

# 小微快捷贷

着急用钱不用愁“小微快捷”来解忧



路桥农商银行  
LUQIAO RURAL COMMERCIAL BANK

<http://www.lqrcb.com>

客服热线  
4008896596

# 百晓金融



路桥农商银行  
LUQIAO RURAL COMMERCIAL BANK

2019年4月刊 总第342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



全省首家警银互助工作室落户我行

P01

我行召开“小微快捷贷”  
授信仪式

P06

抓主业 强督导  
以劳动竞赛引领业务持续发展

P13

早餐店一码通的“一波三折”

P15

构建普惠金融生态圈  
打造乡村振兴新引擎

P21

一次有分量的“偶遇”

百晓金融

FORWARD

刊首语

## 初心勾线 匠心施彩

“青灯黄卷苦读，热血挚情坚韧”，匠心，成为专业主义的中国式表达。每个行业，都有一种灵魂，叫“工匠精神”。精益求精、严谨开拓、忠诚敬业，农商银行就是用这种匠人匠心打造最优质的服务，成为银行业卓越的领头羊。

工作是一种修行，将毕生岁月奉献给一项事业，这个世界有多少人可以做到呢？一旦我们决定好自己的职业，就必须全心投入到工作中，穷尽一生磨砺自身技能，这就是成功的秘籍。匠心，其实早已走出工匠的范畴，成为各个领域里追求专业和极致的代名词，只要拥有一种纯粹为工作中每一个细节而努力做好的欲望，我们每个人都能成为匠人。作为农商银行的一名普通员工，我热爱自己的工作，心甘情愿竭其心智，穷其工力，服务至上，全心全意。

我愿做个匠人，在每一个小细节上追求卓越，拉近客户距离，留下良好印象，把每一件简单的事做好，把每一件平凡的事做好，无论做人做事，注重细节，从小事做起，从点滴做起，从自己做起。

我愿做个匠人，态度可以决定一切，一句亲切的问候，一个灿烂的笑容，细微之中以真情铸就服务，用诚信创造卓越，匠心服务打造农商银行品牌。

我想成为一个优秀的匠人，就必须用脑用心，多一份专注的心，少一分投机的心；多一份精进的心，少一份浮躁的心；多一份感恩的心，少一份利己的心。在工作中一步步提升自己的能力，精细严谨的将工作做到极致，反思反省，实务精进。

一枝独秀不是春，百花齐放春满园。让农商银行努力超越、追求卓越、开拓进取、奋发有为，去开创更加辉煌、灿烂的明天。我愿做个匠人，我已在这路上前行。



### 《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

总编：丁宗达

编辑：张玲晓 李挺 王茜

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



微信公众号

# 目录 Contents

## 要闻聚焦 P01

我行召开“小微快捷贷”授信仪式  
媒体关注：路桥农商银行行为实体经济再开一剂普惠金融“良方” 小微快捷贷，500万可“秒贷”  
全省首家警银互助工作室落户我行  
媒体关注：警银携手防范金融风险 路桥农商银行有了台州首家警银互助工作室

## 农商动态 P05

人民银行上海总部取消企业账户许可工作调研组到我行调研  
台州市委改革办“三服务”活动组到我行调研  
台州办事处副主任叶仙万到我行督导  
平凉市委常委、市政府副市长叶剑芳到我行调研  
广元市人社局局长匡顺华到我行调研  
通化市现代金融专题培训班到我行考察交流

## 竞赛冲刺 P07

抓主业 强督导 以劳动竞赛引领业务持续发展  
百晓行动助小微 劳动竞赛促发展  
蓬街支行：“四力齐发”打好劳动竞赛存贷战  
新安支行：发力厅堂服务 零钱大户变存款大户  
竿蓬支行：进村入企开展大走访活动  
金清支行：发力电话营销 冲刺存款户数  
长浦支行：暖心服务稳存量 用心走访拓增量  
营业部：“小微”服务看“浙里”  
桐屿支行：早餐店一码通的“一波三折”  
科技支持中心：强化科技支撑 助力劳动竞赛  
开发区支行：移动银行加速批量获客

## 业务探讨 P13

构建普惠金融生态圈 打造乡村振兴新引擎

## 百晓家园 P17

客户的需求就是我们的工作  
用心服务，收获口碑  
浅谈营销荣誉感  
努力到最后一刻  
“互联网+”下的营销  
一位老农信人的坚守  
一次有分量的“偶遇”  
延伸服务暖人心  
我的第一笔公积金业务  
对“道德”的思考  
八百米归途  
春韵  
这一场思念的雨  
你不必独自负重前行  
百晓讲堂：社保金融云  
思路书单：《世界上最伟大的推销员》

## 大事记 P28

# 精准落实“三服务”，助企融资“不等贷” 我行召开“小微快捷贷”授信仪式



4月24日下午，我行举办“小微快捷贷”授信仪式。路桥区委常委王若嘉、人行台州市中心支行副行长鲍大慧、台州银保监分局（筹）党委委员章以昌、省农信联社台州办事处主任张宇，区政府相关部门及各镇（街道）分管领导，109家小微企业负责人等共200余人出席。路桥区政府办副主任沈诚勤主持整场授信仪式。

区委常委王若嘉对我行长久以来对路桥经济社会发展做出的贡献表示肯定。他指出，路桥农商银行主动践行“支农支小”使命，全力服务实体经济，逐步成为路桥区农村金融主力军、地方金融排头兵和普惠金融领导者。组织这次“小微快捷贷”授信仪式，让小微企业主自主办贷“一次不跑”，不仅展示出路桥农商银行的经营实力，更彰显出路桥农商银行的责任担当。他要求，相关部门、各镇（街道）要当好“红娘”，撮合银企“联姻”，以金融“六大专项行动”为抓手，用最务实、最给力、最暖心的服务，做好金融“三服务”对接工作，努力开创我区金融工作新局面。



路桥区委常委 王若嘉



我行党委书记、董事长 金时江

我行党委书记、董事长金时江介绍了近年来我行的经营发展成果，就本次授信的意义作了解说。他表示，“融资难”、“手续繁”历来是困扰实体经济发展的难题。我行认真贯彻落实市、区两级“三服务”活动的要求，及时启动了“情系小微 再创辉煌”百晓民企行动，继续深化“五问入企、五心服务”，深度为小微企业提供一站式、全流程、便捷化服务。此次推出的“小微快捷贷”，是深入推进“三服务”，精准支持实体经济的拳头产品。我行将以此为契机，不断优化服务、增强体验，与小微企业主共同唱响民营经济再创新辉煌的好声音，向新中国成立70周年献礼！



为使小微企业主更加直观地感受“小微快捷贷”的功能优势，授信仪式现场还安排了产品经理介绍环节。据了解，“小微快捷贷”主要借助于大数据和“互联网+”技术，对融资额度500万元以内的小微企业，推行“一次上门授信、3年循环使用、线上秒借秒还”，即额度高、期限长、更快捷、门槛低，最大限度地满足企业“短、频、急”的资金需求。

在与会领导的共同见证下，金时江董事长、郭丽娅行长向8家小微企业代表授信。这标志着银企双方在创新、合作、发展道路上有了新探索、新实践，将共谱实体经济转型发展的新篇章。

## 媒体关注

### 路桥农商银行实体经济再开一剂普惠金融“良方” 小微快捷贷，500万可“秒贷”



4月24日下午，路桥农商银行举行“小微快捷贷”授信仪式，路桥一家普通地毯生产企业老板赵通友获得500万元的贷款额度。这笔钱对于他来说，正好可以解决目前厂房急需扩张的问题。更让赵通友意想不到的是，这笔授信金额能通过网上银行自主放款，在家点一点手指，就能“秒贷”到500万元。

当日，除了赵通友的路桥越成地毯有限公司外，台州浩峰电器、浙江贝力得机电等7家民营企业也分别获得300万元至500万元不等的贷款授信。

据悉，“小微快捷贷”业务是路桥农商银行依托“互联网”技术，为小微企业推出的创新金融产品，拥有“互联网+”和银行的“双基因”。该业务将授信和签约工作前置，推行“一次上门授信、3年循环使用、线上秒借秒还”。

“以前贷款手续多，周期至少个把星期。很多时候，钱到了，商机溜了。”作为第一批体验者，台州市路桥顺隆织造有限公司的陈庆满对“小微快捷贷”业务赞不绝口，“这种授信贷款与以往我们办理的贷款业务相比，不用重复签约，不用约定时间放贷、还款，感觉非常简单、快捷，不仅及时帮助我们解决了资金困难，还有效降低了资金使用成本。”

路桥农商银行董事长金时江说，“融资难”“手续繁”历来是困扰实体经济发展的难题。主动降低信贷门槛，对接中小企业，对500万元以下贷款推广“小微快捷贷”，能有效满足小微客户“短、频、急”的资金需求。（发表在2019年4月25日《台州日报》头版，作者周丽丽）



## 全省首家警银互助工作室落户我行



4月12日，路桥区公安分局、路桥农商银行联合创建的全省首家警银互助工作室在我行正式揭牌成立。路桥区副区长、路桥公安分局局长李孟，我行党委书记、董事长金时江共同为工作室揭牌。

期间，副区长、区公安分局局长李孟参观了“政银联通”服务展架，听取了我行发展介绍。他对我行近年来服务地方经济社会发展所做的努力表示充分肯定。他指出，警银互助工作室的成立，将使“政银联通”项目更加多元化，为护航地方经济高质量发展提供强有力支撑。



金时江董事长致欢迎辞，他指出：在互联网、电子商务、移动支付的社会背景下，金融领域各类新型犯罪步入快速发展期，金融诈骗、洗钱犯罪、非法集资、高利转贷等金融犯罪时有发生，仅靠金融机构无法有效防范金融风险。“警银互助工作室”的成立是区公安局与我行在防范金融风险、建设平安银行基础上的又一重要举措。通过此次合作将警银共建更深推进，全面打通双方资源共享渠道，为百姓提供更安全、更高效、更优质的服务。



区公安分局副局长黄兴福作重要讲话。他肯定了我行长期以来与区公安分局保持着良好的互助关系，在打击预防电信诈骗和金融领域违法犯罪等多个领域，相互支持、相互配合，卓有成效。他指出，今天成立的警银互助工作室，是对以往合作的全方位深化和拓展，是贯彻落实“共建共治共享”社会治理理念的实践典范，是和谐警银关系建设的新样板。他强调，要将工作室打造成信息共享、线索互通的平台，成为助力金融、服务实体经济的桥梁和纽带。下阶段，警银双方就工作如何开展达成共识：一是把思想和行动统一到维护路桥金融市场的健康有序发展上来，严厉打击各类金融犯罪活动，双方形成合力，坚决打赢金融领域安保战；二是进一步加强警银互助机制，加强线索互通、信息共享，规范工作流程，做好制度保障，做到密切协作，信息互补，使警银协作进一步规范化；三是把握重点，突出主题，确保在打击防范金融犯罪等方面的工作再上新台阶。



## 警银携手防范金融风险 路桥农商银行有了台州首家警银互助工作室



4月12日，台州市路桥区公安分局、路桥农商银行联合创建的全市首家警银互助工作室在路桥农商银行正式揭牌成立。据了解，这是台州在小微金改试验区建设中的一次全新尝试与突破，通过警银双方的深度合作，将有效防范金融风险，强化区域信用体系建设。

近年来，在互联网、电子商务、移动支付的社会背景下，金融领域各类新型犯罪逐渐增多，金融诈骗、洗钱犯罪、非法集资、高利转贷等金融犯罪时有发生，仅靠公安机关、金融机构单打独斗，无法有效防范金融

风险，影响人民群众的财产安全和金融管理秩序。

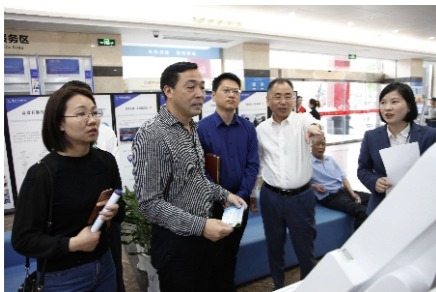
为进一步加深警银合作，有效打击侵害银行业犯罪，维护区域金融秩序稳定，路桥区公安分局与路桥农商银行联合，在路桥农商银行总行共建警银互助工作室。

“警银互助工作室的成立，将告别金融犯罪的‘单兵作战’。”路桥农商银行董事长金时江说，警银互助工作室将推动双方数据融合、信息共享，把工作室打造成金融领域数据化情报导侦建设的“助推器”、打击防范金融犯罪的创新实战平台和警银联动机制创新的重要成果。

当天上午，路桥区公安分局经侦中心民警在路桥农商银行正式上岗，在警银互助工作室成立后，他们将定时进驻银行值班。而路桥农商银行也为其开通查询、调取证据绿色通道。

下阶段，警银联手严打影响银行正常运行和侵犯银行合法权益的各类金融犯罪，特别是信用卡诈骗、贷款诈骗等严重损害银行合法权益的金融诈骗犯罪；重点关注涉嫌金融诈骗、洗钱犯罪、非法集资、高利转贷等违法犯罪的相关线索和证据，公安部门提前介入并开展审核指导。此外，双方还将着手建立并完善警银涉假币犯罪工作对接机制，加强反假币、各类金融犯罪、银行工作人员职务犯罪等违法犯罪的宣传。（发表在2019年4月18日《浙江日报》7版观点，作者许峰 王茜）

## 台州市委改革办“三服务”活动组到我行调研

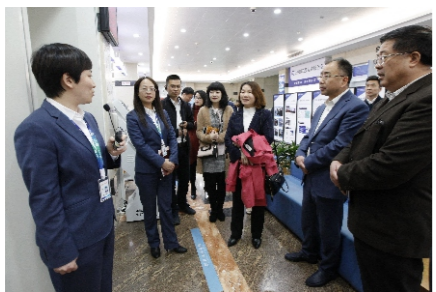


4月9日上午，台州市委改革办“三服务”活动组在组长陈伟的带领下，到我行调研“政银联通”工程。路桥区委改革办常务副主任徐健、区委改革办副主任翁英姿陪同，我行董事长金时江，副行长李挺等参加了接待。

陈伟组长一行听取了金时江董事长关于我行与政府相关合作事项，以及助力“最多跑一次”改革相关服务举措的汇报，并现场观看了“政银联通”工程成果展，“政务e站”、“营业执照一体机”等智能便民服务终端的自助操作流程。陈伟组长充分肯定了我行“政银联通”工程切实提升了百姓获得感，认为该工程更精准契合了基层诉求和期盼，尽显农商银行的责任与担当。最后他要求，路桥农商银行要率先垂范，进一步提升服务质效，坚持走“三服务”普惠金融之路。

最后他要求，路桥农商银行要率先垂范，进一步提升服务质效，坚持走“三服务”普惠金融之路。

## 人民银行上海总部取消企业账户许可工作调研组到我行调研



4月11日下午，人民银行上海总部取消企业账户许可工作调研组一行15人在季家友副巡视员的带领下来到我行调研。人民银行台州市中心支行副行长杨齐利、支付结算科科长陈海棠，台州办事处业务管理科副经理毛晓军等陪同。我行董事长金时江、行长郭丽娅、副行长李挺等参加了接待。

季家友副巡视员一行听取了我行董事长金时江关于“百晓普惠”金融工作及“政银联通”工程的介绍，充分肯定了我行在助力“最多跑一次”改革中的创新作为和责任担当。随后，相关工作人员现场介绍了企业开户窗口的办理流程，并就调研组成员关注的账户信息审核、账户检测等关键环节工作进行分享交流。季家友副巡视员要求路桥农商银行以试点取消开

户许可证核发为契机，积极落实企业“关键小事”，在提升服务效率和水平的同时，强化银行账户管理职责，确保业务合规办理。

调研组一行还观摩了我行“政务e站”、“营业执照一体机”等智能便民服务终端自助操作，对加强宣传引导、做好业务咨询等工作提出了指导意见。

## 台州办事处副主任叶仙万到我行督导



4月2日上午，台州办事处副主任叶仙万、副调研员余建荣、业务科副科长张龙一行3人到我行督导劳动竞赛冲刺情况。我行班子成员以及相关业务部室人员参加了座谈。

会上，叶仙万副主任听取了郭丽娅行长关于我行一季度劳动竞赛相关情况的汇报，对我行提出了三点要求，一是对各项经营指标进行全面梳理，发力冲刺劳动竞赛；二是抓好存款主线，稳步向前，深入践行普惠金融内涵；三是延伸服务触角，精准对接客户需求，激发客户经理营销活力。余建荣副调研员指出了台州农商银行劳动竞赛推进过程中的“三难”问题，并对如何发力竞赛指标、推进小微续贷通产

品、升级“丰收驿站”等工作进行指导。张龙副科长重点分析了劳动竞赛有关指标情况。

金时江董事长表示，要以劳动竞赛力促全年业务争先进位，以“百晓大走访”工作为契机，聚焦主业，查补短板、拉高标杆，全力冲刺劳动竞赛。

## 平凉市委常委、市政府副市长叶剑芳到我行调研



4月1日上午，平凉市委常委、市政府副市长叶剑芳一行14人到我行调研金融支持小微金融和服务“三农”干工作。人行台州市中心支行副行长江婉芬、人行台州市中心支行办公室主任叶斌、路桥区府办副主任沈诚勤等领导陪同。

座谈会上，叶剑芳副市长观看了我行企业宣传片，听取了郭丽娅行长关于我行普惠金融工作的汇报。他评价路桥农商银行有着“改革创新的锐气，知根知底的底气，敢于担当的勇气”，是一家用实际行动践行普惠金融的银行。他指出，台州市的中小企业之所以焕发无限活力，离不开“自身努力+创新机制+平台搭建”这些因素，他希望将“台州样本”落地到平凉市。同

时，他肯定了我行锚定做小做实的定位，深耕“三农”、服务小微，彰显农信人助力乡村振兴的本色。双方还就网格化管理、客户经理考核及风险管控等方面进行深入交流和探讨。

叶剑芳副市长一行还观看了我行“助力最多跑一次”成果展、“比学赶超”实绩亮相墙，走访了党群服务中心、营业部，了解了我行“社银联通”工程、“百晓文化”精髓既企业党建工作。

## 广元市人社局局长匡顺华到我行调研



4月15日，广元市人社局局长匡顺华一行13人到我行调研“社银联通”工程，台州市人社局局长许世斌，路桥区常务副区长杨剑、区人力社保局局长邱正满等领导陪同，我行金时江董事长、郭丽娅行长、李挺副行长等参加接待。

匡顺华局长一行听取了我行“社银联通”开展情况介绍，观看了路桥区“社银联通·最多跑一次”宣传片，实地考察了我行营业部社保专柜及智能服务终端，并就相关问题进行了交流。匡顺华局长充分肯定了路桥区“社银联通”工程取得的成效，认为该工程优化了人力社保服务，实现了群众、银行、人社、政府的四方共赢，值得推广，并期待台州市人社局和路桥农商银行能继续丰富“社银联通”内涵，创新做法，为全国提供样本。

匡顺华局长充分肯定了路桥区“社银联通”工程取得的成效，认为该工程优化了人力社保服务，实现了群众、银行、人社、政府的四方共赢，值得推广，并期待台州市人社局和路桥农商银行能继续丰富“社银联通”内涵，创新做法，为全国提供样本。

## 通化市现代金融专题培训班到我行考察交流



4月17日下午，通化市现代金融专题培训班到我行考察交流。培训班由通化市金融办党组书记吕绍峰带队，该市金融相关部门、金融机构以及各县（市、区）分管领导共50人参加。

交流会上，我行副行长林佳以PPT的形式详细介绍了我行网格精准管理、百晓普惠服务、小微信用产品、“政银联通”工程等特色工作。随后，双方围绕社区银行转型建设、特色化网格营销、普惠平台风控体系等方面进行深入探讨。

培训班成员还实地走访了营业部，听取讲解员关于普惠金融工作推进情况的介绍，纷纷点赞我行真正将服务“三农”、服务小微的工作落在了实处，提供了特色鲜明的“路桥实践”，值得学习推广。



编者语：四月，进入了2019年“不负使命 聚力前行”劳动竞赛冲刺阶段，我行坚守初心，多措并举，突出抓好市场拓展、风险管控、效益提升等重点工作，以高涨的活动热情、清晰的活动思路、扎实的活动措施，在全行掀起了凝心聚力的洪流，更是锻造出了一支懂金融、爱农村、亲三农的百晓铁军。

## 抓主业 强督导 以劳动竞赛引领业务持续发展

■文/计划财务部 吴黎辉

今年以来，我行紧紧围绕“强基础、优结构、促普惠”，着力提升金融供给质量和效率，着力提升金融服务普惠度，着力提升共建共享服务能力，着力提升数字化智能化水平，以“走千家、访万户、共成长”劳动竞赛活动为抓手，促进各项业务早推进、早落实，助力全年经营目标较快完成。截止2019年4月30日，各项存款275.11亿元，年增23.43亿元，增长9.31%，3月末存款市场占有率比年初提升1.96个百分点；储蓄存款203.58亿元，年增19.42亿元，增长10.55%，占各项存款新增额的82.9%；各项贷款187亿元，年增11.73亿元，增长6.69%；五级不良贷款率0.84%，与年初持平。同时各项普惠金融指标也明显提升，互联网价值客户占比、互联网客户覆盖率均完成既定目标。

### 一、定目标、压责任，迅速营造竞赛氛围

全行上下围绕“存贷主业争高分，普惠指标不失分”总原则，定目标、压责任、强化监督执行。一是定目标，明方向。按照省农信联社和台州办事处的要求，结合机构负责人三年任期目标，制订了营业机构劳动竞赛百分制考核办法，设立存款业务、贷款业务、普惠金融基础、不良贷款四大类共14项考核指标。在指标设置中，突出存贷款主业增量指标，占比超75%。二是明责任、营氛围。劳动竞赛活动人人有目标、人人有责任，包括机关人员和内勤人员。依托

“比学赶超直通车”微信群，每天通报竞赛进度，定期播报竞赛做法和体会，总结成果、扩大战果，营造争先创优的竞赛氛围。三是严考核，提实效。营业机构负责人薪酬直接与劳动竞赛考核结果挂钩，占全年绩效薪酬的40%以上。对客户经理按月实施综合排名考核。下达机构负责人任期年度任期目标，未完成规定项目目标任务的，支行（部）班子成员降职，分理处主任解聘。并开发劳动竞赛考核通报系统，实现支行、网点、客户经理三个层级的考核竞赛成绩每日T+1通报。

### 二、抓重点，强走访，促主业指标争先创优

一是力抓存款突破。早在2018年11月开始，我行就制订了大走访存贷主业考核办法，对11-12月的存款日均、贷款日均实施月度考核，并明确11-12月存贷款日均不作为2019年劳动竞赛考核的基数。2018年12月份日均存款余额249.63亿元，比10月增加4.36亿元，为2019年劳动竞赛打好基础。在存款产品营销上，着力贴心存、孝心存、爱心存（压岁钱）产品的营销，开发并推广金宝、银宝等新产品，以“大走访、大服务”为契机，紧抓储蓄存款不放松，并通过绩效考核和目标签约等多种形式，促进核心客户的稳定增长。大力推广大额存单业务，发挥大额存单利率相对较高，存期较为灵活、可提前赎回的特点，提高大额存单在中高端客户中的影响力。同时深化“丰

收豆”积分奖励活动，增加场景运用，提高体验度。二是力抓贷款增量。重点拓展小微企业贷款，对小微企业贷款，在定价基础上降低贷款利率；专注新产品、新业务的开发，将“浙里贷”作为扩户、增面，培育年轻客户群体的重要产品；深化信保基金的合作，加大农户信保基金贷款的拓展。

### 三、全面兼顾，各项指标齐头并进

在全力抓好存贷款拓展的基础上，对照指标查找短板，做到大项要提分，小项少失分。拓展有效丰收互联，提高互联网客户覆盖率。以提高线上交易为突破

口，促进互联网价值客户增长。借助精准营销系统对各项指标进行精准营销，提高营销效率。同时加强对丰收一码通和智能付的布放考核，以渠道增加吸收负债的能力。加强新增不良贷款的考核，促进在春节旺季清收不良贷款，管控新增不良贷款的发生。

针对业务发展中的不足和短板，今后我行将以问题为导向，提质效、补短板，以深入开展百晓走访为契，创新产品、优化服务，做精做强存贷主业，夯实普惠金融基础，实现长期可持续稳健发展。

## 百晓行动助小微 劳动竞赛促发展

■文/公司业务部 尚利明

为确保“开门红”取得胜利，公司业务部紧盯劳动竞赛目标，及时启动“情系小微 再创辉煌”百晓民企行动，全面发力本土市场，有效落实各项指标。截至3月底，小微企业贷款余额99.74亿元，同比增速达20.3%；小微贷款户数9078户，同比增加847户；小微贷款获得率达92.52%，比去年同期高0.2%。

一、单列信贷规模，锁定目标破解融资难题。单列新增授信规模13亿元，其中新企业新增授信3亿元，经营性流动资金新增授信6亿元，企业固定资产购置新增授信3亿元，高新技术企业技改新增授信1亿元。坚定做精做实小微企业信贷业务，努力实现企业法人贷款户数增加200户以上，贷款余额增加20%以上，小微企业申贷获得率不断提高。

二、深推政银联通，打造优质小微融资环境。联合区委区政府和各镇（街道），采用总行、支行（部）两级联动的模式，为小微企业打造优质融资环境。其中，公司业务部负责联系市场监管局、税务局、商务局、公积金中心，主动做好对接工作。各支行（部）充分发挥地域优势，对接镇（街道）工办、民营小微企业工业园区，以及辖内重点行业

协会，如金清镇草编行业、蓬街镇喷雾器行业、峰江街道废旧金属行业等，分层分类举办专题金融支持会议。

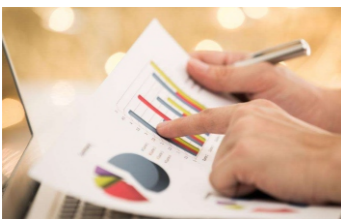
三、持续减费让利，降本增效破解“融资贵”。一是在收益覆盖风险、成本和自身可承受的范围内，进一步降低贷款利率，减轻民营企业融资负担，特别是企业抵押贷款利率；二是优化利率定价系统，对于民营企业贷款，额外增加定价因子，给予利率优惠；三是大力推广“小微续贷通”，缩短民营企业通过外部民间融资、“过桥”融资等不必要的融资链条，减轻民营企业融资周转成本；四是通过减免工本费、网上银行手续费、代收代发业务手续费等费用，降低企业的综合融资成本。

四、应用数据分析，精准支持小微企业发展。劳动竞赛初期，我行小微贷款户数出现增长乏力的现象，通过大数据分析，下发小微企业工单，优先对目标客户进行走访，提供贷款等金融服务。3月初，公司业务部又制订相应策略，通过数据分析、比对，加大对辖区内小微企业主及个体工商户贷款营销力度，向流失的小微贷款做再次营销，重新赢回客户，实现贷款签约及小微贷款户数双增长。

# 蓬街支行

## “四力齐发” 打好劳动竞赛存贷战

文/蓬街支行 郑平



开年以来，蓬街支行坚持做小做实，以存贷款为重点，以“百晓大走访”为抓手，聚力做优网格、做强主业，扎牢高质量发展的根基。至4月27日，新增日均存款1.52亿，新增日均储蓄存款1.58亿；新增日均贷款1.24亿，户数168户。

以考核为指挥棒，提升执行力。整个支行从班子开始提倡实干作风，把员工的需求以及困难放在首位，按季按月、分网点、分人推进，全面提升执行力，形成良好的竞赛氛围。一是分析指标，明晰方向。及时分析各类考核办法，及时提供数据支撑，让网点以及每位员工清晰了解如何去做，落后指标如何突围，每月绩效如何提升等。二是跟进考核，激励实干。制定支行二级考核办法，既让优秀员工多做有奖励，也让落后员工少做有处罚，做到人人有目标、人人有任务。三是及时约谈，督导完成。及时通报各网点以及个人的竞赛指标完成情况，支行班子每周下网点约谈完成指标落后的网点和个人，正面引导调整员工的懈怠思想。

以走访为助推器，提升拓展力。常态化开展大走访活动，特别是发挥村居书记（主任）助理作用，积极参与村居会议和活动，及时抓好四类客户营销拓展。一是针对存量客户抓维护。特别是对到期贷款，进行提前催收，催收即再次开展营销。对不来重新办理的客户深入分析流失原因，尽量挽回。二是围绕流失名单重点访。每月提供存贷流失名单，客户经理重点关注走访；支行层面及时跟进，下网点时面对面逐户让客户经理讲解走访情况。三是导入白名单全面推。加大浙里贷白名单导入，重点针对企业高收入人群以及网格内年轻客户群进行全面推广。四是梳理在外商户名单组合服务。梳理在外经营商户名单，重点关注返乡客户，联络感情，顺势营销丰收一码通和丰收智能付，在方便客户的同时利用电子渠道留住存款，营销贷款。至4月27日，支行共走访2262户，进

村入企摆摊设点28场次，营销丰收一码通1330户；新增小微企业贷款10户，贷款3820万元；新增浙里贷签约379户，贷款158户，金额1088万元。

以厅堂为突破口，提升营销力。在柜面推出存款送好礼、丰收一元购等活动，全面提升客户体验度。支行推进柜员、大堂经理优质文明服务督导工作，要求每位柜员以及大堂经理针对不同客户每笔业务都要有针对性的开口营销，对取款客户要有挽留。并且要求与客户经理以及网点主任要有及时的信息互通，形成有层次的全员营销。同时支行每月会抽查监控查看开口营销情况，对首次做得不到位的员工现场督导，再次进行通报罚款。至4月27日，支行共新增丰收互联3468户，新增月均互联网活跃客户4025户。

以互动为切入点，提升管理力。一是定期召开信贷营销会。重点让客户经理分享营销成功或失败案例，及时总结，并且根据客户经理需要开展营销场景以及话术演练，提升营销能力。二是定期分享好经验好案例。积极学习总行的信贷优惠政策以及各类存款产品对标他行的产品，做到了然于胸，有针对性营销。同时，积极与员工分享兄弟支行的先进经验以及让支行内的先进客户经理进行经验分享。对走访过程中碰到的比较难攻坚的客户，大家进行探讨，群策群力攻坚克难。三是定期督查解决难题。班子分片下网点驻勤，主动帮忙解决客户经理走访过程中碰到的问题，提升队伍凝聚力与战斗力。

# 新安支行

## 发力厅堂服务 零钱大户变存款大户

文/新安支行 陈梦洁

暮春4月，劳动竞赛进入全力冲刺阶段，新安支行全体同仁争分夺秒，加班加点，不放过每一个促业务增长的机会。

新安支行地处文化路与商海南街交口，交通便利，所以南来北往，经常有客户带着大笔零钱来存。办理零钱存款业务费时费力，一元以上都要过机清点，碰到粘张还得手点，一不小心收到不合规的钞币，还要自掏腰包赔款，所以柜员办理时都异常小心谨慎。

4月上旬的一个清晨，老客户李女士拎着熟悉的包裹走了进来。跟保安和大堂经理打过招呼后，她在柜台前落座：“我其实很难为情的，每次来都霸占着一个柜台办很久。以前去其他银行，他们都嫌我烦，你们银行最客气了，保安同志帮我一起整，大堂经理还提前帮我安排好柜台。”“这都是我们应该做的。您也体谅我们，每次来都错开中午只有两个柜的时间。”柜员一边应答一边手指飞快地清点零钞，“您隔三差五的存零钱肯定自己也烦吧，我们农商银行现在有个收单的二维码，手机银行、微信、支付宝统统都能扫码付款，收的钱直接到您的账户，不用提现更没有手续费，您可以办

一个。”“这么好用，给我办个试试？”李女士兴致很高，当场填了申请表，抱着二维码和蓝牙音响回去了。

过了几天，李女士又来了，这回零钱明显少了好几捆。“上回给我办的二维码很管用，我叫煤气站的合作商都来你们这办个二维码。以后灌煤气直接扫码就行了，现金用得少假币也少了，省事省力省心。”李女士从包裹里拎出几捆百元大钞，“以后钱都存你们这里了，一个账户资金归集方便。”业务办理完后，李女士坐上一辆豪车，一身轻松地走了。

此后，李女士还买了我行的大额存单，月底前还特意跑到柜台问柜员有没有季度考核，需不需要存款，还主动存了一笔定期进来。“我就是看中你们的服务，柜员熟练热情，大堂经理周到客气，客户经理高效专业，大堂保安温馨可靠，人都是相互的，你敬我一尺我敬你一丈。”李女士说。

优质服务往往不是来自刻意，是内化为一举一动，只有赢得客户的心才是劳动竞赛致胜的不二法器。



劳动竞赛期间，竿蓬支行精心组织，积极开展大走访活动。重点走访企业，上门为企业员工集中办理代发工资业务；以客户带客户模式，走村入户进行网格批量授信签约，拉近农商银行与客户之间的距离。

竿蓬支行 徐威武摄

## 金清支行

发力电话营销  
冲刺存款户数

■ 文/金清支行 梁宇浩

图为吉利支行客户经理正在进行电话营销  
吉利支行 陈梦洁摄

劳动竞赛已接近尾声，各支行（部）都在如火如荼地作最后冲刺。各项指标比拼非常激烈，存款户数也是重要得分项。针对该项任务，支行导出了日均存款5000元以上的客户名单，通过电话营销进行最后冲刺。

针对部分客户在多个银行有账户，常用的只有一个，另外账户里少量存款散落的情况，客户经理向客户提出建议，将闲置的散钱并一并，拢到一处存起来，既记得住，又有利息拿。支行还为部分存款超万元的客户准备了小礼品，激励他们增加账户存款。幼师小陈在我支行有近一万元的存款，经过我行员工电话营销，小陈隔天就将手头的两万块闲钱拿到支行存了定期。

针对较多客户在日常生产经营中将收入放在微信零钱包和支付宝中的情况，客户经理一方面告知微信和支付宝提现过程中要支付手续费，零钱包还没有利息。与此同时，向此类商户型客户推荐办理一码通，将收入“扫”进银行卡，不仅可以将多余闲置的钱拿出来存定期买理财，还节约了一大笔手续费。

不积跬步无以至千里，不积小流无以成江海，支行的成绩来自于每个员工的每一通电话。尽管劳动竞赛即将结束，我们仍咬紧牙关，坚持战斗到最后一刻。

## 长浦支行

暖心服务稳存量  
用心走访拓增量

■ 文/长浦支行 夏敏博

2019年劳动竞赛期间，长浦支行在总行的正确领导下，以签约目标为导向，紧紧依靠全体员工，贷款业务取得了长足进步。至4月27日，支行一般贷款余额51846万元，较年初上升3685万元，年日均贷款49875万元，比去年日均增加6410万元，增长14.75%。1-4月份，支行每月超额完成任务，其中4月份增量4680万元，完成率109%。在当前经济不振，民众投资意愿不强的经济环境下，以上成绩的取得，主要归功于三方面工作。

稳扎稳打，守土开疆。支行坚持做小做散，通过网络授信、大走访等工作稳定老客户、拓展新客户。客户资源稳定是支行劳动竞赛期间贷款工作取得进步的重要基础。去年，支行贷款新增8050万元，通过老客户维护，这一部分贷款基本稳定下来，流失较少。劳动竞赛期间，支行继续深化百晓大走访服务，向走

访要增量。今年支行新增5户公司客户，其中2户是在走访中获得的，贷款金额1030万元。而2018年拓展的10户公司贷款客户中，有5户是走访走出来的，金额1000余万元。

授信前置，急客所急。等到客户有融资需求时再进行授信，往往会耽误客户用款时间，对银行来说，贷款一时也增不上去。支行要求客户经理在获取客户信息、了解客户需求后，提前做好授信工作，让客户“用贷如取款”般方便。如在与台州市森田机械有限公司的交往过程中，客户经理去年就了解到企业有购买厂房的意向，尽管厂房还没有着落，资金一时也用不到，支行客户经理不但提前介入，了解企业情况，还陪同客户四处寻访合适厂房。客户一选定厂房，客户经理及时与房产公司取得联系，收集好资料，上报授信。在需要贷款资金时第一时间放款，免去了客户

的等待时间，使房产公司称心，客户放心。

首问负责，口碑转介。内训外拓是支行做好各项工作的两大抓手，对于贷款业务也是如此。支行推行首问负责制，要求客户经理在提高自身服务水平的时候，为客户提供便捷优质服务，力求让客户满意舒心，以此来做好老客户的维护。在取得客户认同后，寻求客户的转介绍，以点拓面。2019年以来，支行通

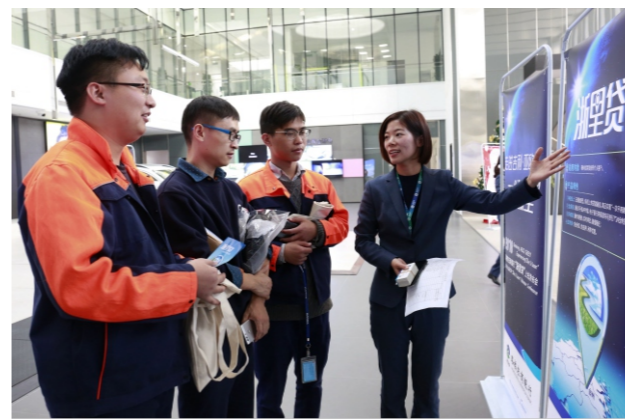
过客户介绍发展的新贷款客户共有6户，贷款金额210万元。

尽管取得了阶段性的成绩，距离完成支行全年的目标任务还有一段路要走。后劳动竞赛时期，长浦支行将继续坚持做小做散，以优质服务做好新老客户的维护工作，力争超额完成年度工作目标。

## 营业部

## “小微”服务看“浙里”

■ 文/营业部 林娜



图为清陶支行客户经理为欧亚公司员工介绍“浙里贷”产品

的战役中来。

用好“一”套考核经。自3月份出台小微企业贷款的补充考核以来，营业部的小微企业无论是在余额还是户数上的增速都很缓慢。面对窘境，营业部结合今年的劳动竞赛考核指标，迅速探索出能够提升小微企业贷款户数的道路：以前期布放的一码通客户为突破口，选取刷卡量较多的商户，导入“浙里贷”白名单，然后一户一户上门签约。利用一码通商户资源，既完成了浙里贷首贷客户的签约指标，又实现了小微企业贷款户数的增长。

坚守“一”颗普惠心。早晨一头露水，中午一身汗水，晚上一脚泥水，这是农信人一直坚守的“三水”精神。自劳动竞赛以来，营业部各网点客户经理积极开展扫街营销：一个行李箱，一台开卡机，两名客户经理，就是一个营销小分队，分别到市场、到街边开展一码通营销，积累了丰富的个体经营户的信息资源，这才有了现在的“浙里贷”数据资源，才有小微企业贷款户数的快速增长，这恰恰就是营业部每一个人坚守的一颗普惠心。

我行作为地方金融和农村金融主力军，在发展普惠金融、服务乡村振兴战略和助力“最多跑一次”都发挥了积极作用。“浙里贷”的推出，既是我行进一步推动自身转型升级，提升数字金融服务能力的积极创新，也是解决小微企业融资难、融资贵问题的有益尝试，而营业部依靠“浙里贷”促进小微企业户数增长的探索，正是小微服务看“浙里”的成功实践。

劳动竞赛以来，营业部以目标为导向，苦干实干夺业绩，以难点为突破，夯实基础提质量，尤其是在最后冲刺阶段，营业部铆足干劲，依靠“浙里贷”纯线上产品，在小微企业服务方面精准发力，实现质的飞跃。截止4月23日，浙里贷首贷签约客户达到202户，完成率149.63%，其中小微企业贷款户数1054户，比3月末增长137户，超额完成户数指标。这项成绩的取得，归功于营业部的三个“一”：

算好“一”笔客户账。自去年以来，政府已多次部署小微企业融资工作，银监会更是提出“两增两控”目标，强调商业银行要用好用足激励政策，实现小微企业金融服务从“量”的扩大转向质量、效率、动力的变革。由此可见，小微金融服务市场大有可为。因此，营业部积极响应总行号召，迅速投身到小微金融市场抢占



## 桐屿支行

## 早餐店一码通的“一波三折”

■ 文/桐屿支行 刘杨包

作为一枚“资深吃货”，我换了个网点工作的第一件事，就是寻找美食。庆幸的是，网点的隔壁就有家早餐店，而且还是商城唯一的一家早餐店。

这家店根本不会有人找不到，因为从早上7点半到8点半，20平方米的店铺里门庭若市。我习惯坐在店里吃早餐，点好餐后，边吃边羡慕“生意真是好”——小店能容纳10位顾客，大约2分钟换一批人，每天忙碌时间约为120分钟，按人均消费10元计算，每日营业额达6000元。耳边支付宝和微信的收款声音听得我心痒痒：“这家店的一码通要是能办下来，每月又有一大笔活期存款进账啦！”

又一天吃完早饭付钱，忍不住开口：“老板，我是隔壁银行的……”“不要不要，快到边上去，挡着他们付钱了！”老板直接用手把我赶到了一边，我只好尴尬地走了。虽然自己的行为有些莽撞，但总不能做逃兵吧，我决定来日再战！

第二天，我一直空着肚子等到9点再去找老板。收银台前很空，老板不在，老板娘笑着说：“你是银行的吧？今天很忙吗，现在才来吃早餐啊。豆腐汤冷了，给你热豆浆吧。”真是人不可貌相，原来每天早上帮我盛汤的戴口罩的员工，竟然就是老板娘！见她一脸和气，我便也松了口气：“我是隔壁路桥农商银行的主任，网点就在你们边上。我们行有一码通产品，一个二维码能扫支付宝和微信，钱实时到账，还不收手续费的，很适合你们店。”老板娘笑着说回去和老公商量下。

一商量就商量了三四天，尽管我每天带着宣传册去店里转悠，老板娘却不为所动，一会担心被骗，一会推说身份证没带。直到第八天，老板娘拗不过我软磨硬泡，终于来网点办了一码通。我兴奋地第一时间把资料录完，联系总行审批，当场做出二维码送到早餐店，帮老板娘在苹果手机里下载安装“丰收家商户”APP，并把收款码贴在墙上。喜滋滋地看着自己的工作成果，我坐等隔天的存款进账。

第九天，我7点钟不到就来到早餐店，让人沮丧的是，收银台的老板早已把二维码撕掉，立牌也扔在一边。一见到我老板还数落起来：“你这产品一点用也没

有！，金额不会自己报，我还得拿着手机一条条看信息。”都是苹果手机惹的祸！我把责任推给了手机，并承诺马上帮他解决问题。当天9点钟，我带着我行的蓝牙音响再回到早餐店，让老板把他的安卓手机拿出来，安上“丰收家商户”APP，连上蓝牙，这回终于有语音金额提示了。重新贴上二维码后，我松了口气。

第十天，我战战兢兢地来到早餐店，老板一见到我，拿着立牌直接往地上一扔。因为连上蓝牙的安卓手机退出了登录，不懂电子产品的老板又“炸了”。默默地捡起立牌，在手机上帮他重新登录，我就站在边上帮忙引导收钱。这时，一位办过我行一码通的客户，对着我手中的二维码扫码付钱，笑着对我说：“你们银行这二维码真好用啊，现在都不用提现，收钱省力多了。”边上的好几个商户也都纷纷认同：“我也办了，省钱省力，到账方便，主要还是你们服务好啊！”……享受过一码通福利的商户们纷纷应和，我发现老板严肃的脸上恢复了笑容，拿起我手中的立牌，重新摆在了收银台最显眼的位置。

这花了我十天时间才攻下的早餐店，后续服务还得持续。接下来的时间，无论去不去吃早餐，我都坚持每天到这早餐店报到。二维码不清楚了就换张，贴纸掉了就重贴，将微信收款二维码挪到角落里，把我行的二维码摆在C位。

渐渐地，早餐店终于习惯了使用我行的一码通。根据电子银行部数据统计：这家早餐店今年1月17日开始使用一码通至今100多天，共交易13452笔，仅3月份交易金额达52713元，月均资金留存率达47.4%，是我行一码通客户中，最具小额高频特点的商家。

更加令人惊喜的是，现在这家早餐店的老板也成了我的“客户经理”，每当碰到买早餐的商户咨询一码通的事，他总会说：“全免费的一码通，快到路桥农商银行办一个吧！”就连一家声称只与浦发银行合作的快餐店老板娘，也被我行一码通打动。

作为扎根商城的网点，我们牢记服务商人的使命，除了要把握商户们的金融需求，更应把服务展现给每一位商人。

## 科技支持中心

强化科技支撑  
助力劳动竞赛

■ 文/科技支持中心 张星星 林婷



“前方打仗，后方支援”。科技支持中心认真贯彻落实劳动竞赛动员会上董事长讲话精神，着力开发程序、配合做好数据筛选，以科技支撑为全行劳动竞赛活动保驾护航。

为保证业务人员及时了解竞赛成果，提高工作积极性，我们开发了2019年劳动竞赛机构报表及客户经理排名报表，T+1展示考核结果。为提高百晓大走访的效果，我们在新网格化系统里开发了大走访辅助模块，为客户经理开展“百晓大走访”活动提供了管理应用平台，客户经理可以在平台中及时录入走访情况，T+1展

示客户后续业务办理情况，及时计算出考核业绩，也为后续的多次走访提供参考。针对今年贷款流失情况，我们配合业务部门筛选出各种类型的贷款流失客户及潜在贷款客户，通过下发工单形式，为客户经理提供了指向性的营销对象。

今年的经济形式更加严峻，但是机遇与挑战并存，业务工作人员在前方“寸土必争”的时候，科技工作人员也将在后方发力，通过大数据建设为全行业务发展提供新的增长点。

## 开发区支行

## 移动银行加速批量获客

■ 文/开发区支行 潘毛琳

为促进手机银行业务发展，深拓电子渠道蓝海，在综合分析自身情况后，开发区支行借助移动展业设备，开展上门批量获客，拓展业务的同时收获客户口碑。

为入伍新兵提供周末服务。在多次和武警支队领导洽谈过程中，我们了解到新兵入伍后手机号码会统一更换，导致原先银行卡的短信无法正常接收。而部队日常操练紧密，到银行网点办卡不方便，且手机统一保管，无法自由使用。为此，支行以团队为单位组织员工周末上门服务。开卡现场，武警官兵有序排队领取手机、办理业务，支行员工分工协作，提供开卡、丰收互联下载、业务咨询等全流程服务。经过三个周末的连续作战，支行为水门村、开发大道、三门核电三处武警支队官兵开卡89张，办理丰收互联92户，签约浙里贷15户。我们的工作也得到了武警官兵极大的肯定，延伸金融服务为武警官兵提供了便利，也拉进了银行与部队之间的感情。

为快递小哥提供清晨服务。在了解到快递员休息时

间少，白天几乎都在外边收派件，只有早上有空余时间的情况下，支行争取到8点至9点30分这宝贵的一个半小时，全员出动开展清晨服务。活动第一天，支行员工带了4台开卡机，7点钟就集合奔赴温岭天天快递站点，做好设备调试。由于前期多次和企业沟通到位，8点钟一到，一大批快递员带着身份证和手机来到指定会议室。提前下载丰收互联，按进度开卡分流，固定人员帮忙激活……由于准备充足，整个流程有条不紊，一个半小时下来，完成了60多位快递员的开卡工作。活动第二天，支行同事来到洪家星星创业园的天天快递站点继续开卡并办理丰收互联，有了前一天的经验，当天的开卡更加顺利。此次活动，支行在天天快递公司共计开卡280张，办理丰收互联210户。

通过移动展业设备开展上门服务，将银行直接“拎”到客户身边，更加便利、更加接地气地为客户服务，获得了客户的一致好评。

# 构建普惠金融生态圈 打造乡村振兴新引擎

■ 文/办公室 张玲晓



近年来，我行及时启动乡村振兴战略金融服务工程，以普惠精神为引领，以“百晓金融乡村行”为抓手，构建集生产生活、乡风文明、社会治理等于一体的普惠金融生态圈，助力自身发展与乡村振兴干在实处、走在前列。到2019年3月底，全行存款余额275.51亿元，比年初增23.83亿元，增长9.47%；贷款余额185.18亿元，比年初增9.91亿元，增长5.66%，其中1000万元（含）以下的贷款占比94%；路桥每10户中就有8户得到我行贷款授信，普惠签约率54.62%，个人贷款客户覆盖率33.74%。

一、坚持本源导向，扶强实体经济。“产业兴旺”是乡村振兴的基础，也是我行参与乡村振兴工作的主要着力点。路桥素有“百路千桥万家市”之称，区内小微企业众多。为此，我行：一是抓顶层设计，大力支持绿色产业。深推普惠金融，持续做小做散、做精做优，进一步发挥自身支农支小的差异优势；大力发展绿色金融，对符合绿色产业标准的企业或个人优先提供信贷扶持，引导资金从“低小散、高能耗、高污染”行业流入“少投入、高产出、低污染”的绿色产业，用实际行动促进绿水青山的回归。二是抓产品创新，全面助力融资减负。主动克服“三改一拆”、“两高一低”整治后小作坊减少的因素，以三个主动为抓手，全力支持实体经济发展。主动降低信贷门槛，对接现代农业发展需求，推广以家庭信用为主导的普惠信用贷等，支持绿色行业转型升级，截至3月底，发放普惠信用贷24964户，余额23.63亿元；对接中小企业，对500万元以下对公客户推广“小微快捷贷”，实现“一次上门授信、三年循环使用、网银秒借秒还”，有效满足小微客户“短、频、急”的资金需求。主动丰富担保方式，推广园区按揭贷，有效支持“三改一拆”后入园企业购买厂房的资金缺口，目前已为17户企业发放该贷款1.43亿元；推广税A信用贷，只要纳税评级为A级的就可获得500万元以下的信用贷款，已为238家企业发放税银贷款9.04亿元；推广商标权质押、专利权质押等轻资产融资业务，已为90家科技型企业发放贷款余额5.05亿元。主

动减免周转费用，全面推广“小微续贷通”，实现企业还贷“0周期”“0费用”“0门槛”，《人民日报》、《经济日报》均报道了我行支持企业无缝续贷的案例。三是抓机制完善，确保服务落到实处。建立“百晓大走访”机制，全行19支金融服务队以双人组团模式，带着感情走、带着服务访，问需求、送服务、解难题；建立网格“见人知名、见图知位”和“六率一度”考评机制，促使客户经理真正了解网格、熟悉百姓、服务到位；建立尽职免责机制，对个人30万元以内、小微企业200万元以内的贷款给予尽职免责，切实解决客户经理“不愿贷、不敢贷”问题。

二、坚持普惠共享，助建美丽乡村。“生态宜居”是乡村振兴的重要内容。我行以“美丽”为目标，以普惠为先导，搭建金融服务“直通车”，推动美丽乡村由“盆景”变“风景”，让乡村更宜居、让百姓更“乐活”。一是推出“乡村·家园贷”，美化生活环境。针对“城中村改造”、“五水共治”、“一村一品”建设等重点项目，有重点地给予配套金融服务，推广农房改造贷款、安置小区建设贷款等产品，累计发放美丽乡村建设贷款18.7亿元。比如岷头林村，是我行助力美丽乡村建设的一个缩影。10多年来，我行从最初的50万元到如今的300万元信贷支持，使村集体收入从2006年的2700元发展到如今的超百万元。经济实力增强后，该村集中财力开展美丽乡村建设，先后荣获浙江省绿化示范村、台州市美丽乡

村精品村等称号。二是推出“乡村·便民通”，提高生活品质。针对年轻人集聚城区经商、工作等情况，依托村居基础金融数据库，全面应用“普惠通”掌上银行和“浙里贷”产品，推行线下营销线上放贷，7\*24小时满足他们的融资需求，30万元内线上放贷占比85%。同时，因地制宜，持续推广失土农民养老保险贷款、渔村渔民养老保险贷款，帮助政府解决社会保障问题，目前累计发放失土农民养老贷18865户，金额8.61亿元。三是推出“乡村·公益行”，助力和谐发展。着力提高普惠金融的精准性、有效性和全面性，持续开展慈善助学、志愿结对等主题性活动，帮助困难群体圆梦，目前受助达到1426人次；独家捐赠路桥区公共自行车7000辆，大力支持“绿色出行”；与四川广元市朝天区麻柳乡天星村结对开展精准扶贫，让服务更有温度。

三、坚持党建引领，助力乡风文明。乡风文明是乡村振兴的有力保障。我行坚持以红色引领绿色发展，进一步激活“党建+金融”的优势，培育文明乡风，推动乡村振兴。一是建立红色网格联盟。派驻180位客户经理担任村居书记（主任）助理，融入村务、融入村民，搭建金融服务“直通车”，仅2018年进村居（社区）开展活动502场次。积极指导支行（部）党支部与村居（企业）党支部结对，开展网格化党建、联动式服务，比如路桥支行党支部与台州江林医药党支部结对开展公益服务站共建，每月定点定时开展公益医疗+金融服务。二是推进信用体系建设。为进一步改善金融生态环境，我行一直非常重视信用镇、村、户的评定工作。以整村授信为着力点，由村两委成员、村民代表以及有一定知名度和影响力的小微企业主等组成授信评议小组，采取“背靠背”方式，逐户评定授信额度，个人贷款授信总户数10.85万户，占区域总户数的81%。三是致力乡风文明培育。村村普设金融宣传栏，村村开展送电影下乡（每年800多场次），让诚信文明的理念走进千家万户。组建101人志愿者团队，参与“五水共治”、“多城同创”、“先锋代跑”等，推广“红色先锋贷”、妇女创业、大学生创业等惠民贷款，全力支持美丽乡村建设；与团区委合作推出线上“志愿贷”，使路桥的青年志愿者可用志愿服务时间“兑换”贷款，而且志愿

服务的星级越高，贷款利率越低，释放守信价值。

四、坚持政银合作，提升治理成效。治理有效是实施乡村振兴的有效手段。我行坚持以民本为核心，积极融入社会治理体系，全面推进“政银合作”，努力让老百姓在共享发展中有更多获得感、更多幸福感。一是全省首创“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，我行与路桥区社保局经过近半年调研论证，2017年2月首批四家试点支行被授予社保分中心牌匾，并对3项业务进行试点。2018年5月，“社银联通”实现了46个服务网点全覆盖、89项社保业务全覆盖、网上（掌上）办理全覆盖。仅2018年，“社银联通”办理35.9万笔，占路桥区社保业务总量的43%，获浙江省副省长朱从玖等批示肯定，被授予“浙江省民生获得感示范工程”。二是率先推出“政银联通”。2018年5月底，与市行政服务中心合作，在开发区支行试点，设立“政银联通便民服务站”，推广集工商登记、增值税发票申领、公积金业务办理、不动产抵押等于一体的服务。截至2019年3月底，已与17个部门合作，开办“政银联通”事项132项，累计办理45.3万笔。今年2月14日，台州市委书记陈奕君到我行调研，见证了一位年轻海归回家创业申领营业执照的过程，点赞这一创新做法。三是设立红色丰收驿站。借力区委组织部联合各部门，升级改造丰收驿站，在原来比较单一的金融和电商元素的基础上，融入党建园地、政务受理、法律援助、应急救助、先锋代跑、医疗救护等志愿服务元素，成为除村居文化礼堂之外又一个红色服务基地。目前，在全区已建成红色丰收驿站103家。

金融助力乡村振兴是一项系统性工程，不能一蹴而就，而要久久为功。今后，我行将坚定不移地走好“做小做实”的路子，办好“支农支小”的实事，更接地气地提高服务乡村振兴的能力，更大广度地提升普惠金融的价值，为农信高质量发展和百姓美好生活再立新功。

## 客户的需求就是我们的工作

■ 文/营业部 陈佳芝

一季度是拓展市场空间、扩大客户资源、提高同业占比的黄金时期，做好年初工作对全年业务拓展而言至关重要。营业部银安分理处紧紧围绕工作指标，挖掘客户需求，内外勤联动配合，积极开展各项工作，确保劳动竞赛取得实效。

### 一、紧盯潜在客户，力拓储蓄存款

2018年底开展的大走访、大服务活动，我们收获了村居一部分意向存款客户。劳动竞赛未始，就迅速跟进，推荐客户来网点办理大额存单。从客户的利益处入手，及时将收益高这一产品优势告知客户，通过服务的不断跟进，激发潜在客户的购买意愿。劳动竞赛期间，网点日均存款增加7700余万元。

### 二、紧盯流失客户，挖掘贷款需求

了解客户流失的根本原因，挖掘客户真正的贷款需求，才能提高客户忠诚度，实现贷款的持续增长。针对2018年流失的贷款客户，重新开展电话回访、实地拜访，筛选资金需求客户。针对这部分客户对贷款利率、手续不够简便的顾虑，我们再进行利率综合测

算，根据贡献度、还款能力等给予一定的优惠，并尽量简化手续，确保客户高效办理。

### 三、紧盯市场客户，聚力联动营销

小商品市场和副食品市场，作为路桥开放较早的批发类市场，商户多、人流量大、收款需求旺。在了解有些银行收款码短信到了钱没到账，手续费先收后返回的劣势之后，对比我行一码通优势，我们分理处3名信贷人员花了两周时间，集中开展一码通营销，收效明显。同时，为客户办理一码通之后，将白名单统一导入浙里贷系统，开展小微企业贷款营销。通过集中营销、布放、回访，分理处共新增一码通195个，新增小微企业40户。

抓准客户需求，是我们金融服务的出发点，也是劳动竞赛取胜的关键点，更是业务拓展与经营效益双提升的动力点，这需要我们团队精诚合作、持之以恒、锲而不舍的努力。



## 用心服务，收获口碑

■ 文/路南支行 陈漪

清冷的暮春夜晚，路南支行从信贷办公室到行长室一直灯火通明，或是联系客户，或是数据分析，全支行上下似乎都陷入了不知疲倦的状态，一切的努力都想为这四个月的劳动竞赛画上一个无憾的句号。

在抓存贷款主业时，我们致力于以电子银行业务为突破口，以粘度换增量。客户经理是我们队伍中的“狙击手”，对于存贷款客户的联系力求每个电话都

能取得成效；大堂经理充当了我们队伍中的“侦查兵”，对每一位来大堂办理业务的客户进行询问分流，力求为每一位客户配齐电子银行业务；而柜员就是我们这支队伍中的“勤务兵”，为每一位客户提供最贴心的服务。

除了这些日常分工，我们还在努力地“走出去”，学着主动出击去拓展更广泛的业务群体。每天

下午，每一名客户经理都会带着大堂经理或柜员，进村居入市场，挖掘潜在客户。记得在刚开始推广一码通的时候，我们收到很多“白眼”，客户对我们的产品充满了不认可。但是通过这四个月积极主动、持之以恒的上门服务，客户对我们的一码通大为改观。收款没有播报，我们送上蓝牙音箱；收款播报滞后，我们安装“丰收家商户”APP。总而言之，我们尽最大的努力让客户

觉得我们的产品是“便利”而不是“麻烦”。功夫不负有心人，从四月开始不断地有客户主动上门要求办理一码通，这些客户中有一大半都是客户带客户。这也证明我们的努力得到了认可。

劳动竞赛即将进入尾声，但业务的竞赛却不会停止。如何战胜自我、突围市场，关键还在于决心与态度。

## 浅谈营销荣誉感

■ 文/新桥支行 戴益超

相信绝大多数人都听过“个人荣誉感”、“集体荣誉感”、“社会荣誉感”，但是关于这个“营销荣誉感”，却是前所未闻。那么究竟什么是营销荣誉感，其实这是我经过今年的客户经理后备培训班磨练后悟出来的一个新词。

我相信有些客户经理，特别是像我这样的客户经理小白，一开始会在扫街、走访、营销时，面临着迈不出腿、张不大嘴的窘境，这也是我们这期培训之初普遍存在的现象。

困顿的时候，我想起我们支行行长在职工会上推荐的一门课，叫做《阿里铁军内训销售课》，讲课老师是李立恒，10年阿里人，首任阿里巴巴军校校长，而阿里铁军这支传奇部队里造就了许多显赫人物：程维（滴滴打车创始人兼CEO）、干嘉伟（前美团网COO）、吕广渝（前大众点评COO）。其中有一讲给我留下了深刻的印象，课名叫做：阿里铁军发明的“陌拜”，是怎样操作的。

我在培训期间听了这一讲，发现其实阿里的“陌拜”和我们的大走访有很多共同点。比如说阿里陌拜之中就有个拎包礼仪，叫double call，意思是两个人一起干。就好像我们的双人走访，协管员给网格主管员做好打卡和协助记录的工作。他们是陌拜营销，我们也差不多，走访过程中也会碰到许多没怎么接触过的人，我们希望维护住老客户的同时拓展新客户、建立新业务。

全部课程听完后，我觉得在阿里营销模式中，能隐约感觉到“营销荣誉感”这个词，而这恰恰也是我们客户经理所需要的。

营销荣誉感来源于对自身产品的认可。我们需要清楚了解我们营销的产品是什么、对比他行的优势在哪里、带来的好处是什么，即便产品自身存在些许不足，我们也要扬长避短，学会往好处说。营销荣誉感来源于对自身身份的认可。很多人认为现在银行客户经理指标重、任务多，硬塞强推，其实我们需要改变这一种思维惯性，把自己的职业定位成“百姓的金融伙伴”，我们是为客户提供金融服务的存在。

我们最大的营销荣誉感可能是来自于我行产品，比如丰收互联、一码通、政银联通等，当我逐渐形成这样一个概念，并经过系统理论学习后，发现营销是一件并不复杂的事情。当你足够了解自家的产品后，会在营销过程中时不时地透露出一种自信和骄傲，客户也会被你的营销热情所感染，自然也会产生信任。

强如阿里巴巴，在创业之初也遇到了诸多的销售困境；强如李立恒，在陌拜之初也是被师傅用脚踹进大门。营销并非“强人所难”，而是“你情我愿”，当你心生“营销荣誉感”的时候，便会有一股强大的力量牵引着你走向最终的目标。

## 努力到最后一刻

■ 文/开发区支行 施雨冰

4月24日，周三。

下午4:00，原本晴朗的天气突然狂风骤雨，从洪家石材市场的一个商户店里出来，我们又冒着雨拖着巨大的自主开卡机，钻进了另一家商户的店里。

4:30，心里有些焦急，还有七八张卡需要办理，办好、回单位、整理凭证、上交，不知道还能不能赶在柜台结账之前。

屋外呼啸的风雨声淹过了屋内人声的嘈杂，自主开卡机有规律地发出金属按键声。还好下午是两个人一起出来，一人一台开卡设备，速度快了一倍。

频繁的外出开卡，让我们练就了左右开工本领。左手在客户的手机上飞点击，完成e户通开户；右手在开卡设备上忙活着，给后面办卡的人员录入职业信息。左边指导客户在“丰收互联”上输入密码的时候，右边把客户接收到的验证码录入开卡设备。趁着

机器处于“迟钝”的空挡期，还不忘宣传我行借记卡的免费优势，然后插空指着《风险揭示书》和《税收声明》签字的位置，指示客户在此签字。熟练的开卡流程，一气呵成，忙而不乱。

这是今天的第五户办理代发工资业务的商户，上午给一家企业员工批量办卡结束后，便马不停蹄来到洪家石材市场，开始我们的集中“扫荡、捡漏”活动，这户三两张，那户五六张，冲刺着劳动竞赛的业务指标。一个下午的时间，我们成功新增了10多位“丰收互联”的客户。

木锯绳断，水滴石穿。谁都能希望能有个大企业，一口气消化掉所有业务指标，但如果没有，那么像这样两户三户的积累，一点一点地去完成，也是一种方法。只要不坐以待毙，总能看到希望，只要向前走，总能达到终点。



## “互联网+”下的营销

■ 文/下梁支行 蔡娴茜

“互联网+”时代的来临，传统企业面临着巨大的挑战和重大发展机遇。移动互联网的迅猛发展，正在改变我们生活中的每一个细节，越来越多的人的生活已经与网络密不可分，传统行业特别是银行业更需要尽快完成互联网转型，更多地借助互联网的广阔平台实现自身突破和发展。在互联网营销的大趋势下，更要求银行具备在这片浩瀚的蓝海中乘风破浪的竞争能力。

“互联网+”时代的到来，对于企业而言，可以让信息更加流通，打破路程上的距离，以更快更有效的方式了解外界信息，并运用大数据降低成本定价风险，提高效益。对于银行客户而言，可以更全面地了解最新存贷产品、信用卡优惠活动、积分换购等一系列信息，拥有主动权。最近，我的朋友圈被这则信息

刷屏：九寨沟还没去，就地震了；奔驰还没买，就漏油了；巴黎圣母院还没去，就火烧了，所以什么都经不起等待。但是我们可能会迟到，却从不缺席，丰收借记卡支持微信提现还送好礼！诸如此类的营销话语结合当下时事，既接地气，又有新意，特别受年轻群体的青睐。

“互联网+”为市场营销带来了更丰富的创新思维，网络思维与营销实践得到了深入融合，增加了银行和客户之间的衔接性。因此，我们需要将更多线下营销转变为线上营销，精心打磨产品，让客户足不出户就可以接收到所需产品的信息，并能通过网络平台进行自助办理。

## 一位老农信人的坚守

■ 文/峰江支行 许梦霞



陈庆茂，我们都亲切地称呼他为“老陈”，目前担任峰江支行营业部的团队长一职，在我行有二十多年的工龄，经历了从“信用社”到“农村合作银行”再到“农村商业银行”的发展历程，始终坚守和贯彻着为“三农”服务的光荣传统和历史使命，展现了老一辈农信人的勤恳与实干。

### 夯实基础谋发展

新年伊始，是老陈刚从保全分理处调到峰江支行营业部不久，离开了熟悉多年的工作环境和客户群体，迎来了新的管辖村居，对他来说也是一个不小的挑战。以全行“大走访、大服务”的活动为契机，他本着老农信人的踏实作风，对新接手的管辖村进行了全面的摸底、盘查。有一次走访令我印象深刻，那天下着瓢泼大雨，而老陈已经提前和客户约好要进行上门拜访，为了信守承诺，不辜负客户的信任，我和老陈驱车一个多小时赶往客户的经营场地。下车后，我们步行了几分钟，我发现老陈的衣服早就被雨水淋湿，客户见到我们的第一眼是惊讶，随后便感动地说道：“下这么大的雨，还以为你们不来了。没想到……”老陈笑了，“不是约好了嘛。”随后的沟通很顺畅，这位客户也摒弃了“银行办理贷款就是手续麻烦”的偏见，愿意在我行办理贷款业务。

### 心系客户优服务

村民许大爷，是老陈管辖村的一位村民，因身有残

疾，腿脚不便，长期卧病在床。这天，我们走访到了许大爷家，碰巧许大爷正愁眉苦脸地坐在床边。经了解，原来是许大爷的社保卡丢失，老夫妻俩把家里翻了个底朝天也没有找到，而许大爷去医院复诊的日子又临近，每天都在发愁补办社保卡的事情。老陈一听反而乐了：“您怎么不知道我们银行可以办理社保业务，告诉您，现在不需要跑社保局了，直接到我们银行的任何一家网点就可以补办社保卡。”许大爷一听，脸上笑出了褶子，反复确认银行是否真的能办理社保业务，当得到老陈的肯定回复后，大爷连连夸赞：“果然是百姓的身边银行啊！”考虑到大爷腿脚不便，亲自到网点有些困难，老陈便主动“请缨”帮忙跑腿，先是将需要签字的凭条全部准备好并送到徐大爷家中，然后亲自带着许大爷的老伴去了网点，全程陪同补办社保卡，解决了村民许大爷的一件烦心事。

扎根基层不言悔，俯身甘为孺子牛。在岗二十多年，老陈一直用自己的言行坚守着农商银行这个家，让我们见证了什么叫做“几十年如一日”。也正是老一辈农信人的坚守，农信事业才得以长久地发展，而我们新一代农信人，也将继续传承他们的挎包精神，将农信的道路越走越宽。

## 一次有分量的“偶遇”

■文/金清支行 何涛

晨间的营业大厅难得清闲，一位大爷夹着一捆旧报纸有些犹豫地来到了柜台。我们的准妈妈小符热情地接待了这位大爷，询问其办理什么业务时却见大爷有些不好意思地拿出了夹在胳膊下的那一捆旧报纸，“姑娘，你看这硬币要吗？我跑了两家银行都不要。”

“当然，我们可以为您兑换的。来，您拿进来我看看。”见大爷依然有些迟疑，小符便主动起身接过了大爷手中的那一摞沉甸甸的报纸。一层层打开后，小符一时有些错愕，这一支支被大爷包裹得整整齐齐的硬币足足有几十支，全部是一角硬币。这平日里一角硬币找兑给客户都很少有人要了，老大爷是哪儿来的这么一摞硬币。

“姑娘，这都是我小卖部里攒起来的，原先怕麻烦就一直扔着，没想到这么多了。我也怕给你们添麻烦，这不在家100个一支包好了再送来，一共475块钱。”大爷看着自己悉心包装好的硬币笑得爽朗。

清点中心要求上缴的硬币包装标准是50个一支，大爷的硬币显然不符合标准。小符拆了其中几支发现里面不少硬币已经生锈磨损，为了让大爷安心，也让清点中心的同事省心，小符决定接下这项不简单的业务并重新清分这批硬币。“大爷，是这样的。我们需

要根据规定重新清点，但您这么多我一时半会儿也点不完，里面一些硬币磨损较厉害可能需要上级帮忙鉴定。您看这样行吗？您留个联系方式，我尽快清点上缴后根据上级的兑换结果再联系您兑换，省得您在这干等。”

大爷看似疑惑倒也欣然接受了小符的提议，留下联系方式便走了。面对这一堆一角硬币，小符一时显得有点力不从心。但想到刚应承了大爷的委托，小符赶紧着手清点了起来。营业大厅人来人往，为了减少客户等待时间，小符并没有全程关柜清点，而是以客户优先，在业务闲暇之余和下班时间为大爷清点，花了整整两天才清点完毕，4750个一角硬币，共计475元，除了核准了金额，小符还将200个残损硬币另外挑拣整理好才上缴。清点中心兑换结果一下来，小符便第一时间通知了老大爷，大爷攥着手里的兑换来的百元大钞一个劲道谢“谢谢谢谢，真是太麻烦你了！”

“这是我应该做的。”小符轻描淡写地笑答。

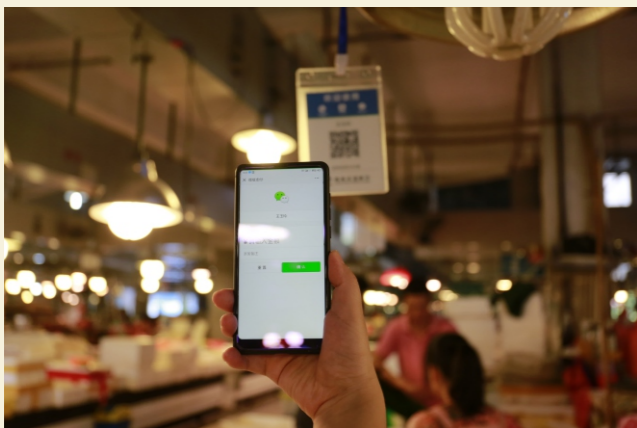
把好每一个服务关卡，把每一次动人的“偶遇”变成下一次业务的敲门砖，把每一位潜在的客户养成忠实客户。

某天早上，邻居拿着银行卡和手机找我帮忙，说是微信上的红包用不了了，刚去其他银行咨询，结果被拒，理由是微信并不属于银行的业务。听到邻居语气中透露出来的对于银行服务的不满，我一边快速地帮她绑定银行卡，一边半开玩笑地说：“客户，您的业务已经办理好了，欢迎下次光临！”邻居被我的话逗乐了：“还是农商银行的工作人员最靠谱。”

由此，我想到了柜面营销，确实也是颇有感触。最近微信升级了版本，规定“钱包”必须要和银行卡绑定才能收取红包，因此近期有不少中老年客户前来咨询此事。本来我也以为微信与我们银行业务并没有什么联系，但是经过早上的这件事，让我有了不一样的想法，借由老人询问微信红包之事，是不是营销我

## 延伸服务暖人心

■文/卷桥支行 沈婉婉



行产品的好时机？

没过几天，我在柜面遇到了一位拿着手机说要开通微信的大爷，仔细询问后了解到大爷在做小生意，这几天微信上收不了红包影响了生意，儿女又不在家，只能就近来卷桥支行咨询。我根据老人的需求，帮他开通了短信，绑定了银行卡，发现老人对我行的业务并不熟悉，便细心推介了丰收一码通和贴心存等业务。老人一听我行的产品介绍，兴奋地说：“正好是我需要的。”二话不说便办理了一码通，还表示等过几



## 我的第一笔公积金业务

■文/吉利支行 陈冬冬

“政银联通”工程已在我行全面开花，自2016年社保业务进银行柜面开始，我行一步一个脚印践行着助力“最多跑一次”改革的承诺，目前已和市场监管、税务、国土、住房公积金等政府部门开展了全面合作，真正成为了百姓身边的贴心银行。

吉利支行作为公积金业务的第二批开放支行，全员接受了专业的培训。1月份，支行柜员分批前往公积金中心进行跟班学习；2月份，参加了公积金基础知识测试，并在公积金中心工作人员的组织下，到吉利工业园区为“新路桥人”统一受理公积金租房提取业务；3月份，支行专门开设了公积金专柜；4月份，公积金系统登录账号到位。

在万事俱备的情况下，我终于迎来了第一笔公积金业务。该客户是吉利工业园区的老员工，他说自己往年都要前往公积金中心办理租房提取业务，前几天听同事说公司附近的农商银行开通了公积金业务，便想过来咨询一下。了解客户的需求后，我开始按照要求一步步进行操作。

首先登陆“浙里办”APP查询客户的房产情况，随

天得空就过来办理贴心存业务。

看到大爷喜悦的神情，我有些惭愧，发现了自己在柜面营销服务上的短板，之前，我也觉得微信支付宝之类的业务与我们银行业务的关联度不大，如果有客户过来咨询，也是有些推诿应付。其实，在帮客户解决看似无关的问题时，也是在积攒与客户的情感，是服务的延伸。有时候，我们与客户的关系，不应该仅仅建立在业务上，而是应该多向情感靠拢，做一家有温度、有情怀的百姓身边首选银行。

后请客户提供银行卡和身份证，并提交填写好的公积金提取申请表。在办理业务的过程中，我发现客户打算用员工价购买吉利汽车，目前还有几万元的资金短缺。我一听，立刻登陆社保系统进行查询，发现该客户是吉利公司的老员工，且连续在缴纳参保费用，是支行“浙里贷”的白名单客户。于是，我建议他开通我行的“丰收互联”业务，可以直接在“浙里贷”APP上申请最高8万元的贷款额度。刚开始，客户还有些疑虑，但考虑到自己确实有资金需求，便和我多聊了几句，知道“浙里贷”的全流程线上办理、自主操作、随借随还，“一次不跑”就可享受到便捷服务后，他当即开通了“丰收互联”，并在我的指导下申请了五万元贷款。最后连客户自己都在感慨：“现在跑一趟银行，真的省了不少事。”

看到客户“期待而来”“满意而归”，我感受到了这个三尺柜台的幸福。完成第一笔公积金业务的办理后，我的紧张和期待都慢慢有了归属，以后再办理同样的业务时，也有了更多的营销思维。

## 对“道德”的思考

■文/授信管理部 杨浩然

《朱子家训》：“伦常乖舛，立见消亡；德不配位，必有灾殃。”其中的“德不配位，必有灾殃”，大意是讲，德行的修养或能力与所从事的工作要求不相匹配，就会发生灾殃。《周易·系辞》说：“地势坤，君子以厚德载物”。德行，于外称之行，在心称为德。“德”是涵盖了诚信、仁义等一切美好品行的道德范畴，也包含顺应自然，社会，和人类客观规律去做事。就职业生涯而言，德位相配个人的重要性，犹如血液对于人的重要性一样，没有德，就无法在社会中生存。

道德所固有自然的属性。“道”是超越时空的大自然运行法则，就是自然规律。“德”是人们按照自然规律去做去生活。人作为自然性动物，受自然法则限制，忘我的工作精神固然可贵，但是劳逸结合会事半功倍，更有利于自身的健康持久发展。李开复，被美国《时代周刊》评选为“影响世界百大人物”之一。在没有生大病之前，常以“最大化影响力、世界因我而不同”为人生信条，生病后，才清醒认识到“自己无非是利用影响力去追求名利”。为了改变世界的人生是充满压力的，最后身体只好用一场大病来警告他。世界上所有的事情都有个“度”，我们不能越界。所以珍贵的生命旅程，都应该抱着初学者的心态，对世界保持儿童般的好奇心，好好体验人生。

道德是一种责任的修炼。一个德性够的人首先一定是量大。量大又如何体现出来呢？他做任何事情考虑的出发点不是为自己，他考虑的是大家的利益、大家的感受。佛门里说的“无我”就是这个意思，当一个人达到了无我，他的心量、他的胸襟自然就大。有容人之量的人，能够在较高的层次上看问题，往往有超出常人的思维方式，成就之大自然也超出常人的想象。就员工而言，在其位，除了脚踏实地做好本职工作，完成领导交代的各项任务外，还应具备配位的专

业知识，这是胜任岗位的基础，同时还要不断思考总结和开拓创新，不能故步自封，更应学会“发现问题，分析问题，解决问题”的能力，这些都需要在平时工作生活中不断重复地进行修炼。在职场上，我们还要有不骄不躁的心理素质，既要有上进心，也要有踏实做好平凡工作的责任心。不要以一时的得失，旁人的进退，工作的平凡而忘记“好好工作”的初心。

道德是基业长青的基石。银行是一个资金、风险、信息密集型的多层次合一的竞争服务行业，就单位而言，职业道德无底线，银行风险无上限，就个人而言，从业员工的职业道德决定职业生涯的路基与轨迹，也预示着每个人发展的上限。道德风险虽无统一界定，但个人认为仍有几个判断标准：事先对虚假、欺诈等情形是否知情，是否利用职权提供方便甚至违规办理，是否从中获利。如果存在这些情形，肯定属于道德风险。若事先不知情，亦未借机获利，则属于未尽职责、失察的操作风险。如果银行风控失效，相当于把银行的资金暴露在风险中，轻则影响银行的正常经营，重则引发银行倒闭。由管理人员道德风险引起的案例可谓是层出不穷。然而风险是客观存在的，我们又不能因为有风险，就特意去规避风险，而不发展业务。关键是我们正确认识和看待风险，通过识别、监测、计量、控制风险，使之发生的概率降低，达到银行合规经营的审慎要求。

一个积极向上的信念会使你勇于面对困难；一种自律好学的行为会使你快速成长；良好的专业技能会快速地转变成能力，而能力又能渐渐增加你的影响力。作为有一定影响力的高级管理人员，个人认为应该常修为政之德，常思贪欲之害，常怀律己之心，进而在全行内形成讲道德、重修养、尚清廉的良好风气。

## 八百米归途

■文/横街支行 应昕宸

工作后我住到了外婆家，距离工作单位——横街支行大概有八百米的距离。我步行速度不慢，需要八分钟，但我跟旁人都说是十分钟，留两分钟余地。这八百米是我的灵魂漫游，我的头脑风暴，经历了小城的春夏秋冬，感受着身心的喜怒哀乐。

1999年夏天，我第一次踏上这八百米的路程去横街支行，大人在前台办业务，我溜到后门去看池塘里的金鱼。浑浊散着腥味的绿水，漫无目的的金鱼来回摆尾，不时吐几串短促的泡沫，我蹲下身子，伏在地面上数沉浮的气泡。2017年秋天，我再次走过八百米来到横街支行，坐在前台为他人办业务，后门的金鱼池消失了，就像从未存在。而我掌心内因为业务生疏而冒的汗，仿佛握着一条小金鱼，它留下的黏液。

现在，我每天穿过安宝广场，沿着街边直走便能到银行。公园的鸟儿不惧生，经常突然窜出来吓我一大跳，但它只啄一粒草籽就振翅远飞。春天的雏雀普遍稚嫩，我猜它们就是去年冬天那些肥鸟的崽子。街道两旁的店面倒是时常变迁，新兴桥旁原先有一家烟草小店，他们家有个染了黄发的姑娘经常坐在门口的板凳上发呆，没过多久这店面便换成了水果店。店主是一对中年夫妇，丈夫瘦猴似的人精，妻子富态能守财，一开始清晨便开业了，然而并没有什么人气，后来店主便惫懒了，日高起才开门。再往后办了我们的“丰收一码通”，生意

竟日益渐旺。我买过好几次店内的榴莲，果肉饱满香甜，又一日买了他家的菠萝蜜，干柴生硬，略微失望。老板娘勃然大怒，当即打电话给批发的中间商，爆了一连串不带重复的粗口。但是谁会因为她脾气糟糕而不去买她家的好水果呢？

而站在新兴桥头，我也曾驻足看闲人垂钓，半晌没有一条鱼上钩。正思索间，鸟唳声倏然已至，成双白鹭的阴影投射在水面上，点水掠过，空留层层涟漪。在一个雨天，风雨淋着我的伞，而我望着雨打浮萍，仰头看一只白色的大鸟扶摇直上，静止在屋顶。它冷眼看着小镇，它在想什么呢。

八百米中的所见所闻所思多半是一些微不足道的碎事，经过一段时间之后变得遥远而模糊，但这些独立事件被思绪串联成项链的过程还是耐人寻味的。由此，我明白，世界上没有什么是完全独立的，任何事情都是有迹可循的。

常言道千里之行始于足下，更何况八百米。八百米是一道桥，我从家庭走向工作，又从工作回到家庭；八百米是一道题，只属于我自己，我不急不缓地走着，把它当成人生的预演；八百米是一道锁，只能有一把钥匙来打开，那就是知行合一。



# 春韵

■文/路桥支行 方晓慧

站在四月的庭前，于某个不经意的瞬间，春，点在额前。光阴，有时就是这般的急不可待。卷帘起，早已春水盈盈，桃花灼灼。于是，心上漾起一朵朵的涟漪，任时光在一开一合间修得圆满。我想撑一支长篙去寻你，在杏花微雨的江南，纵使岁月只给我一个云水擦肩的相会，我亦有脉脉不得语的相悦：我想着一袭粉色衣裙，在悠长而又寂寥的深巷等你，撑一把油纸伞，站在画里；我还想借时光之手，隐藏起生活的真相。在四月里做一场梦的斑斓，暖一树花开的清欢。端坐磐石上，我在指尖涂抹我的山河；醉倒落花前，我用词牌写下你我的初相见。桃花于春天，是高山流水般的琴瑟和鸣，而初遇与陪伴，恰似合缝的掌纹坐化的心事成莲。待花都开花，抱香枝头老。

## 这一场思念的雨

■文/科技支行 应瑜婷

《听听那冷雨》是我国著名诗人余光中的一篇散文，引发我无限感慨。一个人静静地坐着，听窗外那淅淅沥沥的雨声，多少思念涌上心头。

读过这篇散文的人，一定能从字里行间感受到一种惋惜之情。古屋听雨，诗意盎然，“一阵冷雨，把冬落成了春，把夏又拂成了秋。如今的台湾，雨点却只能溶在水泥里，雨已成了没有音韵的乐音，瓦的歌唱已成绝响。”从优雅的笔调中流淌出的是对祖国的想念，而这想念幻化成雨，落在了老人的心间。心中有爱，便有了更多敏锐的感触，也衍生出更加复杂的情感，“雨里风里，走入霏霏令人更想入非非。想这样子的台北凄凄切切完全是黑白片的味道，想整个中国整部中国的历史无非是一张黑白片子，片头到片尾，一直是这样下着雨的。不过那一块土地是久违了，二十五年，四分之一的世纪，即使有雨，也隔着千山万山，千伞万伞。

读者余光中老先生的文字，一场淅淅沥沥的冷雨仿佛也下在了我的身边。



## 你不必 独自负重前行

■文/金清支行 何涛

这几天的书单是《好的孤独》，作者讲真诚、讲孤独、讲自信、讲成功、也讲生死，是一碗料足多汁的鸡汤，但有她讲的真诚确实直击我心。

她说真诚像晨光，既光彩斑斓，也照出暗处的冷峻，是一种真实之美。她又说对人对己要真诚，对人是否真诚，我们能轻易知晓，但对己是否真诚却不是我们问自己一句“是或不是”就能轻易判断。那么多人喜欢掩饰内心的脆弱与不堪，而将好的一面、坚强的一面展现给这个世界。时间一长，连自己都信了那个“别人眼中的自己”，足够乐观也足够坚强。所以，疲惫被忽略，悲伤被隐藏，所有不好的情绪和细小缺点全都藏着掖着生怕被别人看见。我想起前段时间那位逆向骑车被交警拦阻瞬间崩溃大哭的小伙，一个小小的例行检查成了压垮他情绪的最后一根稻草。都说成年人的世界没有容易二字，每个人都在负重前行。其实生命可承受之“重”取决于自己，干扰我们的，不是事物本身，而是我们对事物的看法，我们是想成为别人眼中闪闪发光的自己还是愿意坦然接受自己的缺点。多数人愿意光鲜于人前，于是我们一次又一次骗了别人、骗了自己，也骗了我们至亲至爱的人，还冠冕堂皇地称之为“善意的谎言”。

当我们自以为在用“善意的谎言”保护他人免受伤害时，他人受到的最大伤害恰恰来自于我们借“善意”之名“不诚实”和“不信任”。我记得《奇葩说》有一期辩题是“生活在外地，我过得不开心，要不要跟爸妈说？”，这个辩题每个人都经历过，可能也差不多每个人都或多或少的报喜不报忧，其实父母并没有我们想像的那么脆弱。我庆幸自己和母亲之间无话不谈，她甚至叫得出我身边大部分朋友和同事的名字，她的每一次疏导都让我更能承受生命之“重”。她知道我所有难捱的时光，所以当我和她分享喜悦时她更能体会这份欢愉的分量。

我们最想要保护和抚慰的是我们真诚爱着的人，于是我们为他们戴上了精心绘制的微笑面具，而真诚爱着我们的人却只是要我们摘下面具，即使面具背后是一张愁眉不展的脸。



为进一步推动人社服务从“就近办”到“掌上办”，浙江农信“丰收互联”APP创新推出智慧民生服务平台——“社保金融云”。具有高科技基因的“社保金融云”究竟有哪些亮点？

### 1 什么是电子社保卡，“社保金融云”？

电子社保卡作为实体社保卡线上应用的有效电子凭证，全国统一、全国通用，具备身份凭证、信息记录、自助查询、缴费及待遇领取、金融支付等多项功能。目前，电子社保卡的申领渠道包括“浙里办”、“浙江人社”、“台州掌上人社”、“丰收互联”等平台。

“社保金融云”作为浙江农信智慧民生云服务平台的又一创新成果，聚焦百姓社保业务办理难点痛点，主要具备实体社保卡线上申领服务、人脸识别代理社保服务、电子社保卡申领与应用、社保业务线上化办理、信用社保贴心金融服务等五大创新亮点。

### 2 “社保金融云”有哪些创新亮点？

#### 实体社保卡线上申领

可以享受社保卡在线申领、快递送达、在线激活等贴心服务，随时随地查询申领进度、物流信息等，实现社保卡申领“无纸化审批”和“一次不用跑”。

#### 人脸识别代理社保服务

通过人脸识别完成实名认证后，足不出户即可办理各类人社业务。

#### 电子社保卡申领与应用

可以申领电子社保卡，凭借电子社保卡（码）在医院、药店实现“扫码就诊”“扫码购药”和“融合支付”等多种服务。

#### 社保业务线上化办理

可以线上办理社保权益记录查询、社保缴费、社保待遇资格认证等业务。

#### 信用社保贴心金融服务

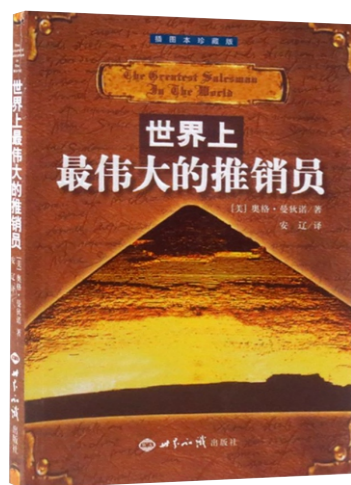
在丰收互联线上签约后，就能自动获得相应的“信用社保”融资额度，凭借“信用社保”办理城乡居民养老保险、失地农民养老保险等各类社保缴费业务。

### 3 电子社保卡与实体社保卡有什么区别和联系？

电子社保卡是社保卡线上应用的有效电子凭证，与实体社保卡一一对应、唯一映射，由全国社保卡平台统一签发，人力资源社会保障部统一管理。与实体社保卡一样，电子社保卡全国统一、全国通用，因一一对应的映射关系，当实体社保卡挂失、注销后，电子社保卡同样不可使用。



# 思路书单



## [美]奥格·曼狄诺《世界上最伟大的推销员》

不少人以为这是一本讲推销技巧的书，其实这里讲了一个故事，通过古时候一个年轻人从一无所有走向成功的经历，说明在一个市场环境之下，如何对待他人如何约束自己，如何克服困难提高自己，最后获得成功。实际上这是一本讲市场经济中的为人之道的书，是一本讲道德的书。正因为如此，它被译成十八种文字，在世界各国产生了极为广泛的影响。我国从1996年出版翻译本以来，同样受到各界人士的热烈欢迎。现在由世界知识出版社重新出版，进一步改进了装帧印刷，如果认真阅读，它的确能影响我们每一个人走上成功的道路。我国正处于建设市场经济的过程之中，不少青年，不论是处于困境中的还是事业得到成功的，都感觉到前途迷茫，要追问人生的意义。

市场经济并不是一个只顾利益、道德沦丧的经济，相反，它要求我们互相尊重，真诚合作。只有这样才能实现社会整体的富裕。人际的利益冲突、欺诈、压迫、掠夺诉讼等等不但不能从总体上增加财富，反而浪费许多人力物力于无谓的彼此纷争。中国现在正努力减少这类浪费，使得不用更多的劳苦操作，就能在总体上增加财富。所以这本书正是中国目前最需要的。

社会中所有的人的行为正当，虽然能够增加每个人的福利水平，但是并不能保证每个人都变成富人，因为社会上富人永远只是少数。把人生目标定为当富人的话，绝大多数人注定是要失望和痛苦的。何况已经成为富人的人也未必都感到快乐；而普通收入的广大百姓，有许多人懂得人生真谛，有美满的家庭和知心的朋友，真诚地服务于社会并得到回报，在物质享受和精神享受之间寻求平衡，能够心平气和地看待世界，这是任何个人都能够做到的，这些却是一个人得到快乐和幸福的必要条件，《世界上最伟大的推销员》这本书告诉我们如何正确对待自己的幸福和他人的幸福，进而走向真正的成功。我希望这本书能够在我国的全面改革中发挥作用，给我们带来快乐。

### · 语句摘录 ·

小时候，我常会感情用事，长大成人了，我要用良好的习惯代替一时的冲动。我的自由意志屈服于多年养成的恶习，他们威胁着我的前途。我的行为受到品位、情感、偏见、欲望、爱、恐惧、环境和习惯的影响，其中最厉害的就是习惯。因此，如果我必须受习惯支配的话，那就让我受好习惯的支配。那些坏习惯必须戒除，我要在新的田地里播种好的种子。

我们许多人一生都背负着两个包袱：一个包袱装的是“昨天的烦恼”，一个包袱装的是“明天的忧虑”。你完全可以选择另一种生活，把它们扔进大海里，扔进垃圾堆里。没有人要求你要背负着这两个包袱。

# 四月份大事记

## April

- 4月1日，金时江董事长参加台州市政府召开的小微企业服务改革创新试验区评估工作汇报会。
- 4月2日，李挺副行长、计划财务部总经理吴黎辉参加省农信联社召开的分层分类经营管理考核办法完善优化工作座谈会。
- 同日上午，林佳副行长参加人民银行台州市中心支行召开的普惠小微融资调研座谈会。
- 同日下午，省委党校调研组来我市调研民营经济高质量发展有关工作，林佳副行长应邀参加座谈。
- 4月3日，梅晓晗监事长参加市农业农村局、市委网络安全和信息化办公室、台州市金融办、台州日报社联合举行的台州乡村振兴发展论坛启动仪式暨首场活动。
- 4月4日，郭丽娅行长、办公室主任助理张玲晓参加台州办事处召开的台州农商银行系统2019年度宣传工作会议。
- 4月9日，台州市委改革办“三服务”活动组在组长陈伟的带领下，到我行调研“政银联通”工程。
- 4月10日上午，金时江董事长、林佳副行长、电子银行部总经理王霆钧参加台州办事处召开的台州市电子社保卡首发暨浙江农信社保金融云发布会。
- 同日下午，金时江董事长、郭丽娅行长、梅晓晗监事长赴台州银保监分局参加2019年度农村中小金融机构监管工作会议。
- 4月11日，人民银行上海总部取消企业账户许可工作调研组一行15人在季家友副巡视员的带领下来我行调研。人民银行台州市中心支行副行长杨齐利、支付结算科科长陈海棠，台州办事处业务管理科副经理毛晓军等陪同。
- 4月12日，路桥区公安分局、路桥农商银行联合创建的全省首家警银互助工作室在我行正式揭牌成立。路桥区副区长、路桥公安分局局长李孟，我行党委书记、董事长金时江共同为工作室揭牌。
- 4月17日，通化市现代金融专题培训班来我行考察交流。培训班由通化市金融办党组书记吕绍峰带队，该市金融相关部门、金融机构以及各县（市、区）分管领导共50人参加，我行林佳副行长参加交流。
- 4月18日，金时江董事长、郭丽娅行长赴杭州国际博览中心参加中国普惠金融（浙江）高峰论坛系列活动。
- 同日，林佳副行长参加路桥区政协办召开区政协党员委员学习会。
- 4月19日，林佳副行长参加路桥区金融办召开的一季度金融工作例会。
- 4月21日至22日，金时江董事长赴洛阳参加第十届农商银行董事长联席会暨第三届牡丹论坛。
- 4月22日，林佳副行长、人力资源部总经理夏发春、零售业务部副总经理李狄赴人民银行台州市中心支行参加全国金融系统落实脱贫攻坚巡视整改工作电视电话会议。
- 4月23日至24日，林佳副行长、零售业务部副总经理李狄、电子银行部经理王霆钧参加省农信联社召开的全省农信系统2019年零售金融业务工作主会场会议。
- 4月25日至26日，林佳副行长、公司业务部总经理沈忠明参加省农信联社举办的普惠金融及公司金融业务培训班。
- 4月27日至28日，李挺副行长、会计信息部总经理吴才勇参加省农信联社举办的全省农信系统反洗钱业务培训班。