

E路畅行

办理ETC任性不排队



5折 优惠
 活动期间新签约信用卡客户
 享受高速通行费
 单卡单月50元封顶
 活动时间：2019年7月1日至2019年9月30日

活动期间新增ETC客户
 获赠**100元**油卡

活动期间存量客户 (2019年6月30日前签约)
 享受高速通行费**双倍**丰收豆
 每车每月3000豆封顶，积分于每月1号、15号推送至客户积分账户，如遇节假日顺延。

货车用户，享受省内高速公路
 通行费**8.5折**优惠

免费 赠送并安装价值175元的ETC设备一套
 信用卡持卡人
 专享**5折**美食
 (仅限第三区五折美食商户通百家)



路桥农商银行
 LUQIAO RURAL COMMERCIAL BANK

<http://www.lqrcb.com>



百晓金融.



路桥农商银行
 LUQIAO RURAL COMMERCIAL BANK

2019年6月刊 总第344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

农信丰收驿站省级旗舰店“台州月”路桥专场 正式启动



P01

丰收驿站省级旗舰店
 “台州月”路桥专场

P08

精准打造小微
 金融“普惠样本”

P09

我行召开“不忘初心
 牢记使命”主题教育动员会

P19

一码通与枇杷的二三事

P22

丰收驿站里的亲密服务

百晓金融

FORWARD

刊首语

沥沥前行路 悠悠乡里情

—— 杭州大走访小记 ——

我们是路桥农商银行的金融百晓生，2019年5月15日开始，我们来到了杭州，把大走访的脚步从路桥走到了杭州。出租车师傅知道我们是路桥人后，对我们说：“你们路桥人了不得，杭州大大小小的市场里都有他们，我经常做他们的生意，听他们聊天就知道是一群特别有拼劲的人！”这句话就是我们对在杭路桥人的初印象！

在杭州跑客户，路上一跑就是两三个小时，但我们奔波的脚步不会停歇，因为我们时时刻刻被在杭州打拼的路桥人感动。灯具城的一位客户，在杭州买了房子、把女儿送去美国读书，自己还是省吃俭用，在店铺角落里，一个电饭煲冒着热气随便煮点东西就是午饭。路桥人真是走到哪里、不管过成什么样，都留着这股敢闯争先的拼搏劲。

暖暖的家乡话，一下子拉近了我们和客户的距离。他们活跃在服装城，或在电商行业干得风生水起，或在装饰城经营店铺，或开设教育机构，或经营托运物流公司。他们的生意经营到哪里，就把路桥人吃苦耐劳、敢于创造的“精气神”带到哪里。在和杭州乡贤的“碰撞”中，领略到了路桥人在一个飞速发展的城市里，是如何“逢山开路 遇水架桥”，不断攀登属于自己的人生高峰。

走访过程中，我们经常走得筋疲力竭、跑到口干舌燥，但是我们的精神反而满足了。我们和每一位客户搭建起信任的桥梁，通过这座桥梁，我看到了他们心里的那座高峰。在这个过程中，每个农信人也攀登着自己心里的那座高峰。

我们不喊苦，我们不喊累，因为我们身上承载着浙江农信的梦想和荣光。通过走访，我们深刻体会了“老农金”的“三水精神”。“早上一头露水，中午一身汗水，晚上一脚泥水。”这是浙江农信上一代人艰苦创业、服务农户最为真实的写照。老一代农信人就是在泥巴地里，帮着农民一起插秧、收割水稻，和农民打得火热。

他们肩背挎包、脚穿草鞋，起早摸黑地走村串户、爬山涉水，一元两元地吸收存款、发放贷款，像燕子叼泥做窝似的，用心血一点一点地打下了农信事业的根基。老农信人沾过的露水、流过的汗水、淌过的泥水我们都没有忘，也不会忘。

这个六月，让我们致敬每一位乡贤，致敬每个路桥人，致敬无畏的精神，致敬最好的时代。

《百晓金融》5月刊经过编委会成员的评议，共评选出两篇好稿件。

➔ 1 公司业务部 尚利明 《金融党建“网格化”助力民营经济发展》

➔ 2 螺洋支行 陈浩 《以客户驱动为引领 拓展“浙里贷”业务》



《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

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

丰收驿站省级旗舰店“台州月”路桥专场
活力新区开路架桥 百晓普惠助农兴商
浙江农信丰收驿站路桥专场启动 授信10亿助在杭路商发展
为在杭路商献上“普惠金融餐”
“大走访”迈向杭城 “大服务”走进民心

微服务专栏 P07

“科技赋能民营小微金融服务 助力中小银行高质量发展”专家调研组
莅临我行调研指导
精准打造小微金融“普惠样本”

农商动态 P11

我行召开“不忘初心 牢记使命”主题教育动员会
我行召开2019年度党建工作会议
营业部党支部开展监狱警示教育工作
蓬街支行召开“小微快捷贷”授信仪式
桐屿支行召开“三服务”活动银企对接会
端午节活动精彩纷呈 暖心上线
普及金融知识万里行活动 支行在行动
电子社保卡宣传 服务更贴心

业务探讨 P17

聚焦战略重点 创新服务方式 全力打造更快更优更稳健的清算枢纽
手机银行转账“疏忽” 20万元汇错“行”

工作小议 P19

助力第一步 同行每一步
丰收一码通与枇杷的二三事
让现金服务更专业
这里的服务有温度
最好的服务，藏在细节里
丰收驿站里的亲密服务
关爱客户从“心”做起
迟到的收获

百晓家园 P24

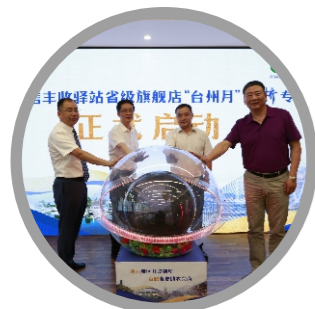
江南的夏
夏天，乡村的美
相信团队的力量
成长的童话
防电信诈骗七条“秘籍”
《硅谷钢铁侠》

大事记 P28

小驿站 大舞台

丰收驿站省级旗舰店“台州月”路桥专场

吉利名车开道，纸编凉席火爆，智能马桶叫好……6月23日至24日，杭州保俶路60号挂了“路桥名片”，浙江农信丰收驿站省级旗舰店“台州月”路桥专场活动吸引了在杭乡贤和杭城市民前来感受路桥汽车城、商贸城、金融城的活力和风情，也展示了我行百晓普惠助农兴商情怀。



金融活力

“活力路桥 普惠同行”



6月23日开幕式上，活动现场嘉宾云集，省农信联社党委委员、副主任陈博恺，路桥区委常委王若嘉，省农信联社台州办事处主任张宇，路桥在杭乡贤代表以及杭州市路桥商会代表到场，为推进路桥普惠金融及乡村振兴工作注入乡贤文化新力量。



青春活力

“逐梦前行 农商相伴”



6月23日下午，我行联合路桥团区委举办“逐梦前行 农商相伴”在杭大学生专场活动，共有60多名大学生参加。此次活动，为在杭学生提供暑期实习机会，并发布了我行“青创贷”贷款产品，助力创新创业。此外，路桥团区委、区人社局、人才办分别就“青燕计划”、就业政策、引才环境等进行介绍，还邀请了两位路桥青年进行创业分享。



公益活力

“健康生活 悦享金融”



6月23日晚，我行邀请台州名医为到场乡贤进行健康咨询及义诊，工作人员还现场讲解了防诈骗、反洗钱等相关金融知识。



商贸活力

“乡音无改 一路相随”

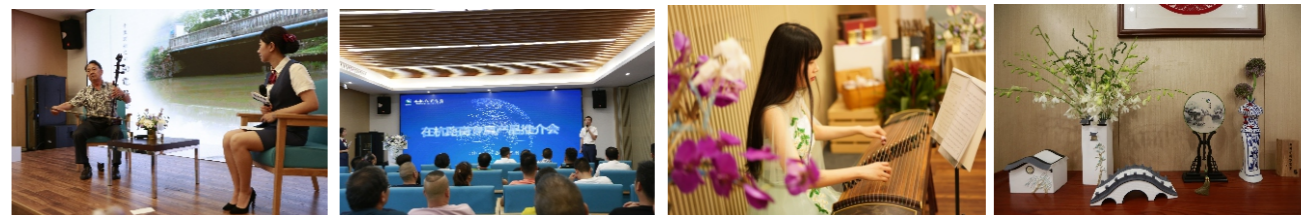


路桥素有“百路千桥万家市”之称。6月24日上午，我行通过商贸活力专场，向乡贤展示了“情动小微 创享价值”的普惠担当，也表达了我行愿与小微企业同呼吸、共命运、齐发展的初心与情怀。



文化活力

“带你走进记忆中的百路千桥”



一幅幅造型精美的灰雕作品、一张张灵动活泼的剪纸作品，还有精致淡雅的茶道，以及民间艺人的互动演绎，都展示了路桥的文化底蕴和文化自信。

活力新区开路架桥 百晓普惠助农兴商

“活力新区开路架桥 百晓普惠助农兴商”！6月23日上午，浙江农信丰收驿站省级旗舰店“台州月”路桥专场活动在杭州正式启动。

丰收驿站是浙江农信大力发展全方位普惠金融，建设全国一流社区银行的重要载体。而活动所在的丰收驿站省级旗舰店更是丰收驿站的升级版，不仅集齐金融、电商、物流、民生、政务等“五位一体”的金融便民服务功能，也是展现地方特色和对接在外乡贤的省级平台。

“这车是路桥造的啊！”丰收驿站省级旗舰店门口的领克汽车成了现场的“吸睛”利器，展厅内的智能马桶、无叶风扇、清洗机路桥制造，更让市民应接不暇。

除此之外，路桥灰雕、十里长街、游艇小镇、沃尔沃小镇等历史与现状的展示，不仅收获了现场市民的视线，更勾起了在杭路桥乡贤的思乡之情。

乡情正浓之时，来自家乡的银行也带来了发展的助力。活动现场，路桥农商银行与杭州联合银行签订战略合作协议，共同为杭州路桥商会授信10亿元。

“乡贤作为助力地方经济社会发展的一支重要力量，一直以来都是我们重要的服务对象。”路桥农商银行董事长金时江说，他们也将以此为契机，进一步凝聚好“金融+乡贤”力量，搭建家乡银行与在外乡贤的沟通桥梁，为广大乡贤提供定制化服务，助力乡贤创新创业更上一层楼，一同把家乡建设得更加美好。

看乡贤服务队走访展示、听台湾高校学生海峡两岸小微金融论坛成果的实习项目汇报……据了解，此次“台州月”路桥专场通过金融活力、青春活力、公益活力、商贸活力、文化活力五大板块，以海峡两岸实习基地建设、乡贤座谈会、学生青年论坛、文化路桥等系列活动，展现路桥活力、共忆家乡景、欢叙家乡情。

近年来，路桥农商银行做实支农支小，深耕普惠金融，助力乡村振兴，服务区域经济，造福地方百姓，取得了良好成效。数据表明，在路桥，每10户中就有8户获得路桥农商银行的贷款授信，贷款支持覆盖率达47%。

省联社相关负责人表示，路桥农商银行近年来普惠工作有目共睹，“支农支小”覆盖率均居当地金融同业首位；全省首创的“社银联通”工程，实现百姓从“最多跑一次”到“就近跑”“不用跑”；“金融网格管理”“百晓系列服

务”等普惠金融服务，堪称行业标杆。

此外，作为浙江农信践行省委“三服务”主抓手的丰收驿站，路桥不仅已经建成了262家，更与路桥区委组织部一同建红色丰收驿站116家，融入党建、政务、金融、法律、代跑等服务元素，真正把丰收驿站打造成家门口的便民银行。

“‘聚心信行，惠泽百业’，这是我行长期践行的经营使命。”金时江说，他们期盼通过本次活活动，与大家深入交流互动，探讨合作机遇，共享发展成果，真正把家乡银行的便捷金融服务延伸到大家身边；而他们也一如既往地做好普惠金融，全面推进服务实体更进一步、深化改革更快一步、强化创新更深一步，携手共创家乡美好明天！（发表在2019年6月24日《浙江日报》11版，作者许峰 王茜）



我行工作人员为市民介绍路桥制造

浙江农信丰收驿站路桥专场启动 授信10亿助在杭路商发展



吉利汽车、竹编凉鞋、智能马桶……6月23日，以“活力新区开路架桥，百晓普惠助农兴商”为主题的浙江农信丰收驿站省级旗舰店“台州月”路桥专场正式启动。

为大力支持在杭路商创业发展，路桥农商银行与杭州联合银行共同为杭州路桥商会授信10亿元。

现场，路桥农商银行党委书记、董事长金时江表示：“通过专场活动，我们向乡贤展示路桥活力，探讨合作机遇，共享发展成果，真正把家乡银行的便捷金融服务延伸到大家身边。”

当前，浙江农信正在大力推进全国一流社区银行建设，发展全方位的普惠金融，丰收驿站正是打通农村金融服务“最后一公里”的重要载体。记者了解到，目前浙江农信已在全省建成站点11169个、布设服务机具12994台，实现了“金融+电商+物流+民生+政务”等一体化服务。

丰收驿站省级旗舰店则是在丰收驿站基础上的一种创新探索，目的是通过搭建省级平台，增进城乡交流互动，更好地促进城乡融合发展。而路桥专场旨在通过金融活力、青春活力、公益活力、商贸活力、文化活力五大板块，以海峡两岸实习基地建设、乡贤座谈会、学生青年论坛、文化路桥等系列活动，共忆家乡景、欢叙家乡情，实现在外乡贤与家乡的互联互通。

浙江省农信联社党委委员、副主任陈博恺出席专场活动，并充分肯定了路桥农商银行近年的工作。他表示，路桥农商银行全省首创“社银联通”工程、金融网格管理等工作，做实支农支小，深耕普惠金融，助力乡村振兴，服务实体经济，取得了良好成效。

有数据显示，截至5月底，路桥农商银行存款规模281.8亿元，贷款规模188亿元，路桥每10户中有8户得到该行贷款授信，贷款支持覆盖率达47%。

“聚心信行、惠泽百业是我行长期践行的经营使命。乡贤作为助力地方经济社会发展的一支重要力量，也是我行重要的服务对象。”金时江表示，路桥农商银行将一如既往地做好普惠金融，全面推进服务实体更进一步、深化改革更快一步、强化创新更深一步。（发表在2019年6月24日“中国新闻网”，作者黄慧）

为在杭路商献上“普惠金融餐”

6月24日，浙江农信丰收驿站省级旗舰店，路桥农商银行以金融为媒，召集百余名路桥乡贤，举办了两场“乡音无改 一路相随”在杭路桥乡贤交流座谈会，搭建起在杭路商学习交流、共享资源的平台，邀请大家为家乡发展建言献策。

“1998年来杭，路桥信用社给我贷款20万元，解了我的创业资金难题；2013年，我自创品牌，路桥农村合作银行给我贷款150万元；现在，我的加盟店扩张，路桥农商银行追加贷款至300万元。”路桥乡贤李春根感叹，21年来，他的生意做到哪，路桥农商银行的服务就跟到哪。

杭州路桥商会副会长缪惠平表示，众多路商凭着勇气、胆略、智慧和辛劳，在杭州的各行各业书写着创业打拼的精彩篇章。而家乡的银行一直是路商们坚实的后盾。“除了资金支持、金融政策解读外，路桥农商银行还代理代办社保签业务，提供工商注册、不动产抵押登记等一系列服务，在外路桥人也能享受家乡的金融服务，与家乡进行亲密互动。”

活动过程中，路桥农商银行还成立了杭州乡贤服务队，以大走访的形式将小微快捷贷、小微续贷通等普惠金融产品送到在杭路商的手里。下阶段，该行还将深入对接路商，为其提供量身定制的“普惠金融餐”。（发表在2019年6月25日《台州日报》2版，作者施炜）

“大走访” 迈向杭城

“大服务” 走进民心



根据此次走访在杭乡贤
我们特制作的走访小记漫画
《沥沥前行路 悠悠乡里情》

6月1日，周末的杭州，到处都是涌动的人潮。而位于杭州市西湖区蒋村新区的金色西溪商务中心却有些安静，这里是杭州互联网创新创业园，弥漫着外行人看不见的网络世界的“硝烟”。

当天，一名背着工作包、穿着路桥农商银行工作服的人出现在1号楼里，等待与杭州大佳计算机服务有限公司总经理罗永国的会面。

走访聊天：不改的乡音，拉近银商彼此距离

没过多久，罗永国出现在办公室里，正在指派工作人员工作的他，用路桥方言招呼了这位“忽然出



“我们是路桥农商银行的金融百晓生
2019年5月开始
我们把大走访的脚步从路桥走到了杭州

在杭州跑客户
路上一跑就是两三个小时
但却时时刻刻
被在杭打拼的路桥人感动
路桥人走到哪里
就把“以勤为路、以诚为桥、
敢闯善为、商行四海”的路商精神带到哪里
我们不喊苦、不喊累
因为我们承载着浙江农信的梦想和荣光”

现”的农商行工作人员——罗尧中，蓬街支行百步分理处主任。这一次，罗尧中以“金融百晓生”的身份走访路桥在杭奋斗的乡贤。

浓浓的乡音，一下子拉近了两人的心理距离。

“我家就在蓬街的杨府庙，你住在小伍份村，离得很近了。”罗尧中的话语一下子唤起了罗永国的“乡愁”。“我们蓬街的筑塘精神最激励人，我小时候就用手挖过泥巴。”“70后”罗永国的话匣子打开了。

“80后”罗尧中也接过话说：“我爸爸和我爷爷都筑过海塘，我们那片人最吃苦耐劳了。”



1995年，罗永国到杭州读大学，毕业后留杭工作，直到2001年创办了大佳网络。随着公司成为华数、阿里云、华通等名企的核心合作伙伴，罗永国逐渐在杭州扎下了根。半年前，在不动摇核心业务的前提下，又开始在电商领域布局，大展拳脚。罗永国坦言，这些年稳扎稳打，一家老小都在杭州安定下来，一年也就回路桥三四回，父母偶尔会回去长住个把月。但至今他都没有把户口迁到杭州，仍是路桥人。

一个生活网络都在杭州，一个工作空间局限在蓬街，这两个人是怎么碰到一起的呢？罗尧中告诉笔者，他们行的丰收驿站，是浙江农信推出集金融、电商、物流、民生、政务“五位一体”服务的金融便民服务点，分布在广大农村和社区，也是浙江农信深化乡村振兴及推动“最多跑一次”改革的有效载体。丰收驿站在杭有家省级旗舰店，是全省丰收驿站的展示窗口，6月23日到24日，将开展“路桥专场活动”。正是为了让更多的路桥乡贤通过这次活动了解“今天的路桥”，农商行先后派出三批“金融百晓生”抵达杭州，对在杭乡贤开展大摸排，罗永国就是通过镇里发掘、村里沟通、行里派人上门“聊天”的乡贤之一。

“根本想不到路桥当地银行的服务做到这么细致，让我们在第二故乡感受到家乡人的拼劲。”聊到这里，罗尧中正式向罗志国发出邀约，欢迎他到丰收驿站省级旗舰店坐坐，不仅有好吃又实惠的优质名产品在等着他，还可以欣赏台州最传统的文化展示，更能够在离乡20多年后，近距离感受故乡这些年的发展成就。

丰收驿站：是工作展示平台，更是乡贤沟通会客厅

“我们这次在杭州的‘大走访’，是实实在在想走近他们的心，让他们感受到来自家乡的温度。”在杭州市西湖区保俶路60号的浙江农信丰收驿站省级旗舰店，笔者找到了忙碌准备台州月开幕仪式的该行办公室副主任陈佳希。她告诉笔者，丰收驿站省级旗舰店是全省丰收驿站的展示窗口，不仅提供传统丰收驿

站的各项服务，也是全省农信系统81家行社企业文化和亮点工作的展示平台，更是各地在杭乡贤沟通交流的会客厅。通过这个平台，他们把“大走访”的脚步从路桥走到了杭城，而这正符合该行“打造有情怀、有担当、有温度的百姓首选银行”这一定位。

这几次走访下来后，由支行行长和客户经理结伴的“金融百晓生”们感受颇深，他们不仅深刻感受到路桥创业者们在杭州的拼劲，更发现这里的“金融生态”和路桥当地是完全不同的。从初步接触到自由散打再到精细化服务，大家都有种“跳出井底”“原来山就在那里”的感觉，不仅在空间上“走得更远”，更在心里和乡贤们“走在了一起”。

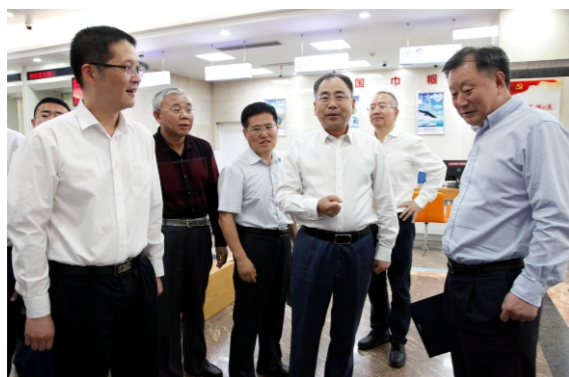
“我们志不在挖掘多少业务，而是真正把客户需要的服务介绍给他们。”陈佳希说，比如他们为了让在杭乡贤得到最好的金融服务，会直接把他们推荐给杭州联合银行，第一时间解决金融需求。

“早上一头露水，中午一身汗水，晚上一脚泥水。”这是农商行上一代人艰苦创业、服务农户的最为真实的写照，该行董事长金时江坦言，“三水精神”最为珍贵，蕴含着路桥农商行的核心价值观。在新的时代，最不应该丢弃的就是这种精神，更应该深化这种精神，勤勤恳恳地实践这种精神，通过脚步迈出去的“大走访”，不仅走到乡贤们的心里去，更是用心铸造路桥农商行的“精气神”，修建新时代的“精神粮仓”。(发表在2019年6月5日“浙江新闻客户端”，作者庄向娟)



“科技赋能民营小微金融服务 助力中小银行高质量发展” 专家调研组莅临我行调研指导

■文/摄 办公室 李挺



6月1日,《金融时报》社联合地方金融论坛举办的“科技赋能民营小微金融服务 助力中小银行高质量发展”专家调研座谈会在我行召开。由《金融时报》社长邢早忠、银保监会《中国农村金融》杂志社社长廖有明、中国人民银行金融消费局副局长尹优平等7名专家组成的专家组对我行支持民营企业发展和创新普惠金融等工作进行调研,并为我行提供智力支持。台州市金融办主任叶维增、路桥区委常委王若嘉,路桥区金融办主任洪雁平,我行董事长金时江,副行长李挺、林佳等领导参加调研会。

调研座谈中,台州市金融办主任叶维增肯定了我行在农村金融示范改革方面的有益探索。路桥区委常委王若嘉总结我行的“四大特点”为业务水平可圈可点,普惠金融精细精准,率先在全国金融业推出网格化管理,科技赋能先行先试。国家金融与发展实验室副主任杨涛作精彩授课,从四大层面分析了金融供给侧结构性改革以及阐明了金融科技面临的变革和挑战。我行董事长金时江围绕“精准打造小微金融‘普惠样本’”主题,详细介绍了我行“百晓”系列特色活动如何助力民营小微金融发展,并得出小微金融必须“接地气、聚人气、有底气”的体会启示。

邢早忠社长认为台州发展小微金融服务已经走出了小而精、特色化发展道路。对路桥农商银行坚持在比较中学习,在比较中发展,以“慢”心态回归本源,在服务“三农”、小微企业情怀的同时,以互联网思维主动适应“新常态”,紧抓新一轮科技革命和产业变革发展机遇,积极探索数字化转型之路表示肯定。

调研组专家、政府及行业领导以科技赋能民营小微金融为主线,在推进普惠金融,提升客户体验,助推地方经济转型升级等工作上的经验与做法分别做了分享与交流,还实地观看了路桥农商银行普惠金融和“政银联通”工程成果展。

精准打造小微金融“普惠样本”

■文/党委书记、董事长 金时江

党的十九大报告提出,要深化金融体制改革,增强金融服务实体经济能力。路桥农商银行始终坚守“做业务最实、与民企最亲、离百姓最近”的市场定位,不断创新金融服务、产品与平台,精准打造小微金融“普惠样本”,在促进自身转型与服务小微经济上取得了双丰收。

(一)创新金融网格管理,提升社区银行便捷性。为全面提升精准服务水平,我行于2013年率先在全国金融业内推出“网格化管理”,即改造、创新、升级公安系统内的“路桥网格化治安模式”,切实推进普惠常态化,为城乡居民提供更亲近、更便捷、更高效的金融服务。中小银行联合驻沪秘书处评价我行为网格化营销鼻祖。

第一,细分网格,实现社区管理全覆盖。建成全省首个社区银行网格化管理平台,应用电子地图,根据经济群、集聚群的分布情况,将全区各个镇(街道)划分为集镇中心区(街道商务区)、居民社区、产业集聚区、市场商贸区、新路桥人居集区等五大区块355个网格,实现从单纯管理行政村居民向管理区域所有人员转变,从“单一信贷”向“综合金融服务”转变。

第二,优化配置,确保小微群体全触及。按照“定格、定员、定岗、定责”的四定原则,每个网格配备一名管理员、协管员、联络员和监督员,做到村村入网、人人进格、以网定编、以格追责,实现“单纯管贷”向“服务+监督”转变。

第三,批量授信,力促金融需求全对接。以“白+黑”“5+2”的方式,全面推进网格批量授信,通过集中签约、上门单独签约、网点签约等加强业务关联宣传。同时,根据授信评议情况,完善客户信息档案,并根据建档率、授信率、签约率等进行验收。

第四,完善机制,深推网格服务全方位。全面推行网格“知晓率”考核,促使客户经理“见人知名、见图知位”,真正了解自己的客户,熟知其生产经营情况及风险点。

(二)创新百晓普惠服务,扩大基础金融覆盖面。“百晓”,在台州方言里意指生活百事无所不晓之人。我行狠抓普惠金融顶层设计,早在2013年就以前政府的名义下发了《路桥区普惠金融工程三年行动计划》,并以每年一主题的形式,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、百晓乡村行等系列服务,今年又开展“百晓三服务”,有效地实现了基础金融全覆盖。

第一,普及知识,村村推进“百晓讲堂”。2013年以来,我行主动对接农村文化礼堂,组建11支普惠宣讲

队,村村推进“百晓金融讲堂”活动,并走进社区、学校和企业,全面做好金融知识宣传、教育和普及活动,提升老百姓的金融素养;加强农村金融消费者保护,切实抓好反洗钱、反诈骗、逃废债等相关政策的普及,提升风险识别能力,营造良好金融生态环境。目前,已举办宣讲活动1772场次,覆盖人群达13.9万余人。

第二,普查需求,逐户开展“百晓走访”。2014年,自行设计《百晓普惠金融手册》,通过“百晓走访”活动,建立“村居基础金融数据库”,推进农村信用体系建设,创建“普惠金融示范村”210个。

第三,普惠信用,全面推进“百晓送贷”。2015年,在全省农信系统中率先推出“贷款预授信”服务,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,并上门发放贷款授信通知书。农户可凭授信通知书在我行所有营业网点直接办理贷款业务。同时,持续推进农村信用体系建设,全面发放“家信用”贷款,无需他人担保,只要家庭成员签订保函即可,解决了老百姓担保难题。目前,个人贷款授信总户数10.85万户,占区域总户数的81%,其中“家信用”贷款户数24895户,余额23.68亿元。2016年,推出百晓驻勤,提高客户体验度。

第四,普惠服务,深入推进“百晓金融乡村行”。2017~2019年,我行先后推出了百晓争先、百晓金融乡村行与百晓金融三项服务。特别是2018年,我行联合区政府启动了路桥区乡村振兴战略金融服务工程,全面开展“百晓金融乡村行”,深度推进普惠金融内涵式发展。我们坚持带着感情走、带着服务访,全行19支金融服务队以双人组团模式,深入乡间地头、村居企业,问需求、送服务、解难题;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,全力构建乡村振兴金融直通车,发放美丽乡村建设贷款18.7亿元。

(三)创新小微金融模式,提高支小支农匹配度。我行紧紧围绕台州小微金改的要求,以“三降低一革新”为抓手,切实加大对小微企业、普惠领域贷款投放力度,为实体经济转型增添助力。

第一,降低服务门槛,获客更加精准。建成企业网



格57个，落实“三张清单”制度，即需要支持的优质企业名单、需要帮扶纾困的企业名单、经营陷入困境且后续化解无望的关注类企业名单，变等客上门为主动服务，有针对性地提供一企一策服务；推行数字普惠，全面应用“普惠通”移动手机，上门服务、当场开户、即刻放贷。

第二，降低担保准入，产品更加精准。主动创新贷款产品，释放信用价值，提高办贷效率。针对个人，2013年普惠信用贷以家庭信用为基础，以家庭创业为着力点，即可享受最高50万元的普惠信用贷；针对500万元以下的企业融资，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”，有效满足小微企业“短、频、急”的资金需求。同时，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，减少了企业担保2%~3%的费用。

第三，降低融资成本，减负更加精准。一是主动降低小微企业利率，减少利息费用。对政府支持行业、涉及民生领域等小微企业优惠利率，如推出科技型企业贴息贷款，利率低至3.625%。二是主动创新还款方式，减免周转费用。全面推广“小微续贷通”，实现企业还贷“零周期”“零费用”“零门槛”。三是主动打造免费银行，降低服务费用。对近百项服务项目实行免收费，其中涉企免收项目60项，比如免收抵押登记费、评估费等相关费用。

目前，在支持小微企业方面，我行已形成全流程化的产品体系。即企业新办有“工商注册通”，企业入园有“园区按揭贷”，企业发展有小微快捷贷，企业周转有小微续贷通，企业出口贸易有本外币一体化综合服务（含“中非订单贷”“出口商票”“信保融资”等）。

第四，革新信贷模式，风控更加精准。针对小微企业生命周期短、管理粗放、风险控制难，我行引进我国台湾“微贷技术”，进行本土化改造，总结提炼了“三看、三查”（看产品、看人品、看数据，查交易、查流水、查信用），革新信贷模式，提升风控水平；健全尽职免责机制，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，切实解决信贷人员“不愿贷、不敢贷”问题，全力支持小微企业转型升级。

（四）创新政银合作平台，抢占金融体验制高点。聚焦“群众办事最方便、金融服务最优化”的目标，积极融入社会治理体系，在全省率先创新“政银联通”，通过数据联结、数据整合、数据集成，最大限度让群众和企业办事“就近跑一次”“高效跑一次”。

第一，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，我们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。特别是针对养老金年检不便问题，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。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。这对于路桥偏远地区的群众来说至少可以少跑20公里路，也解决了过去社保大厅人挤人、排长龙的现象。到4月底，我行“社银联通”办理45万笔，占路桥区社保业务总量的43%，获评“浙江省民生获得感示范工程”。

第二，升级推出“政银联通”。与台州市行政服务中心合作，设立“政银联通便民服务站”，推广集工商注册通、公积金办理、不动产抵押等于一体的服务。如工商注册通，通过对商事登记、公章刻制、企业开户、融资服务等进行“全流程、一站式”服务，实现企业注册登记半日内完成，极大节省了企业的时间成本；今年4月12日，与区公安分局联合创建全省首家警银互助工作室，通过警银共建，打通双方资源共享渠道，全面防范金融风险。目前，已与17个部门合作办理“政银联通”事项132项45.6万笔。

第三，设立“红色丰收驿站”。致力于打造“1公里金融服务圈”升级版，借力区委组织部联合各部门，以一站式、多功能、综合性为导向，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，为群众打造“党建+金融”零距离服务平台。目前，在全区已建成红色丰收驿站103家。（发表在2019年6月17日《金融时报》11版，略有删减）



专家点评

台州发展小微金融服务，走出了一条小而精、特色化发展道路。路桥农商银行坚持在比较中学习，在比较中发展，实现了小客户大市场、小贷款大效益、小银行大作为。如何把金融供给侧结构性改革改出成果？是值得认真思考的问题，核心就是为实体经济、为民生做好金融服务。我们要牢牢抓住新一轮科技革命和产业变革发展机遇，推进数字化转型，这是金融业提升服务水平和竞争力的一个必然选择。



金融时报社长
邢早忠

运用大数据是银行业的一个发展趋势。但农村商业银行兴于农村、发展于农村，决定了其授信模式还需要以线下面对面授信为基础，所以我们既要适应银行业的发展趋势，同时也要立足于农商银行的实际。路桥农商银行做了很多扎实的工作，为百姓和社会提供了综合性服务，他们拼的是服务，不是业务，这恰恰体现的是服务理念，路桥农商银行的经营方向符合现代银行的发展趋势。



中国农村金融杂志社社长
廖有明

金融供给侧结构性改革需从以下几个方面认识：第一，金融要为实体经济服务，满足经济社会发展和人民群众需要。第二，在稳增长的基础上防风险。第三，把金融改革开放工作落实到位。金融科技创新内容基本就是四个关键词：效率、普惠、增长、安全。当前，支撑我国经济高速增长的要害环境已经发生了变化。现在中国经济面临的重要问题就是提高生产率，需运用金融工具带动增长和技术进步。



国家金融与发展实验室副主任
杨涛

台州是小微金融改革创新试验区，小微金融改革经验得到国务院领导多次批示及中央媒体的肯定。下一步，我们将着力建设普惠金融小镇，打造三个中心、三个基地。三个中心：普惠金融培训中心，面向全国开展金融人才培养；服务中心，对小微企业进行分层次辅导，提升管理能力；集聚中心，集聚银行、非银机构，为小微企业提供直接融资，打造供应链金融。三个基地：研究基地，基于现有的小微金融研究中心，增加普惠内容，创建开放式研究基地；示范基地，把有特色的金融服务模式，如科技支行、社区支行等，建为示范标杆基地；合作基地，打造国内外金融交流合作平台。



台州市金融办主任
叶维增

在小微企业金融服务改革领域，路桥区形成了以银、证、保等传统金融机构为主、新型地方金融组织为辅的小微金融服务组织体系，有小微金改“全国看浙江、浙江看台州、台州看路桥”的美誉。路桥农商银行作为地方金融排头兵、农村金融主力军，紧紧围绕经济社会发展大局，发挥“接地气、本土化”优势，突出便民、利民、惠民特色，大力发展普惠金融，全力服务实体经济，成为了区域内对乡村振兴发展贡献最大，普惠金融质量最优的金融机构。



路桥区委常委
王若嘉



我行召开 “不忘初心 牢记使命”主题教育动员会

■文/党办 林泓妍

6月27日，我行召开“不忘初心 牢记使命”主题教育动员会，党委班子成员、网点负责人以上干部参加会议，省农信联社主题教育第三巡回指导组列席会议，

党委书记、董事长金时江作动员讲话，指出开展“不忘初心 牢记使命”主题教育意义重大，是强化新思想武装头脑的有力举措，是推动党建工作落到实处的重要内容，是激励全员形成干事合力的有效载体。要求全行党员干部提高政治站位，把开展主题教育作为一项重大政治任务，把握总要求，聚焦根本任务，紧扣具体目标，强化重点措施，以最严实的态度，精心组织实施，推动主题教育各项工作高效有序开展。一是坚持以上率下，压实工作责任。行党委成立工作领导小组，各党支部要扛起主体责任，依托“三会一课”、主题党日活动等从严抓好学习教育，促进党员干部能力素质有效提升。二是坚持统筹推进，做好结合文章。注重把主题教育与推进红色支部结对、红色网格拓展、红色驿站赋能、“百晓金融三服务”活动等重点项目结合起来；与服务乡村振兴、助力“最多跑一次”改革、支持民营企业发展等重点工作结合起来；与解决发展痛点短板结合起来，扎扎实实抓好各项“规定动作”、创好“自选动作”。三是坚持求真务实，力戒形式主义。以好的作风开展主题教育，检视问题不避重就轻、避实就虚，不以工作业务问题代替思想政治问题；整改落实不空喊口号、蜻蜓点水，进一步唤醒全行党员干部体内的“红色基因”，改进作风、强化担当，持续汇聚守正创新、务实开拓的“百晓”合力，推动农商行高质量发展。

省农信联社主题教育第三巡回指导组副组长郑建飞指出了巡回指导组主要工作任务，并就我行高质量、高标准开展主题教育活动提出三点意见：一是提高思想站位，深刻把握主题教育的根本任务、总要求和目标，有序推进主题教育；二是坚持求真务实，抓好贯彻落实，在高质量做好规定动作的同时，结合实际创出特色亮点；三是突出实干实效，力戒形式主义、官僚主义，确保主题教育取得实效。



我行召开 2019年度党建工作会议

■文/党办 林泓妍

6月27日，我行召开2019年党建工作会议，党委班子成员、网点负责人以上干部参加会议，省农信联社主题教育第三巡回指导组列席会议。

会上，党委书记、董事长金时江作党建工作主题报告，总结回顾2018年党建工作，指出存在一岗双责意识欠强、理论学习效果不显著、党内组织生活制度执行不严等短板，要求全员正视问题，结合党建工作新任务新形势，从“四个方面”做好今年党建工作，一是以深化主题教育为基础，强化思想引领；二是以提升党建质量为重点，建强战斗堡垒；三是深度融合发展为根本，创新金融服务模式；四是以廉洁自律为关键，强化党风廉政建设。

会上，全体党员干部面向党旗庄严宣誓，重温入党誓词，再一次接收党的洗礼，表明为党事业奋斗终生的决心。

营业部党支部开展监狱警示教育

■文/摄 营业部 林娜



为进一步加强党风廉政建设，筑牢拒腐防变的思想道德防线，6月6日上午，营业部党支部前往浙江省临海监狱开展警示教育活动。

在廉政教育基地现场，讲解员通过一个个生动的案例，让大家了解了落马官员的犯罪史。全体人员还实地参观了服刑犯监狱内生活区、工作区，并通过实时监控，目睹了他们失去人身自由、接受强制劳动改造的工作生活场景。

在观影厅，听取了影片中犯罪官员现身说法以及他们对腐败思想根源的剖析和忏悔、对身陷囹圄后算清“事业账”、“家庭账”、“人生账”的痛彻心扉的感叹，发人深思，令人警醒。

参加本次警示教育活动，大家真切体会到了高墙内外的巨大反差，切实感受到了自由的宝贵。纷纷表示，合规是“保饭碗”，遵纪守法是安身立命之基，在今后的工作中，一定要增强爱岗敬业、担当有为、廉洁自律和拒腐防变的自觉性，守住法律和道德底线，以“忠诚干净、老实忠厚”的做人信条和严谨务实的工作作风走好人生每一步，绝不触碰“红线和高压线”。



蓬街支行召开 “小微快捷贷”授信仪式

■文/蓬街支行 林晨璐

5月30日上午，蓬街支行新大楼项目签约仪式暨“小微快捷贷”授信仪式在蓬街镇人民政府会议室举行。路桥区金融办副主任谢兴力，蓬街镇书记陈锋、镇长胡三争，我行行长郭丽娅，蓬街支行行长赖尚俊等领导列席会议，蓬街镇辖区内106家企业负责人参加会议。

会上，郭丽娅行长与胡三争镇长进行蓬街支行新大楼项目签约仪式，双方共同见证了蓬街支行的新发展。

展。致辞中她表示，为进一步支持和服务民营经济发展，我行开展了“情系小微 再创辉煌”百晓民企行动，并将精准支持实体经济的主打产品——“小微快捷贷”送到了小微企业主手中。在此过程中，蓬街支行主动作为，积极与镇政府合作，打开了“政府搭台 银行唱戏”的良好局面，共同为小微企业发展提供坚实的后盾。同时，她还对我行员工提出“嘴勤、脚勤、心勤”的“三勤”要求，为民营企业发展赋能。随后，郭丽娅行长与赖尚俊行长为10家优质企业颁发“小微快捷贷”授信牌，授信总额达7450万元。蓬街镇书记陈锋发表讲话，他肯定了我行在践行“三服务”，助力民营经济发展的主动作为以及创新小微产品的能力，认为我行进一步完善了覆盖广、差异化、效率高的小微企业融资服务体系，丰富了小微企业金融服务方式和内容，为破除民营经济的融资高山提供了农商素材、农商实践、农商经验。同时动员企业主们，积极与我行对接，勇于尝试，巧用金融工具，努力寻求合作，实现融资、促进发展。我行产品经理还现场介绍了“小微快捷贷”产品，使小微企业主更加直观地感受该产品的优势。

桐屿支行召开“三服务”活动银企对接会

■文/桐屿支行 叶开国



6月1日上午，桐屿支行召开政银企暨桐屿街道“三服务”活动银企对接会，全面贯彻落实省委“三服务”、市委“两抓”年和区委“三百三联”活动要求，通过政府搭台，银企唱戏，着力构建银企三方互通共享、供求无缝对接的信息通道，大力拓宽企业融资渠道，全力助推实体经济健康发展。桐屿街道、桐屿支行等相关领导及桐屿支行全体客户经理，辖内70多家企业法人和代表参加了对接会。

会上，桐屿街道叶剑锋副主任作重要讲话，他分析了辖内企业发展的区域优势，以及企业的发展状况、前景及企业安全生产的重要性，同时，他肯定了我行在服务辖区小微企业发展所做的贡献。桐屿支行

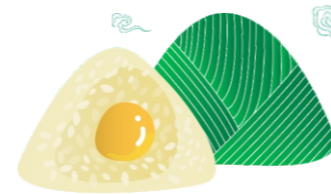
行长梁冬方表示，支行将深入开展“三服务”，以建设有温度的百姓银行为发展愿景，切实转变服务理念，扩大对小微企业的信贷投放和覆盖面，为当地小微企业发展提供更加方便、快捷、优质的金融服务。随后桐屿支行对台州市杰特瑞科技卫浴有限公司等5家优质企业进行了现场授信仪式，总授信额度达2500万元。

随后，支行客户经理为到会的企业主和代表准备了一套金融服务方案，同时通过PPT方式通俗易懂地讲解了与企业相关的产品，包括“小微快捷贷”、“小微续贷通”、“税A贷”等明星产品。

下一阶段，支行将以此次对接会为“百晓三服务”活动的敲门砖，以客户需求为切入点，持续开展进村入企，不断拓宽农村金融服务渠道，助力美丽乡村建设。

端午节

五月五，是端午。门插艾，香满堂，吃粽子，撒白糖。在端午佳节来临之际，我行辖内网点开展了丰富多彩的端午节系列活动。进一步丰富了员工文化生活，增强了与广大客户之间的交流互动。



营业部



6月5日，营业部走进结对党支部——士岙村，在文化礼堂开展“粽情端午 百晓送福”端午节活动。当天，工作人员把提前准备好的粽子、糯米、蜜枣等材料整齐摆放在桌子上，村民热情高涨，积极投入到包粽子活动中去，包出了三角形、长方形、扁平形等各有特色的粽子。活动结束后，工作人员还为村民送上消暑饮品，分发反洗钱、防诈骗的宣传册，并介绍我行存款产品，受到了村民的欢迎。（文/摄影 营业部 林娜）

路桥支行



端午到，粽香飘。6月1日，路桥支行举行端午节DIY包粽子活动，几十名村民齐聚永跃村老年协会，现场到处弥漫着粽叶的幽幽清香，拉近我行与村民距离的同时，也让大家都体验到了传统民俗节日风情。活动期间，支行工作人员热情地向大家普及金融知识，讲解个人信贷、电子银行、防范电信网络诈骗等知识，展示了我行亲民的服务形象。（文/摄影 路桥支行 方晓慧）

清陶支行



清陶支行以端午节为契机，于6月5日在万达村村部举办了“心系孤老、情暖端午”主题志愿活动，并在村干部的引领下，走访了50多位老党员、困难户、孤寡老人，为他们送去热气腾腾的端午粽。支行工作人员每到一户困难家庭，都与他们拉家常，详细了解他们近期的身体、生活情况，鼓励他们增强信心，勇于挑战困难，乐观面对生活。（文/摄影 清陶支行 杨勇杰）

新桥支行



6月4日，新桥支行在新桥镇十甲陈村、新兴村举行了包粽子比赛，共有180多位村民参赛，共同感受浓浓的端午节日气氛。上午九点，活动正式开始，村民纷纷拿出看家本领，只见大妈们灵巧的双手上下翻飞，将糯米、红枣在粽叶中填满扎牢；不少老奶奶更令人鼓掌叫绝，捋粽叶、做漏斗状、填糯米、压紧实、封口、扎捆，三角形、牛角形等形态各异的粽子迅速成型。一个个飘着粽香的粽子传递着我行的温情。（文/摄影 新桥支行 张杨）

桐屿支行



为了更好的融入路桥商城商户及周边居民的日常生活，桐屿支行商城分理处以端午节为契机，在中国日用品商城举办了一场“浓情过端午，粽香五月五”活动。此次活动以“商城一码通服务群”为推送源，重点对商户这一“朋友圈”进行圈子营销。当天共有529户商户参与活动，并积极分享朋友圈，通过“点赞”这一方式现场领取粽子，当天新增丰收一码通18户、丰收互联20户。（文/摄影 桐屿支行 林霄）

为进一步增强金融消费者的自我保护意识和风险责任意识，帮助金融消费者树立正确的金融投资观念。6月份，我行以营业网点为依托，通过“网点+户外”“线上+线下”同步推进“普及金融知识万里行”宣传活动。



卷桥支行 为增强广大师生对金融基础知识的了解，防范金融案件在校发生，近日，卷桥支行联合蒋桥村村委举办路桥农商银行“三服务”进文化礼堂活动。在金融知识宣讲环节，支行宣讲员结合精心制作的PPT课件，重点分享了压岁钱管理方式以及我行推出的适合学生群体的存款产品。活动中还穿插了有奖问答环节，让现场气氛活跃不少，期间老师也踊跃参与，主动咨询。通过台上台下联动，扩大了宣传覆盖面，提高了师生知晓率。当天共发放宣传单300余份，接待师生咨询近100人，得到广大师生的肯定和好评。（文/摄 卷桥支行 沈小迪）

路南支行

路南支行以营业网点为中心开展“阵地宣传”，以“百晓大走访”活动为抓手开展“移动宣传”，将“普及金融知识万里行”活动进行到底。一是依托LED显示屏、电子展架播放器等公众平台宣传防诈骗、反洗钱等金融知识。同时，支行还依托大堂经理这一资源，就相关知识进行重点宣传，增强广大村民风险识别能力、自我保护意识和责任担当意识。二是结合“百晓大走访”活动进行实地宣传，向村民发放防诈骗资料，普及常见电信诈骗类型、惯用手法、作案方式、发案特点、新型手段等信息，并提醒广大村民千万不要泄露个人信息，凡是涉及到身份证号、银行账户、手机验证码等重要的个人信息时，都应提高警惕，保障自身财产安全。（文/摄 路南支行 应婉露）



螺洋支行

6月22日，螺洋支行走进岙王村文化礼堂开展普及金融知识万里行活动。为确保活动有序开展，避免流于形式，支行成立宣讲小分队，提前对接村文化礼堂相关负责人，并梳理了防诈骗、反洗钱等与村民息息相关的金融知识。当天，宣讲员从讲解新型电信诈骗手段入手，结合运用防范网络诈骗手段保护了客户自身财产安全的实际案例，吸引了不少周边村民，尤其是中老年人和务工人员等对网络诈骗不敏感的人群，达到了宣传活动“预防为先”的目的。本次活动，累计发放宣传折页200余份，解答咨询100余人次。（文/摄 螺洋支行 潘宇）



长浦支行

6月15日晚，长浦支行在路南街道红光村的文化礼堂举办了一场“预防电信诈骗”的金融知识宣讲课。支行宣讲员通过课堂问答、发放宣传折页、现场答疑等方式，重点就电信诈骗的新套路、防范技巧等常见的防诈骗知识进行宣教。举办“百晓讲堂”不仅拉近了支行与村民之间的距离，更普及了金融安全知识，提高村民的防诈骗意识。课程结束后，宣讲员还就村民们最关心的问题一一解答。（文/长浦支行 王灵芝 摄/夏敏博）



电子社保卡是我行落实人社部便民惠民重点工程的最新举措，通过我行丰收互联可自助申领电子社保卡，将实现线上线下自助信息查询、医保在线支付等功能。为了让广大群众知晓电子社保卡的便捷，我行迅速开展电子社保卡宣传推广活动。



横街支行

6月20日上午，泉井村老人活动中心人头攒动，热闹非凡，洋屿分理处在此开展医保卡改签活动。辖内客户经理提前到场，针对村民关心的医保卡改签、养老金发放等热点问题，进行一一答疑解惑。对于不方便到场的老人，支行采取上门服务的方式，让村民享受“一次都不用跑”服务。本次活动共持续2天，完成医保卡改签350张，后续会有工作人员直接将社保卡送至每位村民手中。

本次活动进一步推广了我行的“社银联通”业务，还助力社保卡政策宣传活动进一步延伸至基层，以此促进实体社保卡及电子社保卡应用向纵深推广，使广大持卡人更深切体会到服务的便捷性，将我行的品牌形象进一步推向社会公众。（文/摄 横街支行 管银姬）

新安支行

6月21日，新安支行以华联超市周年庆活动为契机开展电子社保卡推广应用和政策宣传活动，通过派发宣传资料、示范社保卡申领、现场咨询等方式，吸引了大批群众参与。

活动现场，支行工作人员为来往的群众详细讲解了电子社保卡的功能，包括如何使用、申领等相关操作流程。针对部分群众反映“去银行领取电子申报卡不方便”、“不知道相关使用流程”、“电子社保卡和实体社保卡的区别”等问题，安排工作人员进行专业解答，并详细告知电子社保卡的使用常识。目前，我行丰收互联和社保系统“联通”，实现了申领功能，只要客户的发卡银行是农信系统，便可以直接进入丰收互联首页申领电子社保卡，扫脸、设秘，两步骤就可以完成注册，之后便可以查询自己的社保缴费明细。

活动的开展在普及电子社保卡使用方法的同时，也进一步加深了群众对我行“社银联通”工程的认知度，提升了我行的服务形象，受到群众的一致好评。（文/摄 新安支行 陈梦洁）



路南支行

为扩大电子社保卡的知晓力和普及度，6月25日，方林分理处走进肖谢村开展电子社保卡申领活动，为当地村民带去便利的金融产品与服务体验。

正值梅雨时节，申领活动经常和阴雨天气相伴，但肖谢村委会依旧人气很旺。一大早，村民就聚集在此办理电子社保卡申领业务，活动现场还放置了相关宣传手册，主要是针对电子社保卡申领、应用等问题，面对面为村民答疑解惑，切实搭建起服务基层群众的直通桥梁，让村民可以更方便地通过丰收互联办理人社业务。活动中不少村民表示，现在手机就像是人的分身，希望丰收互联能把越来越多的生活场景应用加载进功能里，使生活越来越便利。本次活动新拓展手机银行用户30户，开通电子社保卡60张。（文/摄 路南支行 余一）



聚焦战略重点 创新服务方式 全力打造更快更优更稳健的清算枢纽

——全省农信系统清算中心工作交流会现场交流材料

■文/清算中心 郑蔷薇



我行清算中心紧紧围绕省农信联社战略工作重点，因地制宜，创新服务方式，强化责任担当，全力打造更快、更优、更稳健的清算枢纽，为乡村振兴、“最多跑一次”改革和实体经济服务提供强大、稳定的后台支撑。

一、致力支付环境建设，支持乡村振兴

为支持乡村振兴战略，我行清算中心员工深入一线，积极对接村居，开展驻勤服务，着力改善农村支付服务环境。一是子母账户为行政村撤并保驾护航。行政村撤并是2018年政府重点工作之一，针对新村旧村的账户核算、资金清算，本行提出“子母账户”工作思路，完成了所有新设村的账户开立工作。即为77个新设村开立集团账户，在其基本账户下设立子账户，其中第1个序号的子账户为新村自身账户，其他序号的子账户为旧村子账户。每个子账户都可购买转账支票，资金各自分开使用，新村主账户不能使用旧村子账户资金。预留印鉴时，每个子账户的公章或财务章均为新村户名的印章，个人印鉴根据实际情况可加上原旧村相关财务人员的个人印鉴。此举既保证了新村集中管理的主导权，又保障了旧村在过渡时期行使独立核算的需求。二是批量变更助客户账户归属顺利过渡。行政村的撤并影响了支行（部）管辖范围的变动，为了不影响客户业务办理，中心积极协调，将调整区域内客户的存款账号归属机构进行了批量变更。中心员工第一时间完成5400余条信息变更，保证管辖支行（部）与变动客户第一时间对接。三是知识普及让乡村支付环境更安全。结合“百晓金融村村行”活动，深入农村宣传先进的支付结算手段，培养农民现代化支付意识。针对路桥小商品经济发达，支

付手段从现金变为转账，从线下变成线上等特点，组织开展多场支付结算知识进市场活动，广泛深入的宣传当前使用频率较高的扫码支付风险，普及网络支付安全知识。2018年共走进38个村居开展各类宣传活动52次，发放宣传资料8000余份。通过宣传，使群众了解和熟悉部分支付体系知识，做到善用支付工具和系统，维护自身权益。

二、致力清算流程优化，服务实体经济

本着让数据多跑路、让客户少跑路的宗旨，我中心依靠科技，对接政策，强化服务，全力服务实体经济再飞跃。一是开发程序，规范个人所得税缴纳。依据税法规定，自行开发劳务费个人所得税计算小程序。各支行（部）在代扣个税时只要登记新增或查询人员信息，导入需代扣代缴劳务费收入额，系统就会自动累计当月该客户在我行的所有劳务费收入，并计算出相应税款。有效避免漏收、少收或多收现象，保障了劳务人员利益，也保证了账务处理的规范性、严谨性。目前，该系统已对1000余人次的税款进行自动计算。二是简化流程，保障印花税减免。积极响应国家政策，对今年已收的印花税进行整理，区分小微企业和小规模纳税人，分别进行免征或减半核算，共计完成了1756户，金额36473.50元的退税操作。同时，入账摘要说明“退印花税”，告知客户入账事由。三是远程响应，确保大额汇划及时到位。对于大企业大客户的柜面大额资金汇划业务，根据网点的大额报备，中心提前规划清算备付金，保证资金充足。同时，指定专人远程授权，快速响应。并设置AB岗，A岗离岗时，B岗自动顶岗完成相关工作，无推诿、无拖拉，确保业务正常运行。授权时，加强对业务凭证

和录入要素的一致性审核，杜绝退汇现象，保障客户资金安全及时到账。

三、致力难点处置提效，助力“最多跑一次”

作为中后台部门，清算中心直接服务于客户的业务主要为资金差错等数据处理，通过强化服务意识，提高服务效率，助力客户业务办理从“最多跑一次”到“跑零次”转变，提升客户满意度。一是向差错处理要效率。“急客户所急”，如何快速解决差错，避免再次发生是清算中心工作的重要内容。以ETC业务为例，随着该业务的大量推广，方便客户使用的同时，差错也随之产生。为提升客户体验感，中心指定专人每日核查挂账情况，建立挂销台账，并及时反馈到电子银行部跟进，第一时间与客户取得联系，描述事实详情，告知客户处理办法。对因挂失、销户、换卡等原因引起的挂账业务，告知客户需到发卡机构进行重新签约，以免影响正常使用。对客户要求代扣划款项的，直接完成操作，实现“跑零次”。二是向社保入账要满意度。今年年初，区社保局改变了养老金等社保资金的汇划方式，导致大批原先使用账号与银行签约的参保账户无法自动入账。中心积极与省农信联社沟通，取得支持，省农信联社清算中心将这部分数据打包下发，并将资金整笔下挂。中心第一时间核查，采用代发工资的形式将其发放至各账

户，累计共处理了3590笔业务，金额达711万元。为避免此类情况再次发生，中心积极与区社保局对接，将账户信息反馈到社保局，由其进行信息更新。同时，重新筛选未发放的其他参保人员账户信息，对采用账号签约的全部进行比对更新。此外，对因挂失换卡导致无法入账的客户，也逐一进行核实，及时给予入账，共计处理了此类业务129笔，金额25万元。三是向查冻扣服务要时限。“立足后台，服务前台”，对于有权执法部门的查询业务，现有的核心系统可以查询三年内数据，三年之前的需通过经管报表系统进行提取，且只能按三个月时限分段打印。为减少办事员的等待时间，中心争取科技支撑，协助开发了数据归集提取，现可直接导出表格，一次性打印2007年至当前的全部数据。该操作简化了步骤，提高了业务速度，减少了执法人员的等待时间，也减轻柜员的操作压力。

通过工作方式创新、服务效率提升两手抓，我行清算中心在提高农商银行服务实体经济能力、促进普惠金融发展等方面发挥了重要作用。下阶段，我行将以本次会议为契机，学习兄弟行社的好做法、好经验，进一步优化清算服务，完善支付结算，为全行高质量发展走在前列提供更强有力的保障。

手机银行转账“疏忽” 20万元汇错“行”

■文/蓬街支行 陈晨晓

随着金融科技进步，银行支付结算工具日益创新，支付结算操作向着自动化、电子化方向发展。与此同时，客户对日益普及的自助渠道司空见惯，心理风险防范却日益松懈。

六月的某个下午，蓬街镇有一名客户前来柜面咨询跨行转账事宜。该客户于当天中午通过手机银行跨行转出的1万元目前已经到账，但他同一时间转出的20万元却迟迟未到账。据客户描述，该笔钱在前天转账的过程中已被退回一次。支行柜员通过查询该卡明细账后发现，该20万元被退汇的原因为“非本行账户”。在客户出示转入方账户名称、账号、开户银行后，柜员进一步核对信息。1万元转账是通过“跨行快汇”通道，因此

无需输入具体开户银行，已默认转入台州银行；而20万元则因为客户的不当操作转到泰隆银行。柜员查询本行无挂账，于是协助客户致电泰隆银行申请退汇。待资金退回到客户账户后，由大堂经理引导客户再次使用手机银行进行转账操作。通过此次“转账疑云”，客户坦言上了一堂印象深刻的金融课，原来方便快捷的手机银行转账也存在一定操作风险，需要多个“心眼”。

支付结算途径的多样化、惠民化，不仅为客户带来了便捷与挑战，也让银行柜员的职能发生了细微变化——由支付结算的执行者向引导者、协助者转变。银行工作人员在为客户答疑解惑的同时，也在向他们普及更全面的支付结算知识，更安全的电子银行操作方式。



助力第一步 同行每一步

■ 文/营业部 陈佳芝

李春根，生于1972年11月30日，路北街道管淋村人。他是90年代从台州走出，在商海中搏击并取得骄人成绩的在外商人之一。

90年代，众多青年下海经商，年轻的李春根心里也是春风荡漾，激动不安，“一个年轻人，应该趁现在政策好，出去闯一闯！”走出去天广地大！决心已下，他就勇敢地来到了杭州，一个他并不熟悉的地方，开始闯荡市场了。

那时的创业，自然是用一个“苦”字来形容，从进货到运输，从储存到销售，他都事必躬亲。这时候，台州人吃苦耐劳的精神就体现出来了，所有的努力都凝结在李春根一点一滴的汗水里，挥洒在李春根披星戴月的奔波操劳里。

在创业初期，李春根得到了我行的一部分资金支持。那时候的贷款要求难，贷款额度也不大，但对于创业初期的李春根来说，却是一笔很宝贵的启动资金。

生意从小做到大，一步一步地走过来了。年轻时的创业冲动，慢慢年长以后视野和思路的开拓，经营理念的提升，人生追求的升华。

这些，都成为了李春根这一代生意人的财富。

旨于市场深度经销、强化市场服务管理，匹克宁波营销中心——宁波日日升体育用品有限公司，在李春根的一手创办下，于2010年10月正式成立，李春根任法人代表。在之后的几年里，从匹克宁波营销中心，到绍兴独家代理，再到金华独家代理、杭州区域代理，李春根的脚步几乎踏遍浙江的每一片土地。从公司成立伊始，日日升就专注于直营零售经营，截止目前在所辖区域拥有匹克直营店铺100多家，公司管理团队50多人，店铺人员400多人。

在公司不断发展壮大的过程中，我行也给予了持续的支持和帮助，尽力满足李春根的流动资金需求，2015年我为其提供了300万元授信，用于品牌加盟的资本支出，帮助企业在发展扩大道路上走得更稳。

在市场里摸爬滚打这么多年，资本慢慢积聚，李春根不满足于运动品牌代理，开始涉足童装品牌。2013年，李春根和其妻子投资杭州

乐讯品牌管理有限公司，旗下品牌“hellojoker乔克叔叔”努力打造童装快时尚综合连锁化领先品牌，致力于为0~12周岁儿童提供舒适、优质、平价的全方位服装。2013年，中国第一家HELLOJOKER店铺在杭州开业。2014年，全面开始品牌扩张，开始各类设计机构与优质供应商合作，开发更加符合中国大众消费的时尚产品。2015年，与大润发、物美等零售巨头同步俱进，HELLOJOKER乔克叔叔店铺开进超市、开进社区，店铺总数突破百家。

从一个普通的在外商人变成今天的企业老板，李春根一直兢兢业业，用心做好每一件事，打造好每一个品牌。时间变了，不变的是与路桥农商银行银安分理处的情谊。每每从杭州回到路桥，李春根都会记得来银安分理处坐坐，仿佛就是我们的老友。

不忘初心，砥砺前行，希望我们农商银行可以成为在外路桥商人们最坚实的后盾。



丰收一码通与枇杷的二三事

■ 文/桐屿支行 尹静娴

一个普通的工作日午后，我如同往常一般在营业大厅迎来送往，突然一位老人推门进来。消瘦的脸，面色黧黑，布满皱纹的脸上却有着一双炯炯有神的眼睛。虽然身形有些佝偻，但步履矫健。我循声迎上前去：“您好，请问需要办理什么业务吗？”“我想弄个微信，哎呀，我也讲不来，是老李让我来你们这里办理的。”老人显然有些紧张，越着急越讲不清楚她的需求。但我一听就明白了她所指的业务，就是我行的丰收一码通。

江南五月碧苍苍，蚕老枇杷黄。春末夏初，正是桐屿街道枇杷丰收的好时节。处处枇杷园，户户枇杷香是对民主分理处周边村居最好的描述，每天都能看到不少村民挑着满满一箩筐的枇杷从网点门前经过，送去人流量较大的路口摆摊叫卖。无论是洁白如玉、绵软鲜甜白沙，还是酸甜适口、果肉细腻的大红袍，都是村民们的心头肉，特意前来采摘购买枇杷的人也是络绎不绝，枇杷交易市场一片火热。随着微信、支付宝等电子支付手段的普及，现在一部手机就能完成“走天下”，扫描二维码完成支付已经成为我们的日常生活。支付手段的转变让传统的果农有些措手不及，特别是五六十岁的果农，他们中的大部分人还不会用微信、支付宝，手机对他们来说不过是接电话和看短信。但时代的浪潮裹挟着他们向前，有些习惯不得不改变。

“现在的年轻人出门都不带钱包，也喜欢用手机支付，我们都这把年纪了，哪懂什么微信支付，结果

生意都做不成。”老人有些无奈，但也知道必须去适应时代的发展。“早上我看到隔壁摊的老李拿着手机就收钱了，还有收款提示音，我一问才知道是在你们信用社办理的。”“阿婆，这是我们的丰收一码通产品，主要也是方便你们收钱用的。”“我也不问那么多，像我这样的老人能办理吗？”“当然，办理很简单，二维码我们会做好送到您手中，现在我先帮您下载‘丰收家商户’的APP，这样您也可以听入账的播报。”“太好了，那赶紧办一个吧。”

自枇杷开售以来，几乎每天都有慕名前来办理丰收一码通的果农，他们中甚至还有用微信二维码收款的。“微信是我儿子开通的，取钱比较麻烦，只能由我儿子来操作，他一周才回一趟家，实在是太不方便了。还是你们的丰收一码通好，钱自动存到借记卡里，我拿着卡自己就可以取钱。”这就是丰收一码通的优势，比起微信、支付宝，它更契合商户的需求。好产品本身就是一个硬核广告，随着口耳相传，果农的枇杷摊前都摆上了我行丰收一码通的二维码。听着一声声金额播报，看着果农脸上绽放的喜悦，我们不是做了一件“了不起”的事情！

坚守做“老百姓身边的首选银行”，这不仅仅是要喊得多响的口号，而是落在实际行动中的使命和责任。支农助农，将最贴心的、最实惠的金融产品带到每一位老百姓的身边，也是我们路桥农商人不忘的初心。

让现金服务更专业

■ 文/蓬街支行 刘禹男

下午1点，“您好，请问您需要办理什么业务？”话语刚落，眼前的一幕让我们的柜员震惊——黑色的袋子裹着一枚枚新旧相杂的硬币。对面站着的是蓬街镇的客户老王，他多年来经营着一家小有规模的超市，平时他总是拿着一张张残破的纸币来办理存款业务。

看着窗口外排着的长长队伍，等待的客户相互议论且一脸不耐烦，再看下柜台上明晃晃的一袋袋硬币，柜员有些为难。老王也有些不好意思，他说自己已经走了好几家银行，都以柜面忙碌原因被婉拒，无奈之下才来我们支行碰碰运气。我们当然没有理由拒绝老王的合理要求，但为了后面的客户，我们只能和他进行协商：“能否请您稍等十分钟，让我先为后面的客户办理业务，稍后再联系大堂经理和客户经理，让他们放弃午休时间，帮您一起清点这些零币，可以吗？”老王欣然答应。

不到十分钟，我们将眼前的客户“清零”，这时大堂经理和客户经理也匆匆赶到，二话不说就开始处理这项大工程。由于小额零币都要捆包，其中还掺杂了新旧硬币，这给我们增加了一点难度。看着我们这么辛苦地为他清点零币，老王不无感慨地说道：“现

在都是电子渠道支付，这些硬币也快要淘汰了，这是他开超市这么久以来积攒起来的。”看着这些硬币，大堂经理突然想起前几日似乎有客户预约了2000元的硬币量。于是，马上走到兑换窗口，翻看这几日的备忘录，并马上联系该客户前来兑换硬币。另一边，我们抢抓时间清分残破币。

经过一个多小时的分拣归类，我们终于将最后一卷破币包好，盖好私章，这将近4000元的硬币终于被我们拿下，也为另一位客户兑换了2000元硬币。见证清点硬币全过程的老王，感动地说道：“我原以为要花费一下午的时间，没想到你们一个小时就搞定了，效率真高。这么多年的农信感情还是值得信赖的，当其他银行万般推辞的时候，你们却始终站在客户的角度解决问题。谢谢了。”

听着老王一长串推心置腹的话语，我们内心开出了花，为客户提供零币清点和兑换服务是银行的本职工作。此次我们不仅做好了窗口服务的工作部署，还以饱满的热情和专业的素养为客户提供现金服务，收获了来自客户最朴实的肯定。

这里的 service 有温度

■ 文/吉利支行 陈冬冬

6月18日，灵山西街人来车往，转角处的吉利支行一如往常地营业着，忙过了一早上的高峰时段，营业大厅终于安静了下来。还没来得急稍作休息，就看到营业厅外的程大叔双手抱着一个大箱子进来，支行大堂经理急忙迎了上去，开门、帮忙抬箱子。

“没事，我抬得动，小红你去拿点干净的袋子来。”还没来得及询问业务需求，程大叔倒是先给我们的大堂经理分派了“任务”。箱子一打开，原来是杨梅，程大叔乐呵呵地说道：“早上去自家山地里摘了两大箱的杨梅，就想着给你们送点来。”客户给银行“送礼”，这是怎么回事呢？

程大叔是黄岩人，经营鸡蛋销售生意，偶尔来吉利支行办理业务，也都是挑着附近乡镇赶集市的日子。几个月前，大堂经理帮程大叔办理了丰收一码通二维码。因为程大叔对互联网金融产品的接受能力不强，每次都会过来询问使用流程。程大叔的问题并不难，且每次咨询的问题都一样，这让他自己都觉得不好意思，每每都害羞地说：“每次都问同样的问题，你们也烦我了吧？”大堂经理虽然没有长着一张“甜嘴巴”，但都会耐心地解答这些老问题，一来二往，他便与我们支行更亲近了。记得程大叔说过，他之所以喜欢跑我们支行问问题，是因为自家孩子会嫌他学得慢，而支行的员工却能不厌其烦地一步步指导，让他完全没压力。程大叔的话说到了我们的心里，想着我们每个人家里的老人，便希望能将更多的耐心给予到这些“老年客户”身上，让他们也能与时代同步。

最好的服务，藏在细节里

■ 文/卷桥支行 沈婉婉

近日读到一篇文章，日本最优秀的售酒营销员一天之内销售业绩可以达到3000万日元。但由于体质原因，她居然不能喝酒，滴酒不沾的她是如何完成销售业绩呢？从18岁进入这个行业后，她经历了种种困难，但她一直以高标准要求自己、完善自我，她在客人面前时刻保持热情，即使上一秒受到很大的委屈，但下一秒依旧能立刻调整好情绪，以最好的状态面对每一位客户。为了能和客户在聊天的时候不尴尬，她通过书籍和网络，了解政治、娱乐和时下最新的资讯。与此同时，她也会记住每位来过店里的客人的信息，包括生日、爱好和家人信息，节假日和生日时都会发送祝福信息。此外，她不仅是一名优秀的销售员，还是一位成功的商人，她的副业是经营服装店，月营业额达到1亿5000万日元。

看了这篇文章后，我被这位“平成的辛德瑞拉”所吸引，传奇的背后是一个个细节铸造的，看她的工作状态不难发现，每次她都会尽力把细节做到极致，即使

是最难控制的情绪，她也会通过各种方式进行调节，围绕着“如何将最好的服务带给客户”，她将自己提升为“超级营销员”。

在卷桥支行，也有这样一位优秀的大堂经理，她的营销业绩总是遥遥领先，而她的工作状态与售酒营销员非常相似。每天，她都以饱满的热情投入到工作中，只要在她眼皮底下出现过两次以上的客户，她基本能记住他们的姓名，然后从姓名延伸到更多的个人或家庭信息。她的“记人”本领让客户赞不绝口，但最让客户满意的还是她的业务能力，总能迅速又耐心地进行答疑解惑。

所谓“简单的事重复做，你就是专家，重复的事用心做，你就是赢家”。身处金融服务行业，我们需要将细节服务渗透到客户的需求和体验中，最优质的服务应该是“走心”的，也应该是“舒适”的，这才让客户有“物超所值”之感。

丰收驿站里的亲密服务

■ 文/金清支行 何涛

六月，我有幸参与了浙江农信丰收驿站“台州月”活动的始末，一个月的时间每天都接触到很多来来往往的客户，而周边社区的大爷大妈们则是这些客户的重要组成部分。

每天一开门，会有刚买菜回来拎着购物袋行色匆匆的大妈，会有晨练回来穿着太极服满头大汗的阿姨，也会有牵手蹒跚的老两口，“欢迎光临”才说到一半，眼前的大爷大妈们便被一个利落的小姑娘挽进了门。“阿姨，今天的蔬菜很新鲜，西瓜打折呢！”“大伯，蒸糕补到货了，我给您拿！”小姑娘叫小叶，一笑就露出两个好看的梨涡，是杭州丰收驿站旗舰店一名95后的社区经理，大妈们一进门，小叶就挽上了人家的胳膊，只要有她在整个驿站的气氛都欢快了不少。小叶在业务区忙着处理工作的时候，展厅里的客户打眼看见了角落的小叶，也都会一路笑着过去打个招呼。

观察了几天后我终于忍不住询问了小叶，小叶开始如数家珍般地点着她的客户们，张阿姨是温州人，给在民政厅上班的女儿带孩子，每天早上5点起床走路买菜回来都会来驿站看看；刘大伯的孙女在隔壁小银星学跳舞，每周五晚上送孙女来跳舞会顺便来驿站给孙女带点不同地方的零食……心中的困扰在小叶的滔滔不绝中也渐渐明朗，这是把服务融进了客户的生活。

我疑惑于小叶对客户地了解，但看到小叶挽着客户手谈笑风生的时候却又觉得理所当然。也许，礼貌距离固然舒适，但服务往往也同时止步于我们的舒适区。往前一步，也许就是往客户的心里迈了一步。

关爱客户从“心”做起

■文/横街支行 应昕宸

横街支行的柜员小陈因业务能力强而深得当地客户好感，很多客户都喜欢找他办理业务，并当面跟他说：“你一个人抵得过别的银行好几个柜员，办事效率老实高！”

听了客户发自肺腑的夸奖，小陈心里甜，熬成了“糖”回馈客户。当新员工们问起这位年轻的“老”手独门秘笈之时，小陈挠了挠脑袋，说不出个所以然来。

时维盛夏，一位外地女客户拿着外省农信存折来取款，按了几次密码都不对，小陈友善地提醒她注意输密次数，女士一脸惶然，双目迷茫，起身的时候晃了晃身子，“砰——”撞到防弹玻璃。小陈体贴地询问：“您没事吧，需要帮助吗？”客户虚弱地嗫嚅：“没…事…”转身走了没两步，只听一声闷响，她收势不住，整个人直挺挺地“倒栽葱”，地面震动不止。小陈立马就急了，他赶紧传呼大堂经理搀扶客户入座，并询问对方是否身体不舒服，需不需要通知家人。那一日值班的大堂经理都是新人，小陈招呼一位大堂经理去端水，另一位大堂经理则陪着这位客户等家人。客户低垂着眼皮，昏昏欲睡，小陈想起医学常识，让大堂经理无论如何都要让客户保持清醒。“吃瓜群众”将客户围得水泄不通，七嘴八舌地关心她。

只见她面若蜡纸，唇色发白，豆大虚汗打湿了额发门帘，顺着脸颊缓缓流下，双手紧紧攥着椅把手，想起身却未果，实是心有余而力不足。小陈见状赶紧喊大堂经理过来疏通一下人群，保持客户四周的空气流通，并温柔询问客户是否中暑。客户喝了水润了喉，稍微有点缓过神，感动之余谈及家事，声称自己和丈夫起了冲突，早饭未食便负气出走，可能是因为低血糖而晕倒的，而电话那头的丈夫却不大情愿过来。小陈对其晓之以情动之以理呼之以义，在他的不懈劝说之下，丈夫才姗姗到来。期间，小陈热心地将客户挪位至门口通风处，为她扇扇子，又买来鲜榨果汁递给她解渴，耐心疏导她的心结。小陈又再三劝导这对夫妇要以和为贵，切勿伤身。夫妻俩终于和颜悦色，皆大欢喜，对横街支行和小陈更是赞不绝口。

一直以来，横街支行秉承“从‘心’做起”的服务理念，这颗“心”不仅仅喻指了“专心致志”，也涵盖了“将心比心”。“精诚所至，金石为开”，在服务客户这条大路上，我们积极践行普惠金融，坚持服务为“根”、客户为“本”，勇于承担社会责任、关爱社会民生，将公益与责任融入日常经营活动中，从“心”做起，温暖每一位客户。

迟到的惊喜

■文/下梁支行 吴宁

随着农村金融市场竞争日趋激烈，我行也面临着诸多银行的“抢滩登陆”。如何守住农村阵地并占据主导地位，打造核心竞争力是关键，这也是我行迫在解决的问题。作为一线员工，我深深体会到开展“百晓大走访”活动的重要性，那些挫折和成功，酸甜苦辣，都让我对客户经理岗位有了更多的思考。

六月初，我和另一位同事共同走访了南梁村的一位客户，由于没有提前预约，我们和客户“擦肩而过”，只是没想到的是，当时顺手夹在门把手里的存款宣传单和客户经理联系名片竟然成为了我们和客户沟通的桥梁。没过两个星期，我们接到了这位客户的来电，他表示对我行的定期存款产品很感兴趣，希望能和我们客户经理进行面谈接洽。在约定见面后，客户直言我行在银行利息上并没有太大优势，但服务很

到位，而让他决定在我行办理定期存款业务的一个关键点是，他说自己经常看到我行的客户经理在村里走访，相信我们银行是一家认真做事的银行。听完客户的一番话后，我们感触颇深，就好像长期坚持在做的一件事得到了他人的认可。“百晓大走访”活动并不是一朝一夕的事情，走访的成效也不会立即显现，但只要坚持下去就会看到改变。这改变不仅来自于客户的认可，更来自于我们对工作价值的认可。

问渠那得清如许，为有源头活水来。大走访活动，需要我们始终保持服务客户的初心，只有将服务做到极致，才能慢慢走进客户的心中，将我们的产品融入到客户的生活中，为他们带去更安全、更便捷的金融生活。



江南的夏

■文/路南支行 陈漪

当春天的气息还在空气中浮动，一阵微风徐徐而来，蝉鸣开始隐约散开，夏天的序曲悄然而至。此时，江南已经是春意阑珊，四周渐渐被夏光拥抱，不知不觉中水墨江南的烟雨朦胧被“绿树阴浓夏日长，楼台倒影入池塘”所替代。

走过春天的旖旎，迎来夏天的明媚。虽说夏天是个燥热不安的季节，但江南的夏天就如同江南的女子一般，有着别样的温柔婉约，静谧闲适。挑一个夏日的午后，漫步在桥头，穿过青石古街，似乎再多的烦恼也顺着凉风悄然飘散。闻着幽幽莲香，任清风穿过每一丝发梢，赏着流年婆娑的舞步，从街头漫步到街尾，再穿过长长的小巷，驻足听一曲幽咽婉转的越剧，我愿在这一刻忘记喧嚣，不去追逐人间富贵花。

每个人都希望自己“侧帽风前花满路”，是人群中那个最耀眼的那个存在，但是“过刚者易折，善柔者不败”，即便都是最火热的夏天，我依旧希望是那个江南的夏天，在炙热里吹着徐徐凉风，在明艳里透着烟雨朦胧，在聒噪中蕴含着灵动。一切都是那么恰如其分，点到为止，一切都是那么明艳却不给人压力。

工作与生活应该也是这般模样，水太满则溢，弓太满则折，物极必反，盲目地追求最终的结果，可能会忽视过程的美好。我希望如江南的夏天，始终保持激情的状态，但不会让自己的“热气”灼伤他人，放下对“一切要最好”的执念，学会张弛有度的工作方式，学会欣赏身边的人事物。在通往人生的终点上，鲜花、荆棘与过客都是最好的礼物。

夏天，乡村的美

■文/峰江支行 许梦霞

老家隔壁的大黄狗，时不时伸出舌头，慵懒地趴在大门前，告诉每一个路过的人：“夏天来啦！”清晨，望着远处仍未散开的晓雾，用手感受着属于夏季的空气温度。东方的天边一抹红光渐渐亮起，一束属于夏季的阳光，宛如一把大枪，破开了迷茫的雾气。葡萄架旁的那只公鸡醒了，扑腾扑腾几下翅膀，开始报晓。村里的妇女抱着一摞衣服急吼吼地跑向河边，任那河水荡涤着她们的衣服，额角上的汗水好似青草上的露珠。待那骄阳似火，一天的活动便也开始了。顶着火炉似的烈日，村里的河滩必定少不了一波又波的人群。冲着夏季风带来的温暖湿润，一卷卷的白色浪花激起，又退去。寄居蟹也来蹭个热度，从石缝底下爬出，驮着它厚重的“家”，悠闲自在地在海滩边游荡。俏皮的孩子们领着爷爷奶奶去买冰棍，舔着夏日的清凉绽开了笑容。烈日下的玫瑰花褪去咄咄逼

人的艳丽，反倒透出了不同于以往的柔嫩、细腻。墙边的草丛借着大片阴影，成功躲避了烈日的暴晒。

太阳西下，晚饭过后，老大爷领着孙子躺在自家门前的座椅上，手持蒲扇，惬意又自在。头顶的那片星空，让人看着眼花缭乱，心想着是不是可以透过星空窥一窥宇宙的奥秘。突然，树丛里传来了一阵蝉鸣，那是夏天最有意境的独唱团，聒噪而热烈，一如夏天给人的初印象。渐渐地，大爷手中的蒲扇慢了下来，进入了梦乡，一旁的小孙子却兴致盎然地趴在八仙桌上，看着蝈蝈儿间的斗争。月明风清，散去白昼的热气，夏天悄悄流露出温柔的一面。

这是乡村的夏天，是我最爱的季节，火热又温柔，聒噪又宁静，我爱她的每一面，我想这个季节也会回馈我同样的热爱。

相信团队的力量

《绝杀慕尼黑》观后感

■文/金清支行 何涛



前几天和好友去看了《绝杀慕尼黑》，亲情、友情、爱情，这部影片一样都不缺，也许它并不是单纯的体育电影，在体育的主线之下，铺开了很多非常有意思的暗线，其中最令人难忘的当属团队。

在苏联队里，最厉害的球星膝盖有伤，其他队员有的患绝症，有的高度近视，有的要参加妹妹的婚礼无法进行训练，是状况百出的一支队伍。但当奥运会两支球队出场时，苏联队所有人都围绕着教练，教练是整个球队的中心，是团魂；而美国队则是教练走在前面，队员各自散开，他们每个人都身怀绝技却是一盘散沙。结局意外但也在意料之中，对于内部矛盾频发的美国队来说，失败可能只是早晚的事。而苏联队，教练与球员之间是真正成为了一家人。

回看每日的工作其实处处散发着团队精神，今天一位客户来办理业务，负责接待的柜员小应主动营销客户办理ETC，客户看似有些心动却婉言拒绝。第二日客户再来办理业务时接待的是柜员小王，小王在小应的提醒下趁热打铁再次向这位客户营销我行ETC，客户在这种“两面夹击”之下往往会松动心理防线，成功被营销。这个案例里，并非我们的营销技巧有多么出色，只是在相互配合下对我们的目标客户群体进行了反复营销以加深客户对我行产品的印象。

说回故事本身，这基本是蚂蚁战胜大象的故事，如果说大象踩死了一只蚂蚁，那么丝毫不会引起大家的注意力，但是反过来蚂蚁咬死大象，这样的事情不仅会被大家关注，这只蚂蚁都有可能被记入历史。作为一线基层员工，一个人面对困难的时候觉得眼前是大山，但如果是一群人，也许眼前的大山也能被推平。

成长的童话

《千与千寻》观后感

■文/科技支行 余依豪



近期，《千与千寻》频繁登上热搜，可见这部影片在很多人心中的分量，即使是一部老片，仍能激起连绵不绝的“回忆杀”。

这部影片讲述的故事很简单，十岁少女千寻一家误入神异的世界，通过万般寻找和努力最终成功逃离的故事。影片开始是千寻一家幸福地外出游玩，爸爸将车子开得飞快，冲到了神明的门口，并情不自禁地被眼前神秘的隧道所吸引。驶过隧道，爸爸将光怪陆离的影像定义为“主题公园”，忽略那些奇异的店名所暗示的非比寻常，这里分明就是修罗场，地狱道。在这场充斥着欲望的世界里，千寻的父母因为贪吃不该吃的食物变成了猪，他们被人用鞭子抽打，被伤害，被欺侮。看着眼前的父母，千寻闪过一丝失落，放纵欲望的结果就是被欲望操纵，迷失自我。

千千万万的磨难，让我们成为更好的自己；千千万万的寻找，只为找回最初的自己。这才是这部影片最想表达的内容。汤婆婆想要剥夺千寻的名字，让她忘掉自己，从而这个世界就可以禁锢她，掌控她。幸而有小白龙的帮助，帮助她留住衣服，里面有她的名字，才让她保有自我。

人生的旅途很漫长，沿路的风景很美丽，我们坐在驶往同一方向的列车上，世界或许改变了我们很多，但千万不要忘记保有纯良的本性，不要丢掉自己的“姓名”。时间在推移，我们在成长，那些美好的、痛苦的、矛盾的、坚定的，都长成了坚硬的外壳，你是要把它拿来对抗世界，还是保护自己呢？

近来，各种电信诈骗层出不穷。稍有不慎，就可能掉入骗子设下的陷阱。但正所谓魔高一尺，道高一丈，小编七条秘笈带你拆穿花样百出的“江湖骗术”。

1 冒充公检法诈骗

犯罪分子冒充公检法工作人员拨打受害人电话，以事主身份信息被盗用涉嫌洗钱犯罪为由，要求将其资金转入所谓的“安全账户”配合调查。

防范方法：公检法办案会通知当事人到执法场所，出示证件、办理手续。凡是不见面、不履行相关手续而要求转账、汇款的，请一律拒绝。

2 包裹藏毒诈骗

犯罪分子以事主包裹内被查出毒品等为由，称其涉嫌毒品等犯罪，要求事主将钱转到“安全账户”以便公正调查，从而实施诈骗。

防范方法：接到此类电话后，请不要汇款、转账，并向公安机关报案。

3 医保、社保诈骗

犯罪分子冒充社保、医保中心工作人员，谎称受害人社保卡、医保卡资金出现异常，可能涉嫌犯罪，诱骗其将资金转入“安全账户”实施诈骗。

防范方法：接到此类电话、短信，请首先向医保、社保等机构咨询核实。

4 补助、救助、助学金诈骗

犯罪分子冒充民政、残联等单位工作人员，向残疾人员、困难群众、学生家长打电话、发短信，谎称可以领取补助金、救助金、助学金，要其提供银行卡号，然后以资金到账查询为由，指令其在自动取款机上进入英文界面操作，将钱转走。

防范方法：补助、救助资金均由当地民政等部门和社区发放，请首先向民政、社区咨询。不听从陌生人的指令、不执行不熟悉的网上银行和自动取款机操作。

5 冒充领导诈骗

犯罪分子冒充上级领导打电话、发信息给基层单位负责人或工作人员，以提拔、借钱、推销书籍、纪念币等为由，要求将资金转入或存入指定账户。

防范方法：接到电话、短信后请向本人核实。

6 虚构车祸、手术诈骗

犯罪分子虚构受害人亲戚朋友遭遇车祸、突发疾病需要紧急手术为由，要求对方立即转账。当事人因情况紧急便按照嫌疑人指令将钱转入指定账户。

防范方法：接到此类电话、短信，请不要着急，立即通过电话向本人核实，或者通过亲戚朋友、公安机关等可靠途径咨询，查证无误后才能办理。

7 虚构绑架诈骗

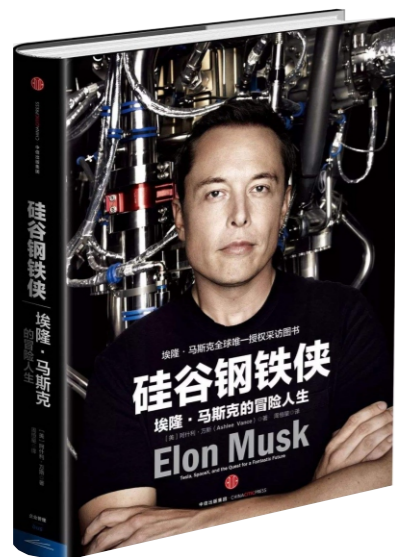
犯罪分子虚构受害人亲友被绑架，如要解救人质需立即打款到指定账户，并且不能报警，否则撕票。当事人往往因情况紧急，不知所措，按照嫌疑人指令将钱打入账户。

防范方法：接到此类电话、短信，请不要慌张，立即通过电话向本人核实。如本人无法联系，请通过亲戚朋友、公安机关等可靠途径咨询、查找，以免被骗。





思路书单



[美]阿什利·万斯《硅谷钢铁侠》

对于马斯克的了解必须从位于加州霍桑（Hawthorne）的SpaceX总部开始。来到SpaceX总部的访客会看到通往马斯克办公室的走廊墙壁上挂着两幅巨型火星海报。移民火星是马斯克坚定不移的人生目标，他全力以赴要把它变为现实。“我始终相信，如果我们能解决再生能源的问题，并一步步把人类打造成跨星球的物种，在另一个星球上建立能够自给自足的文明，防止可能发生的人类灭绝危险，人类就会有一个光明的未来……”

在硅谷，马斯克因其化腐朽为神奇的能力被奉为神人，连佩奇这样的CEO说起他时都是一脸虔诚的表情，而那些刚起步的创业者更是想成为“像埃隆一样”的人，就像很多年前仿效乔布斯的热潮。虽然硅谷在扭曲的现实中运作，并且游离于其共同幻想之外，但马斯克给人们留下的印象却是一个极具争议的人物，他是用电动汽车、太阳能板和火箭来兜售虚假希望的骗子——买一辆特斯拉，可以让你暂时忘记你给这个星球制造的困

扰。

长期以来，我一直是后一种阵营的支持者。马斯克总是给我留下一种用心良苦的梦想家的印象——典型的硅谷“技术乌托邦俱乐部”成员。这种人就像艾茵·兰德（Ayn Rand，哲理小说家）和工程师绝对论者的结合体——他们把自己对世界的理性看法当作普世真相。我们只要站在一边看着，让他们放手去做，他们就可以解决所有人类难题。事实证明，他们的工作是令人振奋和卓有成效的，但有时候这些技术乌托邦的老生常谈也会让人厌烦，他们可以就没有任何实质性的内容吹嘘几个小时。更令人担心的是，他们的言外之意是，人类是有缺陷的物种，对于世界来说，是最终需要解决的负担。我在硅谷某活动上第一次跟马斯克交谈时，他冠冕堂皇的言辞听起来就像是技术版的乌托邦剧本；更令人讨厌的是，他所谓的改变世界的公司当时做得并不怎么样。

然而，2012年初，像我这样的愤世嫉俗者突然发现马斯克真的做出了一番成就。他经营的几家曾经陷入困境的公司纷纷取得了史无前例的胜利。SpaceX为国际空间站成功运送了一个补给舱并安全返回地球；而特斯拉则发布了新车型Model S——一款漂亮的、纯电动轿车，让整个汽车业大为震惊。这两大成就让马斯克跻身商业巨子之列。马斯克使空间探索、汽车和清洁能源领域取得了近几十年来的最大进展，而这一切都像是在一瞬间完成的。

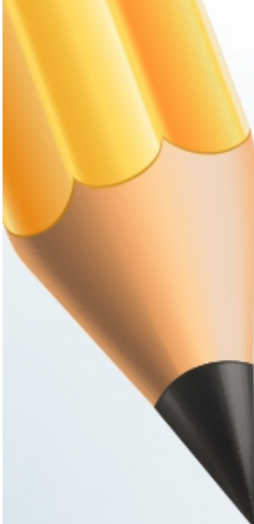
大多数著名的CEO总是被各种助手簇拥着。但马斯克大部分时间都在“马斯克之地”亲力亲为。他很高调，会摆着权威的架子四处巡查。马斯克和我一边聊天一边走到设计工作室，开始检查零件和汽车样品。无论走到哪里，员工都会冲到马斯克面前汇报大量信息。他会专注地倾听和思考，并在满意的时候点点头，然后聆听下一位员工的汇报。

（《硅谷钢铁侠：埃隆·马斯克的冒险人生》，（美）阿什利·万斯著，周恒星译，中信出版集团2016年4月。本文摘自该书，有删减。）



六月份大事记

June



6月1日，地方金融论坛组织专家到我行开展“科技赋能民营小微金融服务 助力高质量发展”的主题调研活动。

6月10日至17日，金时江董事长参加由省农信联社组织的前往瑞士和希腊开展金融业务洽谈。

6月11日，衢州办事处吴通政主任一行11人到我行考察交流。

6月11日至12日，山西晋城农商银行、泽州农商银行、阳城农商银行一行9人到我行考察交流。

6月11日至15日，宁波市区联社孙丽丽副主任一行9人到我行考察交流。

6月13日，李挺副行长、反洗钱中心主任王天正参加人民银行台州市中心支行召开的2019年浙江省反洗钱电视电话工作会议。

6月17日至18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举办的2019年零售金融业务培训。

6月20日，金时江董事长、党委办主任蔡继林参加台州办事处召开的台州农信系统“不忘初心、牢记使命”主题教育巡回指导部署会。

同日，林佳副行长参加台州市金融办举办的台州市“百园万企”服务暨信贷增氧启动仪式。

6月20日至21日，郭丽娅行长、资金市场部经理蒋凌骞参加省农信联社举办的农信系统资金、理财业务主会场培训。

6月23日至24日，我行在杭州举行了为期两天的浙江农信丰收驿站省级旗舰店“台州月”路桥专场活动。

6月25日，河南药都、济源农商银行一行3人来我行考察交流。

6月26日，通化市现代金融专题培训班一行50人来我行考察交流。

6月27日至28日，李挺副行长、保卫部总经理章明军参加省农信联社举办的全省农信系统安全保卫培训班。

6月28日上午，我行在六楼会议室召开路桥农商银行一届董事会十次会议。

同日下午，金时江董事长参加台州银保监分局召开的台州市银行业“不忘初心、牢记使命”暨“金融党建+民营经济”工作推进会。