

不一样的金口贷。
快来Pick一下吧!

有一种情怀叫做您刚好需要，我刚好有，
有一种周到叫做您不用过来，我就在您身边，
当公积金遇上萧山农商银行，我们送您不一样的“金口贷”

金口贷

- ✓ 随身贷
- ✓ 进出方便
- ✓ 秒秒到账



只要您满足如下条件，就能拥有金口贷：

☀️ 杭州市公积金缴存状态为正常，且连续缴存期在12个月(含)以上，月缴存额(个人+单位缴存)在500元(含)以上。

☀️ 萧山农商银行借记卡，并开通丰收互联专业版。

☀️ 征信记录良好。



Q 丰收互联
扫描即可下载APP

只要手机点一点

申请 签约 放款 还款

最高可贷30万元，最长可贷3年，无需抵押或担保。
是不是迫不及待想get这项技能啊，那就赶紧下载APP吧！

详询萧山农商银行各支行网点

客服热线:4008896596 96596

2018年第8期(总第91期)



青年员工参加公益骑行

最美不过清秋

江南的10月，称为“清秋”再合适不过了，风清气爽、天高云淡，最能代表秋的神韵，也是秋天最准确生动的赞语。

秋风吹响了季节的长笛，天地之间风烟俱净，一切混沌的，模糊的，疲沓的，慵懒的情绪，纷纷逃得无影无踪。振奋人心的“最多跑一次”改革号角吹响了，政银携手“网上办、就近办”的绚烂之花在萧然大地上绽放，凝结为市民群众厚重的获得感和幸福感，转化为企业投资创业的便捷度和加速度。

“秋风起兮白云飞”，风吹过田野，吹过山峦，把一切都染上了丰收的色彩。田野里上演着乡村振兴的精彩画面，城市里穿梭着萧银志愿者的身影，支行间掀起了党员先行的赶超氛围……犹如“春华秋实”的大自然一样，一切都是那么水到渠成。

夏日的漫长潮热已渐渐散去，清秋的轻快明朗正迎面扑来。萧银人没有因充盈的收获而止步，仍在追求高质量发展的道路上奋力奔跑，去追寻那属于自己的天地，而当一脚迈入秋的门槛，瞬间就会感觉天宽地阔、任我邀翔。

清秋，实在是个好时节！

笑盈未来 一起成长

目录

CONTENTS



P1 “最多跑一次”升级为“就近跑一次”
萧山区不动产抵押登记金融服务窗口落户我行



P7 首次举办女性贵宾客户沙龙



萧山农商银行
XIAOSHAN RURAL COMMERCIAL BANK

2018年第8期
总第91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

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
服务号



萧山农商银行
订阅号



P12 举行“党建实务”培训班



P19 新疆游记

行内要闻 P1-3

“红马甲”走进校园普及金融知识
第六届“萧银杯”业务技能大赛落下帷幕
国际业务部：举办信用证制单及风险防控专题讲座
萧山区金融团工委举行党团知识竞赛

普惠金融 P4

“E课堂”开课了
打造浙江农信首个丰收互联银联云闪付“无感停车”场
机动车抵押专线助力客户少跑N次

比学赶超 P5-6

城北支行：召开“加快不良贷款处置清收”专题会议
城厢支行：打好ETC营销翻身仗
新街支行：政银合作为征迁居民共筑美好家园
河上支行：“金融讲堂”在众联村正式开课了
衙前支行：三措并举打响ETC营销战
临浦支行：强化商圈走访 做深金融服务
靖江支行：做好“丰收一码通”回访工作
城南支行：打好三张牌 提升拆迁存款留存度
裘江支行：齐心协力做好拆迁存款留存工作
营业部：积极开展建筑工地民工工资监管试点工作

专题活动 P7-10

举办厅堂服务规范提升培训
全员营销专题：经典案例分享 营销心得分享

党建园地 P11-12

行党委委员分片上党课和指导支部组织生活会
河庄支行：村银党建共联盟 携手开创新局面

金融研究 P13-14

浅谈新《民法总则》下银行消费者权益保护之客户信息安全
浅议如何管理好库存现金
简述通过客户代发数据分析进行针对性存款（理财）营销

管理视角 P15

坚守风控合规底线 推动业务健康高质量发展
——萧山农商银行党委委员 行长 林时益谈合规

财经热点 P16

党中央国务院：进一步激发居民消费潜力
全国国库工作会议：坚定不移推进政府债券市场化改革
四部委：改革社保费征收体制 总体上不增加企业负担
易纲：对民营经济在贷款等方面一视同仁
世界经济论坛报告：2025年，全球一半工作将被机器人接手

文化长廊 P17-20

三行情书选刊
爷爷
父母在 犹可惜
改革需要专业和勇气
闲品莫干山
广西游记

“最多跑一次”升级为“就近跑一次”

萧山区不动产抵押登记金融服务窗口落户我行



9月18日，萧山区不动产抵押登记“网上办、就近办”授牌仪式在总行营业部举行，标志着我行营业部正式成为萧山区首个不动产抵押登记的“网上办、就近办”金融服务窗口。据悉，半月前大江东产业集聚区不动产登记“网上办、就近办”授牌仪式在我行河庄支行举行。

今年上半年通过浙江政务网平台，实现了公民个人不动产登记档案利用的便捷化和移动化。此次以营业部和河庄支行作为试点，正是依托我行覆盖全萧山（含大江东）的营业网点，设置抵押登记办理专窗，对符合办理抵押贷款条件的客户一次性收取抵押登记所需资料，实行现场面签、审查资料等流程，并将资料录入区不动产信息银行服务平台，经不动产登记中心审核通过后，直接发放不动产抵押登记证明，把抵押登记必须在国土局和银行间的“两头跑三次”，合并成在银行“就近跑一次”，极大地方便了群众办事，真正做到“让数据多跑路，让群众少跑腿”。试点成功后，将逐步推广到我行其他网点。

代理不动产抵押登记，是我行继代理工商注册登记后的又一项新的民生代理业务，该业务政策性强、业务种类多、办理要求高，试点单位办理人员将通过培训，并在实践中不断完善操作规程，依法合规推动不动产抵押登记“网上办、就近办”工程顺利开展。

本报记者 马 杰

“红马甲”走进校园普及金融知识



2018年“金融知识普及月 金融知识进万家”暨“提升金融素养 争做金融好网民”活动在9月如火如荼地开展，是月13日，我行普惠金融志愿者在萧山区金融团工委的要求下，走进萧山电大校园开展金融知识志愿宣传活动。

志愿者们在学校食堂的门口摆上桌椅、竖起海报，并挂上“拒绝校园贷”“现金贷”，营造健康学习环境”的条幅，抓住中午学生就餐的时机，针对在

校学生的网络借贷诈骗手段花样翻新，学生参与“校园贷”“现金贷”以及非法分期付款、无抵押贷款等被诈骗的案件与日俱增、影响恶劣的现状，对过往的学生分发宣传折页，教授学生如何认清“校园贷”“现金贷”“套路贷”的非法本质和防范方法。活动现场，我行还准备了精美的小礼品，志愿者与学生进行了“答题有奖”的小游戏，与学生们积极互动，帮助学生树立正确的消费观念，增强其对有害网络借贷业务甄别和抵制能力。

本报记者 马 杰

第六届“萧银杯”业务技能大赛落下帷幕

9月8日，第六届“萧银杯”业务技能大赛在总行培训中心举行。全行共有参赛队伍33支，选手209人，进行电脑传票输入、电脑汉字输入和单指单张

/多指多张点钞等比赛。赛前，黄建康副行长代表大赛组委会做动员讲话，他希望各选手在比赛中能以饱满的比赛热情和最佳的竞技状态全身心

地投入，发挥实力、赛出水平、营造比学赶超的氛围，并将这种学习精神、学习劲头应用到工作中去。



荣誉榜

第六届“萧银杯”团体及个人比赛

名次	团体比赛成绩	个人比赛成绩			
		电脑汉字输入	电脑传票输入	单指单张点钞	多指多张点钞
		选手姓名/代表队	选手姓名/代表队	选手姓名/代表队	选手姓名/代表队
1	营业部代表队	郭超群（营业部）	楼琼婧（裘江）	孙丽琴（新湾）	郑玲珠（闻堰）
2	裘江支行代表队	朱泽伟（进化）	陆亚红（临江）	赵素丽（营业部）	郭超群（营业部）
3	益农支行代表队	楼琼婧（裘江）	王柯（义盛）	金玲芝（益农）	戚飞（营业部）
4	新湾支行代表队	赵素丽（营业部）	曹佳金（瓜沥）	柏美（新湾）	高丰云（城厢）
5	临江支行代表队	倪江良（临江）	施益娜（城北）	李建炳（瓜沥）	张玲（新街）
6	义盛支行代表队	高燕燕（益农）	许萍萍（益农）	沈伟（义盛）	虞晓东（银发）

国际业务部：

举办信用证制单及风险防控专题讲座

为帮助企业加强对信用证业务国际惯例的掌握，提高风险识别和防范水平，进一步深化银企交流，8月26日，国际业务部针对出口新客户举行了“信用证制单及风险防控”专题讲座，邀请来自机械、羽绒和纺织等行业的38家企业参加。

讲座围绕风险防控及制单实务两条主

线。首先将各类单证业务风险进行细分，重点强调开证行资信不佳及违规操作可能带来的收汇风险及相关应对措施，接着从贸易背景和敏感关键字两个角度向企业提示了国际制裁风险。最后依据国际惯例和ICC案例，对企业平时制单过程中碰到的“老大难”问题进行分析讲解。讲座中还向企业推荐大使馆商赞处“出口风险提示”和

“出口单证”两个实用模块，得到了企业的积极讨论和认可。

通过本次培训，增强了客户对我行出口业务的了解和信任，为下一步产品营销及服务提升奠定了良好的基础。

通讯员 沈央薇

萧山区金融团工委举行党团知识竞赛 人民银行萧山支行主办 我行承办



为进一步学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想 and 系列讲话精神，营造“学团史、知团情、赛团务”的浓厚氛围，9月26日，萧山区金融团工委举行“不忘初心跟党走”党团知识竞赛。此次

活动由人行萧山支行主办、我行承办，辖内29家金融机构派团员代表参加。人行萧山支行副行长陈坚，我行监事长杨妙清，团区委常委、区少工委副主任丁晓媛出席会议。竞赛采用必答题和抢答题两种形式，

如得分相同，将进行加赛题环节。经过激烈的比拼，最终评出团体奖5名、个人奖6名，农商银行、邮储银行萧山支行、江苏银行萧山支行联队荣获团体奖第三名，浦阳支行的陈曦荣获个人奖第四名。

萧山农商银行团委

简讯

开展“负面清单”专项检查

根据浙江省银监局下发的“浙江辖内银行业经营管理负面清单”运营相关内容，5月中旬至8月初，总行运营管理部在全行范围内组织开展了“负面清单”专项检查，通过查看监控录像、调阅会计传票、查阅账务资料，并辅以现场抽查柜员尾箱凭证、用印情况等多种手段，重点对结算账户开户、大额转账、印

章凭证保管交接使用情况、关键岗位人员、营业场所、收费管理、违规代保管重要物品和代办业务等7个重要风险管控方面进行检查。检查面达100%，共发出整改意见书10份，提出整改意见85条。

通讯员 俞利华

全员营销积分管理系统完成开发进入试运行

为了配合业务部门开展全员服务营销大赛活动，指导支行营销方向，量化员工营销成果，根据业务部门需求，我行组织开发了全员营销积分管理系统，于近期完成上线，开始在全行范围进行功能试运行。

系统主要由五块功能组成，分别为：营销业绩查询、业绩关系管理、考核结果类报表展示、系统管理、ETL数据预处理。通过系统主要完成对临柜员工的管户存量客户日均存款、长尾客户存款扩面、新客户增量、丰

收互联新增户数、ETC办理户数的考核和对客户经理的管户存量客户日均存款、个人贷款扩面、个人贷款增量、小微企业扩面、小微企业增量、ETC办理户数的考核，系统每日自动对员工考核项目的完成情况换算成积分，形成量化考核结果，方便业务部门进行支行、员工营销排名和奖励，同时提高员工客户维护、营销积极性。

通讯员 范 里

信贷客户存款留存率管理功能进入试运行

为了进一步完成信贷客户的关联存款细分，帮助支行理清客户留存明细，指导营销方向，根据业务部门需求，我行组织设计开发了信贷客户存款留存管理模块，并于近期在全行范围进行功能试运行。

该功能模块当前内嵌于我行的信息管理平台中，系统主要由一个认定 workflow 和一系列展示、统计报表组成，具体功能包括：信贷客户关联存款流程管理（账户认定/撤销、申请审批和历史流程查询）、留存率相关展示报表（机

构层、客户层）、信贷客户关联客户合并和留存率打印功能。通过支行自主维护、审批信贷客户对应的代发工资类（企业客户）、关系人存款等数据，同时由系统自动关联原贷款客户结算账户、质押存款、保证金存款信息，结合两大块数据最终得出客户真实存款留存率，在当前储蓄存款率下降的大背景下，该模块可帮助支行准确掌握辖内客户真实的留存率，并在全行形成保存款、重抓存款留存率的氛围。

通讯员 范 里

运营管理部： 上线房产“验资通”

为进一步提高房产验资工作的效率，配合省农信联社“验资通”系统上线，我行在原柜面房产验资流程的基础上，出台线上、线下房产验资的操作流程，及时辅导支行开展该项业务。目前河庄支行已成功启动首个线上房产验资项目。

验资通系统，即个人资金监管系统，是指行社接受第三方公司委托，按照协议约定对个人客户进行资金监管，协助第三方公司完成对个人客户的保证金进行冻结、解冻、划扣等交易。验资通系统支持个人客户通过丰收互联和柜面渠道进行个人保证金申请和取消。验资通系统的使用范围包括房产保证金、车辆保证金、旅游保证金及其他保证金。

通讯员 俞利华 阮小平

合规风险部： 征文大赛

近日，“同心向党 践行合规”主题征文比赛落下帷幕，在各支行（部、室）广泛动员下，广大党员干部及员工踊跃投稿，共收到征文100余篇。参赛者们积极参与献计献策，为进一步推进我行“合规建设年”工作贡献智慧。经综合评审，评出一等奖1篇、二等奖2篇，三等奖3篇，优秀奖6篇。

通讯员 祝淑萍

“E课堂”开课了！



9月是2018年“金融知识普及月 金融知识进万家”暨“提升金融素养 争做金融好网民”活动月，我行依托全行32家支行、146家网点、700余名“红马甲”志愿者广泛开展“进农村、进社区、进企业、进学校”等线下金融知识普及活动，同时，以网络空间为平台，广泛开展“金融知识‘E课堂’”活动，推动金融知识普及活动有

效覆盖到各类金融消费者，不断增强金融消费者的风险防范意识、责任意识和诚信意识。

以裘江支行为例，9月7日，支行走进泰和社区，以服务社区百姓、增添生活和美为前提，共同欢庆中秋的来临——邀请社区居民DIY亲子月饼。在“E课堂”服务中，支行员工还融入点钞技能大比拼，让

居民朋友参与其中，也动手点起来；并进行了反假币、反电信诈骗等金融知识宣传活动，把真钞和鉴别指南一同发到每个居民手中，教他们实践识别防伪标识、凹凸线，让传统的宣教活动增添了很多乐趣，受到社区居民的普遍欢迎。

通讯员 孙柯丹

打造浙江农信首个丰收互联 银联云闪付“无感停车”场

“云端配置正常！抬杆扣款正常！……”，随着前后台测试传来的捷报，丰收互联银联云闪付“无感停车”系统在萧山湘湖风景区正式上线。

丰收互联银联云闪付“无感停车”是通过省联社丰收互联综合服务平台，与银联支付接口互通，打造全渠道支付停车收费业务场景，实现丰收互联客户端所有银联卡绑卡支付，运用云服务系统实现多维智慧停车应用。车主仅需在“丰收互联”APP签约“无感停车”应用，无需扫码或现金缴费即可在全国近千家停车场实现应

用，并可绑定全部银联标识银行卡。

在省联社的技术支持下，我行选择湘湖国家级风景区打造浙江农信首个丰收互联银联云闪付“无感停车”场，车主首次使用，只需通过丰收互联APP“无感停车”模块功能，绑定车牌和银联卡（借记卡或信用卡），系统采用车牌识别技术应用，进出景区停车场时，即可自动识别车牌实现自动扣费，相较于传统停车收费，“无感停车”实现车辆离场时间从15秒缩短至不足2秒，大大提升了停车场运营效率和客户体验。

通讯员 黄颖娟



机动车抵押专线助力客户少跑N次

“贷款机动车抵押能直接在银行柜面办理，不用跑车管所了，真是太方便了……”近日，王先生在我行办理机动车抵押手续后，发出了这样的感叹。

以往个人客户办理机动车抵押和解除抵押登记业务，必须由客户本人在银行办理机动车抵押登记或解除抵押登记手续

后，拿着身份证原件与银行工作人员一起去车管所业务窗口排队办理。随着机动车保有量和汽车金融需求的提高，机动车抵押和解除抵押业务办理量逐年加大，银行扎堆集中在车管所办理，取号难、等候时间长等问题显现，客户颇有怨言。

为解决这一问题，我行与市、区两级

车管所进行对接，通过布设专线、购置专用设备、设立专人专岗，将机动车抵押登记搬到了银行柜面，实现了贷款发放和抵押登记、贷款结清和抵押注销登记的一站式服务。自2017年开办以来，已办理机动车抵押登记3255笔、解除抵押登记338笔。

通讯员 倪剑锋

城北支行：

召开“加快不良贷款处置清收”专题会议

7月24日，城北支行邀请合规风险部管片风险经理一起就不良贷款的清收处置工作召开专题会议。每名客户经理分别就不良贷款产生原因、贷款现状、采取的措施与客户配合程度、

下一步清收思路等方面进行详细汇报。参会人员根据汇报内容，整合信息资源，讨论后提出可行性建议，加大不良贷款处置清收力度。

通讯员 董佳男



城厢支行：打好ETC营销翻身仗

7月1日至8月31日，城厢支行成功营销ETC客户815户，是上半年ETC营销总额5.3倍。

支行一是出台ETC专项考核办法，将任务分解到个人，加大考核和奖惩力度。二是抓住全员营销导入的契机，在员工间营造比学赶超的氛围，灌输营销理念，提升营销能力，并将员工分组进行比赛，实时分享成功案例，通报比赛成

绩。三是重点进行外拓营销，找准目标小区，尽量当天完成签约、安装、激活全流程服务，2天内

在湘湖家园社区签约并安装ETC 41台。

在营销ETC的同时，支行员工顺带进行开户、

丰收互联、E账户的联动营销，提升客户粘性。

通讯员 方俊俐 金诚

新街支行：政银合作为征迁居民共筑美好家园

近日，新街支行与政府合作，推动新街街道新丽名苑分房工作顺利开展。

前期，支行客户经理与主办会计加入到新街街道政府部门的工作当中，参与分房讨论会，并发挥专业技能，加班加点核算拆迁分房后老百姓需要缴纳的房款，为后续的分房工作提供详实的数据。分房期间，支行员工深入小区，主动向居民宣传丰收互联、ETC、水电费代扣等惠民业务，吸引了一大批居民当场签约。

同时，在新小区内，安排人员驻点，提供复印服务，帮助居民准备安置分房所需的资料，并做好答疑解惑工作。在营业场设置VIP专窗供居民缴纳房款，提升服务效率。

经过3天的努力，支行完成363户拆迁安置户房款收缴工作，真正实现了让员工“多跑”，拆迁群众“少跑”。

通讯员 凌葱葱



河上支行：“金融讲堂”在众联村正式开课了

9月7日，“金融讲堂”第一讲正式开课。“金融讲堂”是河上支行与河上镇众联村开展“党建+村银互联”——“金融互联”活动的重要组成部分，主要由支行党员向村民普及金融知识，宣传金融产品，提升村民的金融素养。

截至8月末，河上镇共发生多起电信诈骗案件，涉案金额达71万元。基于此，为提升村民的防诈骗能力，本次讲堂以“平安金融服务”为主

题，具体包括防范电信诈骗、防范非法集资、维护金融网络安全等内容。现场邀请到村干部、村民代表等46人参加。期间，村民积极参与互动，反响热烈，取得了较好的宣讲效果。

“金融讲堂”已成为银行和村民沟通的桥梁，河上支行将结合当地村民需求持续推进。

通讯员 郭亚云

衙前支行：三措并举打响ETC营销战

7月以来，衙前支行以“全员营销、阶段突破、银商合作”三项举措大力拓展ETC业务。

一是全员营销，坚持一个不漏。首先守好4个网点厅堂主阵地，将来到营业场的每一位客户列入潜在客户名单，向其发放ETC宣传资料，重点向有车客户营销。其次做好移动上门服务，客户经理利用现有资源，挖掘企事业单位中的有车客户需求，提供上门服务。已为2家单位提供上门服务，批量办理ETC 20户。最后提高现场签约成功率，与资料齐全的意向客户

当场签约，有效降低客户“反悔率”。

二是阶段突破，加大奖惩力度。对照全年目标任务及上半年指标完成情况，支行将ETC、互联网客户、代理保险、互联网消费等4项中间业务指标作为3季度重点任务。对照ETC任务指标，制定每位临柜员工每周营销1户、客户经理每周营销2户的ETC拓展“小目标”，按周进行业绩通报。在考核方面，按完成进度给予不同档次的奖励，越早完成奖励力度越大，提高员工营销积极性。

三是银商合作，专项活动助力。针对ETC业务特点，为客户提供洗车券、保养卡等与车有关的赠品，提高产品吸收力。与客流量较大的洗车店、维修厂合作，作为支行ETC客户定点用券单位，并通过在合作商户内摆放宣传海报、店内转介绍奖励等方式扩大获客渠道。

截至8月末，支行3季度共新增ETC客户385户，完成季度目标155.87%。

通讯员 艾斌斌

临浦支行：强化商圈走访 做深金融服务

临浦支行根据客户经理积分排名和劳动竞赛考核要求，鼓励客户经理及青年员工多走出去，深入建材市场、经贸区等商户聚集地，了解客户需求，提升金融服务质量。

一是访前准备。3人成组，由一人主讲、一人辅助、一人记录。明确走访的商户数量及时间，确定每10分钟走访一户，并准备好名片、宣传折页、联系单、签约资料、客户关怀卡和小礼品等。

二是实地走访。运用520法则，邀请辖区内的老客户陪同走访，以老带新。针对客户需求，精准推荐小额贷款、丰收智能付、丰收一

码通或ETC业务。现场解答客户困惑，记录客户需求，填写客户关怀卡，对现场可直接办理的业务当场办理。

三是后期维护。走访结束后，小组内自我总结、互相讨论、共同提高。同时，筛选出有潜在需求的客户，指定专人进行后期跟踪服务。

截至8月末，支行累计发放宣传单200余份，走访商户150户，客户信息收集率达到100%，记录客户需求信息160余条。

通讯员 金苗达



靖江支行：做好“丰收一码通”回访工作

为了激活存量“丰收一码通”用户，靖江支行在8月初全面开展“丰收一码通”回访工作。

一是成立专项队伍。以客户经理助理、内审、柜员为主要成员，组建起“丰收一码通”小分队，分组开展每日走访工作。并建立微信群，每天通报营销业绩，实时分享营销中遇到的困难及应对策略。二是统一激活话术。将“丰收一码通”与其他第三方支付平台作比较，突出我行产品500元以下免手续费、可直接转入签约银行

卡、优质商户T+0到账等优势。三是增加客户粘性。回访的同时加强对ETC、手机银行、大额存单等产品的联动营销，充分挖掘客户潜力，提升我行产品渗透率。

通过一个多星期的回访，支行成功激活“丰收一码通”用户50余户，新增ETC用户10户、丰收互联用户12户、代扣水电费用户6户。

通讯员 陆利军

城南支行：打好三张牌 提升拆迁存款留存度

7月初以来，城南支行全员投入，坚守阵地，打好溪头黄等6个社区拆迁存款留存“保卫战”。截至8月16日，城南支行共吸收三年期大额存单10.61亿元、理财金额0.64亿元，合计固化11.25亿元，固化留存率为33.68%，其他存款2.33亿元，拆迁存款总留存率为40.66%。

打好“联系牌”，做好战前准备。一是主动对接街道办事处，及时了解政策动向，做好前期对接工作；二是派专人驻点街道办，以便搜集拆迁

信息，掌握资金动向，内外沟通交流；三是全员进村入户宣传，支行分成14个组对溪头黄等6个社区进行逐户走访，将留存工作前置化。

打好“服务牌”，做到人员充足。为有效做好拆迁户留存工作，支行主动研究客户心理，提前在拆迁户中进行大额存单、理财产品宣传，在存单发放期间，柜员全体上班，12个柜全开，尽量减少客户排队等候时间；客户经理全部至厅堂与大堂人员一起进行营销维护。提前

裘江支行：齐心协力做好拆迁存款留存工作

近3个月来，裘江支行顺利完成金家浜社区和琴山下社区的拆迁存款发放工作，截至8月末，拆迁发放款当期留存3.93亿元，其中存款2.9亿元，三年期大额存单占比70%，理财产品8383万元、占比21.34%，结构性存款1908万元、占比4.85%。目前支行正在积极开展董家埭社区拆迁存款的留存维护工作。

为做好拆迁存款维护，支行一是召开柜员

动员会，提升柜员主动维护拆迁存款的意识，并在拆迁存款发放期间，增加柜台窗口，减少客户等待时间。二是在拆迁前一个月，由专人走访每户拆迁家庭，发放存款产品宣传单，获得村民对我行的认可。三是派驻两名专员在一线指挥部和街道财务办事处，提供从资料收集到存单发放的全流程服务，做好拆迁款发放的衔接工作。四是成立拆迁维护小组微信群，群

内人员包括拆迁办的一线资料员，街道财务科长，支行行长、会计、两名服务专员，做到有问题及时沟通并解决，双方互通消息。五是为客户准备红布袋，在存单发放阶段，将我行存款产品宣传单和红布袋随同存单一起发放给拆迁村民，加深客户对我行产品的认识。

通讯员 倪 坚

举办厅堂服务规范提升培训



9月13日—14日，我行78名新员工与62名网点柜组长至浙江金融职业学院参加厅堂服务规范提升培训。本次培训邀请到具有12年商业银行授课经验的教练式TTT商业讲师封冰斐，封老师重



培训期间，围绕提升网点效能最重要的6个方面、服务礼仪的内涵、厅堂暖心服务举措等问题，学员展开激烈的讨论，并上台分享观点，最后得出厅堂有六看，一看环境、二看服务、三看动线、四看管理、五看文化、六看体验，柜员服务分站立迎、笑



点就锻造星级、服务提质，网点管理、效能六看，综合综效、效能提升三个篇章，以导入式教学为主，强化厅堂规范服务理念，提升文明服务水平。



相问、双手接、快速办、巧营销、双手递、目相送七步曲等结论。并就大堂营销、厅堂微沙龙、老年客群营销等场景进行实战演练，学员理论和实践能力进一步得到提升。



本次培训为新员工搭建起文明服务框架，有利于新员工对我行的服务理念有整体的认识；同时，重新激活老员工服务热情，引起其对厅堂管理的反思，从而真正发挥出柜组长的作用。

老职工留给新职工的职场寄语挂满萧银能量树。



养生有道 悦享生活 首次举办女性贵宾客户沙龙

9月2日下午，我行财富管理中心组织的“养生有道悦享生活”女性贵宾客户沙龙圆满举行。本次活动邀请到47名女性贵宾客户，行长林时益、副行长邢岛、监事长杨妙清出席活动。

活动伊始，林时益致欢迎词，向贵宾客户表示热烈欢迎、诚挚感谢与真心祝福，并介绍了我行的经营发展现状和发展前景规划，提出了“财富增值、合作共赢”的理念，开启一段美妙的午后时光。

活动分为女性健康讲座和花艺体验两部分。先由浙江大学医学院附属妇产科医院妇女保健部副主任、主任医师、医学博士庄

亚玲讲解女性健康知识。庄主任从女性乳腺保健、妇科常见病及预防两方面进行了生动阐述，深入浅出、实用性强。再由茉莉花园的花艺师讲授插花艺术，贵宾们边学边实践。看着自己亲手插制的花篮，每个人的脸上都洋溢着满足的微笑。

近年来，为了满足客户多元化的金融服务需求，我行不断转变经营理念，从围绕“规模、质量、效益”慢慢转向“客户、市场、服务”，为高端客户量身定制财富管理方案，提供专业化、差异化、贴心化的服务，让客户享受个性化、高品质的金融服务体验。



全员营销专题

经典案例分享

义盛支行： 从勤开口向开好口转变

中午，有客户带着20万元现金来到支行开普通定期存单。义盛支行沈师傅马上向客户介绍我行的大额存单，并详细描述大额存单相比普通存单的优势，客户听后不仅将先前的20万元存了3年期的

大额存单。同时，沈师傅发现客户没有开通手机银行，便向客户推荐，客户一开始没有回应，沈师傅继续介绍我行手机银行实时到账且免手续费的优点，成功营销客户开通手机银行。

【员工感想】多想一点、多说一点、多做一点，不断进步完善，客户总会被你打动。

通讯员 胡 佳



新街支行： 营销三部曲留住大客户

有客户来到新街支行本部办理对公电汇业务，要求将200万元转账到其它银行。业务办理中，柜员与客户谈起了金融行业现状，慢慢谈到目前的定期存款和理财在收益上的差别。客户说起：这笔钱是打到某银行购买理财的，听朋友说某银行理财收益比较高，但第一次购买还是有点担心，会不会收益得不到保障。

柜员便开始了营销三部曲。第一步是动之以情，谈起双方多年来业务合作非常

愉快，总会优先考虑并优先办理客户的业务；第二步是晓之以理，“孵生不如孵熟”，在收益相差不多的情况下，在我行办理业务比较放心；第三步是顺势而为，递上我行大额存单的宣传单，介绍我行的理财产品，并建议客户可以分散投资，降低风险、提高收益的同时又可以留一部分资金应急。客户立即决定购买100万理财和100万大额存单。

【员工感想】营销不可一蹴而就，要慢慢引导，逐步推进，取得客户信任后推荐合适的产品。

通讯员 邵东升



所前支行： 让营销融入生活

所前支行江南分理处的一名柜员到网点周边饭馆吃早餐时，碰见了前不久在我行办理ETC业务的老客户。柜员打招呼后向客户问道：“兄弟，ETC用的怎么样，有没有需要改进的地方？”客户回答：“不错，我到了高速收费口直接走ETC通道，一刷而过，省了排队时间。”

这时同桌的另一名客户听到后问道：“ETC办理需要多少费用？”柜员便向新客户详细介绍我行ETC免费办理、高速费97折、手续简单、使用方便等优点，客户马上表示第二天就来办理ETC业务。

【员工心得】将营销融入生活，从生活中发现客户所求，抓住机会，精准营销。

通讯员 华香君



河庄支行： 上门服务让营销走得更远

河庄支行信贷科长在回访老客户时，了解到临安某国有企业的员工对我行随借随还的消费贷款很感兴趣。在电话联系、微信确认后，了解到意向客户较多，但该企业离支行较远，客户来网点不方便，所以支行决定由2名员工带上自助开卡设备与签约合同，上门为客户

办理业务，获得了客户的认可，共办理借记卡7张、手机银行4户、丰收互联5户、基金开户1户、签约贷款客户7户、从他行挖掘贷款客户1户。

【员工感想】客户不只是客户，更是我们开拓市场的帮手。勤维护，多联系，积极运用客户250法则，让营销越走越远。

通讯员 徐芳

营销心得分享

衙前支行： 不要做“佛系柜员”

首先是我们的团队变化，在平时工作中，我们现金柜的职员认真负责，从不懈怠。但是一遇到面对面推荐产品给客户的任务时，还是会显得拘谨而难以开口。原因有二，一是在工作定位上出现了认知偏差，认为自己的工作范围不包括推荐产品，二是在心理上存在着畏惧，害怕自己推荐产品被客户拒绝。那么在这次培训后，我们改变了原本片面的思想，重新对工作进行定位，营销一直以来就是我们柜员的本职工作，而不是所谓的“上级任务”，我们要争做一名优秀的快乐的营销型柜员。

对于个人而言，我有以下几点心得感悟：

银发支行： 人生无处不营销



在第一堂课中，老师问了我们一个问题：你们银行的优势和劣势是什么？大家七嘴八舌地说了一堆，得出的结论是：虽然我行总体优势大于劣势，但光靠坐等客户自己送上门已无法应对银行业日益激烈的竞争，因此，我们必须“主动出击”。

说实话，在此次培训之前，我对营销的概念是比较模糊的，认为营销不就是推销产品嘛，说服客户用你的产品不就行了。这话有对的地方，但它是不够全面的。营销，其实是不断地与客户发生联系，建立关系，它并不是“一锤子买卖”，而是要做到让客户在需要的时候能第一时间想来找你。

要，还想着去其他银行问问。在做业务可以多问一句，一句话营销，看看客户是否有这样的兴趣，从而带动产品营销。

通讯员 高佳丹——现金柜组长



营销的关键在于行动。首先要克服的便是开口难问题。对于那些性格较为内向的员工，总是担心自己解释不好产品怎么办，万一被客户拒绝了怎么办……在接下来的实践中，其实只要对产品足够熟悉，根本不愁解释不好。而且，被客户拒绝太正常了，不可能成功营销每位客户，但是只要多伸一次手、多开一次口，会有许多意想不到的收获。营销不能是单打独斗，比如厅堂营销、外拓营销等。通过分小组、想口号、共同设计宣传板报等，各个小组成员分工合作、各取所长、通力合作，取得了不错的成绩。

通讯员 陈佳丽——客户经理助理

临浦支行： 营销是一门艺术

营销是工作的一项技能，更是为人处事的一门哲学。

营销，在于“步步为营”。一个合适的营销切入点，是工作开展的良好前提。以前我们在柜面营销产品时，很少站在客户的角度去思考产品给客户带来的价值。盲目，甚至强制为客户推介产品，比如为老年人开通手机银行，为不跑高速的客户安装ETC。这样的营销，不仅不能为客户带去价值，恰恰适得其反。在营销学习中，我学会的是换位思考，从没有目的地与客户的聊天中，发掘客户的潜在需求，为客户介绍合适的产品，让营销不会显得太有目的

性，往往会事半功倍。

营销贵在“双赢”。在以往的营销中，我们碰到的大多是客户有需求时，来柜台办理某项业务，或者是我们有考核时，向客户推荐某项产品。更有甚者，我们碰到老客户，或亲戚朋友，“单刀直入”：我有任务你帮我完成一下。这样的方式，与其说是营销，不如说是欠人情债，久而久之，客户会反感，亲朋会疏远。营销是实现价值的过程，这个价值是双赢的。

营销培训最大的收获，在于学会了一项工作技能的同时，也领悟了人生的哲理。我们不仅要学会分享一个苹果，更要学会分享一种思想，一份喜悦。当团队精神被唤醒，那一张张在营销瞬间被定格的照片回放在眼前。一个优

秀的团队，一定可以战胜任何困难。在六天五晚的全员营销中，小组中的每个同事，全身心的投入到工作中，早起晚归，放弃休息，我们不为彼此，只为同一个目标。

通讯员 鲁陈慧——分理处负责人



城厢支行： 营销没有捷径

作为二线人员的我，既没有临柜员工直面



客户的机会，也没有客户经理的信贷资源，营销于我而言关键还是要勇于开口。不主动开口，陌生人永远是陌生人，熟人也只是熟人，不会成为你的客户。我以前一直都不太向亲戚朋友营销农商银行的产品，自认为大家都知道我在银行，有需要自然会想到我。但是在这次的营销学习中，认识到不要想当然的以为他们都知道、都会来找你，营销还是需要开口把你的产品介绍给大家，这样才能让别人需要的时候想到你。

人脉是张大网，不要局限于自己的小圈子，朋友的朋友也可能成为自己的客户。要利用一切可以利用的资源、渠道，不断拓宽你的营销网。不定期的发朋友圈，群发消息，很多时候想当然的以为这个产品我已经在朋友圈发过了，就当营销结束，其实不然，细想自己的

ETC客户，不也是自己一遍遍的群发挖掘而来的嘛，有时候时机就是“你刚好需要，我刚好就有。”

其次要时刻保持营销意识，深度挖掘。任何客户在不同的时间和场合，需求是不一样的。前几天有一位相邀前来办理ETC的客户，在陪同过程中我有意识的挖潜，得知客户两年前买了新房正在按揭，老家即将拆迁，客户有意将赔偿款去归还按揭贷款，在仔细询问了客户的房贷利率后，向其介绍了我们的理财，建议客户可保留房贷同时加购理财和小额存单，还能从中赚取差额利息，为客户优化了资产配置，客户非常认同，待拆迁款到位，就会前来购买理财产品。

通讯员 蒋敏洁——助理会计

行党委委员分片上党课和指导支部组织生活会

董事长王云龙：要加强班子与员工间的沟通交流，引导员工用全局意识去看问题、解决问题。

8月15日，王董事长参加宁国支行党支部组织生活会。

他指出：在做好业务的同时，更要做好“党建+”文章。一是党员站位要高！用发展的眼光去看待问题，针对我行客户老龄化的现状，如何提升青年客户占比值得深思。二是

党员视野要远！要加强班子与员工间的沟通交流，引导员工用全局意识去看问题、解决问题。三是支部要以人为本。做到二个“多”，即多组织团体活动、多培养青年员工，打造一支有激情、有担当的队伍。

通讯员 沈永银

行长林时益：要讲民主、讲党性，推广民主作风，不怕批评与自我批评。

8月29日，林行长为城厢、银发、裘江、所前支行，营业部和国际业务部6个支部99名党员集中上党课。

他提到：各支部要把党建工作提升到引领业务发展的高度，党员起到先锋模范作用。一是要勤学习、勤实践，注重理论联系

实际，工作中密切联系群众。二是要讲民主、讲党性，推广民主作风，不怕批评与自我批评。三是要将党建与当前的业务重点结合，突出支部和党员在普惠金融、乡村振兴和“最多跑一次”等工作中的带头作用。

通讯员 倪坚

副行长黄建康：要坚持问题导向，提高发现问题、解决问题的能力。

8月22日，黄行长参加新塘支行党支部组织生活会。

他指出：党建工作与业务工作紧密相关，要在党建的引领下，有序地发展业务。一要坚持从严治党，充分发挥党员的先锋模范作用；

二要加强作风建设，强化党支部底线教育，督促广大党员在工作中廉洁自律；三要在工作中坚持问题导向，提高发现问题、解决问题的能力，敢于创新，勇于实践。

通讯员 曹纯宁

副行长沈建琦：要加强支部党员队伍的建设，管好自己的人。

8月28日，沈行长为瓜沥、靖江、坎山、党山、益农支行党支部全体党员上党课。

他提到：一要强化支行员工的作风建设；二要强化支部基层党建，从制度、文化以及思想上着手；三要以党建引领支部

各项工作的开展；四要加强支部党员队伍的建设，管好自己的人，以党员同志为骨干开展业务；五要认真学习贯彻习总书记“八八战略”的重要指示。

通讯员 胡佳伟

副行长倪鸿斌：要发挥党员干部模范作用，保持党员的先进性和纯洁性。

8月20日，倪行长参加浦阳支行党支部组织生活会。

他提出几点要求：一是各党员要针对问题不断进行整改，确保工作出实效；二是党

员干部作风建设要与推动业务发展紧密结合；三是发挥党员干部模范作用，保持党员的先进性和纯洁性。

通讯员 陶益栋

副行长邢岛：要加强修养，保持高尚道德情操。

8月28日，邢行长为义盛、党湾、河庄、新湾、临江支行党支部全体党员上党课。

他指出：一是党员要结合“两学一做”学习教育活动，把学党章党规与学习习近平总书记系列讲话统一起来，坚定道路自信、理

论自信、制度自信。二是新常态下，要严格按照党的政策办事，按照规章制度办事。三是加强修养，保持高尚道德情操。四是责任担当，强化执行落实。

通讯员 杜晓松 朱小玲

监事长杨妙清：要构建“党建+”模式，党员干部带头做好业务、服务好群众。

8月28日，杨监事长为临浦、戴村、楼塔、河上支行59位党员上党课。

她提到：一要强化廉政建设和作风建设；二要强化基层党组织作用，青年员工应

以支行团支部换届为契机，敢于奋斗、勇于担当；三要构建“党建+”模式，党员干部带头做好业务、服务好群众。

通讯员 金苗达



举行“党建实务”培训班

今年是我行党建工作进入新的发展阶段后建体系、打基础之年。为认真落实党建工作责任制，进一步提高基层党建工作水平，9月7日，我行“党建实务”培训班开课，各支部组织委员和宣传委员参加会议。

围绕中心、服务大局，与业务工作相辅相成，是做好党建工作的重要遵循。培训班上，与会人员对《浙江萧山农村商业银行股份

有限公司2018年党建工作实施意见》《浙江萧山农村商业银行股份有限公司党建工作责任制考核办法（试行）》两份文件进行了深入解读，并就如何抓好支部党建工作，特别就党建示范点建设、“共产党员先锋岗”活动的开展、党建工作考核等几方面进行讨论。一致认为，党建体制调整后，需继续巩固和加强与地方党委政府的联系，对接参与地方党建工作，主动

加入区域性党建联盟，开展丰富多彩的“同心圆”活动，增进与地方党委的联系。

另外，与会人员观看了我行入选全国金融系统党建微视频“十佳案例”作品——《不忘初心 牢记使命》视频。

通讯员 卢丹峰



河庄支行：村银党建共联盟 携手开创新局面

8月25日，河庄支行与河庄街道新围村村银共建“党建联盟”签约仪式正式启动，河庄街道组织部部长杜柱佳和总行党办主任杨国义出席活动。

会上，杜柱佳同志对本次党建联盟签约活动表示肯定，认为活动开创了党建工作的新局面，强调基层党员要与农商银行紧密合作，

农商银行要为村民提供更好的金融服务、为农民增收创收、为村集体资产保值增值。杨国义同志表示，我行多年来助力乡村振兴，支持地方经济发展，具有服务三农的决心和恒心。新围村党总支书记高云及河庄支行党支部书记徐志富共同表达了双方对更紧密更深入合作的期许。

下一步，支行将从“党建+服务”、“党建+业务”入手，将基层党建与金融服务结合，与新围村党总支一起开展党员活动，实现资源共享、优势互补、共赢发展，并逐步将这一模式推广。

通讯员 蒋筱琪



浅谈新《民法总则》下银行消费者权益保护之客户信息安全工作

□ 合规风险部/祝淑萍 黄泉燕



案例：上海警方日前披露，上海的丁小姐银行卡并未遗失，在没有透露银行卡密码，没有接到诈骗电话，没有点击任何钓鱼链接的情况下，银行卡内钱款却被一夜清空。警方调查后发现，犯罪分子通过扫描服务型网站，盗取登录密码；再利用“撞库”手法，尝试登录受害人网上银行；紧接着利用改号软件拨打运营商电话屏蔽受害人转账动态密码，最终将受害人银行卡内钱款利用网上银行席卷一空。

互联网数据大爆炸的时代，银行业各种传统风险防控体系不断受到挑战，涉及个人信息泄露导致的案件层出不穷，防不胜防。于2017年10月1日正式施行的《中华人民共和国民法总则》新增对自然人个人信息保护的条款——第一百一十一条“自然人的个人信息受法律保护。任何组织和个人需要获取他人个人信息的，应当依法取得并确保信息安全，不得非法收集、使用、加工、传输他人个人信息，不得非法买卖、提供或者公开他人信息。”意味着国家在个人权益保护领域，包括消费者权益保护方面，以立法的形式迈出了关键的一步。

由此可见，银行业如何更有效地开展消费者权益保护这个课题已迫在眉睫。笔者立足实践，结合案例，从以下几个方面进一步开展个人信息权益保护，保护银行的消费者信息安全：

一、完善银行内部信息安全技术，推进信息安全标准化建设。

（一）规范客户信息采集、维护、存储、使用。

数据丢失、数据泄露等问题带来严峻的运营风险和银行声誉风险。我行对数据管理、网上银行、手机银行等移动客户服务提供与之相适应的标准和规范，包括管理制度安全、网络安全、系统安全、物理环境安全等，提升银行数据信息安全的等级，全面保障金融消费者的合法信息权益。

（二）多维度建立安全防护体系

加强网络、终端等科技系统的信息安全管 理，不仅要完善在数据安全加密、数据交换、安全认证等方面标准和技术的制定，强化信息披露机制，增进与消费者的沟通。针对案例中所提及的“撞库”行为，银行后台要加强对这类持续的异常扫描数据和登录记录的预警，快速检测到这类可能危害消费者信息安全的行为，并作出积极的反应。

二、加强信息安全宣传教育

（一）加强对员工的信息安全工作要求

1.我行已制定消费者权益保护相关制度及考核机制，重点在于制度的落实，建议支行落实兼职人员有效负责消保工作，维护客户信息安全，落实特殊消费者群体的保护等。严格做好个人金融信息保护工作：收集、传输、加工、保存、使用和对外提供金融消费者个人金融信息，应严格遵守有关个人金融信息保护规定，完善保护措施，确保信息安全。

2.开展员工消费者权益保护方面的培训。多个被媒体曝光的银行业内鬼事件，足以敲响警钟，有必要开展涉及客户信息保护的自查和督查工作。对员工的信息安全培训，主要包括最新法律法规的学习、案例分析教育、合规风险测试

等，通过组织消保知识竞赛、把消保培训工作结合于内训师队伍建设来高标准推广。

3.加大信息安全检查及消保投诉问责力度。一是从制度、岗位职责、日常工作、投诉分析等方面落实支行层面的消费者权益保护工作；二是开展信息安全内部检查并建立投诉数据库，将违规情况结合投诉分析，及时追责、行内披露，促进信息安全工作的规范化。三是利用“萧银大讲堂”等平台宣贯行内外消费者权益保护及信息安全投诉或相关案例反思学习，加强对员工的警示教育，促进员工日常规范管理、使用客户信息。四是对非法使用、传播个人信息侵害消费者权益的，给予严厉的处罚和问责，必要时移送公安机关处理；

（二）加强对消费者的信息安全宣传教育

1.合理披露，减少信息的不对称性。一是及时披露银行相关业务或服务进行调整时的信息，让广大消费者及时、准确、完整地 了解与自身利益相关的动态信息，便于消费者调整投资理财方向，增强安全防范意识。二是通过营业网点宣传、网站刊登、短信提醒、APP及微信公众号发布等途径，确保消费者准确了解信息，保持与消费者的良好沟通。

2.与时俱进创新宣传教育形式，及时进行风险提示。针对案例中丁小姐在不同网站使用相同密码导致犯罪分子盗取钱款的情况，及如今层出不穷的电信诈骗及各种不断变化的侵犯银行消费者信息安全的违法犯罪手段，我行必须要定期、不定期地向广大消费者进行最新的安全防范教育，提高消费者的互联网安全、密码保护意识和识别诈骗常识。坚持柜面“四必问，一签字”制度，可通过发放创意宣传单、设立信息安全宣传日、微信公众号等新方式进行宣传教育，提高消费者风险防范意识。

三、建立风险防范的应急预防处理机制

新型的个人信息泄露案件的特点是隐秘、迅速，往往在猝不及防之下，客户的大量资金便已经遭遇损失，因此，我行虽建立了一套完善的应急预防处理机制，但更要切实提高实践应急能力。一是要优化技术，增加风险防范和检测能力；二是应急机制既要强调“快”，更要强调“准”，需加强同客户的协作能力。对应急预案要从上到下，各环节确保精准、到位演练。争取在风险出现的第一时间能有效、有序协同客户采取措施，最大限度降低损失，保护客户的资产安全；三是人才层面的培养储备，如挖掘专业的合规人才和客服专员、加强对员工业务能力培训等等，提高我行信息风险处理能力。



浅议如何管理好库存现金

□ 南阳支行/张 明

银行库存现金是指银行为了满足日常经营需要，维持现金收支而存放在现金库房内的纸币和硬币。作为非经营性资产，库存现金并不能带来收益，而且还会带来运营管理成本。但是库存现金存量如果过低，又会影响银行现金业务的办理，所以将库存现金稳定在一个合理位置，既可以满足日常经营需要，又可以降低现金成本。

日常工作中，相较于其他国有银行和股份制商业银行，萧山农商银行的库存现金管理效率还有待进一步提高，这其中既有客户群体本身电子支付使用率低、偏向于现金交易的因素，也有现金管理体系不够高效的原因。笔者认为可以从三个方向改进。

首先，做到网点与金库中心上下联动。我行虽然已经对支行库存现金管理纳

入会计考核，但是在现金的领缴和使用上还是以支行主动报送为主。对于支行出纳来说，每天都要面对大量临柜压力，一旦客户大额取现要求无法满足，很有可能会带来投诉，所以在库存限额内总是倾向于多配钞。但是总行金库中心可以根据详尽的网点日常现金使用数据，建立流量模型，定期向支行做库存量建议。比如年中时某网点维持在100万库存就足够，年末则需要200万，以此帮助出纳合理配钞。此外，对常年现金流量波动性不大的网点，要压缩其库存上限，限制主出纳为图方便长时间持有较高库存现金数；而对于现金流量波动大的网点，要适当提高其库存量，减少主出纳因为库存受限而每天都忙于领钱或者交钱，降低人力成本。

其次，做到与客户联动。农村地区许多客户、特别是老年客户仍然偏向于现金

交易，农商银行将取现方便作为一种吸引客户的经营策略，也符合这一特征。关键是如何在坚持大额取现预报的原则下，用更低的库存现金，满足客户突发的现金需求：一是增加大额取现预报的便利性，比如在丰收互联上增加附近网点预约取现功能；二是时常提醒客户大额取现提前预约，并公告预约电话，避免多跑一趟；3.相邻支行之间形成联动，当一个网点现金不够时，可以及时引导大额取现客户到附近现金充裕的网点去。

最后，提高电子替代率有效降低现金使用量。降低管理成本，最终还是要依靠互联网渗透率的提高。在平时业务办理中，网点工作人员要积极引导客户利用手机银行和网银，包括日常消费也可以利用丰收互联扫码完成，提高交易中互联网渗透率。

简述通过客户代发数据分析进行针对性存款（理财）营销

□ 科技信息部/范 里

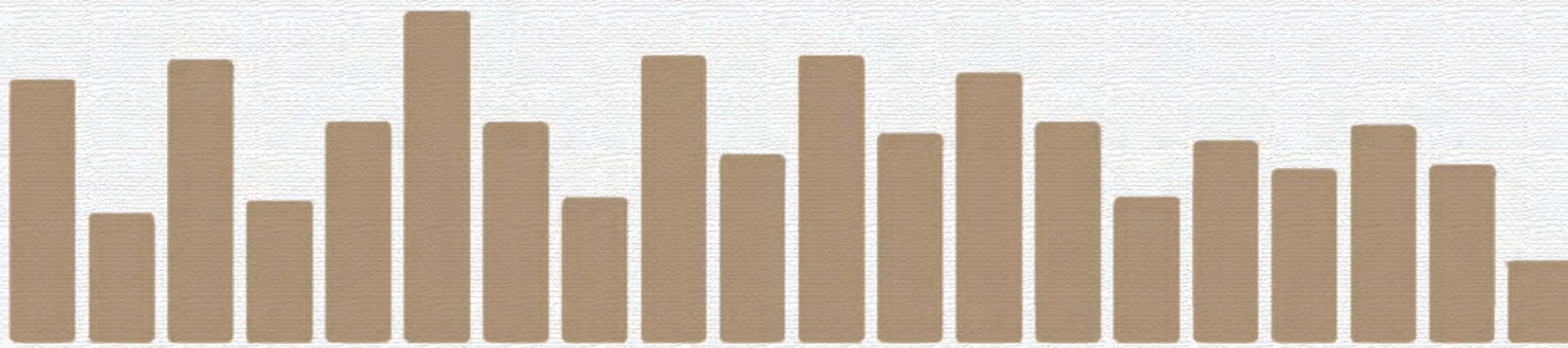
随着周边楼市的火爆和居民存钱意愿的下降，居民储蓄存款这块蛋糕在逐渐减小。根据央行数据：2017年末，全国居民净存款仅23.88万亿，比上年末减少2.54万亿元，2018年4月更是单月大降1.32万亿元。这个趋势导致各大银行对于居民储蓄存款的争夺越来越激烈，因此今年以来，我行揽储压力持续增大。那么该如何应对？

一方面应该转变观念，通过提升服务水平、推出新产品吸引新客户、留住老客

户，另一方面也可利用数据挖掘技术，抓住一个切入点，通过我行既有数据分析，辅助柜面进行客户存款、理财等针对性营销或交叉营销，提高营销成功率。

例如可以从我行客户的代发工资数据中筛选客户，从这个切入点分析客户的代发存款留存率情况，对一些每月代发金额较大但日均余额小的客户进行针对性存款挽留，或进行理财、基金的营销。我行代发工资的客户本身都为借记卡客户，目前代发方式有两种，一种为柜面发起，由柜

员批量手工代发，另一种为网银代发，由企业自主发起。可按以下模型口径进行数据提取：如代发工资客户在近3个月内月均代发均大于1万元，但客户在我行资产（包括活期定期存款、理财、基金）日均金额小于3个月的代发总额，说明客户在代发后为资金流向为净流出，可以通过对此类客户绘制资金流向图进行验证，得出客户资金主流向方向，并对该类客户进行有针对性的存款挽留或推荐本行的理财、基金产品等营销。





坚守控风险严合规双底线 推动业务健康高质量发展

——萧山农商银行党委委员 行长 林时益谈合规



今年是我国全面贯彻落实十九大精神的第一年，也是实现“十三五”规划目标和全面建成小康社会的关键时期，监管部门彰显进一步深化整治银行业市场乱象的决心，以及严守不发生系统性金融风险的底线，总的趋势是将更注重监管和合规，监管标准越来越高、涉及面越来越广、处罚也越来越重。在此背景下，银行资产快速扩张受控，表外业务开始收缩，存款招投标资金成本上涨倒逼贷款利率提高，同时资本市场、互联网金融等各类市场波动带来的交叉性风险，对我们信贷管理提出了更高的要求 and 新的课题。“严监管”虽让银行业过上了“紧日子”，但关上一扇门的同时也打开了另一扇窗，那就是在严格监管、正本清源之下，银行业经营将面临更加健康、公平、规范的市场环境，更加利好银行的长远发展。

去年，在上级监管部门及省农信联社的正确领导下，得益于区域经济加速起跑，萧山农商银行坚定“支农支小支实”的市场定位，加快结构调整步伐，推动各项业务取得较快发展，特别是信贷资产质量较往年有了明显提升。但与此同时，我们也清醒认识到，当前经营中还面临不少问题：一是合规经营理念认识仍有偏差，二是风险管控仍有提升空间，三是违规操作行为尚未全部杜绝，四是存量风险处置难度增大。因此今年以来，我们积极适应内外部形势变化，严守强监管背景下的合规底线意识，坚持党建引领，坚守“三姓”定位和“三向”理念的同时，有效应对经营管理面临的各项挑战，回归服务实体经济本源，坚守控风险严合规双底线，实现“发展质量要优、合规管理要严、资管业务要稳”的目标。

一、从合规经营入手持续打好资产质量攻坚战

今年是我行的“合规建设年”和“信贷基础管理年”，要求全行以监管的政策和要求为准绳，

以合规经营为切入口，把好结构投向、风险管控、处置化解“三道闸门”，推进资产质量更上一层楼，巩固和扩大信用风险防控成果。一是持续优化信贷结构。响应乡村振兴战略，顺应区域经济城市化发展趋势，引导资金流入实体经济、个人经营消费，以及城中村改造、美丽乡村建设、五水共治等绿色信贷领域，推动“二三四”（3000万元以上贷款占比23.91%；500至3000万元占比32.62%，500万元以下占比43.47%。）结构向“二三五”优化。二是强化管控信用风险。搭建风险监控平台，完善风险数据积累，建立风险限额体系，合理确定最高授信限额。继续强化贷前、贷中、贷后管理，加大对执行“三查”制度的检查力度。试行“三会”制，对违规事件、违规行为的当事人进行“会谈”，对大额风险、快速出险的贷款进行“会审”，对授信额度高但抵（质）押率低的大户贷款进行“会商”。审慎投放房地产开发贷款。三是依法合规处置清收。以信用风险管理模式改造和风险经理队伍改革为契机，提高从业人员的风险管控能力。以开展不良贷款清收“PK赛”为契机，以“现金清收”“压降盘活”“诉讼催讨”为主要手段，制订实施贷款风险的化解方案。提高诉讼的效力，抓紧对有抵押财产诉讼进程，快速有效地处置风险、减少损失。在此过程中，要严肃工作纪律，严格按照流程操作，将资产追索、责任评议、估值定价等规定动作做到位，确保经得起内外部审计与检查，杜绝因时间紧、任务重而降低要求。

二、从人员管理入手切实加强案件防控力度

从内部加强培训和宣导，从思想上加强党的领导，培养全体员工依法合规的意识，要从机制、制度、流程上加强合规和内控的管理。一是深植合规理念。发布《合规倡议书》，从总行领导，到部门负责人、支行行长，再到员工层层传导压力。规范员工从业行为，初步建

立按支行、网点、客户等多个维度的监测体系，实现内部监督和社会监督有机结合。建立两级法务人员管理，组建一支具有一定法律知识的客户经理和管理人员队伍，每两个月至少组织一次法律法规培训，补齐监管趋严下管理能力不足的短板。二是推进合规从业。落实“两学”，学规章制度，学操作流程；建设“两库”，梳理一个合规题库，整编一个风险点库；推动“两建”，建设一种合规先行的文化氛围，建设一个更主动更深入的案防体系。在巩固“三三四十”等专项治理的基础上，按银监会“深化整治银行业市场乱象”要求，全面评估八大方面22项潜在的风险，并通过一系列的排查和整改，杜绝隐患、规范操作。三是加强员工管理。深化人力资源优化项目实施，继续缩减内勤，扩充外勤，培用结合、培养一批全员营销实战型业务骨干。围绕中层干部、分理处负责人绩效全流程管理和高星级临柜员工、高等级客户经理人才使用，优化以“竞争、激励、淘汰”为核心的“赛马制”。对中层干部、后备人才梯队、青年业务骨干实施分级分类培训，响应省农信联社“三个千人”计划，通过上挂下派、岗位轮换、导师教练等培养措施，提高后备人才的实际工作能力。

三、从流动性管理入手确保同业业务健康发展

监管趋严态势下，同业监管是重点，我行在同业业务运作过程中，紧扣监管政策，坚持稳健、灵活的投资理念，加强流动性管理，在满足信贷主业资金需求的前提下，用足用好盈余资金，提高使用效率。同时兼顾风险与机遇，结合自身实际，调整投融资策略，探究符合我行风险偏好的投资组合，进一步优化资产结构。从2017年开始，我行就根据监管要求和市场预判，减少投融资业务总资产，降低同业负债，资金业务杠杆率和债券投资综合久期明显下降，特定目的载体投资占比控制在监管要求的上年总资产的15%以内。今年，我行又顺应同业业务合规趋严的外部环境，进一步调整同业资产负债结构，合理配置流动性储备，加强流动性管理，有力支持信贷主业发展。

总体来看，“严监管”不论是打击“无牌”的互联网金融，还是“灰色”的影子银行，都表明监管“打击江湖、回归正统”已成趋势。银行拥有正规金融牌照，以及监管认可的各种业务资质，在新的形势和环境下，不仅要坚持做好普惠金融的主营业务，还要善于在监管新政中寻找新的市场机会，如牢牢抓住智能制造2025、大消费、大健康转型和补充资本金的机遇，围绕“好银行”标准，推进我行健康高质量发展。

>>党中央国务院：进一步激发居民消费潜力

中共中央、国务院印发的《关于完善促进消费体制机制，进一步激发居民消费潜力的若干意见》提出，以消费升级引领供给创新、以供给提升

创造消费新增长点的循环动力持续增强，实现更高水平的供需平衡，居民消费率稳步提升。消费结构明显优化。居民消费结构持续优化升级，服

务消费占比稳步提高，全国居民恩格尔系数逐步下降。

>>全国国库工作会议：坚定不移推进政府债券市场化改革

日前，全国国库工作会议在京召开。会议要求，一是进一步深化国库集中支付制度改革，在提升资金支付管理科学化、规范化水平上狠下功

夫；二是进一步深化国库集中收缴制度改革，全力配合做好国税地税征管体制改革工作；三是加快推进政府综合财务报告制度改革，清晰完整反映

政府财务状况；四是加强预算执行管理，确保财政收支运行平稳；五是进一步完善国债地方债管理，坚定不移推进政府债券市场化改革。

>>四部委：改革社保费征收体制 总体上不增加企业负担

人力资源社会保障部、财政部、国家税务总局、国家医疗保障局相关负责人在19日答记者问时表示，统一社保费征收主体，将提高社保费征收

效率，有利于促进各类企业职工参保缴费，更好地维护职工权益。上述改革将为降低社会保险费率、减轻企业及职工缴费负担创造有利条件。将认

真进行分析测算，抓紧研究提出适当降低社保费率、确保总体上不增加企业负担的政策措施。

>>易纲：对民营经济在贷款等方面一视同仁

为深入了解大中型民营企业融资情况，9月18日，央行召开座谈会，听取部分银行服务民营企业的情况和相关意见建议。央行行长易纲指出，央

行积极发挥中央银行职能作用，坚持实施稳健中性的货币政策，保持流动性的合理充裕。不断优化政策体系，引导金融机构在风险可控的条件下，

按照市场化原则，向有前景、有市场、有技术但暂时出现流动性困难的民营企业提供融资支持，稳定民企融资，增强市场信心。

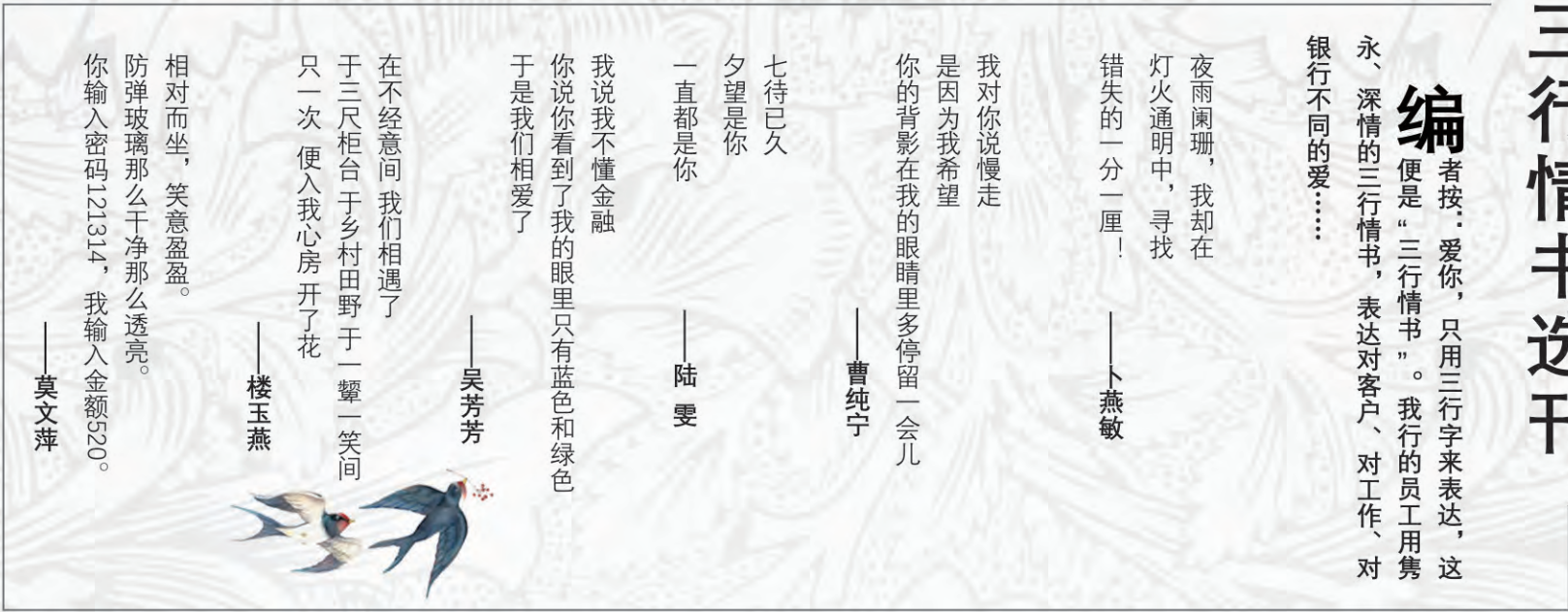
>>世界经济论坛报告：2025年，全球一半工作将被机器人接手

世界经济论坛9月17日发布《2018年未来就业报告》显示，到2022年，机器

将覆盖全球42%的工作任务，这一数字远高于当前的29%。而在三年后的

2025年，机器所占份额还将进一步增长至52%。

萧银诗苑



家风家训

爷爷

□ 裘江支行/孔锦铎

爷爷走的那个晚上，特别突然，也特别安详。接到电话我就立刻开车往医院赶，当时心情就像小时候第一次搬家，觉得以后再也见不到他老人家了，唯一的区别是那时我哭着闹着要爷爷，而这次我意外的平静，或许因为知道这次是真的再也见不到了。

从小因为父母工作的原因，我基本都是爷爷奶奶拉扯大的，印象中的爷爷，一直是个酷老头，戴个墨镜，穿着风衣，还是小洋帽和围巾，作为村里的老书记，总是一副严厉的模样，但对我始终特别慈祥。

当然也有争吵的时候，记得那段时间，村里有个叔叔总是跑到爷爷家里，每次都拎着各种吃的和一个过年时候才能见到的红包，讲着一些我听不懂的事情。

在当时那个大家都不是特别富裕的年代，对一个小孩子来说，好吃的东西是最大的诱惑，所以每次看到那个叔叔来，就像看到了天使一样，哪还有什么心思做作业，满脑子都是好吃的在盘旋。

可是，每次那个叔叔走的时候，爷爷都坚决让那人把东西拿回去，如果叔叔一再推托，爷爷会立马变成工作时的严厉脸。

“小朱，你说的事情我都知道，只要符合政策的，这块地基到时候我肯定帮你批下来。但是这些东西，你拿回去，你在村办厂里上班，几个工资我不知道？何必花这些冤枉钱。”

“可是书记，这是我的一点心意，你看就当是给小孩子买点东西……”

“小朱，你的心意我领了，你的事情我也记住了，你这样子是看不起我老头子，快点回去吧。”

其实，现在的我很能够理解那个叔叔当时的心情，以为这件事情肯定要黄了。但当时对一个小孩子来说，看到吃的一次次出现在我眼前又一次次消失，心情别提有多失落了，心里边总是

在责怪爷爷为什么没有把吃的留下来。所以每次爷爷回头来问我作业时，我都要耍着脾气不说话。

次数多了，我那直勾勾看着吃的东西的小眼神早就被爷爷看透了。

有一次，等叔叔走后，爷爷就坐到我身边，特别认真的跟我说“铎铎，你现在还小，但你要记住，在你能力范围内的事情，你要尽心尽力帮助别人。但别人所谓的心意，你如果收下了，那你的帮助就会变味了。”

我依旧不理他，生着自己也不知道为什么的闷气。

“哈哈哈哈哈……”他站起来拉我，“你现在不懂没有关系，走吧，爷爷带你去买好吃的。”

后来，听说那个叔叔的地基批下来了，最后一次来家里时，爷爷依旧让他把带来的东西全数带回去了。当然，爷爷也一样带我去买了吃的，我便也没有了生气的理由。

车子开到离医院还有一半路程的时候，手机忽然响起，电话的那头是父亲，比我早一步到医院。

“爷爷走了……”简单的几个字，父亲说得很平静，但是我能感觉到他的声音在颤抖。

好多回忆瞬间全部涌上心头，眼泪就哗的一下流了下来。

记得还要小的时候，爷爷总是让我坐在他腿上，一边拉着二胡一边教我唱《没有共产党就没有新中国》，在他们那个年代，这首歌或许就是流行歌曲吧。

爷爷是村里为数不多的党员，他也一直引以为傲，每次都能讲上半天关于共产党的事情，说共产党怎么打跑鬼子，说共产党当年村里没有拿过一针一线。

也因为爷爷身为党员的自律，家族里的人都以他为标杆。

那是小叔还在村里做村长的时候，因为堂妹有天晚上做作业刚好把笔芯都写完了，小婶婶就想着让小叔去村里多拿一些，顺便再拿一点笔记本草稿纸什么的，觉得小叔身为村长拿点东西不算什么。

小叔什么也没说，大晚上起上自行车跑到镇上买了回来，这事小婶婶一直怪小叔，觉得小叔这点“权力”都不会使用，说起别人当领导的家里吃的用的都不用自己花钱，怪小叔太“窝囊”。小叔每次也只是笑笑不跟她吵。

后来这事传到了爷爷那里，老人家气不打一处来，重新拾起当老书记的威严，把小婶婶教训了一顿，也因为这事，爷爷跟小婶婶的这个矛盾的结到老人家走的时候也没解开。

当然我想，爷爷终归是对的。到了医院，看着老人家安详得躺在病床上，围满了人。我知道，这次我是真的不会再见到他老人家了。

我想，爷爷在那一边依然会是个酷老头儿，戴个墨镜，穿着风衣，拉着二胡，给别的老头儿唱一首《没有共产党就没有新中国》。



三行情书选刊

编者按：爱你，只用三行字来表达，这便是“三行情书”。我行的员工用隽永、深情的三行情书，表达对客户、对工作、对银行不同的爱……

夜雨阑珊，我却在灯火通明中，寻找错失的一分一厘！
——卜燕敏

我对你说慢走是因为我希望你的背影在我的眼睛里多停留一会儿
——曹纯宁

七待已久夕望是你一直都是你
——陆雯

我说不懂金融你说你看到了我的眼里只有蓝色和绿色于是我们相爱了
——吴芳芳

在不经意间我们相遇了于三尺柜台于乡村田野于一颦一笑间只一次便入我心房开了花
——楼玉燕

相对而坐，笑意盈盈。防弹玻璃那么干净那么透亮。你输入密码12314，我输入金额520。
——莫文萍

灯下思緒

父母在 犹可惜

□ 浦阳支行/王小红

妈妈有时会说，别人在说桂林很好的，又说某某他们去北京了……我也想带着爸妈去远游，每年都会许愿，说等天暖和了就带他们出去走走，在有生之年走遍想去的远方，可是每年都不成行。

爸妈说没坐过飞机，于是壮了胆一个人带二老二小远游海南，却不料旅游公司来回机票均定在半夜，那一次是被坑了，可怜了爸妈，又累又困还没能感受坐飞机的兴奋和美好！没让父母在飞机上见到浩翰的云海成了本次出行最大的遗憾。

妈总会在一起坐着闲聊时说心里最愧对的是小时候的我！农历六月生的我，也许不受欢

迎的第二个女儿——连天气都作对，整整一个月滴雨未下。妈一满月就去队里干活赚工分了，留下我让奶奶照看，她总觉着我小时候照顾我最少，因而总是抱憾，但其实我从没有恨过她。

因为老是生病，每次都是爸爸带我上的医院，记忆中爸爸的肩膀是厚实的，小时候我很多时候都是靠在爸爸怀里或背上睡着的。只有一次，我突然生病了，爸又不在家，妈和表姑一起背我上医院。那是记忆中唯一一次妈妈抱我背我！因为不舒服忍不住吐了她一肩膀，吓得不敢出声，生怕妈妈一气之下扔下我，然而并没有，她只是调整了一下姿式，让我更舒服些！

这次带着父母远游，虽有不如意处，却也了却一桩心愿！看着爸妈们佝偻的背影和蹒跚的步履，我知道留给我带他们出去走走的时光不多了，更别说远游了！爸妈这些年跨越式的老去是我无法接受的，怕自己能抽空陪伴的时光追不上他们逐渐老去的速度——爸妈的背影，已不忍直视。

父母在，根就在；父母在，尚能陪；父母在，就有回家路；父母在，尚有孝可奉！总想拖住爸妈日渐老去脚步，总想让时光静止，让流年不走！看着女儿已高我半头，无奈于光阴似箭日月如梭，惟愿天下父母永远幸福安康！

观读有感

改革需要专业和勇气

——观电影《邹碧华》有感

□ 城南支行/徐晶晶

去看电影《邹碧华》的时候，只是当成一个任务，没想到看完电影，我竟花了整整一个晚上在网上搜索邹碧华院长的生平事迹。戏剧来源于生活，而生活，永远比戏剧精彩。

邹碧华是北大法律博士，也是上海市高级人民法院副院长，工作非常忙碌，但是他的办公室和书房，让人吃惊。密密麻麻的书籍，书柜不是一个摆设，而是实打实地塞满了各种各样的书籍，甚至办公桌下，脚边都垒了厚厚一摞摞书。古有著作等身，邹院长是学识等身。邹院长作为技术型、学术性官员，学习对于他来说已经不仅仅是学习本身，而是一种根深蒂固的习惯，他让我对学无止境和书海无涯有了更深理解，同时更让我钦佩的是他身在高位的谦逊。

改革不仅仅是一场需要大量知识储备的理论博弈，更是勇气与胆识的较量。邹院长作为司法改革的推动者，可谓是困难重重。电影中矛盾集中的那一幕，邹院长参与“法官员额制”讨论的会上，有一名老干部说：我是部队转业，组织上安排我到法院工作，我当法官这么多年，现在你说我不合格，我就不能当法官了？另一个女同志说：我们有很多优秀的法官，因为工作出色，被安排行政工作，脱离了法官工作些许时间，现在你这个“员额制”中，按照过去五年的法官工作量来衡量是否够格，那么那些做了行政工作的人，也被排除在外了。这对于优秀的行政人员不公平。

我作为一个非法律系统的人，一方面觉得，法官素质对于司法的重要性非同寻常，法官队伍建设是基础甚至是根本；但另一方面，工作了几年的我深知，改革，尤其是涉及到部分人利益的时候，是最难推进的，作为一个旁

人，我甚至觉得那两位老干部说得都挺有道理，一边是迫在眉睫的全面改革，一边又涉及到人情、利益。在各种力量相互制约、各种思想相互碰撞、各种利益相互博弈的背景下，很难形成一种周全详尽的方案，但是邹院长成功推进了“法官员额制”的改革，邹碧华不止一次说过：“改革怎么可能不触及利益，怎么可能没有争议？对上，该争取时要争取；对下，该担当时必须担当。”他的成功源于他的纯粹，对于法律事业的无比热爱，对于司法改革的毫无私心，那些利益无法把他绊倒，那些人情也无法让他止步，纯粹地、衷心地想要推进司法改革，敢啃硬骨头，甘当“燃灯者”，才能获得成功。我们银行工作也有许多改革。例如之前对于员工加班延时计算的改革，本来私底也不乏想法的，但是细算下来确实一天工作并没有超过8个小时，觉得对新的政策还是服气的，甚至佩服提出这项改革的人。

在长久的司法历史上，曾有劳动教养这一手段，劳动教养制度是我国从前苏联引进，是世界上中国大陆和朝鲜独有的制度。但实际上他和罪刑法定原则是相悖的，所以在2013年被废止了。我们的会计工作制度随着时代的发展，也有不少的变化，可以说是进步，我工作这么多年来，就经历了不需要计算表外，凭证分为永久和非永久，挂失不需要到开户行就可以办理等等，这些都是一点点变化的。但是每一步的改革都经历了严谨的考量和论证。而相对于其他商业银行来说，我们的业务流程仍然还有很多进步的空间，我们看待自己的业务，不能固守成规，不能一味用存在即合理的想法看待问题，而是要用发展的眼光看待问题：我们的业务流程是否存在问题，是否可以优化，是否需要改进？

最后，也是邹院长生前最喜欢的一首诗，与大家一起分享——来自于特蕾莎修女的诗《无论如何》。

人们往往不理智，缺乏逻辑性并以自我为中心；

原谅他们吧，无论如何。

如果你善良，人们会指责你怀有自私和不良动机；

仍旧善良吧，无论如何。

如果你成功了，你会赢得一些假朋友和一些真敌人；

还是去成功吧，无论如何。

如果你诚实和坦率，人们会欺骗你；仍然诚实和坦率吧，无论如何。



行走天下



新疆游记

□ 临浦支行/金泽民

时维六月，序属立夏。潦水尽而寒潭清，风日丽而薰草香。乘飞机于新疆，坐缆车上天山。乌鲁木齐，赏牛头马面；喀纳斯湖，寻千年湖怪。摄影之天堂，画家之圣殿。六日游玩，胜友如云；千里跋涉，高朋满座。物宝天华，神仙住兵团酒店；人杰地灵，金佛下木景大山。穷睇眄于中天，极娱游于暇日。望瀑布于日下，目天山于云间。地势极而北溟深，天柱高而北辰远。天高地迥，觉宇宙之无穷；兴尽悲来，识盈虚之有数。山高路远，谁悲哀失意之人；萍水相逢，尽是他乡之土。

疆土盘桓六日，故乡淫雨霏霏，回萧则雨止，众人感慨，仙人庇护，善哉。

闲品莫干山

□ 裘江支行/莫文萍

我与莫干山同姓，一时以为只是回趟故居，我这个从未在此出生的人，也真的在山林回旋之间仿佛找到了旧时来路。于是在经过芦花荡的时候，同行有人指着小莫邪的雕像问可是我？就忽然引得我这个近



2500年的老老老妖一阵爽快利落的大笑。笑罢，我怕笑声会惊扰到仙鹤，得开山老祖莫元怪罪，故只得沉默作羞涩状。

来时何处，去路蜿蜒，满目皆是修竹，满心亦是修竹。生时有节，拔高亦虚心、竹梢可坚挺可柔韧，偶然低垂，俱是朝向光亮处，引你辨别竹笋的生长方向：你只需朝着竹梢的指向往泥土里寻找，竹笋都可躲藏在那里头呢。

来到莫干山，必是要说到那个剑气冲天的传说，也是莫干山名称的由来。春秋时期，铸剑高

手莫邪干将夫妇应吴王之令在此地铸剑。一种说法是冶炉不沸，莫邪拿了自己的指甲头发揉入泥人投炉，果然铸成阴阳宝剑，干将献剑被杀，时莫邪已有身孕，其子莫干刺杀吴王亦身死，后两剑化龙回归剑池，莫邪投池祭剑；另一种说法是莫邪在开始时就以肉身投炉，拿生命铸出了绝世的干将剑和莫邪剑。不管哪种说法，莫邪的结局最后都是勇敢地拿命祭了剑，大无畏的牺牲精神，怎不令人深深地感动。

剑池藏于幽谷，浓密竹林掩映。从旱溪桥

往上，有莫邪干将铸剑的雕像，十余米外试剑石切口平整光滑，泛着油亮。阜溪桥往下，四叠飞瀑跌宕激亢，依水势而磅礴，最长的一段有近20米落差。水依石壁飞溅而下，珠玉迸发，响声喷涌，如大风扫过松林之沙沙。水落到底部，雾气升起，在阳光照射下竟然腾出一条彩虹，带给人意外的惊喜。

剑池往上，就是芦花荡了，传说此处是莫邪干将结庐之地。春秋时期开山老祖莫元和小女儿莫邪在此隐居，专门采摘草药救病治人，



广西游记

□ 义桥支行/黄灿龙

伴随着轰隆隆响起的飞机引擎声，广西五日游之行正式开始。在历经约两个半小时的飞行后，飞机开始缓慢落地。终于到了，我们的第一站—南宁。刚出机场就见到了我们此次广西之行的导游阿妹，一个非常地道的广西妹子。举着接站牌迎接我们的到来。一行人上了大巴行驶至饭店，大家匆匆吃了午餐之后就赶往此次在广西行程的第一站—南宁青秀山。

青秀山是南宁市著名的景区。因为是中午到达的南宁，于是下午便到青秀山走了一趟，一则在这里可以帮助我们尽快地适应与杭州不同的环境气候，二则这里也是一个不错的制高点可以看到整个南宁市区的风貌。

第二天一早，一行人就坐上大巴出发去北海了，北海的景点不多，除了银滩，感觉老街也值得一逛。整条老街并不长，走入老街，道路两侧的店铺中最多的就是珍珠店了，老街上好吃的也不少。个人推荐尝尝老街上卖的虾饼和龟苓膏，都是比较有特色的。老街的建筑很有味道。看上去斑驳陈旧，但是韵味十足。还有很多越南或北海的特色店铺。因为时间仓促，没来得及逛和购买。觉得来了北海，这边的海鲜和街道还是必吃必逛的。这里的海鲜品种很多，有很多我之前都没见过，价格实惠个头还一个比一个大。来北海绝对不要错过了。银滩是去北海必去的地方，沙

子很细很白，沙滩上到处都是一个个小洞，没人的时候可以看到钻出来的小螃蟹，是个很休闲的地方。

行程第三天，乘坐客轮来到了我此行最期待的涠洲岛。刚进景区，就可以见到出现在好多攻略游记中的灯塔。海水清澈见底，可以看到近处的水草在水下随波荡漾。海风温柔地吹拂在身上，面朝大海，好像可以驱散一切烦恼，一切不顺心的事情在广阔的大海面前，都不再困扰。

明仕田园是第四天我们去达的地方。方圆20公里的景区山清水秀，山环水绕，素有小桂林之称。这里翠竹绕岸，农舍点缀，风光优美，极富田园气息，热播剧“花千骨”也曾在此处拍摄外景。坐着竹排顺流而下，眼看着两岸美景，耳听着壮族姑娘唱的山歌，品尝着船上免费的花生和茶，心情舒畅。青山绕绿水，绿水映青山，好一幅美丽的田园山水画。

德天大瀑布是最后一天的景点。瀑布位于中越边境。在这里有两条瀑布，壮观那条是我国境内的德天大瀑布，较小的是越南的瀑布。沿着山路前行，在瀑布下可以坐竹筏近距离欣赏瀑布的气势，会感觉很震撼。爬山到山顶，会看到中越边境的界碑。沿路上会看到很多越南的小贩在栅栏下面兜售商品。你会发现他们很多普通话说说的比内地人还标准，他们一个个笑脸相迎，很有趣的景象。

快乐的时间总是短暂，五天飞逝而过，心中装满对青山绿水的无尽依恋踏上回程。

聚成一池清凉。鹤啄泉“地有流泉，冽而甘”，常年不竭亦可直饮，伸手下去，冷得直沁入皮肤，又入骨地直凉到心底里去了，忍不住甩手打几个哆嗦。

下得台阶时，竟有了一丝衣带飘飘的仙人之姿，更显得我与此地亲近。路过陈帅诗碑亭，无意间望向天空，看到的是时间的光晕在亭角打滑，斜枝轻摇，勾住了风穿行林间的衣角。我的眼眸洗净世故，已能真实看见那些最纯最美的景色了。