结婚、生子、养老的压力，他想改掉乱花钱的习惯，试着投资理财，争取早日“脱光”。

理财建议

一是“强制”自己储蓄。每月将月收入的20%强制储蓄，“强迫”自己把理财作为每月的“功课”，有助于养成定期理财的好习惯。可开立定期一本通，每月存入一笔定期存款，不要轻易动用。此外，也可采用定投的方式投资基金，基金定投起点金额低，投资风险小，无论市场行情如何波动，都坚持定期自动买入，长期投资成本自然会摊低，而且还避免了投机风险，只要选好基金，长期下来就可以发挥聚沙成塔的投资效果，真正实现“小积累、大财富”。

二是用现金管理类产品代替生活备用金。目前，各家银行的现金管理类产品较多，预期年化收益率大多在2%~5%，而且兼具流动性，可将平常躺在活期存款中作为生活备用金的钱转化为这类产品，许多产品低至1元起购，资金赎回次日上午八九点到账，基本不影响资金的使用，让躺着的钱“生小钱”。

三是妥善打理年终奖。年终奖是一笔较可观的收入，可以考虑购买银行的理财产品。一般银行理财产品的购买起点是5万元，安全性相对较好，品种丰富、期限灵活，预期年化收益率大多在4%~6%。选择购买理财产品时，要关注产品的投资方向、期限、预期收益、风险等级等，选择一款真正适合自己的产品。

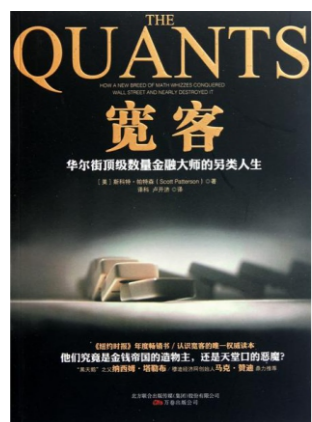




读书时间

白天，他们是经营交易员，衣冠楚楚地撮合一笔笔买卖；到了晚上，他们摇身一变，成了狂热的豪赌客。这些人都是高端金融弄潮儿，他们平时行踪诡秘，走出这个大厅便鲜为人知了。但实际上他们是金融市场的幕后大佬，谈笑间决定着全球金融体系数百亿美元的跌宕起伏。在市场中，明显的套利机会是非常罕见的，往往隐藏在错综复杂的金融市场中，如同夹杂在茫茫沙海中的黄金。而宽客，那帮数学天才，便是金融市场中的淘金客。

《宽客》是一本讲述华尔街顶级数量金融大师的另类人生的书。2007年金融危机爆发以来，作者采访了大量加州抵押贷款违约业主、对冲基金经理和顶尖经济学及金融学学者，在《华尔街日报》上对危机做了全方位、多角度的报道。本书对华尔街新兴的主宰者“宽客”进行了前所未有的深入描述，其中既有宽客新锐中的佼佼者：穆勒、格里芬、阿斯内斯和魏因斯坦，又有隐士般的吉姆·西蒙斯，史上最成功对冲基金的创始人阿伦·布朗，以及多位宽客中的异类。这群数学天才就像闯进华尔街糖果店的小孩——他们从华尔街的最底层开始一步步登上最高峰，又造成了一次又一次的市场崩溃。



本书描述了一场以可怕的失败告终的资本市场实验。在20世纪90年代和21世纪的第一个十年里，买卖、包装复杂证券的技术风靡美国和欧洲。人们坚信数学和计算机可以保护投资者免受不利事件冲击，事实证明，人们进入了歧途——这一次信念蒙蔽了专家的眼睛，让他们对所承担的真实风险视而不见。

本书也描述了金融创新以及新崛起的势力——数学和计算机专家——是如何扩展市场、增加市场稳定性，从而为更多的人带去财富和荣华富贵的。量化投资如果应用得当，通常可以令市场更有效、更健康。

总而言之，这是一场平衡游戏。量化投资也许是世界上最给力、最成功的投资方法，但也可以导致可怕的错误、滋生灾难性的自满。宽客必须意识到，世界并不总是风平浪静的，人类情绪可以造成他们从未预料到的市场动荡。

在未来几年中，中国必将在量化投资领域占据一席之地。上海和其他地方的市场将逐渐开放，这一策略值得鼓励，但永远不要忘了，市场终究是由人组成的，因此也就无法摆脱人性固有的缺陷。

五月份大事记

May

5月5日，梁祚林行长及风险管理部王斌懿赴台州银监分局参加2016年度全市银行业信用风险控制座谈会。

5月5日，湖州办事处主任徐鹏峰、吴兴农合行董事长沈旭荣、南浔农商行副行长冯新达一行9人来我行考察交流。台州办事处主任崔全利，我行董事长金时江携行班子成员及相关部室负责人参加座谈。

5月5日，温州鹿城农商银行董事长陈宏强一行16人到我行考察交流。我行董事长金时江、副行长陈学军及相关部室负责人、支行（部）行长参加座谈。

5月6日，陈庆华监事长参加路桥区工会第四次代表大会。

5月6日，萧山农商银行励攻行长一行10人来我行交流考察。

5月11日上午，省农信联社副主任张依丽一行到我行调研，实地走访了新桥支行，详细了解了网格化管理、社区银行转型建设中信息技术与电子银行建设相关情况。

5月12日，金华办事处副主任曹晓民、综合科科长范卓桓等一行来我行，就当前形势下台州农信如何开展柜面业务分离、人员分流等工作进行调研。台州办事处副主任郑待林、综合科科长乔波，我行董事长金时江、行长梁祚林、副行长陈学军等出席交流会。

5月19日，金时江董事长、梁祚林行长参加路桥区领导干部大会。

5月23日，梁祚林行长、风险管理部总经理黄普忠、开发区支行行长梁华参加台州办事处召开的台州农信业务经营分析会。

5月26日，金时江董事长、陈学军副行长、人力资源部总经理夏发春、零售业务部总经理叶冬飞及相关人员赴杭州联合农商行考察学习。

5月31日，李友增副行长参加台州银监分局召开的2016年度第一次案防工作联席会议。