

1分钱 乘公交



2019年1月8日至3月8日
在台州市区（椒江、黄岩、路桥）公交
所有一票制营运线路



百晓金融.



路桥农商银行
LUQIAO RURAL COMMERCIAL BANK

2019年1月刊 总第339期

内部刊物
注意保存

打造有情怀 有担当 有温度的百姓首选银行



浙江农信

路桥农商银行

LUQIAO RURAL COMMERCIAL BANK

<http://www.lqrcb.com>

客服热线
4008896596

P02

我行召开2019年目标签约暨劳动竞赛动员大会

P07

聚力“精准扶贫+劳动竞赛”新模式

P13

探索“互联网金融”时代的小微企业服务模式

P17

取单纸中的温暖

P21

外面没有别人，只有你自己



百晓金融

FORWARD

新年贺词

拥抱变化 接续奋斗

岁月常序，华章日新。在这辞旧迎新的美好时刻，我谨代表路桥农商银行向长期以来关心支持我行发展的各级领导、各界人士，向坚守在各个岗位的全体员工和你们的家人，向所有客户、媒体朋友，致以新年祝福！

过去的2018年，是贯彻党的十九大精神的开局之年，是改革开放40周年，也是新农商的奋起之年。路桥农商银行坚守“更名不改姓、改制不改向”的初心，深入践行普惠金融精神，主动与广大百姓和小微企业同呼吸、共命运、齐发展，经营业绩与各项工作继续走在省市农信系统、路桥同业前列。先后荣获了中银协“全国农合机构支农支小百强服务示范单位”、省政府“全省金融机构支农支小优秀单位”等称号。

这一年，我们坚持党建引领，高质量发展“体更健”。发挥好党委把方向、管大局的作用，实行“党的领导，以员工为本、法人治理有机结合”的治理体系，深入开展“不忘初心 牢记使命”主题活动，夯实基层党组织建设，全面打造担当有为的清廉农商。

这一年，我们聚焦乡村振兴，百晓金融乡村行“魅力足”。坚持“感情向群众贴近、工作向乡村聚焦、服务向一线深入”，派驻180位客户经理挂职村居书记（主任）助理，主动介入“旧城改造”、“五水共治”等项目；全面开展“百晓金融乡村行”大走访、大服务活动，全力搭建金融服务直通车，乡村振兴步伐更加铿锵有力。

这一年，我们聚力小微服务，网格深耕“气质佳”。紧紧围绕“国家小微金融创新试验区”建设大局，持续降低服务重心，深度推进网格批量授信送货上门，进一步扩大金融供给；持续降低信贷门槛，全面推广“家信用”贷款产品，进一步解决融资担保难题；持续降低融资成本，实行利率优惠、创新还款方式，进一步破解融资贵问题。路桥每10户中有8户得到我行贷款授信，个人贷款支持覆盖面达到47%。有了我们的倾力支持，有了我们的普惠帮扶，小微群体发展行稳致远。

这一年，我们深化“最多跑一次”改革，政银联通“面貌新”。将“社银联通”升级为“政银联通”，推广工商注册通、公积金办理等“一站式”服务，让百姓尽享更多“就近跑”、“不用跑”；持续下沉“社银联通”服务网点，推行养老金自助年检，实现了服务网点全覆盖、社保业务全覆盖和网上办理全覆盖。目前，窗口已开办社保业务93项，办理超19万笔，占路桥开办业务总量的38.95%。浙江省副省长朱从玖等专门作了批示肯定，该工程还荣获了“浙江省民生获得感示范工程”。

这一年，我们致力最美服务，责任银行建设“有温度”。继续围绕全国文明城市创建，全面提升窗口形象；积极参与路桥区“山海经”三年行动，与四川广元市朝天区麻柳乡天星村结对，开展精准扶贫；持续推进百余项业务免费、5000万元阳光助学基金等公益服务，全力打造有温度的责任银行。

千帆竞发，百舸争流。我们丝毫不能骄傲自满、固步自封。

行稳致远，天道酬勤。把握明天的最佳方法，就是不断开创未来。

2019年是新中国成立70周年，是决胜全面建成小康社会第一个百年奋斗目标的关键之年。我们必须不驰于空想、不骛于虚声，积极拥抱时代变化，注重服务体验，从打造“有情怀、有担当、有温度的百姓首选银行”出发，一步一个脚印守正创新、接续奋斗，不断把高质量发展惠及百姓美好生活的蓝图变成现实！成功一定属于每一位奋斗者！

最后，衷心祝愿大家在新的一年里身体健康、工作顺利，阖家欢乐、万事如意！

党委书记、董事长



路桥农商银行
LUQIAO RURAL COMMERCIAL BANK

出版

《百晓金融》编委会成员

主任：金时江

成员：郭丽娅 李挺

林佳 梅晓晗

主编：丁宗达

编辑：李挺

主办：路桥农商银行

地址：路桥区西路桥大道328号

邮编：318050

电话：0576-82519089

网址：www.lqrcb.com

目录 Contents

要闻聚焦

P1

区长叶帮锐春节走访慰问我行员工
内蒙古自治区地方金融监管局局长姜华一行到我行调研
我行召开2019年目标签约暨劳动竞赛动员大会
我们的斗志
守土有责 守正创新
服务客户就是服务业绩
银行客户经理的获客法宝

劳动竞赛

P7

聚力“精准扶贫+劳动竞赛”新模式
新桥支行：多举并举开创劳动竞赛新局面
卷桥支行：“三到位”助推劳动竞赛扎实开展
横街支行：外拓营销活动走进农贸市场
峰江支行：多措并举决战首季“开门红”
蓬街支行：开展民企“百晓大走访”服务
营业部：“早”字当头，加快城区一码通布放
科技支行：“三大环节”开展年货会营销活动
桐屿支行：伤员不下“火线”

业务探讨

P13

创新“政银联通”打造“最多跑一次”改革升级版
探索“互联网金融”时代的小微企业服务模式

百晓家园

P17

党员执笔 谱写便民故事
一场“美丽的错误”
劳动竞赛中的别样大走访
“走出去”扩大宣传 “迎进来”强化服务
细微之处的用心
“粥到”服务
取单纸中的温暖
大堂经理的“支点”人生

思路派

P21

十八岁，记忆中最美好的样子
外面没有别人，只有你自己
人生需要正能量
是该好好说话
一颗不放弃的心
人生本如此
思路书单：瑞·达利欧《原则》

一月份大事记

P28

区长叶帮锐春节走访慰问我行员工

■文/摄 办公室 李厅

1月23日下午，路桥区区长叶帮锐，区委常委王若嘉等率区府办、金融办等相关部门负责人到我行开展春节走访慰问。

叶帮锐区长亲切地慰问了我行一线员工，并指出，改制这一年，路桥农商银行风雨兼程，成绩可见，社会影响力提升到了新高度。他发表了三点感言，一是感谢。2018年实体经济整体低迷，在困难的形势下，路桥区还是交出了一份满意的答卷，这与我行的支持、服务和积极参与密不可分，感谢我行在服务实体经济和辅助小微企业上作出的贡献；二是拜托。我行要切实增强“路桥自信”，创新机制与模式，重抓政策落实，着力打通金融活水流向小微企业的“最后一公里”，努力在缓解小微企业融资难融资贵问题上取得更大成效，促进了实体经济和自身可持续发展的互利共赢。三是祝福。我行要不断创新，在新的一年里取得更大的成就，为全区经济社会发展提供更有力的支撑。

(文/摄 办公室 李厅)



内蒙古自治区地方金融监管局局长姜华一行到我行调研

■文/摄 办公室 李厅



1月11日下午，内蒙古自治区地方金融监管局局长姜华，内蒙古自治区农信联社主任张建成一行6人到我行调研风险防控及特色工作。省农信联社联合社业务管理处副处长谢作雷，台州办事处副主任叶仙万、乔波等领导陪同。

会上，叶仙万副主任介绍了台州农商银行系统基本情况及亮点工作，我行董事长金时江围绕“网格精准管理、百晓普惠服务、小微信用产品、普惠专属平台”等特色工作进行分享，得到了姜华局长的肯定。他十分赞同我行在做好风险防控的基础上，落实普惠金融、三农工作，并始终保持行稳致远的步调，为当地实体经济发展注入新鲜活力。姜华局长表示，通过调研他充分感受到了浙江农信改革有作为、有情怀，也感受到了台州农商银行系统在“小微金改”过程中有决心、有担当。

姜华局长一行还观看了我行普惠金融成果展，走访了党群服务中心，了解了我行“政银联通”工程、“百晓文化”精髓及企业党建工作。



不负使命 聚力前行 为全行高质量发展而努力奋斗 我行召开2019年目标签约暨劳动竞赛动员大会

■文/摄 办公室 李厅



1月2日下午，我行召开2019年“不负使命 聚力前行”目标签约暨劳动竞赛动员大会。本次会议的主要任务是贯彻落实省农信联社及台州办事处“2019走千家、访万户、共成长—服务乡村振兴、推进高质量发展”劳动竞赛会议精神，动员全行员工进一步坚定信心、接续奋斗、大干实干，继续发扬“大走访 大服务”百晓作战精神，全面夺取2019年高质量发展开门红，为全年工作谋好局、开好头。党委书记、董事长金时江作《抢抓机遇 乘势而上 扎实推进农商银行高质量发展走在前列》的总结报告，行长郭丽娅作《担当实干 接续奋斗 全面夺取农商银行高

质量发展开门红》的工作报告，会议由李挺副行长主持。

金时江董事长指出，农村金融机构当前喜迎监管差异化、民营经济快速发展、“乡村振兴战略”实施“三大红利”，同时也面临金融风险、同业竞争、互联网金融冲击加速“三大压力”，只有集中优势、破局攻坚，才能为高质量发展扎实根基。他强调，2019年，我行不提新口号，不换新跑道，保持战略定力，扛起乡村振兴这面大旗，开展“百晓大走访”活动，以走访更用心、服务更入心、客群更暖心为导向，在服务提质上、存贷主业上、双线融合上持续发力。针对如何做好当前工作，他提出三点要求，一是创新理念，拓宽思维提能力。围绕“2019年，我们怎么办”问题，全行开展了三场“守正创新 引领未来”解放思想大讨论座谈会，以聚焦“一个目标”，围绕“三项重点”，处理“四种关系”进行了深度探讨。打破思维惯性，用新理念、新思路、新方法破解工作中的难点问题，打开能力和业绩提升的新窗口。二是务实担当，以上率下聚合力。要求各支行（部）迅速行动，对劳动竞赛及全年工作规划精确解读，细致分解，定岗定责到人，不断激发员工“想干事”的内动力，提升团队的凝聚力和战斗力，努力完成今年的各项任务。三是扎紧笼子，心存敬畏守底线。希望员工远离违法乱纪的“红线”，坚持职业操守、加强行为自律，时刻保持清醒头脑，防微杜渐，做一个思想干净、干事干净、做人干净的合格路桥农商人。

郭丽娅行长充分肯定了过去一年全行各项业务取得的成绩，并分析了我行当前存在的问题。同时，下达了2019年全行劳动竞赛目标任务，并对具体工作进行了部署。她要求全行员工化挑战为机遇，变压力为动力，打赢经营基础“阵地战”、普惠金融“升级战”、数字金融“突围战”、竞赛赶超“攻坚战”等“六大战役”，借助劳动竞赛活动，把竞赛冲锋的号角吹起来，确保首战告捷。

会上，计划财务部吴黎辉总经理对劳动竞赛指标进行了解读；各支行（部）在总行下发的劳动竞赛目标值上自下任务，自加压力，用团队展示的形式，立下劳动竞赛增量目标，并展示了“新宣言”；金清支行、新市分理处和客户经理代表做典型发言；总行、各支行（部）、网点进行了党风廉政与案防责任状的签订，以及年度目标的签约。

总行班子成员，机关中层及中心负责人，各支行（部）班子成员、主办会计、网点负责人（团队长）、客户经理等共300余人参加会议。

2019 我们的斗志



营业部：
营难而上业以继日
部入佳绩！

路桥支行：
好好走访，用我必胜。
天天冲刺，勇往直前。
宽剑，宽剑，宽剑！

路南支行：
我有我行，有我就行，
请领导们放心，
我们一定行，行行行！



桐屿支行：
飞龙乘云，桐屿必胜！
必胜、必胜、必胜！



螺洋支行：
劳动竞赛来挑战，
螺洋团队争第一，
心中有梦要行动，
全力以赴向前冲！



峰江支行：
风风火火大走访，
红红火火又一年，
加油2019。



新桥支行：
脚踏实地勤走访，
齐心协力创辉煌。



横街支行：
访民情，架渠道，拓业务，
全面进入战斗状态，
我们准备好了！



蓬街支行：
赢在开门，胜在阳春，
蓬勃向上，勇创新高！



金清支行：
一想二干三成功，
开门红，金清一定红。



开发区支行：
开拓进取，奋勇争先，
左手一个亿，右手一个亿，
两手都要抓，两手都要硬



科技支行：
商圈转三转，存款四千万，
市场扎根做，贷款六六六。



新安支行：
新安团队，永不言退；
新安支行，再创辉煌！



长浦支行：
长浦铁军，撸起袖子加油干；
长浦百晓，中流击水再出发。



济陶支行：
为荣誉而战，为业绩而战，
济陶铁军，必胜，必胜，必胜。



卷桥支行：
时不我待，主动出击，
一鼓作气，挑战佳绩。



竿蓬支行：
竿在实处，蓬飞一九，
支农支小，行者威武！



吉利支行：
吉利吉利，齐心协力；
开疆拓土，再创佳绩。



下梁支行：
撸起袖子加油干，
苦干实干拼命干，
一股作气干到底，干到底！



守土有责 守正创新

陈斌
金清支行行长

2018年，金清支行凝心聚力、外拓内固，通过劳动竞赛活动打响业务营销“开门红”，通过“大走访、大服务”暖心服务巩固客户市场，通过企业文化建设激发员工内动力。

一、全力冲刺劳动竞赛，打响业务营销“开门红”。

2018年劳动竞赛期间，金清支行新增日均存款1.67亿元，完成率64.25%；新增贷款1.28亿元，完成率94.57%。其中，新增存款户数845户，贷款户数281.50户，对公贷款户数19户。丰收互联新增7021户，完成率119%。成绩的取得主要得益于四项具体措施：一是“百晓金融乡村行”宣传造势。根据总行“百晓金融乡村行”工作部署，支行有序开展了27场“迎春送福”宣传活动，通过上门送春联活动宣传我行存款产品和丰收互联手机银行，为“开门红”造势，共送出大小春联2000幅。二是网点目标管理考核到位。结合支行实际，细化目标指标，制定支行二次考核办法。一方面把支行行长、网点负责人列为支行、网点存贷款第一责任人，要求其守土有责，对各项业务考核负总责。另一方面强化奖励激励措施，让优秀的员工更有作为，也让全支行员工充满危机意识。劳动竞赛期间，支行人人参与，形成合力，一致对外，上下攻关拓展新户，特别区域内的商户，推广宣传我行产品，做好集镇商圈业务的拓展，牢牢守住辖内商圈主阵地。三是开展厅堂营销助力指标完成。聚焦主业，明确分工，通过分解小指标到厅堂、提升窗口、厅堂营销能力，分担客户经理工作压力，使其有更多的时间和精力开展“走出去”营销。如2018年支行超额完成丰收互联指标，共完成12440户，其中柜员、大堂经理营销占比超过60%。四是上下联动服务重点项目。建立上下联动制度，畅通信息沟通，要求客户经理紧盯本辖内重点客户，对财政各项补贴的代发等重点项目支行班子直接参与营销、合力做好服务。其中村账户开立工作，通过支行班子直接分派任务，指定专人对接跟进服务，让镇领导、村干部感到满意，提前完成账户的开立；国际业务营销工作，支行班子带领或陪同客户经理开展上门营销，实现全年结算量4300多万元美金，超额完成指标数，也是历史最好成绩。

二、做细“大走访、大服务”，走心服务让客户暖心。

2018年下半年，总行在我行试点开展了百晓金融乡村行之“大走访、大服务”活动，活动过程中，支行走访用心、服务走心，让客户暖心。一是走访用心。动员员工处理好日常业务和走访工作的矛盾，自走访工作开展以来，不但坚持每日走下去，还要求每日走访不少于5户。走访实效上墙张榜，走访过程中的好经验、好做法在早会、夕会进行分享，并以制度的形式将其固化。变“活动要求去”为“平常自发去”，切实把大走访活动上升为联系群众、服务企业的重要载体。二是服务走心。聚焦本支行业务短板和痛点，在走访过程中不但要调查了解在外经商客户情况、辖内行业分类客户情况，更重要的是要把客户微信等联系方式存起来，把丰收互联、丰收豆等我行优质产品送进去，加强与客户的日常互动，跟客户不断熟络起来。三是客户暖心。2018年10月开始，支行共走访了辖内2792户村民，在走访过程中，除了年轻客户经理工作能力得到提升和锻炼外，客户对我行工作满意度和好评度也不断提升。

三、凝心聚力抓企业文化，激发员工创业内动力。

团结就是力量，团队的能量不可估量。过去一年，支行凝心聚力抓企业文化建设，员工工作心态从“尽力而为”逐渐向“全力以赴”转变。面对当地12家金融机构激烈竞争，支行员工敢于亮剑，以天下事果能坚忍不懈，总可有志者竟成的思想，奋力拼搏。年初储蓄存款户数的考核，支行员工发动全家进行营销；为完成丰收互联指标，员工家属甚至“蹲点”支行协助其为客户下载安装丰收互联；在打债清收过程中，支行巾帼不让须眉，以柔克刚，早出晚归，助力支行取得699万元不良清收成绩；年末社保业务工作量大，全行员工加班加点，共办理农医保签约2212户，挂失补开584户，市民卡制卡1100张。此外，还发扬“白加黑”“5+2”精神，提前完成贷款签约指标，

仅12月份就签约了442户，还新建立了农业企业农垦场网格。

2018年取得的成绩属于过去，2019年劳动竞赛号角已经吹响，支行将紧跟总行领导步伐，强化贯彻落实，及时将本次的会议精神传达到每个员工，鼓励员工守正创新，以打造有情怀、有担当、有温度的百姓首选银行为目标，以更高、更优的业绩献礼2019劳动竞赛活动。



服务客户就是服务业绩

张平
蓬街支行新市分理处主任

2018年，新市分理处全体员工兢兢业业、守土开拓，取得了一定的成绩。

第一个“猪肉专柜”故事。早几年，我在新桥的新凤分理处做了两年柜员。新凤分理处旁边有个菜市场，每天下午都有卖猪肉的客户到网点存钱。“猪肉哥”的肉钱沾满了猪肉和猪油，点钞机清点非常耗时。新桥支行一直是会计达标一级单位，柜员的柜面操作必须规范。“猪肉哥”每次在我这边排队存钱，我就动用手点钱，点得比机器还快。“猪肉哥”很满意，每次都来我这边排队，慢慢地整个菜场卖猪肉的摊主都来找我存钱。更神奇的是，之后很多温岭新河、泽国的“猪肉哥”们也来我们网点开户，我还真成了“猪肉专柜”。这件事情也让我明白，不怕苦不怕脏，想客户所想，急客户所急，客户自然就找上门来。虽然我现在不做柜员，但是我常常跟工作搭档们强调优质服务。新市分理处辖区内打工的客户较多，一般没有造房子、子女也没婚嫁，手头都有闲钱，并且很多都存在我行。随着近几年金融机构的不断下沉，我们的定期存款客户成为被争夺的焦点。针对这一情况我们以“百晓金融乡村行”为抓手，以社保激活为契机，通过优质的服务把客户留住。

第二个“充电宝”的故事。我们都用过充电宝，只有给它充电后，你想用的时候才能随时随地让它放电。其实客户也是一只只“充电宝”，需要不停地给他们充电。“大走访、大服务”就是一个充电的过程。我们挨家挨户上门营销，很多客户不一定会马上办理我行业务。我们想要客户存款、办理贷款签约、ETC等业务，当他们表现得不配合、不耐烦时，我们该好好反思下自己，是不是平时我们没有给客户充过电，没有好好地与客户沟通感情，没有及时地为客户解决他所提出的诉求，没有为客户提供他所想要的产品。只有我们自觉站在客户的立场上思考问题，走访过程中的很多困难才会迎刃而解。劳动竞赛期间，我们对分理处管辖的八个村居进行了10场“大充电”活动，在摆摊设点的过程中与客户多次见面；在“大走访、大服务”过程中，则是为客户深度“充电”。通过反复“充电”让客户对我行优势产品深入人心。

第三个“车里清收”故事。我刚当客户经理时，名下出现了10多笔不良贷款。经过一年多时间的努力被我全部都清收了。让我印象最深的是一个客户与亲戚合伙从事钢管生意，经营亏损后无力偿还我行的贷款。我也没有听之任之，每个月都会上门催收。结束钢管生意后，他和老婆在家卖起了快餐，生意也不怎么好，每月没多少结余。可是我仍然没有放弃，坚持上门，并且每次去都会带上5毛、1块的硬币给他兑换。有一天去他家时，他跟我说电瓶车坏了，问我能不能开车送他去路桥五金市场买下配件。我开着车载他，回来的路上他主动跟我说起了自己生意失败的事情，也对欠钱未深感抱歉。他透露自己在里洋安置小区里有一间立地房，房产证写在亲戚名下，问我能不能帮他找到买家卖掉，最后这笔贷款就这样清收了。2017年底新市分理处出现了12笔不良贷款，导致客

户经理对发放贷款有点畏手畏脚。我就把自己的经历与他们分享：只要认真做好贷前贷中贷后“三查”，出现不良并不可怕。不良清收也不能是冷冰冰的，即使是不良的客户，只要我们对他们真诚付出、用心服务，也能得到我们想要的回报。

2019年，我们梦想当前，奋斗不止，本着“感情向群众贴近、工作重点向乡村聚焦、金融服务向一线深入”的原则，我们再出发。



银行客户经理的获客法宝

应冰心
桐屿支行客户经理

我从事信贷工作已有7年，今天能够站在这里与各位分享客户经理心得，首先要感谢的是行领导长期以来的栽培与信任，同时也感谢在座伙伴们对我的支持和帮助，最后还要感谢路桥农商银行这个平台给了我充分展示自我价值的机会。下面我分享下作为一线客户经理的几点工作经验。

一、广开渠道获取客户信息。“成己为人，成人达己”，讲的就是了解我们的目标客户。作为一名农村金融机构的客户经理，我们是农民朋友、小微企业主最亲近的朋友，彼此了解才能提供准确需求。去年我行轰轰烈烈开展的整村授信，今年发动全员参与的“大走访、大服务”活动，都是我们可以利用的一切收集客户信息的渠道。如果把它当成一项任务来完成，就会缺乏主动性，或许会错过不少优质信息。对于这些活动，我有些乐在其中，抓住每一次机会不厌其烦地熟悉村里每个人的名字，每户家庭的收支情况，深入到他们的家里、田间、厂房，倾听他们所想、所难、所需，面对面沟通，拉近彼此的关系，让客户对我们产生亲切感。从而在他们真正需要业务办理的时候第一个就能想到我。

二、给客户留下良好的第一印象。用最好的服务来赢得客户的心，我们在服务客户的时候用什么样的态度来对待客户很多时候决定了客户对我们的第一印象。我在面对客户的时候一直都是耐心回答他们的问题，微笑着对待每一位客户，我总是对自己说，要设身处地为客户着想，他来找我贷款是信任我的表现，我一定要做到让他满意。曾经有个过来办理抵押贷款的客户对我说：“我一直不是很信任银行客户经理，总感觉你们跟搞传销的没什么区别。这几回来你们信用社，看到你不管是对存款大户，还是贷款小户都耐心十足，解释得这么仔细，让我觉得你们银行肯定靠谱。”听到客户的肯定，我的内心也充满了感动，原来我们的一言一行都代表了我行的形象，一个不经意的忽视可能会错失一个好客户。这也是总行一直强调优质文明服务的原因吧。

三、主动营销要做好充分准备。针对不同的客户营销一定要做不同的营销策略，这就要求我们在对客户走访前要做个准备。比如自己的管片村梁家村有一个客户，我从邻居口中得知他们家是有钱的，而且钱都存在台州银行，理财则买在民泰银行。我也了解到他们最关心的就是存款利率和礼品赠送。因此，在拜访客户前我包里先放着纪念币等小礼品。上门之后先从送小礼品开始，寒暄后慢慢地过渡到介绍自己的存款产品，尤其介绍到大额宝时，客户明显表现出很感兴趣，我就趁热打铁地介绍了其他的存款产品。听完介绍后，客户表示民泰的理财就快要到期，可以先试着买一下我行的存款产品。在后期的连续跟进下，客户存了十多万元进来，并表示等后续的几万元到期后凑个20万元买大额宝。这次营销的成功，说明只有认认真真地备课，才能自信从容地向客户推介真正适合他们的产品，一来一往，便在彼此的心中埋下了信赖的种子。

7年的信贷工作让我深深懂得这份工作的价值所在，因此也能在压力中找到热爱的源泉。每天把复杂的事情简单做，简单的事情认真做，认真的事情重复做，重复的事情创造性地做。醉里挑灯看剑，梦回吹角连营，又到一年沙场点兵时，2019年的劳动竞赛，我们必胜的信念没有变，迎接我们的也一定是可喜的成绩。

编者按：又是一年春风劲，正是扬帆起航时，今年是走千访万劳动竞赛第十一个年头。一年之计在于春，一个好的开头是成功的一半，劳动竞赛既是全年业务的“制胜点”，又是应对竞争的“关键点”。1月份，我行陆续推出“金猪纳福 存款有喜”、“丰收互联1元购康乐醋”等活动，通过丰收豆兑大礼、抽奖等形式，积极营销“丰收互联”、“一码通”等产品，全面打响春节旺季“开门红”。



聚力“精准扶贫+劳动竞赛”新模式

■ 文/办公室 李挺

为了贯彻落实省农信联社“2019走千家、访万户、共成长——服务乡村振兴、推进高质量发展”劳动竞赛会议精神，我行以“精准扶贫+劳动竞赛”新模式为聚力点，进一步发扬“大走访 大服务”百晓作战精神，全力夺取开门红，为全年工作谋好局、开好头。

一、强参与，结对帮扶结硕果。主动做好宁溪镇金林村、上垟乡前思岙村的结对帮扶，帮助村里制定发展规划，实行产业帮扶、科教帮扶、资金帮扶等精准扶贫措施，增加造血功能。连续三年为宁溪镇金林村提供帮扶资金7.5万元，其中2017年为上垟乡前思岙村提供帮扶资金5万元，用于改变村容村貌。

二、强服务，普惠产品润民心。针对低收入贫困户，我行推出“丰收爱心卡”，爱心卡采用一次授信，随用随贷，随时归还，循环使用，贷款一次授信最长期限达三年。在授信期间及额度内，贫困户可根据自身生产经营情况分笔发放贷款，且做到贷款随用随还。另对低收入贫困户贷款金额在5万元正（含）实行按基准利率执行的优惠政策，进而降低低收入农户融资成本。

三、强走访，精准施策谋新变。面对部分贫困户对扶贫政策不熟悉，以及文化程度普遍偏低、思想保守，加之缺乏技术，导致因病、因学致贫返贫的问题，我行通过百晓大走访活动，充分发挥客户经理挂职村居书记（主任）助理的作用，认真摸清贫困户需求，解读政策支持，一户一策，因户施策，合理搭配脱贫“药方”，努力实现产业扶持一批、解困帮扶一批。



新桥支行： 多措并举开创劳动竞赛新局面

■ 文/摄 新桥支行 范春蓉

自我行召开劳动竞赛动员大会以来，新桥支行按照全行总体部署和要求，结合辖内情况，以“脚踏实地勤走访，齐心协力创辉煌”为目标，精心组织百晓大走访活动，统筹安排厅堂营销工作，形成浓厚的竞赛氛围，有力推动支行各项业务稳步发展。

一、加大兑换力度，做好“回馈客户”工作。

每逢新桥镇集市，支行便组织工作人员在菜市场门口摆摊设点开展“丰收豆”礼品兑换活动。为了让积分回馈惠及更多客户，支行增强“丰收豆”兑换活动力度，不断丰富兑换礼品种类，打造更多年轻化、全面化的“丰收豆”兑换平台，比如黄金兑换、超市购物等，让客户优先享受到更多的增值兑换服务。

二、提供精准营销，广推“丰收互联”业务。

为了适应“互联网+金融”新模式，促进我行“丰收互联”业务发展，支行增加厅堂服务人员，以“1元购康乐醋”活动为敲门砖，向每一位到支行办理业务的客户营销“丰收互联”业务。部分老年客户对“丰收互联”业务存在安全方面的考量，为了消除这部分客户的担忧，大堂经理积极主动为客户演示，下载APP，及时了解客户需求，妥善处理使用过程中遇到的各种问题并给客户留下联系方式，避免产生“睡眠”客户，提高“丰收互联”使用率。

三、开展网格走访，做实“普惠金融”基础。

支行制定劳动竞赛期间“百晓大走访”活动方案，积极维护网格工作。在前期做实普惠工作的基础上，要求客户经理定期走访网格客户，并根据客户具体情况进行金融产品营销和贷款签约。每天召开例会，对客户经理业务情况进行排名、播报，形成你追我赶、相互帮助的良好局面。

四、提升服务效能，促进“窗口业务”发展。

支行积极提升窗口业务服务效能，按照“快捷、准确、合规”的原则提高业务办理效率。此外，制定《柜面开口营销方案》，要求柜员主动学习柜面营销术语，做好产品推介工作。方案将营销产品以分值来计算，柜员营销的产品越多即得分越高，在月末进行统计中，给予营销工作排名靠前的柜员一定的奖励。

卷桥支行： “三到位”助推劳动竞赛扎实开展

■ 文/摄 卷桥支行 沈小迪



为迈好2019年劳动竞赛第一步，实现首季开门红，争取全年工作主动，卷桥支行在全行劳动竞赛动员大会上提出了“时不我待，主动出击，一鼓作气，挑战佳绩”竞赛口号，紧盯年度目标任务，开足马力，进一步助推业务发展。

营造竞赛氛围，组织推动到位。自召开全行劳动竞赛动员大会后，支行迅速学习和对接劳动竞赛方案，制定了配套实施细则。支行行长牵头召开实时数据播报会议，坚持“一天一小会、一周两大会”的制度，按天监测各项指标进展，根据数据分析总结前阶段工作，同时有重点地开展后续工作。根据一月份上半月的存贷数据，支行立即调整营销举措，主打存款主业，主打“大额宝”、“年年红”、“定存宝”等

多种存款产品，并引导客户经理明确目标市场。

借力主体活动，营销推广到位。定期开展主题活动，1月13日，支行以赞助的方式参与到大浦村村委举办的“辣妈亲子活动”，将产品巧妙地融入到活动的游戏环节，拉近年轻客户群体与我行的距离，以润物细无声的方式向各个年龄层段客户宣传我行储蓄存款的优势。据悉，本次活动共计分发“金猪纳福，存款有礼”、“丰收互联”宣传单200余份，现场开通丰收互联20户。

加强联动宣传，特色服务到位。在营业大厅进门处设置丰收豆产品兑换专区，在客户等候区张贴、摆放业务宣传折页及手册，提高客户对存贷产品的认知度，积极引导客户了解并使用“丰收互联”产品。此外，根据客户多元化需求制定服务方案，开展“一对一”营销，并进行现场演示与推介，加强营销力度。

横街支行： 外拓营销活动走进农贸市场

■ 文/摄 横街支行 罗瑶



为确保各项劳动竞赛指标落实到位，横街支行积极拓展市场，以网格为辐射点，以点带面走进横街农贸市场开展外拓营销活动。1月18日，支行营业部在农贸市场设立综合营销站，通过丰收豆兑换、“丰收互联1元购醋”等优惠活动揽客，配合宣传我行丰收互联、金宝银宝等明星产品。年关将近，农贸市场门口人群熙来攘往，支行的营销站点人气爆满，众多村民驻足询问金融产品以及兑换丰收豆。当天，共发放产品宣传资料400余份，丰收豆兑换208人次，累计兑换485891豆，进一步将服务触角延伸到百姓身边。

峰江支行： 多措并举决战首季“开门红”

■ 文/摄 峰江支行 许梦霞



一年之计在于春，首季定全年。新年伊始，峰江支行立足新起点，勇踏新征程，全员上阵，打响首季“开门红”战役。

凝心聚力，力掀营销热潮。支行通过“大走访、大服务”活动以来新掌握的一批潜在存款价值客户名单，以电话预约结合上门营销的方式，持续开展活动，促进各项业务全面开展。此外，为提高员工执行力，支行上下人人上阵组织存款，利用大走访总结会、支行例会等平台分享成功案例，分析失败原因，针对客户的不同情况，探索出单人营销、多人组队营销、上门营销、邀请客户到行营销等多种营销服务模式。同时，支行班子带头，以上率下，强力推进，确保营销落到实处。

纪律先行，锤炼农商“铁军”。为迎接春节旺季，支行提前加强文明规范服务自检，通过大堂经理巡检、监控查看等方式，对员工的在岗情况、着装规范、服务礼仪等进行全面检查，锤炼“百晓铁军”的纪律，力促支行凝心聚力、紧盯目标、全力冲刺竞赛目标。

严格考核，确保营销动力。按照“月月有计划、周周有总结、日日有督导”的原则，将各项任务目标和考核分解到月、周、日，以精细化管理扎实推进业务发展。同时，通过微信播报等现代化交流系统，加强各网点客户经理之间的沟通、互动，形成比学赶超的氛围，确保营销动力。

下阶段，峰江支行将继续以坚定不移的信心、迎难而上的志气、奋斗不止的决心，凝心聚力、拼搏进取，打赢劳动竞赛攻坚战。



蓬街支行： 开展民企“百晓大走访”服务

■ 文/摄 蓬街支行 张敏

1月26日至27日，蓬街支行营业部赶在民营企业放假、外来务工人员返乡前，加班加点开展民营企业“百晓大走访”活动，共计开卡62户，新增丰收互联75个，丰收互联活跃客户91户。

台州市顺意汽车零部件股份有限公司是支行营业部营销的代发公司户。该公司总共有200多员工，前期已有不少员工开通并使用了丰收互联，对丰收互联的便捷性十分认可。为了抓紧时间营销，同时也为了便利客户，支行联系了总行借来两台便携式开卡机，开展“2+3+2”上门办卡。即两人操作两台便携式开卡机，开卡同时帮客户下载好丰收互联；三人营销激活丰收互联，宣传丰收互联各项功能，以及电信防诈骗知识；两人待命，负责物资的运送补充，有突发情况可以及时处理。遇到公司员工身份证无磁性以及轮班上班刚好没赶上开卡，就开车带客户来支行网点办卡。

与此同时，开展丰收豆兑换和“丰收互联1元购康乐醋”活动，让客户实实在在地看到了丰收互联的优惠，更进一步围绕丰收互联的线上存款产品、在线放款及缴费功能等进行了二次营销，得到了较好的反馈。此外，与公司领导约好年后为剩下的员工办卡，进一步做好存款产品、浙里贷等贷款产品的营销。

营业部： “早”字当头，加快城区一码通布放

■文/摄 营业部 陈佳芝



2019年劳动竞赛伊始，营业部围绕竞赛目标，“早”自当头，发动全员，细化目标任务，以一码通布放为突破口，力争劳动竞赛赢在起跑线，目前共办理一码通531户。

一是加快网点周边商户的营销。营业部网点周边的商户大部分已在我行开户，即使没有我行卡，也由于位置优势，会优先选择就近到营业部网点办卡。此外，城区网点多为生活区，店铺类型多样，收款需求较高，因此客户经理会经常利用休息时间，积极到周边商户走动，或举办小型营销活动，或开展百晓金融讲堂，培养客户好感度。

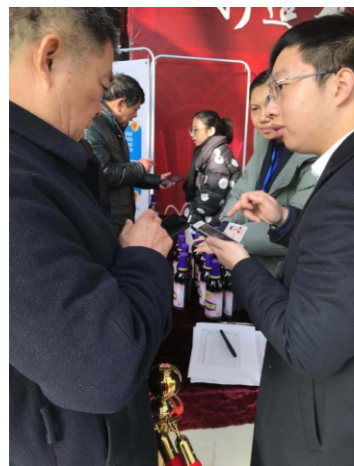
二是加快辖属商圈的批量营销。银安分理处所辖的鑫悦广场于2018年底开业，前期，客户经理通过逐个电话联系、

参加商场组织的商户大会等方式，争取在广场开业前向所有商户介绍我行收单产品，并让商户在商场开业之际即可使用我行的一码通。五金城分理处客户经理积极走访台州市机电五金城，并及时跟踪查看商户使用情况，开展上门走访，解决客户遇到的各种问题。针对使用率不高的商户，客户经理在了解原因后，以优质的服务努力改变商户对支付宝、微信等互联网支付方式的依赖。

三是加快在外经商务客户的跟进。农历春节即将来临，营业部辖内村居的很多在外经商务客户会陆续回家过年，抓准在外经商务客户回乡探亲的契机，客户经理提前预约客户，主动对接办理一码通，让客户在外地经商也能用上我行产品。同时，营业部积极拓展外地商会客户，赴外地为路桥商会的会员办理一码通，成功受理200余户，实现了我行收单产品外地布放的快速发展。

科技支行： “三大环节”开展年货会营销活动

■文/摄 科技支行 李柳庆 李佳凌



1月18日至22日，第六届台州年货会在路桥国际会展中心举办。历经5年的精心培育，年货会不仅成为台州市民每年春节前年货采购、休闲娱乐的好去处，也是我行每年开展送春联活动的主场地。今年，科技支行积极参与年货会活动，并以送春联活动为契机，主动开展营销活动。

第一环节：挥毫泼墨送春联。年货会现场，我行特邀知名书法家现场书写千幅春联，吸引了不少前来置办年货的市民。书法家的挥墨台前挤满了前来求字的市民，有的市民在墨迹未干的春联前驻足欣赏，有的市民围在书法家的周围，排着队等春联。来到现场领取春联的市民纷纷表示我行举办这样的活动很实在，我行在为广大市民送上“文化年货”“金融年货”的同时，也增添了浓浓的年味儿，满足了不少市民的传统情结。

第二环节：丰收互联购香醋。为抢占线下客户支付市场，我行推出“丰

收互联1元购康乐醋”活动，积极推广一码通及丰收互联产品，培养客户使用习惯，从而有效提升我行一码通、丰收互联业务渗透率、线上客户活跃率等。活动现场，工作人员积极邀请市民下载使用丰收互联，参与“丰收互联1元购康乐醋”的优惠活动，得到了市民的热情响应，市民们纷纷惊喜于“一元购”的活动力度。

第三环节：优惠活动送礼品。为了吸引人流，加强活动的宣传效果，支行不仅占据绝佳营销位置，还为现场开卡的客户送上雨伞、肥皂、洗衣液等精美礼品，受到了市民的广泛好评，一时间“接地气、惠民…”的声音不绝于耳。除此之外，对于已经有我行卡的老客户，工作人员积极帮助查询并兑换丰收豆，让我行新老客户都能在新春佳节来临之际，感受到农商银行带来的新年祝福。

桐屿支行： 伤员不下“火线”

■文/摄 桐屿支行 王丽娜



阴冷连绵的冬雨一下就下了大半个月，整个路桥都沉浸在冬的绵思里。

桐屿支行会议室里，支行行长召集了所有客户经理开会，正当大家热火朝天地讨论着劳动竞赛各项指标如何更快更好完成时，客户经理叶开国的手机响了，他急忙走到角落接通电话，原来是客户上门来找他办理贷款事宜。想着不能让客户多等，他赶忙向支行行长请示暂时离开，由于心急客户会久等，转身往楼下跑的时候，没有注意到会议室外的走廊被雨水冲刷后相当湿滑，没跑几步路就顺势滑倒在地。闻声赶到的同事看到他躺在地上动弹不得，第一时间就送他到医院检查。

一时间，叶开国受伤的消息传遍了整个桐屿支行，所有人都在牵挂着他的伤势。晚上，叶开国发了条朋友圈，确诊是肩胛骨骨折。虽然不需要动手术，但是医生叮嘱必须要好好在家休养一段时间。万万没想到，第二天一早，

叶开国竟然照常出现在客户经理室，他的右手绑着带子，挂在脖子上固定着。当被问及怎么不请假休息时，他只是平淡地说了一句：“还有客户需要办理贷款，还有这么多指标需要跟进，如果我请假了，会影响到团队里其他同事完成任务的进度。”听着他质朴的话语，看着他忙碌的背影，所有人都默默地回到自己的工作岗位上，好像什么都没有发生，但有些事已经在悄悄改变。

偶尔地，当叶开国经过营业大厅时，他的老客户都会关切地询问“手怎么了”，叶开国就会打趣地说：“为了让你少跑一次，不小心把自己摔骨折了。”没寒暄几句，他又开始了职业敏感：“今天来汇款啊，我们银行的丰收互联你不是办理了吗？来这边扫一扫二维码，不仅有红包送，还能参加‘丰收互联1元购康乐醋’的活动。”没聊几分钟，客户就跟着叶开国扫码去了。

就这样，年前的桐屿支行里一直有着这么一位伤员，来来往往地忙碌着，一刻不得闲地为着劳动竞赛的每项指标努力着，坚持不下“火线”。想来这就是所谓的“百晓铁军”精神吧，把自己融进一个团队中，成为其中的一颗螺丝钉，随时随地站在整个团队的角度思考，将比学赶超内化成一股向上的力量，生发出岗位工作者自强不息的精神。



创新“政银联通” 打造“最多跑一次”改革升级版

■ 文/办公室 张玲晓

为纵深推进“最多跑一次”改革，我行聚焦“群众办事最方便、金融服务最优化”的奋斗目标，在全省率先创新“政银联通”，把更多政务服务事项向网点延伸，最大限度让群众和企业办事“就近跑一次”“高效跑一次”，争当新时代全面深化改革排头兵。截至2018年底，全行开展“政银联通”事项达132项，累计办理44.6万笔，其中“社银联通”全年办理35.9万笔，占路桥社保业务总量的43%。“社银联通”获浙江省副省长朱从玖，省农信联社党委书记、理事长王小龙等批示肯定，被授予“浙江省民生获得感示范工程”。

一、整合资源、延伸窗口，服务群众“一体化”

(一) 深推“社银联通”。针对社保服务中心办理点少，服务主体弱势群体多、地域远的现状，该行深度推进“社银联通”业务，确保办理业务、服务网点和网上年检“三个全覆盖”，实现了“就近跑一次”甚至“不用跑”。截至2018年底，19家支行、27个分理处均可受理或办理社保业务，业务从原来的3项扩展到89项。

(二) 升级“政银联通”。在2017年全省首创“社银联通”成功的基础上，2018年该行又在台州率先推进“政银联通”，与市行政服务中心合作，在开发区支行试点，推广工商注册通、公积金办理、不动

产抵押等服务；在网点增设24小时自助服务终端设备，为群众提供200多项“全天候、全业务、全流程”的自助服务。与法院合作，开发案款系统，帮助市民快速办理案款缴纳、诉讼费退款业务；与台州市公安局合作，开通车辆抵押专线业务，方便群众在办理汽车消费分期付款业务时，免去银行与车辆管理所“两头跑”；等等。目前，已与17个部门合作办理“政银联通”事项。

(三) 打造“益农信息社”。致力于打造“1公里金融服务圈”升级版，主动对接区农林局，将8家位置好、硬件齐、管理人员优的丰收驿站打造成“益农信息社”，以一站式、多功能、综合性为导向，切实为群众打造“农业+金融”零距离服务平台。一方面，全面开展“乡村振兴服务团”暨“五联五送”春耕备耕活动；另一方面，运用丰收互联掌上平台，实现新疆枸杞、红枣等北果南卖，惠及百姓。截至2018年底，益农信息社累计服务15.48万人次，办理29.37万笔，金额9.92亿元。

二、优化流程、便捷融资，服务企业“一站式”

(一) 打造“三位一体”工商注册通。为了让服务更加便捷，我行协同相关部门推行注册+金融的标准化流程，让小微企业主进一家门办两家事，既省心又高效。比如工商注册通，一是工商登记流程化，

通过对商事登记、公章刻制等10道程序进行流程跟踪分解，采用“全流程、一站式”服务，实现常态化企业开办时间从受理到可领取税票半日完成，极大节省了企业的时间成本。二是银行开户高效化，试点取消企业银行账户开户许可证核发工作，在半日内办结企业开户手续，当天即可办理存取款。三是融资服务配套化，企业新办有创业贷，企业入园有“园区按揭贷”，企业发展有票据质押融资、应收账款质押贷款等产业链融资产品等，且均执行优惠利率，同时，对个人30万元以内、企业200万元以内的小微贷款，建立尽职免责制度，鼓励加大小微企业的信贷投放，支持实体经济转型升级。

(二) 打造“三大维度”小微配套服务。一是推行抵押登记办理。推行不动产抵押登记与抵押贷款“一窗受理、延伸服务”，将不动产信息查询、抵押登记延伸至网点，彻底消除客户多处来回奔波的现象。2018年办理网点11个，不动产登记416户，权属查询1406笔，涉及金额21.8亿元。二是推进公积金窗口服务。与住房公积金中心开展协作，全面推进业务网点延伸，小微企业和职工可就近办理开户、变更、提取、缴存和贷款业务。目前，开办网点10个，已实现路桥镇（街道）全覆盖，累计办理公积金缴存企业169户。三是推进税务缴纳服务。与税务部门合作，开展代签电子缴税扣款协议、代扣代缴、代开税务发票等服务，实现“不用跑”。

(三) 打造“三个专属”科技企业服务。与科技局联合推出“科



技金融+”创业服务，以“三个专属”为科技型中小微企业提供“妈妈式”服务。一是配备专属团队，提供金融服务。设立科技支行，选择职业素养好、专业技能高的专业人才充实到客户经理团队，引进台湾微贷技术，进行专业培养，为科技企业提供专业融资服务。二是设计专属产品，破解融资难题。针对科技型中小企业的知识产权、技术、人才等无形资产，我行主动推广商标权质押、专利权质押等轻型资产融资业务，为109家企业累计发放贷款6.56亿元，有效解决小微企业的担保难题。三是执行专属利率，减轻融资成本。在利率上，对科技型企业在执行利率的基础上下浮35%。

三、下沉重心、数据助跑，服务基层“零距离”

(一) 银政服务“面对面”。为确保业务代办过得硬，在队伍能力上，通过“窗口随岗轮训、网点全员培训”等多种形式，实现代办窗口和政务窗口服务“无差别”；

在业务协同上，建立政银联席会议制度和远程指导工作微信群，定期交流、及时商议、全面推进。

(二) 网上年检“点对点”。针对养老金年检不便问题，在省农信联社的支持下，我行依托“丰收互联”手机银行APP，成功开发了养老金刷脸自助年检。通过手机银行人脸识别系统，不受空间地点限制，“点点头、眨眨眼”10秒钟即可完成年检，既方便了百姓，又节约了行政成本，防止了虚领、冒领养老金问题的出现。

(三) 代收代扣“掌上跑”。依托丰收互联手机银行，老百姓可以足不出户，缴纳水费、电费、学费、党费等各种费用，不用跑电力、自来水公司等部门，也不用跑银行网点。全面代理各类政府惠民资金发放，覆盖全区6.2万群众，涉及各种扶持补助金、水库移民直补、退伍军人补助等14项政府惠民资金的代发。



探索“互联网金融”的小微企业服务模式

■文/金清支行 朱晨辉

提起路桥，不得不提民营经济，作为路桥经济发展的“主力军”，路桥区在册民营企业16757家，占企业总数的88%，平均每9个人中就有一人是企业家。然而，因为小微企业本身存在的经济特征，加上目前尚不完善的社会信用体系和金融融资体系限制，小微企业面临严重的融资困境。互联网具有覆盖范围广、服务便捷快速、数据成本低廉、批量服务等特点，很契合小微企业的金融服务需求，目前，“互联网+金融”处于不断充实和完善的过程中，如何使其更好地服务小微企业，是一个值得深思的话题。

为什么小微企业出现融资困难？

从其经济特征分析：（1）企业资产规模小，缺乏抵押物。（2）易受市场波动、国家政策影响，抵御风险的能力弱。（3）企业治理不规范，企业信息不透明。

从其融资需求特点来分析：（1）融资期限短、多用于临时性周转。（2）融资额度小，受自身资产规模限制，未达到银行贷款发放要求。（3）贷款频率高，时效性强。市场的波动直接决定了小微企业主的贷款意愿。

从其融资渠道来看：（1）银行贷款规模不足，小微企业贷款规模小、风险高，不被银行重视。（2）金融机构种类有限，小微企业融资主要依赖于银行，我国的资本和债券市场准入门槛较高，小微企业难以企及。（3）金融机构业务种类单一，针对小微企业市场的专业化、细分化服务体式尚未成型。

整体来看，由于小微企业自身的经济特征，银行在对其审核放贷时，需要付出更多的成本、背负更大的风险。信贷双方的信息不对称，会引发逆向选择和道德风险，迫使银行提高利率、降低贷款额度或拒绝贷款，反过来就导致了小微企业的融资困难。

如何利用“互联网+金融”模式改善小微企业融资困境？

从以上的分析来看，让信息流通，更好地定价风险，降低信贷成本，是解决小微融资难题的关键所在。“互联网+金融”模式是以大数据处理和云计算为基础，将社交、交易、评价等数据转换成可以

评估客户信用的信息。主要有以下几点优势，一是使银行拥有除财务报表外，评估企业信用的手段、缓解小微企业的信息不透明现象。二是大数据征信和风险评估有助于更准确地给小企业风险定价，而有效评估资信水平能减少银行对小微企业抵押物的硬性要求。三是线上作业，加快银行审核审批流程，减少贷款线下发放的时间成本。批量审核、自助放贷有助于形成规模经济，降低银行的信贷成本。四是多样化的“互联网+金融”模式增加了小微企业获取资金的渠道来源，例如：P2P网贷、互联网金融资产证券化、股权众筹等渠道。

如何创建“互联网+金融”服务小微企业服务路径？

根据互联网金融基础理论奠基人谢平的理论：互联网金融存在三大支柱，支付是基础、信息处理是核心、实现资源配置是目标。要实现对小微企业的金融服务则还要经历三大路径：

信息路径，包括互联网征信平台和互联网金融门户，缓解借贷双方的信息不对称问题。

融资路径，目前流行的网络贷款平台、众筹平台、电商小贷均是聚集民间闲散资金的一种手段，用于解决小微企业融资缺口大的难题。

支付路径，包括第三方支付、移动支付、互联网支付等，用于解决线下交易成本高，结算效率低等问题。

目前我行推出了一款面向年轻群体，纯线上操作个人贷款品种，叫做“浙里贷”。它以我行日常信贷工作所积累的客户信息作为基础，形成信用评级系统，可以筛选出具有贷款条件的客户群。以“丰收互联”APP作为载体，实现客户的纯线上贷款申请、贷款签约、自助放贷，并在“丰收互联”上实现便捷支付。该贷款产品的优势是，实现了融资和支付的一体化，客户主观申请；纯线上操作大大缓解了客户经理的工作压力，降低了银行信贷成本。

互联网+金融模式也存在诸多不完善的地方。

信用体系不健全。信息收集的越多，越有利于准确定价风险，然而各个互联网企业、传统银行业各自为营，封锁内部信息，形成信息孤岛，征信得不到有效流动。央行应当出面，鼓励银行、互联网企业、工商、财政、税务部门间，尝试有偿使用信息数据，打破信息壁垒，让信息“流动”起来。此外，国内征信系统缺乏统一标准，给后期信息整合，信用评估带来诸多不便，立法规范互联网征信体系势在必行。

网络基建区域化差异明显。加快互联网基础设施建设，扩大网络的覆盖范围、提高网络服务效率。有助于推动云数据和信息分析平台的创建完善。

互联网金融安全技术亟待升级。随着网络征信的逐步完善，加强对信息、资金账户安全维护等领域的开发，防范互联网技术风险，迫在眉睫。

法律界限模糊。缺乏互联网金融概念、市场准入标准、机构性质、业务范围、系统安全性等方面法律上的清晰定位。有法可依，才能依法治理，划清互联网金融的营运底线。

寻求“互联网+金融”发展的良好环境。政府应当引导相关部门为“互联网+金融”发展升级提供相应服务，对服务小微企业有突出贡献的企业提供税收减免或补助，鼓励扶持互联网金融企业、传统金融企业、信息科技公司开展合作，开发新产品，完善三大路径，形成完善的征信、融资、支付互联网金融生态链。



党员执笔 谱写便民故事

“你也来了，他婶！”“是啊，我家老伴晨跑时，看到银行工作人员来了，叫我赶紧过来！”

这里是蓬街镇联东村，在这个还不算小的村部里，一大早，人潮涌动。村民们听说我行工作人员到了，便三五成群地赶到红色的“移动柜台”前排队体验社保缴款的“妈妈式”服务。

正在给村民领单子的工作人员叶冬飞刚抬头，拥挤的人潮末端，一位步履蹒跚，一脸惆怅的阿公吸引了她的注意。“您怎么一个人过来了？”叶冬飞赶紧挤了出来，搬来凳子给阿公坐下，阿公的情况，走村入户的叶冬飞再清楚不过了：早年中风，村里为他办理了低保户，儿子在外打工，回来一趟的路费，都赶上阿公家几个月的伙食费了。

按照规定，社保账户签约得本人来办，阿公儿子的账户开不了。叶冬飞将阿公的情况上报给正在现场指导工作的人社局领导、本行行长和联东村村支书，经商议，阿公可以凭借村里的证明，给远方的儿子代办社保！

其实，叶冬飞是我行零售业务部的总经理，但她仍然奔跑在村居一线。她总说，“只有脚步不停歇，

才对得起胸前的党徽！”在村里走动多了，大爷大妈也都认识她了。

在路桥农商银行，还有无数个“叶冬飞”式的党员先锋奋斗在村居一线，并且主动对接百姓日常需求的退休金发放、政府补贴发放、医疗报销、水电费缴纳、有线电视费代缴、手机银行（丰收互联）等服务，他们用行动谱写了一篇篇“乡间地头”的文章。

从董事长金时江到基层46个网点的4966个员工，由党员先锋队带头，分组“丈量”了全区共301个村居，通过与村居红色支部结对的形式，形成了“政府唱主角、银行搭戏台”的良好氛围。

“白+黑”“5+2”……为了让每位老百姓就近享实惠，我行坚持以党员先锋挂帅，全面推进，短短两个多月，共进村（居、社区）350个、办理382场次、出动4966人次、签约24.3万人，占路桥社保卡总数的69.3%。

同时，借着“村村行”契机，我行的“党建+百晓”铁军先后开展了“百晓讲堂、百晓走访、百晓送贷、百晓驻勤、百晓争先、百晓金融乡村行”等六大服务，有效实现了基础金融全覆盖。

一场“美丽的误会”

■文/新安支行 戴田宇

2017年，我行主动对接路桥区人力社保局，在全省首创“社银联通”工程，将社保大厅搬进了银行网点。同年底，我行在全区开展了轰轰烈烈的“社银联通村村行”活动，让百姓不出村都能办理社保缴费业务。2018年，新一轮社保签约再次落下帷幕，我们农商银行再次成为其中的主力军，加入到浩浩荡荡的社保签约活动中。

新安支行，毗邻博爱医院，是首个被批准的制发社保卡的二级支行。制发社保卡，受理89项社保业务，我们尽心尽责。本着服务客户的原则，新安支行这支团队，还是啃下了这块硬骨头，将更多的便捷送到客户身边，让他们享受到“最多跑一次”改革的福利。但由于社保业务涉及人员广、业务繁杂，体量过大，难免会出现各种意想不到的“差错”，支行就收到了这样一份“投诉单”。

12月16日，有一名客户在新安支行办理社保卡补办业务，当柜员告知客户必须提供户口本原件以及身

份证才可办理的时候，客户强硬表示，他的朋友在办理该项业务的时候并没有被要求必须提供户口本原件以及身份证，所以他对支行的“差别对待”表示十分不满。后经了解，发现客户是为自己未成年的孩子办理挂失补办业务，我行的要求是，监护人必须在同时提供身份证及户口本原件的情况下才可以办理此项业务。虽然我们有足够的理由去驳回这份“投诉单”，但支行行长最终选择了亲自向客户解释，并请求理解。客户在听完事情的原委后，表示确实存在沟通上的错位，才导致这个“美丽的误会”。当得知他自己家门口的农商银行也可以办理社保卡补办业务后，还是为我们的“社银联通”工程点赞。

像这样的“美丽误会”是“社银联通”工程里出现最多的插曲，虽然我行柜面承担着不少的压力，但只要想到能让客户“少跑一次”，我们的辛劳便有了温暖的安放地。

劳动竞赛中的别样大走访

■文/金清支行 梁雅

劳动竞赛的战鼓雷鸣，劳动竞赛中的“大走访 大服务”活动也是精彩纷呈。全面大走访对于客户经理来说既是一次挑战，也是更贴近百姓的方式，一方面认真核实登记村民的基本情况，发掘潜在客户；另一方面积极宣传我行存款利率、贷款优惠政策以及“丰收豆”兑换、“1元购”等活动，受到村民的普遍欢迎。在面向老年客户群体时，我们考虑到他们中的大多数人都对互联网金融产品并不感兴趣，更不用提受年轻人青睐的微信、支付宝等新型支付方式，因此我们会侧重于宣传水电费的签约、数字电视签约等业务，抓住老年客户的真正需求，让他们也能享受到“最多跑一次”改革的福利。而年轻客户群体则更加在意“一次不用跑”，我行的“丰收互联”就可以满足他

们的大部分金融需求，只要在家动手手指就能实现。

在开展大走访的过程中，也发生了不少令人印象深刻的故事，我记忆犹新的是三坨村里的那对老夫妇。他们的儿子儿媳在外打工，家里就只有两位老人“留守”，老大爷因为生病腿脚不便一直躺在床上，生活的重任一下子全压在了老大娘身上。此次大走访，我们支行的客户经理再次来到他们村他们家，老大娘一见到熟面孔就有点激动，拉着我们的手说：“有件事我一直记在心里。”老大娘回忆到，他们俩的养老工资一直发在我们农商银行，之前到柜面取钱的都是老大爷，大爷生病后，她第一次去银行取钱，因记不清密码，在连续按错之后导致密码被锁，可是银行规定，如果要办理密码重置业务就必

须由本人前来办理。老大娘虽然不是很懂，但知道事情不简单，听大堂经理反复解释后，她发愁了，老大爷卧病在床根本无法亲自前来办理业务。“真的十分感谢你们，要不是你们银行工作人员亲自来我家，提供上门办理业务的服务，我们俩真的不知道该怎么办才好。”对我们来说是再寻常不过的上门服务，却是老两口内心最温暖的一件事，而“信用社”也成为了他们信赖的银行。在愉悦的氛围下，老两口都决定用他们的养老金办“贴心存”业务，还为孙子孙女办理了“压岁宝”业务。

通过走访服务积累的浓浓农情情谊，已经慢慢根植在了百姓心中，相信会结出更多暖心的果实。

“走出去”扩大宣传 “迎进来”强化服务

■文/卷桥支行 沈婉婉

2月份，卷桥支行结合全行开展“金猪纳福 存款有喜”为契机，量身定制开展“走出去、迎进来”活动，促使银行服务“接地气”，百姓咨询“更解渴”，业务营销“对口味”。

所谓“走出去”，即支行客户经理每日坚持带着精美礼品与宣传资料，走到客户身边，切实将宣传力度转化为实实在在的工作业绩，增强我行与客户之间的粘合度。比如，卷桥菜场要进行摊位招标，客户经理积极走出去，在现场帮忙收取现金的过程中获取客户有效信息，进行精准营销，我行推出的

“一码通”和“大额宝”得到摊主们的广泛认可，现场签约情况喜人。不仅如此，客户经理赶在各个企业的员工返乡高峰期前，进入车间一对一的指导“丰收互联”的下载和使用，通过扫码支付一元钱购买康乐醋的优惠活动，实实在在让客户感受到手机银行转账汇款的便捷。

我们不仅在“走出去”中贴近百姓生活，在“迎进来”时更是做好周全的服务。为了让客户减少等候的时间，支行及时增加柜台，增加大堂人员，尽力为前来的客户提供最快捷的服务。与此同时，每天

营业结束后，同事之间互相交流收获与心得，从分享切磋中提高营销水平和业务能力，力求每一笔服务细节化、效能化，根据客户的需求适时推荐不同的产品，让每一位客户满意而归。此外，大厅精心布置了产品宣传架和活动礼品展示柜，以“金宝银宝”“大额宝”等新产品为营销利器，通过丰收豆兑换扩大宣传范围，使客户不仅感受到节日的气氛，更感受到农商银行的真切关怀，推动了“金猪纳福 存款有喜”活动的全面开展。

细微之处的用心

■ 文/开发区支行 刘周雅

记得曾有一位经济学家说过：“不管你的工作是怎样的卑微，你都当付之以艺术家的精神，当有十二分热忱。这样你就会从平庸卑微的境况中解脱出来，不再有劳碌辛苦的感觉，就能使你的工作成为乐趣，只有这样才能真心实意地善待每一位客户。”银行的工作是简单而平凡的，然而就在这日复一日，年复一年的迎来送往中我学会了以务实求真的态度对待工作，学会了以自然豁达宽容的心态对待平凡的工作岗位，领略到了服务的魅力，体会到了什么叫“以客户为中心”的真正内涵。

在平凡的工作中，我逐渐明白了在小事、在细微之处用“心”去赢得客户这一道理。我曾遇到过一位特殊客户，那是一位五、六十岁的老大娘，她来到我的柜面，用询问的目光注视着我。我微笑着问道：“您好，请问您要办理什么业务吗？”大娘小声地问：“你们这里有没有高利息的存款产品？”我熟练地介绍了适合老年客户的“贴心存”产品，并向大娘分析了“贴心存”产品与普通存款产品之间的利息差。在听完我的推介后，大娘冷冷地说了一句：“好的，我只是随便问问。”“没事的，我很乐意向您介绍我行的产品，如果您还有什么疑问，随时可以来找我。”听了我的回复，大娘满意地离开了。一个小时后，大娘拿着10万元现金，说要办理“贴心存”，让我惊喜不已。大娘说了，还是农商银行的服务态度好，存不存钱，办不办业务，都一个态度，她喜欢。大娘的话，让我感受到了优质服务的力量。

金融业一直以来竞争激烈，它的竞争是一种信誉的竞争，服务的竞争。谁的信誉好，谁的服务好，谁就更能赢得客户，赢得市场。我们不仅仅要端正仪容仪表，坚持微笑服务，更要让优质文明服务的基因传承在农商行人的血脉里。

银行柜台，恒河一沙，呈现的是员工的精神面貌，银行的管理水平，甚至是整个农商银行的形象。路桥农商银行是百姓身边的银行，为客户提供优质文明服务是我们的责任。

“粥到”服务

■ 文/路南支行 陈漪

1月13日是腊八节，一大早，路南支行兵分5路，在支行营业部、方林分理处、汽配城、肖谢村、上马村等地开展了“腊八节送粥”活动。

当清晨的薄雾还笼罩着深冬的寒冷，当初升的日光还未透过云层的阻挡，当这个天气还是雾霾霾的清冷之时，一声声有力的呐喊声在路南街道的各个角落响起，“腊八节喝粥了，农商银行送腊八粥了。”一件件红马甲，一张张热情洋溢的笑脸一下子点燃了寒冬的温暖。

路桥汽配城一直是一块难啃的硬骨头，它的周边银行众多，商家主要是以外地打工人员为主，和我行的业务联系紧密度不是很高，每次实地走访的效果都不是很理想。但是腊八节的汽配城却有了不一样“人情味”，到处是一片祥和的气氛。“天太冷了，您喝碗粥暖暖身。”“过了腊八就是年，提前给你们拜年了。”一碗碗糯糯的腊八粥，一句句暖暖的祝福语，一下子拉近了商家与我们之间的距离。递上热粥的同时，我们也很关心客户年底的经营情况，发现他们目前的收账渠道都是通过支付宝和微信，想要提现特别不方便。当我们推荐我行的明星产品“智能付”和“一码通”时，商家的眼睛都亮了，表示对于免手续费的“一码通”还是很感兴趣的，一张小小的二维码完全解决了“收小账”的问题。

走出去，走上门，才能闯出更广阔的市场，才能走到客户的心里。一碗小小的腊八粥就是一块块敲门砖，而让客户选择我们银行的最好敲门砖就是我们的专业服务和优势产品。



取单纸中的温暖

■ 文/卷桥支行 沈婉婉



寒冷的冬日里，卷桥支行的营业大厅里热闹非凡，有些客户拿着手机参与“1元购”活动，有些客户围在大堂经理身边询问理财产品，还有一些客户站在宣传栏前面翻阅着产品手册。他们手里都拿着一张等候的取单纸，仿佛那是一张兑换快乐的票据。

“请2100号前往2号柜台办理业务”，喇叭里传出温柔的声音。一位外地客户来到柜台前，柜员在询问客户的需求后，便建议其办理“丰收互联”业务，转账免费还便捷，节约了汇往外地的手续费。客户显然有些迟疑，小声地询问，办理“丰收互联”是不是要收费的？柜员微笑回复，办理我行的“丰收互联”业务是全免费的。一听到“免费”二字，客户放下“心理防线”，表示愿意试用看看。柜员迅速办好该业务后，大堂经理随即在旁指导客户使用转账功能。最让客户满意的是，他还参与了“1元购”优惠活动，直夸我行产品活动很丰富。

与此同时，一旁的柜台也在忙碌着。一位阿婆拿着现金和存折让柜员“合并”。柜员耐心问道，是将到期的钱取出来和5000元现金存为一笔吗？阿婆点点头。过了一会，柜员拿着回单向阿婆解释道：“阿婆，你凭着这个回单可以去大堂经理那领小礼品。”阿婆一脸惊喜，“存个钱还能收到小礼品，真是赶上了好活动。”

一张又一张的取单纸，伴随着一位又一位的客户，营业大厅里忙忙碌碌，但充满人情味。我们努力洞悉着客户的需求，也在尽己所能地帮客户办理业务，取纸单里满满是客户的余温，它传递着百姓的金融诉求，也传递着我行“让每一位老百姓都能享受基础金融服务”的心愿。

取单纸一张张的流出，从客户手上又传递到我们手上，这是一份份信任的传递，我们也付诸以温暖热情的回报，以合理的方式让更多的客户享受到我行优质服务。

大堂经理的“支点”人生

■ 文/开发区支行 敬芳林

面着一条十字路，靠着康平小区，这便是我工作的地方，台州农信系统唯一一家同城异地经营的支行——开发区支行。在这里，不同的人上演着不同的故事，故事串联起来就是我这个90后大堂经理的日常工作。

“芳林，帮我看下这个转账款，对方怎么还没收到？”2019年1月1日一早，张女士火急火燎地来到开发区支行，找我咨询转账事项。我仔细核对了一下，发现张女士自己把收款行的开户行输入错误，张女士红着脸说：“对不起了，差点又要错怪你们银行了。”别看张女士现在这么和气，一年前的今天，我第一次接触她的时候，绝对是我客户名单里最“惹不起的人”。

“小姑娘，赶紧过来帮我填写一下本票。”2018年1月1日，一位女士在营业大厅呼叫我。我一看是本票填写，便婉转地拒绝道：“不好意思，张女士是吗，还是麻烦您照着样本慢慢填写。”因为按照银行规定，直接帮客户填写本票是违规操作。话刚出口，就被这位张女士怼了一口：“让你填个单子都不行，这算什么服务，想让我去其他银行吗？”正在她准备转身往门口走的时候，我赶紧上前：“对不起，是我没说清楚，我向您道歉。”瞅准张女士缓气的间隙，我赶紧道歉，可是才说完前半句话，眼泪已经在框里打转，声音都走调了。张女士一愣神，看到我主动道了歉，也就先撂下了脾气。我灵机一动，将张女士的本票复印了一份，在复印件上结合她的情况写了一份范例，再让她照样抄写，事情很快得到了解决。说也奇怪，从那以后，张女士每次来银行办理业务，都先找我咨询一下流程，还接纳了我的建议，开办了“丰收互联”业务，成为了我行的忠实客户。今天，我偷偷地问她为什么，她说：“像你这样主动承认错误，承担责任的小姑娘，一定不会让我们这样的客户‘多跑一趟’的。”



2002年播出了一部电视剧《十八岁的天空》，不少80、90后的人都有看过。剧中以上海某高中为背景，讲述了一群高三学生的校园故事。以学生石延枫为代表的校园三剑客团体，以蓝菲琳为中心的小姐妹群体，有唐宋这样连跳三级的呆萌学霸，也有吴丹丹这样的独立女生。这些性格迥异、各怀心事的学生，在与古越涛老师的相处中逐渐打开心扉，寻找属于自己的一片天空。

每个人的心中都曾憧憬过这样的青春，有一个能走进学生心里的老师，有漂亮的女同学，有帅气的男同学，班级是团结共进的，哭的时候有朋友在旁陪伴，遇到困难的时候，老

师和家长随时会站出来。最难遗忘的是，连空气里都弥漫着青春特有的荷尔蒙气息。现实会是什么样的呢？我们的老师可能是个中年男人，身边的同学是每天都穿着蓝色校服的素颜妹子，课桌堆满了辅导书和试卷，空气中弥漫着挥之不去的紧张学习气氛。记忆中，我们的学生时代并没有像偶像剧里面那样，有着漂亮校服，开明的老师，我们的最大共鸣是，那些在你睡觉时帮忙放哨的同桌，被老师点名回答问题时旁边全是小声提醒的革命战友，那些介于友情、爱情之间的“蓝颜、红颜”，才是记忆里最清晰的画面。

在这十多年里，我不知道刷了多少回《十八岁的天空》。第一次看到这部剧是在小学，心里满满都是对高中生活的向往和期待。等到大学时期再看，这部剧变成了回忆录，我努力回想自己的高考，回想那段青春岁月里遇到的老师和同学，满满都是感恩和感动。现在，我上班了，再看这部剧，才发现青春是一本太仓促的书，有怀念，有感慨，还有遗憾。辗转间，我已经完成了人生一次次的重要角色转换，从学生到上班族，从青春到青年，时间制造的那些美好回忆，都成了生命中最为珍贵的礼物。

“懂得要什么，才知道珍惜什么；懂得有什么，才知道付出什么。”这就是每个人都有过的十八岁，承载了记忆中最美好的青春。十八岁回不去，只愿我们都能不忘初心，不忘记十八岁时许下的誓言、承载的梦想，保留学生时代拥有的智慧和纯真，在自己十八岁以后的人生道路上走得更成熟、更坚定。

外面没有别人，只有你自己

文/路南支行 徐阳



工作后，很少有机会坐下来静静地看书，不是没有时间，只是少了那份恬淡的、静怡的心情。一次偶然的机，我接触了一本书《遇见未知的自己》，于是忙里偷闲，断断续续地翻阅了这本书。

书的内容并不是十分晦涩，但我还是觉得有些内容是自己当下都不能参悟的，还有一些内容需要用心感悟，更多的内容需要细细品味，融为自己内在的力量。其中，让我感触最深的一句话是：亲爱的，外面没有别人，只有你自己。原以为这是让读者坚持自我，不要在意别人的眼光，但看完这本书后，我发现这句话的背后有着更深刻的含义，所有的人事物都是自我内在的投射，就像镜子一样反映着自己的内在。有时候，让我们内心煎熬的并不是事情本身，而是我们对这件事的看法。

这让我想起刚进单位工作时干劲十足，下乡、走访、加班……每天都处于奔波忙碌的状态，也希望通过这种“繁忙”，让领导看到我的努力，找到自我价值。这种迫切的心情，有时候会蒙蔽我的心智，走向另一种极端。比如会嫉妒同事所取得的成绩，产生轻狂的心理等。这就是书中所写ABC公式：A（事件）--B（信念，想法）--C（结果）。A永远是中立的，因为同样的A，发生在不同的人身上，会有不同的C。主要的不同是发生在B上，我们负面情绪背后，都有一个支持它的思想，因为情绪是身体被思想刺激之后产生的反应。

我想成为一个怎样的人，想要一种怎样的生活，我的人生目标是什么，我对自己的职业有认同感吗？……一连串的问题让我陷入了深深的思考，我不断追问自己是否对现在的岗位有认同感，如果是，那又为什么会感到累和烦，还经常出现力不从心的感觉。这是不是一种逃避，改弦移道就能实现自我价值吗？我不知道人的命运能不能改变，也许此次的挣扎都是在和现实抗争，有对现实的不满，有想要改变他人、改变环境的冲动，但我知道，这些都是徒劳无功，有时还会适得其反。一切的“庸人自扰”，都是试图改变别人，而不是进行自我升级。只要转变思维方式，从改变自己做起，所有的外界，包括人、事、

物可能都会随之改变。逃避现实的困境并不是我应该选择的路，我真正想走的是一条让自己无悔的路，立足当下，艰苦奋斗，朝着目标前行。在遇到困难时鼓励自己、肯定自己，追求精神上的独立，情感上的自由。

我们每个人都需要一面镜子，书就是那面镜子。它如同智者的指引，让我们拥有良好的心态，改善内在的状态，掌握向上的力量，进而改变外在世界的关系网络，找到生活的幸福感。

亲爱的，外面没有别人，只有你自己。

人生需要正能量

文/螺洋支行 陈悦

我满怀期待地看完了《带着正能量去工作》这本书，这本世界级的心理励志书籍，帮我打开了一扇重新认识自己和他人的窗户。作者理查德·怀斯曼结合多项实例，教导每位翻阅此书的读者，该如何排除负面情绪，激发自身潜能，并引爆内在的正能量。

本书的核心观点是来自于19世纪美国心理学教授威廉·詹姆斯在著作《心理学原理》中提出的“表现原理”，即人是通过行为来影响思想、情感等。书中列举了大量实验，就是想论证一个观点，那就是人的行为会影响心理状态。因此，人们可以通过改变自己的行为来改变当下的心理状态，来让自己变得更开心、自信。

我所理解的“正能量”，简单来说是一种性格、态度，是积极乐观，努力向上的生活理念。在这种“正能量”的驱动下，会给予人往前追求的动力，会滋生出一种美好的希望。其实，我们每个人的行为模式都会被当下心理状态所影响，当处在负面的心理状态时，各种消极、悲观、仇恨的情绪，会给人带来无尽的痛苦，精神倍受煎熬的同时，所作所为也会变得不理智。在我看来，一个人的能力，才华，财富等，并不是衡量幸福的标准，很多人都被这些外在的标准所累，苦苦追寻却不得安日。但是，当你拥有一个稳定的心理，就能在生活中有更多稳定的表现，不受情绪所累。

一个人活着不仅要有梦想和目标，还需要一股力

量，而这股力量的背后就是“正能量”的传递。情绪和能量都是会传递的，负面的能量会消耗人的身体元气，并且像病毒一样向外传播。谁都不愿意成为一个碌碌无为，只会满嘴怨言的人，抱怨不如改变，做一个机会垂青的人。

生活中不是缺少正能量，而是我们如何去传递正能量。有很多事情可以通过人的肢体语言进行传递，我们都有一个这样的感受，与动作生硬的人握手会感觉尴尬，而和动作自然温暖的人握手则感到快乐，现实中，我们也会和后者产生更多的交流，认为这样的人更随和，更容易亲近。这就是“正能量”的吸引法则，它代表着一种充满阳光的心境，它自带光芒，犹如一种磁场，给对方的心灵以强大的吸引力。

人生就像是一枚拥有两面的硬币，有高潮就会有低谷，有成功就会有失意，不同的人会有不同的对待。就像木炭与钻石，都是由“C”构成，能顶得住生活的打磨，就成为耀眼生辉的钻石，反之就是木炭，黯然无光，只能靠燃烧自己才能得到些许的温暖。在工作中，正能量能帮助我们于枯燥和乏味中找到乐趣、尊严和成就感，真正实现自我价值。面对工作中的各种问题，带着正能量工作的人总是能积极地解决问题、主动承担责任、毫无借口地去执行、实现良好的沟通、提高工作效率，带着正能量工作的人能够将挫折和困难当成历练，转变成自己的财富，不断提升自我、超越自我。



是该好好说话

■ 文/人力资源部 王倩倩

《好好说话》作为工具书，特别适合两类人，一类是需要做营销的人，一类是要拒绝营销套路的人。当然，若是广泛的定义营销，任何希望通过沟通来达到目的的行为，都可以称之为营销，那么大多数人都可以看看这本书，绝对不亏。

我在读这本书时，总在两种角色中跳换，所以觉得妙趣横生。一面想着要说服别人，一面又要防着被别人蛊惑，一个人读出了两个人的博弈乐趣。

正经说，营销不该被妖魔化，套路也不是什么丑恶的东西。我们所处的银行业是服务行业，我们更需要好好说话的“话术”。虽然本书的序言不断强调，说话的重点不在于“技术”，而在于用心，以及将对方放在心上。但无法否认的是，我们通过本书学习到更多的，确实只是“术”，而非情感。我想，这不是我们瞧不上“话术”这雕虫小技的理由，工具和技巧，用的好坏，看人心。我们学习说话，真正本着一颗尊重对方、善待对方的心，那么“话术”绝不是油头，也不是圈套。

怀着这样的心情，我筛选整理出或许对我们都有用的话术。

正面检验策略

美妆柜台的小姐姐卖口红的时候，如果问顾客：您是不喜欢这款口红的哪方面呢？是颜色不合适还是觉得不显色？

她要是这么问，顾客肯定能找出点不满意的地

方。人类的思维模式决定了，我们听到“不喜欢的方面”就会努力的找不喜欢的答案。

刚好的说法是：你是喜欢这款口红的哪些方面呢？那么顾客一定也能找出一两个打动她的点。

所以，想推销一个产品，而顾客犹疑不决的时候，不妨利用“正面检验策略”，让对方以“喜欢”、“优点”为锚点，自发地为你找到答案，用她们自己的答案来打动她们。

或许下次走访的时候不妨问问，我们的存款产品、贷款产品有哪些优点值得称赞。

又或许，年度总结的时候，问问自己这一年有哪些好的地方。仔细想一想，原来还真有一些美丽的时刻，非常值得记住的时刻。

想让对方答应你，就先让他拒绝你

面对一个正当、善良的诉求，很少有人能够连续拒绝两次。

志愿者募集善款的时候，通常说：请问，你愿意为了我们的儿童慈善基金，捐十块钱吗？

但是更好的说法是：请问，您愿意为了我们的儿童慈善基金，捐一百块钱吗？不方便的话，没关系，就算是十块钱，也很有帮助哦。

后面一种说法，不仅提供了选择的机会，而且产生了对比：捐十块钱看起来容易多了。而且刚刚的拒绝，多少让对方心里有点过意不去，此时提供一个低门槛的补偿机会，就十分容易成功。



3F原理

健身教练推荐健身卡的时候总是被嫌贵？怎么破？

常用的说法是：这真的不贵，一个月一千元，平均每天才三十几块，我们用这点钱为健康投资，绝对值得。

更好的说法是：嗯，你说的对，这个价格还真的不便宜。老实说，如果是我，可能也觉得要咬咬牙才消费得起。不过一分钱一分货，我们的设施和服务绝对值这个价。不信您可以试试。

第二种说法体现了Feel、Felt和Found，你肯定了顾客的感受是真的（你说的对），你与顾客感同身受（如果是我……），你谈了你的发现和感受。最妙的是，这样一说，顾客就容易把你当做一个有共同经历的过来人，降低了自己的防御心，也更容易接受你的观点。

所以当地产中介听到顾客对房价的抱怨时，也可以顺着顾客的意思吐吐苦水，房子是真贵啊，但是买房子质量也特重要。

当孩子说害怕考试的时候，父母不妨说，考试真的让人很担心紧张，我以前上学的时候也好害怕考试。但是我后来发现，考试考得都是老师讲过的内容，只要平时用心，就没有可怕的。

走访客户的时候，若是碰到客户说现在的推销太多很烦人的时候，也能先肯定他的感受是对的，因为我们也时常接到太多的推销电话，我们有感同身受的基础，一次抚慰客户的心情，再讲话题转到真正的重点上去。

有缺陷的产品

比起一个完美的东西，人更想要一个“我需要”的东西。

为什么有些产品保湿，有些产品美白？难道不能每款产品都既保湿又美白吗？一方面这是区别客户的策略，另一方面则是——我们想要一个“适合我”的产品。

比起推销一个完美的东西，推销一个有特点的东西更难。你需要知道这个产品的优点和缺点，而且与客户的需求进行匹配。

再者，虽然完美很棒，但事实上我们都知道任何事物都有优缺点。一个能说出它优缺点，并对我进行个性化匹配的产品，当然更值得我信任。

特色反问法

以推荐手机为例，用特色反问法就可以说：

（1）这部手机有2000万像素（说特点，一项就好）；（2）拍照特别好看（说价值，即实际好处）；（3）反问：现在手机功能都差不多，挑手机不就该挑拍照功能很强的吗？

以此类推，推荐饮食为例，你可以这么表达：我最近发现一家素食餐厅，菜做得特别清爽，少油少盐很健康，吃饭不就是健康最重要吗？

在这里，反问句显得态度比较柔和，就像在征求对方的意见。

本书提供了非常实用的说话技巧，通过小案例的方式解答不同职业，不同场景中的小难题。说话能解决的事情，最好用对的话来解决。除了工作，书里的问题涵盖讨价还价、逼婚应对、家庭教育等诸多方面。

非常有趣的是，你还能学习到“反侦察”能力。

就像理发店Tony跟我说，你要存1000元还是存1500元的时候，我赶紧捂住了我的钱包。他用了“选择的错觉”这一策略，我当然不上当了。

诈骗份子大概都是无师自通的“话术者”，一句：想发财吗？就是运用了人的“自我一致性”原理。一旦你肯定这一答案，就容易顺着走进他们的圈套。

话术怎么用，用在哪里，产生了怎样的结果，取决于用的人，怀着怎么样的心。作为一个好人，用好话术，真的能让世界变得更好呢！

这本书，堪称居家旅行必备。



WILL SMITH
the PURSUIT of
HAPPYNESS

一颗不放弃的心

观《当幸福来敲门》有感

■文/营业部 周锦耀

时隔多年，再次重温了一遍《当幸福来敲门》这部电影，仿佛重获了生活之力量。

电影取材于真实故事，讲述了一位濒临破产的落魄业务员，如何努力善尽单亲责任，奋发向上成为股市交易员，并最终成为知名的金融家的故事。

看完这部影片之后，我被主人公为梦想、为生活而永不放弃的精神所深深打动。主人公一开始是一名医疗机械推销员，他所推销的东西很难卖出，可他并没有放弃，始终为这份职业奔波着。即使他卖出了这些滞销的仪器，生活现状并没有因此变好，他还是无法按时交税，甚至交不起房租和幼儿园的托管费。他的妻子，因为无法忍受这种贫穷的生活，选择了离开这个家。在这样艰难的困境中，他还是没有放弃对未来的希望，相信总有一天美好的生活会向他敞开怀抱。经过无数次的努力，他得到了在一家大公司实习的机会，并最终成为了这家公司的正式

职员。几年之后，他创立了属于自己的公司。十年后，他已是一位知名的金融投资家。

透过他的故事，我明白了，无论周边环境怎样变化，我们都应该要有永不放弃的精神，对生活充满希望，要有“我一定可以战胜困难”的信念，因为这个信念会成为我们不断向前的动力，是我们达到希望彼岸的力量。

当然，在工作中，我们也要有永不放弃的精神。生活的节奏变得越来越快，每个人的压力也变得日益繁重，有时候，我们会被各种突如其来的任务追赶着向前。身处这样的时代，我们只能慢慢调整自我心态，将“不放弃”的信念深植在内心，相信总有一天会在生活之上找到内心的平衡。这是我看《当幸福来敲门》这部影片最大的收获。



人生本如此

读《你要如何衡量你的人生》后感

■文/审计部 罗莹

“认真思考什么才是衡量你人生的正确标尺。我总结出，上帝衡量我人生的尺子并不是美元，而是那些我曾经影响过他们人生的人们。”

《你要如何衡量你的人生》这本书的作者克莱顿·克里斯坦森是哈佛商学院的教授，曾创办过四家企业，有着多年的企业战略理论和实践研究经验。在人生的最后阶段，他通过本书告诉我们，如何思考人生，如何将他的理论运用到每个人的人生中。

他觉得人生战略包括重点、调整和资源。

人生的重点在于找到人生使命、喜欢的工作和乐于生活的状态，并拥有人生计划。人生使命、生活的

状态各有各的不同，而工作情况大抵相同。工作的选择，取决于基础因素和动力因素。基础因素包括金钱、工作环境等，当基础因素得不到满足，我们会对工作产生不满；当基础因素满足后，我们不再讨厌工作，但不会因此爱上工作。真正促使我们爱上工作的是动力因素，是工作本身具有挑战性，是我们对工作的热爱，是我们在工作中获得的认可和个人成长。

你有你的计划，这个世界却另有计划。世界瞬息万变，在人生计划和世界变化之间，我们需要找到一个平衡，这就是战略的调整。而怎么调整，作者给出了一个方法，即“发展驱动计划”，当我们思考调整战略时，问问自己：需要满足哪些假设条件，这个战略才会生效。比如2019年的目标是读20本书，需要满足哪些假设条件，这个目标才能实现。假设条件可能是每天要挤出半个小时阅读，可能是每月都有固定的读书日。无论这些假设条件是什么，想清楚假设条件和后果，方能做好人生的掌舵。

安迪·格鲁夫说：“要了解一个公司的战略，就要看他们真正实施的是什么，而不是看他们说要实施什么。”资源分配是战略的实施，于企业重要，于个人也重要，金钱、时间、精力，这些资源都是有限的，如何配置才能让梦想照进现实，这是人生的宏大命题。路漫漫其修远兮，吾将上下而求索，作者想要提点我们的是，谨防计划和实际严重不符。生活中的每一个有关时间和金钱的分配决定，都表明我们真正在乎的是什么。如果我们在乎的是家庭关系，就不要只在朋友圈祝福家人；如果我们在乎的是个人成长，就不要只在收藏夹里天天向上。

内容导读

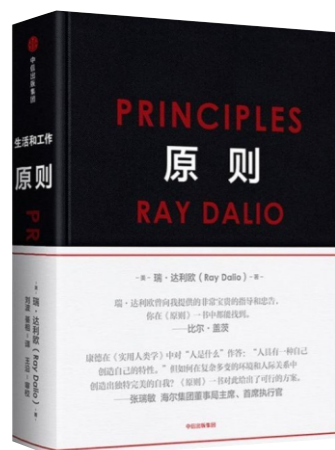
2010年春，哈佛大学邀请克里斯坦森为毕业班的学生做演讲，请他向全体学生阐述如何把他的管理学创见运用于生活中。当时，他已被诊断出患有癌症，因此在演讲中，他的很多观点都来自面对死亡时对“生命的价值”的感悟。他的演讲取得了极大的成功，不仅深深感动了现场的学生，也在新闻媒体和出版商中引起广泛讨论。

由此，这本脱胎于哈佛演讲的书诞生了。这是一本面向大众读者的励志书籍，不过它并不普通，它不是那种道听途说的常识的汇编，而是作者把多年企业管理实践和研究中用到的缜密分析运用于对个人成功和幸福的研究，总结出了可以解释我们的选择与个人成功和幸福之间因果关系的理论。

除了幸福，我们似乎拥有一切。可是幸福在哪里？这已是当下中国从个人到社会的大问题。这本书不提供答案，但却提供了寻找答案的方法。



思 路 书 单



瑞·达利欧《原则》

达利欧说：“我一生中学习到的重要的东西，是（过）一种以原则为基础的生活。”“所有的成功人士都是依据原则来行动的”。

也就是，每当需要做决定时，我们就可以这样问自己：对这样的情况，我的原则是什么？

其实，我们一直都关注原则。比如，我们都很好奇，自己所钦佩的、欣赏的人，他们所采用原则是什么？比如，我们追着看巴菲特给股东的信，是为了理解他投资时采取的原则；我们看芒格写的《穷查理宝典》，是为了看他思考时的原则。

过去即便我们不知道“以原则为基础的人生”，我们也是在追求着它。我们关注各种人物的片言只语的建议，其实就是为了了解他们的原则。我们的思考、行动都是被一系列原则所影响，同时我们又在无意识地向各种人学习，丰富自己的原则。

通过《原则》这本书，达利欧告诉我们的、展示给我们的，是把这些原则从隐藏的原则，变成显性的原则。《原则》这整个一本书，就是在完美地展示，什么是以原则为基础的生活，怎样过以原则为基础的生活——达利欧清晰地写下来400多条原则来告诉读者，他的原则是什么，他是怎么依靠原则生活与行动的。

那么，我们该怎么样过上达利欧说的“以原则为基础的生活”呢？答案就是达利欧这本书的做法给我们做的示范：把你的原则写下来，不断地迭代。

关于“以原则为基础的人生”，达利欧不只告诉我们应该这么做，他还以这本书向我们展示了如何做。《原则》这本书最早是一个清单，只是在桥水公司里流传，在2010年，达利欧将它发布在公司网站上，此后这个文档在投资圈广为流传，被下载超过300万次，也曾有人把它翻译为中文版。这次正式出版并热遍全球的《原则》这本书，是在原来的原则清单基础上，增加了更多的故事和解释。

· 语句摘录 ·

努力拼搏并不只会让你的顺境变得更好，还会让你的逆境变得不那么糟糕，我至今仍在苦拼，我将一直这么做下去，因为就算我想躲避，痛苦也会找上我。

做一个有原则的人意味着，总是依据可以清晰解释的原则做事。但不幸的是，大多数人并不能清楚地解释他们的原则。人们很少把自己的原则写下来与别人分享，这太令人遗憾了。我很想知道阿尔伯特爱因斯坦、史蒂夫乔布斯、温斯顿丘吉尔、达芬奇等人奉行的原则是什么，这样我就能弄明白他们追求的目标是什么，他们是如何实现目标的，并对他们的不同做法进行比较。

一月份大事记

February

1月7日，省地方金融监管局金融研究处副处长李炳洁等13人来我行调研社银联通工作。

1月8至9日，金时江董事长参加中国共产党台州市路桥区第六届代表大会第三次会议。

1月10日，林佳副厅长参加路桥区政府组织召开的全省“银商合作”助推小微企业高质量发展暨2019年“小微企业三年成长计划”工作部署电视电话会议（路桥分会场）。

1月11日，金时江董事长参加路桥区五届人大常委会第二十一次会议。

同日下午，内蒙古自治区地方金融监管局局长姜华，内蒙古自治区农信联社主任张建成一行6人到我行调研风险防控及特色工作。省农信联社联合社业务管理处副处长谢作雷，台州办事处副主任叶仙万、乔波等领导陪同。

1月12日至15日，金时江董事长参加台州市政协五届三次会议。

1月17日，我行班子成员及各部门主要负责人赴奉化农商银行和宁波市农信联社考察交流。

1月21日，郭丽娅行长参加路桥区金融办召开的2018年第四季度金融工作例会。

1月23日，金时江董事长参加政协第五届台州市路桥区委员会常务委员会第十一次会议。

同日下午，路桥区区长叶帮锐，区委常委王若嘉等率区府办、金融办等相关部门负责人到我行开展春节走访慰问。

1月28日，金时江董事长、计划财务部总经理吴黎辉赴台州银监分局参加2019年全国农村中小银行机构监管工作（电视电话）会议。

1月31日，郭丽娅行长、公司业务部总经理沈忠明参加台州办事处举办的台州农商银行系统“小微续贷通”新闻发布会。