

ETC

世界那么大，
 您是否想到处去看看，
萧山农商银行ETC
 帮您省时、省心、省钱、省油
 实现自驾梦想。

什么是ETC？

ETC即高速公路电子不停车收费系统，车辆办理ETC服务后，在通过ETC专用车道时，无需停车就能自动完成缴费。

ETC特色

- 省时——专用通道，无需停车，快速通行。
- 省心——通行费贷记卡绑定扣款，方便、安全。
- 省钱——省内高速通行费9.7折优惠。
- 省油——减少车辆油耗，降低尾汽排放。

抢先攻略

第一步：拥有一张萧山农商银行贷记卡（公务卡）！没有？那赶紧带上身份证和行驶证先到萧山农商银行各营业网点申请办理贷记卡，免费办理，还能为安装ETC做好准备。

第二步：带上身份证、行驶证、贷记卡并驾着您的爱车到办理网点申请安装ETC。



2017年第1期（总第78期）



P7 支农支小普惠路

不忘初心 又一春

最是一年春好时，绝胜烟柳满萧然。

春天，一个万物复苏的季节，岁月的轮回再次开启……

过去的一年，我们抓住G20峰会落子萧山的千年机遇，以供给侧结构性改革为导向，推进转型升级和创新发展，实现了新增存贷款双双超过100亿元和存款总量首次突破1000亿元的“双百破千”，积聚了满满的能量。春天里，我们站在新的起点，绽放出新的生命力。

春天，一个生机盎然季节，金色大地上万物复苏……

不经意间，柳条抽出了嫩芽，柔弱而美丽；广袤大地也被染上了青草的嫩绿，惹人怜惜。工厂作坊里的机器轰鸣作响，田野河边的农民在闹春耕，一派生机勃勃，让人们听到了春天的呼唤。春天里，我们早在撸起袖子加油干，实现了“开门红”。

春天，一个梦想盛开的季节，因为有梦想就有追逐……

新的一年，我们将坚守“姓农姓小姓土”的定位，对接转型升级、新型城市化和生态文明三大主线，融入“全域城市化、区域一体化、城区国际化”三化联动，拓展“普惠金融、绿色金融、数字金融”三个市场，巩固提高本土金融小冠军地位。春天里，我们迎来“庆祝存款超千亿”的盛会，再次踏上新征程。

不忘初心再出发，逐梦前行攀新高。

目录

P1 行内要闻

- P1 存款企稳千亿 萧山区委书记上门送匾
- P1 萧山区副书记、区长王敏批示
我行服务实体经济有成效
- P2 营业部荣获中国银行业文明规范服务十佳示范单位
- P2 “红马甲”上山下乡“普惠行”
- P3 行党委召开2016年度专题民主生活会
- P3 我行向农资公司授信3000万元
信贷支持春耕备耕推进“三位一体”建设
- P4 我行举办迎新春实物贵金属品鉴会
- P4 人民币持续贬值远期售汇受热捧
- P4 简讯

P5 普惠采风

- P5 电子银行部:我行开通校园缴费通业务
- P5 城厢支行:将金融服务送到干警手中
- P5 河庄支行:“半小时”服务,打响ETC品牌
- P6 益农支行:驻点蔬菜交易中心服务菜农
- P6 临浦支行:借力“司法拍卖”积极清收不良
- P6 进化支行:金融扶贫永不停步
- P6 新城支行:共庆圣诞 银企情长
- P7 支农支小普惠路

P8 美德档案

- P8 牵手即姐妹 温情真巾帼
- P8 我为湘湖来美容
- P8 简讯三则

P9 专题活动

- P9 荣誉榜
- P9 成绩单
- P10 大事记

P11 金融研究

- P11 “望闻问切”做好“大堂扁鹊”
- P13 浅议微贷技术在服装电商客户调查环节中的实际应用

P15 文化长廊

- P15 晚安 萧山
- P15 爱得深沉
- P16 台北漫游



P1 存款企稳千亿 萧山区委书记上门送匾



P3 行党委召开2016年度专题民主生活会



P3 我行向农资公司授信3000万元
信贷支持春耕备耕推进“三位一体”建设



P7 支农支小普惠路

主 编： 励 攻
副主编： 周建国
责任编辑： 芦 芳 马 杰
 卜燕敏 茹华平
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

存款企稳千亿 萧山区委书记上门送匾

2月3日，农历正月初七，新年上班第一天。萧山区委书记盛阅春等区四套班子领导走访我行，并送上2016年度“突出贡献企业”牌匾。

2016年，我行新增存贷款双双超过100亿元和存款首次突破1000亿元，综合实力位居中国前100家银行第73名，实现了业务发展的逆势增长。到年底，按人民币口径，在全区的存款市场份额28.84%，比年初提高1.24个百分点；贷款市场份额21.4%，提高1.01个百分点，本土金融小冠军地位得到进一步提升。同时保持一定的盈利水平和纳税能力，还到位年度村银共建新农村资金1.06亿元，该项活动自



2011年开展以来已向481个村(社区)捐赠4.41亿元。

盛阅春希望我行在萧山“后峰会、前亚运”的新征程中，主

动融入“全域城市化、区域一体化、城区国际化”三化联动发展，瞄准发展新机遇，加强服务新作为，实现自身新增长。

萧山区委副书记、区长王敏批示 我行服务实体经济有成效

通讯员 马杰

2017年初，萧山区委副书记、区长王敏在我行上报的服务实体经济材料上批示：“对农商银行等金融机构一直以来支持萧山实体经济表示感谢！同时也希望更多的金融机构更加关注实体经济，为全区经济转型升级再立新功！”充分肯定了我行坚定支农支小、推广金融普惠、服务实体经济所作出的努力和成效。

2016年以来，我行在省农信联社及杭州办事处的正确指导下，从容应对经济金融新常态，

不忘初心、转变理念、顺势而为，坚守萧山本土，坚持普惠方向，支持创业创新，以供给侧结构性改革为导向，实施“做两头促中间”的信贷策略，全面推广“团购贷”信贷模式，打出“美丽乡村系”贷款品牌，支持实体经济转型升级。发力普惠金融、社区金融和消费金融，发放全国首笔互联网仓单质押贷款，开发外汇“票融通”业务摘得浙江农信创新大赛金奖，在全省系统首家开办积存金业务、开立第一笔

“背对背”信用证，取得基金代销资格。同时，紧扣“三去一降一补”的产业转型升级主线，银企抱团共度时艰，为370家中小企业封闭周转贷款42.43亿元，并向137家困难企业优惠贷款利息1758.26万元。到年末，我行信贷客户突破4.5万户，全年投放贷款665.95亿元，比年初净增61.83亿元，还原结构调整等贷款实际新增120亿元。

营业部荣获中国银行业文明规范服务千佳示范单位

通讯员 卜燕敏

近日，中国银行业协会公布了2016年度中国银行业文明规范服务千佳示范单位，我行营业部获得此项殊荣。

营业部于2015年创建成为中国银行业文明规范服务五星级网点，去年又争取到了创建千佳示范单位机会。在创建过程中，坚持“姓农姓小姓土”的核心定位，深植“诚心服务、创造价值”的服务理念，打造“细心、耐心、爱心、热心、责任心”的“五心”服务文化，持续推进标准化、规范化、常态化服务建设，创新推广金融产品，服务实体经济发展，主动履行社会责任，进一步提升了服务品

质。

在推行“五心”服务文化的同时，营业部还推出了“大堂移动、柜台主动、网点联动”的“三动”服务法，实行全程对接管理，做好客户主动迎候、客户分流引导、排队秩序维护、现场巡视管理、客户投诉处理等；一次识别转介，在第一接触点对所有客户提供品质相同的迎候服务，并将高端客户引导至其他区域提供深度服务；二次识别转介，向客户简单宣传、推

介质价相符的金融产品和特色服务，做好岗位间的配合衔接等。

针对特殊客户，营业部开辟“绿色通道”，打破客户跑银行的传统业务办理模式，利

用移动终端主动上门服务办理挂失、开户等业务，得到了客户的好评。



“红马甲”上山下乡 “普惠行”

——我行志愿服务入选2016年度中银协“送金融知识下乡”优秀项目

通讯员 马杰

“小康不小康，关键看老乡。”在服务“大众创业，万众创新”中，我行“红马甲普惠行”普惠金融志愿服务经过两年的落地实践，志愿者走村入户送金融知识下乡，推广普惠金融服务，惠及广大农村百姓。该活动因其公益性、长效性和社区性兼顾，在浙江省农信系统，唯一入选2016年度中银协“送金融知识下乡”优秀项目。

2014年12月，我行从萧山农村合作银行改制为萧山农商银行，“红马甲普惠行”普惠金融志愿者队伍应运而生，成员为全

行150余家网点的干部员工，支行行长、副行长带头参加，客户经理、一线柜员、村级财务辅导员等主动

加入，各个岗位和条线分工合作，开展以产品推广、业务咨询、移动服务和维护消费者权益宣传为主的基础金融知识普及活动，还组织参与交通劝导、敬老爱幼、助学扶贫等公益类活动。

活动开展两年来，“红马甲普惠行”普惠金融志愿服务共举办157次活动，普惠对象达万余



人次，涉及411个行政村、171个社区，村级覆盖面达到100%，成为当地的志愿服务品牌。此间，活动现场动员存折换卡1万余户，受理信用卡申请1200余张，开通网上银行800余户、手机银行2000余户，办理短信签约9000余户。

行党委召开2016年度专题民主生活会

1月18日，我行召开2016年度行党委班子专题民主生活会。行党委7位班子成员全部出席会议，杭州办事处主任杨中萱同志和区委组织部干部科科长沈鸿科同志到会指导，党委办公室、综合办公室2位同志列席会议。

会上，党委班子成员作了深入的个人对照检查，以整风精神开展了批评与自我批评，并作互相提醒与互相警醒，提出强化党的建设、班子建设、作风建设的整改措施。整个过程各位班子成员坚持“检查不保留、批评见真章、提醒指要处”，普遍感到经历了一次深刻的党性党风锻炼，思想统一意识、廉洁自律意识、作风表率意识、稳中有进意识得到进一步增强，取得了



“红脸出汗、加油鼓劲”的效果。

杭州办事处主任杨中萱对会议作出了会前准备广泛充分、批评揭短亮丑深刻、相互提醒坦诚实在、整改措施严格具体的高度评价。

据悉，在专题民主生活会召开前夕，行党委的各党支部及机关党委的7个党支部分别召开了支部民主生活会，为本次会议预热。

通讯员 马杰

我行向农资公司授信3000万元 信贷支持春耕备耕推进“三位一体”建设



又是一年立春到。2月3日，我行与萧山农业生产资料有限公司举行3000万元综合授信签约仪式，并与其干部职工代表签订个人授信合作协议。农资公司是萧山区供销社所属的一家专营农业生产资料重点骨干企业，与我行的业务合作始

于2010年。此次授信签约，是我行推进专业合作、供销合作和信用合作“三位一体”建设的又一举措。2014年，我行促成搭建“三位一体”合作框架，同时建立农业企业、农专社、家庭农场、农村电商和农村民宿的“名单库”，并开始为农业现代化建设提供互联网金融服务。2015年，又与萧山农民专业合作社联合会资金互助会牵手，启动具体的业务合作。2016

年，成为区镇两级农合联副理事长单位，参与对资金互助会经营管理的监督评价。今年，正在争取独家支持农合联资产经营公司和农民合作基金设立运作，深化“三位一体”运作。

萧山银供合作历史悠久。早在上个世纪的1955年，萧山的供销社和信用社就有过良好合作，信用社代理过“银行供销社贷款”和“供销社存放款业务”，也共同与农业生产合作社合作，当时群众把生产合作、供销合作和信用合作的“三个合作”，比喻为船、橹、撑竿配套的社会主义农业航船。目前，我行共有萧山供销系统的9家企业1.55亿元贷款。

通讯员 卜燕敏

我行举办迎新春实物贵金属品鉴会

销售额同比增加322万元

日前，我行携手山东黄金举行“福满新春，悦享金彩”2017年迎新春实物贵金属品鉴会，以促进旺季实物贵金属销售，满足客户投资收藏礼赠需求。“女儿读小学，我买了几块金条留着给她做嫁妆。”现场一位购买了投资金条的女士说。

此次品鉴会展出的实物产品，有鸡年金条、金币等的投资金系列，“鸡遇Boy”“鸡动Girl”“鸡智Baby”等饰品金系列，黄金画、金钞、摆件等工艺金系列和钻石等珠宝系列，种类繁多、工艺精湛、

价格实惠，尤其是金条系列最受到场客户的欢迎。现场还通过投影等方式介绍各类贵金属的做工、寓意，同时以签到有礼、现场让利、金喜连连现场抽奖等活动配套，使展会气氛热烈、高潮迭起。

新春佳节是销售贵金属的传统旺季，通过此次贵金属品鉴会，不仅加强了与客户的沟通交流，而且扩大了贵金属投资的客户群。据悉，此次品鉴会销售额542余万元，同比增加322万元。



通讯员 曹佳丹

人民币持续贬值远期售汇受热捧

近日，萧山某科纺公司的财务小王来我行办业务时喜笑颜开，原来该公司今年7月份办理的远期售汇业务为其节约成本人民币73.69万元。

2016年上半年，该公司同国外签订一笔进口设备采购合同，总金额为460万美元。6月份开始，受英国脱欧公投、人民币正式被纳入SDR、美元加息预期等因素的影响，美元汇率一路飙升，人民币进入贬值通道，该公司的进口成本逐日攀升。因大多数进口设备的企业都是内贸型，对汇率敏感性弱，没有防范汇率风险意识和措施。我行国际业务部了解此情况后主动上门，结合公司贸易背景、交易期限等因素顺势营销远期售汇业务。

远期售汇业务是指银行与客户协商签订远期售汇合同，约定将来办理售汇的外币币种、金额、汇率和期限，到期外汇支出发生时，即按照合同约定内容办理售汇。截至去年末，我行已交割远期售汇业务5笔，总金额1380万美元，累计为客户节省220.17万人民币的成本。

通讯员 王静

简讯

去年11月至12月间，我行分三期举办了为期三天的临柜员工培训班。培训内容包含了会计操作风险、临柜失范业务、有效证件鉴别、反洗钱、电子银行业务等。培训老师详细讲解了会计检查的各项要点，临柜操作中容易忽视的各类问题，OCR重点监督的内容，以及身份证件的有效鉴别，同时还通过情景剧的演示，指导临柜操作现实中遇到的各类问题，共同探讨合理的解决方式，使柜员更深入地了解临柜操作中的一些要点及注意事项。

通讯员 谭思洁

近日，我行上线档案管理系统，该系统对流转中柜员凭证包、档案册、凭证大包、封签、册封条、包封条进行重新定义，并对柜员凭证包交接、封册管理、凭证大包管理、档案调阅、档案立卷、档案销毁等流程再造，使用二维码作为流程识别中介，贯穿于整个档案管理过程。系统上线后，取消7类交接手续及登记簿，保证档案管理的及时、有序、完整。

通讯员 虞建锋



普惠采风

电子银行部 我行开通校园缴费通业务

“以前每次开学都要到银行排队给儿子交学费，今年省心了，在家里动动手指就行了！”新年开学第一天，倪妈妈不用像以前一样请假去银行为在泰和艺术幼儿园上学的儿子缴学费了。我行除了网点柜面可以缴学费，还开通了校园缴费通业务，家长在手机银行、网上银行、自助终端等网络渠道上，只要输入孩子身份证号就能缴学费。

校园缴费通业务拓宽了学生家长缴纳学费的渠道，节省了学校、家长、银行三方的人力成本。目前，我行已与城区4家幼儿园和小学开展合作，陆续有学生家长通过手机银行、网上银行、自助终端等缴纳学费。接下去，我行将与经营区域内的各所学校接洽，逐步扩大合作范围。

通讯员 卜燕敏

随着江东大桥收费项目提上日程，及大江东产业集聚区范围内车辆认定工作的开展，河庄支行ETC业务大幅提升。在与中信银行、杭州联合银行和工商银行竞争中，支行以手续简便和办理免费的优势，成为大江东车主ETC办理的第一选择。同时相关联的信用卡及延伸业务也大量增加，为客户做完一整套业务要花半小时左右的时间，故将其称为“半小时”业务，那这半小时我们做了些什么呢？

首先，ETC安装必须先办理信用卡，如果客户没有办

城厢支行 将金融服务送到干警手中

近几个月，浙江省第六监狱每周一中午都会迎来同一支特殊的金融服务队伍。原来，为落实普惠金融工作，搭建金融服务桥梁，推进中间业务的推广与应用，城厢支行的“小红帽”们突破了时间与空间的局限性，固定每周一进驻“省六监”开展营销活动。

志愿团队充分考虑到六监干部员工的工作性质与地理位置等问题，改变了以往突击服务的形式，为客户提供“长期性、规律性、专业性”的上门服务：免费申请贷记卡、“一站式”安装ETC……得到客户的一致好评。“我同事也想办理小贷卡，你们下周还来吗？”“你们会来上门安装ETC吗？”客户往往能得到满意的答复，营销活动随着“口碑宣传”持续释放着影响力。

多样化的宣传结合“口碑宣传、定点营销、当面讲解、现场服务”的推广手段，使得每次上门支行都有不小收获。截至去年末，已成功办理小额贷款卡65张，贷记卡34张，ETC30余户，“手机银行”及“丰收e支付”办理量实现突破。

通讯员 陈怡恬

河庄支行 “半小时”服务，打响ETC品牌

理则先引导其开通相关业务。例如，客户需在我行办理借记卡并开通手机银行，在大堂经理帮助下开通短信，指导客户绑定支付宝和微信等相关快捷支付功能，下载手机银行和浙江农信丰收购。

其次，进行信用卡申请。由大堂经理和引导员指导客户进行填单，提醒客户注意信用卡还款事项并教会客户三项还款途径：一是借记卡绑定自动还款；二是ATM存款还款；三是手机银行主动还款。在申请信用卡后，可以通过手机银行查看申请进度，信用卡拿到手后，可以自主绑定信用卡，进行账单查询和手工还款及信用卡分期。

最后，车辆安装ETC。在安装之前，查阅扣款的信用卡是否激活，要求客户刷两笔满两百元，如果没有，可以推荐客户在丰收购平台充两百元话费。柜员在办理业务时，最后审核客户是否满足免费安装ETC的相关要求。

截至年末，河庄支行已办理ETC业务1253笔，联动激活信用卡1483张。

通讯员 曹玲玲

益农支行 驻点蔬菜交易中心服务菜农

每天下午1点，杭州农垦蔬菜专业合作社交易中心人头攒动，收购芹菜的货车络绎不绝，益农镇三围村的芹菜在这里通过专业农产品经纪人销往全国各地。三围村是远近闻名的芹菜种植村，芹菜种植面积（包括外包）已达5000亩，全村80%的土地用于大棚蔬菜种植，90%的农户从事大棚蔬菜，种植户户均收益超过10万元，芹菜成为农民增收致富的“香饽饽”。

经过十多年的发展，三围村已形成“种植、储藏、运输、销售”一条龙服务，和“育种、培训、农机、药肥”专业化配套的产业链条。芹菜种植从原先的“小打小闹”变成了“抱团发展”，不少农户联合承包土地进行种植，一种就是几十亩，甚至是上百亩，这让农户对资金的需求迅速增加。益农支行得知这一情况后，经过多次走访，选择交易中心驻点给农户带去金融服务咨询，在这里客户经理向农户们详细介绍我行的贷款种类、理财产品以及新版假币的识别。在交流过程中农户们纷纷表示2016年芹菜收购价格高，每亩利润可达2万多元，希望今年扩大种植面积，但也遇到了资金不足的难题，并主动询问贷款政策和贷款利率。

一直以来，益农支行始终不忘服务“三农”初心，在对群围村等11个信用村复评及整村授信工作中，支行客户经理累计走访农户1202户，支持农户605户，发放贷款1.7亿元，为农户的扩大再生产提供了必要的资金支持。

通讯员 施伟明 周益飞

进化支行 金融扶贫永不停步

进化镇地处山区，辖内农户普遍比较贫困，收入来源少，针对这一实际，进化支行紧紧围绕创新、协调、绿色、开放、共享五大发展理念，立足改善民生，聚焦薄弱领域，推进普惠建设，迈出了金融扶贫的新路子。截至2016年末，农户贷款比年初增加255户、金额4600万元，大多数为小额信用贷款。

走访架起连心桥。推进调查走访，普及金融知识。以网格化管理为基础，组织开展“走千家、访万户、共成长”“资金需求调查”“普惠金融信息采集”等活动，逐村逐户摸清贫困户贷款意愿、用途、数量、期限等情况，列出贷款需求清单。同时深入开展“进村入企、整村授信”，多途径、多形式、多渠道地进行金融知识宣传培训，努力提高低收入群体对金融扶贫信贷政策的了解，营造靠金融谋发展、促增收、早日脱贫致富奔小康的良好氛围。

支持铺就致富路。强化实资金保障，落实信贷帮扶。一是解决低收入农村客户群在发展农庄、农家乐、乡村旅游、休闲中心、现代民宿等农村新业态过程中的资金难题。二是满足低收入农户在建房、创业、消费等方面的资金需求，帮助他们创收致富。推进“丰收爱心卡”发卡，对有资金需求且符合贷款条件的，及时发放贷款，重点帮助政府界定的低收入农户和相对贫困家庭脱贫。

通讯员 邵东升

临浦支行 借力“司法拍卖”积极清收不良

日前，临浦支行通过淘宝司法平台成功处置某欠款企业位于临浦镇西庄村的国有土地使用权、附属物和机器设备，以308万起拍，评估价385万，以540万成交，溢价率达75.3%。通过司法拍卖加快了不良贷款处置速度，提高处置价值，降低了损失。

为了利用好“司法拍卖”这个清收手段，支行一是利用微信朋友圈等媒介推广。支行行长、客户经理、临柜员工在朋友圈分享信息，并对标的物在回复加以介绍，同时动员员工自己家属、亲戚、朋友进行转发。二是利有银行自身平台宣传。行长、客户经理在日常业务办理中对企业购厂房需求实时留意，对辖内经营状况良好，自身实力较强的企业客户进行询问，对有意向购置厂房的客户及时进行记录，跟踪，沟通。通过政府媒介，向非信贷客户进行电话通知，宣传。使更多有意向、有实力的企业能参与到竞拍中。三是组织意向客户实地看样。由分管该企业客户经理组织客户进行标的物实地察看，对厂房、设备的用途，竞拍的流程进行说明，进一步对客户进行营销。

据悉，此次淘宝司法拍卖迎来了9124次围观，89人设置提醒，18人报名，竞买记录达121次，最终收回不良贷款443万元。

通讯员 金苗达

新城支行 共庆圣诞 银企情长

去年12月24日，新城支行行长及客户经理受邀参加杭州市信息安全产业园区的2016年“CBD圣诞之夜”，共同庆祝杭州市信息安全产业园周年庆。这既是新城支行“入园”前的一次“自我介绍”，也是推介农商行业务产品的好时机。

在和活动策划团队沟通之后，支行人员走访活动现场，发现了LED播放屏是一个可以借用的宣传平台。客户经理团队根据安全产业园的客户情况，制作了PPT，着重介绍ETC、小额消费贷等特色产品，以备在“圣诞之夜”活动中进行LED滚动宣传。当晚受邀客户经理根据播放信息适时在活动现场向嘉宾介绍和答疑，并发放了名片和宣传单，记录有需求嘉宾，做好2017年的客户拓展准备。

2017年，杭州市信息安全产业园区将进一步升级园区服务，新城支行也搬迁入驻，将在园区内配套做好企业的金融需求对接服务，借力园区服务部搭建的平台，为入园企业发展提供更好的金融服务。

通讯员 沈永银



支农支小 普惠 路

“支农”不忘初心。支持农民自主创业，推行“整村授信、批量发卡”的“团购贷”信贷模式，升级“村建共建新农村”模式。支持农业联合发展，参与“三位一体”农民合作经济组织体系建设，独家承担综合金融服务，以农业龙头企业为核心，推动惠农担保公司运作。支持农村资源开发，建立专业大户、农专社、家庭农场、休闲农庄和民宿等信贷档案，积极介入美丽乡村建设，推动土地流转使用、农业规模经营和古村资源开发。

“支小”不遗余力。健全专业经营体系，确立主营小

微企业贷款的支行，引进德国微贷技术，设立微贷中心及3个分中心。破解贷款担保瓶颈，推广“税银贷”“直保贷”“拍卖贷”“科技贷”等“五贷一金”银政系产品，研发排污权质押、商标权质押等新产品，发放全国首笔互联网仓单质押贷款。创新模式提升效率，上线“小微专车”系统，对500万元以下小微客户的内部评级、授信、放贷进行“一站式”服务，协助省联社开发“票据池”和“供应链”系统。

“支实”不负所托。助力萧企转型升级，分类别建立苗子型、成长型和骨干型企业“名单库”，向独家支持的规上企业增量授信；原创“票融通”业务，推行电子预审单及周六预约出口审单，推出“背对背”信用证、外汇买卖业务并实现网银实时结汇。推进社区银行建设，发挥实体网点优势，设立“丰收驿站”，打造“智慧项目”建设，签约支付宝、微信支付等，开办校园缴费通。积极拓展惠民业务，开办大江东财政非税代缴业务，开办积存金业务，研发“财富通”业务，取得基金代销资格，着手财富管理体系建设。

牵手即姐妹 温情真巾帼



近期，为充分发挥妇联的组织优势和“巾帼文明岗”的示范带头作用，动员社会各界积极帮扶困难妇女家庭，区妇联在区国税局举办“牵手互助 姐妹帮扶”活动。衙前支行本部等来自全区25个结对困难妇女的“巾帼文明岗”代表参加了本次活动。

活动中，参与结对的“巾帼文明岗”陆续奔赴到各村、社看望结对户。衙前支行本部的结对对象为已经持续帮扶3年的当地贫困户尹大姐。这个寒冬，“巾帼文明岗”的姐妹们给尹大姐送去支行浓浓的巾帼温情。

衙前支行 姚丽华

我为湘湖来美容



近日，党山支行举行了“我爱我家，美丽湘湖绿色环保行”公益活动，组织员工清理湘湖周边垃圾，为湘湖美容。

活动当天，支行员工积极加入志愿者行列，从湘湖音乐喷泉开始沿着湖边步道，利用手中的专用清洁工具，进行细心清理和归类垃圾。虽然是阴天，但并没有影响到“捡垃圾小分队”的热情，大家弯腰到小树丛、小河边石缝中，一个个、一片片、一只只地检出饮料罐、废纸、塑料袋……大家也得到很多游客的称赞。

活动中，志愿者在让游客看到湘湖之美的同时，也带动更多的人加入到保护湘湖的行动中来。

党山支行 戚飞飞

12月24日，由省慈善总会、杭州市萧山区慈善总会等单位共同主办的“慈善嘉年华·公益迎新年”活动在萧山剧院广场举行，活动现场有40家公益机构的60个展位。行团委组织50余名青年志愿者全天参与其中，随时随地提供志愿服务，为活动的成功举办贡献力量。



知识改变命运，爱心成就未来。1月21日，区财贸工委和区金融基层工会联合发起了“进校园、送温暖”为莘莘学子捐资助学献爱心活动，我行作为承办单位一同走进楼塔初中，并参与了捐助。监事长、工会主席朱晓龙等为学生发放助学金，并鼓励受资助的同学珍惜学习机会，将社会关爱转化为奋发进取的动力。



去年9月4日至5日，G20峰会在杭州萧山隆重召开，世界目光聚集于此，“闪亮”于大街小巷的志愿红也给世人留下了深刻的印象。作为东道主银行之一，志愿红中少不了我行志愿者的身影，积极组织志愿者广泛参与“办好G20，志愿我先行”“礼让斑马线文明劝导”“护航G20，争做小红帽”等与G20相关的志愿服务，树立了笑盈形象并获“萧山共青团G20杭州峰会志愿服务先进集体”荣誉。



荣誉榜

1. 中国银行业文明规范服务十佳示范单位：营业部
2. 全国“送金融知识下乡”优秀工作项目：“红马甲 普惠行”普惠金融志愿服务
3. 浙江省信用管理示范企业
4. 浙江农信创新大赛金奖：票融通业务
5. 浙江农信系统品牌文化示范单位：闻堰支行
6. 浙江农信系统文明规范服务示范单位：杭城支行
7. 浙江省监管统计工作竞赛一等奖
8. 浙江农信系统信息宣传工作先进集体
9. 杭州市G20峰会安保工作成绩突出单位
10. 第二届杭州市“敬老文明号”：浦阳支行
11. 杭州农信系统文明规范服务示范单位：裴江支行
12. 杭州农信系统服务品牌文化示范单位：河庄支行、南阳支行
13. 萧山区突出贡献企业
14. 萧山区非考评单位服务优胜单位
15. 萧山区第三届“双十佳窗口”之十佳理财服务窗口：瓜沥支行
16. 杭州大江东产业集聚区服务保障G20杭州峰会工作先进集体：河庄支行
17. 杭州大江东产业集聚区G20杭州峰会安保工作先进集体：义盛支行

成绩单

各项存款余额



各项贷款余额



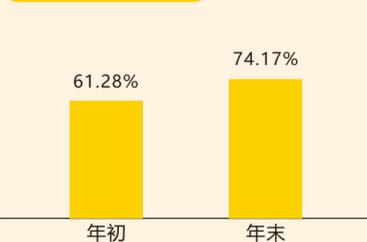
小微贷款余额



涉农贷款余额



电子银行替代率



国际结算量



大事记



2月19日，举行“献计萧银·一起成长”青年员工创新演讲比赛。
2月23日，行党委班子召开专题民主生活会，对照检查班子和个人“三严三实”方面还存在的一些问题，明确努力方向，提出整改措施。省农信联社杭州办事处主任杨中萱到会指导并作小结。

4月20日，浙江银监局局长熊涛到我行调研，听取我行的风险防控、金融服务和转型升级等重点工作汇报，并走访我行的信贷客户亚太机电公司。

4月25日，与义蓬街道及其下辖的相关行政村（社区）签订协议，开展以资金合作为纽带的街村银合作共建新农村活动。

5月4日，携手萧山团区委向10位创业青年发放首批丰收IC萧山青年卡，并建立首批特惠商户。

5月10日，省农信联社党委书记王小龙赴我行调研，听取王云龙董事长的行史介绍、工作汇报和意见建议，实地察看我行位于钱江世纪城的在建新总部大楼，要求我行主动发现战略性的全产业链金融机会。

5月12日，《人民日报》第6版以三分之一的版面，深度报道我行的“村银共建新农村”活动，并以记者手记的形式发表评论。

5月，向浙江首家汽车金融公司裕隆汽车金融（中国）有限公司授信5亿元，推动银企双方战略合作。

6月2日，举行“迎峰会 优服务 保平安”动员大会，号召全行干部职工以最好的状态、最优的服务护航G20。

6月29日，机关党员大会在总部三楼会议室召开，组织党支部换届选举，并将机关党支部升格为机关党委。

7月5日，中国共产党建党95周年之际，举行纪念建党95周年暨“两学一做”学习教育专题党课党员大会。行党委书记、董事长王云龙讲了《深入开展“两学一做” 推进稳健持续发展》的专题党课，行领导、总部科长以上干部和支行正副行长等120余名党员干部参加会议。

7月，率先与萧山区人民法院联手推出“司法拍卖通”贷款产品，并发放了首笔1500万元的“司法拍卖通”贷款。

7月12日至21日，分四批组织党员干部职工赴浙江法纪教育基地接受警示教育。

8月3日，萧山区副区长魏大庆带队到我行检查G20峰会商业网络安全工作，现场检查了我行的机房物理环境、网站安全防护和微信发布流程等，并对我行的网络安全表示认可。

8月22日，王云龙董事长参加河庄街道巧客小镇签约仪式。

9月，在全省农信系统率先开办积存金业务。

9月26日，浦阳支行副行长韩炬彬在浙江省中医院成功捐献造血干细胞，成为捐献造血干细胞的萧山籍第1人。

11月7日，首家丰收驿站于衙前镇衙前村正式开门营业，衙前镇党委书记俞沈江出席开业仪式并宣布丰收驿站开业，行党委书记、董事长王云龙致辞。

11月，携手浙江合大太阳能科技有限公司和杭州义合太阳能科技有限公司，共同推出“光伏贷”产品。

11月25日，各项存款达1005亿元，存款首次破千亿。

11月26日，国际业务部的“票融通”业务荣获“比学赶超 创享发展”2016浙江农信创新大赛金奖；是日晚，我行作品《世界需要热心肠》代表杭州农信系统在浙江农信首届文艺晚会上获二等奖。

12月21日，萧山区委副书记、代区长王敏在我行上报的服务实体经济材料上批示：“对农商银行等金融机构一直以来支持萧山实体经济表示感谢！同时也希望更多的金融机构更加关注实体经济，为全区经济转型升级再立新功！”

编者按：大堂经理是网点改善金融服务、提高服务质量的一个重要环节，其岗位涉及的业务内容非常广泛，要熟悉几乎所有的服务内容，对综合素质的要求也较高，而建立和维系客户关系是大堂客户经理的基本职责。本文以扁鹊行医传世之作四诊法入手，对大堂经理如何做好首次接待、柜前分流、准确识别、适时营销等作了浅显而生动的分析，值得一读。

“望闻问切”做好“大堂扁鹊”

瓜沥支行 陆佳丹

古有春秋战国时期名医扁鹊行医多年，总结了医学界的传世之作-四诊法，四诊法具体分为望诊、闻诊、问诊，切诊。望诊，即用肉眼观察病人外部的神、色、形、态以及各种排泄物，来推断疾病；闻诊，即通过医者的听觉和嗅觉，收集病人说话的声音和呼吸咳嗽散发出来的味道等材料，作为判断病症的参考；问诊，即医者通过询问病人或知情人，了解病人的主观症状、疾病发生及演变过程、治疗经历等情况，作为诊断依据的方法；切诊，即切脉，根据人体表动脉搏动显现的部位、频率、强度、节律和脉动形态等因素组成的综合征象，来了解病人所患病症的内在变化。以上诊断疾病的四种方法彼此之间不是孤立的，是相互联系的。中医强调“四诊合参”，就是

一、“大堂扁鹊”之“望诊”

农商银行的每个营业大厅其实都存在着很多“隐形富豪”，大堂里从来都不缺乏机会，缺乏的是发现机会的“眼睛”，这就需要我们大堂经理练就一双“火眼金睛”，能够精准的识别客户。

进门目视法：大堂经理可以根据客户来行时的交通工具以及外貌特征粗略地判断客户的社会层次。

魔鬼细节法：大堂经理可以进一步根据客户的穿衣品味、配饰(如手饰、包包、手表等)及言谈举止等更精准的识别客户的层次。

等候区二次识别法：在客户等待办理业务的过程中，大堂经理可以根据之前的主观判断将不同的产品业务宣传手册主动递交给不同层次的客户。比如面向

说必须将四诊收集到的病情，进行综合分析，去芜存精，去伪存真，才能做出由表及里的全面的科学判断。

今有农商银行大堂经理肩负改善农商银行金融服务、提高银行综合服务质量的重要职责，每日迎送客户，询问客户需求，引导、解答客户疑问，处理客户意见等等，一名优秀的大堂经理无疑是银行优质服务的传播者和践行者，对银行业务的发展起着至关重要的作用。

一日，笔者在就医等待的过程中，望着墙上扁鹊的画像，偶感这位名医的“四诊法”同样也适用于我们银行大堂经理的工作，大堂经理亦为“大堂扁鹊”。

普通老百姓，可以递交一些中间业务的宣传手册(如代扣水电费、代扣保险、理财产品等)，而对于那些“隐形富豪”，则可以递交大额存单、电子银行、积存金、高收益理财、保险箱、贷款产品等等。当然此处只是例举了两个比较笼统的例子，具体细分还有多种，比如退休职工、家庭主妇、教师、公务员、老总老板等等。“望诊”越细致越精准，产品营销的成功率越高，服务也越到位。

二、“大堂扁鹊”之“闻诊”

“大堂扁鹊”的“闻诊”，即“听诊”。客户来银行办业务，首先必须认真聆听客户的诉求，并尽可能满足合理需求。客户向我们提意见，我们要听；客户向我们发牢骚，我们也要听。结合“四诊法”去芜



存精、去伪存真的精神，客户无理的诉求，我们无需再多加理会，但过程一定要谦逊和善，避免投诉；客户合理的诉求，我们则要认真记录，或及时处理，或反馈上级。

三、“大堂扁鹊”之“问诊”

“问诊”即询问。首次问诊是在客户叫号机取号的时候，询问客户办理什么业务，是本人还是代理人经办，有没有携带办理业务所需的证件和资料等，若客户没有满足办理业务的条件，大堂经理的及时告知，可以避免客户多余的等待，尽最大可能地为客户节省时间。二次问诊则是等候区问诊。农商银行的大堂经理在平时工作中，应该都深有体会，很多客户进入我们营业大厅后，自行取号后就到等候区等待，有的根本不知道要取号。这就需要我们大堂经理到等候区进一步询问，以便及时对客户进行分流。特别是需要先填单的业务，之前的准备可以为客户和临柜人员都节省时间，加快业务办理速度。

四、“大堂扁鹊”之“切诊”

“切诊”是四诊法的命脉；“大堂扁鹊”需要结合前面的望诊、闻诊、问诊，给客户一个准确、完整的处理办法。这就对我们大堂经理提出了一个更高的要求，首先必须要精通临柜的全部业务，对信贷产品也要有一定的了解，这样才能在客户询问相关业务时给客户一个满意的答复，也能针对性地向客户推荐我行的金融产品。其次要有敏锐的洞察力和判断力，大

堂环境复杂多变，大堂经理在一个人面对多种情况同时发生的时候，需要根据事情的轻重缓急，迅速做出反应，妥善处理。

结合“四诊法”，笔者认为一名优秀的“大堂扁鹊”的一天应该是这样度过的：当一位客户走进银行大堂，大堂经理应热情、文明地主动相迎，询问客户需求，对客户进行相应的业务引导；诚恳、耐心、准确地解答客户的业务咨询；同时识别高、低端客户，根据不同层次的客户提供相应的服务；根据客户的业务需求，主动客观地向客户推荐和营销我行先进、方便、快捷的金融产品和交易方式，为其当好理财顾问。利用大堂服务阵地，广泛收集市场信息和客户信息，充分挖掘客户资源，记录重点客户服务信息，用适当的方式与重点客户建立长期稳定的关系；在大堂发生客户投诉等事件时，要快速妥善地处理，避免客户与当事柜员发生直接争执，化解矛盾，减少投诉事件；保持整洁的大堂环境，维持正常的营业秩序，密切关注大堂动态，发现异常情况及时上报，维护银行和客户的资金及人身安全。

随着经营理念的不断升级，农商银行的服务观念和服务水平正在发生着质的变化，从“银行的服务”到“服务的银行”，我们的“大堂扁鹊”也要升级服务理念 and 营销思维，将自身的工作经验整理、总结，填充到自身的“四诊法”中，以真诚的服务去赢得所有潜在的客户，实现银行利益的最大化。

编者按：微贷是微小企业贷款的简称，是指向微型、小型企业（个体工商户及法人实体）提供的贷款，微贷技术则是基于现金流的针对经营性贷款的调查方法。我行微贷中心于2015年6月正式营业，至2016年末有微贷客户719户、余额13674万元，户均19万元，客户绝大部分来自于客户经理的扫街和陌生拜访。本文作者作为微贷中心客户经理，从实践工作中总结了一些针对电商客户调查的经验体会，其中的调查方法值得我们所有客户经理参考借鉴。

浅议微贷技术在服装电商客户调查环节中的实际应用

微贷高新分中心 夏云龙

杭州作为中国的电商之都，吸引了大量电商前来创业，而因为四季青这个全国闻名的服装市场的存在，电商选择服装作为主营类目的尤其多，这些客户恰巧是我们农商银行微贷的典型目标客户。自我行微贷中心成立以来，已经为40余个电商客户提供了资金

上的支持，为其业务发展提供了有效的帮助。微贷技术是一项新兴技术，需要我们不断地在调查分析客户时加以探索完善，以进一步拓展微贷客户，控制信贷风险。

一、服装电商客户的调查重点及资料收集

资产方面，存货在客户总资产中占的比重相对来说比较大，需要我们大致清点客户仓库内存货数量，相对准确的估算出客户存货价值，且还要弄清楚存货是当季时销货还是积压货，如是积压货，还得把货物折旧考虑进去；客户应收款主要为下游买家未确认收货的金额，一般为半个月账期，这个在天猫后台系统可以直接看到；对于天猫商家来说，一般至少有5万元店铺押金及6万元服务费（年销售额达到200万可退还）押在天猫平台，这部分资产也应计入客户总资产内。

负债方面，除了计入客户征信上显示的负债之外，还应将客户以店铺名义在各电商平台上的贷款也计入负债。如天猫、京东等平台，往往会利用自己的大数据技术给其服务商家提供融资，且还款方式比较灵活，涵盖了等额本息、等额本金、到期还本、随借

随还等，而这部分融资往往是不上征信系统的，所以在调查中应该查看客户店铺后台，将这部分负债计入表内，问清楚具体还款方式，以便更清晰地评估客户的还款能力。

销售额方面，电商客户的销售额相对来说比较

好核实，依托于淘宝天猫等平台，销售数据在其后台都有记录。但这里要注意的是，平台上提供的数据有很多，有一些是不准确的，我们要找到其中比较准确能反映销售额的数据。比如支付宝，很多新任客户经理会简单的把客户店铺支付宝的收入作为其销售额计入表内，但其实这个数据是不准确的，因为支付宝收入除了客户销售收入以外，还包括了贷款发放、转账等其他流入，而且每家店铺都会有相当一部分销售后的退款。所以一般情况下，我们会要求客户提供每月支付宝收支明细，将客户实际的销售商品的流入作为其销售收入。

利润与成本方面，众所周知，相对于线下实体店来说，电商的毛利是比较高的，一般能达到线下的

两倍甚至更多。但是，与实体店不同的是，电商的其他费用也是比较高的，首先就是物流快递费，目前快递公司一般收4-6元每单，对于一些客单价比较低的电商客户来说，快递费也是一个比较大的费用；其次是天猫抽点费用，天猫平台会抽取客户销售额5%作为租金；然后是广告费，广告费又可以细分为直通车推广费用、参加平台活动排位费、刷单费、淘宝客推广费等，这部分费用比重相当大，控制得好的客户在销售额5%-10%左右，控制得不好的甚至能达到20%；最后是摄影费，这个应该说是服装电商客户特有的，基本上上点规模的服装电商都会自己找模特和摄影师拍摄照片，以达到更好的视觉效果吸引客户。

二、服装点商户的一般风险点及特点

电商客户作为一个新兴的客户群体，身上带有显著的特点，而这些特点也在一定程度上反映了他们的风险点：首先，电商客户绝大多数都是85后甚至90后，且普遍学历不高，消费观念比较超前，我所接触到的电商客户多数都是单身，比较爱玩，消费能力比较大，赚的钱多数花在自身娱乐上，而很少去购置固定资产；其次，电商客户的生意受天猫等平台政策影响比较大，生意存在不稳定性，比如2016年，天猫严打刷单，严打质量不合格产品，很多电商客户生意就受到了很大的影响甚至倒闭。互联网变化太快，如果没有第一时间顺应其变化，那就很可能会遭到重创；再次，电商客户淡旺季很明显，且基本集中在下半年，因为有天猫双十一与双十二两个全民狂欢节，导致电商的旺季基本集中在下半年，甚至有的客户全年百分之七八十的销量都集中在11月至过年这三四个月中，这就要求我们在分析客户生意时从实际出发，制定出最适合客户的贷款额度与还款方式，月度可支配资金充足的仍可以考虑等额本息，月度可支配资金一般而言淡旺季特别明显的，可以分析客户支付宝的回款情况制定还款日；最后，电商客户生意的权属问题比较复杂，一般一个客户都会同时操作好几个

平台好几个店铺，会有好几个营业执照，而有的营业执照法人往往不是客户本人，这就要求我们具体分析客户情况，分析客户每个店铺的具体权属，看客户是否实际控制该公司，是否占大头股份等，在需要相关人员来签字的时候，不能跟客户妥协。



晚安 萧山

老舍在他的《想北平》中说，他真爱北平啊，可这种爱却是要说而说不出——而我对萧山的爱亦是如此。我觉得它很美，胜过我见过的所有城市，却总是说不出它美在何处。大抵是我的笔力有限，亦或是这种美丽本就是难以言说的。

它的美是婉约的，带一种江南水乡小家碧玉特有的清丽。十里湘湖，叠嶂环绕。湖中有小山耸立，如青螺浮水；湖上有长桥卧波，似玉带临水；湖畔有蒹葭拂岸，犹美人揽镜。放舟湖面，湖水拍岸，水波泠泠，清风徐来，芦苇簌簌，恍然间，似有玉面青裙的浣女隔水而歌。漫步湘堤，穿梭于碧树芳草间，览湖光水色，观亭台水榭，有质朴无华之野趣，亦不失江南建筑之古韵。

它的美是壮阔的，带一种江上涛头弄潮男儿特有的飒爽。“云树绕沙堤，怒涛卷霜雪，天堑无涯”，钱塘西绕，为这座城市减去了几分南方的柔媚，平添了几分雄浑。钱塘的潮水携排山倒海、吞天沃日之势拍岸而来，洗净浮华，磨砺出了钱江弄潮儿们勇敢坚毅的

性情，也创造出“奔流不息，勇力潮头”的萧山精神，正是哪管他巨浪滔天而至，我自扬帆踏浪而行。

它的美是摩登的，带一种昂首走向世界的大气。白日里有川流不息的车水马龙，夜晚有火树银花的万家灯火。萧山国际机场，四通八达的公路、地铁……不断便利着人们的出行。杭州乐园、少儿公园、人民广场……不断丰富着人们的文娱生活。即将举办的G20更是为其走向世界增添了助力。

它的美是古朴的，带一种正在时光掩映的沧桑。当日越王勾践战败，率剩下的兵卒停留于此，四顾萧然，故称此山为萧然山，亦名萧山。登临越王城山，远眺越堤，湖光掩映，风生水起间，昔年吴越相争、金戈铁马的旧事裹挟历史风尘扑面而来。祇园寺、娄家门墙、许家南大房……各式的古建筑静静驻立在这座城市的各个角落，一砖一



瓦，一苔一痕，都在向人们诉说数不尽的萧山故事。

它可以是灯影朦胧间红袖添香的佳人，撩动文人墨客“琴棋书画诗酒花”式的千古情怀，湘湖、西山、钱塘，每一个意象都足够诗意；它也可以是田间灶头前的农妇，勾起寻常百姓“柴米油盐酱醋茶”式的平凡感动，萧山杨梅、萧山萝卜干、萧山霉干菜，每一种滋味都弥足珍贵。她的动人藏在每一点湘湖粼粼的波光里，也藏在每一片萧山萝卜干咸甜的回味里。

行文至此，夜色已是深了，千言万语，唯有对这个我爱的城市道一句：“晚安，萧山。”

新塘支行 曹纯宁

爱得深沉

从雪的感觉到呼唤，从北望到浪子回头。

初拿到这本书，看到余光中三个字，我就想起了中学时期读过的《乡愁》中那句：乡愁是一湾浅浅的海峡，我在这头，大陆在那头。这句话我至今印象深刻，这是一位乡愁诗人，他热爱着、思念着家乡，思念着祖国。正是这种认知，让我产生了极大的兴趣将这本书读完。

余光中诗人从身处异国他乡到赴港前的台湾，从客居香港到首次归乡，再到直接参访家乡，每一次变换地点，都让他心中的思乡之情以及对历史的追思和对现实的关注愈加浓厚。当然身处异乡多年之后，诗人心中除却乡愁更增了几许对祖国当下的担忧及未来的期许。

也正是余老先生的这颗赤子之心，震撼了编者，遂收集他的诗，编排成书。

诗人说：他是在国际鸡尾酒里一块拒绝溶化的冰，因为祖国的太阳离他太遥远，以至于他无法自动还原。诗人说：雪下在美国的土地上，只他一人醒在床上，脚心对着北极星，手掌对着南极洲；雪下在中国的土地上，那是四万万人同睡在一张床上，脚心对着脚心，手掌对着手掌。种种愁思，只因诗人手中那支笔，竟成了令人为之一叹的诗。

读书至此，我只觉诗人心中浓浓乡愁好比一江春水，剪不断，理还乱。不禁感慨，也许中华民族正是因了像诗人一样的身处异地却不曾忘却国土之人，才有今时今日的辉煌，才有了今时今日的蓬勃发展。

当我们离开亲人时，当我们不得不离开家园时，当我们流离异国他乡时，也许只有到了那时的我们，才能深刻体会到：何为“站在基隆港，想---想/想回也回不去”？。

此时的我们是否能想起曾经的那位诗人，想起曾经的他的诗呢？我想，会的吧！因为我们都有一颗思乡的心，我们都是生在这片土地上的人，怎会轻易遗忘了呢？也许我们没有诗人那“凡我所在，即为中国”的浓情，但我相信只要是从这片土地上出来的人，都会以这片土地的一切为忧为乐！因为我们对这片土地，爱得深沉...

衙前支行 章丹燕

旅行的精髓是一种流浪感，是一种将你的身心置于一个全新环境的漫游。

台北漫游



台湾本是很早就在旅行单里的地方，只是总有各种原因而不能成行。这次偶得好友的邀请，一切也都恰到好处，于是这趟旅行也变得顺理成章。

来到一个向往已久的城市，感受城市的灵魂大概是颇为重要的。它不是来自喧闹的景点，也不是高级商场里昂贵的标签，大部分时候，是你戴上耳机走在街头，细心观察才能感受的。于是这趟为期七日的旅行，我的目的地，便只有台北这一个地方。

抵达台北桃园机场是个深夜，坐在开往酒店的士，窗外的陌生高楼、街上机车的马达声还有司机大哥带着台湾腔的问候，都让初到台湾的我有些兴奋，连开窗呼入的空气也似乎带着自由的味道。在酒店放下行李后，还不太有睡意的我们出门找到一家类似深夜食堂的定食屋，小店装修用心别具味道，播着上个世纪的吉他独奏，空气里带一点点香薰的味道。落座点了几个小菜和两杯自酿的梅子酒，每一道菜分量很少，价格也不高，但每个菜能感觉做的用心，味道也让人惊喜。梅子酒也是浅浅的两杯，甜的恰到好处，非常好喝。

虽然没有风尘仆仆地去高雄台东这些大城市，但台北仍有许多值得去发现感受的地方，譬如只要坐上二号线一路往西就能到达的北投和淡水。北投有一个很有意思的词“泡汤”，稍稍深究一下是因为北投有全台湾最出名的温泉，遍布全市大小几十处“泡汤”处，是自

然赠予北投人的上等佳礼。北投还有一个有意思的地方叫“北投温泉博物馆”，和内地气势宏大却稍显冰冷的博物馆不一样，这座“北投温泉博物馆”满富人情味，让人觉得容易亲近而且温暖。那是一幢小小的民国时期的洋楼，追溯起来也颇有来头。博物馆里有一个开放的庭室，南北相通没有遮拦，会有和煦的穿堂风拂过，椅子也都用铺满地的席子代替。里面有一个小小的舞台，每天会有当地的一个小社团，自发为游客们演唱当地的歌谣，表演者有男有女，有老也有小，演出的人数并不固定，演出的歌曲也是，但他们总会在每天下午两点坐在那里，轻轻的表演就开始了。如果去了北投，一定要来这儿坐在席子上听一首曲子，简单的歌声温暖人心，也为你注入力量。

再往西三四站就到了淡水，因为拥有全台最美日落的淡水渔人码头让我心心念念。那天运气不错，赶上台风过境后的第一个好天气，日落很美。码头长堤上爸爸妈妈牵着孩子的手，戴着耳机遛狗的少年，年轻的恋人肩并肩坐在阶梯上，这是属于这里的落日美。

也许是受《北京遇上西雅图》里男女主角结尾相遇的纽约帝国大厦楼顶影响，登顶101变成重要的一个愿望。挑个不错的天气，选在日落前一个小时坐上登顶的电梯，从黄昏到日落再到头顶满天繁星脚下灯火璀璨的夜。每一刻时间的推移都有全新的场景与感受，虽然

新街支行 钱宇斌

楼顶的大风有些寒意，但哪又能敌得过那一刻的惊叹？

说到底，每到一个新的地方，细心观察，与人交谈，品尝美食，用心感受。只有慢慢的，才能咀嚼出一丝这个城市灵魂的气味，如果对你有所影响带来思考，那这一趟旅程便算是收获颇丰了吧。

如果你要问我台北哪里美？

是太平洋的风，是101的高矗，是街头的吉他，是凌晨的细雨，是陌生人的微笑。

