

e闪贷随心花

淘宝购物随心买，花钱消费不求人



产品介绍

面向萧山农商银行优质客户，提供网络消费金融服务，满足客户日常、紧急资金需求的一款线上融资产品



产品特点

- ✓ 线上申请 秒速审批
- ✓ 按日计息 利率优惠
- ✓ 最高5万 最长可贷1年
- ✓ 无需抵押 无需担保
- ✓ 授信期内 随借随还



申请条件

- ✓ 年龄18-65周岁
- ✓ 拥有萧山农商银行 I 类丰收借记卡
- ✓ 开通专业版丰收互联及电子账户
- ✓ 无未结清普通贷款



丰收互联
扫描即可下载APP

萧山农商银行对符合条件的客户发送邀约短信，收到短信的客户可通过“丰收互联——融资”界面申请e闪贷随心花。

具体以丰收互联审批结果为准。

详询萧山农商银行各支行网点 | 客服热线：4008896596 96596



浙江农信

萧山农商银行

XIAOSHAN RURAL COMMERCIAL BANK

2018年12月（总第93期）



幸福都是奋斗出来的

2018年的第一场雪，来得那么突然，带来了寒冬的气息，带来了一年即将收尾的喜悦。《萧山农商银行》也到了今年最后一期，因为有您的支持，我们会更有信心。

心向往之，行必能至。

如果说“高质量发展”是“萧银号”前行的目标，那么“奋斗”则是不竭的动力。2018年，我行始终坚守“姓农姓小姓土”的核心定位和“向实向小向内”的经营理念，全体萧银人在新时代的经济浪潮中寻求人生出彩。

关键词一：党建引领

这一年是党建引领发展的夯基础之年，积极实施“党建+”工程，理顺党建领导关系，将党建写入银行章程，明确党的核心引领地位，自主拍摄的党建微视频获评全国金融系统“十佳案例”。

关键词二：结构优化

这一年是回归服务实体经济本源之年，作为服务乡村振兴的主力军，贷款投放有的放矢，倾向民营企业发展，倾心小微企业成长，推进贷款结构由“二三四”向“二三五”进一步优化。

关键词三：合规发展

这一年是我行的“合规建设年”。顺应严监管大势，举办“合规朗读会”，深入推进“治乱象”，构建风险经理队伍，推进全面风险管控，强化流动性管理，有奖有惩营造合规氛围。

关键词四：服务转型

这一年是助力“最多跑一次”改革之年，启动“政银通”便民服务项目，丰富代理业务，推进智慧萧山建设，推广互联网金融业务，让广大市民“就近跑、不用跑”就能把事情办好。

任何成绩的取得都离不开辛勤的汗水。崭新的一年正向我们走来，把奋斗的激情推向高潮，再拼一把，给2018年划上一个完美的句号！



P1 王云龙董事长当选“2018年浙江金融创新人物”



P11 听奋斗者声音 促高质量发展

萧山农商银行 XIAOSHAN RURAL COMMERCIAL BANK

2018年12月 总第93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

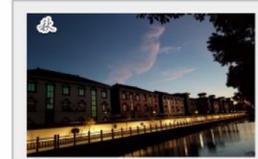
电话：0571-82712929 地址：萧山区人民路258号 网址：www.zjxsbank.com 邮箱：xshhbg@163.com 邮编：311201



萧山农商银行 服务号



萧山农商银行 订阅号



P20 图说

普惠金融 P5-6

成立科技企业贷款风险池基金 多措并举服务涉外经济 浙江农信纸质大额存单全省推广上线 互联网客户首破60万 举办征信合规管理及风险防范专题培训

比学赶超 P7-9

城厢支行：多策并举攻关 全力破解清收难 袁江支行：借“浙里贷”东风 迈信贷推广脚步 商业城支行：高速通车 我先行动 衙前支行：不用跑腿“开卡小组”上门帮你开卡 党湾支行：加快推广丰收缴费通业务 义桥支行：开展防暴演练活动 临江支行：用心“营”“销”路畅 新湾支行：点燃营销的“燎原之火” 浦阳支行：从“被引导者”到“主动营销者” 高新支行：营销的三重境界

专题活动 P10-13

“萧银全家福”解锁合照新姿势 听奋斗者声音 促高质量发展 敬老日：浓浓敬老情 健康伴您行

金融研究 P14-15

全国首例洗钱犯罪判例对农信网上银行反洗钱工作的启示 浅谈如何做好银行网点安全保卫工作

财经热点 P16

文化长廊 P17-20

致农信 秋意浓 雨间行 母亲 你，是我的礼物 一个男人的肩膀 如初 生活明朗 所以万物可爱 人生如戏 全靠“演技” 图说

行内要闻 P1-4

王云龙董事长当选“2018年浙江金融创新人物” 参加萧山区“就近办”改革试点现场会 不良贷款清收PK赛落下帷幕 向区公安民警（辅警）互助协会捐赠50万元 尝试诉中保全新模式，助推“最多跑一次” 提升“电子辅导员平台”会计管理功能 援建玉环永兴村镇银行十年回访 “浙里贷”数据填报系统正式上线 客户经理培训顺利收官 简讯

王云龙董事长当选“2018年浙江金融创新人物”

11月3日下午，第二届（2018）钱塘江论坛发布会在杭州国际博览中心隆重召开。

会上集中发布了我省自由贸易试验区改革创新、绿色金融改革创新试验区建设以及打造新型贸易中心等经济金融发展取得的最新成果，并颁发

了2018年浙江金融创新人物、青年金融才俊、浙江金融科技十大案例等荣誉，我行王云龙董事长当选“2018年浙江金融创新人物”，朱从玖副省长等领导为获奖单位及个人颁奖。

据悉，是月15日，王云龙董事长还在杭州召开的金融服务民营经济发

展会议上被聘为首批金融顾问，旨在对省内龙头骨干企业有效开展日常金融顾问服务，免费为企业传授金融知识、提供金融咨询，帮助企业建立健全风险防控体系，指导企业制定投融资规划，为企业提供伴随式的金融服务。

本报记者 楼玉燕



不良贷款清收PK赛落下帷幕

为了加大不良贷款清收盘活力度，提高信贷资产质量，11月12-16日，我行开展的不良贷款集中清收PK赛顺利落幕。

此次PK赛共十六家支行近100人参与，分为风、火、雷、电四个战区进行，以清收表内外不良贷款为重点，按照“一战区一目标、一户一策、一户一结果”的原则，经过短短五天的奋战，共处

置风险贷款108户3089.3万元，其中现金清收96户455.84万元、签订还款计划32户2633.46万元、粘贴致客户的一封信和催收公告27份。

在PK赛总结会议中，林时益行长对该活动给予了肯定，表示每个组都很拼，每个组都是冠军。还对与会人员提出下一步要求，希望参赛队员能继续做好

清收后续工作，固化清收成果。特别是签订的还款计划，要做到不良贷款户的持续跟踪、监督直至落实还款。同时希望做好清收经验的分享和清收技能的转培训工作，做好事前风险防范。会上，还对清收PK赛中的先进团队和优秀个人进行了表彰。

通讯员 祝淑萍



参加萧山区“就近办”改革试点现场会与区人社局等四部门签署“政银通”便民工程合作协议



11月7日，我区“就近办”改革试点现场会在益农镇办事服务中心召开。顾春晓副区长出席会议并做重要讲话，区跑改办、编委办、金融办、财政局等20余个部门和各镇街负责人参加，邢岛副行长代表我行参加会议并就“政银通”便民工程与区人社局、国土萧山分局、市监局、公积金萧山分中心负责人现场签署合作协议。

“政银通”便民工程也是我行推进普惠金融提升，助力“最多跑一次”改革的重要合作平台，后续将进一步对接区级各部门和国有企业，争取更多涉及公共服务事项的银行网点“就近办”，切实增强群众、企业的办事便利度和获得感，为各项业务开展蓄力搭桥。

会上，顾春晓对“政银通”便民工程试点工作予以肯定并提出要求，接下去要继续深化推进“政银通”便民工程，进一步扩展银行网点数量，办事服务内容，力争到明年6月底，“政银通”网点覆盖全部镇街。

通讯员 寿世铭

向区公安民警（辅警）互助协会捐赠50万元

为加深警银合作，健全区公安民（辅）警救助保障机制，11月19日下午，我行向萧山区公安民警（辅警）互助协会公益捐赠50万元。

捐赠仪式上，行党委书记、董事长王云龙与区公安分局党委副书记、政委俞成良签订捐赠协议，承诺每年捐赠50万元用于公安分局民（辅）警的困难救助和慰问工作。王云龙指出，我行与区公安分局一直保持良好的互动关系，银警合作关系保持和谐融洽，在打击预防电信诈骗和金融领域违法犯罪等领域，进行了卓有成效的沟通和协作。特别是近年来，在防范电信诈骗、化解金融风险、网点安全防护等方面，都得到了区公安分局重点配合与支持。

特约通讯员 卜燕敏



尝试诉中保全新模式，助推“最多跑一次”

为提升法院保全质效，加强银行账户风控水平，助推“最多跑一次”改革，近日，我行与区人民法院合作开展诉中保全集中办理。

近几年来，受宏观经济环境影响，我区诉中保全案件呈逐年上升趋势，仅去年一年，区法院在我行网点办理保全案件多

达500余件。今年4月以来，虽然经过技术升级，萧山法院保全案件可以立即执行案号，通过点对点系统进行保全，但由于执行程序较为复杂，一个案件办理时间平均需三至四个工作日，保全工作仍未达到高效作业。9月，我行与萧山法院根据相关法规，自主创新、各负其责，指定清算中心为

萧山法院诉中保全业务集中办理点，保全业务实现集中受理、专人负责、减少环节、立等可取。从两个月来的工作成效看，这种新模式简化操作手续，减轻往返工作量，缩短查办时间，确保了执行的质量和效果，助推了“最多跑一次”改革。

通讯员 汪斐斐

提升“电子辅导员平台”会计管理功能

“电子辅导员平台”是会计检辅网络体系中重要的电子辅导模块，是由我行自行开发设计的，为会计出纳人员提供实时或定时的柜面业务解惑答疑、知识共享、协同互动的系统。

为提升“电子辅导员平台”的会计管理

功能，运营管理部近日上线了“大额现金支付登记”审批项目和“会计基础工作电子台账”管理项目。据悉，“大额现金支付登记”审批项目，解决了分理处与支行本级间大额现金支付审批需要人工传递的问题，提高了工作效率；“会计基础工作电子台账”

管理项目，解决了会计基础工作等级管理中手工台账出现的格式和版面参差不齐的问题，实现了全行会计基础资料的规范与统一。

通讯员 俞利华

援建玉环永兴村镇银行十年回访



十年磨一剑。10月20-21日，在玉环永兴村镇银行首任董事长励攻的带领下，我行首批援建该行的人员对该行进行了十周年回访。

该行现任行长苏光先就村镇银行开业十年来的经营管理及业务发展情况向大家作了汇报，详细介绍了该行目前的组织架构、人员配备、市场定位、业务结构、合

规建设等基本情况。

励攻在座谈会上表示，“永兴”这几年社会知名度不断提高，是持续接地气有作为的结果，要保持支农支小的初心不变，不断以作为抬地位，把永兴建成一座大家认可的好银行。首任行长戴建兴也表示，虽然已经离开“永兴”，但一直关注着“永兴”的发展，并为现在创造的良好效益感到高兴。

随后，在该行班子成员的陪同下，援建人员又实地走访了楚门支行和干江事业部，详细了解和指导日常运营情况。

本次回访，是我行援建人员对永兴村镇银行十年后的深情回顾，同时也是作为主发起行践行社会责任的体现。

通讯员 韩炬彬

“浙里贷”数据填报系统正式上线

为了提高支行“浙里贷——白名单”的报送效率，防范非正常多头开户风险，促进“浙里贷”业务健康发展，我行“浙里贷”数据填报系统于12月6日正式上线。

此次上线的填报系统，基于新采购的帆软报表系统开发，通过系统内置数据校

验模型以自动校验方式替换原手工校验模式，在支行录入时对数据格式、“白名单”中是否已经存在该客户、线下是否已经存在合同等情况进行数据校验，解决了以往支行通过大信贷平台报送“浙里贷——白名单”时常见的格式错误、支行间报送冲

突等问题。同时，该系统增加了向客户发送短信的功能，提醒客户及时登陆“丰收互联”签订合同，提高了支行和总行管理部门的工作效率。

通讯员 钟凯伦 范里

客户经理培训顺利收官

为加强客户经理队伍建设，提高知识水平和业务能力，12月3-7日，我行面向近三年新晋的78名客户经理组织了为期一周的业务培训。培训课程采用外聘老师授课与总行部门业务骨干内训相结合的形式，内容涵盖小微企业尽职调查、营销技巧，以及公司业务部、个私业务部、网络金融部、授信审批部、合规风险部各条线业务产品和操作要点等。

客户经理是推动我行业务发展的中坚

力量，行领导十分重视客户经理的培养和成长。12月5日晚，邢岛副行长专程赶赴课堂，与客户经理们围绕业务拓展中的难点和痛点等问题开展座谈交流，客户经理们结合工作实际提出了自己的看法和建议，邢岛则通过解惑和引导，鼓励客户经理们要积极转变思维，下沉服务重心，提高营销主动性，不断拓宽获客渠道，逐步拓展信贷业务。

通过此次培训，客户经理能够进一

步熟悉我行的业务产品和操作流程，掌握企业调查和业务营销的方式方法，为业务拓展打下更加坚实的基础。在认真学习的同时，客户经理们集思广益，涌现出许多适合我行发展的业务理念——“做好市场调研，稳住中老年市场，开拓年轻人市场”“打造属于农商行自己独特的关联情感，让客户有独特的记忆关联点”等。

通讯员 诸刚

<< 简讯

浙江农信系统全面风险管理工作推进经验交流座谈会

10月24日，由省农信联社风险管理处牵头，瑞丰、慈溪、义乌等十家行（社）的分管领导和相关人员集聚我行，就全面风险管理体系建设工作的推进情况

和发展态势进行了深入研究探讨。省农信联社风险管理处处长平展新出席会议并讲话，他充分肯定了在座行（社）的工作开展情况，希望各行（社）加强顶层引领、

扩充人才队伍、强化科技支撑，强调突出联系行示范带头作用，努力将全面风险管理工作推向新的高度。

通讯员 祝淑萍

国际业务知识竞赛



11月11日，“浙江省外汇和跨境人民币展业规范知识竞赛”落下帷幕，浙江农信以扎实的理论功底、充分的赛

前准备摘得桂冠。我行国际业务部俞丹红作为浙江农信代表队的一员，在此次比赛中以专业的知识和良好的心

理素质表现突出。

通讯员 韩筱潇



全行安保理论知识考试实现线上化

近期，我行组织了一次安全保卫知识考试。该考试是根据年初安全保卫工作实施意见开展的，以员工自主先练习、后考试的方式来巩固和提高全体干部员工的安全保卫知识，增强真学、实

学、深学氛围，是对全行员工的一次安全防范知识再教育。

值得说明的是，此次考试使用了我行自主研发的人脸识别考试练习系统，是该系统首次实战化应用。考试员工可

自主选择通过PC端浏览器或手机端应用在规定时间内参加，大大简化了考试组织者的准备工作，也方便了考生。

通讯员 范里

成立科技企业贷款风险池基金

经济新常态下，科技创新成为经济社会发展的主要驱动。而轻资产、缺乏足值抵押物，难以从银行获得贷款，成为摆在科技型中小企业面前的融资难题。

近日，我行结合信贷结构调整及区域产业转型升级需求，采用“政府+银行+担保公司”三方合作模式，与萧山区科技局、杭州萧山再担保有限公司共同成立萧山区科技企业贷款风险池基金，基金规模为625万

元，总共可发放贷款2500万元，主要面向处于初创期和成长期的科技企业。该合作模式通过多方联动，在实现风险分摊的基础上，发挥基金杠杆作用，进一步提高当地科技企业的融资效率。基金成立后，吃到第一口红利的是浙江颐川科技有限公司，该公司已成功获得我行贷款100万元。

据悉，我行还通过构建制度框架、创新产品体系、推行激励考核等一系列措

施，给予科技型中小企业政策倾斜，为其在贷款准入条件、利率定价、审批流程及担保方式等方面提供便利。截至11月末，我行已累计向460户科技企业发放贷款111.47亿元，累计为客户节约融资成本1119.68万元。

通讯员 言鑫刚 田峰

多措并举服务涉外经济



今年以来，国际业务部积极践行普惠金融，多管齐下，发挥外汇金融支持和金融服务涉外经济发展的作用。

普及外汇知识。一是持续开展“外汇服务直通车”。联合外管局等相关部门，为中小出口企业做好政策解读，普及外汇金融知识，帮助客户更好地理解现行外汇政策，把握政策红利。向中小出口企业介绍

跨境人民币、远期结售汇、外汇买卖等业务，增进客户和社会公众对汇率避险产品的认知。二是利用自媒体平台加强宣传。在我行微信公众号等平台上，发布跨境人民币、远期结售汇等业务介绍，在全行LED上滚动播放汇率避险产品、种类，加强客户对人民币结算业务的了解，有效提升企业汇率避险意识。

浙江农信纸质大额存单全省推广上线

自从理财产品打破刚性兑付的监管政策出台，加上利率最高可上浮55%且为保本保息型产品，大额存单已成为稳健型投资者用以替代理财产品的重要选择。

我行大额存单业务上线以来，深受客户欢迎，但是，不同于定期存单，由于大

额存单没有纸质存单，不少客户对此有所顾虑。为此，我行在去年11月向省农信联社提出了纸质大额存单的需求，是年12月作为试点行上线纸质大额存单业务。

据统计，今年1-10月，我行大额存单总认购笔数为18473笔，其中以纸质方式

丰富外汇产品。实行“一企一策”，在做好传统结算业务的同时，加强产品创新，根据客户需求设计产品方案，满足客户结算、融资、结售汇多方面要求。今年，在对企业调研走访的基础上，新推出出汇款项下融资业务，对以T/T进行结算的进口企业提供信贷支持，最大限度满足涉外企业的资金需求。1-11月已办理出汇汇款融资业务1490万美元。

优化外汇服务。一是开展审单培训。为交单客户及新客户开展审单培训，加强客户对单证国际惯例的理解和把握，提高客户制单能力，降低收汇风险。1-11月开展审单培训三次，为150余家客户进行单证释疑。二是开展反洗钱培训。针对近期反洗钱形势及风险，向进出口企业普及反洗钱知识，提示高风险国家收汇风险，确保企业有效规避制裁国家，防范洗钱风险。三是提供外汇增值短信服务，持续开展电子预审、周六审单服务，提高客户收汇速度，提升客户体验。

通讯员 林晓虹

认购笔数为18388笔，占比99.54%。且试运行情况良好，省农信联社决定在全省农信系统推广纸质大额存单业务。同时，我行将继续听取客户需求，积极推进存款产品多元化进程。

通讯员 华燕

互联网客户首破60万



11月26日，我行个人互联网客户数首次突破60万大关，个人互联网客户覆盖率较年初提升18个百分点，主要通过场景金融、理财业务、卡券优购、网络融资助力互联网业务发展。

一推场景金融，实现批量获客。以缴费通为抓手，联动营销其他业务，增

强场景化批量获客能力。特别是利用学校开学两季缴学杂费契机，累计签约缴费通单位191家，当年缴费17.24万笔2.17亿元，新增互联网客户4.43万人，电子账户6.16万户。

二推理财业务，引导线上交易。通过客户分层、产品分级，将合适的产品

推送给客户，积极引导线下客户线上化，形成了一大批强固定黏性的网络金融客户群体。当年共发行丰收互联网线上理财产品180余期、23.17亿元，线上购买率达到95%以上。

三推卡券优购，营销年轻客群。推出卡券和综合积分系统，推出“一鸣真鲜奶，一元带回家”等活动，带动年轻群体开通丰收互联。抓住年轻人线上消费习惯，上架乐而美厨房5件套和萧山知名农产品“龚老汉”甲鱼，通过优惠让利，激活年轻客群潜在消费能力。

四推网络融资，助力一次不跑。上线丰收e贷和e分期业务，借助纯线上审批、秒贷、一次不跑等优势，大力拓展有小额、临时性资金需求但不愿跑银行客户，受理申请和审批通过分别达到4000余个和832个。建立大数据分析中心，完善支撑体系，为后期业务发展夯实根基。

通讯员 汪金剑

举办征信合规管理及风险防范专题培训



11月15日下午，征信合规管理及风险防范专题培训在我行总部三楼举行，

人民银行杭州中心支行征信管理处汪雨副处长对在萧银行业金融机构相关人员

进行了征信业务专题培训。人民银行萧山支行叶余有副行长主持。

汪雨围绕征信系统建设概况、征信业法律法规、人民银行检查发现的主要问题、信息泄露案件、异议和投诉处理等方面，作了精辟深刻的演讲。人民银行萧山支行业务科科长洪利明、金融服务部工作人员，以及在萧的35家银行机构、裕隆汽车金融公司等共103人参加了培训。

据了解，为有效传达和落实本次培训会议的精神和要求，除设在我行的主会场外，还在31个分会场同步进行视频转培训。通过本次培训，让征信从业人员进一步认识到征信合规作业和客户信息安全的重要性，提升了银行从业人员法制意识和业务水平。

通讯员 杜向朝

城厢支行：多策并举攻难关 全力破解清收难

近月，城厢支行加快贷记卡不良清收步伐，初见成效。目前，6户福农卡不良户已清收完毕，共计59.8万元；已诉讼贷记卡不良户共9户，涉及金额111.1万元；2户已达成协议，将逐月归还；另有2户准备诉讼。

主要有以下几项举措：一是抓进程，落实分管客户经理，梳理清单，制定计划，于每周信贷例会上通报；二是勤走访，通过各种人脉，掌握现有情况，到不良户家中谈判协商，深挖关系人，寻找突破口；三是常联络，对一些情况较好的客

户，力争清收或督促盘活，通过平移和寻找担保人，转成普通小贷卡；四是快诉讼，对一些偿还有难度的客户，支行设有专人进行诉讼和核销事项，在保证诉讼进程的同时，不放弃协商或盘活的可能性。

通讯员 方俊俐

裘江支行：借“浙里贷”东风 迈信贷推广脚步



近日，随着我行“浙里贷”的产品上线，裘江支行展开了一系列推广行动。宣传利器打冲锋。支行根据我行“浙里贷”白名单产品申请简便、线上操作的特点，专门制作简洁易懂的电子海报、宣传展架，并针对不同客户群体做相应调整。

信息对称创高效。客户经理提前对拟上门的单位，做好前期的信息传达、意向客户摸底工作，告知客户需提前准备的资料，确定好上门服务时间，做到了有效的信息沟通。

推广的第一站，仅一家事业单位，短短两个午间的上门服务，收获有效申请客户35人。

通讯员 孙柯丹

商业城支行：高速通车 我先行动

近日，商业城支行来到萧山车辆管理所，深入营销ETC业务。

为方便办理，支行同时派出客户经理和临柜员工，并将移动终端也带至现场，争取让客户“一次不跑，把ETC安装到位”。办理现场，客户经理通过分发宣传单向客户解说安装ETC的各种优势，临柜员工积极引导客户填单并快速办理，两者配合，提供业务咨询及办理的一站式服务。

这种上门服务签约的模式，赢得了车管所员工的一致好评。在后续的服务中，支行建立了微信群，实时在群中发布信用卡办理的进度，并对客户反映的问题和建议进行收集并予以及时解决与反馈。当天，现场完成ETC签约15个。

通讯员 胡哲



衙前支行：不用跑腿 “开卡小组” 上门帮你开卡



近日，为了给客户带来便利，提升服务效率，衙前支行派出“开卡小组”到雷方机电有限公司提供上门开卡服务，共为单位员工开立40张丰收借记卡。同时，“开卡小组”详细地向客户介绍了丰收借记卡的功能以及使用方法，并以此为契机，积极宣传本行的手机银行、理财产品、信用卡、ETC等产品，取得显著成效。

支行有多个“上门开卡小组”，这些小型的服务团队分别由一个柜员、一个授权员和一个专职客户经理构成，尽力为客户提供多元化金融服务，让客户足不出户即能享受优质服务，实现了银行业务的移动式办理。据了解，衙前支行通过提供上门服务，已将金融业务的触角延伸到了企业、学校、社区，上门集中给客户办理业务不再是难事。

通讯员 蒋飞飞

党湾支行：加快推广丰收缴费通业务

近日，党湾支行根据我行《关于加快推广丰收缴费通业务的通知》，积极推广丰收缴费通业务。

党湾镇辖内共5个学校，其中4个学校以往通过旧缴费通办理缴费业务，在第三季度全部与支行重新签订“丰收缴费通协议”，在新学期采用丰收缴费通缴费。此

外，第三季度的支行党费也通过丰收缴费通进行了缴纳。

至9月末，单位共提交应缴数据3789户，金额5319800元；通过丰收缴费通实际收缴3660户，金额5073516元。收缴金额中除了一个学校因服装尚未收到故费用未结算外，其余款项均已划至各单位收费

款项相应账户。学校对支行在此次缴费工作中的业务支持和配合予以了肯定。支行通过丰收缴费通业务，新增互联网客户1014户，新增电子账户1772户，顺利完成第三季度任务。

通讯员 赵晓燕 严伟萍

义桥支行：开展防暴演练活动



近日，义桥支行开展了防暴预案演练活动。

为确保预案演练取得实效，支行全体员工全程参与演练。营业终了后的营业大厅内，由两名员工扮演的“犯罪分子”，手持匕首企图对营业室进行“抢劫”，网点人员按照预案规定的处置程序，一边稳住“歹徒”，与其巧妙周旋，一边设法将信息传递出去并及时报警，最终成功制伏“歹徒”。演练过程中，营业人员分工明确，处置沉着冷静，动作操作规范，使犯罪分子的意图未能得逞。

通过此次演练，支行全体员工进一步提高了防抢、防暴心理素质，做到了安全知识书面学习与实际操作的结合。

通讯员 王薇薇

>> 全员营销 <<

临江支行：用心“营”“销”路畅

所谓营销，有营才会有销，开口便成了贯穿始终的第一要义。于是对谁说，何时说，何地，如何说也就成了一门学问。经过六天五晚的学习和实践，我对此也有了一些浅显的认识。

对谁说——拓宽视野，全面出击。可以是老客户，他们对银行的亲近感和信任感可以为我们的营销提高成功率；也可以是新客户，我们的一些产品和服务或许正是他们所需要但还未了解的，只差一个推送的时机；暂时还不是客户的当然更是说的对象，将他们发展为我行客户的过程正是营销的过程。

何时说——把握时机，成就未来。一个好的开口时机，避免了不必要的尴尬。客

户驻足在厅堂时，这个时机已悄然来临。客户停留在某一折页前时，客户等候无聊浏览手机时，客户办理业务时，都是开口的好时机。既不会耽误客户太多时间，又可以让他们知晓我行的最新业务，有所了解，才会产生需求。

何地——因地制宜，精准营销。“主场作战”会比较有优势，因此大堂经理在厅堂说，柜员在柜台说。但客户经理施展的场合会更多一点，可以下厅堂说，可以走出去说，也可以请进来说。

如何说——重中之重，随机应变。在业务相对繁忙的时候，我们是不是就不说了？No.，在此刻，我们可以进行简单的15秒营销，通过简短精悍的话语让客户对

产品有个简单的了解，如果客户表现出很大的兴趣，可以转介绍给厅堂人员继续解释，或者留下联系方式后续跟进。在业务比较空闲的时候，我们可以分析客户特征，有针对性的推荐一些客户有实际需求的产品。比如附近的大伯大妈每个月要来缴水电费，则可以营销水电费代扣业务，告诉他们这样可以免去每个月惦记的烦恼。支行地处工业园区，外来务工者比较多，汇款到外省的款项也比较多，可以借机推荐此类客户办理我行丰收借记卡，告诉他们可以开通丰收互联，然后通过手机自助汇款，既节省了排队的时间，又节约了汇款的手续费，可谓一举两得。

通讯员 周晶晶

新湾支行：点燃营销的“燎原之火”

星星之火可以燎原，营销亦是如此。若营销普及到每个岗位、每个时刻、每个客户的办理过程中，那么我行的产品和服务也能如燎原之火遍布每个城区乡间。那么如何营销才能“燎原”，我认为要具备以下几点：

一是好的能力。打铁还需自身硬，面对不同客户的不同疑惑，做到对答如流、从容应对是专业素质的表现，也是获得客户认可的必要途径。自身的专业能力是营销的前提，要不断提升自己的业务能力和

知识储备，让客户接受更好的服务。
二是好的环境。一个好的环境更利于交易的达成。在营业厅中做一些小小的改变就能让客户更好地接触和关注到我们的产品。可以利用客户办理业务的等待间

隙，在醒目的地方放置我们的折页、宣传单，在进门的地方放置产品的易拉宝和荧光板，在宣传栏依照重要性从上而下摆放折页。

三是好的习惯。员工的习惯决定着我对客户服务形象，良好的习惯，就是营销成功的一半。如营销四步走：主动投递、手势指引、一句话营销、引导再教育，每天坚持关怀两个客户，每天坚持汇总当天业绩以及分享一个营销案例。虽然坚持这些习惯起初会有点不适应，但是效果显著。细节决定成败，小小的营销习惯能在潜移默化中撬动大客户。

四是敢于被拒绝。以往我们在营销过程中，总是突破不了内心对于被拒绝的恐惧，以至于畏首畏尾，但是老师却一语道破，被拒绝一百次换来几次成功也是成功的营销。营销是一种尝试，在不断的被拒绝中挖掘出需要你的潜在客户。不尝试营销，等于拒绝客户，成功的机率是零，营销了，就有可能被需要，哪怕只是一次。我在营销过程中也发现，虽然递了很多折页，费了很多口舌，也被拒绝了无数次，但少有的几次成功所带来的价值往往会比付出更大。

五是敢于走出去。安于现状等于退步，

如果我们只是把营销限制在柜台里、银行内，那么就只能拥有固定的一小部分客户，因此要走出去把客户引进来。过去总觉得，走出去未必有必要、有成效，尝试过之后才发现并非如此。例如，柜员通过厅堂微沙龙、组织小活动等形式在大堂里开展营销，并不同于想象中的无人问津，相反，很多客户都愿意在等待的时候听取讲解、参与互动。客户经理以为对自己所负责的区域了如指掌，走出去才发现市场是瞬息万变的。固步自封只会退步，走出去往往会获得更多的机会。

通讯员 盛城

浦阳支行：从“被引导者”到“主动营销者”

刚听到要参加为期六天五晚的全员营销培训时，心里还是有抵触的，觉得那么几天下来，花费那么多的精力和时间，形式大于意义。

第一晚，老师就深入浅出地带起了我们的积极性，分组编排、设计队号、喊口号，在无意识中我们仿佛回到学生时代，和在学校中我们要开始打对抗赛一样，你一言我一语，不管男女、不管老少，都活力满满，为各自的队伍出谋划策。我的内心有些触动，好胜之心也渐渐被激发出来。

心底默念着老师说的“人生无处不营销”，我在柜台展开了营销，不放过任何一个来柜台办理业务的客户，多伸手一次，多开口一次，多坚持一次。营销是一个互

动的过程，有苦有乐，但更多的是满满的成就感。渐渐地，我竟有些乐在其中了。

以前一度以为我们的客户应该是知道和了解我们所有的产品的，其实不然，在后面几天的营销过程中我发现有一些客户对我们的产品和服务也仍然存在盲区，我们的介绍与推荐对他们来说必不可少。其实我们缺的不是好的产品，而是少了介绍好产品的好方法。马云说：如果银行不改变，我们将改变银行！现在我们的对手已经在转变了，市场也在变，客户也变了，我们要再不转变，就留不住客户。更别想保留住原有的客户群。所以我们必须要不断地学习，有方法地学习！

新时代下如何提升我们客户的感知度，提升我们客户的粘和度，我想我们可以建

立客户档案，在重要节日给客户制造惊喜等，也可以组队去敬老院做义工等，提高我们在社会中的知名度。我忽然发现，在不知不觉中，我已经有了自己的想法，不再是被动地营销，机械地按照老师的方法去做，我从一个被引导者变成了一个主动思考者和自主营销者。

很快六天五晚的培训就迎来了最后一个晚上，我竟有点不舍的感觉。让我感触最深的是老师制作的小视频，视频中的点点滴滴，都是我们一起为了目标而努力的样子。此时，结果似乎已不重要，重要的是大家在一起努力的过程真的非常棒！

通讯员 王钦娜

高新支行：营销的三重境界

王国维在《人间词话》提出过做人做事的三重境界：第一境界是“立”、第二境界是“守”、第三境界是“得”。营销也是如此。

“昨夜西风凋碧树。独上高楼，望尽天涯路”是第一境。当我们对人生迷茫时，要做的第一件事就是立下一个明确的目标！营销亦是如此，最首要的就是要爬上高楼，居高临下，看到别人看不到的地方。简单地说，就是明确营销的目标和营销的对象。目标可以是短期的小目标，也可以是长期的大目标。对象既可以是已有的客户群体，也可以是隐藏的潜在客户。

“衣带渐宽终不悔，为伊消得人憔悴”是

第二境。将诗人对“伊人”的苦苦追求投射到我们的日常营销中，就是说，在我们找到了目标客户之后，就要不停的去“追求”他，这也就是把我们的产品服务提供给他这个过程。所以，我们在开展营销的过程中，要始终保持一种锲而不舍的坚毅品格和执着态度，下决心努力奋斗。人瘦了、憔悴了，但“终不悔”。为了达成目标，拼尽全力。在这个世界上干什么都没有平坦大道，要敢于创新，也要善于等待，执着地去追求，忘我的去奋斗。

“众里寻他千百度。蓦然回首，那人却在，灯火阑珊处”是第三境。其实当我们经

历了种种，再回首之时，很多我们曾经以为难于上青天的关卡，早在不经意间被我们冲破。我们曾以为开口很难，走出去很难，但是一旦勇敢地迈出了第一步，就会发现，后面的一切都会水到渠成。营销的过程是艰难的，开口无数次，走出去无数次，或许只能换来一次的营销成功。但在这哪怕只有一次的成功后，回头去看，所有艰辛的过程都是甘甜的。在无数次失败的经验积累中，我越来越容易取得成功。只要立志追逐，在足够的积累后，量变就自然而然的成为质变，成功在不经意间已在那“灯火阑珊处”。

通讯员 朱杭波

“萧银全家福” 解锁合照新姿势

12月3日-12月6日，我行在营业部、义盛支行、临浦支行、瓜沥支行轮流开展全家福拍摄活动，聘请专业的摄影师免费为

客户、员工拍摄“萧银全家福”。同时，我行准备了照片快速打印机，方便客户现场领取照片留作纪念，营业部还为客户准备了

精美相框，4天共为100多名客户拍摄全家福，获得了参与者的一致点赞。

本报记者 楼玉燕

客户篇 >>



客户+员工篇 >>



员工篇 >>



听奋斗者声音 促高质量发展

我行举办“同心向党 践行合规”征文朗读会

11月23日晚，我行“同心向党 践行合规”征文朗读会在萧山图书馆世纪小剧场精彩上演，以朗读的形式向“合规建设年”致敬。

行长林时益致开篇词，杭州办事处主任杨中萱和董事长王云龙为征文朗读会的征文获奖作者和表演获奖单位颁奖。

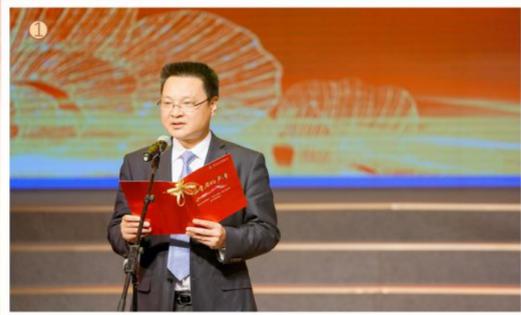
朗读会以“奋斗者的声音”为主题，由集体朗读《严守合规线 共谱新篇章》拉

开序幕，接着有《践行合规 从我做起》《致合规》等八个情景朗读节目相继呈现，最后在大合唱《光荣与梦想》中落下帷幕。全部节目均由该行员工自编、自导、自演，不仅在舞台上展现了朗读艺术，更充分体现了全行上下坚守合规经营的决心。现场300余名干部职工代表观看了演出，并通过我行微信公众号进行现场直播，使全行共绘此次合规盛宴。

据了解，此次征文朗读会前期进行了主题征文比赛，收到了来自全行的100余篇稿件，从中评选出优秀作品12篇。在此基础上，由32家支行对获奖征文进行修改提炼，以对合规多角度的理解通过情景朗读的形式在舞台上进行演绎，将“党建+合规”的理念作了完美的诠释。

本报记者 曹纯宁 马杰

晚会精彩瞬间



- ① 行长林时益致开篇词
- ② 杭州办事处主任杨中萱为征文获奖单位颁奖
- ③ 董事长王云龙为征文获奖作者颁奖
- ④ 青年员工集体朗读《严守合规线 共谱新篇章》
- ⑤ 《践行合规 从我做起》
作者：沈婕 表演者：许瀚波、高炯利等
- ⑥ 《合规并不是一门深奥的学问》
作者：赵薇 表演者：楼琼婧等
- ⑦ 《惠南路之夜》
作者：高以勒 表演者：孔珂等
- ⑧ 《扣好第一粒扣子》
作者：高炯利 表演者：田焱东等
- ⑨ 《不忘初心 合规前行》
作者：曹纯宁 表演者：童烽标、董泽筠等
- ⑩ 《立足本职 践行合规》
作者：严茹佳 表演者：谢振超等
- ⑪ 《胸怀责任心有大爱》
作者：楼玉燕 表演者：孔珂、童烽标、董泽筠
- ⑫ 《致合规》
作者：马杰 表演者：俞芳等
- ⑬ 大合照

幕后花絮



筹备组火热讨论中!



道具组的师傅仔细核对每一个细节。



为美丽“冻”人的礼仪小姐姐打call~

敬老日：浓浓敬老情 健康伴您行

11月15日是我行的“敬老日”，各支行开展了丰富多彩的活动。有的进社区为老年客户开展专题讲座，有的在厅堂组织微沙龙活

动，有的给老年客户递上温暖的红枣姜茶，还有的开展了存款抓鸡蛋、存款送手套活动。支行在向客户介绍业务、讲解防电信诈骗

骗知识的同时，也向客户普及了“冬日锻炼”的注意事项，还与老年客户一起跳“五行健康操”，传递了浓浓的敬老情。

个私业务部供稿



1. 党湾支行开展“抓鸡蛋”活动
2. 红山支行开展“存款送鸡蛋”活动
3. 靖江支行开展“初冬温暖礼”活动
4. 临江支行为客户送上“一杯红枣姜茶”
5. 宁围支行走进二桥社区“百姓大讲堂”
6. 楼塔支行向客户普及金融知识
7. 裘江支行为客户送上“一杯热茶”
8. 新塘支行开展厅堂微沙龙
9. 义桥支行与客户一起学习“五行健康操”
10. 新街支行在街区开展定点活动

1	2	3
4	5	6
7	8	9
10		

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。

全国首例洗钱犯罪判例对农信网上银行反洗钱工作的启示

□ 网络金融部/汪金剑



网上银行洗钱是指通过网络渠道将非法收入合法化的过程，大多通过银行将信用证、银行汇票、信用卡、借记卡等结算工具与银行电子化相结合进行洗钱。按照全球反洗钱国际组织金融行动特别组织（FATF）的定义，凡隐匿或掩饰因犯罪行为所得的真实性质、来源、地点、流向及转移，或协助任何与非法活动有关之人规避法律应负责任，均属于洗钱行为。

一、案例回顾：全国首例洗钱犯罪判例

该案例是商业银行主动发现的首例以洗钱罪定罪的案件。工商银行上海市分行通过监控反洗钱可疑交易，发现27名个人账户存在重大洗钱嫌疑，随即报案，公安机关随后抓获了潘某、祝某等4名犯罪嫌疑人，其内部分工明确，通过网上银行、ATM机及银行柜面取款、转账等方式清洗非法资金上百万元，最终被判处3个月至2年不等有期徒刑，并处相应的罚金。

经查，潘某经人介绍和境外人员“阿元”取得联系，商定由潘某通过银行卡转账的方式为“阿元”转移从网上银行诈骗的钱款，潘某按钱款数额10%的比例提成。而后，潘某收集多人身份证至银行办理大量信用卡，由“阿元”通过非法手段获取多名网上银行客户卡号和密码等资料盗取资金，并将资金划入潘某非法办理的67张工行灵通卡，并通过ATM机提取现金共计人民币108.61万元，通过柜面提取现金共计人民币7.36万元，扣除事先约定的份额，将剩余资金汇入“阿元”指定的账户内，至此“阿元”从网上银行非法获取的资金即由“黑”洗“白”。

二、案例分析：网上银行洗钱的特征

在该案的发现和侦破过程中，工商银行上海分行的反洗钱工作人员在内部审计过程中，发现27个可疑的个人账户，存在多头开户，并在开户后不久就有大额资金流入，且这些资金在银行停留的时间极短，很快就会被取走并且销户的情形，因而银行反洗钱工作人员判断这27个账户存在重大洗钱嫌疑，客户的交易行为与其身份不符，于

是向人民银行报告了可疑交易线索。这起案件的侦破充分体现了银行反洗钱侦测在预防反洗钱活动中的重要作用。通过对本案的剖析，我们可以发现网上银行洗钱行为有以下一些特征。

（一）网上银行洗钱的基本流程

从案例可以看出，网上银行洗钱按其交易过程，一般可以归纳为处置、离析、归并三过程，从而最终达到洗白的目的。

1. 处置阶段。该阶段是洗钱的起始，通过对非法收入进行“包装”，使非法收入与合法收入混合，案例中“阿元”将盗取资金划入潘某非法办理的67张工行灵通卡，通过对“黑钱”进行初步处理和加工，从而为下步洗钱奠定基础。

2. 离析阶段。该阶段是洗钱的核心。洗钱者利用复杂的交易，掩饰、隐藏非法收益的来源和性质，案例中涉案人员通过ATM机提取现金共计人民币108.61万元，通过柜面提取现金共计人民币7.36万元，通过无需身份核查的匿名交易，刻意躲避检查，割裂非法资金与来源间的关系，从而增加追查资金的成本或导致无法追踪溯源。

3. 归并阶段。该阶段是洗钱的终点。洗钱者将被离析无法追查其非法来源和性质的“黑钱”以合法名义转移到正常机构或个人名下，案例中涉案人员扣除事先约定的份额，将剩余资金汇入“阿元”指定的账户内，从而“阿元”可以正常地参与社会经济活动，自由支配赃款并享受其收益。

（二）网上银行洗钱的主要特点

1. 网络洗钱的快速性。只要填写申请表及相关个人信息，经银行核实相应证

件即可开通网上银行。网上银行更突破了时间和空间的限制，使得洗钱犯罪更加快捷，一天之内可以完成无数次资金转移，洗钱所用时间大大缩短，黑钱变白钱的速度大大加快。

2. 交易过程的隐蔽性。网上交易是依靠互联网进行的非面对面交易，没有笔迹或签名、凭证等纸质痕迹，难以对交易的真实情况作有效的监控，不能准确了解资金背后的实际运作人或网上银行的实际控制人。洗钱分子可以通过合法企业的身份，利用网上银行将黑钱隐蔽汇往任何地方，导致交易的真实目的很难分析与判断。

3. 网络洗钱的国际化。网上银行没有时间和空间的限制，互联网的无国界性，资金可以瞬间流向世界的任一角落，一方面使网络洗钱呈现出跨国性、超地域性的特征，另一方面提高了网络洗钱规避法律制裁的能力。发达国家打击网络洗钱的措施比较完善，为有效规避法律风险，网络洗钱逐步向监管水平较低、相关立法不完善的发展中国家集中。

4. 网络洗钱的智能化。网上银行洗钱借助网络技术手段提升了洗钱的智能化水平，既降低了成本，又提高了效率。网上银行洗钱可十分便捷地通过电子支付手段将犯罪收益以匿名、快速的方式进行转移，借助电子支付等高科技手段，能更快更方便地进行洗钱犯罪，并规避有关调查。

三、案例启示：如何提高农信系统网上银行反洗钱工作水平

“了解你的客户”是银行反洗钱工作的基础，但网上银行的交易特点使得“了解客

户”变得非常困难。银行对网上银行可疑交易发现有严重的系统依赖症。同时，为避免监管部门的处罚，上报的可疑交易大多是防御性数据，极大地影响和制约了反洗钱监测分析效能。为更好地促进网上银行反洗钱工作的开展，可以从以下几个方面着手来完善农信系统的反洗钱工作。

（一）完善网上银行反洗钱内控制度。应建立起完善的反洗钱内控制度，保证反洗钱全过程都能有效涵盖网上银行业务，网上银行业务对银行“了解你的客户”，关注客户资金流向提供了更高的要求，金融机构应通过现场询问、实地调查等多种措施，掌握客户的真实情况，如职

业、收入情况、通讯地址、联系方式等证明文件。通过加强网上银行业务客户交易记录信息的完整性和真实性，为监控和侦查网络洗钱提供线索。

（二）合理设置网上银行交易权限。应根据客户在本行办理业务情况划分客户分险等级，结合风险等级严格设置其网上银行交易业务的权限。对风险等级较高的客户，应定期对客户身份信息进行审核和完善，持续性进行客户风险调查，审慎开通网上金融业务。对洗钱风险较高的业务，应合理设置交易权限，对交易频繁、账户内频繁出现资金收付或进出洗钱风险较高业务，应采取“落地控制授权”等控制

措施，要求客户前往机构网点实行面对面办理。

（三）提高反洗钱监测的智能化分析水平。要对所发现的在规定金额以上的大额支付交易及交易金额、交易频率、交易用途等不符合正常特征的异常支付交易进行实时记录、监测、分析、报告。利用数据仓库、数据挖掘等技术手段，建设智能化的反洗钱监测分析系统，把日常工作中事后监督变为实时的、无间断的监控，提高网上银行反洗钱的敏锐度、实效性和准确性。同时，开发可疑支付交易信息采集与监测系统，提高反洗钱监测的智能化分析水平。

浅谈如何做好银行网点安全保卫工作

□ 坎山支行/洪月芳

安全保卫工作事关银行安全、稳健运行，是管理工作的重要一环。网点是银行的最小经营单位，支行管理者应从强化员工安全防范意识入手，通过制度约束和检查督促，使网点安全管理落到实处，营造一个安全、稳定的环境。

一、落实安保制度职责，推进安全管理体系完善

1. 落实安防责任制，构建防范网络体系。落实安全防范责任制是网点安全防范的中心工作。目前我行执行的频次要求为支行行长对所辖网点每季一次，支行安全员每月一次安全检查，网点安全员每日早晚各一次安全检查。按照“谁主管、谁负责、谁检查、谁负责”的管理机制，从支行到员工，层层签订安全保卫、案件防控责任书，谁出问题谁问责，形成严密的防范网络体系，加上行之有效的安全检查制度的落实，促进网点安全防范制度有效的落到实处。

2. 实行标准化管理，全面掌握网点安防工作情况。根据上级行制度的标准，将营业场所的人防、物防、技防和安全管理标准化。要从网点的基本情况、安全防范设施建设状况以及技防、物防、消防设施以及日常安全保卫方面的工作痕迹、预案演练、安全教育、需执行的各类安全方面的制度等，设立一整套营业网点安全工作台账，将各种制度标准进行规范统一。

3. 推行网点安全员轮值制度。推行网

点安全员轮值制度，每天安排2名员工值班，1名为主值班，担任网点安全员，另一名为副值班，协助主值班做好网点安全管理工作。通过轮值制度的执行，及时发现和排除各类安全隐患和设备故障，主副轮值更能在特殊情况下及时补位，使网点人员的整体安全意识和安防工作能力得到全面提升。

二、提高检查监督效能，推进管理由静态向动态转变

1. 转变观念，实现安全保卫工作动态管理。安全管理工作要随着金融形势改变而转变观念，安全保卫工作人员必须走出办公室，深入到网点进行现场检查督导，并根据网点实际情况，及时发现问题，并解决问题。这样制度的监督者和执行者之间的矛盾也会减少，员工更能领悟管理者意图以及对制度执行力会更强。

2. 落实安全检查制度，提高检查效能。要根据安全保卫工作安排，结合网点工作实际，统一安全检查工作内容，规范安全检查登记，建立安全管理检查记录，由安全检查人员对安全检查考核内容逐项进行检查记录，查看网点对各项安全保卫工作制度执行的落实情况，落实按季考评制度，并将安全管理纳入经营目标考核、年终评先创优、员工岗位晋升的先决条件，促使网点负责人由被动管理变为主动管理，员工由被迫执行变为自觉习惯执行，以此增强全员的安全责任意识。

3. 充分发挥视频监控作用，加强远程督导。进一步发挥视频监控系统的远程监督检查和预警作用，及时发现和消除各类安全隐患。支行安全员需有一套辖内所有网点远程监控的网络系统，能不时地打开各路监控，实时发现存在的问题，这样既能有效的提高工作效率，也能更多地发现存在的问题，增加非正式检查的频次。

三、强化安全管理培训，推进与内控管理的有效融合

1. 强化员工的安全教育培训。很多事故都是由于员工不懂安全知识和违规操作引发，因此安全防范的知识和合规操作的要领培训必不可少，应与内控管理有效融合。要做到：每月对员工进行安全方面的知识培训，对辖内近期发现的安全操作不合规、不恰当之处要及时纠正，统一做法，防止类似情况再犯；每季要将当地的社会治安形势作出简单分析，让员工了解当前治安状况，在日常工作中有一定的防范与警惕。

2. 强化安全管理者的培训。对安全管理者的培训尤为重要，通过培训能让管理者掌握正确的做事方法、了解评判尺度，更为有效地实施监督指导。同时通过学习，也能促使管理者多动脑、多探索、多研究工作的新方法、新措施，提高安保工作效能。

1

11月1日上午，习近平在京主持召开民营企业座谈会并发表重要讲话，强调：非公有制经济在我国经济社会发展中的地位和作用没有变，我们毫不动摇鼓励、支持、引导非公有制经济发展的方针政策没有变，我们致力于为非公有制经济发展营造良好环境和提供更多机会的方针政策没有变。

2

统计局：11月，CPI环比下降0.3%，CPI同比上涨2.2%，涨幅比上月回落0.3个百分点，自5月以来首次回落。PPI环比下降0.2%，PPI同比上涨2.7%，涨幅比上月回落0.6个百分点。

3

国务院印发《关于做好当前和今后一个时期促进就业工作的若干意见》。对不裁员或少裁员的参保企业，可返还其上年度实际缴纳失业保险费的50%；加大创业担保贷款支持力度，符合条件的个人和小微企业，可分别申请最高不超过15万元和300万元的创业担保贷款。

4

工信部：12月10日已向中国电信、中国移动、中国联通发放了5G系统中低频段试验频率使用许可。5G系统试验频率使用许可的发放，将有力保障各基础电信运营企业开展5G系统试验所必须使用的频率资源，并向产业界发出明确信号，将进一步推动我国5G产业链的成熟与发展。

5

国务院扶贫办：改革开放40年来，我国农村7亿多贫困人口摆脱贫困，贫困发生率由1978年的97.5%下降到2017年底的3.1%，创造了人类减贫史上的中国奇迹。

6

58同城：发布《第十六届中国大学生最佳雇主调研综合报告》显示，六成企业对大学生招聘需求上升，计算机、金融、机械成为招聘的热门专业。国内大学生平均期望薪资8431元/月，企业平均支付薪资7915元/月，企业校园招聘重点考察因素中排名前五的依次是专业背景、院校背景、学历、实习经历和学科成绩。

萧银诗苑

致农信

□ 靖江支行/高炯利

当清晨六点的闹钟温柔地唤醒了窗前的第一缕微风
当热情的微风向朝你涌去的车流一一献上缱绻的吻
我揣着彩虹般的心情
踏入了你的门庭

当勤勉的叫号机兢兢业业地呼唤着寒来暑往的人们
当最后一位客人披着落霞的余晖轻轻推开你的大门
我伴着哒哒的键盘音
走进了你的生命

当春日里种下的绿苗悄悄长成爬满整个夏季的树藤
当秋风中凋零的藤叶无声徜徉于隆冬雪白色的美梦
我依着四季的叮咛
盖上了你的烙印

与你相识相知 于蝉鸣中的最后一个暑假
与你相依相惜 至星光璀璨的那一个盛夏
为你着起衬衣 亦为你挽起长发
余生漫长
我们一起走，好吗？

观读有感

母亲

□ 河庄支行/曹玲玲

我始终认为书只读一遍是不够的，随着年岁渐长，人生际遇变化，不经意间总会从相同的文字中收获不同的感悟。翻开书柜上的《母亲》，就如同翻开一段尘封的记忆，每次看都会有不同的收获，泛黄的纸张仿佛在诉说着岁月的痕迹，渐渐长大，随着生活阅历的不断增加，对内容的感悟也变得更加厚重了。

记得第一次看梁晓声的《母亲》是在我初二的时候，初次接触就被文章中的内容深深打动了。或许那时候并没有真正读懂，但仍记得里面的一个情景：作者第一次到母亲为工作的地方，房间非常低矮。不足二百平米的厂房，四壁潮湿颓败，七八十台破缝纫机一行行排列着，七八十个不算年轻的女人忙碌在自己的缝纫机后。因为光线阴暗，每个女人头顶上方都吊着一只灯泡。正是酷暑炎夏，窗不能开，七八十个女人的身体和七八十只灯泡所散发的热量，使他感到犹如身在蒸笼。

看到这一段的时候，我的眼眶湿润了，我想到了自己的母亲。我读小学的时候正是江浙一带织布机最盛行的时候，很多农村里买两三张织布机便算作一个小厂。称之为厂实在有些过了，那不过是一个简易的棚，用

秋意浓

□ 新塘支行/曹纯宁

晓寒，秋阴，
望碧霄，引诗情。
木樨香冷，松柏气清。
西风不解意，归雁去无情。
寒蝉唱彻骤雨，长亭望断离行。
红叶灼灼染层林，白草萋萋向晚晴。
满园落华悲绿时，一池秋水映月明。
孤舟悄栖野渡，秋荻冷对霜阴。
荷残棹歌尽，波清湘水明。
寒菊凌霜，斜风弄影。
折桂子，诉秋心。
露白，霜青。

雨间行

□ 闻堰支行/王蕾蕾

疾草飞花舞当空，立秋时节雨正浓。
斜阳遮云意未尽，横舟玩浆湖中行。
亭歌一曲唱豪情，垂渔三两杯中酒。
此番共举绿还翠，共步湘北群山中。



“恩，有的读就好，路近想回家就随时回来。”说完，母亲便自顾自去收拾她的豆子去了，过了会儿，母亲又回过头来说：“好好读……”我知道母亲是在安慰我，生怕引起我的不快。

去大学报到是父亲陪我去的，母亲那天不知道去哪里了，后来我才知道，自从我自己骑车上学后母亲再也没去过我的学校，是因为她怕自己没文化、没见识会给我丢脸，她甚至都不敢去参加我的家长会。尽管我的母亲目不识丁、不善表达，但在我年少的时候却给了我足够的温暖。

第三次看梁晓声的《母亲》是在毕业后，女儿能找到一份好工作是母亲一直以来的心愿，母亲只上过几天学，能在银行里上班在她眼里是件无上光荣的事情，她总是忍不住在村子里炫耀：“我因在河庄信用社！”刚上班时我的差错不少，每次母亲都会比我还紧张。

至此我才是真正读懂了梁晓声的《母亲》：曾经我以为我是母亲的“负担”，实际上我是母亲的“动力”，为了我，她辛勤的劳作，辛勤的付出。而今，母亲以为她是我的“负担”，事实上她的期望正是我不断前行的动力，它让我踏实工作，用心付出。

珍藏着梁晓声的《母亲》，珍藏着母亲给我带来的感动，我想到了这片土地上那些和我的母亲一样，曾在贫困之中 and 仍在贫困之中却顽强地抚养子女的母亲们。她们或许一无所有，她们或许默默无闻，但她们拥有世界上最伟大的“职业”，那就是“母亲”！

一线手记

你，是我的礼物

□ 城南支行/郑慧敏

“我送你样礼物。”一位刚办理完业务的老爷爷，从窗口给我递进来了一张宣纸，我打开一看，上面写着苍劲有力的“厚德载物”四个大字，难以相信这出自眼前这位已经九十五岁高龄的老爷爷之手。

我又是惊喜，又是感动，以至于大脑有那么几秒钟是空白的。我搜肠刮肚地想要赶快说点什么，来表达我的感谢与喜爱，然而话到了嘴边却不是不停地重复：“谢谢您，您写的字真好看。”我忍不住红了脸，老爷爷也一直咧着嘴向我笑着，然后和我再见。

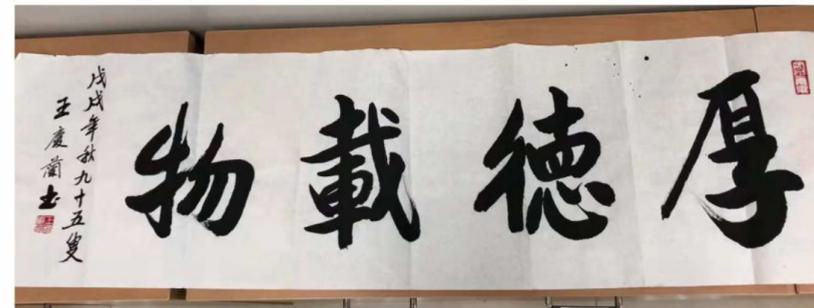
我回想刚才办业务的过程。他一开始就向柜台塞进来一包钞，还有一张小纸条，上面写着“现钞6000元，存折留600左右，其余都存掉，存三年，要密码。”字体很端正。我本以为老爷爷可能不方便说话，便仔细阅读了读纸条上的文字才开始办理业务。在同他核对取款金额时，我才知道他可以说话，只是听力不好，担心交流有问题所以把需要办理的内容写下来。于是在接下来的过程中，我便大声地与老爷爷进行交流。

在我的印象里，大多听力不好的老人家都会在说话时刻意放大自己的音量，可这位老爷爷一直细声细语，语气温柔。他穿戴得

非常整齐，穿白衬衫，系红领带，搭配灰色西装显得格外精神。

我又想起之前遇到的一位不会说话的客户，同样是写好纸条进来的，我照常为他办理，结束后他向我不住地点头，还竖起了大拇指。我只是履行了我的工作职责，却获得了他这样认真的感激。

从正式工作到现在已有近三个月，我已经深刻地意识到服务的重要性。因为职业的缘故，我们每天都可以接触到不少的客户。我们也许会认识到不少常来的客户，对偶尔来的客户也有些许印象，但对于一些只有一面之缘的客户却过目即忘。但对客户来说，



一个男人的肩膀

□ 新湾支行/孙丽琴

两个月前，领导指派了一个艰巨的任务给我——去分理处担任柜组长。去那里工作的前一个礼拜，在分理处工作的他便每日给我发微信，对我提出了几点要求，语气有些强硬。他，便是今天故事的主人公，一个会拍着行长桌子提出自己不同想法的人。

来到分理处之后，井水不犯河水的日子维持了大半个月。我发现他很少休息，但只要他有的日子，其他人的业务量都会比平时少很多。有很多次他的柜外排起了长队，我主动去招呼那些客户，但他们宁可花时间排队也不愿意到其他柜台办业务。旁边的同事笑着说，他有很多“粉丝”，只要他在，我们便会轻松许多。但他也有调休的时候，保安师傅告诉我，他定是带他母亲去看病了。

我开始发现他也许并不是最初我以为的固执排外、倚老卖老的形象。我开始主动给他检查传凭证，借此拉近距离。后来我慢慢知晓了他的故事。他有一个得了重病的老母亲，除了要做化疗，还要吃昂贵的进口药。看过《药神》的朋友都知道，印度会生产一些药效相似但是价格便宜好几倍的药，那时候还没有《药神》这部电影，但他很早便知道这一点，还托各种关系去买药，但即便如

此，这笔药费对他这样的工薪阶层而言也是难以负担的，更不用说化疗等其他费用了，而这样的日子一过便是两个年头。

他是家里的小儿子，却负担起了母亲全部的日常生活。他的母亲是个利落要强的小老太太，虽然身体情况每况愈下，但嘴上却依然厉害的很，以致婆媳关系都有些紧张。但他从来没有一句抱怨，只是默默地照料母亲，安抚妻子。只要是上班日，他便和母亲住在一起，休息时才会回到小镇和媳妇儿子团聚一两日，明明只隔了十几公里，他们一家三口却过着异地的生活。

转眼已是初秋，一日我在开车前往单位的路上瞥见了那削瘦的身影。他飞快地踩着自行车，身上只穿一件单薄的短袖。到了单位我便问他为什么不穿件外套，他笑着打趣自己还年轻，身体好得很。偶然一次闲聊中，他说起他媳妇拉着他去逛小镇上新开的商贸街，我竟一时想不起来他穿常服的样子，便问他过年有没有花过一千元给自己买件衣服。他却突然不说话了。他停下翻看传票的手，很认真的想了一会儿，轻声的说了一声：“一次都没有。”一向雷厉风行的他在那一刻安静得像个做错了事的孩子，我哽咽了。

他们可能只单单地认识你或者还有你身边的几位同事。所以请对每一位走到柜台前的客户热情地问好，真诚的告别，把每一次办理业务都当成唯一的一次。

后来，我在我的日记本上仔细地记录下了这一天收获的感动与惊喜。我记录这位老爷爷身上独特的气质与内涵，那可爱的笑容和那一手漂亮的毛笔字。在我的日记本上，还有许许多多这样的小片段，我把它们一点一点积攒起来，心也好像被填满了，暖暖的，很充实。每一天早晨，等候在熟悉的柜台，感谢你走近我的窗口，无论陌生还是熟悉，你，就是我最好的礼物。



灯下思绪

如初

□ 新街支行/倪晨思



之前还满是惊喜地路过那棵金黄的梧桐，摩挲它松弛树皮上每一寸凸起，仿佛与老友促膝相谈，心像被棉絮填满，蓬松柔软，心中温情顷刻喷涌而出。今次再去拜访，叶已落了大半，只剩零星的枯叶在枝头摇摇欲坠。于是，难免萌生一种伤感的情绪，感慨人世变幻，岁月无情。

树如此，人亦是如此。

总以为奶奶依旧年轻硬朗，这次陪她去绍兴，才发现她是真的老了。逛百草园时，她恼我不该把钱花在导游讲解上，我反驳她：“不请讲解你又看不懂。”语气里透着不耐。她一下子安静下来，继而又无措地看着我，张了张嘴，

想要说些什么，迟疑了半晌却又低下头，把视线投到脚边。

我们就这么无言地走着，秋天的百草园静得出奇，天上飘着小雨，伴着凛冽的秋风，平添许多萧瑟的味道。我们之间的气氛有些尴尬，连空气的流动好像都变得缓慢了，我转过头去看她，她灰白的头发在秋风里无助地摆动，好像深秋时节被收割过的麦田，只余光秃秃的麦茬，凌乱而没有生气。她双手提着一个磨出白边的环保袋垂在胸前，时不时的将带子绕到手指上，又放下。间或蹙蹙远望，叹口气，眼神又落回脚下。过一会儿，又用手捋捋耳边的碎发，四处张望一下，眼皮又垂了下去，如此反复。

许是察觉出我们之间的异样，她快走了几步，那几天绍兴起了大雾，隔着层层雾气再看她，印象里几乎与我等高的个子缩得极矮，背向前佝偻着，走起路来脚步有些不稳，渐渐的，她的身影虚幻起来，我竟有一种抓不住她的错觉。那一刻我才真正意识到，那个雷厉风行的奶奶老了。我闭上微涩的眼睛，仿佛仍能闻到她身上散发出来的颓然味道，她略显拘谨

地微微抿起嘴唇，在寒风中瑟瑟发抖。我心中升起无限悔意，忙追上前去。我能做的，唯有默默搀着她。我想挽着她的手，陪她庄严地面对衰老的来临，不害怕，不怜悯，不鄙夷，亦不逃避。人一生走过新生，成长，衰老，之后方有新的生命诞生，衰老之于生命的意义不过是另一种方式的永恒。尊重它，便可获得心的安宁。

是夜，伴着细小风声入睡，我听见梧桐哗哗的落叶声向我诉说一段很久以前的故事，那时，它年少花开。

其实，树只是树，它早已安然承受自然赋予的盛衰，我们所能做的，只是在静静的凝视中，陪它走过一个又一个四季，细心感知它每时每刻的独特面貌，并发自内心地接纳它终有一天会老态龙钟的事实。待明年，它又会枝繁叶茂，蓬勃生春。

我合上电脑，瞄了一眼窗外枝桠间跳动的阳光。

一切如初。

生活明朗 所以万物可爱

——校友座谈会有感

□ 金融学院订单班/简娅萍

近日，我们有幸邀请到萧山农商银行戴村支行行长陈建伟校友和安吉农商银行支行副行长金志强校友来参加我们的校友座谈会，其中陈建伟校友用诙谐的语气向我们讲述了他工作以来的心路历程、他的金融梦，在带给我们欢笑的同时，也教会我们许多道理。聆听之后，我受益匪浅，以下是我的心得体会。

一、不要做一个假装努力的人

决定你成长的第一步，不是你是否努力，而是你是否相信努力。现如今，生活压力越来越大，也越来越没有安全感，许多人都在努力地装作很努力，为什么我们必须时时刻刻表现得很努力？因为我们深刻明白，除了努力，我们一无所有。没有人会替我们负重前行，能帮我们的只有我们自己。所以我们一旦不显示自己努力，就会有一种背叛自己理想的负罪感。就像很多的“鸡汤”说的那样：“我们必须很努力，才能遇见更好的自己；我们必须很努力，才能过上自己想过的生活。”但很多时候，我们只是看起来很努力。反思一下现在的自己，虽然有颗想要考出专业证书的心，买了材料试卷套题，但自己真的在努力的看书吗？没有，多的是考试时间距离越来越近了但书还没看完的焦虑感。不要做表面功夫，假装很努力只会

让你得到暂时的慰藉。哪怕你演技很好，可以骗过所有人，甚至可以骗过自己，但终有面对现实的一天。

二、清楚自己的定位，寻找真正的目标

陈行长说：“一定要掌握好自己的定位，看不清这个世界，看不清未知的将来不是问题，看不清自己，才是问题。”他用自身的经历清楚地说明了这一点，不要过分卑微，也不要过分自大，每个阶段做好自己份内的事就是对自己最大的负责。除此之外，我们还要真正热爱自己的工作，用心投入，一步一个脚印。在这个过程中，如果你感到迷茫，就说明你需要充实自己，学习永无止境，不断地学习，会让你在无形中取得成功，取得进步。

三、要有好的心态，好的职业素养

“水能载舟亦能覆舟。”职业心态能成就一个人，也能摧毁一个人。无论何时，保持好的心态很重要，特别是在工作之后，会有来自各方面的压力，不管是家庭带来的，客户带来的，还是领导带来的。最初只是一念之差，若是积极的，就会主动奋发，成就不凡；若是消极的，就会自暴自弃，自甘堕落。换句话说，心态控制了行动和思想，也决定了一个人的事业和境界。有好心态的同时，职业素养也



很重要，它体现一个社会人在职场中成功的素质及智慧。陈行长向我们分享了解析工作法，即对自己进行实效管理，有计划地使用时间，将要做的事情根据优先程度排好先后顺序。做好事情要比把事情做好更重要，做好的事情，是有效果；而把事情做好仅仅是有效率。首先考虑效果，然后才考虑效率。

这次座谈会收获很多，作为银行订单班的一份子，我要学的还有很多。世界很大，生活很美，我们的未来都可期待，曾经的一切都陪伴着成长，努力、坚持，你会发现，生活明朗，所以万物可爱！

人生如戏 全靠“演技”

□ 临江支行/沈坚

近日，一档名为《我就是演员》的综艺节目异常火爆，其中参演的演员时常登上微博热搜榜。究其原因，一是可以看到演员在没有NG情况下的真实演技，二是这些被搬上舞台重新演绎的都是著名的经典桥段。但我认为还有更深层次的原因：大众对光怪陆离的娱乐圈充满了好奇，想了解荧幕背后的演员和他们的故事。

如今的娱乐圈限薪令正反映了演员行业高收入的现象，某演员单集片酬逾百万的新闻屡见不鲜。但这个节目让大家看到：那些成为当红巨星的演员固然风光，但还有很多演员因接不到戏而在苦苦煎熬。这让我想到银行业：在外人看来我们个个西装革履、步伐铿锵、工作轻松、收入颇丰；实际上业务上的繁忙、任务上的繁重、回到家的疲劳都只有自己知道。演员和我们，都是为大家服务的，只是服务的对象和内容不同。演员磨炼演技，而我们积累技能、提升业绩。

流量小生靠自身颜值吸粉无数，广告代言

接到手软、而其代表作品不过是肥皂剧。他们的演技多属于面瘫派和声嘶力竭派这两个极端，他们的表演经常被网友恶搞，做成表情包。“没有金刚钻，别揽瓷器活”，一时的大火只会让他们摔得更重、跌得更惨。职场上也一样，有背景、高学历的固有优势，但是很多技能都是从零学起，很多本事都是经验习得。倘若不思进取，一味地吃老本，坐井观天，马上就会处于劣势，被身后的人超越。

有的演员觉得自己没有特色，想要一夜成名却没有快速蹿红的运气，便投身歌唱界、综艺界甚至餐饮等行业。不否认有转型成功者，但也有许多不尴不尬的，这行不行，那行也不火，淡出观众视野后再回来演戏，演技退步、人气不再，无人买账。职场上那些定不下心的人也一样，急功近利、心猿意马，不肯深入钻研业务，浅尝辄止。对手头的任务抱怨颇多、挑三捡四，总是换岗位、换单位，谁会寄希望于这样的人？跳槽最勤快的人可能回过头来会发现当初和自己平起平坐的同事已然跃升主

管，而自己依然是个“职场新人”。

最后一类演员被称为老戏骨。他们或许是一鸣惊人，也可能是厚积薄发，但都始终在不断挑战各种角色、实现各种突破，磨炼演技，用实力赢得观众的掌声，如《我就是演员》里的金世佳和王媛可。前者因爱情公寓出名，却在自撰的个人资料里删去了此作品，取而代之的是知名度不高的几个优秀作品。在出演爱情公寓的其他演员纷纷投身娱乐综艺时，他专心演戏，最终获得大家认可。后者一直默默无闻，曾近一年接不到戏，但她每天自己对着镜子演戏、勤奋苦练，最终因“纯纪”一角为大家熟知。

君子不虚心，行必有正。对于演员来说，人生如戏，全靠演技。对于我们而言，何尝不是？不管外人眼里的你是怎样的，不管现在所处的岗位是什么，不管你的起点在哪里，严格地要求自己，修得专业的素养，做好当下应该做的每一件事情，你终究会找到属于自己的位置。

图说

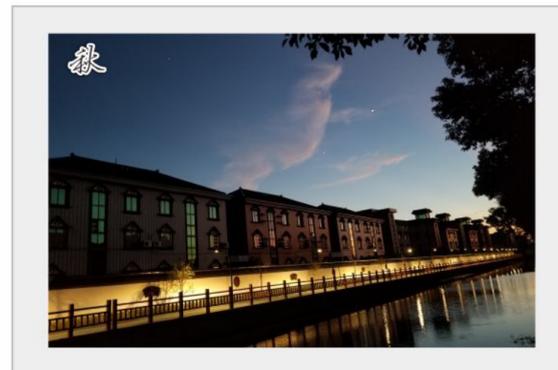
春的清丽，夏的明媚，秋的静美，冬的疏朗，
一年的好风光，尽在杭州……



□ 临浦支行/鲁陈慧 摄



□ 新街支行/倪晨思 摄



□ 党山支行/戚飞飞 摄



□ 衙前支行/蒋飞飞 摄