

## 目录

农商动态 .....	2
行党委书记、董事长郭丽娅出席“数字经济与普惠金融”主题论坛 .....	2
省农信联社台州办事处金时江副主任（主持）一行到我行指导工作 .....	3
我行获得慈善抗疫特别贡献奖 .....	6
我行召开 2020 年中工作会议暨“争先创优”百日攻坚专项活动启动大会 .....	5
我行上线台州农信首笔线上同业存款业务 .....	6
我行联合路桥街道开设救护员培训班 .....	7
海安市人民银行行长汤晓枫一行至我行考察 .....	9
红色金融 .....	10
重温革命历史 探寻红色初心 .....	10
践初心 优服务 当先锋 .....	10
党建引领 红色百晓服务防金融风险 .....	13
秉承革命精神 坚定理想信念 做合格党员 .....	14
经验交流 .....	15
社保改签 服务到家 .....	15
齐心协力 全力奋战社保卡改签 .....	16
打破“线下”阻隔 开启“线上”快跑模式 .....	17
从细节提升服务感 .....	18
巾帼英雄 .....	19
乘风破浪的农信百晓 .....	19
最美坚守 .....	22
时光不老 我们不散 .....	23
莫道桑榆晚，为霞尚满天 .....	错误！未定义书签。
工作小议 .....	27
路桥支行和富仕路分理处客群分析 .....	27
女团经济下浅谈银行服务如何更易被 pick “出道” .....	29
火热的农信人 .....	错误！未定义书签。
社保卡改签电话营销小技巧 .....	31
百晓家园 .....	31
《夏·月》 .....	34
让礼一尺，得礼一寸 .....	36
全员易筋经，清陶一起行 .....	错误！未定义书签。

# 刊首语

## 燃烧吧，7月！

7月是党的生日，空气中都弥漫着红色的力量，所有的景象都充满了激情，所有的微笑都孕育着灿烂。路桥农商银行的员工重温革命历史，探寻红色初心，结合百晓文化，积极走红色百晓金融服务之路。

7月，夏日正当时，热辣的阳光透过繁密的绿茵斑驳地照耀着大地，路桥农商银行的员工坚守在岗位上，用自己的热情点燃工作。

有一种点燃，是穿梭的身影。那些在烈日当空下，穿梭于村口小巷，大力宣传着社保改签的客户经理，他们的身影已然是阳光下奋斗拼搏的金葵花。

有一种点燃，是回响的声音。那些在柜台里，一遍又一遍地重复着“您好，您需要办理什么业务”，他们的声音已然是夏日里清脆明朗的好声音。

7月，即使汗水迷湿了眼睛，也能因社保改签业务达到新突破而欢呼雀跃；即使来不及喝水吃饭，也能因客户的到来而谈笑风生。以燃烧者的姿态奋战在工作的一线，让激情碰撞丰收的喜悦，让热情成就职业的成长，一起承担起工作的责任，同7月一起燃烧。

## 农商动态

### 行党委书记、董事长郭丽娅出席“数字经济与普惠金融”主题论坛

7月12日，第九届中国新型金融机构论坛在内蒙古扎赉特旗举行。人民银行原党委委员、行长助理杨子强，中国地方金融研究院副院长汤烫等金融行业专家、来自全国各地的70余家地方金融机构负责人参加了论坛。

我行党委书记、董事长郭丽娅应邀出席，并参加“数字经济与普惠金融”主题论坛，就“百晓数字普惠”作主旨发言，坚持数字引领，以“百晓数字普惠”助力稳生产、促发展。一是“数字网格”畅通供给，升级数字网格系统，将社保、公积金等数据导入系统，以数据形式直观展现每个网格及每个家庭的金融覆盖情况，并通过数据归集成画像，实现分类服务；二是“数字易贷”便捷融资，推出“小微易贷”、“普惠易贷”等纯信用数字产品，以浙江省金融综合服务平台、台州市金融信息共享平台等征信大数据平台为支撑，在网络端提交贷款申请后可一键生成合同，“一次都不用跑”就可完成贷款全流程；三是“数字联通”全力解困，对疫情

防控应急、生活物资及复工复产等新增融资需求，实施优先处理、优先审批、优先放款“三优”原则，为企业提供高效、务实的专属融资通道；对于线上能办理的贷款，一律通过“丰收互联”或网上银行，不见面办理贷款；对3月底前到期的普通贷款，一律通过线上服务，还款期宽限三个月。

会议还对服务乡村振兴、普惠金融等十佳标杆银行进行了表彰，我行荣获了“十佳普惠金融农商银行”称号。（文/摄 办公室 张玲晓 罗莹）

## **省农信联社台州办事处金时江副主任（主持）一行到我行指导工作**

7月27日下午，省农信联社台州办事处金时江副主任（主持）、副主任蔡欣悦、业务管理科副科长张龙一行到路桥农商银行指导工作，该行领导班子及相关部室负责人陪同调研。

座谈会上，我行党委书记、董事长郭丽娅汇报了该行主要经营工作以及下阶段工作思路。金时江主任高度肯定该行的特色亮点工作，并对下阶段工作提出四点要求：一要坚持小微化战略，推进普惠金融；二要加快数字化转型，提升服务质量；三要坚持网格化特色，做好创新引领；四是坚持精细化管理，加强风险控制。

金时江一行还实地走访了金融先锋服务基地、绿田机械股份有限公司以及浙江智伦机电有限公司。（文/摄 范春蓉）

## 我行召开 2020 年中工作会议暨“争先创优”百日攻坚专项活动启动大会

7月29日上午，路桥农商银行2020年中工作会议暨“争先创优”百日攻坚专项活动启动大会在方林大会堂召开。行领导班子、机关中层以及支行除当班外的所有员工共380余人参加会议。会议由行党委委员、副行长李挺主持。

行党委书记、董事长郭丽娅作《坚守定力 稳中求进 打造勇立潮头的百晓农商》主题报告，客观总结了上半年的亮点工作，分析了当前的经济金融形势，提出了下半年的奋斗目标和举措。

她指出，全行上下要坚持高标杆定位、高标准落实，以“争先创优”百日攻坚行动为抓手，聚力实干，稳中求进，力促业务提质、发展提效。她要求，下半年重点抓好四方面工作：一要深推全方位普惠，进一步强基础、提质效；二是深推数字化转型，进一步强创新、增引擎；三是深推全面风控，进一步强管理、守底线；四要深推队伍建设，进一步挖潜力、增动力。

行党委委员陈学军对“争先创优”百日攻坚专项活动进行了重点部署，要求全行上下紧盯目标，抓住关键，一个难题一个难题破解，一项任务一项任务落实，全力以赴打好业务攻坚突围战。

会议对“疫情防控 百晓爱心”先进集体和个人进行了表彰。

19家支行（部）负责人作表态发言。（文/摄 罗莹 范春蓉）

## **我行获得慈善抗疫特别贡献奖**

7月23日，路桥区慈善抗疫表彰会暨半年度慈善工作会议召开，会议回顾新冠疫情发生以来路桥区涌现的慈行善举，总结“慈善经验”，并对在慈善抗疫工作中作出积极贡献的先进单位和优秀个人进行表彰。路桥农商银行获得慈善抗疫特别贡献奖，监事长梅晓晗上台接受颁奖。

微光成炬，温暖同行。新冠肺炎疫情发生以来，路桥农商银行第一时间捐款100万元，同时升级推进“百晓金融两抓年”活动，一手抓好自身防疫，一手力抓足额、便捷、便宜的普惠服务，助力小微企业共渡难关。

随着疫情防控进入新阶段，我行积极吹响冲锋号，向着“做业务最实、与民企最亲、离百姓最近”的方向，开足马力发起总攻，全力打造有情怀、有担当、有温度的百姓首选银行，为地方经济高质量发展贡献力量。（文/办公室 罗莹）

## **我行上线台州农信首笔线上同业存款业务**

7月21日，路桥农商银行成功办理台州农信首笔线上同业存款业务，金额一千万元，期限92天。

线上同业存款全称为全国银行间同业拆借中心同业存

款，是金融机构之间通过交易中心本币交易系统开展的同业资金电子化存入与存出业务。自疫情爆发以来，银行的同业业务受到了多方冲击，如线下存放业务，就面临协议面签、现场领取存单等诸多难题。而线上同业存款业务以系统生成成交单为凭证，取代传统存款业务的线下签署、协议交换等流程，具备电子化、标准化等特点，既解决线下业务的难题，降低了疫情传播风险，又确保负债及流动性管理业务正常开展，提升了银行同业资金运作速度。

路桥农商银行金融市场部将继续积极研究金融市场相关业务，发挥主观能动性，扎实做好人才培养、风险控制、科技创新等工作，稳健开展投融资业务，积极投身金融深化改革。

路桥农商银行 王景弘 罗莹

## **我行联合路桥街道开设救护员培训班**

为宣传和倡导“人人学急救、急救为人人”的理念，提高市民关爱生命意识和自救互救能力，7月19日至20日，路桥街道红十字会联合我行在中盛豪廷红色丰收驿站开设2020年第一期救护员培训班。

路桥街道成人文化技术学校副校长、浙江省二级救护师任红介绍了红十字运动基本知识及急救的理论知识。路桥区红十字会的陈禹杭老师和卢婷婷老师就心肺复苏具体操作方法进行了讲解、示范和测验，查看“患者”意识、清除呼吸道异物、打开气道、胸外心脏按压、施行人工呼吸等。同时，为救护员们介绍了快速止血、包扎固定、伤员搬运等常用的创伤救护方法，并现场示范了头部包扎和三角巾使用技巧。此外，介绍溺水等突发情况的对应方法。救护员们听得十分认真，在操作练习环节和测验环节，争相上台，纷纷表示受益匪浅，要把此次培训中学习到的急救知识带回单位和家里，让身边更多人掌握急救技能。

路桥区红十字会李瑞辉副会长（主持）莅临指导，重点强调红十字会的基本原则，人道、公正、中立、志愿服务、统一、普遍。这七项原则既是红十字会机构要遵守的特定准则，也是开展救护行为的标准和规范。路桥区红十字会贺其斌主任和路桥农商银行李挺副行长陪同指导。

通过这次培训，不仅提高了救助员们面对突发事件和意外伤害的应急意识和自救互救能力，还提升了救助员们对生命的敬畏感和主动施与援手的社会责任感，取得了良好的培训效果。（文/摄 办公室 罗莹）



## 海安市人民银行行长汤晓枫一行至我行考察

7月23日，人民银行海安市支行行长汤晓枫、海安农商银行董事长徐晓军一行10人到我行考察交流。行党委书记、董事长郭丽娅，党委委员陈学军，党委委员、副行长李挺携相关部室负责人参加交流会。

会上，郭丽娅董事长介绍了路桥区金融环境，路桥是台州市的主城区之一，素有“百路千桥万家市”之称，其特点是地域小、人口密、产业聚。同时介绍了我行基本情况，始终坚守“姓农、姓小、姓土”的市场定位，以“聚心信行 惠泽百业”为经营使命，“情动小微、创享价值”为经营理念，致力于发展以人为核心的全方位普惠金融，以百晓人文精神全力打造有情怀、有担当、有温度的百姓首选银行。

李挺副行长通过党建、网格、普惠等三个方面介绍我行的特色工作，一是坚持党建引领，打造普惠金融生态圈，推进党建+金融，深入开展政银合作，实现更多“就近跑”、“不用跑”；二是完善网格体系，实现小微服务全覆盖，从2013年起在全国金融业内推出“网格化管理”，切实推进普惠常态化，自上而下形成了“小客户大市场、小贷款大收益”的共识；三是升级百晓普惠，助力乡村振兴全方位，持续开展“百晓”系列服务，金融服务乡村振兴的能力进一步提升。

海安考察团和我行还围绕丰收驿站、信用贷款、续贷通等业务进行了深度交流。考察团还实地走访了我行营业部、

新桥支行及中盛豪廷红色丰收驿站，观看了“社银联通”成果展，详细了解了五星网点创建、“百晓文化”等工作。（文/办公室 罗莹 摄/新桥支行 范春蓉）

## 红色金融

### 践初心 优服务 当先锋

文/路桥支行 陈钊安

为纪念中国共产党成立 99 周年，坚持强化商会党支部主题党日的政治功能，路桥区工商联首次联合各党支部共同开展“践初心 优服务 当先锋”远程视频主题党日活动，路桥支行党支部应邀参加活动。

会上，工商联党组书记张格围绕“不忘初心，牢记使命”主题，从“初心”是什么，为什么要“不忘初心”、如何才能“不忘初心”三个方面与各支行党员们一起学习交流。路桥支部党书记兼路桥街道商会党支部书记吕祖辉代表路桥街道商会党支部发言，希望通过工商联的平台，让更多商会成员参与进来，充分发挥横向联动的作用，形成一个“以党建促服务、以服务强党建”的良性循环模式。



## 重温革命历史 探寻红色初心

文/竿蓬支行 陈伟

值此建党 99 周年之际，为增强党员的责任感、使命感，7 月 4 日，蓬街党支部组织全体党员前往台州市中共仙居县委旧址开展主题党日活动，重温革命历史，探寻红色初心。

仙居姚岸村是中共仙居县委旧址所在地和浙江省国防教育基地，在抗战期间更是红十三军和仙临黄边区委的根据地。在中共仙居县委旧址纪念馆内，每一位同志参观学习了抗日战争、土地革命战争、解放战争等多个时期内，仙居地区党和人民进行的艰苦卓绝的革命斗争历史。一张张黑白老照片、一个个鲜活的烈士事迹，对每位党员都是一种精神洗礼、一次深刻的红色教育。结束参观学习后，党员们面对党旗，进行了庄严宣誓。重温入党誓词，增强党性意识，坚定理想信念。

通过此次学习，同志们对红军的奋斗历程有了进一步了解，对如何在新时代背景下，在疫情影响的特殊时期，不怕艰苦，弘扬革命精神，充分发挥党员先锋模范作用有了更深的体会。每一位党员同志务必要立足岗位，不忘初心，牢记使命，争做一名优秀的农村金融斗士，扎根基层，服务三农，为贯彻落实乡村振兴精神，贡献农信力量。

## 党建引领 红色百晓服务防金融风险

文/桐屿支行 刘杨包

为持续推动金融知识宣传普及和金融消费者教育服务工作，近日，路桥区金融风险防范宣传教育党员志愿服务活动启动仪式在中国日用品商城举行，该活动由中共台州市路桥区委直属机关工作委员会、台州市路桥区金融工作中心主办，我行党员志愿服务队应邀参加。

我行党委委员、纪委书记、监事长梅晓晗做表态发言，我行以本次活动为契机，升级推进“红色百晓金融讲堂”，加大金融知识宣传教育力度，提高整体金融意识和风险防范能力。一要进一步凝聚力量，建强服务队伍；二要进一步健全机制，保障宣讲效果；三要进一步融合业务，抓强氛围营造，为路桥区涵养更加和谐、安全的金融生态。

党员志愿服务队授旗后，我行党员志愿者进市场开展金融风险防范宣传。我们通过现场问答等环节，让商户、来往消费者在参与中知权利、明风险。大家称我们银行人员就是“太上老君”，帮助他们练就“火眼金睛”。

这次金融党建系统整合理念的活动，切实发挥出 1+1>2 的作用，也是政银联动工作中的一个重要项目。

## 秉承革命精神 坚定理想信念 做合格党员

文/摄 营业部 周锦耀

“桐树坑革命精神”是中华民族精神在桐树坑革命老区的一种具体承载，是桐树坑人民在长期革命的实践中逐步形成的一种先进群体意识。桐树坑秉承革命传统，在长期的烽火岁月里，形成“坚定信念、不怕牺牲、百折不挠、勇于奉献”的“桐树坑革命精神”基本内涵。

7月4日，怀揣着对革命先烈的敬仰，营业部党支部党员驱车来到这个被称为“高山上的战斗堡垒”的革命根据地。习近平总书记曾说过：“不忘初心，牢记使命，就不要忘记我们是共产党人，我们是革命者，不要丧失了革命精神。”营业部党支部缪燕娜书记也告诫我们：“桐树坑革命精神是台属特委和桐树坑党支部在新民主主义革命时期为争取民族独立和人民解放事业的伟大斗争实践中，培养形成和发展起来的理想追求、精神风貌、思想品德、工作作风的精华与结晶。桐树坑革命精神是民族精神的升华，是革命精神的继承，更是时代精神的体现。”

在简短的参观过后，党支部成员聚集在广场上，将右拳紧紧攥在自己的耳边，在党旗下庄严地宣誓，洪亮的誓词迸发出营业部党支部党员强大的凝聚力和战斗力。在感受完红色气息的同时，大家一起前往浙东十八潭，望山峰之险，

品革命之艰，这也使我们越发地感受到现如今和平生活的可贵，立誓为祖国的昌盛，为民族的复兴，奉献自己的一切。

文/摄 营业部 周锦耀

## 经验交流

### 社保业务 服务到家

在盛夏到临之际，路桥农商银行开展了社保业务相关活动。各支行积极响应总行的战略目标，在辖内全力推动社保业务。

金清支行凭借丰富的社保业务经验以及合理的预估规划，制定了一系列的操作指南。一是精准定位。导出并分析村居村民数据，得出一个详尽的可拓展名单，具体落实到村，客户经理积极联系村里的联络员，让社保业务拥有话题度。二是内外配合。客户支取养老金时，柜员可进行社保业务的讲解和营销，争取给客户提供更好的服务体验。三是走在一线。营业部及各分理处组织下乡活动，为行动不便时间不便的客户提供家门口的服务。

社保业务活动只是路桥农商银行服务的一个缩影，金清支行一直践行金融普惠大众的理念，下一步将推动队伍建

设，全面提升服务水平和服务质量，体现银行的文化内涵与员工的精神风貌。（文/摄 金清支行 狄佳冰）

## 齐心协力 全力奋战社保卡改签

蓬街支行 林晨璐

7月中旬，总行开展了社保业务活动，蓬街支行积极响应总行的政策，第一时间召开支行会议，全策全力商讨社保业务活动的开展，全员达成共识，社保业务没有捷径，只能做实做细。

按照会议部署，第一步筛选数据，分层分类。梳理分类总行下发数据，未签约我行数量较多、相近的村居为一类，数量不多的村居分一类，其中数量不多的村居可通过客户经理电话联系，通知客户到就近网点办理。第二步实地改签，扩大范围。未签约我行数量较多、相近的村居，采用各网点轮流开展实地改签的形式。客户经理联系办理村居村班子、金融联络员，明确办理时间、地点以及须携带的证件，由村班子和客户经理双线联系村居村民。第三步柜面加班，火速制卡。人员有限，任务繁重。各网点之间会协调办理人员，支行营业部柜员流动支援各网点，来不及现场办理的，由不上班的柜员加班制卡。柜面挺着大肚子的孕妇陈佳颖也在外出制卡，一人单天制卡100多张，还在哺乳期的应婵晶孩子也顾不上，连续外出制卡一个星期。大家都顾不上喝水，中



午吃饭也是扒两口就结束，继续埋头苦干。一整天下来，大家都顾不上喝水，匆匆扒两口午饭，就继续埋头苦干。

在全支行员工的日夜奋战下，截止7月26日，蓬街支行办出社保卡2054张，最高日签302张卡。

## **打破“线下”阻隔 开启“线上”快跑模式**

随着互联网金融的冲击，加之疫情的影响，无论是消费行业、教育行业亦或是金融行业，都在不断地从线下往线上模式转变。我行“浙里贷”就是一个纯线上信用贷款的金融产品，完全符合目前的金融消费需求。

为引导贷款客户从线下往线上发展，总行在本月开展了“普惠易贷”大比拼活动，要求各支行尽力拓展线上贷款客户。路南支行立马召开了信贷会议，对各团队及客户经理下达了指标，并就存在的问题和难点进行了讨论分析，并要求大家务必要争分夺秒、存量新增和新客引入两手抓，努力完成指标。

周六一大早，所有客户经理不约而同地到达网点，在起跑线就开启“快跑”模式，大家导数据、分析客户、电话联系、微信指导、上门办理，使尽浑身解数，对贷款流失客户、贷款意向客户进行了营销，引导客户使用丰收互联直接办理线上贷款，不少客户体验后都表示，“这个线上贷款真的是

太方便了，利率也很划算，就算宅在家里也可以直接操作呢。”

此次普惠易贷的考核中，我们发现银行线上产品，不仅能进一步拓宽获客渠道，吸引了更多年轻客户群使用我行信贷产品，更是提升对贷款客户的服务效能，让他们体验到更为便捷可靠的贷款服务，从而有效缓解互联网金融对农村金融机构的冲击。（文/路南支行 应婉露）

## 从细节提升服务感

“千佳”创建已经如火如荼推进了近一个月，这一个月里我们稳基础提服务，努力在细节上寻求提升，反复推敲，反复学习，不断进步，力争完美。

新细节，新服务。“千佳”辅导老师牛箐老师在查看了我们的服务监控后，对我们提出了更高的规范化要求。为提升客户的服务体验感，我们在每笔服务开始增加了“您的这笔业务需要 xx 分钟”的话术。客户听到这句话时，对服务的好感会迅速攀升，一来客户能预估自己需要办理等待的时间，方便安排个人行程；二来客户会觉得银行工作人员的业务专业度高，符合银行快速准确的形象。即使刚加上这个规范，大家都面临各种各样的不适应，但每个人都通过各自的技巧和办法力求最快达到规范化。

新观念，新服务。我们发现现有服务中有一个痛点，即每次授权、

离岗、接拨电话等都需要跟客户致歉，柜员的服务感和客户的体验感都很不好。针对这个痛点，在老师的指点下，我们转换了固有的观念，从致歉变成了致谢，更是从语言的负向转变为正向，只是变换了一句话术，就让客户产生了截然不同的感受。往常客户会嫌我们一直在致歉，但当话术变为“感谢您的耐心等待”时，客户会感慨我们现在的服务真好。看到客户满意的笑容，我们每一次不易的改变都是值得的。

新标准，新服务。为符合创建“千佳”的新标准，我们还在每笔服务中加入一句话营销。在现在越来越多人进入银行的趋势下，抓住每一次面对面营销的机会，不止是千佳的要求，更是行内与大环境的要求。

“河海不择细流，故能就其深”，我们用细节让服务有深广，而在“千佳”创建的过程中，我们所要做的，就是在细节上比对手多走一步。（文/营业部 陈茜）

## 巾帼故事

### 乘风破浪的农信百晓

带着一股虎劲，她挑头组织 OCR 系统，敲开了台州农信数据存储的新大门。

凭借一股韧劲，她组建业务技能俱乐部，会计基础工作走在省市前列。

坚守一份刚劲，她推进银行内审制度改革，力促农信清风徐来

“廉”花开”。

她是谁？她是全国“五一巾帼标兵”，是路桥农商银行纪委副书记、女工委主任、审计部总经理郑丹萍。她在金融变革和技术迭代的交汇点一路乘风破浪，完美面对三次具有行业标志性意义的职业生涯转身。

### 跳出舒适区的三次华丽转身

1998年，学计算机的郑丹萍来到了银行工作。当时的银行，科技是男人的天下。初生牛犊不怕虎，郑丹萍偏要挑战一下。她一边学财会业务，一边搞银行科技，常常加班到凌晨三四点。为了迅速、完整、长久地保留金融数据，郑丹萍和团队一起攻破存储系统的可扩展性、可靠性等一道道难关。在全市农信系统中，率先组织建立起OCR系统。

2007年，总行成立“事后监督中心”，学习能力出众的郑丹萍被提拔为事后监督中心主任。进入专业会计领域后，郑丹萍狠学银行业务，先后考取了中级审计师、国际注册高级会计师，获得了CICS资格证。机会总是给予有准备的人。2010年，总行设立“会计信息部”，下辖科技支持中心、事后监督中心、现金营运中心、会计核算中心。郑丹萍不负众望成为该部门总经理。此后，她开启了奔跑状态。机房的警报声一响，值班人员立即打电话给她，她常常顾不上衣着单薄、天寒地冻，飞奔出家门，一路冲刺，跑到银行。早上睁开眼，前晚一切运行正常是她最欣慰的事。

2019年，郑丹萍受命担任审计部总经理。面对又一全新领域，郑丹萍没有迟疑。在审计工作推进中，她还创新应用“审计+模型”的模式，大幅提升审计查问题能力。针对审计处罚这个“烫手山芋”，她刚正果决，不论职位不讲情面，加大整改推进力度，大幅提高处罚处理力度。

### 在突破和收获中发光发热

选择，来源于对市场的准确判断；勇气，起始于对事情的不偏不倚；激情，一定是对农信事业真正的热爱。二十余年职业生涯，郑丹萍一直不服输、不畏难、肯钻研、肯付出。

在农信，郑丹萍做了许多具有创新意义的工作，实现了诸多“零”的突破。她创新管理，使会计管理队伍实现了阶梯式发展，会计检查辅导工作得以规范化操作；她创新业务，逐步推出单位银行结算账户集中、银企集中电子对账、重要空白凭证集中配送等会计管理运行模式。

身为女工委主任，郑丹萍深知意义和责任巨大。在她的倡议组织下，成立了女职工培训学校和全省农信系统首家员工业务技能俱乐部。培训学校是以岗位培训、专题讲座、兴趣培养为主导。而业务技能俱乐部则以“练中学、学中比、比中超”为主导思想，不断尝试传帮带工作。

她还在不断拓展服务外延，与路桥区妇联一同开启了“巾帼创业助发展”工程，全力支持农村妇女创业创新。这项工程已成为培育扶

持农村妇女创业的带头人，并且实现了社会效益和经济效益的双赢。

光环之下，需要付出的不仅是努力和智慧，更需要一条路走下去、走到底的信心和勇气。就是这份信心和勇气，郑丹萍几度走出舒适圈，闯出了属于她的一片天地。（转载于台州日报）

## 最美坚守

她怀孕了，粉黛褪成素颜，肚子开始高高地隆起。孕初期反应强烈，她也不肯请假，靠着椅子给同事审批了一笔又一笔的贷款；孕中期任务严峻，她抓起电话一打就是一整个上午，接待一个客户忘了饭点是常有的事；孕晚期社保改签，她跟着下乡，在人群里费力地宣传解说，踮着脚解答客户的疑问。距离预产期不到两周，她有些笨拙的身体依然穿梭在营业大厅，一趟又一趟。她叫梁希，是金清支行分水管理处的主任，也是一位二胎准妈妈。

她也怀孕了，高跟换成了平底，一摇一晃的姿势有些可爱。作为一名新手妈妈，每日接受来自四面八方的孕期知识，她似乎有些紧张；作为一名督导师，从标准的五步法到高效的业务办理，她似乎从未懈怠，一如既往保持工作标准不降、力度不减，不管是总行季度检查还是支行月度自查，她依然是我们的标杆。预产期临近，行动不便的她刚提交了请假申请就撞上了社保改签，于是她又不声不响地留了下来。短短两周，她制了 1000 余张社保卡，战绩榜上该有她一半的功劳。她叫梁宇洒，是金清支行营业部的柜员，也是一位新手

准妈妈。

怀胎十月的辛苦非为人母不能体会，随着胎儿一天一天的长大，“准妈妈”们的曼妙小腰也渐渐地变得臃肿不堪，原来轻盈的步伐，也逐渐成了步履蹒跚。经历了孕吐、嗜睡、胃口差，但她们却没有因为身体不适和行动不便给自己开“绿色通道”，反倒是从未离开自己的岗位。

“巾帼不让须眉”，她们是坚强干练的铿锵玫瑰，在爱岗敬业的基石上留下了清晰的足迹。她们是妻子，是女儿，是母亲，更是巾帼追梦人的缩影。（文/摄 金清支行 何涛）

## 时光不老 我们不散

蓬街支行 林晨璐

在这个夏天，伴随着烈日与蝉鸣，我们将与一位同事暂别。她，就是蓬街支行的王晓红，已经在农信这个大家庭 30 年了，从最初的信用社，到后来的合作银行，再到如今的农商银行，见证了蓬街支行的从小到大，从旧到新，经历了 30 年的人员来去、新老替换。

王晓红，从 30 年前进入信用社，就是在蓬街支行，先在当时的竿蓬分理处 1 年，再到浦北分理处 1 年，然后就来到蓬街支行，这一来就到现在。她有很多称呼，新员工刚来，尊敬地喊一声王老师；过段时间熟悉了，笑嘻嘻地喊晓红阿姨；然而更多的时候，大家还是亲切地喊她晓红，在她的身

上，让我们总是忘记，她其实是年轻人的长辈。她总是微笑着，温柔热忱，与稚嫩的孩童耐心玩耍，对朝气的年轻人热情相迎，和年迈的老人温声细语。

她是蓬街支行营业部的万能员工，一遇到问题，大家就拉开嗓子喊：“晓红啊？晓红！”每一个对公业务的柜员都经晓红老师的手把手指导，每一台移动设备都经她操作、监督、管理，每一样物品都经她细细整理和盘点。之前，大家还在说，哪天她退休了，我们得花多少时间去适应。然而，这一天还是到来了。

可以说，王晓红是我们蓬街支行的老字号代言人，柜台的人员来来去去，很多人只认准她。有一天早上，一个阿婆提个包走进门，我们大堂经理立刻迎上去，问她需要办什么？她不回答，往柜台方向走了走，探头看了看，漫不经心地回答着：“我存钱。”大堂经理把她往一个柜面引导，并说道：“那您往这边来办。”谁知，这位阿婆问了句：“晓红在吗？”大堂经理问了下柜台，王晓红刚巧不在，为客户上门服务去了。阿婆一听，问她什么时候回来，得知回来的时间不清楚，阿婆钱也不存，转身就要走，说中午再过来。等王晓红一回来，我们就转告她这件事。阿婆来去匆匆，没有留下太多信息，晓红根据大家的描述，立马就知道是谁了。中午，阿婆如期而至，看到了晓红，就说要存钱，立马从袋子里掏出几万块。晓红将她引导到柜面，细细地问明期限，



介绍存款利率，“您来存钱，每个柜台都可以办理的。为了我多跑一趟，都不值当。”阿婆说，“没事的，反正我家近啊！见到你，我就很高兴！”这样的事情数不胜数，几十年的相处，老百姓认准了王晓红这个“老字号”。甚至有客户听闻，晓红就要退休了，还一脸不可置信，怎么这么年轻就退休了，让人哭笑不得。

在行多年，终需一别。晓红 30 年的农信路迎来了终点，然而，时光不老，我们不散。

## 平凡中的不平凡

今年 46 岁的沈慧骁是路桥农商银行营业部的一名综合柜员。凭着自己对人生的追求，凭着对这份事业的热爱，她在这平凡的岗位上转眼已默默地耕耘了 26 个春秋，她以超人的毅力、执着的追求，付出了比常人多得多的艰辛，搏得了全行上下和广大储户对她的依赖、尊重和好评。

她，是营业部的金融百晓生，以丰富的金融知识储备、精湛的技术、出色的工作成为路桥农商银行优质服务的优秀典范。从沈老师进入路桥农商银行的那天起，就将她的理想和挚爱奉献给了情系千家万户的金融三尺柜台，以柔情似水的女儿心默默地为顾客送上一份温馨，她时常揣摩服务技巧，与同事共同探讨服务技巧，交流服务心得，坚持把优质

服务放在首位，以主动热情的服务方式，耐心周到的服务风格，快速敏捷的服务效率和无私奉献的服务精神，赢得了客户的声声赞誉。

她，是营业部的业务技能标兵。“哗哗哗——”灵巧的手指在一大沓钞票间翻飞，间或敲打着桌上的计算器发出清脆的声响……忙碌、娴熟、精确，这是沈老师的日常工作缩影。都说“台上十分钟，台下十年功”，每一次看似轻巧、三五分钟不到的业务服务过程或技能比赛，背后却是不知道多少日复一日的努力与坚持，沈老师以她的“匠心精神”铸就了如今的“技能标兵”。一枝独秀不是春，百花齐放春满园，她不但自己刻苦练功和学习，对新同志还认真地传、帮、带，经常利用休息时间在本支行以及其他市辖兄弟行去当业务技能演示员、讲解员。与同事们共同切磋提高业务技能水平的要领和训练计划安排。

她，更是营业部的巾帼榜样。在本次千家创建中，沈老师坚持身体力行作表率，对照千家的标准，严格要求自己，第一时间调整并进入状态，完善服务细节，焕新服务理念，提升服务质效，力争给客户提供最优质的服务。不仅如此，沈老师还主动请缨加入千家监控检查组，白天在一楼办业务，晚上到八楼看监控，坚持以苦干实干“5+2”、奋力拼搏“白+黑”的工作模式，全力确保千家创建攻坚决战决胜。

莫道桑榆晚，为霞尚满天。冬去春来，缱绻时光的璀璨；

署往秋至，收获岁月的馈赠。沈老师日复一日不辞辛劳地在三尺柜台前默默耕耘，月复一月、年复一年执着奋进的巩固拓展业务知识、精进业务技能，沈老师用自己的坚持与热爱诠释出何为“追求卓越”，将平凡的基层工作变成不平凡的执着追求！

营业部 张鹏程

2020年6月30日

## 工作小议

### 路桥支行和富仕路分理处客群分析

——基于路桥支行和富仕路分理处临柜业务数据

#### 1 前置要素分析

前置要素是对银行客群构成具有较大影响的要素，可以将其分为三个内容进行叙述：地理位置要素、交通要素、500米内同业竞争者分析。

##### 1.1 地理位置要素分析

路桥支行和富仕路分理处地理位置相近，但客群除辖区固有客户外，有较大差别。路桥支行辖区覆盖旧五金市场、副食品市场等商业活动中心。富仕路分理处辖区覆盖中盛城市广场、中心菜市场等商业活动中心，地处路桥区人流量密集商业区块。

## 1.2 交通要素分析

路桥支行和富仕路分理处同处十字路口，两地交通均便利。路桥支行前由一条南北方向的双向通道和一条自西向东的单行通道构成。富仕路分理处位于 T 字形路口，道路均为双向通道。从交通复杂程度来说，路桥支行较富仕路分理处更复杂，且其停车较为不便。

## 1.3 500 米内同业竞争者分析

500 米内同业竞争者数量多，银行集聚效应显著。两地 500 米内均有不少于 3 家同业竞争者，且富仕路分理处竞争压力比路桥支行更剧烈（500 米内被同业竞争者数量更多）。

## 2 客群分析

结合临柜业务数据，基于前置要素分析的结论，推导出构成路桥支行和富仕路分理处客群成分的因素。

### 2.1 固有客群

固有客群为两地辖区村居等地的居民。因路桥支行和富仕路分理处辖接多个村居，因此固有客群基数庞大。将该客群依据年龄（50 岁）划分成两个群体。50 岁以下的客群，集中于万元以上的存取，且其具备自主操作手机银行的能力，因此在 50 岁以下的客群中，只有少部分人会主动前往银行营业场所。50 岁以上的客群，多集中于代发工资，小额存取款等业务。其现金流量小而多，且不具备自主操作手机银行的能力，甚至缺乏识字签字的能力。50 岁以上客群业务，构成两个网点主要业务架构。

### 2.2 外来人口

外来人口客群，指非本地户口客户客群。其显著存在于富仕路分理处临柜业务数据中。由于富仕路分理处，地处商业交易频繁地段，门前的停车场，为客户出行提供便利。此客群特点为，多有跨法人机构卡，且不愿拥有多张卡。但外来人口客群消费能力强，且群体年轻。业务多集中于跨法人机构初次改密，首次开通手机银行等非现金业务。

### 3 分析结论

路桥支行和富仕路分理处，均以固有客群为主。两地 50 岁以上客群所带来的临柜业务量均为对私业务主要构成。建议拓宽现有客群，提升配套金融产品供给。

## **女团经济下浅谈银行服务如何更易被 pick “出道”**

近两年来，各大平台的女团成长类节目大热，越来越多群体关注并讨论，从一开始对女团的不理解，到如今被她们的拼搏精神和青春感染力所征服。存在即合理，能被更多的人关注，就是有可取之处。银行业也如演艺圈，特别在路桥这个竞争激烈的地方，各家银行都在客户的眼下跃跃欲试，生存法则十分残酷，只有在“百花”之中突出重围，各项素质均衡发展，才能成为客户心中首选的 C 位。

一要有专业的包装团队。在互联网越来越发达的 2020 年，信息的传播速度已经超出了人们的想象，碎片化的信息几乎

充斥着所有人的手机。如何在客户手机里众多杂碎的信息中，让我们的声音被听到成为了一件重要且困难的事儿。比如有些女团的业务实力、颜值都挺出色，但一直不能大火，很大的原因就是没有特色，容易被忽略。我想，我们路桥农商银行区别于其他银行一个最大的特点就是做实做小、手续便捷。那么，我们在专注做这些特点时，可以通过加大使用时下流行的宣传载体，重拳打出我们的金名片，永葆在客户心中的一席之地。

二要有扎实的业务实力。众所周知，一个女团要想火，最基本的就是唱跳能力，那么一个银行的服务想在客户心中过关，最起码的就是业务能力。如果一个女团的唱跳实力不佳，网络上就会出现铺天盖地的吐槽，银行服务也是，业务能力不强，质疑声在客户群里也会口口相传。业务能力在银行服务中一定是最基础的。每当有新业务，在办理前一定要仔细阅读，多做准备，专业、稳妥是我们必须给客户呈现的模样。

三要有严格的内部制度。训练生在出道前和出道后都有着十分严格的制度，这保证着她们能成为高素质的团队。想要在银行业获得优秀口碑，成为高素质的团队，严格的内部制度十分的重要。女团中稍有不妥的行为就可能给整个团队带来极大的形象和经济损失，银行柜面更容不得一丝的马虎，只有用严格的内部制度加持，整个团队才会越来越好，越走越稳。

四要有亲民的感染力。青春洋溢是女团的代名词，大众被她们的活力所深深感染了。在沮丧时，看到努力的她们，我们可以给低谷时的自己打打气；在迷茫时，看到用尽全力追逐梦想的她们，我们可以拍拍脑门给自己努力的方向。同样，我们的客户也是如此。因此，我们不仅要做好微笑服务，还要感染我们的客户，用心关爱客户的情绪，积极传播正能量，做一支有活力、有冲劲、肯吃苦的团队。

面对日益激烈的市场竞争，银行想要让客户认识和正面评价我们，就更要咬紧牙关，做好每一天的工作，让客户在众多家银行中优先 PICK 咱们路桥农商银行，争取在客户心中 C 位出道！（文/清陶支行 陈敏）

## 百晓家园

### 如何打好营销电话

“是张阿姨吗？您好您好，我是路桥农商银行金清支行的小刘呀！下个礼拜二在你们村文化礼堂办社保卡改签的事

您知道了吗？社保局通知养老金以后都要发放到社保卡里了，您的社保卡没在信用社，您支取会很方便的。所以我们银行工作人员后天八点半到五点半在你们的村部帮忙办理改签，您本人带上身份证一定要过来呀！方便的话，也告知下家人，一起改签到信用社啊，好的好的，那就不打扰您了”。

近期，我们要打很多营销及通知电话。如何提高电话通知效率变得尤为重要。通过我们摸索，研究出几条小技巧。一要主动确认对方身份，拉近彼此距离；二要表明自己身份，打消对方的诈骗顾虑；三要营造从众氛围，让对方也想做这件事；四要简洁明了地阐述目标事件的原由以及对方前来办理的原因；五要确认注意事项，明确办理所需的证件、办理的时间、地点；六要随机应变，根据通话具体情况适时展开营销。

运用好电话营销的技巧能够大大提高效率和成功率，当然，这个不是固定的模板。更多时候，我们要根据具体情况做调整，比如客户已经知晓改签事宜，我们只需要和对方确认好时间地点以及办理所需就行，没有必要再过多唠嗑。

每项工作都需要扎实准备，我们的仗才能打赢。尽管我们只是银行的小员工，但只要认真努力，我们就能找出各项工作的技巧，发挥自己最大的工作效益。（文/金清支行 王岳安）



## 最热不过农信人

炎热的7月，路桥农商银行迎来了一波业务“小高峰”，大批农信人紧急出动，上山下乡为村民们办理社保卡改签业务。作为一名内勤柜员，我继续留在柜面上班，准点准时为广大客户服务。

午后天气阴沉，一对老年夫妻进入支行，和保安洪师傅开始攀谈。之后，洪师傅带着他们来到我柜台前办理业务。原来是为社保卡改签而来的。办理业务过程中，我发现保安洪师傅和这对老夫妻本来就是熟识。原来，老人接到村里通知，明天是办理社保卡改签的最后一天。他们担心会来不及，特地提早一天过来办理，还特别联系了表亲洪师傅。知晓前后缘由后，我马上跟老人说，“阿婆，村里的意思不是说明天就是最后一天。是我们银行为了方便村民，安排同事到村里为你们办理改签业务。因为改签工作时间比较紧张，我们就安排了一天，但柜面随时都可以办的，您们不用紧张，都会给您办好的。”“这么热的天真是辛苦你们了，我一直都在你们这里取钱，以后万一工资改了，我都不知道怎么办，村里说是最后一天了，我们两个就找了小洪，直接过来了。”同时，洪师傅也一直在旁边帮我解释社保改签之后医保的使用、参保缴费各种事项。

虽然今天天气又闷又热，但是有阿婆和阿公们的支持，还有保安洪师傅、我们柜面以及客户经理的共同努力，相信

我们能越来越触达客户们的内心。（文/金清支行 梁雅）

## 一起运动 一起 high

拥有一个健康的体格是我们生活、工作最基本的本钱。在7月9号的支行晚会上，我和同事们一起观看了易筋经的视频和图解，大家对这项运动都十分感兴趣，开始有模有样地练习起来，还约定好从下个礼拜的周一早会起，一起来练习学习，一起为“守护”健康，强身健体。

周一7点不到，我们集合在营业大厅。同事们以往总是西装笔挺，现在各个穿着运动服好像更有活力，大家脸上都洋溢着小小的期待。我们的第一课是由支行行长张翔为我们“授课”，“张老师”的课堂幽默风趣，又不失课堂纪律，在第一课中我们已经初步学会了八式。晨间运动半小时不输下班后的运动一小时，在周一的晨间运动中我们开启了阳光的新一周！

确实，一天的工作过后，有点“惰性”的我们可能回家刷刷剧、玩手机来放松自己，真正留给运动的时间越来越少。这样长此以往，稍微运动下，就会感到吃力，越吃力就更不想运动。但在易筋经练习过程中，我们把专注力放在自身上，去感受拉伸和放空，真正达到运动和放松的目的。虽然支行的小伙伴们生理条件不太一样，一个动作有些人能轻而易举

举完成，有些人费大劲也做不好，但我们谁也不嘲笑谁，谁也不害怕露怯，相互交流，分享小技巧，指点“迷津”。一两次的练习后，大家动作都更加标准了，也更加一致了。或许在工作中也是如此，大家各有所长，各有所短，但因为我们是团队，是一艘船上的人，是一家人，我们就可以相互包容对方小小的不足，勇于指出对方不够的地方，大家一起成长，一起前进，一起乘风破浪。

此次易筋经小队，不仅让我们为自己的健康腾出时间，同时也增进了同事之间的感情，大家一起运动，一起学习摸索，让自己成为更好的自己，让我们一起成为更棒的团队。一艘船，一家人，一个方向，一起前行，清陶 we are family!  
(文/清陶支行 陈敏)

## 《夏·月》

日长夏夜浅，重帘千山暮。  
柳蔓风故故，蒲苇人诉诉。  
虚影缘云雾，凉衾梦旧圃。  
圆魄怜心芜，一夜照朱户。

路桥支行 方晓慧

## 让礼一尺，得礼一寸

蓬街支行 鲍培可

礼尚往来，有往有来，投桃报李，谓之礼也。可“让尺得尺，让寸得寸”却只是美好愿望。天地之间，多往少来，大借小还，所在多有。

你尊重人，换来的常常不是同等的尊重，更不可能平白无故就换来十倍的尊重，送人深情千尺潭，他人往还一池水。但也幸好积下一池水，终有一天会成潭变湖。

兵法有言：“吾不敢为主而为客，不敢进寸而退尺。”

用兵上，退一尺，能够让敌人精神松懈，逐步暴露行动计划；人际上，退一尺，能够让对方卸下防备，慢慢流露真实感情。意图不再隐藏，一切也就自然而然，变成情感的激鸣回应。

礼也者，报也。礼，报情反始也。不计较一时得失，让礼到相当程度，让人连最初的让礼都想回报，此乃礼之最高境界。

一生哪得尽人意，万事须留退步时。肚里撑船，额上跑马，先让礼，多让礼，容易让人有愧思报，愧意一生，情意也就潜滋暗长。让礼一尺，减敌意；让礼两尺，赢尊重；让礼三尺，增感情……情谊次第上升，尺尺还成千万缕；鸣啸

对天山呼，自然谷应声悠长。这不是下套设计的谋略，而是人际交往的智慧。

退一步不会立即海阔天空，别人回应的速度慢慢腾腾，表达尊重的方式若隐若现，你没有明显的感觉，不要因此心灰意冷。水边篱落忽横枝，因风常起；雪后园林露全树，由热久化。你种下一颗尊重的种子，总要经历动土、破土、发芽、冲天，直到开出各色花朵，赠你清香阵阵。

与君盖亦不须倾，路上偶遇不必苛求倾心互重，初次相见只需守住一尺尊重，莫管他人一分还是十分，只求自己绝不失礼少敬。

童子孔融挑小梨，博士甄宇选瘦羊，王泰识趣不抢枣，他们只是发乎本心，只知让礼贵乎真诚。

一寸的礼让，得到十倍的回报，本就不太现实。一尺的礼让，十分之一的回报，倒是人情常态。见人让一尺，多得一寸天。不要苛责他人，一心做好自己，十分的尊重，总能换尊重。十倍是中奖，一分也是爱，只要日积月累，积寸必得尺报。

饱谙世事勤开眼，会尽人情常点头。掉头不回水东流，我自岿然百尺楼。

让礼一尺，身比花香惹蝶亲；让礼要足，十倍于人不嫌多。

今日春色倍予人，明朝春风拂面还。一面两面三四面，

八面来风尽是春。

## 大事记

2020年7月份

7月6日，行领导班子成员及相关支行（部、室）负责人赴海宁农商银行考察学习。

7月7日，行党委委员、行长陈学军赴浙江农信学院参加全省农信系统2020年人事教育工作会议暨条线培训班。

7月11日至12日，行党委书记、董事长郭丽娅赴内蒙古参加第九届中国新型金融机构论坛。

7月13日，行党委委员、副行长林佳参加路桥区发展和改革局召开的台州银行大厦、泰隆银行大厦和农村合作银行大厦验收工作推进会。

7月14日上午，行党委委员、行长陈学军赴人民银行台州市中心支行参加2020年上半年调研座谈会。

7月14日至15日，行党委委员、副行长林佳参加省农信联社举办的普惠金融、公司金融业务培训班。

7月15日，行党委书记、董事长郭丽娅赴临海参加台州市委市政府召开的台州市“三位一体”农合联改革暨乡村产业高质量发展现场会。

7月20日至22日，行党委书记、董事长郭丽娅赴浙江农信学院参加全省农信系统党建工作培训班。

7月21日下午，行党委委员、行长陈学军赴台州银保监分局参加不动产抵押登记金融服务推进会。

7月21日下午，行党委委员、副行长李挺参加省政府第六次全体会议（争先创优工作部署会）（路桥分会场）。

7月23日上午，行党委委员、纪委书记、监事长梅晓晗参加路桥区金融工作中心举行的路桥区金融风险防范宣传教育党员志愿服务活动启动仪式。

7月23日，人民银行海安市支行行长汤晓枫、海安农商银行董事长徐晓军一行10人到我行考察交流。行党委书记、董事长郭丽娅，党委委员、行长陈学军，党委委员、副行长李挺携相关部室负责人参加交流会。

7月27日，省农信联社台州办事处金时江副主任（主持）、副主任蔡欣悦、业务管理科副科长张龙一行到我行指导工作，我行领导班子及相关部室负责人陪同调研。

7月29日上午，行党委委员、行长陈学军赴台州市政府举行的台州市“打赢经济发展翻身仗”银项对接启动仪式暨百亿融资签约活动。

7月30日，党委委员、行长陈学军赴衢州江山参加省农信联社与省农业农村厅召开全省农户小额普惠贷款工作推进会。