

白领贷

无需担保
轻松无忧



路桥合作金融

2016/ 6
总第313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

省农信联社党委书记王小龙到我行调研
我行举办庆祝建党95周年“两学一做”知识竞赛
我行对口培训落地 提振人口营销渠道新风口
以“整村授信”助推“网格化管理升级”
银行工作的“别样风景”

FORWARD

刊首语

致银行工作者

有一群默默付出的工作者，谁也不会花心思去赞美他们。他们做着与人方便的工作，却常常被误解——他们就是银行工作者。

“每天一进办公的地方甚至连水都不敢喝，就怕耽误顾客的时间。”这是我认识的一位老职员告诉我的，“都说我们银行职员有多吃香，可是哪份工作都不可能那么轻松自在的。我们新来的年轻员工经常被投诉，说这里不对那里不好。”将心比心：谁会一开始就做得非常完美呢？是啊，我们每个人每天也都是面对着形形色色的人，我们可能都在做着服务别人的工作，难道我们在工作中愿意看到别人挑三拣四的眼神吗？难道我们愿意听到别人抱怨的口气吗？我想都不是吧。为什么我们就不能推己及人地多为他们想一想。己所不欲，勿施于人。

我们看到的他们每天衣着光鲜，可是他们私下重复过多少钞票这样枯燥无味的练习？每天坐在并不宽敞的办公区域，一坐就是一整天，甚至连午饭时间都要耐心地面对每一位客户，不敢有丝毫怠慢。常年伏案工作，不少人年纪轻轻便落下了一身的病。就是因为忙到连起身活动几分钟的时间都没有，重复着单调的动作——刷磁卡、耐心询问客户的需求、电脑操作、取钱、数钱、检查核对，一项都不敢马虎。人总是喜欢金钱的，而他们能做到确保大家的金钱万无一失，这是何等高尚的职业情操啊！

他们在最短的时间里努力学习关于银行的专业知识，使自己在最短的时间里熟悉各项业务；他们勤学苦练、爱岗敬业，使自己尽快成为业务能手；他们以客户为中心，为客户提供优质、文明的服务；他们维护客户的一切权益，做好各项营销工作。

物欲横流的年代，他们要面对千千万万、形形色色的客户，却鲜少得到赞美。就算这样也毫无怨言，只要客户满意就是对自己的最大肯定。

多想上前问一句：你们到底为了什么？可是面对他们如花般的微笑，转身又为下一位客户服务的身影，我也只有说声谢谢，再轻轻地按下那个“非常满意”的按钮——这是给你们最美的赞美，胜过华丽的词句，胜过旋转的舞台。

CONTENTS

目录

2015年6月刊

合行动态

莲都农商银行来我行考察交流
我行参加省农信联社召开“审计课堂”视频会议
我行对口培训落地 提振入口营销渠道新风口
升级金融便民服务点 推进金融服务“村村通”
我行三举措发力“白领贷”打好“反击战”
新桥支行：开展员工技能培训
卷桥支行：开展消防技能演练

工作感悟

争做百变柜员
用心感受 学以致用——大堂经理培训心得
新青年·心力量

珠玑集锦

登“一江三岛”重温革命路
“现代镖师”守卫金融安全
六月，如歌岁月
“变脸”记
以爱之名——《一切都好》观后感
百晓讲堂
读书时间——《魔鬼经济学》

01 要闻聚焦

省农信联社党委书记王小龙到我行调研
台州市政协副主席周五来到我行调研小微金融工作
我行举办庆祝建党95周年“两学一做”知识竞赛

04

09 业务探讨

以“整村授信”助推“网格化管理”升级

11

14 实习心语

成为“全能型”职场新人
融入新团队 感悟新工作
信贷工作“初体验”
职场菜鸟的修炼之路
做个有心人
银行工作的“别样风景”
坚定迈出成长的第一步
我的实习生笔记

21

28 六月份大事记

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

省农信联社党委书记王小龙到我行调研

■ 文/摄 办公室 王茜



6月15日，省农信联社党委书记王小龙到我行调研，通过召开座谈会听取工作情况汇报、实地走访基层网点等方式，深入了解我行工作开展情况和经营发展特点，并对下一步工作提出了要求。台州市副市长董贵波、路桥区副区长梁妙富等陪同调研。省农信联社审计处处长施群力、风险管理处（保卫处）处长平展新、财务会计处处长邵新力，台州办事处主任崔全利、副主任郑待林参加调研。

座谈会上，金时江董事长汇报了我行业务发展和当前重点工作开展情况：一是深推普惠工程，打造快捷便民的社区银行；二是创新服务模式，打造助力双创的小微银行；三是强化风险管控，打造稳健经营的平安银行；四是加强精细管理，打造持续增长的活力银行。

王小龙书记对我行业务转型发展、服务产品创新和经营风险管控等工作取得的成绩给予了充分肯定，尤其对我行在普惠金融工作方面所取得的成绩予以高度评价，并希望我行发动全员做好基础工作，强

化创新优化业务办理程序，将金融普惠做到实处。他指出，在经济下行压力日益凸显的大环境下，我行能够保持存款稳定增长、社会贡献提升，十分不易。他要求我行立足本土，在与台州银行、泰隆银行的竞争中求发展，保持本土小冠军地位不动摇。

调研期间，王小龙书记深入基层，到我行小微贷款中心实地了解台湾微贷技术本土化应用，并与一线员工进行亲切交流，详细询问员工工作生活情况。

台州市政协副主席周五来我行调研小微金融工作

■ 文/摄 办公室 王茜



6月7日上午，台州市政协副主席周五来一行到我行调研，实地走访了我行泉井村丰收e家、新桥支行，并与我行领导班子及部分支行负责人进行了交流座谈。

周五来一行在新桥支行仔细听取了相关负责人关于网格化管理中信息科技运用情况的汇报，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他表示，信息科技的发展，电子设备的应用，既节省了银行人力成本，又实实在在地方便了百姓，应加快推进。

座谈会上，金时江董事长介绍了近年来我行在深推普惠工程、创新服务模式、践行社会责任等方面的特色做法和取得的成效，阐述了我行在当下金融市场环境中的发展理念和战略构想，并就进一步加快小微金融改革创新、改善小微企业融资环境提出意见建议。

听取情况介绍后，周五来充分肯定了我行发展取得的“两个多”、“两个好”的喜人成绩。一是创新举措多，社区银行、小微银行、诚信银行“三大银行”建设思路清晰，特色鲜明；二是群众得益多，信用为民、支付便民、创新惠民各项工作都做得在实处，走在前列；三是经营效益好，市场占比稳健提升，存贷款总量连续多年居当地金融机构第一，在台州同业中名列前茅；四是社会效益好，各项举措完全符合中央、台州、路桥小微金融发展需要，为小微金融发展树立了一个好榜样，对路桥经济社会的推动作出了很大的贡献。

台州市政协副主席高素萍、常委张华陪同参加调研。

我行举办 庆祝建党95周年“两学一做”知识竞赛

■文/办公室 王茜
摄/新桥支行 范春蓉



为庆祝建党95周年，提高党员的学习热情，深入推进“两学一做”学习教育工作，6月28日，我行举办了庆祝建党95周年向党献礼“两学一做”知识竞赛。区委组织部常务副部长朱百清、宣传部常务副部长马青田、台州办事处综合科科长乔波、我行领导班子出席本次活动，全行200余名党员观看了本次比赛。

此次竞赛重点围绕党章党规、系列讲话、党史国史、脱贫攻坚等方面内容开展，通过个人必答、集体必答、集体抢答、风险题、加赛题等若干环节。来自总行机关、各支行10个党支部代表队共30名选手参加了此次竞赛。整场比赛气氛和谐、紧张有序，参赛选手以沉着冷静的心态，准确无误的回答，彰显了党员积极向上、锐意进取的精神风貌和扎实的党章、党规知识水平，体现了党员对“两学一做”学习教育的认真执行。比赛现场座无虚席，选手们的精彩表现，赢得了观众们的阵阵掌声。经过激烈角逐，蓬街支行党支部代表队摘得桂冠。

为了扩大知识竞赛参与面，调动党员干部的学习热情，此次比赛还为全体党员下发知识题库，通过抽检抽测，既是对“两学一做”前期效果学习的检测，又是对当前“两学一做”学习教育知识的巩固提升，更是对党员端正学风态度的一次大检阅。紧紧围绕“对标合格、争当先锋”这个主题，教育引导全体党员干部对标“四讲四有”合格标准，深入开展“学做结合”行动，立足岗位奋发有为，当好风清气正的表率者，当好普惠金融的百晓生，当好开拓创新的排头兵，当好提质增效的践行员，为肩负起服务三农、发展普惠金融的重任提供强大的精神动力和有力的思想保证。

莲都农商银行来我行考察交流

■文/摄 办公室 李挺



6月17日上午，莲都农商银行刘俊毅行长一行来我行考察交流社区银行转型建设及小微专车系统运用管理工作。我行行长梁祚林，副行长陈学军、李友增，风险管理部及开发区支行主要负责人参加座谈。

会上，梁祚林行长简要介绍了路桥区金融环境及我行业务发展情况，陈学军副行长围绕我行在社区银行转型建设中网格化、精细化管理，打造社区服务特色支行，构建“四位一体”精准营销体系及小微专车系统运用管理等方面的主要做法进行详细介绍。

我行参加省农信联社 召开“审计课堂”视频会议

■文/审计部 王倩倩

6月3日上午，省农信联社审计处召开“审计讲堂”视频会议。讲堂第一课由省农信联社审计处处长王毅栋担任讲师，我行审计部全体人员参加了本次视频会议。

王毅栋科长围绕“新常态下如何开展农信内部审计工作”这一主题，从现实意义、目前存在的主要问题和内部审计如何发挥作用三方面进行阐述。其一，内部审计的现实意义体现在外部倒逼和内在需求两方面，内部审计应当提高资源绩效，规范权力运行，强化过程监督，同时做好法律法规的督察员，致力于完善本行社内部制度。其二，当前中国经济正处在增速降低、结构调整、体制改革阶段，新经济形势下农信内部审计工作中出现的问题主要体现在三个方面：一是独立性缺乏体制保障，专职队伍建设相对薄弱；二是审计理念落伍，风险审计未得到应有的重视；三是审计项目后续整改重视不够。其三，新常态下要充分发挥内部审计的作用，必须做好以下五个方面的工作：以风险管控为基点，牢固树立监管型和效益型审计理念；内部审计关口从事后监督向过程控制转变；以整改督查为抓手，大力加强后续审计；坚持鼓励创新，促进培育行社发展的新活力；精心打造审计队伍。

“审计课堂”以视频会议形式开展，为农信内部审计人员搭建了高效的知识交流平台，有利于我行内部审计队伍的建设和内部审计工作的开展。

我行对口培训落地 提振人口营销渠道新风口

■文/人力资源部 应颖



为进一步推进全员营销，切实提升一线岗位员工主动营销、精准营销能力，我行制定了系列针对性培训方案，从业务知识、产品、风控、营销技巧等方面展开，全方位加强人口营销渠道服务人员的综合能力基础。

一、针对人口营销渠道，制定对口培训计划。对全行233名客户经理、76名大堂经理、37名内训师进行分批分期培训。一是提高客户经理精准营销能力，以客户申请贷款为入口，发挥贷款的主动性，将所有适合非信贷类金融产品打包向目标贷款客户营销，实行“一揽子”营销。二是提升大堂经理的阵地营销意识，从迎客的第一句话开始，营销动作贯穿辅导客户办理业务的全过程，进行“一站式”营销。三是提速内训师队伍建设，完善“选拔质量、教学实练、能力提升、队伍管理”培训体系，实现内训师队伍从“应急性”、“粗放型”向“系统性”、“实用型”的转变，开展“一体化”营销。

二、严把培训课程内容，实行源头精细管理。围绕培训目的，我行组织岗位优秀员工、业务部门负责人及主要干事，协同进行培训课程的设计，随后进行课程试讲，由分管行长亲自把关，不断改进课程内容和讲课方法，并要求授课老师多让学员进行案例分享，不断挖掘营销典型案例、先进个人，提炼成功经验，通过案例剖析分享、个人现身说法等发挥示范引领作用。目前共形成公司信贷产品介绍、信贷风险防范、便民服务点业务介绍、大堂经理培训等12门课程，涉及公司业务部、国际业务部、风险管理部、零售业务部、电子银行部、小微贷款中心等业务。

三、开展配套评估考试，巩固培训学习效果。一方面，培训结束后发放评估表，由学员对授课老师及课程内容进行评分，并填写培训需求。在本次人口营销培训中，我行授课老师的培训评估分数均在85分以上，学员普遍反映课程更加接地气，为今后的内训师平台搭建提供了方向性建议。另一方面，我行要求业务部门根据岗位特点和课程内容制定配套考题，如对大堂经理进行笔试，以主观题为主；对客户经理进行机考，形成300多道判断选择题，进行随机抽查。

升级金融便民服务点 推进金融服务“村村通”

■文/摄 办公室 李挺



金融便民服务点，作为打通农村基础金融服务“最后一公里”的重要渠道和通道，不仅在提升农村金融服务方面发挥着重要作用，更是新常态下，省农信系统巩固农村市场，提高竞争力的“利器”。近年来，我行全力推进金融便民服务点升级改造工作，加速推动服务点向丰收驿站转型升级。

一是调整站点结构，变“数量优势”为“质量优势”。至5月底，我行已建成自助银行46家、布放各类存取款设备248台，助农服务点294个，助农机具299台，丰收驿站5家。虽然站点分布广、服务覆盖面全是我行的优势，但面临互联网金融企业低成本获客的优势，以及客户交易习惯的改变，服务点必须更加注重金融的专业性、客户沟通的个性化和客户体验的细节。因此我行成立服务点星级评定小组，采取“支行初评、总部复评”方式，每年对服务点开展一次星级评定，并采用打分制，以业务量为主要指标，对服务点进行星级划分，强调服务点的体验式服务功能。

二是提升转型层次，变“基层转型”为“管理转型”。服务点转型主要针对业务情况、基础设施、合规经营和安全管理等方面，重点培养支行在服务点定位、功能分区、人员配置等方面的能力。另一方面，通过对服务点的分类管理，建立营销服务转型长效机制。对三星级以下服务点，加强调研、动态管理，重点分析服务点业务量偏少的原因、当地居民对金融服务的需求和业务量提升的可能性。对三、四星级服务点，完善业务功能、提高业务合规性、增强基础服务能力。对五星级服务点，积极向“丰收驿站”升级，开通丰收电商平台，提供贷款、手机银行开立、便民服务等全方位服务，创建明星服务点。

三是转换竞争焦点，变“被动服务”为“服务嵌入”。通过分级分层管理服务点，构建服务点与客户间的触点，形成服务闭环，将我行自身战略的灵活性以及与当地客户和市场贴近的优势发挥出来，从务虚到务实，打造金融服务、电商服务、物流服务、社会服务及政务服务一体化的“草根金融”服务体系。一方面在产品中嵌入服务，提升现有产品对老客户的粘性。另一方面加强创新产品对新客户的吸引，努力实现由“市场跟随型”向“市场引领型”转变，构建符合客户生活特点的金融生态圈。

我行三举措发力“白领贷”打好“反击战”

■ 文/办公室 王茜

当前社会经济进入换挡期，部分区域和行业信用风险明显增大。随着竞争主体的多元化和资本市场功能日益完善，银行对优质客户的争夺进入了白热化阶段。为此，我行推出了“白领贷”业务，并探索出营销“五步法”向公务员、企事业单位优质客户群吹起了“反攻”号角。白领人群所处行业明确且集中，我行客户经理在深入学习了白领贷产品后，迅速明确了“扫街式”上门营销法，并根据手头资源将营销对象划分为易营销对象、可尝试营销对象、难营销对象三大类，从易到难分别制定上门营销方案。

“五步法”迅速“占领”易营销单位。对与我行有合作且关系较好的单位，只要按部就班做好“五步法”营销即可。第一步联系单位领导，提前将白领贷产品内容以短信或内部微信群等形式群发；第二步在单位门口、食堂等显眼位置摆放易拉宝等宣传品做好活动预热；第三步以“扫街”的形式逐个办公室发放传单；第四步充分利用好移动开卡机上门开卡，现场大批量地收获客户，通过《白领贷授信申请书》，快速了解客户家庭、工作、资产等基本情况，同时大力推广电子银行业务，利用自助放款的便利性吸引客户；第五步整合开具单位证明，省去客户单独开收入证明的步骤，大大方便客户，也缩减后期支行工作。

找好“中间人”搞定可尝试营销单位。对于他行未充分营销而与我行没有直接合作关系的单位，找好“中间人”是关键。比如充分挖掘员工间接亲属、贷款客户配偶、担保人等资源，搭建桥梁，打入客户单位内部。例如开发区支行在椒江区公安分局开展的营销活动，关键就在于找到一位在该单位工作的员工亲属，以此为平台与该单位领导进行了沟通，争取到上门宣传的机会。在此过程中，该员工亲属还积极联系周边科室的同事前来现场咨询办理，直到现在仍收到不少后续客户的咨询电话。

利用“一传十”效应攻克较难营销单位。对于那些找不到任何资源的单位，即使陌生拜访没有结果，也要耐心地进行多次宣传，从个别客户着手，做好一笔业务，利用口碑相传的方式撒下鱼网等待来日收获。在银行同类产品不断更新升级的环境下，一定要用便捷打动客户，用贴心赢得信任与理解，用高效取得认同与转介。要相信维护好一个客户，比吸引一个客户更有价值，尤其当他还是你难营销的单位客户时，做好这笔贷款还可以帮你打开新的宣传局面。



新桥支行

开展员工技能培训

■ 文/摄 范春蓉

为更好地服务当地百姓，带去便捷、高效的金融服务，自“百晓驻勤”学习会开展以来，新桥支行外勤人员每周一晚在村居开展驻勤活动，而没安排外出的内勤人员则在会计主管的带领下开展技能培训。

培训分电脑（汉字、表式）和手工点钞，技能考核对每位员工来说都不陌生，但怎样提高速度还是考验着人的毅力与耐力。就拿汉字来说，刚进行的新员工习惯用拼音，而且还是词组联拼，拼出两个字后再将打错的一个字清除，这样的打字就算有准确率，也很难提高速度。

想要提高速度，首先要掌握字根所在的字母，手指所对应的字母不要轻易换位，且熟记在心；其次是要多练，一天练习三五遍，长年累月下来，自然而然就快了，老话说，熟能生巧。另外，就是多指多张点钞，看着高手一手翻过十多张，且准确无误，总会让人心生困惑，他们是怎么做到的？业务技术能手黄飞霞解释，没什么秘密，关键在多练。

培训只是一个开始，虽然此刻觉得没多大的变化，但坚持下去总会有不一样的惊喜，正所谓：一份耕耘一份收获。

卷桥支行

开展消防技能演练

■ 文/张松

为了加强支行员工的消防安全意识，提高应对和处置火险隐患的能力，总行专门组织了此次时长3小时的消防演习。消防演练主要分为三部分，先是对于消防器材的使用，由部分员工，尤其是新入行的员工轮流操作使用行里必备的灭火器，确保所用员工都能熟练使用。随后是消防知识培训，由专门从杭州请来的消防教官对员工进行授课，讲解消防案例，提高大家的消防意识，传授基本的消防知识。最后是消防实练，让员工用一块湿毛巾，以最快的速度穿越烟雾，从三楼跑到一楼，再由教官进行点评。

通过演习，相信每位员工都会有不同收获，无论是消防意识还是应对能力。第一，基本消防知识很重要。消防知识每年都在学，但情况不一，就像这次新学到的，油锅着火我们第一反应是用锅盖去灭火，但可能大部分人不知道玻璃锅盖并不适用。第二，面对大火时要冷静。使用灭火器材时有位新员工不知道是紧张还是怕火，手一抖差点喷了同伴一身干冰。就像案例一样，面对突然燃起的大火，有人竟然用脚去灭火，现在回想起来或许觉得可笑，但换位思考下，若没有基本常识，可能做出更夸张的行为。第三，火灾无情，珍爱生命。看完消防视频后发现，当火灾降临的时候，这个世界上不会有后悔药吃。看着一条条鲜活的生命被大火无情地吞噬，我们才意识到在每天关门时切断电源、检查灭火器等重复的行为是多么重要。消防消防，防也很重要，只有每一位员工提高消防意识，重视消防，才能降低火灾发生的可能性。

以“整村授信”助推“网格化管理”升级

■ 文/路南支行 张依



为加速社区银行转型建设，我行建立了网格化管理平台，以“网格管理、渠道完善、精准营销”为抓手，以“主动送贷”为载体，努力实现从“单纯管贷”向“综合金融服务”的转变，深挖农村金融需求，为老百姓提供更亲近、更便捷、更高效的社区银行服务。

为响应总行“网格化管理”的号召，路南支行不遗余力地将网格化管理作为现阶段工作的重心。首先，支行选取李家村作为样板村，在摸索中寻求一种最便利、最高效的推进形式。虽然期间有过茫然，也发现过一些问题，但在总行领导和相关部门的支持下，网格管理员找到了前进的方向和动力，为后面其他村的网格化管理奠定了基础。截止5月底，路南支行已经通过网格化管理平台授信5个村，包括李家村、洪洋村、古岙村、上马村、石曲村，同时开展了对张李村、肖王村、肖谢村、应家村的整体评议。通过这五个村的实战，共新增签约近60户，授信962户，网格授信覆盖面达到65.1%。其中洪洋村整村授信贷款已签约12户，授信292户，对已授信客户基础信息建档率达100%，网格授信覆盖面达到72.1%，取得了初步成效。

实行“一格四员”制度，“背靠背”网格授信模式。按照“定格、定员、定岗、定责”的四定原则，由三名网格员对每位农户的基础信息进行详细说

明并开展背靠背评议、交叉验证，根据额度接近或折中原则，“网格批量授信”小组最终确定客户的授信额度。

以百晓驻勤活动为契机，深入基层，助推“网格批量授信”工作开展。百晓驻勤活动通过驻点、驻村、驻户等方式，要求各支行每周进行两次驻勤活动。一方面是组织开展学习会，重点学习有关信贷管理、客户服务、金融产品等相关文件，如网格化管理、个人信贷业务、电子银行业务、合规操作、授信管理、风险管控等。另一方面是结合全员精准化营销，开展对村居（小区）、助农服务点、专业市场的外拓营销活动，从而提高客户知晓率和覆盖面，提升农信产品粘合度，更有利于获得客户信息及提升客户对我行的信任度，降低“网格批量授信”的难度。

梳理授信流程，实施“网格化管理专人负责”的项目经理制。支行专门梳理了整村批量授信流程，并实施“网格化管理专人负责”的项目经理制。分别对前期准备工作、授信工作以及后续工作进行了整理归纳，包括工作内容、人员要求、时间分配以及负责项目，使网格管理员更清楚自己的职责所在和授信流程，推动授信活动的有序开展，保质保量地完成网格批量授信任务，从而实现规范化、专业性、有序性。

上门营销，当面沟通，实地签约。首先是确定签约方式以上门授信为主。考虑到整村授信的覆盖

面，支行通过对集中授信、上门授信、柜面授信三种方式的比较，最终确定了以上门授信这种方式为主，巧妙地避开了信用不佳客户和其他村民的议论；其次是通过实地上门走访，可以调查了解授信对象的整体情况，同时传达了农信服务送到家的理念；最后通过当面沟通交流，可以侧面了解整村和其他村民的情况，以便更好地进行下阶段的工作。

推进有计划，督促有进度，进度有考核。推进过程中都是按日进行计划，每周、每月督促进度，并根据进度实行考核制。针对二、三百户到七、八百户不等的村居，以团队形式，分工合作，通过考核进行奖励。同时网格管理员为完成进度，时常需要占用私人休息时间，但为了不拖进度，支行全体员工都自觉进入加班状态。

当然，在推进网格化管理过程中并不是一帆风顺，也存在不少问题。比如：如何避开信用不佳的客户，如何解决在外经商不回家客户的地域性问题，如何让拒绝签约（预授信）的客户接受，如何避免不良贷款的出现，如何解决“一户多贷”的审批问题，如何让客户自愿提供相应的资产佐证材料等。还有不少客户经理反映，在建立客户信息档案时，需要把家庭成员信息建立完成才有效，这个流程略显繁琐，对于家中的老年人和小孩，如何去建立完整的信息，无处可寻，以上都是在实际中遇到的一些问题，不可忽略。

针对下阶段的网格化管理及整村授信推进工作，路南支行将扬长避短，总结经验、做出特色，为加速社区银行转型建设提供更多可参考性的模型。

以联络员为主，以团队为单位，组建多层次营销人员。一方面，以金融联络员为主，根据业务的发展需要，组建多层次营销人员，并制定相应考核细则，发动金融联络员的能动作用，以问题为导向召开座谈会，维稳团队核心力，拉动业务提增，扎扎实实查补业务发展短板。另一方面，以团队为单位，以移动PAD为载体开展地毯式走访及客户信息收集，建立全面、系统的客户基础信息库。

网格批量授信按月推进，计划在6月底前完成辖内预授信工作。做到活动有计划、有方案、有总结，

将重点转移到后续管理上，特别是网格管理员要加强对“网格批量授信”贷款的实地贷后检查和回访。针对用信10万元（含）以内的客户，要在一个月内进行检查；用信10万元以上的客户，要在一周内进行检查，之后每半年检查一次。针对已授信未发卡客户，每月至少开展一次主动营销，为已发卡未用信客户，每季至少开展一次主动营销并建档，确保资料的完整性、连续性、有效性。

与丰收豆进村兑换活动相结合，积攒人气，扩大我行各项产品的宣传，加强网格化管理的有效落实，提高农信的影响力。在村居人口密集地进行定点兑换，挖掘潜在客户，切实推进ETC业务、信用卡分期、白领贷、定本利、水电费签约、电子银行转账等多维度的关联营销，做到“礼品兑换、产品营销、客户满意”一条龙服务。此外，我行通过开展定本利、白领贷、丽人贷、一户多贷、批量授信等线下产品的宣传，以及助农点、微信银行、丰收驿站、丰收购、银医通、一卡通、支付宝绑定信用卡等线上渠道，丰富了“1公里金融服务圈”，从而实现网络全覆盖。路南支行也将以丰收驿站为中心点，积极构建社区综合生态圈，提升服务的广度和深度，形成了一个良好的社区银行环境。

支行专为客户制定了征求建议墙，并适时推进当地市场以及社区的授信，结合支行所处的地理位置，联合担保公司、汽车经销商落实好大额汽车分期业务，挖掘消费热点，满足百姓消费需求，形成标准化产品服务流程，打造具有自身特色的品牌产品、拳头产品，形成品牌效应。

在加快社区银行转型升级的关键时期，路南支行以网格化管理平台搭建为重点工作之一，健全网格化管理制度，实现全覆盖网格化管理，强化“亲民、为民、便民”的服务特色，提供更符合社区特点、更满足客户需求、更贴近百姓生活的综合性一站式惠民服务，进一步激发转型升级的活力。

争做百变柜员

■文/下梁支行 蔡娴茜



经过一年的努力，下梁支行的电子银行替代率不断提高，辖内客户已经越来越接受互联网金融带来的便利体验。柜面业务分流的成功实现带给支行最显著的变化是，三尺柜台前的柜员们开始了百变的职业生涯。

每天清晨，支行门口排队最积极的便是老年客户，他们的任务之一就是查看账户，然后取出部分现金拿去交纳水电费。但是支行的大堂经理上班时间是早上九点开始，这时就需要分流柜员到营业大厅维持秩序、引导客户到自助机具办理简单的业务。虽然柜员在此时间段是“兼职”大堂经理，但是专业水准一点都不亚于专职大堂经理，且熟知各种自助机具的操作。

此外，由于离柜率的提高，柜员有了更多的时间和精力去营销本行产品。手机银行、丰收购、理财产品、丰收豆等，只要是适合客户或客

户感兴趣的，即使是隔着玻璃窗，柜员也能用最专业高效的方式让客户了解到本行产品，维护好客户关系。只要柜面业务稍得空闲，柜员就开始电话营销，对电子银行睡眠客户进行叫醒，对本月未发生交易的客户宣传抽奖活动，对未办理短信签约的客户进行提醒……所以，有很多客户反映，现在与我行的沟通越来越多，柜员也可以成为他们的私人金融顾问。

我们的柜员都是百变的，办得好柜台业务，做得了产品营销，也站得了营业大厅，为柜面业务分流、电子银行替代率的提高做着一点一滴的努力。如今的柜员不再是硬性指标服务考核下的机械问候，少了“匆匆送客”的忙碌状态，少了“心不在焉”的服务术语，多了“侃侃而谈”的营销术语，多了“依依不舍”“意犹未尽”的工作状态。

用心感受 学以致用

——大堂经理培训心得

■文/蓬街支行 连芳芳



近年来经济下行，银行业净利润增速放缓，这使得原本就已竞争激烈的银行更渴望寻求自身突破，而提供优质的服务以及良好的客户体验似乎成为了所有人的共识。

银行大堂经理是为客户提供优质服务的重要实施者之一，我行对大堂经理也是相当重视，多次举行了全面的大堂经理培训。通过培训，从柜台、信贷部门等分流出来的“业余”大堂经理也向着专职化转变，以提高综合素质为己任，全力做好厅堂服务。

结合日常工作，我觉得做到以下两点可以更好地做好厅堂服务。

第一、要让自己成为“堂主”。

所谓“堂主”就是营业大厅的主人，也可以说是老板，用做生意的心态来为客户服务，因为每一笔经由你手的业务都会给你带来收益。这样，为了使自己的利益最大化，班前你就会提早到岗整理仪容仪表，检查自助设备、电视、LED屏，准备好填单台上的各种资料等。班时你会巡视营业大厅内外的卫生状况，为客户提供最佳的业务办理体验；热

情迎接客户、耐心指导客户、礼貌送别客户；及时回答和处理客户投诉等等。班后你会做好清场工作，整理一天积累下来的资料，总结经验教训。所有的种种只为让客户下次还来我们银行办理业务，来找我“做生意”。

第二、要有好的“心情”。“心”指的是用心，细心；“情”指的是真情，热情。

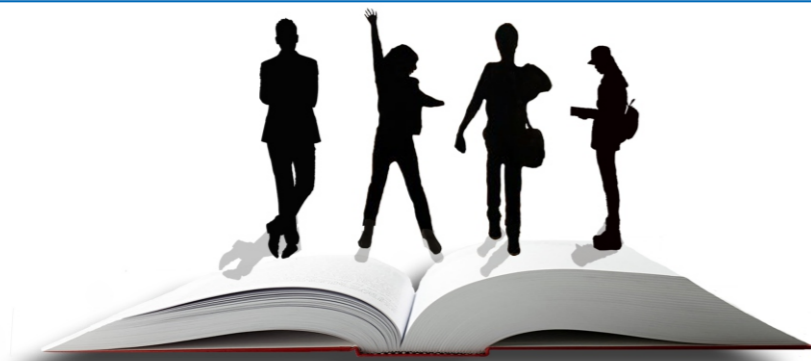
只有用心，才能做成事。心不在焉，就连走路都会摔跤。用心了，我们才会去为工作中的疑惑寻找答案，才会为自己的不足做各种努力，我相信，任何用心的付出都会有回报。

只有细心，才能做好事。不起眼的细节往往发挥着重大的作用，唯有细心才能发现细节的重要性。比如亲切喊出熟客的名字，对常来办理同类业务的客户，不用他多说什么就把下一步准备好……只有这样才能让客户感受到我们的用心，并产生依赖感。

只有真情，才能换真心。在你急客户所急、想客户所想时所流露出来的真情，是可以让客户亲身体会到的。是不是真情，和你交流的人肯定能感受到，一个眼神，一个动作足已！

只有热情，才能永恒。再细致再周到的服务要是没有热情，就如同机器般冰冷，会让客户感受不到温度。热情需要高亢清晰的声音，需要发自内心的笑容，需要充满活力的动作，这样不仅可以让客户心情愉悦，还可以让我们自己身心舒畅，整天都能保持好心情。当然，偶尔也会有些客户不理解甚至不讲理，但还是请你保持好热情，依旧微笑对待，耐心处理，努力跟客户做好解释工作。

在这个以客户为本的时代，大堂经理将柜台与客户以更亲密的方式联接，是敞开心扉，从冷冰冰的防弹窗中走出，代表我行与客户零距离的接触，将自己对于职业，对于岗位的热情，用自己丰富的专业知识，通过手势与声音，引导客户高效率、愉悦地完成每次业务体验。



新青年·心力量

■ 文/蓬街支行 陈佳颖

1919年前，一批有为的青年，用爱国的火炬，照亮了旧中国的暗夜，照亮了新中国的前程，也照亮了自己的青春。虽然当年的青春已逝，年轮不会再回，历史也不再重演，但它却永远镌刻在中华民族的丰功碑上，闪烁着不朽的光辉。

今天，我们幸逢盛世，亿万青年所面对的，不再是淋漓的鲜血，不再是惨淡的人生。与人们刻板印象中的颓废90后不同，相反地，我们充满激情、开放兼容、敢为天下先。

2015年我搭上了一艘命名为“路桥农村合作银行”的航船，开始了我人生中一段重要的航行。船上全是一些志同道合的伙伴，日常工作中，他们互相探讨、执着钻研，给我留下了深刻的印象。就是这样一支队伍，成为了我职业生涯中一股强劲的前进动力，成为了我生活中的挚友，成为了我工作中的良师。

在这艘航船上，领导干部就像认真负责、坚韧果敢的舵手，而我们青年员工则像踏实肯干、吃苦耐劳的水手。在众多水手中，“郎神”令我十分钦佩。作为浙江大学的高材生，她知识渊博，不管是业务知识还是硬件设备方面的问题，总能在她那里得到专业的解答，也因为如此，才获得了“郎神”的称号。她是我的业务启蒙老师之一，在实习期间，我一直跟着她学习，因为对业务知识及操作的不熟悉，同一个问题我可能会反复问上好几遍，可她总是不厌其烦地为我解答。遇到办理复杂业务的时候，她甚至会主动叫

我跟上她的思维，观察她的各项操作，等空闲时间再跟我解释每个步骤。正是因为她的认真负责，我的业务知识学得很扎实，操作流程也很规范。再者，“郎神”的工作态度也令我十分欣赏，就像曾经读到过的一句话：假如你非常热爱工作，那你的生活就是天堂；假如你非常讨厌工作，那你的生活就是地狱。显然，她热爱着自己的工作，享受着生活。因为在为客户办理业务的时候，她总是很耐心地解答客户疑问。这些都让我意识到服务是我们银行的生命，且专业服务才能赢得客户的信任。除此之外，她还是个非常有规划的人。工作之余，她会选择不断充电，不断更新自己的知识库。她常说，我们要尽力做好手头的事，但是不放弃对未来的憧憬，努力充实自己，谁知道未来有什么在等着你。果然，机会总是留给那些有准备的人。今年，她参加了省农信联社的竞聘，把握住了机会，于5月份成功借调到省里工作，向着自己更高的目标发起了挑战。

不知不觉，我参加工作也已经满一年了，这一年来感触非常深，每个人的能力有大有小，但不论在什么位置上，都应该学习身边的“心力量”，多一份勤勉，多一份用心，多一份担当。德国哲学家叔本华曾说过：“老年时最大的安慰莫过于意识到，已把全部青春的力量献给了永不衰老的事业。”的确，正值青春的我们也应怀着这份期待把握当下，积极乐观地面对挑战，努力不懈地为梦想奋斗，从而实现自己的人生价值。



☞ 又是一年毕业季，又是一年求职季。左脚刚走出学校大门，右脚就踏入社会的新人们，在路桥农合行这个陌生环境中开启了职业生涯新篇章。让我们听听他们“絮叨”的实习经历，一同感受职场新人的收获和感恩！☞

实习单位:路桥支行
指导老师:谢慧

- 6月1日至8日，跟随大堂经理学习银行基本业务知识与服务礼仪。
- 6月8日至14日，跟随客户经理学习各类贷款办理的基本流程，学习走访客户的相关知识技巧。
- 6月15日至24日，参与“贷款批量授信进村居”活动，并分类整理2015年的贷款客户资料。

成为“全能型”职场新人

■ 文/陈漪

在将近一个月的实习中，我确实有了不同以往的经历，在这段经历里我学习到了很多，也感悟了很多，但最重要的是通过实习我真正了解到了什么是银行工作。我的身份也从一名银行的客户转变成一名为客户提供服务的银行从业者，在这个身份的转变中我深刻地认识到了专业知识和服务态度重要所在。

在学习如何成为一名大堂经理期间，我掌握了柜面业务和自助终端业务的办理流程。其实熟悉这些业务并不是难事，但要让不同的客户去熟悉这些业务却不是一件容易的事。通过行内的几天培训和专职大堂经理的指导，我逐渐适应这份工作，并领悟到专业的处事方式和耐心的服务态度是需要长期学习和坚持的。

相对于大堂经理来说，我认为客户经理的工作其实更具挑战性，很幸运的是我的指导老师是一位“全能型”的客户经理，面对客户的各类贷款需求她都能有序高效地完成，从她与客户的交流中，我真正了解到专业的重要性，如果没有对本职工作的“匠心”追求，是不可能如此快速地为提供最便利和最可行的方案。

深刻的经历让人快速成长，希望在未来的工作中我能成为一名专业强、善沟通、对于工作充满热情且富有效率的客户经理。

6月1日至24日，为期24天的客户经理见习，了解银行放贷工作和客户经理基础工作。

实习单位:开发区支行
指导老师:许世民

融入新团队 感悟新工作

■文/潘沁心

似水流年，20多天的开发区支行客户经理见习工作即将结束，回忆这段时间的所收所获，有过挫折，有过疑惑，但更多的是汲取知识后的喜悦，从一开始对客户经理岗位的懵懂不知到现在懂得如何发放贷款，如何熟练操作信贷系统，这是一次惊喜的跨越，让我对接下来的工作充满信心。

到开发区支行报到的那天，无疑是让我最难忘的一天。怀揣着忐忑的心来到支行，梁华行长亲自为我们开了一个短暂的欢迎会，并介绍支行的基本情况，然后安排我们到各自的业务部门去熟悉指导老师。很幸运，我被分配到了业务一部，一个很有爱的部门，大家都以轻松自在的方式欢迎我的到来，让我感觉到这个团队温度。我的指导老师是客户经理许世民，从见习第一天开始，他就一步步教会我查看客户征信、在银行信贷系统中进行放贷操作、维护速贷通客户信息、综合前端客户信息的查询以及银行放贷前需要准备的资料、接待客户需要掌握的细节等，在他的指引下，我不仅提前了解了自己将来的工作内容，更完成了从学生到银行工作者身份的转变。

在开发区支行见习的这段时间，我接触最多的产品是“白领贷”，“白领贷”是我行针对公务员、事业单位等优质行业的正式在职工所推出的贷款产品，虽然面临着诸多同行业同质产品的激烈竞争，但我行“白领贷”凭借着自身优势以及到位宣传，已经在开发区打开了营销口子。期间，我就跟随着指导老师走访了多家单位，其中包括移动公司、特检中心、中国人民财产保险公司等单位，向他们推荐“白领贷”，面对新客户时，我们重点介绍申请该产品的便捷性及高效性。虽然一开始有点不知道如何开口，但经过多次反复练习，我开始慢慢锻炼出了自己的胆量和沟通技巧。

对于如何做好“白领贷”营销，我总结出了在放贷时应该掌握的一些基本技能。面对新客户，第一步是客户经理要做好万全的准备，包括授信申请书，个人信用报告授权书，个人循环借款合同，共同还款承诺书或保证函，借款补充合同等资料。第二步是提前通知客户准备资料，包括身份证、结婚证、资产证明、收入证明等。第三步是等客户签字确认后，客户经理要及时在信贷系统里查询借款人或者配偶、但保人等相关人员的征信和贷款情况，分析资产和负债，随后在系统里完成客户其他信息的补充，报上级审批。第四步是在“速贷通”系统里建立客户信息表，填写并完成审批书，撰写调查报告，交给领导签字。第五步是把所有资料需要填写的内容补充完整，如同业号，借款利率等，盖好合同章，完成电子档案的扫描。最后一步是将资料归类成合同资料和基本信息资料，至此完成“白领贷”的放贷工作。通过这些天的学习，我也熟练掌握了如何放贷，完成了作为一名客户经理的第一步，也是我迈出的重要一步。

未来路漫漫，我会继续本着谦虚的态度去学习，去探索，去充实自己，让自己早日成为一名合格乃至优秀的客户经理。



实习单位:金清支行
指导老师:梁霖

- 6月2日至9日，了解客户经理基本工作内容，流程和相关规定。
- 6月12日，跟随大堂经理学习厅堂服务。
- 6月13至24日，查询目标客户的法院黑黄名单记录，以及录入客户资料。

信贷工作“新体验”

■文/沈小迪

时常听到学长学姐对我说，步入社会的第一份工作很重要，因为它可能会直接影响到我今后的工作生活模式，所以当我选择加入路桥农合行的时候，就是在选择今后的一种工作状态和生活态度，恰好路桥农合行也选择了我，这是一种小确幸吧。

在没有正式上岗前，农合行安排了一系列的岗前培训和实习，目的就是让我们这些新员工尽快转换角色，适应新环境。我被安排在了金清支行的分水分理处，主要学习信贷业务知识。实习第一天，我就感受到了与学校不一样的氛围，每位银行工作人员都看起来很职业也很专业，面对客户时眼神专注且做事效率极高，但在私下相处的时候，你就会发现他们就是我们身边的大哥哥大姐姐，这样的反差，让我觉得农信人也是萌萌哒。

在学习信贷业务办理流程的过程中，我深刻体会到贷款工作对细节的追求，客户经理稍有差错就有可能发生贷款风险。因此，无论是在学习还是在工作中，都要养成细心的习惯，决不能忽视细节的重要性。实习初始，我主要负责客户贷款资料的搜集整理，使自己了解到客户在申请贷款时所需要准备的材料，比如身份证、营业执照、征信记录和面谈记录等，使自己对整个贷款业务有了一个基本认识。在与指导老师接触的过程中，我发现要成为一名合格的客户经理并不容易，一方面他必须要具备专业全面的银行知识储备，这样才能根据客户的具体情况提出良好的意见建议；另一方面是要有耐性和沟通能力，面对陌生客户时，能迅速了解客户需求，并在交流中与客户产生共鸣，在争取到客户资源后能有效维护与客户的关系。

实习的时间虽然不是很长，但让我对自己的职业有了更明晰的规划，当务之急应该是抓紧时间学习银行相关业务知识，希望自己能尽快成为可以独当一面的银行工作人员。

- 整理2015年信贷合同
- 完善信贷系统客户信息
- 厅堂服务及ATM机维护
- 外出拜访客户
- 填写客户家庭信息调查表

实习单位:路桥支行
指导老师:谢河冰

职场菜鸟的修炼之路

■ 文/孙佳蔚

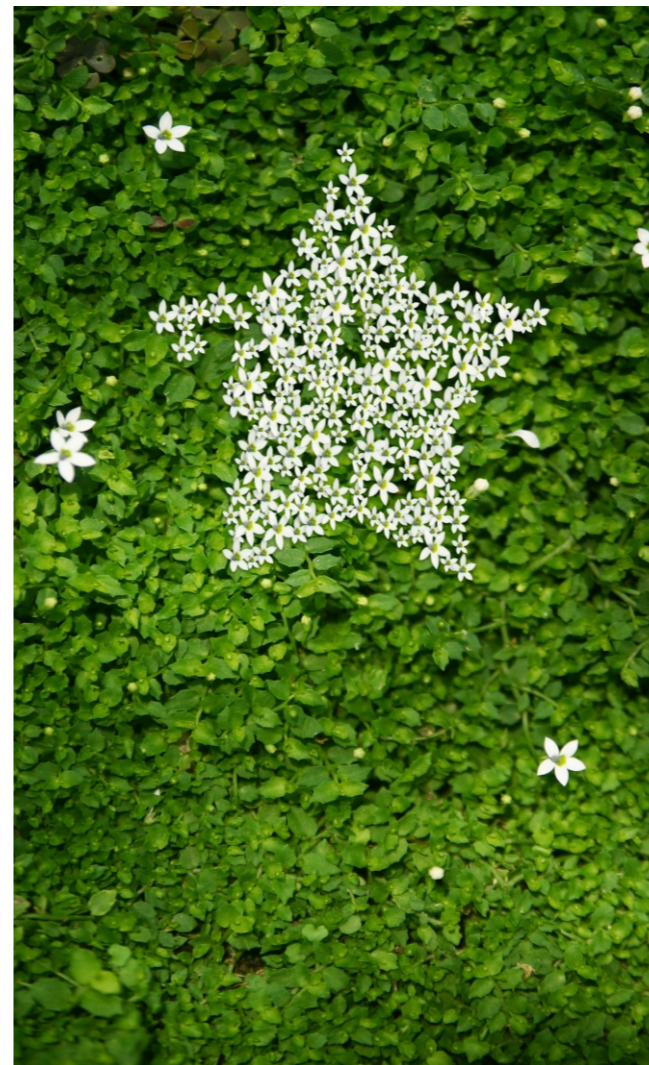
6月初,我开始在路桥农合行进行岗前实习,虽然时间不是特别长,但让我受益匪浅,特别是农信人务实的工作作风深深感染着我,所谓“技术水平只能让你达到一定的层次,而为人处世的态度及对工作认真负责的态度才是提升能力的真正法宝”。实习期间,我本着虚心学习,认真完成工作任务的态度,不仅与同事们建立了良好的团队关系,而且业务知识也在实践中慢慢积累,使我有自信面对接下来的岗位工作。

实习第一天,网点主任带我深入市场,解决商家提出的POS机问题。由于之前的pos机有些陈旧,部分商家想要重新修理或更换我行的pos机。看着主任在闷热的市场里一边联系着修理厂家,一边自己操作着POS机,我深刻感受到了作为银行工作人员的不易。但这份不易并没有减退我想要成为农信人的热情,看到主任被汗水渗透的行服,我更坚信自己要成为他们中的一员,服务好我们的每位客户。

由于我还没有正式上岗,很多具体工作都不能接手,因此接下来的主要工作就是“打打杂”,即使是打杂工作,学问也是大不同。比如整理2015年所签订的贷款合同,必须要把它们按照日期进行排序、打码、制作目录、装订成册。虽然流程看着很简单,但实际上做起来是个很磨耐性的活,稍有懈怠就会出差错。作为一名即将入职的新员工,不能产生傲娇的情绪,必须要学会调整好心态,明白简单枯燥的打杂活也是我们工作的一部分,放平姿态,不急于求成,不眼高手低,踏踏实实地做好本职工作。期间,我也迷惘过,也向指导老师进行过咨询,他耐心细致地向我讲解了作为客户经理所需要具备的素质,并传授了工作经验,使我大致了解了在银行工作的流程和状态。

最让我意想不到的岗位实习是厅堂服务,原先一直以为大堂经理就是一个无技术含量的岗位,每天只要在营业大厅里逛逛,然后引导一下客户就可以了。但当我真正站在大厅里时,一股压力莫名袭来,原来大堂经理要做的远远不止这些。他们不仅要熟知各项业务的办理流程、各种业务填单的用途,还要回答客户提出的花式问题,十分考验一个人的专业能力、反映能力以及处理突发事件的能力。所以当我没有一点业务知识就站在大厅里的时候,内心是虚的,看到客户朝我走来就想逃跑。经过好几天的跟随学习,我才稍微进入状态,想着之前还小看大堂经理这个职位,有种“井底之蛙”感觉。

通过此次岗前实习,我见识了很多,也成长了很多。十分庆幸自己的第一份工作是在路桥农合行,有这么完善的学习平台,专业的工作人员,友爱的团队,相信自己会在这个大家庭里找到归属感。



做个有心人

■ 文/张钰

实习单位:营业部
指导老师:叶涛

- 6月1日至17日,进村入企开展营销活动及做好客户资料录入工作。

在实习期,很多人都认为这不过是“走过场”的形式,因为接触到的实质性工作其实很有限,但路桥农合行给新员工安排的实习,却是直击工作核心,让我有充分的准备进入岗位角色。

此次在马铺分理处,我主要是跟随客户经理进村入企开展营销活动以及做好资料搜集和整理。走访过程中,我们不仅要了解村民的金融需要并进行相应的业务推广介绍,还要承担起金融知识普及工作。特别是我行推出的丰收豆兑换活动,深受广大村民欢迎,借由这样的活动,我们拉近了银行与村民的距离,也在互动中增强了彼此的好感度。能参与到这样的走访活动,让我倍感珍惜,特别是能和村民有面对面对交流的机会,让我消除了不少与人沟通的恐惧感。同时,我也充分认识到自身银行知识的匮乏,虽然作为新员工,但无法独立解决村民提出的很多问题,这让我在刚开始时有些受挫,随着摆摊经验的增多,我开始慢慢积累“套路”,掌握专业知识,不可因为自己是新员工,就放松对自己的要求。

录入客户资料看似机械单调,但若认真对待,可以学习到的东西实在太多。一方面,我可以锻炼自己的数字、文字录入能力,培养细心、耐心的工作习惯;另一方面,从表格中了解走访村居的整体情况以及村民的基本情况,挖掘潜在客户,为接下来的精准营销打好基础。在路桥,银行的竞争十分激烈,客户资源是每家银行的筹码,维护好客户资源即稳定我行在市场中的竞争优势。所以,录入客户资料在有心人看来,是一项十分重要的工作环节,我希望自己能在里面看到更多的“门道”。

银行工作的“别样风景”

■文/杨高泓

实习单位:营业部
指导老师:高蕾

- 大堂经理实习，了解厅堂服务流程。
- 综合柜员实习，熟悉柜面业务操作。
- 客户经理实习，掌握信贷业务办理。



对于刚刚走出大学校园的我来说，能有机会进入路桥农合行工作，实属是来之不易的学习和工作机会。在我以前的认知中，银行就是柜台柜员、存取款的代名词，然而通过短短四个星期的实习，我对银行有了全新的印象，银行在我眼中是“热情、认真、严谨”的代名词！

平时来银行办理业务，都会看到柜员西装笔挺地坐在柜台里，微笑为每位客户办理业务，透明的玻璃窗似乎隔开的是两个世界。真正走近柜台后，我看到的不仅是这份工作表面的光鲜亮丽，更多的是它不为人知的辛劳。

起初，我被安排在营业大厅学习厅堂服务，虽然只有两天的时间，但让我接触到了一线的服务，跟着大堂经理学习如何与客户沟通。每天我们都会碰到各种客户，会被问及各式问题，即使有些问题我们无法帮客户解决，也会尽量提供一些意见建议给他们参考，这让我看到了身为一线工作人员身上最可贵的精神，帮助他人、提升自我，这也是大堂经理这个岗位的魅力所在。

如果让我用一个词来形容柜员的工作那就是“认真”，认真地询问每一位客户需求，认真对待每一处细节。每天都有那么多现金经由柜员，有那么多票据需要签收，如果没有认真负责的工作态度，很容易在细节上出现纰漏，而这些小纰漏可能会是客户的大损失。期间，我询问过一位资深的柜员，问她在办理业务的过程中有没有出现过错误。因为在我印象中，她好像从来没有犯过错误，每次都是极有效率地完成业务办理。谁知她告诉我，作为柜员，犯错肯定是避免不了的，但关键是要知道自己错在哪个环节。当我再问她有什么方法可以少犯错误时，她的回答只有两个字——“仔细”，任何时候都不可马虎，一有空就要查点自己的钱箱和凭证，做到早发现、早查找，将损失降低到最小。简单的几句话，却需要我今后花很长的时间领会。

在做客户信息资料维护工作时，我看到客户经理会将每位客户的资料完整地填写在专用表格上。桌上的一叠厚厚的资料是他们进村入企时认真搜集的结果，从零开始，日复一日地累积，才有今天银行系统里客户完整的基础信息，而我在信贷部门里所接触到的内容，仅仅是他们工作的一小部分。他们严谨的作风、负责的态度都深深地影响到我，虽然知道自己离上岗上位还有一段时间，但在实习的过程中，我正在逐步接触自己陌生的领域，并越来越被这样的工作氛围所感染，庆幸自己能有机会加入他们的团队，成为他们中的一员。

短暂的实习期马上就要结束在这炎热夏天伊始，而真正的考验正伴随着热浪滚滚而来。

6月1日至6月24日，厅堂实习以及协助客户经理录入信贷资料。

实习单位:蓬街支行
指导老师:胡攀

坚定迈出成长的第一步

■文/王艺霖

进入蓬街支行的第一天，我的工作场所就安排在了营业大厅，跟着大堂经理学习厅堂服务。刚开始我是不以为然的，以为就是引导客户到各柜台办理，接触后才发现，大堂经理必须要“全能”才可以胜任。既要解答客户各种业务问题，还要及时维护大堂秩序，得空进行业务宣传。久而久之，这些“套路”是熟悉了，但我发现在大堂服务，更重要是心态和态度，如何保持一如既往的服务水平，如何更有效率地解决客户的疑问，如何在厅堂中学习与客户相处的方式等，都需要用心才能体会出来，这也是能不能成为一名优秀大堂经理的关键所在。

很庆幸自己能有机会接触到大堂服务这一块，这是我接触银行的第一个门槛，虽然不能说跨得很顺利，但至少收获颇丰。在与客户接触的过程中，我更加了解了银行工作的性质以及服务的含义，这为我今后正式走上岗位打下了基础。成长的第一步，必须要坚定才有机会走到最后，我相信自己能站好这一岗。

- 6月6日，学习信贷方面的知识
- 6月9日，前往洋屿山村部进行小额贷款的整村授信签约
- 6月13日，整理发放贷款所需的合同资料
- 6月17日，办理企业贷款的房产抵押

实习单位:横街支行
指导老师:陈彬

我的实习生笔记

■文/罗瑶

此次我的实习岗位是“客户经理”，这让我有很多机会接触和学习到银行信贷知识。实习过程中，我认真总结，做了不少笔记。放贷前，银行要对个人的资产情况进行全方面了解，熟知借款人的家庭关系、资产情况等，最重要是了解个人的经营状况，以保障第一还款来源，使贷款资金可以按期正常回收。大额现金的贷款申请还需提供有足够经济实力的担保人，并开展对担保人的经济状况调查，以保障第二还款来源。随后便是做出书面调查报告，提交贷款申请，并在通过层层审查审批后，与借款人和担保人分别签订贷款的相应合同，同时按照合同约定发放贷款。

在办理房产抵押过程中，我进一步学习到相关的抵押物原件要齐全，抵押物清单内容要准确无误；在进行整村授信过程中，学习到与客户交流的重要性，同时要准确核实客户身份信息，确保客户基础资料的精确性。

通过客户经理岗位的实习，我更加深刻意识到银行信贷人员的不易，以及这个岗位的重要性，希望通过接下来的实习，我能加强自身信贷知识，为更好地服务客户做好准备。

登“一江三岛” 重温革命路

■ 文/路桥支行 应小燕



6月20日9点20分，一艘停靠在椒江码头的轮船缓缓驶出，向着38公里外的“一江三岛”出发。这一日多云，海面风力8级，船上载着的是路桥支行党支部的17名党员，他们要重新踏上这方庄重的土地，回看历史，审视当下。

轮船刚驶出了台州湾，风力就开始增大，船身逐渐颠簸起来，只见混合了沙土的海水不断拍打在座位旁的窗户上，让人心生紧张感。上岛后的第一站是参观“一江山岛”纪念馆，在讲解员的解说下，我们仿佛置身于那段血腥的历史中。烈士们并不是天生勇敢，但是当心中有了信念，就能变得强大，不畏牺牲、勇往直前。600多公斤的药弹，可想而知当时的火力之猛和战争之烈。生活在当代的我们，很难想象战争的场景，即使有那么多电影和历史书籍可供参考，但是没有经历过那段岁月，都不能简单地回答说“我了解战争”。在一个大概念中，我们都知道战争是残酷的，但是为了身边的亲人朋友、为了更多中国百姓的幸福生活，战士们前仆后继地走上战场，才有了今天我们幸福安定的生活。伟大的牺牲是值得被后人永远铭记的，在纪念馆一江山岛战役雕塑下，我们正党旗，庄严地宣

誓：我志愿加入中国共产党，拥护党的纲领，遵守党的章程……以我们的方式，向英雄们做出最庄严的承诺。

岛上第二个活动是环岛一周，虽说岛的面积不大，可还是有很多值得我们留心的历史足迹。被炮弹轰炸得只剩下半堵墙的石头房子；被掀翻了的碉堡，只剩出火孔和窄窄的通道；插在当年激战的203高地上的红旗，稳稳地立着，迎风飘扬，血一样的热烈颜色，让后人铭记烈士们的壮举。站在203高地环顾全岛，近处一座座分离的独岛安静地立在海中央，远处海天一线，海水不断扑打着悬崖的岩石，大风呼啸，视野开阔，激情荡漾，顿生一股豪情，真当有一种“大江东去，浪淘尽，数风流人物，还看今朝”的博大胸怀。

回程的路上，支行的所有党员都不约而同地沉默，“一江三岛”也是沉默的，虽然他有很多话想讲。但我们都知道，唯有沉默才能生出更多思绪，带领着隔岸的我们去追溯历史，生活当下。

“现代镖师” 守卫金融安全

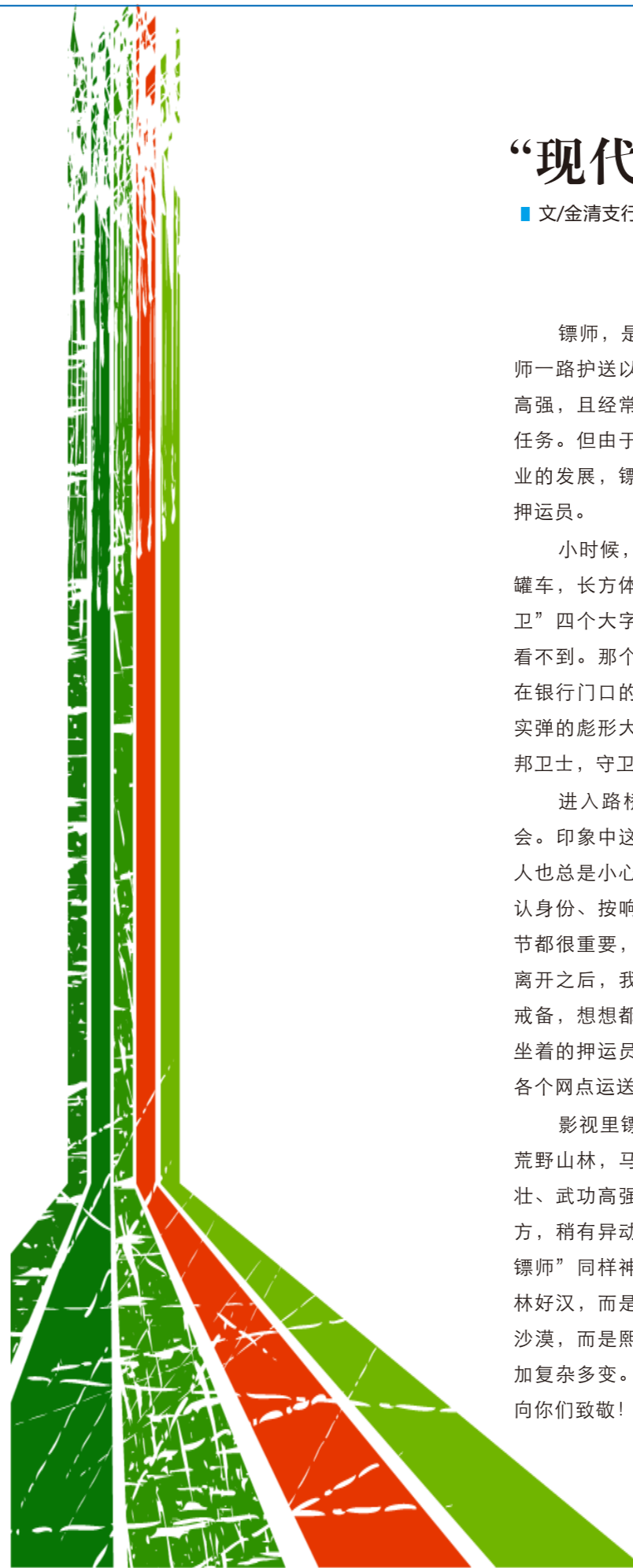
■ 文/金清支行 李挺挺

镖师，是一个古老的行业。古代，运送贵重货物，通常会雇佣镖师一路护送以保安全，武侠影视中塑造的镖师，各个生怀绝技，武功高强，且经常风餐露宿，确保标的物顺利到达目的地，完成委托人的任务。但由于种种原因，这个行业曾一度消失了。随着现在金融保险业的发展，镖师以另外一种身份亮相现代社会，那就是我们银行的押运员。

小时候，我站在自家的阳台上，总能看到省道上飞驰着的黑色闷罐车，长方体的车身密不透风，上面黄色的字体醒目地写着“安邦护卫”四个大字，只有驾驶室旁边留着一个小窗口，从外往里看什么都看不到。那个时候，我总是好奇里面坐着什么人？后来，远远看到停在银行门口的黑色车体，旁边站着两名头戴钢盔，身穿防弹衣，荷枪实弹的彪形大汉，一副只可远观不可亵玩的神态，才知道他们就是安邦卫士，守卫金融安全的人。

进入路桥农合行之后，我和这些安邦卫士才有近距离接触的机会。印象中这些人肯定很严肃、冷酷，在交接中看到这些穿防弹衣的人也总是小心翼翼。行里例会时，总是强调安全防卫，指纹验证、确认身份、敲响门铃、打开防盗门、交接尾箱、离开营业场，每一个环节都很重要，每一次交接都是完成一项重要的任务。有时候等押运员离开之后，我想着他们即刻就要回到那个黑色闷罐车，坐在车里随时戒备，想想都觉得很紧张。穿梭在城市大街小巷的安邦护卫车，里面坐着的押运员，每天在一个狭小的空间里，早出晚归，风雨无阻地为各个网点运送大额现金和重要的凭证，责任重大，使命光荣。

影视里镖师押运的场景，经常是在月黑风高的晚上，大漠孤道、荒野山林，马车驮着一箱箱金银珠宝缓缓前行，穿着粗布衣、身体强壮、武功高强的镖师手握刀剑，行于车两旁，他们眼观四路、耳听八方，稍有异动，立刻持刀剑，时刻警戒着。和古代的镖师相比，现代镖师”同样神秘却更加地危险，他们面对的不再是一帮乌合之众、绿林好汉，而是计划周详的持枪劫匪；他们走的不再是人迹罕至的荒野沙漠，而是熙熙攘攘、人流量巨大的喧嚣闹市，当然面对的情况也更加复杂多变。现代的镖师，我们的押运员，守卫着我们的金融安全，向你们致敬！



六月，如歌岁月

文/任蓉华

六月是一个绚丽多姿的季节。玫瑰花吐蕊，石榴花绽放，浓郁娇艳的百般花朵似腾空而起的火焰，在枝头尽情缭绕，燃烧。而六月，便披挂着大红大绿，融入进这火焰的舞蹈之中，扭动出炎炎夏日的热情奔放和丰收时节的充盈喜悦。

无限童真的六月。六月的头一天，便是国际儿童节。童年是泰戈尔《新月集》中的无拘无束；童年是追忆流水年华时的怦然一动；童年是漫漫人生路途上最难以磨灭的一程。倘若把生命比作昼夜，那么童年将是一滴晨露，一滴天底下最为甘美的晨露。童年的

情感是最真实的，请别厌倦它的过度依恋；童年的思想是最纯真的，请别耻笑它的笨拙；童年的心灵是最活泼的，请别指责它衣服上粘着泥巴和口袋里装满田螺。童年是一切开始的根源，真善美在这里汇集，并化作一线生机，勾勒出整个人生的轨迹。童真赋予六月，一片生机盎然

的绿色。

饱含慈爱的六月。六月里有个属于父亲的节日，是从西方流传而来的父亲节，洋节情亦浓，世界上的父爱都是同样的深沉淳美。如果把弓箭比作男人的脊梁，那么爷爷的脊梁是一张弓，坚实弯曲，写满岁月的沧桑；父亲的脊梁是一根弦，憋足劲儿，随时准备拉弯；而孩子的脊梁是一支箭，挺直进发，依着弓蹬着弦，勇往直前。父爱深似海，父爱高如山，父爱能够绵延几万里，纵横数千年，是孩子们永恒的避风港湾。父爱赋予六月，一抹慈爱的颜色。

充满诗意的六月。母亲手里一层层精心包裹的粽叶，艾草萋萋一缕缕沁人心扉的情思，汨罗江畔一回回追忆先哲的千古悲歌，端午节的如期而至，龙舟进发，艾草飘香，衬托着中华儿女的情深意重。屈原的《离骚》《九歌》等诸多名篇，穿越千秋万代，似一道道闪电，光耀在历史的天空。长恨当歌，犹唱不尽别离愁绪；滔滔江水，犹淘不尽斯人独憔悴。“路漫漫其修远兮，吾将上下而求索。”端午赋予六月，一层浓浓诗意。

期待圆梦的六月。带着信心满满与焦虑紧张，带着几多期许与深切渴望，饱受寒窗苦的学子们，在六月走进了高考的殿堂，十二载的努力拼搏，将在这一刻，用笔尖书写出命运的转折。高考是庄重严肃的竞技，也是沉甸甸的等待，无论你多么忐忑不安，抑或翘首以待，它都将迈着从容的步子，一步步走近，紧紧握着命运的天平。人生总要经历无数磨难与挫折，高考只是其中的一道小小陡坡，所以不管结果如何，我们都要淡然地面对，成功了给自己一个新的起点再次奋发向上，失败了也不必气馁，找出自身的不足与缺憾，重头再来是最明智的选择。高考赋予六月，一次圆梦的机遇。

六月啊六月，绿似碧湖，红如火焰，多姿而充实；蝉鸣交织，蛙声起伏，悦耳且灵动。六月，多么像一首流淌的歌！

“麻辣烫来了，麻辣烫来了！”新员工小李一边做出迎接客户的准备动作，一边私下偷偷地向我们“汇报”……

原来是附近卖麻辣烫的王大哥来办理业务了。他身形微胖，个子不高，每次来的时候手上都拿着一大叠不同面值的零破币，而且要求我们快速办理业务，从他把钱递进窗口的那一刻开始，就开始不停催促柜员：“快点、快点办理，我很忙的……”

每一次，他来的时候我们都会提起百分之百的精神，用最快的速度将他的业务办理完毕，而他每次都会还没等我们将“再见，欢迎您的下次光临”说完便离开了柜台。一次，经办柜员刘姐因为在清点零币时接了在军校读书的儿子的紧急电话，短短2分钟的通话，就被麻辣烫大哥数落了大半天，这个“事件”最后以我们送他一把雨伞和一袋纸杯才得以平息。

又一天，麻辣烫大哥想把存在活期里的钱全部转成5年期的定期存款。这次，还是刘姐接待了他。但刘姐并没有“记仇”，反而更加热情，动作更快了。在查看了他手上的活期存折余额有5万多时，刘姐建议他办理浙江农信推出的“贴心存”业务，即定期存款提前支取可以享受相应定期档次靠档计息的优惠政策，这是浙江农信新推出的普惠金融的又一惠民政策。麻辣烫大哥听了刘姐介绍的“贴心存”业务，原本严肃的表情慢慢有了放松迹象，放缓语气，跟刘姐攀谈了起来。

后来，麻辣烫大哥来信用社存钱的频率更多了，每次他到信用社办理业务时都会选择刘姐所在的柜台办理，一边办业务，一边还跟刘姐拉家常，聊他的麻辣烫店的经营状况，聊最近有什么好的理财产品……渐渐地，麻辣烫大哥跟我们越来越熟了。除了他经常来信用社存钱外，我们几个小年轻也会时常光顾他家的麻辣烫店，给他带去生意的同时也拉近了彼此的距离。

同事们都说，麻辣烫“变脸”了，麻辣烫大哥不再“麻、辣、烫”了，营业场里再也没有了“麻辣烫来了，麻辣烫来了”的偷偷汇报声，他俨然成了我们心目中一个豪爽、可亲、爱聊家常的大哥了。



“变脸”记

同事们都说，麻辣烫“变脸”了，麻辣烫大哥不再“麻、辣、烫”了，营业场里再也没有了“麻辣烫来了，麻辣烫来了”的偷偷汇报声。

以爱之名

——《一切都好》观后感

文/螺洋支行 陈悦

《一切都好》翻拍自意大利电影《天伦之旅》，讲述了一位心系儿女的父亲只身辗转各地，只为探望他那些“自以为是”的“大孩子”们，以及期间发生的诸多令人笑中带泪的故事。

张国立饰演的管治国是一位退休在家的地质学家，和中国很多传统父亲一样，年轻时为了承担家庭经济重担和实现职业理想，常年奔波在外，长期缺席孩子的成长，也缺乏表达情感的方式。直到妻子过世后，他才恍然发觉自己与孩子之间的距离已经越走越远。因为爱，因为想念，老管带着自己编撰的家庭回忆录辗转全国各地，四处探望牵挂的孩子，然而这一路走来，非但没有拉近他与孩子们之间的距离，填补上回忆录里他所不了解的过去，孩子们生活的现状也与他想象中的大相径庭，这让他产生了困惑和迷惘。

事业有成而家庭受挫的女强人管清，迷失自我的管好，孤注一掷艰难创业的管全，远离家人奋力打拼的管楚，在他们身上，我们看到了生活的艰难，以及追求美好生活的勇气。虽然身处天南海北，但是面对父母的问候，每个人都选择了报喜不报忧。而天下的父母也都像老管一样，希望自己的孩子能过上幸福圆满的生活，一旦发现子女生活不如意，甚至会比他们还要悲伤、焦虑。

难得的是，老管对孩子们的生活方式虽然不理解甚至不认同，却没有过多地干涉，而是选择了尊重和理解。这让很多年轻人感到欣慰，也让这部影片所传递的情感、价值观念变得与众不同。《一切都好》中有一个耐人寻味的梦幻画面，让人印象深刻——白发的老管坐在家中院落的石阶上，一一询问斥责他那四个“童颜”的孩子为什么总爱“撒谎”，还原了孩子们小时候挨批评的场景。而四个



孩子一溜儿端坐在父亲面前，哄着自己的父亲，谈笑风生。父亲因为深爱着孩子，所以无论何时，在他眼中孩子们终究还是儿时的模样，还像当年一样需要着自己；孩子们知道自己的父亲已经老了，变得更像小朋友，需要哄着照顾着迁就着。亲情走到最后，大抵都是这样，我们互相理解，并相伴走到最后。

以爱为名，我们和父母间隙渐长，越走越远。可说出这一切，真的有那么难吗？或许我们只是敌不过内心的小骄傲，希望在父母那里早点成为不惧风雨高空任翱翔的苍鹰。但我们能够给予彼此的时间却是那样的短，看着父母双鬓渐白，慢慢老去，我们无能为力，至少在相聚的当下，多些陪伴和倾诉。都说父爱如山，而山沉默，父子父女一场，虽然好多话没有说出口，但至少牵绊的心意是相通的，苦与乐、悲与欢，一点一滴，就这么平淡而温情地渗透进每一次相处中。这就是电影《一切都好》带给我的暖暖温情，朴实而又深刻！

“买东西时能刷卡”“出国也能刷卡”“刷卡消费还能享有免息期”“手头紧也能透支提取现金”，相信广大用户对信用卡已经耳熟能详，“吃穿住行游”均可通过信用卡融资。



刷卡消费免利息

“刷卡消费免利息”是信用卡诞生初期的基本功能之一。银行对信用卡客户授予一定的信用额度，客户在商家消费时，无须事先存入资金，即可通过刷信用卡的方式进行资金结算。客户只要在规定的期限内将款项归还，无须支付利息，也就免费使用了银行的资金。

现金分期显优势

信用卡是可以用来透支取现的，这也是信用卡的基本功能之一，但信用卡透支取现的局限性也是非常明显的，如每天透支取现金额受限、利息较高等。鉴于此，近年来银行又创新推出了信用卡现金分期产品。相比于信用卡透支取现来说，其优势是非常明显的：一是现金分期可以在信用卡授信额度内提取现金，支取的金额较高；二是现金分期的利息更低，相当于透支取现的6~7折；三是现金分期除了支付利息外，无须支付其他费用；四是现金分期可长达2年，逐月归还，资金周转更方便。因此，对于有现金应急需求的信用卡客户，通过银行办理现金分期更划算。同时，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。

账单分期减负担

“买汽车保险”“小孩培训班学费”“买ipone”“支付旅游费”……这是个花钱的年代！账单爆表怎么办？在信用卡还款期内，向银行申请信用卡账单分期，可将账单分成最长3年每月归还，“一分半”的透支利息也免啦、滞纳金也不用付啦、信用记录也良好啦、银行也不催啦。当然办理账单分期需要支付一笔费用，但相比于逾期所支付的利息和费用要低很多，仅为透支利息的6折左右。



读书时间

《魔鬼经济学》第一本2005年4月在美国上市，一个月就登上了《纽约时报》畅销书排行榜。去年，这套书写到了第四本，今年它出齐了四本，且中文版将在7月份上市，这就是本期小编要推荐的这套四本齐发的《魔鬼经济学》。

作者史蒂芬·列维特和史蒂芬·都博纳，一个是芝加哥大学年轻的终身教授，而另一个是《纽约时报》和《纽约客》的长期撰稿人，二人组合保证了专业和可读的平衡。十年之间，两位原本是死对头的作者，在出版商高额版税的诱导下不计前嫌联手写作，本本畅销。这恰恰证明了他们的观点——经济刺激之下，人就会做出反应，哪怕这个人不是经济学家。

这将是您看到的一本最有趣的经济学，从头到尾您都会看到大量无厘头的奇谈怪论。这套书的作者，总是提出一些挑衅性的问题，然后通过分析统计数据，给出让您惊讶，却不得不信服的经济学的解答。

内容简介



看完这本书，你会发现，理解和找到触发人们行为的动机是解决各种谜团的关键。传统观念常常漏洞百出，轰动性事件常常起因于一些风马牛不相及的小事。专家，包括金融专家和房产中介，常常利用信息优势说假话谋私利。当然，知道这些，仅仅能让你做个不怎么样容易被坑蒙拐骗的好人。但魔鬼式的思考者，会充分认识到人是复杂的动物，私下和公开场合的动机会微妙差别。一旦你深刻洞察了动机怎么起作用，就可以用自己的聪明才智有效诱导别人。

好人常常觉得这个世界应该靠道德运行。于是父母期望用殷切的目光打动顽劣的孩子，种有机蔬菜的人常常埋怨我们对地球不负责任，慈善工作者大打悲情牌，票房不佳

的制片人直播下跪。

但我们很遗憾地发现，道德驱动远不如想象中那么奏效。

假如道德代表着人类对世界运转方式的期望，这是天使的期望。

而本质上研究动机的经济学则代表着真实世界实际运转的方式，它是魔鬼的方式。

这套书之所以叫“魔鬼经济学”，是因为书里的故事很可能推翻你长久以来相信的一切。

这些故事有的来自高大上的学术机构，但更多来自街头，甚至是一些阴暗角落。

作者总是从酒鬼、骗子、乞丐、妓女、抢银行的人和懵懵懂懂的小孩的角度看世界。

因为这些人的动机更加直白，真实，以及不被扭曲粉饰。

六月份大事记

June

6月2日至3日，陈学军副行长、零售业务部总经理叶冬飞参加台州市总工会和台州办事处召开的全市“职工服务卡”暨“蓝领贷”现场推进会。

6月3日，东阳农商银行陈拥良监事长一行14人来我行交流考察。

6月6日至8日，金华办事处及义乌农商银行一行14人来我行交流考察。

6月7日，陈学军副行长参加路桥区政府组织的赴仙居县、临海市等地学习考察“三位一体”改革工作。

同日，台州市政协副主席周五来一行到我行调研，实地走访了我行泉井村丰收e家、新桥支行，并与我行领导班子及部分支行负责人进行了交流座谈。

6月11日至16日，梁祚林行长参加台州市银行业协会举办的理监事单位主要负责人2016年第二期培训班。

6月12日，金时江董事长参加省农信联社召开的二届十三次社员大会、二届十九次理事会。

6月15日，省农信联社党委书记王小龙到我行调研，通过召开座谈会听取工作情况汇报、实地走访基层网点等方式，深入了解我行工作开展情况和经营发展特点，并对下一阶段工作提出了要求。台州市副市长董贵波、路桥区副区长梁妙富陪同调研。省农信联社审计处处长施群力、风险管理处（保卫处）处长平展新、财务会计处处长邵新力，台州办事处主任崔全利、副主任郑待林参加调研。

6月17日，莲都农商银行刘俊毅行长一行来我行考察交流社区银行转型建设及小微专车系统运用管理工作。

6月27日，我行在五楼会议室召开董事会四届七次会议。

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“浙银讲坛”——中小银行转型发展问题研究专题讲座。

6月30日，陈庆华监事长参加台州市银行业协会召开的辖内银行业2016年度文明规范服务创建工作现场推进会。