

办理ETC
任性不排队



路桥合作金融

2016/ 8
总第315期

浙江农信
路桥农村合作银行
LUQIAO RURAL COOPERATIVE BANK

LUQIAO COOPERATIVE FINANCIAL

内部刊物 注意保存



“网格批量授信”活动现场

中国社科院副研究员孙同全一行来我行调研
我行召开2016年中工作会议

推进网格授信 打造邻里金融

一站式服务 把贷款服务送到家

服务评价器是张“晴雨表”

平安护航G20 我们在行动

有这样一位年轻人



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

FORWARD

刊首语

做“很方便”的银行

如何打造“很方便”的银行？

首先，在思想上应认识到，普惠金融将成为金融改革与发展的重点。小微企业及“三农”领域蕴藏着巨大的潜力，银行不能短视，要因地制宜，充分发挥人缘地缘优势、体制机制优势，注重小微企业、“三农”特色客户群体的培养，成为这两大领域金融服务的生力军，并伴随这些客户成长壮大的过程，提供全流程、定制化，方便易得的金融服务。

其次，在产品创新方面，银行应积极探索适合小微企业和“三农”经济特点的产品和服务。充分借助“互联网+”的力量，逐步降低金融交易成本，不断延伸服务半径，提高资金使用效率，拓展金融服务的广度和深度。比如，可以将传统企业平台系统互联网化，整合信息流、物流、资金流，基于大数据技术对交易信息进行分析运用，将金融服务嵌入企业日常经营的全过程，让金融服务“润物细无声”。

再次，在业务流程方面，银行应切实做到方便快捷，增强金融服务的可得性和满意度。银行应针对小微、“三农”客户的经营特点，建立专门的服务团队，设立专门的业务流程，赋予一线信贷人员更多授权，简化审批流程。比如，建立针对小微企业的“专营部门+专业人员+简化审批”业务模式，实施“搭建一个平台、配套一项产品、服务一批客户”服务模式，按照“同一区域、同一行业、同一产品、同一风控方案”的方式，批量对接经济发展新领域、产业园区或集群的小微企业客户，以“信贷工厂”的方式实现金融服务的标准化、流水线化，效率提升的同时可以有效防控风险。

当前，全国上下涌动着创业、创新的浪潮，银行在服务“双创”方面大有可为，这是银行转型发展的“蓝海”。与此同时，银行更应以“双创”精神为指引，加大自身传统组织架构的梳理与调整，革新业务模式，打造真正的“流程银行”，进一步提升市场响应能力。

CONTENTS

目录

2016年8月刊

01 要闻聚焦

中国社科院副研究员孙同全一行来我行调研
我行召开2016年年中工作会议

合行动态 03

我行“三项制度”长效推进“三个一”
桐屿支行：手机银行转账转出旅游大奖
蓬街支行：心系养殖户 助农售鸭解难题

05 网格授信

金清支行：推进网格授信 打造邻里金融
路南支行：网格批量授信 让贷款迈上“高速路”
新安支行：积极探索网格批量授信模板
螺洋支行：关于做好网格批量授信的几点浅见
横街支行：一站式服务 把贷款服务送到家

工作感悟 11

平安护航G20 我们在行动
服务评价器是张“晴雨表”
实时评价促服务提升
让客户为银行服务“打分”
我的同事不是“人”
扬长补短 不做团队的短板
汲取最新营养 更好服务客户
有这样一位年轻人
防弹玻璃内与外

19 珠玑集锦

又是一年夏天的风
知行合一
这个旅程，值得一走
茶香消暑心清爽
两本存折
爱是一种能力——《我是山姆》观后感
百晓讲堂
读书时间——《理解未来的7个原则》

八月份大事记 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 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

中国社科院副研究员孙同全一行来我行调研

■文/摄 办公室 王茜



8月23日，中国社科院农村发展研究所副研究员孙同全一行来到我行调研农村金融发展情况，并对我行参评的“2016年度中国银行业协会（花旗）微型创业奖评选活动”进行专家实地考察。

在当天上午举行的座谈会上，金时江董事长首先介绍了我行的基本情况，并对我行开展“普惠金融三年行动”以来的主要做法进行了详细讲解：一是接地生根，全力推进普惠金融工程；二是服务双创，大力推广普惠信用产品；三是革新模式，着力创建普惠专属平台；四是融入生活，合理打造普惠社区银行；五是回馈社会，勤力构建普惠责任银行。

随后，孙同全一行先后前往科技支行、泉井村丰收驿站、新桥支行、桐屿支行等处，实地考察调研了台湾微贷技术应用、社区银行建设，以及网格批量授信等各项工作情况。

调研中，孙同全指出，近年来，中国社科院研究人员到全国各地的农村开展国情调研活动，根据相关业务进行深入调查研究，完成调研报告。此次路桥之行，不但充分了解了台州的人文历史、商贸经营情况，更对业内流传的“小微经济全国看浙江，浙江看台州，台州看路桥”有了深刻了解。孙同全表示，路桥农合行专注于服务三农和“小微”，对普惠金融有全面的理解和践行，是业内的标兵和榜样。

我行召开2016年中工作会议

■文/摄 办公室 王茜



8月25日下午，我行在总行八楼会议室召开2016年中工作会议，行领导班子成员、人民银行西藏自治区昌都地区中心支行挂职我行行长助理达加，机关全体中层、各支行（部）班子，会计主管、分理处负责人参加了会议。会议由陈学军副行长主持。

梁祚林行长通报了全行上半年经营情况，回顾了上半年主抓的四方面工作：一是深抓网格建设，确保社区银行转型有基础；二是深抓百晓驻勤，确保业务营销有成效；三是深抓产品创新，确保差异竞争有实力；四是深抓内控管理，确保业务经营有质量。肯定工作的同时，正视短板，认清当前形势与困难，要求全体员工提质增效，具体抓好“三个突出”，打造本土金融小冠军：一是夯基础、促增长，突出抓好市场份额；二是保质量、促安全，突出抓好风险控制；三是强效益、促转型，突出抓好管理改革。

金时江董事长作重要讲话。他指出当前我国经济进入了一个“L”型的发展阶段，经济中低速增长将是长期趋势，实体企业仍将处于较为困难的阶段，传统信贷有效需求下降将成为新的信贷特征或常态。利率市场化、经济形势下行，不良上升……虽然，我行遇到了一些困难和问题，但我们不能丧失信心，在当前形势下就看谁更能坚持。因此，下半年，我行必须牢固树立“危机意识”，充分发挥自身优势，重点抓好“打基础、转作风、控风险、提质效”四篇文章，提高我们的生存适应度和竞争力。

针对当前我行存在的问题，他要求全行人员务必从严要求自己，以积极向上、奋发进取的精神状态投入到工作中。坚持强基固本，提升品牌渗透力；坚持改进作风，提升工作执行力；坚持底线思维，提升风险控制力；坚持成本导向，提升经营效益力。金时江董事长在讲话中指出，上半年我行各项工作虽然取得了一定成效，但下半年发展一刻不能停步，工作一刻不能松懈。转型发展已步入“深水区”，如逆水行舟，不进则退，全行上下要同心协力全力完成各项工作目标，为我行全力打造本土金融“小冠军”作出新贡献。

我行“三项制度”长效推进“三个一”

■文/办公室 李挺

为全力打造本土金融“小冠军”，我行按照“企业形象一面旗，工作热情一团火，谋事布局一盘棋”的要求，在全区46个网点推行“便民服务制”、“驻勤夜访制”、“网格授信制”三项制度，激发创新活力，全面推进产品与服务提档升级。

便民服务，树立企业形象一面旗

为了更有效地对接百姓日常生活的金融需求，我行在路桥区建成便民自助终端58台，助农服务点294台，丰收驿站5家，主动打通互联网+农村+金融“任督二脉”，让村民可以享受到小额存取款、缴费充值、网上代购等多种服务。同时，对有贷款需求的客户发放授信卡，利用移动办公设备，做好各类卡申请及业务代扣签约服务，实现农信客户覆盖面和客户黏度进一步提高。

驻勤夜访，燃起工作热情一把火

作为百晓系列工作的延伸，我行主动将驻勤夜访制度内化为自觉行动，锤炼好作风、谋求新作为。驻勤夜访主要采取约访、面访、拜访和复访等方式，开展学习、走访、调研、宣传、营销等工作。同时加强与“丰收豆”的关联营销，以积分兑换为契机，做实客户信息建档工作，二次挖掘客户需求。截至上半年，共开展驻勤夜访300余场次，“丰收豆”系统累积6.99亿豆，发放奖品28661份。

网格授信，走活谋事布局一盘棋

作为省级社区银行试点行，我行在全省农信范围内首推应用网格化管理平台，并逐步完善网格化管理中的“一格四员”制，因格制宜配备协管员，目前共有网格355个，且每个网格都配备了管理员、协管员、联络员和监督员。今年4月初，我行出台《网格批量授信管理办法》，通过背靠背评议的方式，开展网格批量授信活动。至7月底，已对146个网格进行预授信，收集客户信息30094户，授信评议28200户，新增授信签约3420户。

桐屿支行 手机银行转账转出旅游大奖

■文/郭文龙

“没想到用手机银行转个账也能中大奖，做梦都能笑出声来。感谢路桥农合行带我飞啊！”手握3000元途牛商旅卡，桐屿支行客户徐辽乐得合不拢嘴。

自今年3月份开始，台州办事处组织辖内9家行社开展“指点之间，畅游无限”手机银行转账有礼活动，我行积极展开营销，发动客户踊跃参与。截至目前，已成功开奖4期，共4名幸运客户获得一等奖，拿到3000元途牛商旅卡，获得二等奖和三等奖的客户分别为8人和100人。

桐屿支行作为客户中奖率较高的支行，其中第四期活动就有5名客户中奖。二等奖获得者王顺达在拿到价值1500元的新秀丽拉杆箱后，表示已经开始制定下半年的旅行计划。

蓬街支行 心系养殖户 助农售鸭解难题

■文/徐海萍

在全区“五水共治”的大力推进下，各地养殖场所逐步关停迁移，蓬街镇八塘村一养鸭专业户陈宝富，为配合政府工作，想将自己养殖场的6000多只鸭子尽早出售，但苦于销售渠道单一，无法在短时间内卖出这么多鸭子。蓬街支行行长梁冬方得知此消息后，第一时间给支行员工发送短信，动员所有人行动起来帮客户陈宝富解决难题。

在全支行员工的积极响应下，仅仅一上午的时间就急销182只鸭子。鸭农陈宝富年纪较大，对手机使用并不熟练，就由管片经理罗尧中负责做外联。期间，由于无暇接电话，在联系不到本人的情况下，罗尧中积极联系八塘村村干部，找到其妻子沈丹红，亲自到养殖场进行实地调查，对目前养殖规模及鸭子种类等情况进行详细了解。由于鸭子是活禽不方便携带运输，所以客户一般都会要求事先进行宰杀处理，为此客户经理主动联系安排屠宰场，将鸭子屠宰好再进行出售。支行员工也通过微信、短信等平台，在自己的朋友圈进行吆喝：“今天加班，全支行的员工都在卖鸭子，亲们想吃鸭子的，就找我预定吧！”信息一扩散，鸭子的销售量不断上涨。

事后，陈宝富还专门到蓬街支行表达感谢之情，直赞我们的服务做到心窝里。



金清支行 推进网格授信 打造邻里金融

■ 文/何涛

为切实提高农村金融覆盖面，巩固并拓宽农村市场，我行正在大力推进“网格批量授信”活动，以助力全行转型升级。为了响应总行号召，金清支行全力以赴推进该项活动，着力打造属于金清支行特色的邻里金融。

面对金清镇41个村户，总人口数达55866人的庞大体系，支行首先进行了网格的建立，收集网格中所有客户的信息并建档，剔除当前限制类客户户数和已有信贷关系户数，整理出符合信贷准入条件的户数，再依托网格联络员这条线，从面到线，由线至点，最后点面结合向每一位符合条件的村民进行预授信。这看似一气呵成的流程，实则阻挠重重，问题接踵而至，但是在总行领导的大力支持和员工们的共同努力下，网格管理员们以百晓驻勤为切入点，开辟出了一条前行之路，也为后续工作的开展提供了方向和动力。截止8月底，支行已经完成了对先锋、海燕、新联、南盟、新东、三坨等18个村的授信工作，平均授信覆盖率达97.5%，新增签约户数2946户，超额完成178户。与此同时，还有23个村的授信工作正在如火如荼地进行中。通过这些时日的线上线下实战，我们在一片迷茫中摸索出授信新方向，取得了初步成效。

“人在网中走，档在格中建，格格有服务”是支行对网格化管理的初步认识，也是此次网格化管理的指导思想。我们在预授信的各项工作中，对客户签约、限制性客户排查、客户联系方式的真实性等方面进行逐一采集建档，剔除后得出准授信户，进而从授信户与准授信户占比上考核授信的覆盖面，不论在授信推进还是授信考核中都有根有据，真正做到了走格不漏户。

评议有可究。支行在网格授信的评议工作中选取两名村级评议员对授信客户进行初步评议，网格员们根据建档信息和村级评议员的意见综合考量是否予以预授信，再经由行长逐户审核。层层评议，环环审核，多维度考核，拓新不弃小。

支行以网格为单位，以团队形式，分工合作，推进计划细致到日，每日、每周、每月根据计划督促进度，根据进度实施考核。我们的网格员们每日带着一摞摞厚厚的授信合同，扛上自助机具走家访户，深入邻里，让服务零间隔，不放过每一户符合准入条件的客户。

当然，支行网格授信工作的进程并非总是一帆风顺，每一天我们都会遇见新的问题。比如：客户资产、年收入等信息的采集全由联络员完成，真实性有待商榷；村级评议员未能全面了解村民及其家庭的职业、资产、年收入，评议结果片面；客户拒签难以沟通；如何挖掘在外经商的潜在客户；如何避开信用不佳的客户等。以上都是支行员工在一次次上门授信过程中真真切切遇到的问题，不容忽视。

面对诸多难题，支行网格员并非蒙混过关，而是迎难而上。设计走访日志，每日联系并走访可授信客户，详细记录客户住址、资产、车辆、经营项目、所属行业及其规模、与我行的业务往来情况等都将纳入支行下一年度的“网格批量授信”工作的推进计划当中，以进一步完善今年的客户信息采集表。

在加快推进我行转型升级的重要时期，金清支行将搭建网格化管理平台作为重中之重，完善当前的网格授信管理制度，逐步实现全覆盖式网格化管理，打造更为精细化、集约化和高效化的邻里金融。

路南支行

网格批量授信 让贷款迈上“高速路”

■ 文/应婉露



在老百姓的印象中，去银行贷款似乎是一件很繁琐的事情，来回奔波，撇开准备材料的时间，银行审批也需多日。而我行今年推出的“网格批量授信”的新模式便可有效解决老百姓们贷款难、贷款慢的烦恼。在银行业竞争激烈的路桥，“网格批量授信”作为我行做实农村基础工作的新模式，有助于全行管理和服务的精细化、集约化和高效化，为百姓节约时间成本，提升放贷效率，做到随到随贷，随借随还。

自5月份开始，路南支行已经着手开展“网格批量授信”工作。为确保工作扎实高效推进，支行领导班子、客户经理以及各村的金融联络员专门组成授信小组，对村里所有农户的基本情况实地调查以及评议，最终评定出所有可授信客户的授信金额。

为免去村民来回奔波签字的麻烦，支行组织了“贷款批量授信进村（居）”活动。管片客户经理在活动前一个星期就开始进村入企，挨家挨户为村民送去预授信卡片，卡片背面标明现场签约活动的的时间和地点。

9月5日下午，支行客户经理带上活动所需资料及机具在古岙村进行现场签约活动。正值中秋时节，支行员工还特地准备了月饼和大米送给现场签约的村民，并通过村广播邀请收到预授信卡的村民携带身份证到活动现场。按照活动部署，四名工作人员负责客户签字，两名负责身份证复印，两名负责礼品赠送。18点钟的时候，活动掀起了小高潮，所有工作人员按照各自的分工做好份内之事外，还耐心解答村民提出的各种疑问，虽然人流量较大，但由于前期工作到位，现场秩序井然。两小时内，共签约了49户，总授信金额达960万。不少村民表示：“不用担保人，不用去银行签字，授信额度内的金额可以随借随贷随还，简直太方便了！”

在网格化管理的基础上，将“贷款批量授信进村（居）”活动落在实处，是进一步推动我行服务多元化的重要途径，将金融服务的触角延伸到辖区内的每个村、每位村民，真正挖掘农村的潜在市场，贴近农民的真实需求，这也是我行开展“网格批量授信”工作的原因所在。

新安支行 积极探索网格批量授信模板

文/陈梦洁



在年中工作会议中，金时江董事长提到：“我国当前经济已进入‘L’型的发展阶段，经济中低速增长将是长期趋势，实体经济仍处于较为困难的阶段，传统信贷有效需求下降将成为新的信贷特征或常态。”利率市场化、经济形势下行、不良上升无不预示着金融创新、社区银行转型工作的刻不容缓。因此，要想打造本土金融“小冠军”，我行必须实现从“一对一”的零售式营销向“一对多”的批量化营销转变，以“主动送贷”实现“综合金融服务”转型，深度挖掘农村金融需求。

今年4月初，我行在全省农信系统首推“网格批量授信”，打造“网格批量授信”的新服务模式。客户经理以村为单位，细化延伸到每个家庭，每一户便是一个网格，上门实地拜访，掌握、记录村民的基本情况，在三名网格员背靠背授信评议后，确定每户村民贷款额度，并将基本情况和评定后的信息及时建档维护。符合条件的农户无须抵押和担保，只要本人信用良好，就能获得授信额度，拿到贷款。既解决农户融资担保难问题，还实现了小额信用贷款网上放款、手机放款和自助终端放款，提高小额信用贷款办贷效率，农户获得贷款就像步入了“高速公路”。

从冬衣外套到短袖衬衫再到初秋时节，历时半年的努力，截止9月初，新安支行已通过网格化管理平台授信3个村，包括藕池村、向北屋村、上保村，同时开展了对南山村、池头村的整体评议，授信额度以30万元以下的小额贷款为主。通过这五个村的实战，总授信户数为1053户，网格授信覆盖面达70.4%，其中藕池村总户数为235户，新增签约户数17户，可授信户数为159户，占可授信户数82.38%，对已授信客户基础信息建档面达100%，授信签约98户，占可授信户数50.78%，新安支行“网格批量授信”工作取得了初步成效。



试点探索。针对农村资金需求“小额、分散、快捷”等特点，首选藕池村为试点村，制定切合自身实际的整村授信操作模板，即根据村民户口簿确定网格、筛选有效授信户数，制定“一格四员”制度，通过背靠背评议进行整村授信签约，贷款发放及后续维护等流程，打造“网格授信、批量放贷”可复制模式。与此同时，对30万元（含）以下的贷款，将原先繁复的申请、面谈、征信、调查、审查、审批及合同签订流程进行有效整合，制定“普惠金融对私客户信息采集表”、“小额贷款申请、调查、审批书”、“共同还款承诺书”、“个人循环借款合同”。由客户经理主动跟进，做实收集客户贷款资料、上门签约等工作，并通过大信贷平台进行全面建档，加快贷款发放速度，使有贷款需求的农户在足不出户的情况下就能解决资金需求。4月24日，支行在藕池村举办“网格批量进村授信”活动，打响活动第一枪，并摸索出一种最便利、最有效、最适合村居结构特色的推进形式。

复制推广。有了藕池村的模板活动方案，支行要求客户经理针对一二百户到七八百户不等的村居，将前期信息采集，有效客户筛选，背靠背评议等工作做实，为随后的进驻池头村、上保村授信打下坚实基础。

巩固提升。从质的方面看，“网格批量授信”实现了普惠金融发展的新突破，一是普惠金融服务理念不断提升。通过实施网格化战略，开拓市场，强化竞争优势，银行经营理念更加务实和接地气。贷款增速、户数和申贷获得率均得到大幅提高。二是普惠金融服务覆盖面不断提升。以点连线汇面成网，网格化让普惠金融更全面有效，前期准备工作越充分越便于后期信贷工作的开展。

在推进网格化管理的过程中，也碰到过很多问题，但通过支行全体员工的群策群力，解决问题成了推动工作开展的重要助力。第一难是如何避开信用不佳的客户。支行通过层层删选，剔除黑黄名单，再通过三轮背靠背评议以及充分发挥网格员作用，配合做好“联合监督”工作，有效防控了贷款的道德风险、操作风险及信用风险，为金融风险防控多筑了一道防线。客户经理利用定期下村走访的契机，深入一线，广泛接触和联系基层群众，及时掌握其金融需求，让村民在我行的助力下普得金融实惠。第二难是如何让村民接受贷款预授信签约。支行选择开展“夜间”现场授信活动，利用签约送大米等方式吸引村民，调动参与积极性。第三难是如何建立全面的客户信息档案，通过实地走访和电话联络，不断完善客户信息，要求符合建档内容。

扎实推进“网格批量授信”工作是我行打通普惠金融“最后一公里”的重要举措，新安支行将继续以此为抓手，健全建立机制，提升服务粘度，让每一位老百姓都享受到基础的金融服务。



今年以来，我行集大力开展“网格批量授信”工作，所谓“网格批量授信”是指对我行辖内网格客户，通过分析客户净资产、净收入以及信用状况进行网格统一授信，同时利用标准化授信模式对网格客户进行资质审核，排除了以往传统授信审查过程中的不确定性，综合提高了授信审查速度和审批效率。那么，如何创新特色网格的授信方式，开辟符合客户资金需求的新模式，是各支行（部）都在思考的难题。螺洋支行突破传统授信的局限性，注重做实前期准备工作，取得了一定成效，现将做法总结如下：

一、掌握客户信息

通过与金融联络员、村干部的背靠背授信评议，支行能掌握大部分客户的基础信息，但在评议过程中，有一部分客户的信息出入很大，甚至完全无法获知，这部分客户大多数是常年在外经商、务工，且以年轻一辈为主，与村里人的来往较少。针对这部分客户，支行另外建立了清单，利用其他途径掌握其信息，比如通过朋友圈、电话联系等方式，了解他的为人品行和所从事的工作。另外，对于信息出入较大的客户，多渠道去验证信息真伪，特别是在与客户闲聊中，不时抛出问题，向其求证，让信息尽可能多，尽可能实。信息的完善更新是一个动态过程，只有最新信息，没有最全信息，锁在抽屉一年的客户信息基本上都可过时作废。

二、确定授信方案

经过三轮评议，再经过多方验证打听，最后为每位客户量身定做一套授信方案，可以包括贷款、信用卡、福农卡等一揽子信贷产品，但要注意控制总的授

信额度。额度确定必须有依据，避免出现过度授信，甚至盲目授信，客户心中都有一杆秤，我行的授信额度得让人信服，有公信力。农村客户好面子，额度的大小就是面子，即便不贷款，额度也不能给太低。对于上了贷款黑名单的客户，必须要干脆拒绝，不要搞小额度的扶贫式授信。

三、提早送达邀约

提前一到两天将批量授信签约的邀请函送至客户家里，这既是一次上门走访，也是一次感情联络。通过邀约的方式，能尽量避免黑名单、品行不良的客户出现在签约现场，提高批量授信现场签约的效率。酒香也怕巷子深，各家各户的作息时间都不一样，提早邀约能最大程度上避免客户因有事不在家导致签约无法完成。此外，进村授信签约活动带有宣传效应，能让更多客户了解我行最新贷款政策，也能吸引部分潜在客户参与其中。

目前进入农村市场的银行越来越多，同业间的竞争基本公开，我们能提供的产品，其他银行也能提供，甚至可以在服务、利率等方面，比我行更有优势。而我行大力开展的“网格批量授信”活动，其最大的竞争优势是审批效率和授信额度可以当场确定，客户经理根据前期调查，可当场确定授信额度、担保方式，当天申请，当天发放的贷款比比皆是。这也主要归功于支行前期扎实的准备工作。

“网格批量授信”不能保证每位客户都能贷到所需款项，但能让客户需要贷款时第一时间想到路桥农村合作银行，这大概就是我行“网格批量授信”的魅力所在。

横街支行 一站式服务 把贷款服务送到家

文/罗韦华



八月，盛夏，夕阳西下。池塘在咕咚咕咚地冒着水泡，夏虫在青蛙的和弦中轻舞飞扬。九琅山下，美丽乡村——墙下陶村村部一改往日的平静，坐满了村民，显得热闹非凡。这一切只因村里来了几位客人。横街支行墙下陶村网格管理员韩喜讯正带领着她的队员们在给墙下陶村的村民们讲解着我行“网格批量授信”的政策，并进行现场签约。

墙下陶村村民陶普增也被这热闹所吸引。陶普增原本只是闲来无事想打发饭后的闲暇看看热闹的，可是当他听到我行的贷款政策后很是心动：

“现在只需要夫妻双方签字不需要别人担保就可以办理贷款了？”得到肯定回复后，他不免有些心动。

陶普增是个老实人，在横街镇从事印刷行业，平时生意尚可，小日子过得也挺滋润。可是近两年，整体经济不景气，原本比较容易收回的货款也慢慢开始拖延，结款越来越迟。但陶普增自己是个很讲信用的人，对于交付印刷厂印刷后应付的货款从来不拖欠。就这样付款和收款的时间差被越拉越大，资金慢慢出现了缺口。陶普增也想到到银行贷款，但总是犹豫不决，一是自己没贷过，听别人说要做的调查工作很多、很繁琐；二是认为贷款需

要担保，自己抹不开这个面去开口叫别人帮忙，欠人情，所以贷款的想法就一直埋在了心底。最近几笔大单子，也因为实在没有资金回转而被别人抢了去。

而今在村部，我行的客户经理亲自上门签字授信，只需要夫妻双方提供身份证进行复印，并在合同上签字就可以轻松得到30万元的贷款额度，不需要找别人担保，办好手机银行后甚至都不需要去银行，自己动动手指就能申请到款项。见到如此便捷的贷款方式，陶普增心里乐开了花，马上叫妻子拿着身份证一起来村部签约。

第二天，贷款合同正式生效的信息就飞到了陶普增的手机里。他通过手机银行自己发放了贷款，解决了资金的燃眉之急。

其实像陶普增这样的村民很多，他们有着很大的贷款需求，却由于对银行的不了解，对繁琐手续的反感，对担保人性的恐惧等，压抑着自己的需求。有时候甚至愿意去借私人的高息借款也不愿意去银行贷款。我行推行的“网格批量授信”，让村民们放下这些顾虑，送贷款到家，方便辖内百姓，解决他们的资金需求，实在是一项普惠好政策。

平安护航G20 我们在行动

■文/路南支行 潘一未



当举世瞩目的G20峰会将全球的目光引向杭州时，这里注定将超越地理的局限，影响并改变整个世界的可持续发展格局。不过，我们对于峰会“创新、协调、绿色、开放、共享”发展理念的感知，或许最先是身边的变化开始的——街道、河水变干净了，社会治安更有序了，城市的责任感更突出了，可见这次大会对我们的生活也有着实实在在的正面影响。值得一提的是，台州金融机构为充分发挥服务保障G20的窗口领军作用，纷纷行动起来，除了诸多硬件的改造完善外，还着力提升自身的软实力，为G20峰会保驾护航。

我行作为路桥区域内营业网点最多、支农力度最大、与百姓最贴近的银行，十分重视此次大会的召开，做足了前期的准备工作，仅从金融安保工作的细节里，便可窥得一二。

牢固树立起金融安保意识。G20峰会作为今年浙江的头等大事，筹备至今，路南支行多次在会议中强调了峰会的重要性和支行员工需要在日常的工作中注意到的安保工作要点和细节，期间我们还重新学习了金融安保工作的各项规章制度和工作内容，并在平常的工作中相互监督提醒，以便更好地将这些细节铭记于心，落到实处。

细致维护好安保硬件设施。支行不仅按照规定及

时对营业场所的各种匪警火警装置进行了定期检查，更是在日常工作中将息息相关的细节落实到位。期间，支行对营业场所的二道门装置、监控报警装置进行了彻底的专人检修；开展了全支行范围内的火警安全知识讲座和防火演习；将营业场所的各种安全标识进行了统一更换，张贴于醒目位置，例如：将“谢谢您，不吸烟”更改成为“请勿吸烟”。而支行的保安更是在这段时间实行武装上岗，以防万一。

积极营造起工作新常态。在紧锣密鼓的准备工作中，支行员工已经潜移默化地形成了一种护航氛围，将细节做得更加到位。比如离开营业场所时仔细检查，确保各种电源设备已经关闭；每日三次巡检自助设备按时按点仔细查看，确保设备没有异常等。更为重要的是，当客户要办理一些非正常的可疑业务时，员工能及时作出判断并加以制止。前段时间，一位中年女客户来办理开户业务，原因是收到陌生短信需要使用微信红包支付，幸而我们员工多心查看了信息内容，当即断定是一条诈骗短信，并耐心劝阻客户，避免造成财产损失。

杭州G20峰会的召开是一次良好的契机，让我行的金融安保工作从硬件设备和软件服务上全面深化完善，相信充分的护航准备会让我们更加充满自信地迎接此次盛会的召开。

服务评价器是张“晴雨表”

■文/路南支行 王修宁

在银行工作已经满两年了，开始习惯透过一层厚厚的防弹玻璃，看外面的人来人往。前辈们总说，我们隔着防弹玻璃，脾气急的客户只能让他们急，不能乱了自己的节奏。但是，透过玻璃我还是能感受到他们今天的温度。特别是我们的服务评价器，总能很好地反映出他们的温度。

柜员按照“服务五步法”的要求，在业务终了的时候需提示客户进行服务评价。刚开始办理业务的时候，我总是提心吊胆，很多乡下的阿公阿婆对这种机器很无感，一边开心地说着“满意”，一边不自觉地乱按。当然也有客户很“较真”，一旦发现按错，便坚决要重新评价。如果客户排队较长，业务繁忙的时候，我有时会忘记开启评价器，这时会有一些客户在业务办理完成之后，还盯着评价器看，可能他们已经形成习惯，认为服务评价才是完成业务办理的最后一步。不过，从大部分客户的反映来看，我行的服务还是贴心周到的，这也是我每天重复工作的最大乐趣，机器是冷的、防弹窗是冷的、服务评价器也是冷的，但是我面对的客户却是最真实生动的，他们是有温度的。

以前，我总觉得服务评价器是个可有可无的存在，因为“满意”或“不满意”都是随意的评价，只有玻璃窗外客户的即时反应才是最直接的评价。而现在，我开始学会观察客户的表情、语气，才发现服务评价器也是他们表达情感的一个通道。工作时间越长、接触的客户越多，越能在服务评价器中找到客户对应的喜怒哀乐，他们就像一张“晴雨表”展现在我们面前。有时客户会犹豫着按下“满意”键，这就说明我的服务还没做到位；有时客户会一边注视着我，一边认真核对按键上的按钮，他们的评价是最苛刻，也是最靠谱的。

服务评价器对于柜员来说是一个很好的自省工具，可以反观自身服务上的不足。比如我在办理业务时，也会有情绪上的波动，有时候会不耐烦，有一茬没一茬地回答客户的问题。如果客户还给了“满意”键，我就会感到很心虚，觉得辜负了这样的评价。原本安静在一隅的服务评价器，也似乎颇有微词。

服务评价器是反映客户是否满意我行柜面服务的“晴雨表”，读懂它，也就读懂了客户的心思。

实时评价促服务提升

■文/营业部 王晓爽



银行竞争日益激烈，在满足客户基本业务需求的前提下，客户服务质量成为银行提高竞争力的一大抢分点。提高员工服务质量，创建优秀的文明服务标杆，是银行各界人士一直在追求的目标。

引入服务评价器，是银行获取客户评价最直截了当的一个渠道。在客户办理业务时，请其对柜员服务进行评价，随后由系统统计客户评价，再通过专业软件分析后，得出结果，这是一个收集客户真实信息的反馈过

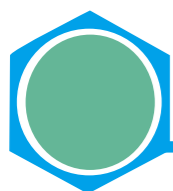
程。通过对结果的分析，促进银行提高整体服务质量，力争达到优异的服务效果。

看似小小的服务评价系统，其功能和作用不可小觑。

从柜员的角度出发，服务评价系统有利于柜员规范自身行为、改善服务态度、提高服务质量。此外，服务评价系统的构建，在客观条件下，能让柜员保持良好的工作态度和向上的工作热情，持续地呈现作为银行从业人员所应有的状态。

站在银行的角度，一方面，银行管理人员能够通

过后台系统，直观地看到客户对我行柜面服务的评价，了解不同支行不同柜面的服务质量，也便于他们对一线柜员进行考核督促，将客户评价结果与柜员评优相挂钩，变“被动服务”为“主动服务”，大大改善了银行的服务面貌。另一方面，银行作为服务行业，通过规范服务人员行为，创建优质文明服务团队，提升自身的行业竞争力，让客户在对比中感受服务的差异，加深对银行的印象。



让客户为银行服务“打分”

■ 文/下梁支行 蔡娴茜

“小姑娘，该按哪个键啊，我想按‘满意’键。”一位头发花白的老奶奶反复地询问着为她办理业务的柜员，生怕按错了键，又着急又不好意思。

这种场景对于我们柜员来说并不少见，老年客户刚开始对服务评价器并不熟悉，总是要在反复确认后，才会放心地对我们的服务做出评价。每每遇到这种情况，我们的内心也是纠结的，虽然满意评价对柜员很重要，但是如果让客户感到压力或不便，那么设置这种评价器的初衷就有些扭曲了。值得庆幸的是，经常在下梁支行办理业务的客户虽然刚开始的时候有些不习惯，甚至觉得多此一举，但是当柜员每次都提醒他们做出服务评价时，渐渐地也就接受了这种结束业务办理的方式。

作为一名柜员，我们不仅要为客户办好业务还要宣传我行产品，做好服务。也许我们的微笑不是最美的，语言不是最动听的，但我们用最真实的微笑、最朴实的语言、最耐心的服务、最贴心的业务营销来打动客户的心，让客户发自内心的对我们的服务感到万分满意，自愿按下“很满意”键。

我一直觉得，服务评价器是个“狡猾”的家伙，

虽然它沉默不语，但却隐藏着很多心事，不仅是客户满意与否的评价，还体现了我们银行的整个服务体系。推行临柜五步法的这些年以来，最能感受到我行服务变化的是客户。在未设置服务评价器之前，按键在客户心中，现在设置了服务评价器，我们能更直观地感受到他们传递出来的信息。比如在实行小额存取款离柜办理时，我们以为客户是难以说服的，生怕他们对这样的服务方式转变不满意，其实只要耐心解释以及细心指导，在客户了解了取款机取钱的方便快捷后，他们反而是最愿意接受变化的一群人。

服务评价器就是客户对我行服务评价最直观的反映，也是连接我行与客户之间的一个桥梁，是一种无形的沟通渠道。我们总能看到形色匆匆的客户在完成业务办理准备要离开的时候，突然听到“请对我们的服务进行评价”时又转身补按评价；我们也能听到除了按键上的评价声音，也能听到客户的心声，不管是“满意”还是“不满意”，都是对我们的提醒和监督。

我的同事不是“人”

■ 文/营业部 贺佳

今年3月，伴随着谷歌人工智能AlphaGo与棋王李世石的“人机大战”落下帷幕，最终AlphaGo以4:1战胜李世石，坊间再次掀起人机之争的讨论。这让我不由地想起自身所处的行业——银行业，想必银行业的“机器换人”也是大势所趋。

2015年9月，交通银行第一台机器人大堂经理“娇娇”上线，在互联网上掀起了巨大的关注，甚至于在很多同行的社交圈都有转载点赞。如同汽车淘汰马车，互联网冲击纸媒，不是因为马匹不够健美强壮，纸媒不够精致深刻，而是因为时代推动的需求。我的同事不是“人”这样的场景，不再是存在于科幻小说里的情节，

而是即将真实发生在广大银行人身边的真实事件。

今年以来，提升电子替代率被纳入我行的重点考核范围，其中提高自助机具的利用率是提升客户自助服务体验的重要途径之一，更是推进银行智能服务的关键。这种自助化服务的趋势已经日渐显现，不但我行工作人员大力推广，就连客户也乐于接受这样的改变。相信随着电子化服务的全面普及，会有更多的柜员从机械的、单一的柜面操作中解脱出来，可以转岗至大堂经理、营销经理等岗位上去，银行也就可以释放出更多的人力投入到客户营销服务中，从而创造更多的效益。



扬长补短 不做团队的短板

■ 文/横街支行 金禹青

相信大家听说过木桶原理：一只木桶想要盛满水，必须每块木板都要平齐无损，如果其中一块木板有缺陷或漏洞，那么这只木桶就无法盛满水。因此，一只木桶能盛多少水，并不取决于最长的那块木板，而是取决于最短的那块木板。同样的，如果我们的团队想要发挥出最大效能，就必须扬长补短，每个人都向最长的那块木板看齐。

在团队协作中，我们都要时刻反省一下，自己是不是那个“短板”。作为入行较晚，经验较浅的员工，我在不少业务知识方面，确实存在着很多不足。特别是在处理对公业务时，每次看到企业主拿着营业执照、开户许可证等资料来办理业务时，我就会开始感到手足无措，每次都得在柜组长手把手的指导下才能完成，不仅耽误了客户的时间，自己的业务办理能力也在原地踏步。此外，作为一名柜员，虽然对柜面业务很熟悉，但是对营业大厅的自助机具的操作不太了解，当客户来询问的时候可能会无法说出具体步骤。俗话说得好，要想

成功营销产品，首先要学会使用这些产品。因此，即使是柜员，也应该要熟练掌握大堂经理的相关工作内容，只有我们的业务知识更加全面，才能为客户解决更多的问题。

其次，态度决定一切。心理学家认为，一个长期认为自己工作重要的人，久而久之便会形成一种积极的心理暗示，相信自己能够把工作做好，也会热情地投入其中。当然你也可以任由自己被消极、不作为的情绪所包围，得过且过。但自甘平庸的工作态度，只会让你的工作流于平庸。既然身处在一个团队中，就要时刻保持责任心和上进心，将业务知识和技能的空白进行全面填补。

成不了团队中的长版，但至少别让自己成为短板，只要每个人保持向上的工作态度，扬长补短，那么一定会成就更优秀的团队。

汲取最新营养 更好服务客户

■ 文/路桥支行 应小燕



为期四周的信贷培训，原以为是段漫长的艰辛的学习之路，没想到时间竟这样悄无声息地溜走，在不知不觉中为本次培训划上了句号。但在我心中，留下的是省略号，因为我的信贷工作才刚刚起步，还有很多值得学习，回顾培训老师在课堂上讲的信贷专业知识以及期间的扫街实战演练，内容虽然很多，但都点在实处，值得好好梳理再学习。

信贷知识、财务报表分析、调查分析、营销技巧、征信报告解读、调查报告撰写……两周时间里，我的整个工作生活都被这些课程塞满，翻阅着满是密密麻麻文字的笔记本，成就感油然而生。这些信贷知识储备为即将成为客户经理的我们打下了坚实的基础，让我们更加有底气面对新挑战。随后两周的扫街实战演练，则是磨练我们的胆量，培养我们的自信，抛开内向、害羞、脸皮薄这一层层障碍，将未知的自己展示出来。特别是在实战过程中所获得的辨人识人方式、上门一对一客访、了解市场资讯等技能，都让我受益匪浅。小微贷款中心的客户经理们有着丰富的信贷知识，他们通过形象生动的案例讲解，将什么是客户经理以及如何成为一名合格乃至优秀的客户经理阐释得十分到位。有了他们的引导，我对于自己今后的定位有了更加明晰的认知。此外，能有机会和其他25名新员工一起参加培训，我也收获了意外的惊喜，他们的年轻和活力重新唤起了我对新岗位新挑战的热情，相信我们

会是一支更具竞争力的团队。

参加客户经理培训以来，我每天都在思考着如何完成自己的角色转换，走出柜台，走出大堂，客户经理是另一个未知的岗位，且极具挑战性。课堂上，我对每一个知识点都感觉陌生，但同时也开阔了认知视野，随着脑中的疑惑被一一解开，信贷知识的储备量也多了起来。从行业走势到客户爱好，我要认真学习的东西还真不少，怪不得大家都说优秀的客户经理是一本百科全书，“下里巴人”和“阳春白雪”都得沾一点，才能和客户打开更多话题。

培训中，有一门专题讲如何更好地开展客户调查的课程，让我对客户经理的基本工作有了进一步的了解。因为客户调查工作是否做得扎实到位会直接影响到今后营销工作开展顺利与否，更影响到客户经理对一笔贷款的风险把控。调查过程中，一要看人，在与客户的沟通交流中，学会准确把握对象的性格特征；二要对事，通过一系列专业话术培训以及经验积累，挖掘更深更多更真实的信息。

财务报表分析是一门重要的课程，由于此次参加培训的客户经理，很多都不是会计科班出身，对资产负债表、利润表的编制和解读都是“门外汉”，而企业的财务报表是了解客户经营状况最重要的资料之一。因此客户经理必须要学会看基本的报表，会做简单的案例分析。

在征信报告的解读课上，我们客户经理化身



“福尔摩斯”，一份份报告就跟一桩桩案件一样，需要进行抽丝剥茧，才能找到有用信息。比如我行与他行的授信及负债信息、职业信息可循的路径、是否有逾期行为、已有的查询记录等等。将这些可见信息进行可能性假设，初步判断该客户的信用程度以及可否给予贷款发放。征信报告是客户经理了解客户的重要参考，但是需要我们有全面的思辨能力，开设该门课程的原因也在于此。

“扫街”似乎成了银行员工进行上门拜访营销的专用名词。在此次培训中，我们小组一行3人在富仕广场、建筑装饰城和小商品市场三处寻找潜在客户。刚开始，每个人都对陌生的环境陌生的人有排斥感，一说完开场白就自动进入尴尬模式，不知道接下来要做什么、说什么。只能直接询问老板，是否有贷款需求。由于太过紧张，我们只顾说完自己要营销的产品，比如我行贷款卡的优势以及所能提供的服务等，也不管客户是否有兴趣。其实这是扫街营销比较失败的案例，直接把客户晾在一边的做法会直接导致营销失败，也让客户对我行的好感度降低。像这样的扫街经历，我们都会放在每天召开的早、晚会上进行交流和总结，先由成员叙述，进行自我分析，随后是和其他客户经理进行探讨分析，得出一个结论，最后再由老师进行点评指导。“当天事当天毕”的好处是让我们能及时发现问题所在，并通过针对性的培训，提高扫街营销能力。

在实战演练中，我再一次感受到团队的重要性，每个人都有营销上的软肋，如果没有队友的补缺，可能就会失去一个潜在客户。我们队在进行现场调查时就遇到过这样的困境：客户的配合度不高，也表现出对我们到访的不耐烦。这时经验丰富的组长充分发挥自己的亲和力，一步步“引诱”，逐渐调动客户的兴趣，最终让对方在毫无防备的状态下完成了资料调查，可说是现场调查的“活教材”。

撰写调查报告是一个梳理过程，需要将客户的详细情况记录在内，并在审贷会上向审贷委员进行介绍，由他们评判是否同意此笔贷款的发放。这也是我们第一次接触到这两个流程，整个过程让我深刻体会到我行对贷款风险把控的严谨，也更加要求客户经理在进行事前调查工作中要慎重待之，需要将客户的信息进行详细记录。

学海无涯，点滴积累，每一个小进步都是在为前行积蓄力量，也希望通过系统的学习和演练，我们能在客户经理的道路上越走越实。

有这样一位年轻人

■文/金清支行 何涛



每一天，当你迎着朝霞走进办公大楼的时候，当你敲击着电脑键盘填制各类报表的时候，又或者当你踏着黄昏结束一天紧张工作的时候，步履匆匆间你是否注意到这样一位年轻人。他从象牙塔走来，身上还带着初出茅庐的稚气，他好奇着每一样新事物，盲目却充满热情。繁华的大都市似乎已经将他遗忘，他的情人节，总缺少玫瑰的浪漫和红酒的香醇；他的年三十，总是来不及为家里张贴一副春联，但他始终快乐得如同一株野菊。如果你不曾留意也没关系，现在我带你认识这位年轻人。

有这样一位年轻人，他守着一方三尺柜台，微笑着迎来送往每一位客户。他征询每一位客户的需求，仔细核对每一处要素，熟练操作每一笔业务。面对年迈的老人，他放慢语速反复讲解，为摁过指纹的老人递上一张纸巾是他所能想到的贴心；面对刁钻的客户，他也不愠不恼，耐心解答、微笑面对是他的职业素养。每一天他都是第一个出现在单位等待运钞车到来的人，同样的，每一天他都在送走运钞车后再走进这座城市的夜幕。他日复一日、年复一年地重复着单调的动作，面对雷同乏味的每一天，他依旧期待工作中遇到的那些小确幸。

有这样一位年轻人，他身姿挺拔，笑迎来访的每一位客户。有人下笔吃力，他上前执笔填单；有人双眼昏花，他及时递上眼镜；有人询问业务，他娓娓道来，如数家珍。很多时候，他刚帮前一位客户复印好身份证，下一位客户就已经等着他安装手机银行客户端，另一位客户找他帮忙在自助机具上存取款。有人称他经理，也有人喊他服务员，甚至你的一声“喂”就能让他循声而至，从兑换零币到理财咨询，他就像一支忙碌的音符跳动在营业大厅，把每一天都过成一首欢快又充实的小调。

有这样一位年轻人，他背着自助终端走过田间地头，一张木桌、一把板凳，搭建起简易工作室，他从一双双劳作的手中接过身份证为村民们开立帐户，绑定水电费，从此他们无需水厂电厂两头奔波，一张轻巧的卡片让村民安心用水电。他提着电脑设备走进车间厂房，喧闹的环境中他将工资卡递交到每一位工人的手中，从此工资不再无处存放，一张薄薄的卡片解决了雇佣双方的资金安全。他搬来便民服务终端，安装进每一处村落，从此村民在家门口便可以轻松转账，再也不用大老远跑银行排长队。现今，他又背上责任与信任，开始了网格批量授信的漫漫征途。他日出而作，日落而归，看到乡亲们脸上浮起的灿烂笑容和远去背影，才发现自己的汗水湿了大片脊背。

有这样一位年轻人，他走上百晓金融讲堂，宣讲普惠新政策，让更多的人知晓普惠的重要意义；他下到田庄农院，为孤寡老人送去中秋的月饼、端午的粽子，让花甲老人感受到儿女同堂的喜悦；他穿过泥淖登上高山，展现生命的律动。他活跃在基层的第一线，他穿梭在地头与田间，他在最平凡的岗位上，也如石灰般沸腾。

这位年轻人叫农信人。如果说浙江农信是一座摩天大厦，他只不过是一小块砖石，一小段钢筋，也正是这一块块砖石和一段段钢筋擎起了农信这座摩天大厦。他面对现实，忠于理想，他走过春雨和秋霜，将青丝化为银发，芸芸众生中那么普通的一个他，却拼尽全力为农信奉献最好的自己。这位年轻人，是你，也是我。

防弹玻璃内与外

■文/新桥支行 周锦耀



它是一面玻璃，看似普通，无需挡风遮雨，却构筑起一道银行职员安全的屏障，没错，它就是每位客户都能见到的防弹玻璃。自网点设立之日起，它就立在那里，饱经沧桑，历久弥新，见证了网点的变迁，见证了柜员的更替，见证了客户的喜笑哀怒，也见证了我从玻璃外走进玻璃内的这一年。

去年年初，满怀着憧憬，从曾经设想过的N种未来工作中，我选择了第N+1种，向路桥农合行投出了我的简历。站在玻璃外，看着衣着光鲜的柜员们熟练地办理着各项业务，我的内心也更加坚定：我要成为他们中的一员。经历几个月的岗前培训、上岗实习，我终于走进了玻璃内的世界，完成了从学生到职员的角色转变。

有位同事曾问我，你为什么要选择银行工作？我说，因为银行工作体面。他叹了口气，若有所思。也许，银行工作并不是我想象中的那么光鲜亮丽，背后的辛酸只有过来人才懂吧！

入职前，在网络上看过一篇文章——《银行柜员不办业务时都在做什么》，这篇文章对我的触动很深，从那时起，我作为一名路桥农合行的柜员，开始对自己的岗位有了更全面的了解。的确，作为银行的门面形象，时刻保持衣衫整齐、笑容亲切是基本职业素养，但玻璃窗未能映照出来的世界才是我们柜员真正的生活，那些不为人知的付出才是这份职业的美好之处。读完这篇文章后，原本忐忑的心反而更加坚定了，不忘初心，才能到达心中的彼岸。

漫长的培训后，总是迫不及待地想要在自己憧憬的世界里“大干一场”，但是现实是骨感的。初次上柜的青涩，对业务知识的不熟悉，以及面对不断增多的排队客户，听到他们小声的讨论，内心的焦灼逐渐变成恐惧，感觉每一天都过得特别漫长。熬过一段适应期后，扑面而来的差错以及各种整改压得人喘不过气来。每天早出晚归，在两点一线间奔波，即使有了空闲时间，也总是和朋友的休息时间错开，无法约出来相聚。当时信誓旦旦规划好的看书练技能时间，也被充实的工作挤压掉，生活展现出我所不希望的模样。好在，玻璃内的世界有着温暖的大多面，同事的鼓励和帮助，把我一次次从迷惘中拉出，我开始试着和客户交流，试着多接触自己不会的业务；我也试着多参加行里组织的各类活动，找到归属感；我还试着参加各类考试，让专业知识补缺业务漏洞。

现如今，我以老员工自居，一年的时光转瞬即逝，玻璃窗依旧是那面玻璃窗，但里面坐着的青年有了更加自信的身姿，而玻璃窗外的那个世界仿佛也变得友善了许多。我会经常去擦拭自己眼前的那扇玻璃窗，想把自己和客户都看得更清晰一些。现在，在我眼中，它不仅仅是一面玻璃窗，也不是两个世界的阻隔，它是架起两个世界沟通的桥梁，从玻璃窗外面走进来的我，更要不忘初心，去迎接新的挑战。

又是一年夏天的风

■ 文/开发区支行 许世民

来自宝岛台湾的客人，是一群富有激情、充满活力、精通专业的年轻大学生，他们就像一阵夏天的风，吹起了开发区支行所有员工热情，也吹起了新一轮的营销热潮。

今年，他们如约而至，一行12人来到开发区支行。其中有一位男大生“家仁”成为了我这一个月的伙伴，我并不想用“学生”一词，因为在这一个月之中，我更像是个“学生”，不断感受着他对银行工作的热情负责。我们就像战友一样奋斗，一起成长。

去年，台湾大学生来我行实习的时候，开发区支行正在大力营销“孝心存”、“定本利”之类的存款产品，当时我们带着这些大学生在多个村居、社区里摆摊宣传、开展趣味营销活动，经常忙到天黑，但也收获了很多宝贵的回忆，尽管两岸的文化还是存在一定的差异，但是看到他们认真投入的样子，我还是很感动。

今年是我行贷款营销的重要一年，支行也将重点放在了“白领贷”、“工薪贷”等新产品的营销上。为了让台湾大学生能有丰富的暑期实践经验，支行从绿色出行理念出发，策划了关爱公交司机的系列活动。第一次参与活动策划的同学们都很激动，纷纷提出了自己的想法和观点，并在海报设计等细节工作上下足功夫。活动当天，虽然一开始大家没有进入状态，但经过摸索调整，很快就总结出了属于自己的营销宣传“套路”。有了第一次的经验，第二次的营销活动就变得顺畅很多，

即使是在雨中开展，也没能影响到我们的工作热情。特别值得一提的是，此次活动的前期准备工作基本上是由台湾大学生独立组织完成，所以他们的成就感特别大。

除了这两次营销活动外，最让我印象深刻的还是音乐会。起初这只是我们在讨论中突然蹦出的灵感，家仁当时的想法很简单，就是很随性的一次街头展示，因为他觉得实习生活中不能只有“实习”，没有“生活”，他也想和我们这边的人进行更多的交流，以他们自己的方式感谢我行安排的实习机会。等到方案的轮廓逐渐明晰后，我把这个想法告诉了梁华行长，也得到了他的支持和认可。随后，我们召集了其他11名台湾大学生，共同商议活动的可行性。

当然我们面临的问题也不少，场地、器材、节目等都需要一一安排，而目前我们所拥有的资源相当有限。一方面通过调整活动构想，删掉一些不切实际的想法，减少开展困难度；另一方面，充分利用手头已有的人脉资源，重点解决场地、器材等问题。

场地方面，我们原先计划在万达广场的室内或室外进行，但在拜访相关负责人时，因其管理制度严格等原因，只能放弃。后来在梁华行长的协助下，我们找到了意得百货的负责人，最终取得了活动场地的使用权，他们的企划主管也特别热心，不仅在他们的官方微信平台上进行宣传，还允许我们在门口进行海报展示。宣传先行，我们终于有了真实感，越发觉得活动可以顺利开



展起来。

乐器方面，由于我对乐器不是很熟悉，中途还一度借错了，后来只能委托单位同事帮忙，争取给台湾大学生更多的练习时间。其中部分乐器是从阳光琴行无偿借用的，同学们也很贴心地为他们做起广告。音响方面，我们也尽量提供专业的设备和场控，让同学们可以尽情发挥。

节目方面，原先这是我最为担心的一部分，但看了一遍彩排后，发现同学们很多才多艺。因为所有的歌曲都以乐器伴奏为主，不需要集中太多时间排练，也不会占用到正常实习工作时间。期间，我们试演了两次，第一次的时候整体效果差强人意，歌曲不熟、演唱紧张、游戏不连贯等问题，沉重地打击到同学们的热情，大家都在担心是不是还能将活动进行到底。试演之后，我们将几个主要负责节目的同学召集在一起商量补偿对策，所有人都表示不能放弃演出活动，必须要调整好状态，拿出最大的决心，抓紧时间练习，尽一切努力做到最好。在这之后，同学们将更多精力投入到节目的彩排中，即使是双休日也没有放松。很快地，我们进行了第二次彩排，这次还邀请了梁华行长一同观看，也用上了音响设备，整个节目流程顺畅了很多，同学们也在此次彩排中找回了自信。



为了避免演出意外，我们对活动的宣传资料、音响设备、演出流程等都进行了仔细核对，确保不出现遗漏和差错。

表演前一天，我们带着精心设计的宣传单去市民广场等地发放，也转发了相关的微信内容，希望能吸引到更多的人前来观看。正式演出当天，中途飘起了小雨，着实让我们紧张了一把，还好小雨没有持续到晚上。下午四点，我们赶紧到意得百货门前进行场地布置，并进行最后一次现场彩排。虽然还存在一些问题，但通过及时沟通解决，大家对晚上演出的底气更足了，想着当初的一个小“火花”马上就要“落地”，每个人都难掩兴奋之情。时针指向七点钟的时候，演出终于拉开帷幕，被音乐吸引的路人将场地围成一圈，同学们的表演热情也高涨起来，中途还不断地增加即兴节目。在一片喝彩声中，我们终于结束了这场“长征”，回去的路上，每个人的脸上都是满满的成就感。

演出结束在这个美好的夏天，回忆最是让人难忘，期待下次的相聚，希望你们也是乘着夏天的风缓缓吹来。

知行合一

■ 文/科技支持中心 许文伟

从2008年9月入职以来，正好八年了，八年来让我感触最深的一点是：工作与学习是可以相互促进的，努力工作，不断学习总能带来惊喜。

目前我的工作岗位是科技支持中心的网络管理员，在该岗位上差不多工作了六年时间，虽然本身专业就是计算机，但在工作之初，对于银行的网络、系统基本一窍不通，经过一年的边学习边适应，才渐渐上手了些。再后来，随着我行业务拓展，离行网点不断增多，助农终端大量布放，移动终端也开始使用，业务拓展到哪里，网络也必需联通到哪里，作为网络管理员必须要做好网络规划与实施，实时学习3G网络等新知识、新技术。个人认为这段时间是我专业技能进步最快的，因为就在这段时间里，我参加了全国网络工程师职称考试，总成绩进入了全国前50名，在台州市网络管理员技能大赛中名列第5，好学让我在专业领域钻得更深更广。2014年，我以浙江省前3名的成绩取得了信息系统监理师职称，这主要得益于工作期间遇到全省农信系统网络“十二五”规划改造、总行数据中心建设、灾备机房建设等一系列工程项目，正是这阶段的实战经历，让我充分了解和掌握了工程监理的相关知识。

工作实践能让我学到知识，同样的，自主学习也能促进工作开展。记得刚入行的时候，我在蓬街支行浦北分理处综合柜员岗待了两年，发现会计知识很实用，便主动自学，先后拿到了会计从业资格证书和中

级会计师职称，期间业务技能也有所提高，综合业务知识、技能、业务量的全面考核，我被定级为四星级柜员，这其中会计知识帮了我很大的忙。生活中，我也在不自觉地运用会计知识，它能让我读懂财务原理，对于家庭财务安排也起到很大的作用。比如去年我偶尔发现重庆农村商业银行的股价，当时是每股只有港币3.75元（相当于人民币3.1元），而对应的每股净资产是人民币5元，每股收益0.8元左右，近三年每股分红为每年0.2元。换句话说，就是以净资产6折的价格买入重庆农村商业银行的股价，理论上可以获得25%的年化收益率，每年约6.45%的分红，显然是一次很好的长线投资机会。要知道，货币的时间价值原理告诉我们，复利是相当有威力的，只要查一下复利终值系数表就会发现：假如每年是15%的收益率，15年就是8倍，30年就是66倍，这样的投资还是很值得的。在学习会计知识的过程中，我的生活态度也发生了改变，会计学倡导的是“实质重于形式”、“谨慎性”等原则，这让我明白了个人应该追求稳健的生活，避免高负债、任意投机等不当行为。

王阳明说过：“真知即所以为行，不行不足谓之知。”真正的知识在为工作实践服务中才突显价值，良好的道德品格体现到日常工作生活中才有意义，“知行合一”是我不断追求的价值观。

这个旅程，值得一走

■ 文/办公室 李挺



机关员工到支行驻勤结束后，按照惯例都要做好驻勤活动记录，并上交一篇心得体会。但我迟迟未动笔，因为那么多画面在思维里散落，织不出一张完整的网。每次伴着月光走出活动现场，挥手和支行的员工道别，我和同事都是一路无语，是疲惫？更多的是不舍，每周一次的下基层驻点走访已经成为日常工作，于机关人员而言，是难得的锻炼机会，于支行员工而言，是下情上达的交流。

作为一名资深的“内向病患者”，我曾想着一辈子就在办公室的文秘岗位上偏安一隅就足矣。直到年初的一纸公文，把所有的机关人员都下派到联系支行驻勤，才有了这样一个机会，一个走出狭隘认知、融入业务、二次挖潜的机会，我把它称之为“美丽的误会”，现在回味，它更是一场值得一走的旅程。

走进一个陌生的环境，面对一群陌生的人，惶恐在所难免。可当我坐在支行的会议室里，听着行长和员工认真严肃地讨论着工作上的细枝末节时，团队感将彼此的距离拉近，特别是在共同策划百晓驻勤活动方案时，陌生成熟，熟悉成了亲切。

每次驻勤工作中，我都要进行活动记录、现场照片拍摄、文案整理；结束后，还要整理各种记录表、

统计表。大部分都是琐碎事务，而恰恰是这些小事，让我收获了某些侧面。

在到支行驻勤前，我的工作内容基本上与宣传挂钩，都说机关办公室是后勤补给队，我们对银行业务几乎是一无所知。看着各种问题统计表和似懂非懂的专业术语，业务上的软肋愈加突显，所以在驻勤工作时我比别人更加用力地“跑步”和“跳高”。

跑步运动，好比圈地。从机关圈到支行，熟悉基层的一线工作岗位，了解驻勤活动开展情况，对活动中的亮点工作进行提炼，同时也掌握了支行业务工作的实际需求。圈的工作量越大，积累的经验就越多。

跳高运动，好比提质。应像技术人员从实践中总结工作方法一样，根据支行在开展驻勤活动中的优缺点反思机关本质工作，不再闭门造车、纸上谈兵。每次驻勤工作结束后，在活动中的所见所闻所思都为宣传工作提供了扎实的依据，同时也使我在参加业务讨论会议时有了更多看问题的角度。

支行在开展针对村居、助农服务点、专业市场的外拓精准营销中，经常是利用晚上、双休日或节假日举行，这也让我认识了一群有爱有才的同事。冬至日，竿蓬支行准备进村开展驻勤夜访，十几个人围坐在一张大圆桌上吃着饺子，这是“出征”前的“战士”在存储元气；寒冬夜，下梁支行客户经理扛着大型抽奖工具、移动办公设备赶到农信助农点，这里早已围满了前来办理业务和参加兑奖活动的村民；三伏天，营业部的巾帼们顶着烈日，以风雨无阻之姿，将足迹踏遍企业车间、社区角落，让普惠金融的种子开出接地气的花朵。

百晓驻勤工作已经推进了半年之久，据统计，全行18家支行共开展近300场活动，其中包括“贷款批量授信进村（居）”、“丰收豆礼品现场兑换”等形式多样的主题活动，但我们的初心依旧是“让百姓享受最基础的金融服务”。在这半年里，我重新认识了银行业务，当然起初我退缩过，业务上的一穷二白让我担心不太适应基层工作。但工作不同于生活，生活可以按照自己的意愿选择自己喜欢的方式，而工作是有岗位之分、团队之责，即使是对自己不在行的领域也要训练成“懂行”。

这场旅程还在路上，我收获了很多，期待更多！

茶香消暑心清爽

文
江瀚



四季轮回，时光流转，适才惜别迷人的春意，便不觉间迈入炎炎夏日。这热情奔放的夏姑娘，毫不吝啬她的“烈焰红唇”，肆无忌惮地席卷而来，空气中到处弥漫着闷燥的暑气，热得让人心烦意乱，焦恼不堪。古语道：心静自然凉。在我看来，心静的最佳办法，便是在午后泡上一壶茶，望着窗外的绿树红花，握杯慢品，个中滋味自是比贾平凹先生的消暑一绝“以唾液沾双乳上，便有凉风通体”来的舒爽惬意。

我虽非深谙茶道之人，却尤喜氤氲茶香之间，弥漫的那种沁入心扉的情愫。水在杯中清鲜透彻，生机盎然，茶在水里回旋翻飞、自如舒展，恰似美人曼妙的舞姿，正如北宋大才子苏东坡所言“从来佳茗似佳人”，况且还有浓浓的人情味藏在里面。古人虽无现代化的降温器物，却早已洞察到了饮食避暑的功效，据成书于南朝梁代的《荆楚岁时记》所载：“伏日进汤饼，名为消恶。”“汤饼”是一种煮熟的面食，本身并非清凉之食，然而若喝上热气腾腾的一大碗，通过出一身汗可以带走体内大量热能，恰似于夏日饮热茶。唐人卢仝，更是在《七碗茶诗》中，对品茗消暑的方法不尽溢美之词，他写道：一碗喉吻润，两碗破孤闷；三碗搜枯肠，唯有文字五千卷；四碗发轻汗，平生不平事，尽向毛孔散；五碗肌骨清，六碗通仙灵，七碗吃不得也，惟觉两腋习习清风生。

夏日饮茶，饮具宜用大碗，泡好的茶水自壶中飞倾而下，浇上满满当当一大碗，倒茶溅起的细珠撒落在桌面上，自不必去管它。此时，你只须敞开衣襟，扬起脖子，“咕咚咕咚”畅饮一番，浑身的毛孔刹那间“张大了嘴巴”，由内到外不由自主地爽快，难以言表的惬意，好一个淋漓尽致！北宋梅尧臣在《中伏日妙觉寺避暑》一诗中写道：“高树秋声早，长廊暑气微。不须河中饮，煮茗自忘归。”此乃“识得此中滋味，觅来无限清凉”之人也。在燥热的夏日，携三五好友，觅一片古树参天、宁静清幽之处，以清茗润喉，或话桑麻或论春秋，真可谓消暑纳凉之至境。

除却清香怡人的感官享受，茶还饱含养生保健之道。黑茶减肥降压，绿茶延缓衰老，红茶预防流感，花茶缓解抑郁，常饮茶还能降低癌症的发生。夏日多饮茶水，更有助于我们的身心健康，祛燥败火，清心明目，提神解乏，生津止渴，益处良多。特别是，如今无论在工作中，还是日常生活里，我们都已离不开电脑，电脑辐射对人体的危害甚大，而茶叶含有防辐射物质，对电脑辐射能起到一定的防护作用。

与其蜗缩在空调屋里，饱受凉气透体的袭击，不如端坐于凉亭树下，用热茶引来清凉伴夏。清彻亮白的水中，搁上几片碧螺春，撒上几朵杭白菊、几颗枸杞，淡黄中隐隐发红，黄红之间又透出一缕浅绿。茶在杯中起伏舞动，人在茶里沉寂苏醒，有了茶香相伴，抬眼望去，整个夏季都是碧绿的，都是清爽的，都是凉风习习的。



两本存折

可老太太却坚决地说还是开两个存折，一个公家的，一个自己的，可不敢混在一起啊！老太太公私分明的态度又一次感动了我。

第一次见到王奶奶是在营业厅，同事对着窗口外面的她不断地重复：“奶奶，您先回去把身份证拿过来，我帮您查查账户信息……”循声望去，我看到在柜台旁边站着的一个很普通的农村老太太，七十多岁的样子，齐耳的灰白头发，戴着深色的绒线帽子，衣服干净朴素，眼睛微微眯着，很是慈祥。

同事的不断重复，终于让老人明白了，她缓缓离开了营业厅。后来听同事说老太太有两个存折找不到了想要补办，却没带身份证，老太太听力不好，任凭怎么大声她都听不见。

又过了两天，老太太来了，并且恰好在我的窗口办业务。我对老太太说：“请问您要办理什么业务？”

老太太忙冲我摆手说：“我看不见你的话，你写在纸上给我看。”

我很惊讶，在农村上了年纪的老太太很多，能够识文断字的，我真是头一回遇见。通过和老太太

的纸条交流，我终于弄清了是怎么一回事。原来老太太有两个存折：一个是代管庙上的香火公款，上面有两千多元；另一个是自己的，有一千多元。因为老太太信仰佛教，几十年来支持建庙、修庙，在十里八乡都有很高的知名度，几年前因为操心庙上的佛事致使双耳听力严重下降，为此大家就推举她代管庙上的香火公款。近来，老太太考虑到庙堂准备修缮，香火钱能派上用场，来取钱却没想到存折丢了。我不得开始敬佩这个老太太，心里想着，一定要帮老太太把这业务给办好了，不能让她再为存折的事操心。

我立刻查询了老太太身份证，却并没有发现存折账户信息。我又在纸条上写了字递给老太太：“通过查询您的身份证，显示您没有对应的存折账户存在，会不会是您弄错了？”老太太看了纸条，摇摇头肯定地说自己有两个存折。考虑到老太太开户时可能会使用其他证件，便写纸条问老太太是否有别名。老太太说自己的身份证上的姓名错了一个字。最后，经过反复查询，我终于查到了两个存折的账户信息，经过核对确认是老太太的账户之后，根据规定，我又写纸条让老太太开具身份证明之后再办理挂失手续。

大约又过了一个星期，老太太终于在快中午的时候出现在营业厅，我竟有些喜出望外。

因为老太太准备的资料很齐全，我很快就办理了遗失存折挂失销户处理。为了方便老太太使用，我提议给她开一个新存折，把原来的钱都存在一起。可老太太却坚决地说还是开两个存折，一个公家的，一个自己的，可不敢混在一起啊！老太太公私分明的态度又一次感动了我。

我很快开出了两本新的存折，把钱丝毫不差地分别存到两个账户上，然后又递出一张纸条：“奶奶，您是好人，您是我们的榜样！”同时，我向老太太竖起大拇指。老太太慌忙摆手，脸上绽出谦和的笑容。看着老太太满意地离开，我心里的一块石头也终于落了地。

爱是一种能力

——《我是山姆》观后感

文/螺洋支行 陈悦



曾经看过一些关于描写智障人士生活的电影，其中印象最深刻的是《雨人》和《阿甘正传》，但看完《我是山姆》后，我就被它所关注的角度所感动，生活化的镜头，略显平实的故事，建构出这部让人内心为之触动的影片。

现实中，幸福美满的结局很难实现，但通过影片，我们感受到了智障者的温度，虽然身体或思想上的残缺让他们失掉了某种感知生活的能力，但也恰恰是这种不完美成了一种保护膜，使他们在成长的过程中免受世俗的污染。山姆就代表了这样一群人，仅仅只有7岁儿童智商的他，成就了在另一个世界里的单纯和强大，他不懂什么叫做欺骗、腐败、伪善，在他的世界里，只有“爱”，他拥有我们正常人最稀缺的能力——“爱的能力”。这种能力，我们以为自己一直都拥有，但随着人的成长，我们实则在慢慢丧失，不是世界变得太快，而是人心无法保持初衷。

电影中催人泪下的桥段不胜枚举，山姆父女间的深情厚谊和大律师丽塔母子间的深沟壁垒形成了鲜明的对比，随着故事的深入，不禁让人步步追问：这个世界，生存的能力和爱的能力哪一个更重要？我听说过一种未经证明的观点——人的大脑中专门有一块地方用来储存爱的感觉，叫做诗化记忆。果真如此的话，我想山姆在个分区里一定非常茁壮。

物质和金钱，让我们太多人都迷惘了，忘记了快乐是什么，忘记了爱是什么。我们需要物质和金钱，但绝不应该被物质和金钱所奴役。我们更需要

的是简单的快乐和纯真的爱，这样人生才会美好，世界才会精彩。电影中有一句台词：Love is all you need，其实这句话可以改成Love is all we need。但最关键的还需要知道什么是爱，如何去爱。这不仅仅是亲情，还包括友情、爱情。

再说说剧中的几位演员，丽塔的扮演者米歇尔·菲佛，她把一个内心虚弱的社会成功人士演绎得层次分明，特别是在面对山姆时，那些感人的小暧昧，打领带时的温柔、互相倾诉后的拥抱，真爱带领着他们走出了盲区，也许我们缺的就是一次义无反顾的“唤醒”。女儿露西的扮演者达科塔·范宁极具天分，表演松弛自然，在与几位一线大明星的对手戏中，也表现得毫不逊色。其他演员也都展示了可圈可点的演技，特别是山姆的那四个死党，憨态十足、真实生动，他们和山姆父女一起拿着气球穿街过巷的镜头令人怦然心动，是难得的经典场景。

生活不尽善完美，但我们可以让爱不断生长出能力，去感知生活中的美好以及苦涩。

信用卡卡号凸起是为美观还是另藏玄机？ATM机按键音是不是有加密？一张小小的信用卡藏着多少鲜为人知的秘密？一台24小时不停歇的ATM机又在为何诉说？让我们一起来揭秘这些“冷姿势”吧！



冷姿势一

为什么信用卡卡号是凸起的

可能很多人会以为信用卡号的凸起只是为了美观或手感好，其实这个凸起设计是有来历的！

信用卡卡号上的凸起，最初是用于拓印的。这类信息被称作Embossed data，因为早期的POS机(当时还不叫POS)只能通过蓝印纸之类的复写纸上面用卡突起的信息作为你的刷卡凭证来确认交易。所以凭借这些突起的信息就能确认用户身份→完成交易→形成单据。

直至今日，在部分特殊情况下，信用卡上的凸起设计也能派上用场。比如某位网友介绍他在大堡礁潜水时，船上没有网络和POS机，只能通过拓印信用卡卡号来完成支付。



如图所示，银联标识中看似是虚线的部分，其实并不是虚线，而是由微缩文字组成的信息。微缩文字包括：“银联”的汉语拼音简称、发卡银行（含邮政储汇局）代号、卡种代号、生产厂家代号四部分。并且需按以上顺序排列。

但是通常情况下这些文字需要用全息放大镜才能看清，普通用户肉眼很难看清。

冷姿势二

银联标识周围的神秘虚线是何物

如果你认为犯罪份子可以根据ATM按键音破译出你的密码，那你简直就是“想太多”。目前，各家银行内使用的ATM机在键入密码或卡号时发出的按键音均为相同或无声，更拥有自己的加密系统，因此很难通过声音破译，更几乎不存在不同声音频率。

冷姿势三

ATM按键音藏有何种玄机



读书时间

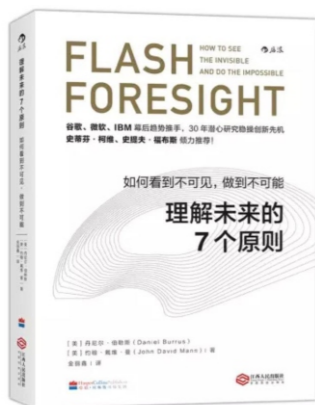
假如未来是可见的，结果会怎样？

投资者会播下财富的种子，等待收获确定性的利润；创业者会调整业务方向，下一个台风口会像航班一样准时到来；理解未来就是理解趋势。须知，趋势有硬趋势和软趋势之分，硬趋势是未来的定数，软趋势是未来的变数。

本书的主旨便是对这两者加以区分。丹尼尔·伯勒斯是未来学家，科技发展领域咨询大师，他专注于科学和创新领域的长期发展趋势，为财富500强企业的CEO们提供建议，还成功创业并妥善经营着6家企业。

他所领导的机构是全球久负盛名的预测者，数百次精准预测大变革，无一失手。虽然只有少数人具有“远见力”，但伯勒斯认为“远见力”是一种可以开发、细化、强化的技能。本书首次公开了他精准预测的逻辑，为喧哗的商业世界提供绿色通道，为未来开启了启示之窗，专业评论认为将会刺激一大波创新和积极变化。

内容简介



在这个人口众多的地球上生活，想把握机会有点像等公交车，作为普通人我们不太可能创造趋势。我们只能等趋势来，然后搭上这辆“车”，这就要求我们有“远见力”，并且做好准备。很多人说机会没法把握，我们只能等待。罗曼·罗兰说：“人们常觉得准备的阶段是在浪费时间，只有当真正机会来临，而自己没有能力把握的时候，才能觉悟自己平时没有准备才是浪费了时间。”在职业生涯和生活中运用远见力，能帮你更好的规划和准备未来的生活。

未来学家丹尼尔·伯勒斯和畅销书作家约翰·戴维·曼合作著称的《理解未来的七个原则：如何看到不可见，做到不可能》一书中，讲述的就是“远见力”，通过现在看到未来，通过现象看到趋势，从灵光一闪到习惯成自然。

全书介绍了七个思维步骤：从确定性开始、洞察先机、变革、跳出你面临的问题、反其道而行、重新定义和再创造、主导未来。使“远见力”成为一种可以开发、细化、强化的技能，跟随《理解未来的7个原则》养成正确的习惯，你也能看到硬趋势。

八月份大事记

August

8月3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台州农信2016年中工作会议。

8月5日，金时江董事长、梁祚林行长参加路桥区委全委（扩大）会议。

8月5日，陈学军副行长参加路桥区政府召开的“三位一体”实施方案意见征求会。

8月8日上午，金时江董事长参加省农信联社召开的二届二十次理事会。

8月8日下午，金时江董事长、梁祚林行长参加省农信联社召开的2016年中工作会议暨省农信联社二届十四次社员大会。

8月9日至12日，金时江董事长、梁祚林行长参加省农信联社召开的全省农信系统领导干部读书班。

8月18日，金时江董事长、梁祚林行长、李友增副行长参加省农信联社金丽丽主任来台州作的“两学一做”学习教育专题党课。

8月18日至19日，陈学军副行长赴省委党校参加“三位一体”改革培训班。

8月22日至23日，中国社会科学院农村发展研究所副研究员孙同全等评审委员会专家来我行开展2016年度中国银行业协会微型创业奖实地考察工作。

8月23日，金时江董事长参加台州银监分局主要负责人调整大会。

8月30日，李友增副行长、人力资源部总经理夏发春、会计信息部总经理郑丹萍参加台州办事处召开的台州农信网点转型升级交流会。

8月31日，青田农商银行副行长孙成一行15人来我行交流考察。