

百晓金融.



路桥农商银行 2020年1月刊 总第351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



年度目标签约大会暨劳

P02

区委书记潘建华
批示肯定我行工作

P07

以服务为抓手
拓展年轻客群

P14

信任，来自于以诚相待

P18

他们，是一堵坚实的墙

P24

银行人的“年味儿”

丰收互联



丰收互联3.0

便捷银行 因您而变



浙江农信

路桥农商银行

LUQIAO RURAL COMMERCIAL BANK

<http://www.lqrcb.com>



客服热线
4008896596

百晓金融

不负韶华 共赢未来

都说，“2019年是过去十年经济最差的一年，也是未来十年经济最好的一年”。但我想，最差的经济，也有最好的客户；最差的经济，也有优秀的企业。2019年，我们经受了贸易战的寒冬，也经历了利奇马台风的袭击，但我们依然做得风生水起。2019年，我们路桥农商银行在全行员工的努力下，积极打造“做业务最实、与民企最亲、离百姓最近”的社区银行，经营业绩与各项工作继续走在省市乃至全国前列。2019年我们硕果累累，先后荣获了全国“十佳普惠银行”、浙江省“民企最满意银行”等称号。

2019年，我们聚焦主业，存贷业务稳健增长。到2019年底，各项存款余额300.8亿元，增长19.52%；贷款余额193.8亿元，增长10.57%；路桥每10户中有8户获得我行贷款授信，支农支小覆盖率48.6%，居路桥区第一，全年上缴税收2.41亿元。

2019年，我们聚焦党建引领，金融生态全面优化。我们创建“三级党建联盟”——行党委与镇（街道）党（工）委结对、支行党支部与村居（社区）党支部分别结对，客户经理挂职村居书记（主任）助理。同时，以“三级党建联盟”为发力点，与区委组织部联合创建红色丰收驿站116家，打造“10分钟便民服务圈”，用家门口的红，暖老百姓的心。这一做法获省委常委、常务副省长冯飞等专门批示。

2019年，我们聚焦“三服务”，全方位普惠深入人心。扎实推进服务乡村、服务企业、服务百姓“三服务”，我们秉承“小客户大市场、小贷款大效益”的理念，深推“百晓金融乡村行”，持续推进“道德银行”建设，参与“美丽乡村”、“抗台救灾”等工作，实现普惠服务全方位；我们深推“百晓民企行动”，进行“百晓大走访”，品牌口碑进一步有效提升。

2019年，我们聚焦融资减负，小微服务模式便捷高效。我们由区委区政府牵头召开小微快捷贷发布会，推行500万元以下贷款“一次授信、三年循环使用、秒借秒还”，500万元以内贷款，企业家朋友随时用款、随时还款；我们针对企业家朋友贷款到期筹资难问题，全面推广“小微续贷通”，《人民日报》等国家级媒体进行了专门报道；我们精准推进政银联通一站式服务，新开办的企业可以在我们的窗口直接打印工商执照，进行开户，领取税务发票等“一站式”服务。2019年，我们还对企业进行了精准降息，累计让利企业2540万元。

我相信，在地方党委政府的正确领导下，我们农商银行定当拥抱变化、做优服务，把百姓美好生活的蓝图变成现实！

我相信，在全行733位员工的共同努力下，我们农商银行定会不负韶华、砥砺前行，深度打造“有情怀、有担当、有温度”的百姓首选银行！

党委书记：



《百晓金融》编委会成员

主任：郭丽娅

成员：李挺 林佳 梅晓晗

总编：丁宗达

编辑：张玲晓 李挺 罗莹

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

区委书记潘建华到我行开展新春慰问
“百晓普惠金融”工作获区领导批示肯定

劳动竞赛

P04

我行召开2020年目标签约大会暨“走千家访万户 共成长”劳动竞赛推进会
百晓标兵：坚守初心为三农 不改本色惠民生
百晓标兵：以客户为中心 建立高效厅堂一体化营销
经验分享：聚焦聚力抓主业 紧盯目标促落实
经验分享：心无旁骛共筑营销网络 多项业务实现稳定发展
经验分享：变“费”为宝巧营销

业务攻坚

P11

一次抵押物走访带来的意外收获
以服务为抓手 拓展年轻客群
“大走访”+“心服务”=百姓身边银行
论持久战的重要性
信任，来自于以诚相待
坚守“服务三农”初心 夯实“普惠金融”基础
不便留给自己，便捷带给客户
老梁与卷桥支行的故事
“福寿贷”圆失土农民养老梦
当最“缠人”的客户经理 收获最忠诚的客户
用心服务 收获信任
寻找老年群体营销的切入点
柜面营销的“最后一公里”
小纸币 大温暖

战役一线

P21

他们，是一堵坚实的墙
做最有担当的银行
保障金融服务 践行金融卫士职责
义不容辞，争当安全卫士
爱，是一种信仰

百晓家园

P23

银行人的“年味儿”
再见，10年代
愿你如鸟，不再负重，飞往远山
百晓家园：第二代征信系统正式上线
思路书单：《枪炮、病菌与钢铁》

大事记

P28

区委书记潘建华到我行开展新春慰问

文/办公室 李挺 摄/新桥支行 范春蓉

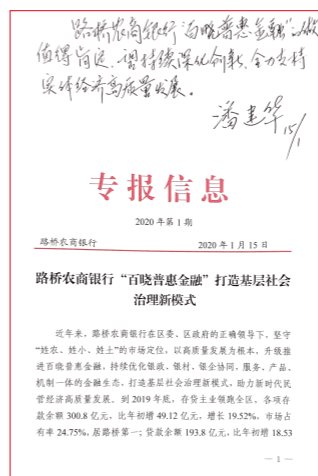


1月15日上午，区委书记潘建华携区委常委王若嘉等一行到我行开展新春走访慰问。并代表区委区政府对我行为当地经济社会发展所作的贡献表示感谢，向过去一年辛勤工作的银行工作人员表示慰问，祝愿他们在新的一年里取得更好成就。

座谈会上，潘建华听取了我行工作开展和业务发展情况，对我行取得的成绩与荣誉表示祝贺。他指出，过去一年，路桥农商银行工作

亮点纷呈，成绩可圈可点，金融文化得到一致认可，政银合作、普惠服务等工作便民惠民，有力地保障了路桥经济和金融平稳健康发展。他强调，路桥农商银行是路桥发展的窗口与缩影，从这个“窗口”看出去，路桥的经济行稳致远，实体市场活力无限，重要企业需求旺盛；从这个“缩影”看出来，路桥的基本面极其优良，城乡全域发展未来可期。他希望，农商银行广大干部员工在新的一年里抓住机遇、抗住压力，助推全区城乡高质量发展，也让农商银行变得更好更大更强。

潘建华还现场观看了我行普惠金融工作展板，高度肯定了我行在网格化管理、政银联通工程、小微续贷通等工作上的创新力度。区委办、区政府办、财政局、金融办等相关单位负责人陪同走访。



区委书记潘建华批示肯定我行工作

1月15日，路桥区委书记潘建华在我行呈报的《路桥农商银行“百晓普惠金融”打造基层社会治理新模式》专报上作出批示：路桥农商银行“百晓普惠金融”的做法值得肯定，望持续深化创新，全力支持实体经济高质量发展。

“百晓普惠金融” 打造基层社会治理新模式

近年来，我行在区委、区政府的正确领导下，坚守“姓农、姓小、姓土”的市场定位，以高质量发展为根本，升级推进百晓普惠金融，持续优化银政、银村、银企协同，服务、产品、机制一体的金融生态，打造基层社会治理新模式，助力新时代民营经济高质量发展。到2019年底，存贷主业领跑全区，各项存款余额300.8亿元，增长19.52%，市场占有率24.75%，居路桥第一；贷款余额193.8亿元，增长10.57%，市场占有率19.29%，居路桥第一；小微企业贷款余额108.09亿元，户数9927户，1000万元以下贷款占比93%。五级不良率为0.81%；全年上缴税收2.41亿元，居路桥同业前列。

一、深推“百晓党建联盟”，更大力度优化金融生态

聚焦“群众办事最方便、金融服务最优化”的目标，坚持党建引领，深度开展政银合作，实现更多“就近跑”、“不用跑”。一是创建三级党建联盟。与路桥区委组织部联合下发《关于开展政银党建共建工作的通知》（路组通〔2019〕42号），创建行党委与镇（街道）党（工）委、支行党支部与村居（社区）党支部、客户经理挂职村居书记（主任）助理“三级党建联盟”。目前，已与全区所有镇（街道）党委、221个村居（社区）结对签约，全面做好村级经济合作社、小微企业、农户等授信工作。二是深推“政银联通”工程。继2017年首创“社银联通”、2018年升级“政银联通”后，深入推广工商注册通、公积金办理、不动产抵押等一站式服务。2019年2月12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。目前，已办理“政银联通”事项132项，累计办理超65万笔，其中“社银联通”占路桥社保业务总量的43%。三是打造红色丰收驿站。以“百晓党建联盟”为发力点，深度挖掘党建资源，与路桥区委组织部合力共建新型服务联盟——红色丰收驿站，深入推进党群直通、金融集结、生活互助等一体化服务，切实打造“党建+金融”零距离服务平台，用家门口的红，暖老百姓的心。目前，已创建红色丰收驿站116家，获省委常委、常务副省长冯飞，省委常委、组织部部长黄建发专门批示，《浙里改（领跑者）》第50期专报刊发。

二、深推“百晓民企行动”，更大准度支持实体经济

紧紧围绕融资畅通工程，深推“百晓民企行动”，以“三个精准”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。一是便捷融资，精准创新产品。在省农信联社“小微速贷”的基础上，进一步简化流程，对500万元以下企业融资推广“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。2019年4月24日，路桥区委区政府召开“小微快



捷贷”授信仪式。截至2019年底，小微快捷贷授信签约590户、签约金额5.75亿元；发放贷款243家，余额2.9亿元。8月30日《人民日报》在小微融资易版块专门报道了我行这款产品。此外，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，已为32家企业发放贷款2.55亿元。二是减负让利，精准降低成本。主动创新还款方式，全面推广“小微续贷通”，实现企业还贷“0周期”、“0费用”、“0门槛”，到2019年底，累计发放“小微续贷通”378笔，金额9.44亿元，《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。三是服务提质，精准完善机制。建立企业网格化平台，依托数据库，实现存贷款等业务实时跟踪；持续推进政银联通一站式服务，如工商注册通、公积金办理、不动产抵押等服务；持续推进履职尽责、对公业务专项考核制度等，引导一线员工扩面增户。

三、深推“百晓金融乡村行”，更大广度服务乡村振兴

围绕乡村振兴战略金融服务五年工程，深入开展“百晓金融乡村行”，提供足额、便捷、便宜的金融服务，助力“产业兴旺、生态宜居、生活富裕、治理有效、乡风文明”。一是持续完善信用体系建设。继续依托全国首创的金融网格管理，以定格定人、定时定量、定标定质为标准，持续开展“百晓大走访”。加强信用体系建设成果运用，发放普惠信用贷26.48亿元，让“好信用”成为农民获得贷款的绿色“通行证”，助推农村精神文明建设水平全面提升。截至2019年底，路桥每10户中有8户得到我行贷款授信，贷款支持户数覆盖率达到48.6%，给予网格群众充足足额的贷款支持。二是持续助力乡村产业振兴。全力支持新型经营主体发展壮大，加大对农业龙头企业、农民专业合作社、家庭农场、种养大户、新型职业农民等经营主体的支持力度。着力简化办贷流程，大力发放手续简便的“丰收小额贷”、“丰收创业贷”，以及“浙里贷”纯互联网贷款产品，大力支持农村创业青年、大学生创客、巾帼创客、农业科技人员、小微企业等创业发展。截至2019年底，小额贷款户数28431户，余额40.53亿元；丰收创业贷户数2137户，余额11.95亿元；浙里贷1187户，余额1.02亿元。三是持续支持美丽乡村建设。大力推进“道德银行”建设，将社会公德、职业道德、家庭美德等道德指数与金融服务挂钩，比如对接乡贤，推出道德贷，弘扬传统美德；对接贫困人员，精准发放“被征地农民养老贷”、“生源地助学贷”、“渔业渔民养老贷”等小额信贷，彰显金融担当情怀；发挥101人志愿者团队作用，参与“五水共治”、“抗台救灾”等工作，助力破难解困。百晓金融青年支援队被共青团台州市委授予台州市“利奇马”抗台救灾青年志愿者先进集体荣誉称号。

我行召开2020年目标签约大会暨 “走千家访万户 共成长”劳动竞赛推进会

■文/摄 办公室 李挺



1月3日，我行召开2020年目标签约大会暨“走千家访万户 共成长”劳动竞赛推进会。郭丽娅行长作题为《聚焦主业 担当实干 坚定不移地走高质量发展之路》动员报告。会议由李挺副行长主持。

会上，“浙江农信奋斗者”金时江董事长上台为全行“百晓标兵”颁奖。梅晓晗监事长通报表彰“百晓标兵”。“百晓标兵”代表、支行代表发言。

党委书记、行长郭丽娅作动员报告，她充分肯定了全行员工在2019年“顶住压力，屡创佳绩”的决心和干劲，同时也提出“储蓄存款稳不稳？基础工作实不实？分层维护准不准？干劲闯劲足不足？”四大问题，希望全行员工全面复盘，直面问题，端正态度再出发。她强调，2020年，我行要以“走千访万”劳动竞赛为抓手，凝聚发展合力、奋发有为，确保各项业务实现“开门红”、确保“全年红”。针对如何做好当前工作，她提出三点要求，一是聚焦主业，全员参与竞赛“大比拼”，围绕劳动竞赛主题，按月开展大比拼活动，分为启动月、攻坚月、提升月和冲刺月四个阶段，确保各项工作有的放矢、精准发力。二是借力借势，持续打好存款“争夺战”。劳动竞赛期间是客户资金流量大、消费旺盛的时期，我行要早行动，抓住节日契机，持续深化“大走访”活动，重点抓好客户走访、低成本存款拓展、在外乡贤、ETC和收单业务。三是足额便捷，主动打好贷款“突围战”。着眼“足额”，深挖存量客户；着眼“便捷”，力拓青年客群；着眼“便宜”，力抓流失回流。四是精准支撑，全面打好管理“升级战”。在大比拼中，我行要做好“三加强一严禁”，即加强队伍建设，加强数字化转型，加强成本利润考核，严禁弄虚作假。

李挺副行长就贯彻落实本次会议提出三点要求：一要振奋精神，全力以赴抓业务；二要突出重点，毫不懈怠抓落实；三要转变作风，凝心聚力促发展。林佳副行长解读2020年“走千访万”劳动竞赛活动考核办法，要求按照活动方案，保质保量完成目标任务。

郭丽娅行长与各支行（部）主要负责人签订目标责任书、廉政责任书、安全责任书、消防责任书、案件防控责任书。业务部门主要负责人、营业网点负责人签署并递交军令状，表示紧盯目标，鼓足干劲，履行承诺，坚决完成任务目标。

总行班子成员，机关全体人员、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、柜组长等共380余人参加会议。



表彰标兵



立“军令状”

团队展示



营业部



路桥支行



路南支行



桐屿支行



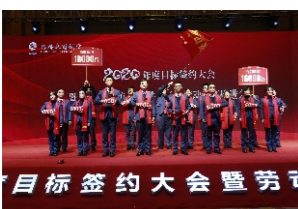
螺洋支行



峰江支行



新桥支行



横街支行



蓬街支行



金清支行



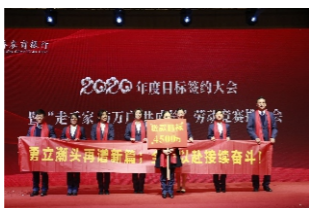
开发区支行



科技支行



新安支行



长浦支行



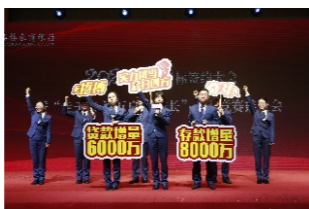
清陶支行



卷桥支行



竿蓬支行



吉利支行



下梁支行



坚守初心为三农 不改本色惠民生

百晓标兵：金清支行行长 陈斌

颁奖辞

竞争激烈，仍能守土封王；
市场残酷，依旧笑傲江湖。
身居一线，面对压力不妥协，面对命令就执行，

从农信联社到合作银行，再到今天的农商行，我和路桥农信并肩作战了36年。36年里，我做过信贷员、记账员、主办会计，今天以支行行长的身份站在这里，我仍循着自己的初心使命，也循着路桥农信的发展轨迹一步一步走得踏实。

1984年，16岁的我初入金融系统，没有系统的金融知识，只有一腔热情。我跟着农业生产的节奏，和农民一起播种抢收，流汗出力，在他们困难的时候拉上一把。那时的几十元贷款就是雪中送炭。看到农户的生活越来越好，也有一份小小的成就感。1987年，我成为了一名主办会计，一做就是十年。十年间，我坚持“发展是第一要务，控险是第一责任”的理念，严格把控每一个会计关卡。十年间，我对成本管理、核算监督等账务的来龙去脉了如指掌，这也为后来的工作奠定了业务基础。十年的会计岗经历打造出了一个“认真、严谨、细致”的我，而我也将这些特质带到了往后的每一个工作岗位。

走上管理岗后，我仍然走在第一线。我相信只有以情相交才能建立深厚而长远的合作关系。“大走访 大服务”活动开展以来，我同客户经理一起走访，一起成长。所谓走访，就是要来回走，深入访，在一次又一次的走访中联络客户感情。如迪家具厂就是在我持续不断的跟进下建立了亲密合作，并发展成为我行大股东。有一位老客户的话让我记忆深刻，她说：“做生意一次成功是不可能的。”营销走访也一样，一次不行，那就两次、三次。这是我这些年来养成的韧性。讲到韧性，我必须要感谢在我初入金融系统时各位老领导对我的言传身教，是他们身上闪耀的那股韧劲、那份正能量让年轻的我对工作满怀热情。

36年来，我在很多支行工作过，蓬街、下梁、金清、横街、路桥……2016年我又回到金清，所以金清对我来说有着不一般的感情。为推进网格批量授信工作，我以“百晓驻勤”为依托，深入村居，开展“亲民、为民、便民”有金清特色的金融服务，实现网格化管理全覆盖。为助力“最多跑一次”，我充分调动支行优质的服务资源，依托“社银联通”，简化社保业务办理流程，为老年群体开通“社保专车”。为强化支行比学赶超氛围，我坚持常态化开展“大走访，大服务”活动，组建飞鹰团队，打造飞鹰文化，着力将金清支行打造成为标杆支行。

抚今追昔，感慨万千。我们这些农信老兵，在农信系统艰苦奋斗的岁月中，有过许多梦想和企盼，今天都如愿成为现实。今天我有幸被评为“百晓标兵”，感动之余更加感恩。但成绩属于过去，挑战还在眼前。2020年，任务更为艰巨，挑战也更为强大。但我始终相信：没有不会做的事，只有不想做的事。在此我庄严承诺：过去的成绩是明天的起点，我将继续发扬不屈不挠的工作精神，高标准严要求，带领团队百尺竿头，更进一步。



以客户为中心 建立高效厅堂一体化营销

百晓标兵：吉利支行大堂经理 李丹红

颁奖辞

她是说干就干的“垦荒者”，
——把每一位客户都当成VIP；
她是人人称赞的“营销能手”，
——“有问题，找丹红”成了同事口头禅；
她是“偏心”的家庭主妇，
——舍温馨“小家”为农商“大家”。
她心系农商，情牵厅堂，
——用实干描绘无悔的人生画卷。

作为全行首批专职大堂经理，我在吉利支行服务了5年，因为认真履行岗位职责，多次被评为“服务之星”。今天在这里想跟大家分享两则发生在营业厅的小故事。

第一个故事关于一筐苹果。在吉利的大堂里工作，我们常常会收到客户送的水果零食。我们觉得客户太客气，客户总夸我们太热情。送苹果的先生最初来我支行是办理挂失补卡业务。在引导他办理挂失的同时，我提醒他，如果支付宝和微信有绑定我行银行卡的，补卡后要重新绑定。沟通中，客户透露他的钱都放在余额宝里，说是有买房计划。“这应该是一笔大钱”我当即判断，随即从当下不是最佳购房时期、我行的大额存单很有优势进行营销，还主动加了客户微信。没过几天，客户就把余额宝里的180万元都取了出来办理了我行的大额存单。后续，我给他办了一码通，他又陆续转进来20多万元。前段时间，他在朋友圈看到我发的ETC广告，特地来我们支行，把家中两辆汽车都办理了ETC。当天碰巧是感恩节，窗口送了个苹果给客户，不想他摆摆手，说“你们的服务做得这么好，应该是我给你们送苹果！”

这一筐苹果是客户对我们厅堂服务的肯定，也在提醒我们厅堂是银行营销的第一道关口。作为大堂经理，我们必须形成自身的“营销反射弧”，遇人即开口，营销不离嘴。厅堂营销之风也会“传染”，大堂经理开口营销多了，柜员也会跟着逢人就夸自家产品好。别怕“轰炸式”营销吓跑客户，只要语气够温和、微笑够甜美，客户一定跑不了。吉利支行今年存款增长了6500万元，其中40%的贡献来自于厅堂营销；丰收互联、电子社保卡等电子银行指标，大部分也由厅堂营销完成。

第二个故事就来讲讲联动营销的成果。今年3月份，客户支先生到吉利打印资金流水。趁着打印间隙，柜员打探起客户打明细账的用途。在看似不经意的闲聊过程中，了解到客户是外地人，和朋友在路桥合伙办了家公司，打算以个人名义到他行贷款买工程车。发现商机后，经办柜员马上暗示我通知对公客户经理过来。客户经理站在客户的角度，为他分析了公司用车，应尽量用公司名义贷款，并给他制定了贷款方案。客户觉得非常有道理，当天就和客户经理一起回公司做了上门调查，第二天就回支行开了公司账户，不到一个星期就拿到了贷款。如今，这位家公司成为我行的代发工资客户，上阶段还为公司30多辆汽车办理了ETC，一步一步成为我行的忠诚客户。

分享这两则故事是想说，厅堂的联动营销，涉及综合柜员、大堂经理、客户经理，也涉及网点主任、支行行长，甚至可能涉及保安和引导员。但凡是当天营业场内的人，就是一个营销团队。当发现目标客户时，应做好联动营销工作。



聚焦聚力抓主业 紧盯目标促落实

经验分享：长浦支行行长 奚大

不忘初心，坚守本源。2019年以来，长浦支行在全行“百晓金融三服务”活动指引下，扎实推进“大走访”、社保卡改签等重点工作，紧抓存贷主业不放松，突出重点再给力，交出了一份满意的年度答卷。

2019年，长浦支行在总行的正确领导下，在全体员工的共同努力下，各项业务稳步发展：至2019年末，支行各项存款日均8.49亿元，比去年增长9.4%；各项贷款日均5.15亿元，比去年增长18.5%；贷款利息收入3854万元，比去年增长9.6%；四级不良贷款余额70万元，不良率为0.12%。

一、全力以赴组织存款。一是盯住存款大户不放松。把对大户的服务及维护工作放在首位，如客户经理专程跑到大连为来回不便的客户上门服务，逢年过节把礼物送到大客户家中等。2019年，支行日均30万元以上个人存款大户较去年新增43户，日均新增存款3760万元。二是优化厅堂服务。把厅堂服务工作摆在重要位置，年初制订了文明服务考核办法，奖罚有力，激起内部员工做好厅堂服务的积极性；年中，邀请总行督导师讲解服务工作规范条例，全体柜员利用休息时间到监控中心观摩总行营业部模范做法。这些工作的推进，使得支行厅堂服务客户体验度、满意度明显上升。同时推出内外联动大额取款提醒制度。凡客户大额定期存款取款，柜员马上通知客户经理，便于客户经理挽留。至年末，定期储蓄存款较年初增加8800万元，较去年多增3640万元，厅堂服务作出了贡献。三是做好收单和社保卡改签工作。至年末，新增一码通商户485户，收单业务存款日均2650万，较去年增1000余万元；新改签社保卡1350户，为后继存款增长积蓄了力量。

二、多措并举拓展贷款。一是提前授信。等客户有融资需求时，再进行授信，一来耽误客户用款时间，贷款一时也增不上去。去年，支行客户经理在了解到某机械有限公司有购买厂房的意向后，就开始走访，陪同客户看厂房。客户选定了厂房后第一时间联系房产公司，上报授信。在需要贷款资金时进行放款，免去了客户的等待时间。二是沉心走访。“大走访”工作的收效是显而易见的，就小微企业来说，今年支行新增10户企业贷款客户，其中4户是通过走访走出来的，金额1030余万元。三是优化服务。强化首问负责制，力求客户办理业务快捷方便、舒心满意。客户认同我们的服务，会转介绍他的朋友来我行业务办理。用足用活我行优惠信贷政策，如签订小微快捷贷合同15户，用信895万元；为10家企业开办小微继贷通业务，全年还贷额度6874万元，获得好评。

三、想方设法控制风险。一是设立信贷管理岗。11月开展信贷流程改造，设立信贷管理员，专职负责资料整理和贷款发放，信贷业务办理更专业、更规范。二是全力清旧堵新。全年共清收旧欠核销贷款11户45万元，新增不良贷款本金70万元，新增不良贷款率0.12%，低于核定指标。三是开展合规风险教育。支行多次通过职工会或客户经理会议，强调合规风险的重要性与必要性，要求员工算好三本帐，珍惜当前机会，把握人生未来。

“雄关漫道真如铁，而今迈步从头越”，新的起点，长浦支行将在总行的领导下，不忘初心，牢记使命，继续坚持做小、做散，为我行的发展贡献更多力量。



心无旁骛共筑营销网络 多项业务实现稳定发展

经验分享：新风分理处主任 陈彬

只要思想不滑坡，办法总比困难多。业务营销是一项长期的工作，期间一定要保持“咬定目标不放松”的韧性，脚踏实地做好每项业务，沉着思考每项指标，努力争取主动，保障各项业务工作的可持续性发展。

2019年，新风分理处结合劳动竞赛任务指标，以干事创业为标准，制订详细的营销方案，积极实施“走出去”战略，有效推动了分理处各项业务的发展。至2019年12月27日，新风分理处各项存款余额4.4亿元，比年初增14.35%，年日均各项存款增长3354万元，增长率8.49%。各项贷款余额2.4亿元，比年初增长12.59%，年日均各项贷款增长3400万元，增长率18.48%。

一、落实大走访，夯实基础工作。我们主动出击上门营销，在与客户的交谈过程中营销我行业务，到客户家必营销存款业务，做好客户的需求记录及他行存款情况，重点营销社保代发工资改签工作等，做实做细基础工作。截至2019年12月，分理处团队共走访户数约1000户，全年新增贷款合同签订245户，贷款户数月日均862.48户，增幅24.59%。

二、重人脉维护，拓展客户资源。金融业处境艰难，竞争激烈，要维护好老客户拓展新客户谈何容易，敢打敢拼就要做好客户关系维护。通过我行优质产品组合吸引客户，通过个人的真诚服务打动客户，通过真实有效的业绩留住客户。把客户当成朋友，日积月累的人脉就是我们营销的宝贵财富，以客户为杠杆，继续拓展客户。一回生，二回熟，多走动、多联系、勤走访，特别是深耕网格拓展客户。当你客户关系维护好了，客户资源也就会源源不断，在营销比拼中也会游刃有余，有的放矢。

三、抓团队建设，敢打敢拼出业绩。12月的业务大比拼，我们一起交流，根据各自的客户资源分布情况进行突击，落实大比拼任务，针对信用提额、核心客户提升、浙里贷签约、贷款旬日均增量、定期储蓄存款旬日均增量等六项任务，分理处三人各项业务突破明显。至12月30日陈彬上榜2次，叶伟斌上榜4次，张杨上榜7次，取得了喜人的成绩。

四、强化执行力，拓展好优质客户。为更好地服务客户，分理处以“百晓大走访”为抓手，在巩固以往普惠成果的基础上，进一步加强对小微企业和三农领域的信贷支持力度。一方面以提升金融服务的覆盖率、可得性和满意度为目标，把服务农户、居民、个体工商户、小微企业客户作为我行现阶段的业务拓展中心，积极推动“阳光金融”试点进村组、进社区、进专业市场、进企业的深化开展，切实提高用信成果的转化率。另一方面搭建信息交流平台，在做实客户大走访的同时运用多种手段全方位、全天候、常态化向社会展示我行服务小微企业信息，尤其向从事生产、流通、服务等经营活动正常的企业推荐丰收系列信贷产品，全面满足不同群体客户的金融服务需求。

2020年，我们将更有信心，更加努力，积极进取，精益求精地完成好工作任务，争取交一份满意的答卷。



变“费”为宝巧营销

经验分享：下梁支行客户经理 罗超

没有坐享其成的收获，只有苦尽甘来的幸福。每当我们走出门营销，需要思考的是如何做好精准挖潜；每当客户一踏进营业厅，需要思考的是如何做好金融服务。在过去的一年里，下梁支行客户经理不等不靠，攻坚克难，全力开启营销加速度。

在“大走访、大服务”中，我深入村民，摸实情、办实事、求实效，深刻体会到要想真正走近客户的内心，必须要费一番心思。

费心思之一，如何把自己作为“品牌产品”推销给客户。对客户来说第一印象很重要，如何将自己介绍给他们，以赢得好感与信任，是开启成功营销的第一步。在平时的工作和走访当中，我的工作包里常备名片。每访问一位客户，我都会首先递上名片，在言语交谈中加上客户的微信。与客户相处是细水长流的事情，不止步于业务上的往来，节假日群发祝福、在客户朋友圈里勤评论勤点赞，时不时出现在客户的视野里，增强存在感，拉近距离，让客户一有什么问题就会马上想到你，还可以马上找到你。

费心思之二，让客户感到自己是最被重视的那个人。每个人都喜欢被捧着的感觉，我们必须要学会抓住客户的这个心理。在存量存款客户送礼时，一是让客户觉得自己被重视，打电话给客户时要让他们觉得自己是头一份，“你们都很忙，特地早点打电话来了”，说话的语气要像老朋友一样；二是记住客户的喜好，谁家吃猪油，谁家爱喝点酒，送礼品时顺便再说上几句，“我知道你家喜欢这个，特地给你送过来了”，这样送礼品的方式，事半功倍。送的人有心，客户也会感动，在存钱的时候自然也能先想到你。当下，我辖区内的许多客户在存钱的时候都会来办公室同我打声招呼，让我帮他们出出主意，看看存哪个产品比较合适。

费心思之三，了解你的客户，做好万全的营销准备工作。揽储首先要了解客户的钱在哪里，是在别的银行还是支付宝、微信，为什么不在我们银行，然后再思考通过怎样的方式营销过来。比如“活期宝”和“定存宝”产品，一推出来我就马上寻找自己的目标客户，精准营销，成功将客户在他行和支付宝的钱都转到我行来。放贷首先要梳理好管格客户名单，有生产经营者要营销，在他行有贷款者更要进行重点营销。在营销过程中，将收集的信息、营销失败的原因记录完整，留待日后二次回访的时候再有针对性地营销。

费心思之四，做时间的主人，而不是眉毛胡子一把抓。在大比拼期间，每天都忙得不可开交，但是我会把事情按照轻重缓急排序，然后合理地安排，每日预留时间开展电话营销，并长期坚持执行。虽然我也做好了前期的准备工作，但是也时常会因为客户的异议和反驳一时语塞，无法掌握主动权。但电话营销就是讲求的是耐心和韧性，需要不断在电话营销中总结经验，提高成功率，不断给自己打气，振奋精神，在营销的道路上能多走一步就再走一步，尤其是像个人核心客户的增加，必须要靠一个又一个不厌其烦的电话营销才能做出实绩来。

2020年，我将继续以求真、务实的工作态度砥砺前行，始终围绕“支农、支小、支微”，充分发挥自己的工作积极性、创造性和主动性，竭尽全力打赢劳动竞赛攻坚战！

编者语：撸起袖子加油干，沉下心来大比拼！今年，我行按照省农信联社关于开展2020“走千家、访万户、共成长”——推动数字化转型、建设一流社区银行劳动竞赛活动要求，全面吹响劳动竞赛“集结号”。

路桥农商人信心百倍、斗志昂扬，纷纷表示不仅要打赢“走千访万”劳动竞赛这场硬仗，更要展现我行百晓铁军的毅力，努力实现各项业务“开门红”。



一次抵押物走访带来的意外收获

■ 文/开发区支行 施雨冰

出门前，我怎么也没有想到，随口一问竟问出个“大生意”来。

事情还得从一笔抵押贷款说起。

那是2019年12月的一天，我去查看被抵押的房子。这是一套写字楼，被一家培训机构承租。借款人告诉我，承租人叫“张老师”。

我去找“张老师”签三方协议，习惯性地对他“查户口”。“张老师租这里多久了？在什么学校当老师？”好像没套点底细出来就白上门一趟似的。

有些客户注重个人隐私不会说太多，有些客户直爽健谈，随便寒暄一句就竹筒倒豆子一样把人生经历都讲给你听。“张老师”是前者。刚开始他只说自己在培训机构教珠心算，然后随口嘀咕了一句：“其实这房子下个月到期就不租了，你们这个协议不签也无所谓。”

避开三方协议签字的问题我追问了一句：“为什么不租了？房东要涨价了？”“我在边上买了房子，想简单装修一下搬过去。对了，你们银行住房装修能贷款吗？”

有了贷款需求，他就变得健谈起来。原来这个

“张老师”其实是“张老板”，培训机构是他和朋友合伙投资的。他祖籍内蒙古，在台州生活了八九年。老婆开着一家小超市，孩子在附近学校读书，是比较接地气的“新台州人”。他的合伙人余老板是江西人，比他更早到台州，更早在椒江买房。

两人是在台州共同创业认识的，刚开始合伙批发棒冰、速冻食品。赚了第一桶金后，又各自开了一家小超市。两年前两人看准了教育培训市场，把原本收入稳定的食品批发转让给亲戚、超市交给老婆打理，专心开始再一次创业。目前两人已在椒江开了两家门店，准备在路桥或者黄岩开第三家。“张老师”询问贷款也是为开分店投资做准备。

听着“张老板”讲着他的经历和创业故事，我们已经来到了他经营的培训机构。1000多平米的店面，典型的连锁培训机构装修风格。从一个家长的视角来看，环境还是比较让人认可的。两家门店的经营从成立起就正规操作，营业收入全部入企业账户，营业额对于刚成立一年多的培训机构而言，也是比较乐观。而且两户家庭都有各自小超市的额外收入，负债部分只有住房按揭和一些信用卡透支，授信需求在30万元

到50万元之间。

走访还没结束，“小微快捷贷”的授信方案已经在脑子里形成了草稿。简略地向他们介绍一番之后，他们也认为最合适不过。因为新门店还没谈下来以前还不缺资金，随借随用最符合他们需求。

经过征信查询、授信资料审核、开户、贷款审批等一系列流程后，我们成功为这家培训机构办理了“小微快捷贷”。为了让客户得到更好的服务体验，我们上门安装企业网银并指导放款。

“点击‘确认’钱就到账了？那先不要放，钱还用不到！”当初因为两个经营者都是“外地人”，我们审

核时格外小心谨慎。现在看他们用钱这么精打细算，对这笔贷款又放心了一些。

又过了一个星期，这家培训机构分店的基本账户也开了过来，两个门店的pos机和“余老板”妹妹家小超市的pos机也转到了我们银行。不知道这些业务今后能产生多少效益，但仅就一次抵押物走访所带来的意外收获，已足以让人惊喜。

在本地优质客户已被银行踏破门槛的当下，新台州人也许是更值得挖掘的潜在客户。

以服务为抓手 拓展年轻客群

■ 文/蓬街支行 张衡

得市场者得天下，年轻人是未来金融市场的消费主体，在目前竞争愈发激烈的当下，如何做好年轻人——这一潜在价值大、成长快的群体维护和拓展尤为重要。在“百晓大走访”活动期间，我们碰巧遇见了在义乌做灯具生意的小王，因为年龄相差不大，我们很快有了共同话题。从聊天中得知，小王已经在义乌商贸城从事灯具批发生意有四、五个年头，主要以节日灯为主，自产自销。随着订单量的增多，他的店铺规模也随之扩大，但资金缺口问题也日益显现。小王由于长期在外经商，很少有机会主动接触到路桥当地银行，义乌那边的金融机构对这些流动性比较大的外地生意人的融资需求也持观望心态，种种因素导致小王陷入“扩大规模”和“资金短缺”两难境地。在初次沟通中，我们向小王介绍了我行随借随还的贷款卡，小王当即表示这类贷款卡很适合有季节性融资需求同时长期在外的经商人群。同时，他希望能够适当增加贷款额度，我们也答应充分考虑他的实际情况，在贷款额度上给予“足额”满足。

回到支行后，我们召开了小型评议会议，认为小王是一名有潜力的年轻优质客户。第二天便电话告知可以发放创业贷款卡，额度为100万元。小王一听就激动了，直言我们银行的办事效率高，作为年轻人，他也没有想到自己竟然能贷到100万元，这让他对自己的能力有了更大的自信。当天他就带上相关资料办理了贷款，还开通了我们的网上银行、丰收互联、一码通收单等业务，并主动添加了客户经理微信，希望我们能为他提供专业的金融指导。

由于我行信贷资金和便捷安全的金融产品支持，小王在义乌的生意越做越稳、越做越大，这种“双赢”的结果是我们最乐于见到的。小王就这样一步一步成为了我行优质的年轻客户，账户里的存款日益增多，从一开始的二三十万元到现在的五六百万元；还将账户开在了我行，资金流水逐渐通过我行账户进出；平时一有资金需求问题第一个想到的就是我行，已经实实在在成为了农商银行忠粉。

小王是个例，但绝不是唯一的个例。透过小王，我们看到了更多在外经商年轻人的“困境”和“未来”，也相信我们银行能够成为这群年轻创业者的护航者。年轻客群是我行最需关注的群体之一，支付宝、微信为代表的互联网金融的兴起，进一步拉大了年轻客群与传统银行的距离。加之，近年来我行通过“社银联通”工程，挖潜了不少60、70岁年龄段的老年群体，但年轻群体还有待进一步深挖。面对这一群体，我们需要知道，他们中的大多数可能还没有“正经”接触过传统银行，且存在“刻板印象”，认为传统银行门槛高、办事难。如何打破他们的固有“成见”，我们相信只要用心服务，始终将客户的需求和利益放在首位，并以专业化的金融服务水平调动资源，满足年轻客户需求，那么便会逐渐培养起他们对农商银行的信赖度、依赖度和忠诚度。

做个有心人，客户就在身边，用心寻找，用心服务。

“大走访” + “心服务” = 百姓身边银行

■ 文/桐屿支行 应冰心

年关将至，桐屿支行开始全面组织客户经理开展新春大走访活动。

某日，当我正在忙于整理信贷审核资料的时候，接到了管片村一位客户的电话。他开门见山地向我咨询是否可以让自己的一位朋友小杨在我行申请贷款。我一听到他朋友的姓名便开始在脑海中搜寻相关资料，凭借前期扎实的大走访，我立马回忆到小杨是我原来管片村梁家村村长的儿子，而且该村长还是我行的存款大户。据我了解，小杨是个实在的生意人，但一直未与我行发生过信贷关系。庆幸有这位客户的牵线搭桥，可以将这位优质的潜在客户发展为我行客户。想到这里，我请该客户传话给小杨，只要他有空随时可以到支行办理相关贷款手续。

几天后，小杨如约而至，我们二话不说便进入正题。小杨表示，他平时基本用不到贷款，只是年前资金紧张，想咨询一下我行是否有适合他的金融产品。听到客户的需求，我推介了“丰收创业贷款卡”，这

款产品确实符合小杨的需求，他当即表示愿意办理该贷款。不到2小时，便给予100万元的创业贷款。小杨半信半疑地问道：“我真没想到你们农商银行的贷款办理流程竟然这么快速便捷？”面对客户小杨的疑惑，我坦诚道，其实他一直都在我们的潜在客户名单内，特别是通过这几年的整村授信和百晓大走访活动，我们对他的信息了然于心，既然这次他有实际资金需求，我们一定全力支持。经过此次与我行的业务接触，小杨感慨道：“我也找过其他银行，但是都需要抵押物才可以，即使是跟我业务往来频繁的银行也诸多推辞。结果朋友不经意间的推荐，反而解了我一个大难题，果然是‘最多跑一次’。”面对小杨的点赞，我更能感受到“百姓身边银行”背后的意义，我们秉持长期积淀下来的好传统和好作风，主动将金融服务品质化、人性化，让百姓也能感受到家门口的银行是最贴心、最靠谱的。

论持久战的重要性

■ 文/路桥支行 陈钊安

路桥支行辖区有这么一个村——新路村，村民约1500名。要说这个村有什么特殊，最大的特点就是不爱搭理任何银行，只要一听到有银行的人上门营销，村民便像开启关门比赛一样，一户户门上似写着“谢客”。虽然说的略为夸张，但此村的村民确实是一群倔强的人，这让曾经的管片客户经理很忧愁，而这忧愁今年轮到了老金的身上。

为了完成该村的贷款签约率，老金开启了“死耗”行动，花费大量时间在村里露脸。每次打电话给他，不是走在去村里的路上，就是坐在村里的板凳上。时间一长，他跟村民的关系果然有所改善，起码每次都能和村民聊上好一会的天，但依旧只被招待坐门口的板凳，只要话语里涉及“银行业务”便会被村民扫地出门。该村干部说，我们的村民有着坚定的意志，认定了一个“理”就很难转过弯来，除非真心想签约，否则很难让他们被动合作。虽然村民让老金吃

了不少次“闭门羹”，但老金也是倔强的，始终没有放弃，先是借着收单业务的东风让村民们把账户开到了我行，再借着业务维护的名义，每家每户走访慰问。这过程中，签约成功率依然不高。直接走访的效果好像并不佳，老金回去之后也思考了很多，回忆起之前在村干部那边了解到村里要分房子，如果能拿到这份名单，说不定就能有营销目标，于是，他转头将大把时间用在了村干部家的板凳上。坐了一个多月的“冷板凳”，他终于拿到了150多户村民的名单，并成功向该村村部发放了3000多万元的贷款。

老金知道，接下来还有一场硬仗要打，这150户里究竟能成功营销几户？他也没底，但手里握着这份名单，他又感觉到工作仿佛有了新的盼头，说不定，从此以后能告别家门口的板凳，换张村民屋里的沙发坐坐。

信任，来自于以诚相待

■ 文/清陶支行 吴佳

跨越七年的“信赖之约”

本来是周末却成了加班日。为了完成支行青年贷款卡的签约任务，我准备利用休息时间走访几位潜在青年客户。根据多年的营销经验，年轻客户比较缺乏耐心，不太愿意与银行的客户经理接触，更喜欢简单便捷的互联网产品。若不是我的客户愿意“以客带客”，完成此项签约任务还是比较艰难的。此次我要拜访的是一位1992年出生的年轻客户，据他母亲说，最近都在公司加班加点，基本都是晚上9点钟后才回家。考虑到任务的紧迫性，我主动“邀约”，没想到电话那头的小王爽气地答应让我过去签约。等我到达他公司的门口时，他也立刻出来，二话不说就把身份证给我，什么也没问就在合同等凭证上签了字。在这期间，我也简单与他沟通过，问他怎么愿意信任并不太熟悉的客户经理。他跟我讲了这样一件事：7年前，他的父亲生病住院，躺在病床上连话也说不，但当时家里所有的钱都是父亲在管理，母亲连密码都不知道。急于用钱治病的小王一家只能找上我，我当时什么也没说就跟着他们到医院办理了挂失手续，同时忙前忙后地处理各项医院繁琐的手续。这件事给年幼的小王留下了深刻的印象，也埋下了信任的种子。

站在原地的我，有种说不出的感慨，虽然于我，只不过是举手之劳，但于小王一家来说，我就是他们的“安神剂”。

十年选择，源自用心守护

十多年前，当时我还在保全分理处工作，发生过一件对我影响较大的事。钟家村有一位村民因为当兵受伤，导致精神有些失常，加之无父无母，生活难以自理，一直是他的嫂子请保姆照料着。他有国家补助工资，可因为种种原因无法领取，而家里又急需这笔工资支付保姆费用。于是，我们商量让他有继承权的兄弟姐妹签名委托其嫂子来支取这笔钱，他们家共有四个兄弟姐妹，期间还因为这笔钱闹过不愉快，谁也不愿意配合我们完成签字委托。在僵持不下的情况下，我只能选择一个一个上门去办理，最远一次是去到椒江码头，我对这四位兄弟姐妹动之以情晓之以理，最后终于把这块难啃的骨头啃了下来。事后再看那本存折，才知道他的开户银行并不是我所在的分理处，虽然揽活做了一件多余的事情，但我的内心很喜悦。就这样，10年后的今天，因为岗位调动我来到了清陶支行，对刚接手的新客户，多少有些不确定性。在走访大客户时，其中一位是新桥镇客户林某，100多万元的钱一直存活期。在我上门拜访后，他也不愿意合作。但聊着聊着，竟然发现他的丈母娘就是10年前钟家村四个兄弟姐妹中的一个姐姐。他们对我当年的“多管闲事”印象深刻，说若不是我在其中做了大量工作，他们家的事情根本就解决不了。有了这件事的铺垫，林某顺理成章地对我有了信

赖，至今都在我支行办理定期存款，而且金额不断增加，还把自己女儿也介绍过来。

感悟

一个“七年之约”、一个“十年选择”，只是我工作生涯中的一个个片段。那些看似没有关联，却总有因果。一个人在真诚的付出之后，终究会得到回报。这种回报，也许在当时看不见、摸不到，但一定会在某刻出现。但前提是，我们在对待客户时要真诚热情，以诚相待所有的客户，有一颗真诚服务他人的心，也有一颗关心别人、帮助别人、成全别人的心。只有这样，才能将一个个“彩蛋”藏到生活中，并在未来收获美好和感动。

作为一名银行工作人员，我们和客户的关系不仅仅是一场生硬的交易，而是需要和客户产生更多的情感联系；我们的服务并不是点头之交，而是要付诸真心。所谓真诚服务，最重要的是在感情上把我们的服务对象、把我们的每一个客户都看成是亲人、朋友，与他们同欢喜，共忧伤，并成为他们的知心人，想他们之所想，急他们之所急，如果做到这样，还担心什么客户维护呢？

坚守“服务三农”初心 夯实“普惠金融”基础

■文/路南支行 张依

作为服务三农的金融主力军，我行始终坚守“服务三农”的初心不动摇，坚持姓农、姓小、姓土，努力成为百姓身边的首选银行。正是我们这种亲民的服务，真心的付出，“俘获”了一群忠实的客户，老叶就是其中一个代表。老叶本地人，57岁，在温岭承包了20多亩的土地用来种植红美人桔子，他外表憨厚，有着一股吃苦耐劳的劲，即使家人不是很支持，但老叶还是勤勤恳恳，任劳任怨耕耘着他的事业。

2019年3月19日，许久未见的老叶出现在了我们的营业大厅，原来是老叶的小额贷款卡到期了，来办理续贷，平日笑容常在的老叶此刻却显愁眉，一番询问过后，才得知老叶是真遇到“难处”了，老叶为人憨厚，一般不会去麻烦别人，此时为担保的事发愁，说不出口怕欠别人人情。这时我们向老叶推荐了农户信保贷，由信保基金提供担保，可以为老叶解决担保难的问题。老叶瞬间眉间舒展，绽放出了笑容。在老叶的积极配合下，方林分理处首笔农户信保贷在我们的一番摸索下成功发放，也为之后农户信保贷在我分理处的推广打下了坚实的基础。

2019年8月12日，经过超强台风利奇马的洗礼，辖内的各个产业也是饱受摧残，台风过后第一时间，我们就想到了老叶，不知道他的果园能不能扛住这个肆虐的台风。台风过境后，我们立马驱车赶到果园，眼前景象一片狼藉，台风刮倒了树木，挡住了我们的去路，一路走来看到老叶收拾出还未成熟的果实和打折的树枝，这都是老叶的心血，就像孩子般，我们都

替老叶心疼。台风无情地摧毁了我们的家园，唯独留下了人情。我们向老叶寒暄了几句，跟老叶说有什么需要帮忙的尽管说，路桥农商银行永远是你坚实的后盾。过了几天，老叶再一次来到我们营业大厅，此时的他脸上略显疲惫和沧桑，原本是果实的收成年，能有一个大丰收，没想到一场台风打落了老叶的一番心血。此时老叶艰难地提出增贷30万元的请求，客户经理老管毫不犹豫地答应：“支持农业始终是我行坚守的初心，你放心吧！”老叶眼中也是泛着点点泪光，备受感动。

2019年12月3日，秋高气爽，橙黄的桔子挂满枝头，台风肆虐后艰难的丰收季，老叶还是挺了过来，此时的他忙得不可开交。当我们把村里开始缴纳养老保险的事情告知老叶后，老叶又开始发愁了，心里想缴纳但是手头没有这么多现金，此时我们向老叶推荐了“福寿贷”，经过家里人的商量，老叶一家人过来签了字，当天就收到了我行发放的“福寿贷”，在缴纳完养老保险的那一刻，老叶紧紧拉住客户经理老管的手，激动地说：“路桥农商银行是百姓心中最信赖的银行，谢谢你们银行的帮助和鼓励。”

服务三农，践行普惠金融，是我们一直承诺：打造有情怀，有担当，有温度的百姓首选银行，我们一直在路上。

不便留给自己，便捷带给客户

■文/开发区支行 施雨冰

当客户经理的时间久了，总觉得自己更像个电话客服，不管在任何时间接到客户的电话，都需要第一时间进行远程指导。

2019年12月，一家前期走访过的培训机构同意到我行开户，并带来了申请贷款所需的相关资料。我行

的“小微快捷贷”产品“随借随用，自助放款”，深受小微企业主的欢迎，但是企业网银的安装与操作，对于客户来说，还存在诸多不解之处。

为了确保该客户对我行产品有良好的体验感，在完成企业网银的开户之后，我提前提醒客户只要做好

“保管机具、不要删除激活码短信”两件事即可，等到贷款额度审批完成之后，我还会“登门拜访”。

等到上门为客户安装网银时，第一步要确认电脑是否安装了360浏览器。以往的“电话客服”经验告诉我，很大部分企业网银存在安装下载方面的问题，假如换成360浏览器下载就能解决。随后，我便开始一系列的操作：打开浏览器，输入www.zj96596.com，点击“网银助手”，会出现“丰收e网银助手安装使用说明”页面，根据这个安装使用说明，点击带有超链接的“丰收e网银助手”字样，就可以完成集成化安装，一次性完成所有控件、驱动安装程序。

安装环节还会有诸多小细节需要注意，使用环节也会遇到“登陆密码、交易密码、支付宝口令等傻傻分不清楚”，“录入盘和授权盘切换时不知道要先关掉全部网银”等各种问题，这些问题对于我们这些熟悉界面的客户经理而言就是多点击几下鼠标就能解决的问题，但对于初次接触我行网银系统的客户而言，

确实有些摸不着头脑。

之前在为客户安装网银时，我会自己一边研究一边教导客户，每次都一遇到问题就又停下来研究，结果吃力不讨好，辛苦老半天还给客户留下“麻烦”的评价。现在我会选择不和客户讲解太多安装细节，眼睛盯着屏幕，手上点着鼠标，期间还不忘和客户唠嗑，整个过程轻松自在。等到程序安装完成之后，我再将完整连贯的过程演示给客户看。此时，会得到客户“简单方便”的评价。

身处一线，我们会时不时地接收到客户对我行产品的评价，我们心里都清楚，没有哪家银行的金融产品会尽善尽美，但是客户的苦恼也是真实存在。这种情况下，作为客户经理，我们只能把所有的麻烦和不便进行自我消化，然后把方便和快捷呈现在客户面前。这大概就是服务的重要性，也是我行的竞争力之一。

老梁与卷桥支行的故事

■文/卷桥支行 朱远征

老梁家在路桥，在上海经营家电销售，也是我们卷桥支行的老朋友。他生意忙碌，收入颇高，是我们的存款大户。平常大部分时间和全家人一起住在上海，然后经常上海和老家两地来回。回到老家，就会到我们支行办个业务，再来信贷室和我们聊聊天，拉拉家常。

2019年10月份的一天，信贷室里又传来了老梁爽朗的声音。这次有点不一样，老梁有些忧虑。原来老梁的侄子要订婚了，他的兄弟向老梁提出周转一笔较大资金的需求，老梁是绝对有这个实力和财力的。可是老梁也是个精打细算的人，除去必要的生意周转资金，其余的都是我行的定期存款。这可怎么办，老梁嘀咕着，取定期呢，大损失；不帮忙呢，难为情。老梁进退两难。

客户经理一听这事，就立马告诉老梁，之前给他签约办理的小额贷款卡正好派上用场，简直量身定制。听完我们的介绍后，老梁回想起了去年在家里签约的场景，一直以为自己是存款大户，当时也是想着帮帮忙签的字，没想到在特殊情况下还真用得着。后来经过我们商量和计算，和老梁确定了一个方案，就是将原合同作废，重新签字办理了一笔额度更高的循环合同，方便老梁在侄子订婚之日成人之美。老梁对我们的解决方案非常满意。

转眼年底了，同事们都开始频繁联系客户，来兑换丰收豆礼品以及领取春节礼物。这一天，客户经理也打了个电话给老梁，老梁说自己下周四从上海回来，回来后就来我们支行。果然，老梁如约来办公室串门，管片客户经理正好不在，其他同事立马帮老梁兑换了丰收豆，把好几箱的货物搬至老梁车上，还向老梁介绍了我行的春节存款活动。

过了个把小时，管片客户经理回到办公室，发现老梁领走了丰收豆兑换的礼品，却未领走春节礼物，随即拨通了老梁的手机。老梁热情地告诉我们，他明天再来，顺便把其他银行的钱都转到我们行。

“福寿贷”圆失土农民养老梦

■文/竿蓬支行 杨家鑫

我是一个刚转岗到客户经理岗位的“新兵蛋子”，从什么都不懂到慢慢了解并进入客户经理这个崭新的角色。虽然路途中有些磕磕绊绊，但有良师益友在身边，我少走了好多的弯路。其中有件事让我印象深刻并快速成长。

前段时间，村里通知我最近会有一批失土保险的名单，有些人会需要贷款，提前跟我说一声。我在电话里连连说好，符合条件又有需求的村民，我们定会提供帮助。打完电话，我心里就慌了，嘴上满口答应，其实无从下手。怎么能快速又圆满地完成这项工作呢？我仔细想了一下，还是毫无头绪，便决定去请教有经验的同事小倪。小倪得知此事后，轻声说：

“别怕，以前好几百笔福寿贷都不紧张的，这次就是小巫见大巫了。”接着跟我明确了资料合同的准备以及相关细节要点。听前辈一席话，胜读十年书，我顿时感觉有了思路，胸有成竹地开始了准备工作。首先，我仔细研究了总行“福寿贷”的文件，并把重要信息记载在了笔记本上。其次，通过预测年数和利率，把村民每个月需要的还款金额测算出来，打印在宣传纸上。最后，我准备了多次资料和空白合同，以备不时之需。

我自认为准备充分，能圆满完成这项工作。没想

到第二天上午，一大堆村民涌向我们支行，把整个办公室堵得是水泄不通。我没有办法做到有条不紊地向村民回答他们关心的利率和金额等相关问题，也无法解释我行“福寿贷”的政策。只能手忙脚乱地找资料，你一句我一句地讲着无关紧要的内容。这时，我们行长出面维护秩序，并专业地解答村民的疑问。慢慢地，场面稳定了，我的手脚也麻利了起来，变得有条不紊起来。但在办理过程中问题还是不断出现。有些村民表示自己的配偶白天上班，只有晚上有空。行长嘱咐我，登记名字，晚上上门补签。村民们都开心地笑了，称赞道：“你们农商行的服务真好，想我们所想，急我们所急。”事情就这么圆满地完成了。

当天晚上，我去村民家里签字时，发现村民吃完晚饭就不约而同地坐在家门口等我，签字时，还一直在说：“你们太辛苦了，大晚上特意过来给我们签字，以后我们存款就选择你们银行了。”听到这句话时，我觉得所有的辛苦都是值得的。

这次“福寿贷”业务拉近了我这位“新兵蛋子”与村民之间的距离，更为我今后的工作开辟了一条温馨而美好的路。“福寿贷”圆了失土农民养老梦，同时也成就我作为客户经理的成长。

当最“缠人”的客户经理收获最忠诚的客户

■文/路南支行 陈漪

如果说我们要路南支行推选一位最“缠人”的客户经理，那这个人必定是我们支行的“行柱子”——陈经理。提到她，我们第一印象就是业绩好，只有没有分配给她的任务，没有她完不成的任务；只有不是她的客户，没有她搞不定的客户。这么标杆式的存在，让我们这些路南支行的后辈们只能望其项背，以她为榜样。我们一直想要“偷师学艺”，看看她到底是如何取得这些成绩，一场业务大比拼让

我们在活动中领略了她的独特风采。

“浙里贷”这项任务让我们倍感头疼，我行客户整体年龄偏大，年轻客户接触得少，签约别提有多难。但这对于我们的陈经理来说都是小问题，短短的二十多天时间内，她在深耕存贷主业的间歇，一口气签下将近40户的“浙里贷”。

那她的秘诀究竟是什么？

走访时，陈经理遇到了一位客户的儿子小戴，希

望他签约“浙里贷”。无论陈经理将“浙里贷”的优势说得多么透彻，小戴就是岿然不动，说不签就不签。于是我们陈经理当机立断，给小戴的父母打了一通电话，让其帮忙劝说小戴。但小戴还是那句话：“我的账户都在其他银行，你们的产品我真的不需要。我不习惯。”陈经理马上反应过来，举例反驳：“你姑妈的儿子之前也和你说了同样的话，现在用得可好了……你隔壁的邻居也是这样，我把他们叫过来和你说说。”小戴还没反应过来，陈经理就接连打了好几个电话，把他的亲友和邻居都叫了过来。大家七嘴八舌帮着陈经理劝说小戴，小戴还是很坚持。一计不成，又生一计。陈经理开始说道，“村里面的领导也是很支持我们的工作，要不我让村里领导和你说一下，这个产品是真的好。”

经过几轮“洗脑”，小戴终于同意签约“浙里贷”。签下字后，小戴感叹了一句：“你真是我见过最缠人的客户经理了，怎么这么执着。”陈经理认真地说道：“我是希望你不要错过我行的好产品，你用一下就知道多方便，利率多实惠。”

陈经理说，她没有什么特殊的营销秘籍，如果一定要说，那就是“缠人”。一而再再而三，是她攻破客户的工作常态。她常说工作哪有一次就做成功的，要想把工作做好，首先要和客户交朋友，和客户多聊天多见面，“缠”着他认识你，“缠”着他信任你，“缠”着他想到银行就想到你。她的客户通常把她当做朋友，而不是客户经理。她用行动告诉我们，把每一位客户当成自己的朋友去服务，在你有需要帮助的时候，他们也会为你说话，为你站台。



用心服务 收获信任

■文/峰江支行 王一成

春节将至，揽存工作也进入了冲刺阶段。在这一周里，我拜访了许多企业主，送去新春祝福的同时，也了解今年的经营状况和应收账款回收情况，并借此机会营销存款业务。在此过程中，我真诚的服务和热情的营销感动了不少客户，其中一位就是丁先生。

丁先生从事拆解行业，厂房位于金属再生产业基地，在我行只有担保业务，没有其他业务往来。了解到丁先生企业实力雄厚，我便在年中进行拜访，交谈中得知丁先生资金往来首选他行，他行账户余额常年有600多万元。我试图说服丁先生将存款转移到我们银行。可是丁先生不愿意尝试网上银行等新兴业务，只愿意在柜面办理业务，而我行离他厂房较远，他便婉拒了我。

年中的拜访无果并未让我灰心，在年末拜访计划中，我仍将丁先生排进行程，并准备了30份新春对联

和雨伞等小礼品，带到了丁先生的企业分发给他的职工。丁先生被我的热情所感动，我也借此机会提出希望丁先生把年末的账款打到我们银行的请求，丁先生一口答应。进一步交谈后得知，丁先生想办“定活通”业务，我立马介绍我行“定活通”产品。丁先生有些许心动，我进一步解释网上银行的安全性和便利性，打消了丁先生对网上银行的顾虑。当天下午，丁先生就来网点办理了“丰收互联”与“定活通”，在我耐心指导下，丁先生也学会了“丰收互联”的操作，并表示以后资金流水都会走我们银行。

“不经一番彻骨寒，怎得梅花扑鼻香”用心服务，收获客户信任，营销成功的喜悦自会到来。



下梁支行客户经理向老年客户宣传我行金融产品

寻找老年群体营销的切入口

■文/摄 下梁支行 吴宁

梁还赠送了一套精美的纪念品。2019年11月份，陈奶奶在没有通知小梁的情况下，又默默在我行存了10万元的定期存款。自“大走访、大服务”活动以来，陈奶奶累计在支行办理了26万元的定期存款。

通过陈奶奶这个案例，让小梁对富强村老年客户群体的储蓄能力进行了再研究、再分析。也许很多老人家住着低矮的房子，穿着不起眼的衣服，吃着粗茶淡饭，但是我们不能忘记他们是最具有拼搏和吃苦耐劳精神的一代人，即使是在菜市场卖菜的老人家也会将每天积攒下来的现金存到我们银行，几年下来能累计到20多万元。在向老年客户群体营销我行存款产品时，需要我们客户经理付出更多的耐心和细心，老年人对收益有着更敏锐的洞察力，即使我行存款利息比他行多0.01% 也对他们极具吸引力，因此在营销过程中，一定要准确地陈述我行产品的优势。其次，要学会热情服务，努力让老年客户感受到周到细致的服务，比如在办理老年客户的业务中，柜员要尽量提高音量、放慢语速，耐心指导、不急不躁，考虑到老年客户由于信息闭塞，被诈骗的案例时有发生，在受理大额汇款、异常支付业务时，针对性设置老年客户汇款温馨提示，详细询问客户资金汇出用途及去向，有效避免发生资金诈骗损失。有了热情服务，老年客户便会有归属感和依赖感，也会认定一家银行的某位工作人员，只要他们有了一定的现金积累，便会自发存到自己熟悉的银行。而我们要做的是，将“熟悉感”做到老年客户心中。

富强村位于下梁支行管辖村的边缘地带，距离支行较远，且愿意来营业大厅办理业务的村民流量也较少，整体接触率低。客户经理小梁为了深挖该村网络，自“大走访、大服务”活动以来，花了双倍精力在该网络上，只要一有时间，便穿梭在富强村的乡间小道上，不停地在客户面前刷“存在感”，现在只要小梁出现在富强村，就会有村民热情跟他打招呼：“小梁，今天都第几趟了？”

陈奶奶是该村的一位孤寡老人，子女都在外地经商，小梁第一次拜访陈奶奶的时候，就坐在她家门口，晒着暖洋洋的太阳，一聊就是一个小时。兴许是有人陪着聊天，解了陈奶奶的闷，她告诉小梁自己正准备把积攒下的5万元现金存到我们银行。果然没过多久，陈奶奶来到营业大厅，二话不说办理了“贴心存”。

陈奶奶能守信在我行存5万元的定期已经是出乎意料的事情，没想到第二次再拜访的时候，她又告诉小梁，准备把存在他行的10万元定期存款转存到我行，这让小梁倍感惊喜。为了感谢陈奶奶的信任，小

柜面营销的“最后一公里”

■文/蓬街支行 杜谨伊

“您好，请坐，请问您要办什么业务？”伴随着问候语，张老板递过来一张卡，说：“转账，转到这个账号15万元。”我接过那张磁条卡，但是我的视觉和触觉告诉我，那不是一张普通的卡，它老旧、褪色又脆弱。卡片已经拦腰断成两截了，被主人用透明胶勉强“凑合”在一起，卡身带有污渍，卡号与词条处已经泛白。明显，它经历了雨雪风霜，已经不是原来那个绿油油的借记卡了。我小心地划过刷卡器，意料之中，尖锐的滴滴声响起，词条已经读不出来了。张

老板不好意思地笑着跟我说：“这张卡磁性不太好了，你多刷几遍，上次那个齐刘海的姑娘刷了好久才刷进去的。”

于是，我尝试着慢刷、快刷、中速刷、贴近刷各种手法，边刷边跟张老板建议，换一张新卡。但是他连连摆手，说：“换卡后卡号就会变掉，我有很多生意往来，变掉后，别人钱就汇不进来了！”这倒是个问题。我又建议：“要不给您开一个手机银行吧，把卡绑进去，以后转账就不用来柜台刷卡啦。”张老板

又连连摆手，幽默地说：“别看我用的是智能机，但脑子可不是，平时只会玩玩微信、打打电话、看看短信，手机银行什么的，我可弄不来。”我被他的语气逗笑：“这有何难，让我们大堂经理手把手教您，没有学不会的手机银行！”大堂经理也是个机灵鬼，马上凑上来说：“包在我身上！”张老板这才犹豫着答应。

接下来开手机银行，绑卡，下载APP一气呵成，“丰收互联”已然躺在张老板的手机桌面上，是大堂经理展现身手的时候。登录的时候，张老板有一点懵；人脸识别的时候，张老板有一点别扭；转账的时候，张老板有一点手忙脚乱。有好几次，他叹着气说，不学了不学了，但在我们的鼓励下，重振旗鼓。事实证明，没有学不会的技能，只有不愿尝试的借口。当张老板能独立完成转账和查看余额时，他已经对“丰收互联”完全打消了疑虑，在知道手机银行跨行转账免手续费的时候，更是连说了三个“好”字，说以前他都是取现提到别的银行存的，既不安全又费时费力，早该开通这个“丰收互联”。没过几天，张老板又来到了我们网点，神秘兮兮地说，他又掌握了一个新技能。我们纷纷好奇，只见他拿出手机，打开“丰收互联”，给我们展示了他的理财页面，整整50万元。他说因为在我们这开通了“丰收互联”特别

方便，所以把其他银行的存款都存到了我们这，以后投资理财，也会优先选择我们。

对我来说，那可能是一个平凡的下午，后来想想，却是意义颇深的一次营销实践。其实平时我们营销“丰收互联”，只是在客户手机上安装了APP，并没有真正教会他们如何使用，只会导致“丰收互联”成为占据客户手机内存的僵尸软件，也有大量客户在回家后立马卸载，这就违背了我们营销的初衷。以一带多、以点带面，做好营销的“最后一公里”，才是真正成功的营销。



柜员向客户推介我行产品。摄/吉利支行 陈冬冬

小纸币 大温暖

■文/卷桥支行 沈婉婉

12月29日，一名客户满脸愁容地来到卷桥支行的柜台前，柜员亲切地接待了他。客户表示他非常辛苦地要到了一笔货款，但对方支付的全部都是一元纸币，足足有四万多元，不知道能否在我们银行存款。

恰逢支行行长在大厅巡视，了解情况后，果断答应客户，“您放心，交给我们解决！”说完立刻安排启用弹性窗口进行清点。

看到我行如此爽快地答应，客户感激不已。

当一大箱纸币被搬到营业厅内，柜员们还是被吓了一跳，箱里是满满的新旧不一、捆扎不整的一元纸币，大家都从未见过如此多的一元纸币，放在地上像是一座小山，但柜员们并未畏惧，立刻向小山发起挑战。弹性窗口的柜员麻利地将新旧纸币分拣，利用多

张点钞方式快速清点。

将近年关，大厅内的客户较多，营业期间用于清点纸钞的时间并不多，客户经理得知此事后，主动要求帮忙。下班后，大家一起清点纸币。团队合作下，这座小山慢慢地向我们低下了头。

大家在两天时间内清点了两万多元纸币，并将这部分资金存入客户账户。剩余部分，继续做清点工作。

客户签字时，激动不已，一直道谢。他说没想到我们能接下这么繁重的业务，而且如此高效。

正所谓客户之事无小事，卷桥支行一直践行着“以客户为中心”的经营理念，以解决客户难题为己任，努力打造有温度的银行。

今天是大年初一，却是大不一样的初一。一路上依然张灯结彩，可是没有了人声，愈浓烈的节日色彩愈显得这个春节的荒凉。

对于银行人来说，春节只是再普通不过的一个工作日。进到营业厅开了灯，我一眼就望见了大堂服务台里的戴着口罩的老洪。老洪俯身认真写着什么，应该是他的巡检登记簿，一早他给偌大的营业厅消了毒，巡了检，也给我们烧好了一壶热水。老洪是金清支行的一位保安，自我入行，老洪就在，烈日风雨都是一台老电瓶车来来去去，可是这台老电瓶车却开得最快，到得最早。



他们，是一堵坚实的墙

■ 文/金清支行 何涛

平日里我们写了太多感动的故事，为领导，为同事，为客户，却极少将这样一群默默无闻却不可或缺他们诉诸笔端。每一天，他们总是第一个出现在单位的晨雾间，也是最后一个消失在暮色中，碰上业务繁忙的时段，他们也只能饿着肚子陪我们等安邦。在金清支行，这种业务繁忙的时段，不是偶尔，是经常。每一次，我从医院收款回来，几十张的缴款单都是他们帮我填，没有弄错过一个数字；每一次，同事生日大家一起分享蛋糕，他们总是摆摆手，“血糖高，不敢吃咯”；每一次道谢，他们也总是摆摆手，“嗨，有啥好

谢的”。是他们一天天指挥着客户车辆的有序停放，是他们一次次指导着年迈老人的签字位置，也是他们在一米线外竭力保护着客户的隐私。

而这一次，疫情当前，他们依然挡在了我们的前面，像一堵坚实的墙。客户进营业厅之前，是他们为客户量体温、做登记，他们站在疫情第一线，直面疫情，直面危情。

这份感动不该只藏于心底，今天我想好好说一句，谢谢你们，我的保安师傅们。

做最有担当的银行

■ 文/新桥支行 戴益超

新桥这个不大的小镇，却驻扎了9家银行，彼此之间最远也就隔两条街的距离，金融业的竞争处于白热化阶段。

新年期间，新型冠状病毒的蔓延让举国上下都悬着一颗心。继横街镇和峰江街道先后爆出疫情后，夹在两者之间的新桥镇也成为了危险区。记得有一天，我在朋友圈转发了我们营业网点时间调整的通知图，突然有一个客户在下面留言：整个新桥就你们一家银行开着了，你们可真拼。此时，深宅家中数天的我突然意识到：我们成了客户口中的那一个“唯一”。

万般情绪瞬间涌上我心头，我想到了柜员同事，他们戴着口罩和手套，不移寸步守着柜台，面对着可能遍布细菌和病毒的人民币，他们没有畏惧；我想到大堂经理和保安，他们没有玻璃的格挡，却无畏走在

最前线，给每一位进门的客户测量体温，在支行的角落喷洒消毒水；我想到了两位行长，四处寻找和采购备战物资，隔天就会来支行看一看，确保防疫工作落实到位，抚慰大家内心的焦虑。这个“唯一”当得是多么不容易，我的内心充满了感动和信心，八月的台风利奇马没有吹倒我们，此次的疫情更不会击垮我们。

此时的坚守，为的不是业绩，为的是那一份社会责任和担当，只为解决百姓对金融的需求。在疫情的阴霾下，我们作为新桥镇唯一一家营业的银行，是用我们的实际行动告诉百姓：无论如何，我们都会站在你的身边，在你需要办理紧急业务，却处处吃到闭门羹之时，我们依旧为你敞开着大门，因为我们是最有担当的银行！



保障金融服务 践行金融卫士职责

■ 文/新安支行 陈梦洁

连日来，新型冠状病毒肺炎疫情牵动着全国人民的心，这个农历春节注定被历史铭记。为防控疫情，新安支行接到总行指令，年后对外营业时间从正月初七调整到正月初十。支行全体员工听从指令，少串门少出门，践行金融使命，开展线上服务，通过微信朋友圈公告各网点营业时间及联系电话，发布人行小额支付系统有关事项、以及发布我行手机银行在线服务指引。

支行全力保障附行式自助设备正常运行，满足春节假期客户线下业务办理需求。在得知两台ATM均无法正常使用后，支行行长徐小标立即联系总行金库协调款

箱及加钞配额，两名柜员接到指令后，于正月初七7:10至网点报到准备接库。钞箱未到前，两名柜员与行长三人合力完成营业场消毒工作，用酒精擦拭柜台等清扫工作，做好初十正式对外营业前的防疫准备。款箱交接后，柜员迅速对ATM进行检修，发现两台机器均为卡钞，其中一台还出现短款，还好问题得到最终解决。

在全民防控新型肺炎疫情的非常时期，我们银行的部分支行关门不关服务，我们的员工坚守本职，服从命令，全力保障金融服务，践行金融卫士职责。

义不容辞，争当安全卫士

■ 文/横街支行 应浩瀚

今年的春节有些特别，疫情当前，宅字当头。但有这么一群人，一如既往地坚守在一线。往常的车水马龙，如今只有行人寥寥。营业大厅比往常空旷，但是我行的员工们却干劲冲天。

正门口的木桌上，左侧陈放着供客户使用的口罩包，中间是一只体温计，右侧堆叠起纸巾盒，上面贴着“设备每天固定消毒，按密码请使用纸巾”的温馨提示。全副武装的值班人员正在登记簿上做笔录。口罩、手套、消毒液……硬核防护背后，不变的是初心。正如朋友圈所转发的那样，“不是为了业绩，而是为了社会稳定”。

吴峰是我行员工，同时也是一名共产党员。尽管身体疲劳，但她毫不退却。如今除了结账之外，还要多上几道清洁工序，她说，对他人负责便是对自己负责。在防控疫情保卫战中，她吹响了共产党人的“精神号角”。

柜员程佳平时总用灿烂的笑容感染着客户，口罩虽然挡住了她的招牌，但是无法挡住她对工作的热情。她家住椒江，每次都要穿过重重测温防线，辗转到单

位。春节期间她来得最勤快，但无怨无悔。

客户经理韩喜讯平时深受客户好评，此刻更是不落下风。她擅长在客户黏度上做文章，除了逢节送上祝福和礼品之外，还通过大数据精准分析，从点点滴滴故事切入，与客户们结缘，为客户们“对症下药”。比如在向一位客户成功营销ETC后，她频频对其嘘寒问暖，推荐产品，终于打开了客户的心扉，告知自己的信贷需求。该客户在广州从事印刷业，过年才回趟家，她便趁热打铁，在这个特殊时刻献上倍感温暖的金融服务，并加班加点完成了他的贷款手续。客户大为感动，将信贷业务直接转移到我行。在防控疫情保卫战中，她践行了全情投入的普惠担当。

虽然他们不是前线的医护人员，但同样守卫着这座城市。政府的防控，构筑了“路桥盾牌”，而银行防控就是“盾牌”的钢片。守卫银行方寸之地，让社会正常运转。他们也有家人，但他们把守卫者的身份放在第一位，义不容辞，争当安全卫士。



爱，是一种信仰

■文/营业部 陈佳芝

“信仰、暖心、欢聚、坚守、同在，将一个个暖心的瞬间串联起来。在这场没有硝烟的战役里，我们因爱而聚，又在这不平凡的日子里，各自付出着自己的爱，紧密地连接在一起，汇成了滚滚爱的暖流，流淌在彼此的内心。”

信仰，是一个人的的人生观、价值观和世界观。如果说，农民的信仰是播下种子，收获希望；警察的信仰，是保家卫国，维护稳定；医生的信仰是医治病痛，救死扶伤，那么党员的信仰，就是听党指挥，时刻准备着，为人民服务，奉献自己。

2020年春节，新型冠状病毒感染的肺炎从武汉发源，迅速席卷全国，牵动全国亿万人民的心。同时也涌现了一批奉献自己，走在疫情防控前线的党员同志们。贵州仁怀84岁老党员心系武汉主动捐赠12000元；隐瞒自己身患渐

冻症的病情，顾不上被新型冠状病毒感染的妻子，武汉市金银潭医院党委副书记、院长张定宇不忘初心勇担使命，坚守在抗击疫情最前沿；上海医疗救治专家组组长、复旦大学附属华山医院感染科主任张文宏教授，做了一个决定，让从去年年底到现在一直奋战在一线的医生全部换岗，换成共产党员。他说“没什么好说的，入党的时候每个人都宣誓了，要把人民利益放在第一位。”张文宏说，疫情面前挺身而出是医生的职责，更是共产党员的承诺。面对新型冠状病毒感染的肺炎疫情，和他一样的党员医生在抗疫一线诠释着“把初心写在行动上”。由此可见，心中有信仰，脚下有力量，前行更能卯足干劲、动力十足。

致敬奋战在防疫前线的白衣天使，就像网友说的：所谓白衣天使，不过是一群孩子，换了身衣服，学着前辈的样子，和死神抢人！“到武汉去，到疫情最严重的地方去！”“我参加过非典治疗有经验，第一批我来！”……一张张给上级的“请战书”、一条条与亲人的宽慰信息、一颗颗救死扶伤的责任心，汇集成这个春节最让我们感动的力量。逆向而行，让人泪目。口罩磨破了脸颊，汗水湿透了衣背，在最危险的地方驻守，向最危险的地方进发，“其实我很害怕，但我绝不退缩！”这些“不计报酬、无论生死”的白衣天使，也是平时最可爱的人。他们用无私的奉献，扛起了健康的信念与责任。

能力有大小，关爱无远近。对于心系武汉的亿万民众来说，稳定的秩序与高效的供给、理性的舆论与科学的应对，也是对疫区最好的支援。正是有了这些或澎湃激越或静水深流的正能量，全力打赢防疫攻坚这场硬战，才汇聚起源源不断的硬核力量。

信仰是党员干部“立身之本”。只有坚定信仰不动摇，我们党员干部才能在群众的支持下站稳脚跟。身为一名平凡的党员，我们不一定要去到最前线才是做贡献，一次负责的自我隔离，一些力所能及的物资援助，不到人员密集的地方，不转发谣言，不信谣言，都是贡献。一束光、一份暖，严防死守、众志成城，我们相信没有一个春天不可抵达，没有一个难关不能跨越！

有人说，心没有栖息的地方，无论在哪都算流浪。

我却说，心中有信仰，走到天涯海角，也不算流浪。

银行人的“年味儿”

■文/吉利支行 陈冬冬

望着营业厅外贴对联、贴窗花、挂大红灯笼的装修工人，我不由地嘴角上扬，仿佛已经闻到了扑面而来的浓浓年味儿。在那之后，营业大厅就变得异常忙碌起来，即便已经多开了一个柜台，大厅里依旧熙熙攘攘地排起长龙；即便已经备足了新钞，依旧无法完全满足客户的兑换需求。此刻，我才恍然，我们银行人的“年味儿”是这样的。

银行人的“年味儿”是裹挟着海洋气息的淡淡鱼腥味。

今年的年末岁终，日子好像尤其大些，不少朋友都表示“年二十到年三十，已经被各类年夜饭和喜酒宴安排了”。这不，批发海鲜的钱大叔，生意就非常红火，隔三差五地来存钱，频率高了、量更大了，而这钱自然是散发着丝丝的鱼腥味，不太好闻，清点时偶尔还会蹦出几片鱼鳞。不过最近我发现，钱大叔的现金在拿进柜台时，都已被捆钞带绑得整整齐齐，原来为了方便我们清点，一向嫌麻烦的钱大叔，开始主动学习用便民点钞机先清点了。“我这钱味儿不太好闻”，这是钱大叔经常表达出的歉意。我想说，“叔叔没事，我觉得这也是股年味儿。”

银行人的“年味儿”是漫天飞扬的红色粉尘味。

每到年底，现金业务便成为了主流业务，尤其是大额存取款、收了货款来存钱的、取款要发工资的，各类名目的现金。三十万元、四十万元的大额清点，

成了家常便饭，毕竟很多中年客户仍旧钟爱这种看似对他们“最方便”的跨行交易方法。“快一点再快一点”，柜面的我们开始一次次刷新自己的清点速度，每到洗手时，总能发现连水都变成了脏粉色。

银行人的“年味儿”是醋坛子打翻后的酸味。

年末更像是一个丰收的季节，一年来的辛苦，都可以在年底掂量掂量。当劳动竞赛碰上年终储蓄，拉存款便成了家常便饭。经常有客户来柜台，要把到期的定期存款取掉，若是沟通中被我们发现是要去存其他银行，那一股子醋意便袭上心头，利率对比、人情拉拢、现身说法……各种方法都将被搬上台面，甚至有隔壁柜台的同事忍住要探过头来讲上几句。

银行人的“年味儿”是家家户户飘出的饭菜香味。

虽说是冬时令，下班比平时要早，但每到年底，一天的业务量总是平时的两三倍，看来百姓对银行的“热度”，显然不亚于商场和超市。于是厅堂的关门时间总被不自觉地延长十几分钟，整理传票这件事也经常要留到下班后进行。出了营业厅，早已是月亮当头挂，街上流淌的不仅仅是车辆、更有家家户户窗缝中飘出的饭菜香。

当然，我们银行人的“年味儿”也是这样的：是坚守、是责任，是疫情来袭“永不打烊”的坚守，是众志成城“捐款百万”的责任。

再见，10年代

■文/路桥支行 方晓慧

很想为10年代写些什么，却又非常艰难。

一是由于时代变化实在太快，二是因为自己也恰恰是在这十年成长中认识世界的，很多东西留有印象，却又因为其飞速闪过而面目模糊。

就在我抓耳挠腮地思考如何名状过去十年时，未来五十年的图景已经在一些人眼前徐徐展开，恰似当我侧耳倾听历史时空的黄钟大吕时，有人已经站上时代潮头。王公与草芥间的鸿沟并非这个世界最深刻的不公，站在时间轴上不同坐标的人所拥有的迥异命运才是。我仍看不清未来，但已然明白，去感受时代的

脉搏，去随之奔波漂流才是我的意义和命运。

我觉得过去十年应该用茨威格的笔调来描绘。未来回看时，它应是流光溢彩、充满希望的，也享有无尽的咏叹和缅怀。世界显露本来残破狰狞的面目之前，这个时代应该是最后的温情面纱。至于后来人能否理解这个时代的激进和狂热，是否会嘲笑它的幼稚和理想，又能否看到它催生的希望与失望，都待后来人的命运来作答吧。于我们，这就是仅此一次的黄金时代，是永远回不去的梦。



愿你如鸟， 不再负重，飞往远山

■ 文/人力资源部 王倩倩

“我们需要一场革命，一场自我们童年起就一直扮演的那种古老、脆弱的角色中解放出来，证明自己是一个人。表达意见，采取行动，蔑视顺从。”

2019年读的最后一本书是《你当像鸟飞往你的山》。被购买的书籍，总是容易陷入“有恃无恐”的困境，总是排在借来的书后面。但是因为豆瓣年度书单里，我一再看到它，所以干脆一鼓作气开始阅读。

因为文字的流畅感，故事的紧凑，让我不能停下来。书籍又有恰当的距离感，让我保持自我意识的清醒，又不熄灭好奇的火焰，不令我仓促阅读，也不令我迟缓冷淡。

我心里怀着“逃走吧，塔拉！”这样的呐喊，好像双腿和心脏都已经加入那场逃离。我甚至产生一种错觉，如果我不停止阅读故事，我就能一直保持这种流畅文字带给我的通畅感，好像我也获得了某种自我表达和蜕变的力量，好像我一直看着，我就能获得塔拉同等的“改变”的可能性。

《你当像鸟飞往你的山》打动我的地方有很多。比如书名，它是一句简短的箴言，却无比契合故事本身，它蕴含着相同的力量。我还喜欢翻译的流畅性。喜欢作者表达的游刃有余。我时常感到矛盾和差异，令人难以表达，既无法面对自己内心的虚弱，又无法妥善完成自我欺瞒。那种我知道有什么东西出问题，但不知道是什么，又不敢确认自己无知的心情，在书里出现，被描述，被整理，被看见了。那种感觉，就像有人往你黑漆漆的心里，扔进一颗会亮的石头。

恐怕每个读者都会一些“以自我为中心”的时候，在任何文本中都试图寻求阅读的代入感，但这或

许并不可笑。即使塔拉的故事那么奇异，她的经历，仿佛是另一个星球的。我察觉到，这个不可思议的故事里，居然是有我们的日常：自我怀疑，被他人界定和控制。

塔拉学到的消极自由与积极自由，我通过她的眼睛，也学到了，自由是需要争取的，不是生来即有之物，思想也是，连“自我”也是。

寻找自我，获得自由的结局令人雀跃，可是其中的艰辛也证实了，邪恶和荒谬有时候是很强大的。它们有时候强大到，比一切的善都要有力量，比一切善都看起来更正确。很多人屈服，在没有人看到的地方。这当然曾经令人绝望，但是我想说的，不是惧怕邪恶，或被荒谬说服，也不是要屈服于暴力和控制，我只是想说：我们可能更需要体谅那些挣扎的人，他们逃离痛苦，并不容易。他们需要更多的帮助。我说他们，我是说我们。

我们每个人，从自己的原来的状态中渴望改变的时候，知道必须改变的时候，经历的也是相同的历程。《你当像鸟飞往你的山》因为极端所以更像寓言。寓言的鲜明，让我们一眼识别方向，我们看到并体会到：改变或不改变，两边都很痛苦，你会不断反复，不断自我怀疑。但塔拉知道什么是对的，我们也知道什么是对的，只要给塔拉，给我们一些支持，一点耐心和爱，我们会在内心找到那只鸟，和那座山。



2020年1月19日，和大家息息相关的第二代征信系统正式上线揭开神秘面纱。人行征信系统今年已经17岁啦它是你的经济身份证它是世界上收录人数最多、数据规模最大覆盖范围最广的征信系统，来看看所有银行业金融机构都在用的第二代征信系统迎来哪些变化和亮点呢？

“问：二代格式信用报告中有哪些新增数据？”

央行：增加展示“共同借款”、“个人为企业提供担保”等信息。

据央行征信中心有关负责人介绍，二代格式信用报告新增了相关数据项格式，主要包括：个人增加“共同借款”、“循环贷款”、“信用卡大额专项分期”、“授信协议信息”等信息；企业增加“循环透支”、“企业为个人提供担保”、“逾期总额、本金和月数等逾期指标”等信息。按照二代征信系统功能分步实施的工作部署，上述新增数据项有待于下一步二代格式数据报送功能上线后，金融机构开始按照二代格式报送数据时才会展示。

还有部分数据是新增展示。个人信息增加展示“个人为企业提供担保”、“就业状况”、“国籍”、“联系电话”等，直观展示个人“5年还款记录”；企业信息增加展示“上级机构”、“企业规模”、“所属行业”等。

“问：“共同借款”信息是否会随借款主体变更而更新？”

央行：若共同借款协议解除，系统会根据报送更新信息

二代征信系统即将上新的消息传出后，最牵动市场神经的就在于新增采集“共同借款”信息。不少业内人士分析称，增加“共同借款”信息采集内容，将体现夫妻双方的负债情况，对“假离婚买房”等投机行为形成打击。但不少网友提出，如果是真离婚再购房是否受影响？

央行征信中心有关负责人明确，“共同借款”是指一笔贷款由两个或两个以上借款人共同承担连带偿还责任的借款，征信中心在二代格式信用报告中设计展示“共同借款”信息，是为了更为全面反映企业和个人状况。

“2020年1月19日上线的二代格式信用报告中尚未展示个人‘共同借款’信息，待下一步金融机构开始采用二代格式报送数据后，这类信息才开始展示。”该负责人透露，且如后续借款主体发生变更，征信系统将按照金融机构报送的信息，及时更新信息，客观记录实际情况。例如，如果发生后续共同借款协议解除，金融机构向征信系统报送更新信息后，不再承担还款责任借款人的信用报告中将不再展示这笔贷款信息。

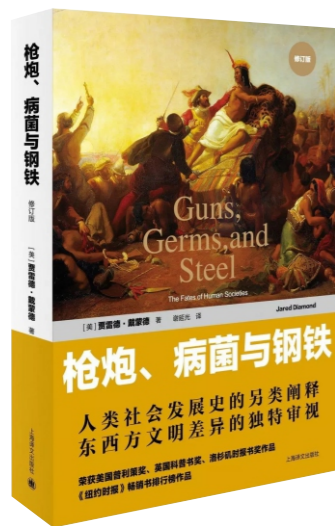
“问：是否采集个人水费、电费和话费等公用事业缴费信息？”

央行：尚未纳入，未来采集前提是取得信息主体授权

征信系统信息采集边界问题也备受关注。目前二代征信系统尚未采集个人水费、电费缴费信息，仅在二代格式信用报告中设计预留了展示格式。但二代征信系统将继承展示一代征信系统中已采集的个人电信正常缴费和欠费信息。对于个人电信信息，征信中心一直坚持“稳妥、谨慎”原则，在严把数据质量关的前提下进行采集。为何考虑纳入此类信息？根据国际征信业发展趋势和实践，“先消费后付款”的公用事业缴费信息，能够反映借款人的偿还意愿，有助于帮助缺乏信贷记录的信息主体获得融资。对没有信贷记录的人群，在征得其本人同意的前提下，采集“先消费后付款”的公用事业缴费信息，有助于帮助其建立信用记录，促进其获得信贷。



思路书单



[美] 贾雷德·戴蒙德《枪炮、病菌与钢铁》

《枪炮、病菌与钢铁》，“这本书的主要内容是历史，但所用的方法则是科学的——尤其是诸如演化生物学和地质学之类历史科学的方法”（P016）。诚然，现在讨论谁对谁的影响更大一些，或谁是发源地等，好像也没有多大意义。但是我们确实需要了解人类社会是因为什么因素才发展成今天所是的样子，只有这样，才能为人类社会的继续发展提供更好的发展建议。因此，人类史作为一门科学需要重视起来。“对人类社会的历史研究可以科学地进行，就像对恐龙的研究一样——同时，使我们认识到是什么塑造了现代世界以及是什么可能塑造未来世界，因而使今天我们自己的社会从中获益”（P456）。曾经形塑世界的因素在无形当中造就了人类社会，人类在充分利用自然界所赐予的资源后，不断面临问题，又不断解决问题，继而促使人类社会

向前发展。当自己所处的环境再也不能容纳自己的发展时，跨出地域，向外扩张就成为一条不可避免的道路。那些由于自然因素的原因，使自己的发展处于较为落后状态的民族，成就了先进文明的野心，使所谓先进文明带来的枪炮、病菌和钢铁成为征服落后民族的有力武器。从此，落后民族的历史被改写，而先进民族会千方百计想方设法在所有自己能碰触到的地方实施自己认为绝对正确的发展道路。历史证明，那些没有免疫力的民族，在面对枪炮、病菌和钢铁的猛烈攻击下，瞬间丧失了战斗力，变成了任人宰割的活靶子，“卡哈马克的冲突”即是最好的证明，“皮萨罗只有62名骑兵和106名步兵，而阿塔瓦尔帕则统率着一支大约8万人的军队”（P047）。结果却是以少胜多，从表面来看，这完全是荒唐的，但却又是真实的。（节选自高志奇《人类社会是如何发展成现在的样子》）

金句摘录

“幸福的家庭都是幸福的，不幸的家庭各有各的不幸。”托尔斯泰这句话的意思是，为了得到幸福，婚姻必须在许多不同方面都是成功的：两性的吸引、对金钱的共识、对孩子的管教、宗教信仰、三亲六眷，以及其他重大问题。在所有这些基本方面只要有一个方面出了问题，就可使婚姻毁掉，即使这婚姻所有其他必要的幸福条件都具备。

这些有利条件和领先优势使得中世纪的中国在技术上领先世界。中国一长串重大的技术第一包括铸铁、罗盘、火药、纸、印刷术以及前面提到过的其他许多发明。它在政治权力、航海和海上管制方面也曾在世界上领先。

十二月份大事记

December

12月4日，林佳副行长、零售业务部副总经理林刚赴台州银保监分局参加优化营商环境获得信贷便利化抽样调查工作会议。

12月5日，金时江董事长参加省农信联社召开的全省农村金融改革现场推进会。

同日，林佳副行长、梅晓晗监事长及相关人员赴龙湾农商银行考察交流。

12月6日上午，郭丽娅行长、林佳副行长、梅晓晗监事长赴苍南农商银行考察交流。

同日下午，我行班子成员携我行董事赴泰顺农商银行考察交流。

12月11日，郭丽娅行长参加市金融办举行的台州市金融顾问聘任仪式。

12月13日至15日，郭丽娅行长参加台州市金融办组织的市级金融顾问业务培训。

12月18日，金时江董事长参加路桥区工商联合会（总商会）第五次会员代表大会。

12月18日下午至19日上午，郭丽娅行长、公司业务部总经理沈忠明、零售业务部总经理叶冬飞参加省农信联社召开的部分农商银行业务工作座谈会。

12月26日，李挺副行长、清算中心副经理卢淑慧参加人民银行台州市中心支行举行的台州区域现金处理中心启动仪式。

12月27日，李挺副行长参加路桥区委组织部召开的路桥区委两新工委成员单位述职评议暨两新组织党组织“对标争先”活动。