

刷丰收信用卡

30元星巴克代金券5折购



活动时间 2020年10月-2021年4月

活动对象 丰收信用卡持卡人（大额分期卡、福农卡除外）

活动内容 活动期间，持卡人当月累计**消费满188元**，次月第二个工作日起即可**5折**购价值30元星巴克代金券一份，每卡每月限购1次，每月限量1000份，先到先得，购完为止。

活动细则

- (1) 丰收信用卡（大额分期卡、福农卡除外）卡片及账户状态正常的持卡人可参与活动。
- (2) 本活动每月设置代金券1000份，单个客户每月限抢一次，次月第二个工作日起在“丰收互联-生活-丰收社区-本地特色-丰收联盟”进行抢购，抢完为止。
- (3) 境内外一般消费及预授权完成均计入消费统计范围，含支付宝、微信、京东支付、美团支付、云闪付扫码交易、线下POS刷卡交易等，但取现、预授权、分期类交易、手续费、利息扣减、ETC通行费等不计入消费统计范畴。所有交易均以信用卡系统记录为准。
- (4) 如发现通过作弊、系统漏洞、黑客工具、虚假交易等非正当方式恶意套取抢购代金券的客户，本行有权取消其参与活动的资格。
- (5) 在法律许可范围内，本次活动如有调整及变更，请以浙江萧山农村商业银行股份有限公司公告为准。



抢购攻略 1. 扫二维码下载或进入“丰收互联”APP >>

2. 丰收联盟进入方式：下载“丰收互联”
→“生活”→本地特色板块：“丰收联盟”



3. 点击信用卡专区，即可领取



笑盈未来 一起成长

2020 / 10 / 总第113期

内部资料 免费交流

月刊

笑盈金融

SMILING FINANCE



微笑服务 让厅堂更有温度

目录

CONTENTS

笑盈未来 一起成长



P1 政银合作再深化
打造“村银共建新农村”活动2.0版



P7 “放心消费”再升级
银企携手打造“金融助商惠民”样板

萧山农商银行
XIAOSHAN RURAL COMMERCIAL BANK

2020年第10期
总第113期
内部刊物 免费赠阅

月刊

主 编：黄建康
副主编：朱伟国
责任编辑：芦 芳 马 杰
楼玉燕 曹纯宁
倪晨思 沈永银

电话：0571-82712929
地址：萧山区人民路258号
网址：www.zjxsbank.com
邮箱：xshhbg@163.com
邮编：311201

萧山农商银行
微信服务号

萧山农商银行
微信订阅号



P12 “萧银杯”足球联赛完美收官



P12 乒乓球分层分类大赛圆满落幕

行内要闻 P1-4

政银合作再深化 打造“村银共建新农村”活动2.0版
建设“家门口的银行”年度荣誉榜出炉
浙江农信首届债券交易大赛获取佳绩
开展2020年度中层干部公开竞聘工作
小微金融债发行成功
数字化转型
热议“两大转型” 赋能高质量发展
智能柜员机开启“数字化”网点新体验
清算资金管理系统转培训顺利开展
柜面业务无纸化打造更高效运营服务
“民生直达”首条个人补助政策成功兑付
简讯一则

不忘初心 P5-7

深入学习贯彻党的十九届五中全会精神
“放心消费”再升级 银企携手打造“金融助商惠民”样板
宁围支行：携手振宁社区 探索银社共建新模式
城北支行：聚“北”共融 实“干”共创

美德档案 P8

城厢支行：风险防范 功在平时
义桥支行：健康生活 农商相伴
城南支行：翰墨飘香 梦缘农商
图片新闻一则

金融研究 P9-10

萧山农商银行建立财富客户管理体系的探索与思考

财经热点 P11

专题活动 P12

“萧银杯”足球联赛完美收官
乒乓球分层分类大赛圆满落幕

凭栏笑吟 P13-15

【观读有感】

绍兴游记

我的家乡

【一线手记】

成功20%靠方法，80%靠努力
有温度，从来不是一句口号

【灯下思绪】

一块饼干

我为什么爱方鸿渐

【萧银诗苑】

时光

生日祝福 P16

每
场
风
雪
都
是
春
的
前
信

冬至已至，正是一年中寒冷的时
候。不惧严寒的萧银人加快了奔走
的步伐，让金融暖流吹遍萧然大地。

政银合作再深化，推出“村银共建
新农村”活动2.0版，实现合作、支持
与服务的三大升级，打造“重要窗口”示范
样板的“三农”风景线。

杭州市萧山区合作金融学会第八次
会员大会暨“推进两大转型”论坛如期举
办，为“大零售”和“数字化”转型建言献
策。

10亿元小型微型企业贷款专项金融
债券顺利发行，“民生直达”平台成功兑
付“最低生活保障对象保障金”，柜面业
务无纸化试点成功在营业部上线……萧
银人在做好年末收尾的同时，有条不紊
地推进着各项工作。

冬至阳生春又来，一年正步入尾
声。虽有风冷天寒，但总有美好款款而
来。只要向前奔跑，就会离春天更近一
点。

政银合作再深化 打造“村银共建新农村”活动2.0版



12月1日上午，由区农业农村局与萧山农商银行共同举办的党建引领政银共建乡村振兴启动仪式在萧山会议中心召开。区委副书记赵立明，区委常委、组织部长陆志敏，副区长罗林锋出席会议。各镇街、区级有关部门、直属单位、金融机构的负责人，区农业农村局、萧山农商银行中层正职以上干部以及村银共建乡村振兴代表、农业龙头企业代表、小微经营主体代表等参加会议。双方签订《党建引领政银共建乡村振兴协议书》并建立党建联盟，将在“村银共建新农村”活动的基础上，搭建“党建引领+政银共建”助力乡村振兴新模式，实现党建工作和经营管理深度融合，进一步打造“重要窗口”示范样板“三农”风景线。

为实现金融活水助力萧山全速推进乡村振兴，我行将在十四五期间，实现三个升级。

合作升级。捐赠“政银共建乡村振兴”专项资金8亿元，用于壮大集体经济、推进全区美丽乡村建设，并将在推动乡村善治、助力农村经济转型升级上开展深度合作。同时成立乡村扶贫帮困基金，每年将捐赠不少于200万元、共1000万元，用于全区农村扶贫与特困救助帮扶等，支持全区农业农村经济社会重点领域和薄弱环节的发展。通过政银合作，构建“信用村镇创建活动长期开展、创建条件长期符合、创建政策长期实施”的长效机制，努力让我区农村信用体系建设始终走在全市全省前列。

支持升级。投入300亿元贷款支持涉农经济主体和乡村企业发展，对种粮大户贷款利率最低按同期LPR利率执行，对其他新型农业主体贷款实行利率优惠。落实低收入农户全面小康计划，切实加

大农民创业就业和农村消费升级的金融支持力度。通过与区农业农村局优势互补，形成支持合力，推动农业现代化发展，为萧山区高水平建设现代农业强区和部省共建乡村振兴示范区先行创建单位提供有力的金融支持。

服务升级。加强管理合作，提供村级财务转账支付和“无现金收付”等金融服务，开启助力“最多跑一次”2.0版，打通广大农民群众政务服务和金融服务事项“就近办”“一窗通办”最后一公里；大力推广“农易贷”，有效提升广大农民群众小额贷款的满意度、可得性和覆盖率；推广“五和众联”美德贷款等，助力实施自治、法治、德治相结合的乡村治理模式。

启动仪式上，进行了捐赠仪式，并对信用示范镇街代表、村银共建代表、农业龙头企业代表、小微经营主体代表进行了授牌授信。

通讯员 倪杰 许国平 本报记者 楼玉燕

建设“家门口的银行” 年度荣誉榜出炉

12月4日，我行社区银行营销大赛经验汇报会顺利举行，行党委委员、副行长施正可参加活动并担任评委。

根据社区银行营销大赛的前期实践和业绩等情况，共有14家支行参与本次汇报。各支行代表现场分享了体系建设、创新活动、社区生态构建、团队建设等方面的内容。

据悉，自今年全面开展社区银行建设以来，各支行积极组织开展有创新、有意义的社区活动，覆盖社区各类人群，如面向亲子客群，开展“童趣游园会”“口才大赛”和“爱牙日”护齿讲座等；面向银发客群，开展“健康蜀山行”和“老年趣味运动会”等；面向年轻客群，开展“人人都爱马拉松”和“王者荣耀”电竞比赛等，深受社区居民喜爱。

通讯员 钟凯伦

2020年度社区银行营销大赛获奖支行

一等奖 临浦支行

二等奖 裘江支行 益农支行

三等奖 河庄支行 营业部 坎山支行

浙江农信首届债券 交易大赛获取佳绩



11月23日，浙江农信首届债券交易大赛在浙江农信大楼圆满落幕。我行取得优异成绩，在前5名中斩获3个名次。吴彬、方聪聪、郑夏臻分别获得第三、四、五名，均荣获“交易之星”称号，吴鸣荣获“稳健之星”称号。

本次大赛从10月中旬开始，赛期一个月，通过模拟真实的市场环境，在交易风险等因素可控情况下，考验参赛人员对行情的研判及交易能力。比赛期间，参赛选手各显身手，借助以往实践经验，结合基本面、政策面、资金面以及技术面分析框架，对债券利率走势进行预判并采用不同的交易策略，如加杠杆、趋势交易等方式，努力赢得高额投资回报。通过比赛，我行金融市场业务条线相关人员的债券交易能力有所提升。

通讯员 金琼烨

开展2020年度中层干部公开竞聘工作

10月份，我行启动中层干部竞聘工作，以“重品行、重绩效、重公认”为标准，加大对年轻优秀人才的挖掘力度。

在竞聘流程方面，主要按照“员工自荐、组织推荐、任职资格审查、综合考评（关键履历评价、笔试、综合素质测评、无领导小组面试、半结构化面试）、竞聘演讲”的程序进行，同时聘请第三方专家全程参与。中层正职的选拔中，共有21位员工参加笔试，其中有12位员工入围最后的竞聘演讲；中层副职的选拔中，共有98位员工参加笔试，其中有25位入围竞聘演讲环节。

通过公开竞聘的干部选拔方式，我行大批德才兼备、勇于担当的青年人才崭露头角，为我行中层干部队伍积蓄强劲力量，也为我行各项事业的可持续发展提供坚实的人才保障。

通讯员 沈婧婧



小微金融债发行成功

11月25日，我行在全国银行间债券市场成功发行10亿元小型微型企业贷款专项金融债券，募集资金将全部用于发放小微企业贷款。小微金融债的发行，进一步拓宽了小微企业贷款资金来源渠道，增强了我行服务小微企业的能力。

今年以来，我行贯彻疫情防控和经济发展“两手硬、两战赢”要求，加快落实融资畅通工程，多策并举支持本土小微企业发展。

在疫情发生后，第一时间推出惠企十条，涉及利率优惠、贷款宽限、绿色通道等方面，安排15亿元专项资金重点保障医疗防疫和生活物资生产供应，安排50亿元贷款规模专项支持小微和民营企业复工复产，多渠道加持复工企业现金流，全力保障医疗物资和生产生活保障企业供应链可持续、小微企业资金链不中断。

随着疫情进入后半程，我行通过开展

“百行进万企”“百地千名行长助企复工达产”等活动，对接企业近1.4万家。在“科技+数据”的双轮驱动下，不断探索产品与模式创新，推出“人才贷”“商贸贷”“小惠贷”等产品，满足不同金融需求。到今年10月末，我行小微企业贷款达431.86亿元。

通讯员 田彪

数字化转型

热议“两大转型” 赋能高质量发展



12月1日，杭州市萧山区合作金融学会第八次会员大会暨“推进两大转型”论坛顺利召开，包括行领导在内的个人会员及非会员作者、通讯员和“百优”“竞潮成长计划”学员代表等200余人参加。

学会第七届理事会理事长励功作《第七届学会理事会工作报告》，汇报过去3年学会主要工作和学会队伍建设情

况。会议审议通过了《第七届学会理事会工作报告》《第七届经费管理委员会经费审查报告》，选举产生学会第八届理事会议事，由黄建康同志担任理事长。

黄建康理事长作表态发言，表示将继续引导会员与时俱进学习理论、加强实践、深入研究，推动学会工作高质量发展。以发展转型为导向，推动理论创新；

以学思践悟为方法，推动研以致用；以改进机制为动能，推动人才培养。

经过前期的广泛发动，广大会员和员工在调查研究的基础上积极撰写研讨文章近40篇，围绕如何通过深入实施“大零售”“数字化”两大转型，推动金融服务乡村振兴和实体经济发展，助推“最多跑一次”改革，构建“线上+线下、金融+生活”的融合服务生态等开展理论研讨，提出了不少值得参考、借鉴的好点子，具有较高的理论价值和实践意义。

学会精选《财富客户的数字化管理和营销》等7篇文章在会上进行TED现场展示，《对农商银行推进数字化转型的思考》等17篇文章进行书面交流。展示者中既有学会会员，也有“百优”“竞潮成长计划”学员代表。

会上还表彰了2020年度优秀通讯员，分别是：范里（科技信息部）、沈永银（宁围支行）、茹萍（河庄支行）、张璐萍（义盛支行）、沈婕（义桥支行）。

本报记者 曹纯宁

智能柜员机开启“数字化”网点新体验

11月5日，杭州办事处财会处至我行开展智能柜员机使用推广情况的专项调研。我行就智能柜员机的使用现状及整体推广情况进行了详细介绍。截至10月末，我行上线智能柜员机设备56台，覆盖辖内55个营业网点。智能柜员机设备的应用推广是数字化转型的重要组成部分，我行根据客户群体特点，结合网点场景进行个性定制，充分发挥智能柜员机作用，支持网点转型。通过对传统渠道的改革，逐步实现网点“自助、便利、智能、智慧”的数字化银行服务。

会上，临江、杭城等5家支行代表分别分享了智能柜员机的推广经验，也提出相关意见和建议。杭州办事处在听取汇报的同时，也介绍了其他地区的推广案例。

后续我行将加强对智能柜员机使用情况的监督，包括各支行及网点对自身业务分类和客户分层等引导方案的制定，优化普及方式，推动柜面业务离柜率的提升，让客户体验到我行智能化的金融服务。

通讯员 俞利华 阮小平

清算资金管理系统
转培训顺利开展

10月29日，我行组织全体主办会计参加了清算资金管理系统转培训。培训内容包括清算资金管理系统的建设背景、系统概述、功能详解等。

为提高日间风险流动性管理能力、提升精细化管理水平，省农信联社清算中心打造了一个资本约束、比例控制、统一调度、分层经营四位一体的清算头寸智能管家——清算资金管理系统。该系统涵盖了事前、事中、事后多个方面的管控，具有高度自动化，较强适应性、灵活性、可扩展能力等特点。这次培训让全员对平台的各项功能有了更深入的了解，有利于下一步优化管控，尤其是在头寸预报以及实时头寸监控这两方面。在此之前我行虽已建立了良好的头寸管理制度和流程，但因其为全手工模式而耗费人力，新系统引入流程化管理模式后，实现了清算头寸的全面管理，加强了考核管理，从源头上降低了突发情况给流动性管理带来的风险。

通讯员 汪斐斐

柜面业务无纸化
打造更高效运营服务

11月19日，我行营业部柜面业务无纸化试点成功上线，柜面存取款等90多个高频业务场景的凭证、印章和客户签名实行电子化处理。无纸化平台作为浙江农信数字化转型的一个基础平台，有效克服传统业务办理方式的弊端，满足柜面效率提升、低碳环保、业务风险控制等需求，为客户带来更高效、更轻盈、更安全的服务体验。

优化流程，提升效率。无纸化业务采用“客户口述+电子签名”方式，依托“柜外清”将所办业务信息直接推送给客户，免去客户填写纸质单据的困扰。

低碳环保，成本可控。根据对柜面业务量的综合测算和场景分析，无纸化平台上线后，电子凭证替代率能达到78%，可减少近70%纸质凭证使用。

电子印章，降低风险。基于可信密码技术生成身份标识，以电子数据图形表现的印章应用于柜面各业务场景，整体替代率达到90%以上。大大降低了实物印章在使用、保管、移交等管理过程中的各类风险。

通讯员 阮小平 俞利华

“民生直达” 首条个人补助政策成功兑付

12月8日，萧山区民政局“最低生活保障对象保障金给付”政策通过“民生直达”平台由我行成功兑付1285.71万元，惠及9464位政策保障对象。该条政策的成功兑付，为我行对接城市大脑个人补助政策“一键通”建立了良好的开端。

“民生直达”是杭州市探索数字赋能政府服务，推进亲清新型政商关系数字平台的又一创新载体，作为“亲清在线”（针对企业）平台的“姊妹篇”，“民生直达”平台主要用于个人补助政策的兑付，最终将通过多部门数据协同、运算，实现政策自动匹配，达到补助精准发放、“一次不用跑”的改革目标。据悉，今年6月初上线的“亲清在线”平台，运行5个多月以来，累计上线8个部门30条政策，兑付10881笔、19039.68万元，这为我行成为萧山区“民生直达”平台的独家代理银行奠定了基础，近期我行已在“民生直达”平台新增民政局、农业农村局等8个政策兑付部门，将有27条补助政策陆续上线。

“亲清在线”和“民生直达”两个平台的独家代理数据，将为我行



后续开展各项公司、零售业务提供数据支撑，同时政策兑付专户的开立也为我行带来可观的资金沉淀。截至12月8日，账户余额7193.06万元，季日均2317.67万元。

通讯员 寿世铭

计算机安全视频培训提升信息安全维护能力

近期，我行举办了全行性的计算机安全视频培训，采用“内训+外训”的形式讲解信息安全专业知识，培训内容包括信息安全基础知识、行业监管要求、网络安全事件举例以及我行信息安全管理体系统，培训对象为部室业务人员及支行副行长、主办会计、计算机管理员等日常工作需经常接触业务数据、保证信息安全的工作人员。会后，我行开展了线上测试以检验培训效果。

通讯员 范里

凝聚思想共识 激发奋进力量

深入学习贯彻党的十九届五中全会精神



12月15日，杭州农信学习贯彻党的十九届五中全会精神（视频）会议顺利召开，行党委班子成员，总行部室正副总经理，各支行正副行长、主办会计以及27个开办信贷业务的分理处负责人分别在主会场和分会场以现场+视频的形式参加会议。通过深入学习贯彻党的十九届五中全会精神，切实把思想和行动统一到中央重大决策部署上，坚定了争当全省“重要窗口”建设金融标兵、践行以人为核心的全方位普惠金融的信心和决心。

十九届五中全会要点解读>>

“十三五”规划目标任务即将完成 决胜全面建成小康社会取得决定性成就

“十三五”时期，全面深化改革取得重大突破，全面依法治国取得重大进展，全面从严治党取得重大成果，国家治理体系和治理能力现代化加快推进，中国共产党领导和我国社会主义制度优势进一步彰显；

- 预计二〇二〇年国内生产总值突破一百万亿元；
- 脱贫攻坚成果举世瞩目，五千五百七十五万农村贫困人口实现脱贫；
- 粮食年产量连续五年稳定在一万三千亿斤以上；
- 污染防治力度加大，生态环境明显改善；
- 对外开放持续扩大，共建“一带一路”成果丰硕；
- 人民生活水平显著提高，高等教育进入普及化阶段，城镇新增就业超过六千万人，建成世界上规模最大的社会保障体系，基本医疗保险覆盖超过十三亿人，基本养老保险覆盖近十亿人，新冠肺炎疫情防控取得重大战略成果；
- 文化事业和文化产业繁荣发展；
- 国防和军队建设水平大幅提升，军队组织形态实现重大变革；
- 国家安全全面加强，社会保持和谐稳定。

“十四五”经济社会发展主要目标



全会提出12项重要举措

- 坚持创新在我国现代化建设全局中的核心地位，把科技自立自强作为国家发展的战略支撑；
- 加快发展现代产业体系，推动经济体系优化升级；
- 形成强大国内市场，构建新发展格局；
- 全面深化改革，构建高水平社会主义市场经济体制；
- 优先发展农业农村，全面推进乡村振兴；
- 优化国土空间布局，推进区域协调发展和新型城镇化；
- 繁荣发展文化事业和文化产业，提高国家文化软实力；
- 推动绿色发展，促进人与自然和谐共生；
- 实行高水平对外开放，开拓合作共赢新局面；
- 改善人民生活品质，提高社会建设水平；
- 统筹发展和安全，建设更高水平的平安中国；
- 加快国防和军队现代化，实现富国和强军相统一。

远景目标 到2035年要实现



“放心消费”再升级 银企携手打造“金融助商惠民”样板



11月26日，城厢支行与杭州萧山市场建设开发服务有限公司银企党建联盟签约仪式顺利举行。行党委委员、副行长施正可和区国资经营集团党委委员、副总经理田国权为银企党建联盟揭牌，城厢支行党支部书记、行长祝春祥与杭州萧山市场建

设开发服务有限公司党支部书记、总经理王勇强签订“银企党建联盟共建协议书”和“关于农贸市场主体追溯码金融服务合作协议”。

根据协议，城厢支行与杭州萧山市场建设开发服务有限公司将通过组织联建、党课联上、队伍联训、活动联办、实事联抓、难题联解等方式，共同提高党建工作和业务工作水平。

我行还将与公司在提振消费、助力食品安全方面开展深度合作，为公司所属农贸市场食品安全提供“支付+溯源”金融支付服务，通过推动覆盖肉类追溯信息安全的农贸市场加入萧山农商银行一码通支付结算，实现消费者扫码支付后，可追溯肉菜的源头信息，为农贸市场管理、消费食品

安全提供保障；并为公司及员工和市场商户持续提供“方便、快捷、便宜”的个人贷款和中间业务服务。

区国资经营集团既是我行的重要股东，也是党建联盟重要伙伴。双方合作一直非常紧密，如在“最多跑一次”方面合作市民卡项目，与杭州市萧山区融资担保有限公司开展农户贷款担保业务合作，今年我行还为其开通银企直连服务，并通过多样性、创新性金融产品，在融资政策、融资规模、业务运作效率和资源配置上给予国资国企优先支持。多家支行均与其下属公司建有党建联盟或开展业务合作，本次合作的萧山市场建设开发服务有限公司正是国资经营集团的下属公司之一。

本报记者 曹纯宁

宁围支行 携手振宁社区 探索银社共建新模式



近日，宁围支行与宁围街道振宁社区在支行四楼会议室举行党建共建签约仪式。宁围街道相关领导、振宁社区负责人以及支行领导班子和双方党员代表参加仪式。

根据协议，支行将聚焦深化“党建+金融”模式，充分发挥党建联盟单位优势，深入开展“一月一服务”便民金融服务活动，组

织防范金融诈骗宣传等各类共建活动，增加同振宁社区等联盟单位的合作交流，更好地推动社区银行文化建设。双方还将共同打造“振信”红色阅读空间，“振信”是振宁社区、农村信用合作社合作的缩写，此空间将设在社区图书阅览室，以进一步深化支行和社区居民在文化上的交流。

通讯员 李飞翔

城北支行 聚“北”共融 实“干”共创

近日，北干街道党工委联合辖区内五大楼宇社区及六十多家企业党组织，在萧山万象汇举办了北干街道第二届最具影响力党建联盟单位评选活动暨“北极星”党建联盟单位授牌仪式。城北支行作为党建联盟成员参加活动，获评“最具影响力党建联盟单位”。

自去年6月正式加入北干街道“北极星”党建联盟以来，支行一直秉承“聚‘北’共融 实‘干’共创”的共建理念，充分发挥“党建+金融”的优势，积极与楼宇社区联合组织“为户外工作者送上一杯水”等系列公益活动，构筑各类业务拓展场景。尤其是疫情发生以来，支行全力支持街道企业复工复产，积极参加街道360圆桌会议，宣传“复工贷”等产品，有效拓展小微企

业2户，同时，在线上推出一周一期的“疫情后心理健康讲座”，帮助楼宇白领疏导心理问题。抓住全区首个楼宇工会成立的契机，以“惠工贷”为抓手，推进个贷扩面增量，起到了较好的效果。

通讯员 叶潇

图片新闻>>



近日，新街支行党支部和新宜社区党支部共同开展固定主题党日活动，双方党员集体参观学习了绍兴清廉馆和周恩来故居。通过听取廉洁故事，全面了解前人生平，党员们不仅收获了感动，也更深刻认识到作为一名共产党员的责任和坚守。

通讯员 高建伟

> 城厢支行 <

风险防范 功在平时

临近年关，各类经济欺诈事件层出不穷。11月24日，一张印有“农商银行”的名片出现在支行员工的视野，但名片上的“魏经理”、“闫经理”均非支行员工。此事引起了支行领导的高度重视，召开紧急会议并部署调查处置工作。经调查，名片上的两位“经理”实际供职于杭州某科技信息咨询有限公司，该公司成立于2020年8月底。为减少老百姓不必要的损失，支行及时向北干派出所报案，派出所联合工商部门上门调查，因企业证照不齐，予以取缔。

此事给广大消费者敲响警钟，涉及资金的操作应当前往正规银行经营场所进行办理，切不可图方便仅凭一张名片就提供个人信息，甚至与其发生资金往来。

通讯员 俞炜

> 义桥支行 <

健康生活 农商相伴

近日，义桥支行举行“健康生活·农商相伴”养生沙龙。活动邀请到郑东升博士做健康养生方面的专题分享，共22户家庭参加。

活动以“幸运尾数大抽奖”和“找朋友”游戏破冰。随后，郑医师做了“秋冬养生的原理及其对策”专题讲座，在秋冬饮食、进补等方面给出了专业意见和建议，并为现场观众答疑解惑。

活动中，义桥支行财富客户经理黄琦洁还进行了电信诈骗知识宣讲，详细介绍了诈骗的特征和规律，提醒客户提高防范意识，远离高息诱惑，并对近期大额存单产品进行推介。

通讯员 鲁凤仙

> 城南支行 <

翰墨飘香 梦缘农商



11月30日，城南支行举行“健康蜀山行”第12期活动，邀请蜀山街道党群服务中心“翰墨飘香”梦想书法协会12名会员共同参与，以书画会友，共享中华传统文化。

当天一早，12位受邀会员到齐之后，就由两名财富经理带领参观城南支行6楼、7楼活动场地，并开展“健康蜀山行——拍打拉筋第十二期”活动。

“以前只在楼下办一下业务就走了，没想到楼上还有这么好的活动场地……”

“现在生活条件好了，身体健康最重要了，你们这个拍打拉筋活动蛮好的……”

“这个三年期定存宝不错，安全稳定，利率还高，每季付息还可以拿出来用，明天我就来存40万……”

活动过程中，各位会员对支行正在开展的活动很感兴趣，尤其是瑜伽和乒乓球，当即表示会多来参与。中午休息时间，支行员工也纷纷到书画活动室欣赏各位会员的作品，请教毛笔字书写方法。

据悉，后续城南支行与蜀山街道将建立党建联盟关系，蜀山街道党群服务中心也将与城南支行开展深入合作，在后期活动策划、活动场地共享、普惠金融合作等方面加强互动，丰富蜀山街道居民业余活动。

通讯员 卜燕敏

图片新闻V V



11月16日下午，河庄支行在河庄街道政府广场开展人民币知识宣传活动。现场共发放宣传资料106份，受众约150人。

通讯员 茹萍

管理探索

推行价值管理理念，为将我行打造成资本充足、治理完善、内控严密、财务良好、服务高效的现代金融企业出谋划策。



萧山农商银行建立财富客户管理体系的探索与思考

□ 个私业务部/俞洪波 王亚男

编者按：

财富客户管理是指在对高净值客户的个性化财务需求进行全面评估的基础上，提供有关投资组合、理财、基金、保险和现金等系列管理及相关金融服务，帮助客户达到降低风险、实现财富增值目的的综合过程。萧山民营经济发达，萧山人素来“喜奔竞、善商贾”，因此有“藏富于民”的说法，加上近年来新型城镇化的大力推进，许多农村居民在征迁时获得了大量的赔偿款，民间资金非常充裕，但同时又缺乏投资与理财的渠道，因此目前各银行都目光向下，聚焦这块“蛋糕”。作为本土银行，如何利用人缘、地缘优势，在竞争中获得先机，是值得探讨的课题。

一 萧山农商银行在财富管理上的探索

“十三五”期间，我行有节奏地强化“全资产”理念，在坚持“存款立行”的前提下，初步构建以理财产品为核心，基金、贵金属、积存金、保险、三方存管等协同发展的财富业务产品体系。

1.基础客群初步建立。受区域经济发展，萧山区城中村改造以及我行大额存单、定存宝、高收益理财产品等优势产品推广的影响，近年来，我行日均资产50万元（含，下同）客户数量、资产规模快速上涨，2019年末，全行日均资产50万元以上黄金及以上客户3.88万户、421亿元，黄金及以上客户资产规模占全行个人总资产的43.45%，财富集聚效应日趋明显，数据庞大的高资产客群为我行推进财富管理业务提供了基础。

2.产品体系逐步完善。2019年末理财余额156.40亿元，“十三五”期间新增108.99亿元，存续客户3.9万户，“多利盈”“增盈”萧银理财产品在萧山老百姓中拥用了较高的知名度。

3.管理架构开始搭建。我行于2016年启动财富管理规划；2017年设立财富管理中心，统筹推进全行财富管理业务的发展，同时在营业部、瓜沥、义桥三家支行探索理财经理队伍建设；2020年以出台财富经理管理办法及绩效考核为起点，组建专职化的财富经理队伍；下半年，引入外部培训机构启动“大零售”优化项目，以9家支行为试点，重点探索财富管理体系建设，基本形成包括客户联络、客户销售、客户关怀、客户拜访、客户挽留、活动邀约等方面的财富客户经营思路。财富管理的核心是人与产品，限于浙江农信财富管理产品体系总体发展较慢，短期内开发构建与国有大行、股份制银行媲美的产品体系较不现实，因此，我行在财富管理探索实践中更加突出财富经理的服务属性，目前已初步建立①到期提醒客户→②意向跟进→③下周预热→④大额资金流出→⑤日常维护等五步管理法，以财富经理为纽带，通过一对一的服务，构建有温度的财富管理模式。

4.绩效考核有序推进。与商业银行财富经理角色定位于重市场拓展不同，我行财富管理的重点工作是做好存量客户的维护与管理，因为我行设计定量与定性相结合的绩效考核制度，定性侧重于对支行财富管理行为支持，如客户建档、活动组织等，定量侧重于管户客户等级提升、资产增长。截至2020年11月末，试点财富经理基本完成9843户存量客户的认领工作，人均管户365户，日均资

产规模达到98.81亿元，比年初增加21.48亿元，增长率27.78%，人均管理资产3.66亿元。按资产类型分，日均存款66.55亿元，日均理财27.26亿元。从整体看，财富经理人均管辖资产比年初增加0.80亿元，但由于我行财富经理岗位设置时间较短，当前业绩增长不能完全归功于财富经理，整体效果需待时间检验。从个体看，专岗设置确实也带动了一部分有志于客户管理的青年员工的工作热情与动能，例如岗位定编后，城厢支行财富经理利用个人社会资源日均揽储3820万元，城南支行财富经理将自身茶艺特长融入客户管理等。

二 财富客户管理中存在的问题和难点

1.面临高净值客群流失的紧迫现实。随着互联网金融时代的到来和各大银行的转型升级，金融行业的激烈竞争加剧了客户流失。在高资产客户快速增长的背景下，流失现象也不容忽视，跟踪26556名2018年日均资产50万元以上的客户群体，有4188名客户到2019年末资产下降20万元（含）以上、金额26亿元，其中下降100万（含）以上的440户、10.42亿元。曾有学者对老客户维护、新客户营销和流失客户归巢三类客户管理成本进行研究，显示重新获得流失客户的成本是最高的。一项调查显示，银行客户流失68%是因为对客户需求的漠不关心，10%是因为客户对现有产品的不满意。高端客户流失的压力需要我们高度重视财富客群的管理与维护。

2.尚未形成全资产的管理理念。目前商业银行真正意义上中间业务收为基金、保险、贵金属交易产生的收入，我行近三年该类业务中间业务收入分别为227.4万元、413.51万元、253.52万元，与整体存贷市场与客户规模不相匹配。考核是业务发展的指挥棒和风向标，我行的考核主要依据浙江农信纬度，形成了年度经营目标、阶段性劳动竞赛和存款等专项考核的考核体系。目前的考核体系基本上围绕着“存贷”等传统业务，短期内虽然确保了规模效益与利润增长，但未将财富管理列于重要位置。我行目前中高端客群虽然以老年客户为主，抗风险能力偏弱，发展基金、保险等业务虽然短期内或会面临消费者投诉等问题，但并非放弃这一领域的理由。根据招商银行2019年私人财富报告，企业中高层管理人员群体规模持续上长，占全部高净值人群的比例由2017年的29%上升为36%，该部分人士更关注资本市场投资机会，约40%的可投资资产配置在股



票、基金等资本市场。与信贷产品一样，客户的消费习惯是可以培养的，而培养客户消费习惯的动力在于考核，没有考核再好的产品也不会主动“飞”到客户面前。

3.需要建立专业化的人才队伍。财富管理是一项综合性非常强的管理技能。我行财富管理中心目前配置人员4名，其中1名为主管，负责全面事务，其余3人分别负责理财、基金、实物贵金属、第三方存管等业务，主要以操作为主，数据分析和产品策划能力较弱，且不具备给高净值客户提供资产配置、税务规划等方面咨询服务的专业能力。支行层面看，一方面2020年起虽然开始试点配置财富经理，但当前财富经理大多数由柜员转岗，虽具有AFP/CFP等相关金融理财师从业资格，但普遍缺乏实操经验和接受专业系统培训的机会，同时支行因人员紧缺，普通采取兼职财富经理模式，但在实际工作职责定位不清，投入精力有限，效果并不明显。

4.亟待完善财富管理产品体系。财富管理业务区别于银行传统的存、贷业务，以理财、基金、黄金、信托等资产配置为主要产品，从产品链上，虽然初步形成了以理财为主、基金、贵金属、三方存管业务协同发展的财富产品体系，但现实业务中，除理财外，基金、贵金属等“冷门”业务举步不前，例如受多重因素影响，基金产品由于宣传少、营销力度小，很多客户甚至并不知晓。同时在客户营销上过于被动，仅为完成营销任务，并未从客户真正财富管理需求出发进行产品组合配置。2020年11月末，全行基金保有量仅2943万元，其中非货币仅200余万元，错失了2020年基金“牛市”行情；再如保险业务，在其他机构，这类产品已经成为富人的标配，同时也是最具利润点的产品，而目前我行保险类产品单一，代理财产保险和借款人意外险为主，理财型保险短板有待补足。

5.有待建立覆盖全客户的分层维护考核机制。目前我行20万元以上的中高端客户群体有13.80万户，存在高资产客群规模大与财富经理人员配置紧的矛盾，我行《财富管理发展规划实施方案》曾设想实施分层服务方案，例如柜员负责20万元以下客户维护，客户经理负责20万-100万元的客户维护，副行长、理财经理负责100万元-600万元的客户维护等，但因为没有配套完善适当的考核机制，难以对责任人形成约束或者提高责任人的工作积极性。在城南支行“大零售”优化项目曾实行过全员管户考核，但实践中，由于全员管户考核在员工整个薪酬体系的占比几乎可以忽略不计，难以起到明显成效。

6.需要健全和完善客户增值服务权益体系。增值权益是服务行业维持客户忠诚度的常用工具，随着各大银行主动式或被动式权益体系的日益完善，高端客户的增值服务权益意识已被充分培养，例如联合银行打造了联合优享、联合优行、联合优养、联合优游、联合优活、联合优富6个贵宾客户增值服务品牌，覆盖14个服务品

类，年投入资金1000余万元，而目前我行出于多种因素考核尚未建立有效的权益体系。增值服务权益的缺失在业务营销端带来的直接弊端是会增加财富经理与高端客户建立良好沟通的“关系成本”，同时客户对于银行专属服务满意度会产生潜移默化负面影响。

三 萧山农商银行发展财富管理业务建议

1.加强财富管理业务专业人才培养。总行层面，财富中心承担着对支行如何维护客户进行督导、创新服务方式、完善产品体系、做好财富经理的培训、前后台系统的维护、客户数据的分析等工作职责，因此当前需要对现有人员配置情况进行整合，建立包括产品策略、营销策划、销售管理、综合分析等岗位分工的人员结构，并做好团队内部业务知识的学习和培训，做好强有力的后台服务支撑。建议财富中心以客户需求为导向设立销售型运营架构，可以借鉴瑞丰银行的管理模式，下设私行中心、产品中心和财富顾问中心实现前中后台一体化管理。私行中心主要负责协助支行做好全行500万以上客户的维护和复杂类产品辅销工作；产品中心负责全行基金、保险、代销等产品的引入与日常运营管理；财富顾问中心主要负责全行财富中心建设、理财经理队伍管理及营销活动策划等工作。支行层面，建议剔除信贷及关联客户后，黄金及以上客户数500户以上的配置专职财富经理队伍，并通过常态联络、贵宾沙龙等提升高端客群的差异化获得感，同时加强对财富经理队伍的专业化培训，培养具有理财、基金、保险、证券、税务、法律等多方面专业知识的综合性人才。

2.建立全员管户的考核机制。高端客户数量多与财富经理配置人有限的矛盾短期之内无法解决。笔者认为，不管是信贷业务还是财富业务在全员营销型的管理模式将会是营销型网点的升级版，建议选择1-2家支行在分层维护的基础上试点建立全员管户模式，从支行行长到临柜员工，每人都负责认养一定数量的客户，客户资产的提升直接与员工全年绩效薪酬挂钩，打破现有的绩效考核模式。以我行现有的存款专项考核模式为例，存款专项考核奖金目前已是临柜员工薪酬的主要来源，但实际上该块业务“靠天吃饭”的成份多，与员工的付出不成正比，在全员管户模式下，存款专项考核不再以网点为单位，而以人为单位，该种模式在实际应用中，苏州、张家港等农商银行已探索出较为成熟的发展模式，例如苏州农商银行将全行30万元以上的中高端客户全部分户到人，由包括支行行长在内的全员认养，借助CRM系统每位员工每天可以看到管户业绩与绩效奖励，有效提高了员工客户管理的积极性与紧迫感。

3.建立综合金融业务均衡发展的考核体系。财富管理的初衷是帮助客户实现资产的增值，随着风险意识的逐步提升、中国资本市场的日益完善，未来农商银行的传统客群将越来越多的向“股民”“基民”靠拢，意味着如果没有配套的产品和成熟的营销模式，更多的资产将流失。因此建议在坚持存贷主业不变的基础上，必须建立综合金融业务均衡发展的考核体系，着重加强中间业务收入考核，加强基金等业务的考核指标设计，一方面逐步培养和形成可持续的财富产品营销氛围和专业技能，另一方面可以增加客户粘性，在互联网金融发达的当下，客户选择银行的成本很小，长期看，人为遏制其他资产业务的发展并不有助于存款增长。

除上述软件建设外，同时建议还应加强增值服务体系建设、系统业务支撑等“硬件”方面的支持力度，逐步提升全行的财富管理能力。

财经热点

>> **发改委**：11月，审批核准固定资产投资项目26个，总投资3704亿元，主要集中在交通、信息化和能源等领域。

>> **财政部**：1-11月，全国一般公共预算收入169489亿元，同比下降5.3%；全国一般公共预算支出207846亿元，同比增长0.7%。证券交易印花税1728亿元，同比增长49.2%。

>> **统计局**：11月，规模以上工业增加值同比实际增长7.0%，增速比上月加快0.1个百分点；社会消费品零售总额39514亿元，同比增长5.0%；1-11月，全国固定资产投资499560亿元，同比增长2.6%，增速比1-10月提高0.8个百分点；全国城镇调查失业率为5.2%，比上月下降0.1个百分点。

>> **商务部**：11月，全国实际使用外资987亿元，同比增长5.5%，连续8个月实现同比增长。1-11月，全国实际使用外资8993.8亿元，同比增长6.3%，延续了下半年的稳中向好态势。分行业看，服务业实际使用外资7044.6亿元，同比增长16.1%，占全国实际使用外资78.3%；高技术服务业同比增长31.6%。

>> **外交部**：现在中国资本市场的开放程度正日益提升，国际投资者配置中国公司的股票日趋便利，个别企业不在一些国际指数之内，并不妨碍国际投资者通过其它多种方式投资于这些企业，分享中国发展的红利。中方坚决反对美国政府无端打压中国企业。中国政府将继续坚定维护中国企业的正当合法权益。

>> **央行**：11月末，央行外汇占款21.2万亿元，环比增加59.3亿元，结束连续九个月减少趋势。

>> **中国社科院**：2020年中国率先在全球范围内取得了疫情防控和经济社会发展的双胜利。2021年全球经济有望迎来普遍的恢复性增长，但疫情影响广泛深远，外部环境依然复杂多变。做好2021年的经济工作，要紧扣“十四五”规划目标任务，着力推动改革创新，加快构建新发展格局。

>> **新华社**：依据反垄断法，市场监管总局对阿里、阅文、丰巢未依法申报违法实施经营者集中案作出顶格处罚，三家企业各被罚款50万元。处罚金额虽然不大，但敲山震虎之声隆隆，向社会释放出强烈信号——互联网行业不是反垄断法外之地，加强监管、营造更公平竞争环境势在必行。

>> **渣打银行**：预计2021年全球经济将增长4.8%，而中国GDP增速将加快到8.0%。预测中国可能削减预算赤字、减慢信贷扩张速度，或将保持政策利率不变，政策退出或影响明年下半年的经济活动；预算赤字率或将压缩到3%以内，社会融资总量增速或降到10-11%，CPI平均通胀或为0.9%。

>> **澎湃新闻**：摩拜App、摩拜微信小程序于12月14日晚23时59分停止服务和运营。目前，摩拜单车已接入美团App，账号中的余额、骑行卡套餐等相关权益仍可在美团App内继续使用。

“萧银杯”足球联赛完美收官



12月5日，我行足球联赛在冬日暖阳中完美收官。3天的激烈角逐中，“老将”邵永丰上演“帽子戏法”，最后5分钟连进2球将浦阳江队送进半决赛；“新秀”欧阳江涛首次上场表现抢眼，成为重点防守对象；淘汰赛最后一场更是出现了“乌龙球”这戏剧性的一幕。最终，上三队在半决赛战胜老对手战神队，如愿捧起冠军奖杯。

本报记者 倪晨思

“萧银杯”足球联赛荣誉榜

冠 军	上三队	最佳领队	曹世阳
亚 军	浦阳江队	最佳组织奖	龙马队
季 军	战神队	最佳射手	杨龙杰
第四名	旋风队	最佳新人	欧阳江涛

乒乓球分层分类大赛圆满落幕

12月19日，我行2020年度四球友谊赛之乒乓球赛在城南支行乒乓球馆圆满落幕。比赛分为团体赛和个人赛两大类，来自8大片区的近50位选手参加本次大赛。上午先进行团体赛，今年的团体

赛异常激烈，单打、双打、直拍、横拍、进攻、防守、攻球、削球、扣杀，一招一式尽显“刀光剑影”。下午举行个人赛，经过激烈的厮杀，分别决出ABC组前6名。 本报记者 倪晨思

团体荣誉

冠 军	戴村片区	第 四 名	义蓬片区
亚 军	市郊片区	最佳组织奖	市郊片区
季 军	机关片区	最佳领队	贺明菊

个人排名 | A组

冠 军	张国伟	第四名	李 军
亚 军	李维东	第五名	徐 栋
季 军	陈 峰	第六名	万 里

个人排名 | B组

冠 军	张乙峰	第四名	赵永江
亚 军	钟 柱	第五名	韩国春
季 军	来 纲	第六名	王立忠

个人排名 | C组

冠 军	朱伟国	第四名	王雨婷
亚 军	田嘉成	第五名	杜向朝
季 军	林小燕	第六名	楼小乔



观读有感

绍兴游记

□ 所前支行/励之琳

近日，所前支行党支部带领党员同志们进行了党日活动，去绍兴参观安昌古镇和鲁迅故居。

安昌古镇始建于北宋时期，后因战乱，多次焚毁，又于明清时期重建，其建筑风格传承了典型的江南水乡特色，一衣带水，古朴典雅，其特产安昌腊肠、扯白糖远近闻名，具有水乡风情的水上婚礼也是别具特色。走进古镇，最先看到的便是一条小河及两边极具江南特色的白墙黑瓦。沿河是各种各样的摊位，有酱鸭、酱鱼干等，也有自己编织的竹篮等，但还是以酱货和糕点居多。沿河漫步，一边是朦胧烟雨中静谧的小河，

另一边是弥漫在身边的浓浓酱香味。还有店家此起彼伏的吆喝声，或当地方言，或普通话，总是想要吸引我们这些游客驻足。一静一动确是结合得刚刚好，构成这里独特的感觉，所谓一方水土养育一方人大概便是如此吧。

参观完安昌古镇，接着去了鲁迅故居。说起绍兴的名人，那第一个想到的一定是鲁迅，毕竟从小学到高中的课本中一定会有他。观察他生活的地方，从不同于我在书上学过的角度了解这位伟大的先生。故居里有一些简朴家具，反映了当时鲁迅全家的生活状况。他仅靠微薄稿费收入维持家庭生活，

但对接济他人、支持革命群众团体，是非常慷慨的。在鲁迅的日记中，有多次捐款的记载。二楼的前间是鲁迅的卧室兼工作室，便是在这个小小的天地，鲁迅先生写出了一篇篇深刻而有意义的文章。另一处让我印象深刻的地方便是梳妆台上挂着一个旧时的日历牌，日历撕到1936年10月19日那一天。台上的闹钟，指针对着5点25分，这是鲁迅先生逝世的时间。鲁迅作为思想家和文学家的价值，不但没有被历史冲淡，而且愈发明晰、愈益增辉。鲁迅先生“垂老不变的青年的热情，到死不屈战士的精神，将和他的精湛的著作永留人间”。

乡做出一点贡献，无奈妻子希望其留学深造，从而引发的一系列的事件，特别真实，也让人感动。

看了五个家乡的故事，我也想讲讲我的家乡。

我的家乡在河上，回想小时候的家乡，没有管道煤气，只有柴火；没有网络，只有寥寥几个电视频道；没有华灯初上、霓虹闪烁，只有一盏昏黄的顶灯……现在是5G时代了，很多老房子都翻新改建，乡亲们住的是又宽敞又明亮的大楼房，家具也是应有尽有。如今的河上，已经变成古色古香的文明城市，老街的建筑展现出特色乡村的独有风貌，蓬勃兴起的民宿旅游业成为了河上的一大亮点，真是今非昔比。我们享受小康时，也更应该珍惜这来之不易的生活，努力把家乡建设得更好!

城南支行 朱琦尔



成功20%靠方法，80%靠努力

□ 闻堰支行/柳坚炜

自从进入农商银行工作以来，已经很少踏入其他银行网点。前几天，约了客户办理定期储蓄，特意陪同客户到其他银行取款。刚进网点大门，就被银行大堂经理灿烂的笑容和热情的引导所吸引，所以在等待业务办理时，就不自觉地多留意了一下这位大堂经理。

“您好！王奶奶，今天来办理什么业务啊？最近有款产品特别适合您，我来给您介绍下。”我刚坐下，就见她热情地引导一位拉着孙女的老奶奶往贵金属专柜走去。她专心地介绍着一款“金鼠吉祥大礼包”产品，一边热络地对老奶奶说：“送宝贝孙女贵金属大礼包比直接送现金更特别更保值。”一边又亲切地低头询问：“小宝贝，漂亮的小金鼠玩具盒想不想要？”在这样双管齐下地营销攻势下，老奶奶显然动心了。

在等待业务办理的这段时间里，我就是这样观察着她娴熟地用类似方式不厌其烦地向带着小朋友的客户营销此款贵金属产品，这不禁让我感慨：一切成功都不是一蹴而就的，成功20%靠方法，80%靠努力。

正确的方法是迈向成功的前提。

回想自己刚进入农商银行时，在营销时的手足无措感还历历在目。看着其他同事用娴熟的营销话术，与客户熟络地交流，很轻松地办好业务做出业绩。我也曾经试图模仿，可往往效果不佳。在一次次迷茫、一次次碰壁、一次次总结、一次次实践、一次次觉悟后，终于找到了适合自己的营销方法——笑容要真诚、倾听需耐心、业务要精通、讲解需专业，逐渐让我在现在的岗位上做得比较顺意。

大量的努力是通往成功的通途大道。

卖油翁能油入钱孔而不湿，无他，但手熟尔。农信人堪比点钞机的点钞技能、神一样的打字速度，亦无他，惟手熟尔。成功向来是不容易的，通途大道就是不断努力。我们举办走千家访万户活动、积极推广社区银行，看似没有很高的技术含量，只是大量的简单重复的工作努力。但是走进的是民心、拉近的是民情、解决的是民需，破解的是农商银行自身发展中遇到的难题，走出的是农商银行美好的通途大道。

有温度，从来不是一句口号

□ 南阳支行/高以勒

作为一名厅堂人员，原本我是比较反感那些向我咨询支付宝和微信的人们。不是自家业务，还抢了自家业务，办好了没奖励，出了事儿锅是没得跑，纯属吃力不讨好。我们时常打趣，支付宝欠我们一份薪水。不过最近，我改变了自己的看法。

前些天，支行大厅来了一中老年客户，他在支付宝上转账犯了难，就跑到我们大厅里问。我们呢，先是跟他解释应该如何操作，再是跟他推荐了我们的手机银行转账。老年有很多人疑问，也没一股脑儿全塞给他，旁边也有很多等待的客户，索性慢慢说，大家一块

听。结果呢，从手机银行到电子社保卡一条龙，还购买了不少理财产品。临了他说，虽然大家都说支付宝方便，但是有你们在，我觉得农商银行更方便。

他一席话让我反思了许久。诚然，在小额支付场景中，微信和支付宝比我们拥有更大的优势，并且我们也很难撼动他们的优势。同时，也不光是他们，



找到一条好的发展之路是不容易的，走好这条发展之路更是不容易，这需要每位农信人坚定信念，找到适合自己的工作方式方法，并不断大量地努力坚持。一指流沙，我们将握不住的青春年华奉献给最美的事业；聚指成拳，农商银行的美好华章需要更多的匠人匠心；追梦道路上，我们更需要抓稳历史的接力棒，跑出最精彩的一程！

竞争对手银行或者其他的金融机构，我们总着眼于他们的优点，却忽视自己的长处。客户也不是非此即彼的，使用了其他产品，不代表他再也不使用我们的产品。

去人工、智能化的口号喊了很多年了，当然，趋势没有错，年青一代将更加适应这种氛围。但是我认为，无论如何，“人”，是永远都绕不过去的一道坎。UI界面设计得再好，也一定会输给人的笑脸和热情，构建信任的道路，机器是战胜不了人的。我们最宝贵的财富，是一张张熟悉的笑脸和与之产生的数百万份信任。

有温度，从来不是一句口号。

灯下思绪

一块饼干

□ 党湾支行/严伟萍

难得坐一回公交车回老家，我戴着口罩上车后，找了个靠窗位坐下。车上人不算多，车厢里静悄悄的，大家都戴着口罩没人交谈，只有车子的到站起步提醒声夹杂着乘客的脚步声不时响起。我在秋日午后温热的车厢里，随着车子的轻摇慢晃，渐渐睡眼朦胧。

耳边忽然传来一阵小孩子口齿不清、连续叫“姆妈、姆妈”的声音。睁眼一看，一个年轻妈妈抱着一个约一周岁多的小女孩坐在过道另一边的靠窗位上，小女孩的左手抓着一块饼干、一边含糊地叫着“姆妈、姆妈”，一边用右手抓向妈妈抱着她放在膝

盖上手中小包装袋中的另一块饼干。小女孩转着头，眼神热切地望着妈妈连续叫着“姆妈”，扭动着小身子踢着小腿，把左手上的饼干举高凑向妈妈的脸，同时看几眼妈妈手中的饼干袋右手继续努力想抓出里面的饼干。

妈妈显然是领会小孩子意思的，她柔声哄着小孩子“哦哦，你吃、你吃”。妈妈把饼干袋捏得有点紧，小女孩一时拿不出饼干，忽然她把小手伸向了妈妈的口罩，够着口罩后把它拉下来露出了妈妈的下半个脸。妈妈微笑着、顺着小女孩继续回头抓饼干的手，把包装袋里的饼干，放到嘴里

磕了一个饼干角，把手放回了膝盖上。小女孩瞬间安静下来了，人不扭动了，也不叫“姆妈”了，把原先抓着的那块饼干塞到嘴里，开始自己啃吃起来了。小女孩只有五六颗门牙，一块饼干咽巴了好一会儿才吃完。吃完后，她斜靠着妈妈的身子张望了会儿，眼睛就时闭时开、时闭时开，后来就安静地睡着了。

午后的太阳光透过车窗的窗帘照进来，照着小女孩稚嫩的脸，我移不开眼。公交车依旧轻摇慢晃、时起时伏，而我已思绪纷飞睡意全无……

萧银诗苑

时 光

□ 靖江支行/陈懿

时光藏在
迷迷茫茫的树梢后
遥远得难以看清
只说让人向前走
以未来之名
迷失的人
迷失
沧海桑田

但地球是圆的

所以

重逢远比离去更容易

我为什么爱方鸿渐

□ 河庄支行/茹萍

我说的爱方鸿渐，倒不是爱他的完美，而是爱他身为普通人的缺憾。

最近给大厅布置阅读角，买了不少书。现当代小说，少不了一本《围城》。相比于《管锥编》，《围城》太有名了。多年前年少初读的时候感到不解，钱钟书先生何以花这么大力气塑造方鸿渐这样一个“小人”，而如今回想起来，竟还记得不少细节，可见钱钟书先生对人物的刻画真是入木三分。

我对方鸿渐的这份喜欢，大概是因为方鸿渐有血有肉，过于真实吧。

故事的背景是抗战时期，而全文没有太多的战乱的氛围，可见人物们的外境都不算糟糕。方鸿渐没有悲惨的命运，甚至因为未婚妻的关系，还从未婚妻家捞到不少好处，能有机会出国留学。不求上进，徒花了钱，他也没能混个文凭回来，只搞了个野鸡大学的假文凭糊弄别人；为人轻浮，才被一同坐船回国的鲍小姐当成了消遣；爱占小便宜，连相亲桌上都要收赢了的麻将钱；自尊心强而又全无用处，惧怕女博士苏小姐，面对喜欢的唐晓芙的质问只会逃避，错失真爱；不懂政治，反而成了大学政治权术中的清流；不通人情，稀里糊涂地成了孙柔嘉的囊中之物。

何以时间流逝，我们依旧能在书中找到许多共鸣。钱钟书先生讲述的不只是故事，更是人性。在我有限的阅读经验中，以毒舌闻名的大概有王尔德、毛姆和钱钟书。之所以被称之为毒舌，往往是因为他

们轻易地切中人性的要害。与同样擅长讽喻的鲁迅不同，鲁迅先生是“哀其不幸，怒其不争”，而钱钟书先生的语言有一种活灵活现、与生俱来的刻薄与嘲讽。

这份天然的刻薄与嘲讽，完完全全地暴露了人性的弱点，方鸿渐不会过时，我们每个人身上都有方鸿渐的影子。多少像方鸿渐一样的人，没有大奸大恶、普普通通。有许多小毛病，不见得惹人讨厌，也全无用处。有那么几次为数不多的机会去改变人生，但是没有抓住。有过几次艳遇，也有过一见钟情，然而不明所以地结了婚，困在了婚姻里。

对于现代人来说，事业、婚姻、人生，在其中所能拥有与获取的自由越来越少。“每一个时代的一粒灰落在一个人头上都是一座山。”与大起大落相比，普通人的 人生往往一地鸡毛。读大学的时候没能读喜欢的专业，工作的时候没有选择奋斗而做一条咸鱼，到了被催婚的年纪不得不与对象分手，漂泊在外却被蛋壳公寓割了韭菜无处落脚，决定买房被房地产商掏空了家里的钱包，走进婚姻后想要离婚居然需要冷静期。

到最后发现，其实小小的一个选择，在不知不觉中改变了你的人生，而我们在人生的十字路口的时候往往不自觉。然而凡事没有如果，就像你我的过去。这样的不知不觉，就是人生。每个时代都有方鸿渐，每个人身上都有方鸿渐的影子。

12月 寿星大奖



董思佳

城厢支行

生日：12月31日 星座：摩羯座

心语：

迎来在行里度过的第二个生日，收到这份来自总行的惊喜倍感荣幸！入行一年多，特别感谢领导和同事的照顾，让我从一个刚毕业的小菜鸟慢慢地成长起来，逐渐变得自信，变得专业。就用生日给这美好的一年画上圆满的句号吧，愿来年能够继续健康快乐，努力向上！

>>2021年<<

一 月 寿 星

1月的生日宝石——石榴石。石榴石代表纯洁、友爱、忠实。同时石榴石又是结婚十七周年紀念宝石。

1月的幸运花——报春花。你深藏的热情，如春天的阳光温和充满朝气，只要你积极向上，你会迈入一个新的里程。

行长办公室 施正可	人力资源部 沈婧婧	裘江支行 王明敏 俞立波 王烈锋 陈如笑 莫晓佳	瓜沥支行 胡佳伟 高 琴 高世炬 莫卫利 杨 程 任红燕	靖江支行 沈丽娜 陈 哲 曹志坚 高炯利 陈 懿 徐 炜	银发支行 方海光 朱小玲 章晓青 盛红梅 汪佳颖 杜 锋
公司业务部 高 波 韩 晔	营业部 施华炯 楼琼婧				
个私业务部 倪 杰 劳丽红 俞钰玲	楼塔支行 楼 澍 袁哲项	城南支行 祝 丽 沈 君 何伊丽	闻堰支行 高 盈 徐 钧 张燕华 王 煜 郑生福 张珊珊 韩建祥 蔡林辉	南阳支行 赵林江 高 慧	杭州城中支行 单卓军 唐 飞 王程蘭 陈 舒
国际业务部 宣恒逸 许燕红	河上支行 王中锐 瞿江锋	城北支行 寿丽君 许鹏飞 杜旦丹 顾敏雅 郭祺场		义盛支行 沈 伟 莫灵怡 潘姣姣 倪燕燕	临江支行 陆亚红 莫鈔炯
金融同业部 沈吴婷	戴村支行 董 琦 王立忠		红山支行 王高利 沈科佳	党湾支行 马林相 沈 雁 沈钦宇	
网络金融部 俞益明 方伟丽	临浦支行 韩亚男 叶 刚 陈 攀 王 磊	新塘支行 楼燕萍			河庄支行 邱 锋 钱佳琪 陈 铃
合规风险部 祝淑萍	进化支行 华炯炯 朱泽伟 俞金苹 吴渭东	新街支行 宋 燕 黄佳琪 汤燕丽 凌露锋 张鸿瑜 庄 芳	坎山支行 洪月芳 凌 丹		新湾支行 李拉吉 高建国 徐长铨 来杏红 谢莲莲 许佳丽
审计部 陆敏敏 黄迎春 金炳炎 徐国萍	浦阳支行 王晨辉 王陈芳		党山支行 傅志文 杨晓燕 汪国炎 胡雅丽 俞琳玲		
科技信息部 郝富贵 李连杰		宁围支行 陈 莹 沈 琦 叶骁飞 陈 琼 张亦红 黄 春 陈菲菲 钱小平	益农支行 傅 超 王 伟	城厢支行 孙 薇 孔璐漪 林 龙	
综合办公室 高志江 张国伟	所前支行 李立峰 朱丽霞 高洁琼				

一月，播种希望的季节

——致一月的寿星！

万象更新的一月，是你生命中非比寻常的开始，也是你萧银生涯中又一个幸福满满的起点。

愿你生活里充满着欢愉与成功，愿你一如既往地从容走好每一步，迎接充满希望的牛年！