

萧山农商银行 “人才贷”

产品介绍

我行向实施萧山区“高精尖缺人才引进工程”“重点领域人才引育工程”“青年人才招引工程”企业发放的，用于企业购买设备、原材料以及研发费用等的贷款，包括银行承兑、信用证、保函等其他融资敞口。

适用对象

聚焦数字经济、生物经济等重点产业，招引海内外院士专家等全球顶尖人才的企业。列入国家、省“千（万）人计划”企业、萧山区“5213”计划的项目实施企业。

业务流程

- 1 借款人提出申请，提交资料；
- 2 我行受理，进行调查、审批；
- 3 审批通过，借款人与我行签订授信合同；
- 4 借款人在授信额度与期限内提出借款申请，我行通常1个工作日发放贷款。

产品优势

- 免 可采用免担保
- 免 免担保费
- ¥ 利率优惠
- 🕒 授信期限长
- 🔄 额度内循环使用



扫一扫下载
“丰收互联”



扫一扫关注
萧山农商银行官方微信

详询萧山农商银行各营业网点
客服热线：4008896596 96596
<https://www.zjxsbank.com/>

笑盈金融

SMILING FINANCE



欢度中秋国庆双节

正是天凉好个秋

日子在树叶间翻过，由绿到黄，不经意间，秋已深了。入目都是金黄，微凉的风吹落萧萧秋叶，也让萧银人的精神为之一振。

以“三心”服务助力外贸企业平稳发展，推出“关贸E贷”纯线上贷款，全力满足出口企业的融资需求；创新上线“商贸贷”，为小微商户注入新动能……走在金色的萧然大地上，萧银人用创新和实干为普惠金融增添了一笔鲜明的注脚。

走访慰问抗战老兵，送上节日温暖；组织总部消防安全培训及疏散逃生演练，提升全员安全消防意识；举办“弄潮成长计划”和“竞潮成长计划”培训……打造有情怀的社区银行，萧银人用热情驱散了秋的凉意。

正是天凉好个秋，距离2020年结束只有两个月了，萧银人加快了前行的脚步，为交出年度漂亮“答卷”做好冲刺。



P1 关爱英雄 刻不容缓
我行走访慰问抗战老兵



P1 稳信心 暖企心 促安心
“三心”服务赋能“稳外贸”

萧山农商银行
XIAOSHAN RURAL COMMERCIAL BANK

2020年第8期
总第111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



P5 凝“新”聚力 筑梦萧银
2020年【弄潮成长计划】新员工岗前培训完美落幕



P7 菁英荟萃 笑盈未来
【竞潮成长计划】青年业务骨干培训圆满收官

专题活动 P5-7

凝“新”聚力 筑梦萧银
2020年【弄潮成长计划】新员工岗前培训完美落幕
菁英荟萃 笑盈未来
【竞潮成长计划】青年业务骨干培训圆满收官

金融研究 P8-10

【管理视角】
积极推动萧山农商银行发挥“重要窗口”
建设金融主力军作用
基于丰收联盟推进商圈建设的探讨

财经热点 P11

凭栏笑吟 P12-15

【观读有感】
繁华一梦，落地孤倚
寻找自我
——《你若安好，那还得了》观后感

【疫情下的金融人专栏】
农信之心 天下之重
普通的一天
农信人X的战“疫”记
变与不变
特殊的十点夜宵

【一线手记】
开拓思维 做发展的先行者

【萧银诗苑】
清平乐·临安行

行内要闻 P1-3

稳信心 暖企心 促安心
“三心”服务赋能“稳外贸”
关爱英雄 刻不容缓
我行走访慰问抗战老兵
“商贸贷”为小微商户注入新动能
总部开展消防安全培训及疏散逃生演练
图片新闻二则
简讯一则

一线直击 P4

新街支行：村银一家亲 华数签约携手行
瓜沥支行：“小小银行家”财商初养成
益农支行：露天电影拉近银企距离

生日祝福 P16

稳信心 暖企心 促安心

“三心”服务赋能“稳外贸”

为满足出口企业的融资需求，推进外贸企业复工复产，我行推出“关贸E贷”纯线上贷款。8月31日，城厢支行客户杭州某针纺织品有限公司成功办理首笔业务，金额100万元。该公司是一家针纺织品出口企业，产品远销智利、巴拿马等地。城厢支行在走访过程中了解到企业资金需求后，积极与总行国际业务部联系，向企业营销“关贸E贷”产品。客户完成线上申请后，由支行快速审批，通过网银实现放款，为客户带来便捷高效的融资体验。

面对复杂严峻的外贸形势，我行创新产品、优化服务，建立外贸企业帮扶“白名单”，加大对有订单、有市场、有融资需求的外贸企业的融资支持，“关贸E贷”正是针对外贸企业融资难问题推出的创新产品之一。9月末，我行外贸企业贷款余额110.62亿元，比年初增加10.10亿元，增幅10.05%。外贸企业贷款户数995户，占全区出口企业45.48%。

用足政策红利 精准支持“稳信心”

落实政策，用好专项贷款。将再贷款低息资金定向支持外贸企业。9月末，已向小微外贸企业发放支小再贷款6.59亿元，支持小微外贸企业256户。适度放宽小微企业信用贷款的准入条件，3-9月已新增发放外贸型普惠小微企业信用贷款72户8607万元。加强延期还本付息支持，6-9月已为72户小微外贸企业延期还本22489万元。依托平台，拓宽融资对象。以“订单+清单”名单为抓手，建立外贸企业帮扶“白名单”，重点支持名单内企业，同时进一步加大对外贸企业上下游企业的定向精准支持，新增贷款优先用于支持外贸领域，助力更多外贸企业渡过难关。开辟通道，发力线上业务。开通绿色通道，落实本外币联动机

制。推行“线上办”“预约办”，提供全面在线金融服务，帮助外贸企业实现金融服务零接触，提升企业复工复产的信心。

简化手续降费用 减负增效“暖企心”

减费让利，降低融资成本。对防疫物资相关跨境汇款业务手续费及电报费全免；对受疫情影响清单内客户给予交单业务手续费优惠及一体化融资方案；对新客户及清单内客户制定结售汇汇率专项优惠方案。对普惠小微企业抵押贷款按LPR减收60天利息，共惠及外贸客户330户，优惠贷款金额30.37亿元，优惠利息462.03万元。延长时效，助力纾难解困。对于普惠小微外贸企业不动产抵押贷款，下放授信额度和贷款利率审批权

限，额度最高1000万元、利率最低3.85%，并结合市场进行阶段性调整。针对小微企业财务制度不健全、报表不规范等情况，合理简化申贷资料和调查报告，提高办贷效率。对符合资质和担保等要求的外贸企业，授信期限由1年延至最长5年。精简流程，优化外汇服务。简化跨境人民币及外汇收支单证资料，缩短审核流程，提高业务收付效率。在企业名录登记、账户开立等多方面给予指导和便利。扩大贸易外汇收支便利化政策的惠及面，支持外贸企业办理购汇归还出口融资，允许跨境电商凭电子交易记录办理结算，支持贸易新业态发展。

创新产品优服务 纾困解难“促安心”

创新融资产品，提升服务质效。及时推出疫情后帮助企业复工复产的金融支持产品。推出“复工贷”“小惠贷”等，定向降低小微企业贷款利率。1-9月，共向外贸企业发放“复工贷”78户2.01亿元，“小惠贷”102户3.81亿元。丰富结算产品，推出“退税融E贷”及“关贸E贷”产品，为外贸企业提供“数字化、线上化、纯信用”的出口退税融资服务及支持信用或多种担保方式的外汇应收账款融资服务。推广挂单结汇，自动帮企业“盯汇率”，节省企业人力及时间成本。依托省农信联社清算平台，推广“全球百汇”业务，为客户提供小币种结算服务，确保进出口结算渠道便捷畅通。为外贸企业开通跨境资金池业务，帮助企业融入境外低成本资金。开展出口企业走访活动，年底对出口100万美元以上企业实现走访全覆盖，一企一策提出精准解决方案，支持企业保订单、保市场。联合区商务局、科技局两大政府平台，加大

对外贸企业线上宣讲力度，引导企业办理跨境人民币业务，提升企业对汇率避险工具的认知水平，引导企业完善汇率风险管理。

通讯员 沈央薇 何国强 瞿昉磊 本报记者 楼玉燕



关爱英雄 刻不容缓

我行走访慰问抗战老兵

为纪念中国人民抗日战争暨世界反法西斯战争胜利75周年，9月25日，党委书记、董事长王云龙代表我行参加由萧山日报社、中国银保监会浙江监管局萧山监管组主办的慰问抗战老兵活动。

慰问组人员与大樟树联盟关爱老兵志愿者一起，上门慰问了李星、周福康等抗战英雄，并送上《历史不会忘记》纪念册和慰问礼品等，向他们送去关怀与问候。

此次慰问活动由我行协办，表达出对老英雄们在战争年代积极投身革命、不怕流血牺牲的大无畏精神的崇高敬意。

本报记者 马杰



“商贸贷”为小微商户注入新动能

王女士在杭州四季青服装市场经营一家服装店。受疫情影响，租金和库存积压给她带来了不小的压力。恰逢我行的客户经理在走访中，了解这一情况并向其推介“商贸贷”产品。凭借近半年来的交易流水清单，王女士在2个工作日内获得了50万元的信用贷款，并享受“首贷户”的专享优惠利率。

“商贸贷”是我行面向辖内专业从事实体商业活动的小微企业、个体工商户及其他经济组织创新推出的流动资金贷款产品，以客户的月均销售收入为主要授信依据，旨在满足其生产经营性周转需求，且利率优惠，10万元贷款一天利息最低为16.25元。

针对大多数小微企业和个体工商户面临的融资难题，我行通过政银合作，探索“以信换资”，先后推出了“税银贷”和“科技贷”等产品，分别以纳税信用等级A、B、M级企业的纳税额、区级及以上科技型企业称号等为依据，确定信用贷款额度。同时，在风险可控的前提下，适度调整和放宽准入条件、额度和期限等要求，取消小微企业信用贷款单户500万元的上限，改以净资产占比额度，加大普惠小微信用贷款投放力度。截至9月末，我行普惠小微企业信用贷款余额28.42亿元，较年初新增16.47亿元。

通讯员 高鉴

总部开展消防安全培训及疏散逃生演练



9月15日中午，总部组织开展了消防安全知识培训、大楼疏散逃生演练。

为了使本次演练不流于形式，总行提前组织相关工作人员召开了

演练前的预备会议，具体就职责分工、注意事项进行了讲解培训。演练当天，教官以急救与自救能力为培训重点，并结合本次消防演练就逃生相关知识进行了讲解，巩固和提高了参训人员的消防安全意识和急救、逃生知识。12:30，疏散演练开始，模拟着火点三楼出现火情，随即楼道内出现大量浓烟，核实火情后立即启动紧急疏散预案，全体参训人员按照演练方案，用毛巾捂住口鼻，在疏散引导人员的指挥下，选择就近的消防逃生通道，紧急、有序地撤退至总部大楼北大门广场。不到5分钟，疏散完毕。为了更好地模拟火场救护，还安排人员进行火场伤员角色扮演，并安排担架进行救护。教官对疏散情况进行了点评，对急救方法进行了现场演示。

本次培训及演练使总部的干部员工对消防安全有了更直观的认识，增强了员工的防火意识，提升了逃生的技能，也锻炼了员工疏散和灭火的应急组织、处置能力。

通讯员 沈继军

图片新闻

9月26日，我行参加了由萧山区总工会、人行萧山支行主办，萧山区财贸工会、萧山区金融基层工会联合承办的“反假货币暨现金服务示范区建设”知识竞赛。来自全区金融系统的33支代表队与99名选手参赛。竞赛分为个人笔试和团体现场知识竞答环节，内容包括“货币防伪与反假”“人民币管理”“现金服务示范区建设”等方面。最终，我行获得知识竞赛团体二等奖，俞芳、高燕燕分别获得个人笔试一等奖和二等奖。

通讯员 王佳璐



9月28日，我区金融志愿服务品牌建设推进会顺利召开。人行萧山支行党组书记、行长朱华明，团区委书记肖中扬，人行萧山支行党组成员、纪检组长陈坚，区志愿者工作指导中心主任张菊芳，以及区内35家金融机构分管行领导、团组织负责人等80余人参加会议。图为我行团委书记吴芳芳代表全区金融机构志愿服务队宣读志愿活动倡议。

通讯员 吴芳芳



简讯

萧山区职工演讲比赛圆满落幕

9月24日，萧山区职工演讲比赛决赛顺利举行。该活动由萧山区总工会主办、萧山区工人文化宫承办。

演讲比赛以“劳动筑梦，匠心最美”为主题，共进行两轮角逐，最终决赛由来自10家单位或社区的12人组成。我行共有2名代表进入决赛，分别是来自宁围支行的葛佳忆和南阳支行的施楠。葛佳忆的演讲由小见大，内容饱满，不仅情绪贴切，语言节奏处理张

弛有度，更是利用小道具让评委耳目一新，瞬间记住了这位朝气蓬勃的农商姑娘。施楠则立足本职工作，述说身边几十年如一日奋斗在柜台前线的金融匠人，最终葛佳忆获得本次比赛的三等奖，施楠获得优胜奖。

通讯员 金琼桦

· 新街支行 ·

村银一家亲 华数签约携手行

近日，新街支行携手新街华数，分别在沿江、盛中、盛东、芝兰、山末址等辖内村社驻点，开展华数代扣签约集中办理活动。支行员工与华数工作人员一面为现场的群众进行相关业务讲解和答疑，一面指导客户填单并快速完成业务办理。现场秩序良好，气氛热烈。“咱们年纪大了，腿脚不方便，难得去银行。这回在家门口就能把华数签约办好，真方便。”一位老年

客户说。

此次活动共完成621户华数代扣签约。支行还抓住排队办理的契机，针对老年人进行了反洗钱、防范电信诈骗的基础金融知识宣讲，并现场发放宣传资料百余份。

通讯员 王敏敏

· 瓜沥支行 ·

“小小银行家” 财商初养成

近日，瓜沥支行面向贵宾客户举办“小小银行家”主题体验活动，为孩子们搭建起职业体验平台，培养“财商”能力。活动分为五个环节。首先是入行仪式，支行行长为“小小银行家”们佩戴工作证。随后，财富经理向孩子们介绍大厅布局及各个柜台的作用。大堂经理示范手工点钞，并把一查点钞练功券发到孩子们手里，手把手地指导他们如何点钞。孩子们还亲手制作了属于自己的储蓄罐。活动的最后，支行向每位出色完成任务的小朋友颁发“小小银行家”结业证书，每个孩子脸上都洋溢着开心的笑容，将活动气氛推向了高潮。

活动获得了现场客户和小朋友们的一致好评，家长们纷纷表示：“农商银行给孩子们带来了不一样的假期体验，不仅能学习到金融知识，还了解了银行职能。”活动到场家庭12户，现场办理小宝贝存单金额18000元。

通讯员 毛立江



· 益农支行 ·

露天电影拉近银企距离

近日，益农支行的员工们走进荣盛集团职工小区，为住户播放露天电影《战狼2》。活动共吸引408人报名，现场签到356人。

依托银企党建联盟，本次活动得到荣盛集团党委第一党支部的大力支持。前期，客户经理与小区联络员进行充分的沟通，发放通知并做好活动报名和信息登记。活动当天，来自荣盛集团的20名工作人员到场协助活动开展。关注社区银行公众号、做好信息完善、进行活动签到、参与抽奖……每一个步骤都有专人指导和答疑解惑。观影前，支行还进行了反假币、反洗钱等金融知识宣传，并介绍特色存贷款产品，将两名社区客户经理推介给住户。活动有效拉近了住户与支行员工的距离，到活动结束后，已收到5名小区住户通过社区银行公众号提交的融资申请。

通讯员 赵丹丹 方利利



凝“新”聚力 筑梦萧银

2020年【弄潮成长计划】新员工岗前培训完美落幕

8月25日至9月23日，萧山农商银行“弄潮成长计划”新员工岗前培训在浙江金融职业学院和浙江农信学院成功举行，66名新员工参加此次培训。

此次培训分为军训拓展、理论学习、技能训练、柜面实操4个部分。邀请到二十余位专家老师讲授了产品知识、业务制度、操作规范、营销技巧、职业心态、综合管理等6大模块化课程，并进行了基础技能、柜面实操、服务礼仪等3大业务实操训练。

通讯员 许亦蕾 奚倩 王韩秀 本报记者 倪晨思



▲青春因磨砺而出彩，人生因奋斗而升华。
为期30天的岗前培训，萧银“弄潮儿们”在这里完成从校园到职场的华丽“转身”，起航奔赴各自的岗位。



▲开班仪式上，大家分成8个小组，
在欢声笑语中沟通交流，迅速破冰。



▲文明规范服务通关考试上，大家全力以赴，
全部通过了团体晨会模拟演练和个人“七步法”规范化服务实操的考核。



▲业务实操时，新员工们反复练习。



▲课堂上，新员工们听得认真、问得仔细、
答得积极。



▲8月26日-9月5日军训拓展期间，新员工们严于律己，
突破自我，共同完成一个又一个挑战。

学 | 习 | 心 | 得 |

每一个拓展训练科目背后都蕴含着深刻的道理和观念，若都能牢牢地扎根于团队和每个成员的潜意识中，在当今的社会竞争发展中，拥有这般良好的团队精神和积极进取的人生态度，对人生的发展道路都是长足有益的。

人力资源部 胡晨

投诉是客户非常重要的信息反馈，它会告诉我们服务中存在的具体问题，而这些问题正是我们需要关注并及时解决的。有效地处理客户投诉不但可以帮助我行了解客户需求，改进自身服务，而且对降低客户流失率，提升客户忠诚度具有十分重要的意义。在收到客户投诉时，应尽量以主动、积极的态度去处理，任何部门或个人不得以任何理由推诿、拒绝或拖延处理时间。不要把客户投诉全当成是个人的过失，不要过分加入个人感受，须明白客户只是想讨论事情，而不是针对个人；要以平常心处理客户投诉，千万不能对客户怀有对抗心态，以致处理失当。

城南支行 朱琦尔

客商之争，其实自古便存在，商人逐利，客人趋质，从根本上而言，两者其实并不矛盾，因为更好的质量往往能够带来更大的利益。但即便是到处都在强调客户至上的现在，各地的投诉处理也层出不穷。投诉处理暴露在公众角度下，客户往往总会成为弱势的一方，理由也很简单，因为大部分公众都是消费者，自然会站在同样的角度上看。对于服务行业来说，我们在工作中不能掺杂任何个人情绪，再喜欢或者再讨厌一个客户，也不能将这种情绪带到工作中来，当客户因为我们的举动生气、爆发乃至吵闹时，保持冷静是必要的。如果投诉还是发生了，需要注意的还有一点，那就是立刻处理，你处理这件事情越坚决，客户就会越感到被重视，当客户觉得受到重视，受到尊重，事情便会大事化小，小事化了。

宁围支行 周展宇

菁英荟萃 笑盈未来

【竞潮成长计划】青年业务骨干培训圆满收官

8月6日至9月18日，我行“竞潮成长计划”青年业务骨干培训成功举行，来自各支行(部室)的69名青年员工参加了培训。

本次培训分3期举行，邀请业务研发专家、知名大学教授、行业精英等带来《DISC分析与人际沟通》《疫情对经济金融（银行）的冲击与银行业的应对》《社区银行战略与差异化营销》《商业银行信贷全流程风险控制与不良化解清收法律实务（结合《民法典》最新规定）》等10项课程，系统地培养了学员们在行业认知、营销与创新思维、风控意识、团队管理与沟通等方面的综合能力。课程之间还设计穿插了“5talks”优秀经验分享、TED演讲、分组演示等环节，实现经验交流和思维碰撞。同时，各小组在理论学习的基础上，确定研究课题，通过团队协作开展调研、实践、分析等，形成了课题报告。

本报记者 倪晨思



▲菁英入海，奔竞不息。为期11天的培训，69名青年业务骨干在培训中学以致用，不断成长，积极展现自我、挑战自我、超越自我，在未来演绎真精彩，为萧银描绘新画卷。

学 | 习 | 心 | 得 |

因借调原因，我对于新业务的了解其实比较模糊。而培训期间，10余门课程、10余位老师的精心授课，不仅让我对于新业务的整体构架、风险防范有了一定的理解，在营销、管理等方面，也学到了许多知识与先进经验，更让我结识到了很多优秀的同事。和小组成员一起工作、生活、学习的11天，让我每一天都充满了力量和乐趣。通过参与小组课题报告的书写，我还进一步培养了自身的写作能力，开拓了思维与眼界。今后的工作生活中，我会一直带着这份激情，全身心投入事业，加油！

裘江支行 娄安泰

培训是成长最高效最直接的一种方式。这次培训，让我们对营销模式的创新有了更深的了解，多维度地分析网点的经营之道。在民法典的学习理解中提高了对风险的掌控能力。学习的过程就像是海绵吸水，只有不断地学习，才能让自己在面临机遇时牢牢把握，面临挑战时处变不惊。

新街支行 倪小丽

思想的碰撞，知识的学习，能力的提升是我本次培训最大的收获。来自各支行部室的同事们，在交流研讨过程中展现出来的专业素养、创新精神和敏锐洞察力令我十分钦佩。10位学识渊博、专业权威的讲师给我们带来引人入胜、深入浅出的讲座，包含了人际沟通、前沿的营销技巧和专业的业务知识，全面提升我们的个人素质和团队协作能力。此次学习培训虽已结束，但这也是新的开始，下一步我将切实把理论知识灵活运用在工作中去，做到学以致用，知行合一。

个私业务部 钟凯伦

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。

在统筹推进疫情防控和经济社会发展的特殊时期，习近平总书记亲临浙江考察，赋予浙江省“努力成为新时代全面展示中国特色社会主义制度优越性的重要窗口”的新目标新定位，这是浙江改革发展史上具有里程碑意义的大事。习近平总书记的重要讲话站在“两个一百年”奋斗目标的历史交汇点上，放眼中华民族伟大复兴的战略全局和当今世界百年未有之大变局，聚焦坚持和发展中国特色社会主义这一改革开放以来党的全部理论和实践的主题，把浙江的过去、现在和未来贯穿贯通起来，把浙江与全国、全世界紧密联系起来，将浙江全省域的发展层次、工作要求提升到前所未有的高度，赋予浙江面向全国、面向世界、面向未来更重的角色定位和更大的使命担当，为浙江实现更好发展指明了战略方向、提供了战略指引。

积极推动萧山农商银行发挥“重要窗口”建设金融主力军作用

□ 党委书记、董事长/王云龙

金融是现代经济的核心，是实体经济的血脉，理应担负起“重要窗口”建设的使命和责任。萧山农商银行是地方金融的主力军，今年以来在上级管理部门和当地党委政府的正确领导下，认真贯彻疫情防控和经济发展“两手都要硬、两战都要赢”的要求，积极落实人行、银保监等管理部门关于支持企业复工复产的相关政策，并结合自身实际研究出台助力企业复工复产多项举措，在疫情暴发时期，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；在疫情防控进入新形势时期，加快落实融资畅通工程，多策并举支持本土小微和民营企业高质量发展，自身也在逆势中实现了高质量可持续发展，上半年在省农信社分层分类考核中列A类行第一名，全系统第三名。9月末，各项存款1556.42亿元，比年初增加188.92亿元，增幅13.82%；各项贷款1145.99亿元，增加140.39亿元，增幅13.96%。

萧山农商银行是在三农和萧山人民哺育和滋养下发展壮大的，一直以来，在推动社会经济发展中，展现了地方银行的责任与担当，目前，人民币存、贷款规模分别占全区银行业市场份额的29.07%和22.09%，应该说也掌管着金融资源配置的“闸门”，守护着信贷资金传导的“动脉”，必须始终不忘“姓农、姓小、姓土”的初心、使命，坚定服务“三农”、服务民营小微企业、服务地方经济社会发展，成为“重要窗口”建设的金融主力军。

一、要在“重要窗口”建设中发挥头雁作用

读懂总书记浙江之行和重要讲话精神，抓好学习成果转化运用，是一个长期的过程，需要不断学思践悟，学懂弄通做实。需要提高政治站位，牢固树立“重要窗口”意识，当好“重要窗口”的建设者维护者展示者。要有更高定位，深刻认识浙江作为一个省域所肩负建设的“重要窗口”新目标新定位是前所未有的，浙江是成功的试验田、创新区、探索者，在任何一方面都要起到示范作用，萧山农商银行作为萧山金融行业的头雁，不能满足于在全系统和全国“走在前列”的定位，必须增强勇立潮头的“前茅”意识，锚定“全国一流社区银行”目标，以更宽的视野去服

务实体经济，以更高的内在要求去完善经营管理，以更强的责任去防控金融风险，以更好的发展去实现“重要窗口”，以更优的业绩为地方经济社会发展贡献力量。

二、要在“重要窗口”建设中体现企业社会责任

经济与金融紧密相关，在实体经济遭受重创同时，金融机构很难独善其身，当下我们所处的百年未遇之大变局、高水平现代化新征程、建设“重要窗口”是我们所处的时代背景，做好“六稳”工作、落实“六保”任务是当前党和国家首要中心工作，我们要注重识变应变，为服务保障“六稳”“六保”工作彰显萧银担当。要以更大力度服务实体经济，这不是简单的金融问题、经济问题，更是民生问题、社会问题。我们要在服务实体经济中当好“窗口”。要全面贯彻新发展理念，适应经济结构调整加剧、“后疫情”时代来临等新变化，积极推进金融供给侧结构性改革，从解决需求端“痛点”发力，不断加快资产结构优化、业务产品创新，把金融活水更精准地引入实体经济“毛细血管”。要加快推动“融资畅通工程”，建立对民营特别是小微企业敢贷、愿贷、能贷的经营机制，并通过线上线下并举、政府增信、减费让利等多种方式，不断提升普惠领域的金融获得感。

三、要在“重要窗口”建设中更加注重探索创新

经济下行压力下，发展中的挑战也会更多，这次疫情除了对经济发展带来的影响，另一个显著的影响就是极大地改变了居民消费和生活的习惯，对数字化驱动社会治理提出了新的要求。我们要充分认识“后疫情时代”互联网发展的变革趋势，抓住机遇深化大零售和数字化转型，将金融服务有机嵌入老百姓衣食住行各环节，构建线上线下融合的金融服务生态，全面融入出行、商户、社区、消费、医疗等服务场景端口。同时强化数据分析应用，丰富数据仓库，做大线上供应链融资，打造线上存贷款新产品，增加客户的体验。要以客户为中心，加强与政府部门的合作，持续推进“最多跑一次改革”，将智能化、便利化的交易功能融入服务全过程，努力使“数据多跑路”，让百姓“少跑”甚至“不跑”。

服务聚焦

针对当前服务热点，对如何强化和提高服务意识、创新服务手段、完善服务功能、提升服务价值的思考和探索。



基于丰收联盟推进商圈建设的探讨

□ 城厢支行/陈怡恬

丰收联盟

“丰收联盟”是以丰收互联APP为依托，联合线下商户，融合本地生活、消费优惠、便民支付、积分兑换等的综合性客户生活服务平台。平台围绕主题品牌活动，根据辖内商户实际，积极拓展契合市民本地生活实际的商户加盟；并结合社区银行建设，开展主题鲜明、形式多样、品种丰富的营销活动，在推进丰收互联应用场景建设、加快场景化获客、活客等方面有积极的促进作用。

笔者根据工作实践，就如何围绕丰收联盟加快推进商圈建设，切实提高商户运营的成效，提升农商银行网络金融服务能力，提出一些不成熟的想法。

发挥优势 主动出击

以商户收单为转型发展的重要抓手，以聚合支付为营销拓展的契机，强力推进“网络+连锁+商圈”建设。利用我行网点多、员工多的“地缘”“人缘”优势，以“邻居”的身份，对商圈和商户长期跟进营销，逐步建立金融生态圈。结合一码通、POS机、信用卡、信用付、小微企业贷款等产品和丰富多彩的线上线下活动，搭建消费群体与商户的桥梁，将本土化商圈经营做透做足。

资源整合 联动营销

如果仅通过零散营销的方式很难绕开运营公司的统一管理，各商户需求不同难以对接。联动出击就是需要不同层级、

不同专业团队联合行动、机动配合，以解决营销推广过程中的专业性不强、资源整合能力不够、外拓人员缺乏的问题。

一是上下联动。主要是指总行与支行的联动，总行需下沉服务，实地调研，确立专人与支行及重点项目对接，提供专业支撑，联动上门把握客户需求，在基础收单业务上为商圈、商户提供“个性化营销方案”。

二是多头联动。组建网络金融部牵头，公司、个私等业务部门和各支行参与的营销团队，形成多头联动工作机制，利用与商圈的良好法人业务合作关系，结合小微企业主、个体工商户贷款业务，打开合作僵局。

三是内外联动。支行要从内外两方面积极联动，对内落实组队、召集、目标市场划定、营销目标制定等事项的统筹组织管理，保障营销的常态化。对外发挥商户客户经理作用，定期外拓推广，建设“商户客户经理+外包”运营团队服务模式，抓好新商户拓展和存量商户激活维护，提高低成本存款留存率。

多边发展 形成效应

以商户端、客户端、银行端的“多边”发展策略，抢占市场，部署本土商圈，打响“丰收联盟”品牌。

一是制定商户优惠政策，形成商圈效应。对接区内商圈、市场等，进行深度合作，发行“银行+本土商圈”联名信用卡，如可借鉴“平安银行+Costco商场”联名信用卡（Costco即将入驻萧山湘湖金融小镇）、“浙商银行+汇德隆”联名信用卡等。商户端除了有商圈服务业务，也要提供存贷款的相关产品，如“商贸贷”等特色贷款产品营销，并安排相应的管户客户经理跟进商户需求。开展商户的分层营销，结合行业、营业额、存款额等维度对商户划分层级，并制定晋级制度和优惠政策，如减免手续费、补贴+返点、贷款减息等。

二是提高客户用卡黏性，形成“惠刷”效应。改变信用卡发卡模式，提升信用额度，激活睡眠客户。目前线下发卡存在弊端，管理成本高于奖励，员工急于营销；过分防范风险，造成客户信用卡额度较小，失去使用价值；额度小

与活动少，造成睡眠卡有增无减。第一，建议在风险可控的情况下，提高客户信用卡初始发卡额度及优化、简化提额流程，实现手机银行或电话银行提额端口，自动评定客户风险指标，并进行提额审批。第二，建立信用卡“白名单”营销模式，形成闭环效应。如可在信用村优秀户中先普推，筛选优秀户家庭25至55周岁优质客户，培养用卡习惯，奠定市场基础。提高卡片发行率——打造品牌商圈——激发使用率，以此形成一个闭环，相互促进，相互提高。信用卡发卡率、使用率是基础，这个基础夯实了，打造商圈才有意义。商家愿意入驻平台，个人客户主动使用产品，自然而然形成良好用卡氛围。第三，可结合信用卡“推荐办卡”模式，通过老客户去挖掘客户资源，以老带新，以点拓面进行横向营销，目标是有效地夯实客户基础，同时，深挖客户潜在需求，以单一客户为基础进行纵向营销，进而实现银行、客户共同发展的纵深营销策略。

三是开启一揽子营销，形成联动效应。丰收互联客户端活动需更丰富、商

家需更实用和亲民，对标“掌上生活”“买单吧”等手机软件，提高场景使用率，打造“丰收星期四”升级版活动，如拟定每周四为“消费活动日”，定期长期开展活动，形成品牌化效应。宣传丰收卡及丰收互联“持卡支付、手机闪付、扫码快付”的多渠道支付功能，将“萧银惠刷”嵌入到消费者的生活场景之中。制定客户刷卡消费的优惠政策，如新用户专享、满减优惠、刷卡返现等实时可享、及时反馈的活动，提高客户使用积极性。积分兑礼活动，礼品可以偏年轻化、流行化，以进一步吸引年轻客群。一个客户的需求往往是多方面、多层次的，管户客户经理可以学习商场导购的话术，引导客户了解我行其他产品，并为客户量身定制金融服务。围绕消费领域客户资金流做“商户金融”圈层，推动以商户收单、信用卡、信用卡分期等业务为抓手的商户、个人客户的拓展。同时挖掘对公客户，重点把握进销货、支付结算等场景带来的客户粘性，建立与本行深层次的信贷关系，将其发展成互惠互利的重要客群。

财经热点

>> **中共中央办公厅、国务院办公厅**：印发《深圳建设中国特色社会主义先行示范区综合改革试点实施方案（2020 - 2025年）》。在中国人民银行数字货币研究所深圳下属机构的基础上成立金融科技创新平台。支持开展数字人民币内部封闭试点测试，推动数字人民币的研发应用和国际合作。参与治理。

>> **统计局**：9月，CPI同比上涨1.7%，环比上涨0.2%；PPI同比下降2.1%，环比上涨0.1%。9月，猪肉价格上涨25.5%，影响CPI上涨约1.00个百分点；鲜菜价格上涨17.2%，影响CPI上涨约0.41个百分点；粮食价格上涨1.5%，影响CPI上涨约0.03个百分点。

>> **农业农村部**：今年秋粮丰收已成定局，后期各地秋粮将陆续进入集中上市期，在全年粮食丰产、库存充足的基本面下，粮食价格大涨或大跌的可能性都不大，各方面应全面理性看待市场波动行情，贸易商和加工企业也没有必要囤货抢购，要防范投机炒作带来的风险。

>> **央行**：前三季度社会融资规模增量累计为29.62万亿元，比上年同期多9.01万亿元。人民币贷款增加16.26万亿元，同比多增2.63万亿元。9月末社会融资规模存量为280.07万亿元，同比增长13.5%；M2余额216.41万亿元，同比增长10.9%，增速分别比上月末和上年同期高0.5个和2.5个百分点。

>> **海关总署**：前三季度，我国货物贸易进出口总值23.12万亿元，同比增长0.7%，实现今年以来外贸进出口累计增速首次转正。前三季度，中美贸易总值2.82万亿元，同比增长2%。其中对美出口2.18万亿元，增长1.8%，自美进口6408.6亿元，增长2.8%。

>> **国资委**：要分层分类推动改革，混改更多是要聚焦到国有资本投资公司、运营公司所出资企业和商业一类子企业。要合理设计和优化股权结构，鼓励国有控股上市公司引进持股占5%甚至5%以上的战略投资者进来，作为积极股东。



FINANCIAL HOT SPOTS

观读有感

繁华一梦，落地孤倚

□ 河庄支行/茹萍

受网评的影响，对《妖猫传》没有那么高的期待，看完了反而觉得不错。

不错的原因不仅仅是画面的华美与场景的宏大，也不仅仅是张榕容扮演的杨贵妃的美，更是美在一种触摸不到的情绪。

唐玄宗甚爱杨贵妃，三千宠爱集于一身。与其说他爱贵妃，不如说他爱他的盛世，爱盛世的繁荣昌盛，万邦臣服，四海朝贡。盛世里有大好河山，气象万千，有风流才子，更有艳绝古今的美人。

安史之乱，杨国忠被诛杀无可非议，若是把罪孽推到杨玉环头上，称之为红颜祸水，非把她杀了，未免有甩锅之嫌。任用奸佞，亲近小人的是唐玄宗而非杨玉环。唐朝后期地方军阀强大，拥兵自重，藩镇割据，造反必然是有野心有实力有行动。因为杨家人鸡犬升天，就把矛盾推到杨贵妃的头上，未免不能服人。

金吾卫要求诛杀杨玉环，又何尝不是统治者与被统治者之间矛盾的体现，但是他们又不能造反杀了皇帝。

或者，对于李隆基来说，借机开脱也未尝不可。若是江山美人不可兼得，只能爱江山了，美人就拿来缅怀吧。就像影片中他逃难之时对着大唐宫殿的那句呐喊，他还会回来的，他还是这个宫殿的主人。这才是帝王的爱，来时汹涌，去时无情。

影片里对杨玉环的叙述刻画，或实或虚，或直接或间接，贯穿了电影的始终。妖猫附身作乱，杀人，引导白居易与空海寻求事实的真相，赤裸裸地展现为一场帝王为了

权力与人合谋牺牲了杨玉环的阴谋。如丹龙所说，这是帝王才会的最大的幻术。

他使用至高无上的权力，将爱、荣耀、财富给了这个女人，在别的男人（晁衡，安禄山）面前宣扬对她的主权，宣扬他对这个国家的主权，也宣扬贵妃对他的忠贞，宣扬所有的美好只属于他一人。他高傲，不可一世，对待敌人也要显示宽容与气度。

他也要个好名声，你可以说这是对唐玄宗的构陷，可谁知道这是不是唐玄宗构造的陷阱，历史不是杨玉环书写的。陈凯歌借了妖猫讲了这个故事，将杨玉环的爱情故事的悲剧性清晰地放大了。

杨贵妃这辈子得到过很多爱，帝王的爱，晁衡的爱，白龙的爱，兆民的爱，但是没有一样她是紧紧掌握在自己的手里的。所以影片中提到，在用所谓的尸解大法前，她渴望听到爱的告白，她想要更多的爱。她隐隐知道，她这是去赴死，而不只是睡一觉。也许她也不知道她不会真正地醒来，也不知道要与她一生比肩的人不会再顾及于她。

有人说，白龙为了昭示贵妃死亡的真相，开展的报复般的杀戮，并不高尚，与他所憎恨的杀死贵妃的凶手并无二致。我觉得，杀人这个行为确实不高尚。但是白龙的存在，并不是为了彰显爱的高尚，只是为了体现那种天真、浓烈、义无反顾的爱。与帝王之术相比，这是一种赤子之心，是无惧无畏的少年心性。他分得清善恶美丑，也会陷入一种执着。白龙进入了御猫的身体里，只有他一人体会到了贵妃死前，在窒息的黑暗

中被抛弃被活埋的绝望与痛苦。她发出的每一句呐喊每一次挣扎，对他来说，都是撕心裂肺的。一念成痴，一念成魔。

丹龙将贵妃的遗体与白龙的肉身带回他们初次相遇的故地，他为当年所犯下的错误道歉，白龙最终放下心结，贵妃已经死去太久了，他也不再是他自己太久了。

对于白居易来说，这是一个他心中的盛唐梦的坍塌，也是一个梦的重构。他向往着三十年前玄宗与贵妃的那些佳话，忍受着长夜写不出一个字的煎熬，揭开谎言后的真相让他失望，愤怒。同时他也知道那么多人对于贵妃的爱，听说的许多传奇，贵妃还是那个贵妃。他释怀了，《长恨歌》还是那个《长恨歌》。

陈凯歌给我们呈现的，不仅仅是一个虚实虚实、美轮美奂的大唐盛世，也是他和作者编织的一个繁华落尽后美丽伤感的梦。梦回大唐。

影片中，李白叫高力士脱靴，酒酣之际于极乐之宴，写下《清平调》：

云想衣裳花想容，春风拂槛露华浓。
若非群玉山头见，会向瑶台月下逢。
一枝红艳露凝香，云雨巫山枉断肠。
借问汉宫谁得似，可怜飞燕倚新妆。
名花倾国两相欢，长得君王带笑看。
解释春风无限恨，沉香亭北倚阑干。

灵光乍现，写罢落泪，大约是喜极而泣。这是他写美人的最好诗句，美人之后再无这样的美人了。

寻找自我 ——《你若安好，那还得了》观后感

□ 裘江支行/沈诗逸

生活是苦的，不止是因为生活中的烦恼和不顺心，生活的苦更来自于一碗一碗的毒鸡汤。机缘巧合有幸观赏了北纬零度的这场话剧，故事以侦探推理为外壳，搞笑与悬疑穿插，幽默风趣中还带着对人生的思考。

话剧中最妙的一段设计是在侦探逃亡的离奇遭遇剧情中，演员突然从台下拉着前排一位男观众入戏，这个大胆的设计开始那瞬间，让台下观看的我着实紧张了一下，好在观众的临场反应还挺配合，与演员互动也是火花四起。整场话剧中有几句台词让我印象

深刻，“无论是坚持还是放弃，都要彻底！”，“当你意识到太晚的时刻，恰恰是最早的时刻”，当演员们用慷慨激昂的语气表达着，我的心也随之颤动，被那股力量所感染。

“一千个读者眼中有一千个哈姆雷特”。看似荒诞的每一个片段，是侦探在每一个阶段的不同表现，侦探从起初因功成名就被名利蒙蔽双眼到受挫放弃，迷茫无知到幡然醒悟，他找到了自我，如梦初醒。令人为之感叹，我们的人生又何尝不是如此呢？年少轻狂时骄傲放纵，到如今纠结迷茫不知所措。

侦探在跌跌撞撞中找到了自我，而现实中有人却就这么迷失了自我。

在开场前看到一段网评：“在人生的案发现场，杀死‘我’的凶手究竟是谁？”在临近剧末时我找到了答案，在人生最黑暗的那些日子里，我们也许卑微也许痛苦，觉得自己一无是处，甚至将自己抽离人群，远离周遭的世界，而在人生的深渊里只能自己抓住自己走出黑暗，回到本来的世界。“我”的人生由我思考，不该被外界的舆论与非议压垮，找到“真我”，你便安好。

农信之心 天下之重

□ 城厢支行/张森

苍生无德，却有其声。苍生无为，却有其形。故圣人，以圣德导众声，以身为正众形，是以天下五蕴有常，五声有规，五色有迹。乃至仓颉，始制文字，所思有所载，所言有所录。故圣人之德，隔千百十载，亦如明灯，印于一卷之上，照于万室之中。幸而得之，感念其理，若有所思，故以身体而力行之。

阳明公曰：无善无恶心之体，有善有恶意之动，知善知恶是良知，为善去恶是格物。为人者，立于天地之间，至于众生之上，为万物灵长，是天道之形。渺渺一粟，历百千亿劫，得其一念，故人者，集天地之灵以为其心，理万物之动以为其形。知理于阴阳，明心于世间。至于知行合一，方为先生之所言圣者。

今天下之有大变，先有大疫之危，后有水涝之灾。人心有所不定，市俗众说纷纭，金银珠玑，各值不定，生民自守其成，百姓不出其户。是以，柴米资费，待价而沽，门店厅堂，屈指数雀。涉以钱资，势颓稍长，人心有动，

国家有恙，值以此时，用之所知，行善之道。故此时，吾辈中人，行之于乡间，动之于商贾，助商者九万，扶广厦将倾。行渠道上，日月同辉，归家之途，星洒衣衫。昔大禹治水，三过家门而不入，今农信助市，经旬月打同一囊。

三晋为一，天下难阻，分魏赵韩，一秦不当，长江为江，黄河为河，江明河清，圣人有为，非是日耀于天，而为人人之圣也。浩浩汤汤，各为一瓢，同心协力，奔源西流。聚十为一，可兴一市，聚百为一，可兴一乡，万亿同聚，兴国可期。我辈为一，自聚成流，奔涌西向，何惧礁岩。人各司其职，物各有其用，于天下之栖，行力所能及，非有赫赫之名，然成浩浩之势也。

为政以德，众生心向，为商以德，众财自往，心利天下事，眼观众生累。千秋之业，常言民为贵，万事之功，无关黄金钱，值此之时，农信无谋利之人，无贪小之辈，上行下

效，以国体为重，以民生为先，不较金银春量锱铢，唯求麦俱秋斗百钱。上循家国之法，下安利民之心，让利于市，给生机于朦胧中，让利于民，予活力于市井间。今日萧萧，明日熙熙。今日条条，明日攘攘。于十日之间，无有上下之别，无有穷富之分，奔走以告。农信者，商者也，然其心有天下，以禹抗民生为先，以钱塘未来为重，以此心，故千百万农信工者，勇立于天下之潮上。

今农信，心利天下，团结一心，奋斗于困顿之中，拼搏于萧条之时，力纵棉薄，然尚忆古人云：无冥冥之志者，无昭昭之明；无惛惛之事者，无赫赫之功。

纵事为小，亦有其意，冥冥惛惛，自有其功。

明烛对章而批，昼茶夜饮流憩，尚听檐牙滴风雨，月露雷惊惊天明，他日歌舞升平时，吾辈尚在梦中吃。长笑也，明日自可得安平。归家且一饮！！



普通的一天

□ 笑盈文学社社员/陆雯

2020年3月11日，日历上普通的一天。

6点45分，天空还带着点灰色，萧山农商银行瓜沥支行已经开始营业准备。特殊时期，大家都提前到岗，每个人进行体温检测并登记，接着大堂的同事开始消毒卫生工作：全支行地面消毒水的喷洒，自助设备的擦拭，便民服务区口罩、洗手液等物资的补足。

6点50分，临柜同事开始进行仪容仪表的整理，女生盘发、系领结，男生打领带，所有的动作一气呵成，戴好口罩和防护手套，让自己以元气满满的状态开始一天的工作。

7点，押运车到来，在进行交接时，交接双方都必须戴好口罩，同时对押运人员测温并对钞箱进行消毒。

7点30分，天变亮了，萧山农商银行瓜沥支行正式对外营业。柜员全体站立迎接早晨第一波客户，营业大厅开始忙碌起来，每一位客户都需佩戴口罩、进行体温测量并登记。疫情期间，很多客户为了少出门没有选择前往支行办理业务，“云办理”成为瓜沥支行服务的一个亮点，员工通过微信、电话等多种方式，线上与客户沟通，帮客户在家办业务。

12点，营业大厅客户变少了，临柜的同事开始轮流吃饭，为保障大家的健康，支行对网点进行统一配餐，实行分餐制。同事们匆匆忙忙扒拉两口饭，又开始新一轮的“您好，请坐”。

14点，瓜沥支行携手七彩文化科技集团，

推出线上“七彩商户”复工贷宣讲会，并对商户的提问进行解答，商户对本次宣讲会反响热烈，纷纷致电咨询办理相关业务。瓜沥支行的“贷”动百日活动工作正井然有序地开展着。

16点40分，天黑了，瓜沥支行关上大门，结束了客户的接待工作，临柜同事继续进行各种账务核对，盘点日终。

22点，夜深了，瓜沥支行三楼办公室亮着的最后一盏灯灭了，信贷同事准备回家，念叨着：明天我要去走访客户，现在情况特殊，企业资金流较为紧张，给他们的授信要执行优惠利率，确保企业能以最快的速度最低的成本进行融资。

这是萧山农商银行瓜沥支行在疫情期间普通的一天。

我问临柜同事，你害怕吗？每天要面对这么多客户，近距离接触总是有风险的。同事说，会有一点害怕，但也会有很多勇敢，因为他们需要我，他们会关心我；我问大堂经理，你累吗？每天从早站到晚，还有些不配合的客户。同事说，会有一点累，但也会有很多欣慰，因为满足了客户业务办理的需求，减轻了临柜同事的压力；我问信贷同事，你烦恼吗？疫情期间，很多客户会不会资金出现问题？同事说，会有一点烦恼，但也会有很多动力，我在想怎样帮他们渡过难关，“贷”动百日活动。

我看着那夜成成都地震，那夜莆田失火，那夜吹哨人离去，那夜求助声声，觉得每一个夜晚都

特别难熬。可是，我看着同事们辛苦忙碌，看着医护人员们奋力抢救，看着社区工作者们认真守护，又觉得每一个夜晚都特别珍贵。

从你们的身体力行中我知道：每一个灵魂都罹待救援，每一场生命都值得敬畏，我们也许不能满腔热血救死扶伤，但我们愿以微小绵薄之力，庇护心中的一方乐园。

从你们的兢兢业业中我感慨：平凡的工作中蕴藏着的是每一日的坚守，日复一日真诚服务的背后是银行人对这份工作的执着与热爱，是白衣天使对这些生命的敬畏与尊重，是人民公仆对这座城市的保卫与付出。

从你们的坚定不移中我领悟：工作是烦闷的，没错。生活也是悲惨的。但真正的勇气，不正是在认清了工作的真实面目后，依然热情，不忘初心，兴致盎然地向前走着。

我们，是工作的感悟者，是生活的记录者，也是城市的侦察机。也许我们和奋战在前线的你们相比，平凡又普通，在光阴流转，城市变迁里，显得更微不足道。但每一个我们，都希望用自己的方式，怀揣着那份初心，在人间留下一丝波澜。

天又亮了，2020年3月12日，日历上普通的一天。

萧山农商银行瓜沥支行在疫情期间普通的一天又开始了。

我们翘首期盼，等您来。



农信人X的战“疫”记

□ 靖江支行/高炯利

时代的一粒尘埃，落在一个人肩上，就是一座山。

今年的春节来得特别早，他也早早为新春开始了准备。贴春联、挂灯笼，丰盛的奖品小山似的摆放在银行门口，他心里美滋滋的，已经预见厅堂里人潮涌动的热闹景象。

2020年1月20日，原先一派祥和的春节气象，似乎开始按下了暂停键。

初时，人流并没有减少。农信人，立足本土，服务三农，来厅堂最多的就是附近社区居民。虽说新型肺炎“人传人”这一特点已成定论，但银行的常客，尤其是老年人群仍未意识到其严重性。附近药店的口罩早已被抢购一空，而他只能用着仅剩无几的口罩，面对来来往往的人流，硬着头皮上战场。

这是一场没有硝烟的战争，他没有N95，也没有防护服，没有请愿书，也无甚人关注。面对病毒的肆意侵袭，他唯一的盾牌，就是一个小小的口罩，一个不知明天还会有有的口罩。内心的焦虑，就像一锅即将煮沸的面条，炉火烧得很旺，泡沫层快速地越长越厚，很快就要溢出锅。

他只是个普通人，却是一个始终坚守岗位、站在抗疫金融服务最前沿的普通人。

厅堂里，他左手消毒液，右手测温枪，每

变与不变

□ 党湾支行/张岳燕

和往年的每一个年三十一样，比正常上班日早起半小时，刷牙、洗漱。年三十六点半的清晨，静悄悄的，老一辈都已经请完了菩萨，只空气中还残留着一丝鞭炮后的硝烟味，年轻一辈大多还在沉睡中，享受着春节假期“睡到自然醒”的福利。厨房里偶尔发出“叮叮当当”的声音，老妈在忙着准备早餐。白米粥、蛋饼、饺子、油条、牛奶，中西结合，满满一桌。“多吃点，再吃点，你们分餐制了，午饭肯定迟了，吃点饼顶顶饿。”差不多吃好了，老妈一面絮絮叨叨地说着，一面递过来一包口罩。我愣了一下，接过，拿出一个戴上；发动车子，上班。

年三十早晨的路上，似乎给我一种“包路”的感觉，不管是乡间小道还是柏油大路。我家在镇西，去镇上上班，原本十分钟的路程，在这样“包路”的情况下可以缩短到五分钟了。不过和戴口罩一样，我把每个村口的防疫检查忘记了。停车、摇下车窗、测量体温、查看证件、报备登记“我从哪里来，要往哪里去”。上班的路上，经过了两个防疫检测点。十分钟的路程，依然是十分钟。

来到单位，又是一次体温检测，安全打卡后进入营业场所。习惯性地准备日初盘库，蓦然抬头，看到昨天下班后摆放好的消毒剂、手套和毛巾，邻柜的同事已经在给点钞机消毒了。于是，也开始了自己承包范围内的“大扫毒”，密码器、

天早晚做好消杀工作，给每个陌生的面孔办理业务，临走一句“疫情期间，请勤洗手，戴好口罩，做好自身防护工作”细心道别，他是冬日里的一道暖阳；

疫情防控监测点，他穿上红马甲，戴上红袖章，化身志愿者，为出入群众测量体温，对出入车辆进行登记，同时对不必要外出的群众进行劝导，宣传个人疫情防控知识，他是战“疫”期的一缕春风；

复工后，他积极联系企业，实地走访调查，了解企业受疫情影响及复产复工后的种种问题，加班加点为企业申请防疫专项再贷款，坚持“急事急办、特事特办”的原则，助力重点企业抗击疫情，他是疫情防控狙击战中的神枪手；

疫区物资告急，他第一时间捐款献爱心，联系采购商，一批批物资运向浙江抗“疫”主战场、唯一省级指定定点医院——浙大一院。“感谢你们如海潮般滚滚而来的爱，给了一线抗疫‘医护人员众志成城战胜疫情的决心！”他是疫情期间一盏刺破黑暗的灯。

他是五万名浙江农信人中的一个，他是无名英雄。

加缪说：“对抗瘟疫的英雄是那些不显山露水、把挺身而出视为理所当然、当作职责的人。”在这次与疫情抗击的过程中，我们经历过

黑暗的深渊，也见证了萤火的光明；我们看到了太多一线人员的担当，而那些默默坚守在岗位上的普通人，同样值得尊敬。就是这些默默无闻的银行人，在疫情最严峻的时刻，依然开门服务，迎接来来往往的客户；调研企业情况，为企业提供贷款顶住疫情的风霜；配合政府拨付救灾款，组织捐款、传递火热的爱心。银行人也许不在前线，但疫情之下，他们仍然坚守，不畏艰难，宁愿自己冒着风险，也要保障客户需求的实现；他们也许微不足道，但正是这些看似微薄的力量，积沙成塔，积水成渊，最终凝聚成万众一心、众志成城的巨大正能量，保持经济平稳健康的发展。

他是无边海洋里一盏光芒四射的灯塔，为疫情中迷茫的人指引方向；他是狂风暴雨里一把颤颤巍巍的雨伞，替经风雨的人撑起一片晴天。

他是在这场战“疫”里不曾拥有姓名的某个农信人，他的背后，是千千万万个在疫情中无私奉献、勇于担当的金融人。

我们之所以赞颂勇气，是因为我们人类在明知风险的时候，仍然选择做我们该做的事。致敬每一位疫情下的农信人，致敬每一位坚守岗位、共克时艰的金融人。



显示屏、打印机等一个不落地清理了一遍。终于可以开始正常营业了。窗口前等候着两位客户，一位近在眼前，准备办理；一位在一两米开外驻足。犹记得去年大年三十，窗口的队伍一眼望不到尽头，大堂经理玩笑地说“队伍末尾的客户恨不得能嵌到墙里面去”，整个大厅充满了辛苦奋斗一年后的烟火气。今年这样的冷清，似乎大家都稍显不适应。还好，慢慢地，客户来一个，走一个，紧接着又来一个，忙碌不停歇的工作节奏又让大家找到了熟悉感。大门外的队伍有序地、有间隔地排列着，大堂经理和保安大哥充当着左、右门神，右门出去一个，左门再进来一个。大厅内一直空旷、安静，我和同事们却像往年一样，一笔业务接着一笔业务办理，甚至比往年更加快了速度。

终于结束了营业，柜合同事们个个面红耳赤，刚开始在全封闭的营业场内戴了一天口罩，显然非常不适应；临时调来帮忙的客户经理们还在忙着给钞币消毒，也是累得不轻；大堂经理在冷风中被吹得瑟瑟发抖，哆嗦着双手，清理着门口的简易检测区及临时提供的塑料凳。随着最后一捆钞票入箱、上锁，同事们各自盘库、交叉盘库完毕，年三十这一天的日常工作也结束了。离回家吃团圆饭还差最后一步，晚间“大扫毒”。有了早晨的经验，大家也都得心应手了，有条理地清扫起来。回家路上，又是两次防疫检测点检



疫情下的金融人专栏

特殊的十点夜宵

□ 营业部/郭超群

45天，每天10点雷打不动的夜宵，自掏腰包近2000元，萧山农商银行柜员罗虹霞说：“我只是想温暖志愿者的胃。”

大概谁也没有想到今年的春节会如此魔幻，魔幻到如果有一个重启2020年的按键，我们愿意毫不犹豫地按下它。

“在无穷的远方，无数的人，都与我有关。”这一句话让我们在今年春节都真切地感受到了。

时间，被暂停，毫无准备。萧山，距离武汉1147公里，同样被按下了暂停键。口罩、消毒液、宅家成了关键词。罗虹霞，一名普普通通的萧山农商银行营业部柜员。她在新冠肺炎肆虐的时候，坚持做了一件小事。

看到社区工作者和志愿者每天辛苦站岗，从早到晚，测温、登记、核对，四五点吃过晚饭，就要站到晚上十一二点。疫情期间餐馆都关门了，志愿者们又冷又饿地守住最后的防线。于是，罗虹霞萌生了一个想法——给志愿者送夜宵。没想到，这个想法得到了一家人的全力支持！女儿拿出了存下的200元零花钱，买了一次性碗筷，丈夫有时间也会参与做夜宵和送夜宵。于是，罗虹霞在结束银行工作之后，她会先去菜市场购买食材，保证大家吃到最新鲜的夜宵。

买新鲜的蔬菜、面条、猪肉、饺子皮，她在每天晚上八九点开始准备夜宵，晚上十点，大家开始有点饥肠辘辘的时候，这份夜宵会准时送到湘湖社区志愿者手里，辛苦站岗能够吃上一份热乎乎的夜宵，心里更是暖暖的。

罗虹霞十点夜宵这一送，就送了45天。从2月3日到3月18日，在疫情最严重的时候，罗虹霞的十点夜宵准时准点到达了整整45天。饺子、炒饭、面条……变着花样的夜宵，装的是一份朴素的情谊。也许一句“谢谢”显得陌生，于是我为你做点好吃的，就是婉转地表达感谢和敬意。有时候做完夜宵已经很晚，还要收拾厨房搞卫生，还挺累的。罗虹霞却坚持下来了，她想给女儿树个好榜样，用自己小小的力量去温暖这个有点残酷的冬季。于是，人和人更贴近了，心和心更紧密了，就像每天面对窗口前的你，我们也是用心对待实现价值。罗虹霞说，最大的感动是觉得人和人之间是互通的，是可以相互温暖的。

30万人的担当，160万萧山人的自律，还有无数像罗虹霞一样的人在付出。我们身边的普通人发出微小的力量，凝聚起力挽狂澜的能量，在2020年的春节，我们一起抵御的不仅仅是病毒，还有恐惧和害怕。

时间，被重启，萧山农商银行的大厅客流又多了起来。这是一份信赖，也是一份支持，社区送来了锦旗和感谢信，我们为罗虹霞感到骄傲，她说：“我只是做了一件小事，我也挺开心的。从送夜宵的第一天起，就没想过要得到什么，想到的是如果我在寒冷的冬季值守，有人为我送一份热乎乎的夜宵会很开心。”正是这份简单的换位思考，罗虹霞感受到了亲人、朋友，甚至是陌生人的暖意，心与心都是可以相互温暖的。

或许我们没有力量，强大到足以改变疫情，但在萧山农商银行的大家庭，却能因为罗虹霞的善良和朴素，让我们感受到发自内心最纯粹的美好。



一线手记

开拓思维 做发展的先行者

□ 进化支行/华炯炯

互联网时代的到来，让传统银行业看起来岌岌可危，尤其是马云将一只脚跨进了金融领域后，蚂蚁金服开始悄无声息地渗透人们的生活，消费有支付宝、理财有余额宝、借贷有芝麻信用，样样银行金融服务似乎都有网络替代品，作为银行人不得不想，我们生存空间会不会越来越狭小。

传统商业银行以往靠简单的吸收存款和发放贷款，便达到了经营的主要目的，现在则大大不同，我们必须改变原有的观念，因为没有思维方式的转变，就不会有行为方式的改变；没有观念的更新，就不会有发展的突破。顺应这个时代的潮流，想想能从互联网中学到什么，或许能为我们银行的发展开拓一条新路子。

平时的一点学习，也是一场思维的启迪之旅。从《创新与超越性思维》到《互联网思维》，从《创新驱动发展——商业银行应对大资管时代的思考》到《“互联网+”时代下的金融模式分析与银行应对策略》，都在告诉我们，银行业务的发展需要与互联网紧密结合起来，互联网所提供的大数据，可以为银行精准营销，增加客户粘度，带来明显的利益。

我认为，互联网带给银行的启迪主要有以下两个方面：一是客户管理精细化。淘宝网有一个

特点，相信大家都体验过，最近搜索过的物品，点击较为频繁的页面，淘宝后台会自动将其放在首页或向你推送相关信息，这是基于客户需求的精准营销。银行目前接待客户时，常常不知道客户的底细，产品丰富却不知道如何投客户所好。而借助互联网大数据的分析，我们将掌握客户的职业、消费习惯、还款能力等有用信息，对客户分层管理将更加方便和准确，哪些客户应该营销理财、哪些客户应该推介手机银行，有的放矢。同时也能实现从客户需求出发，有针对性地定制不同的金融产品和特色服务，把握营销的主动权。二是合作共赢，提升客户体验。互联网带来的信息传递模式变革，也让银行与其他行业合作的机会大大增加，金融行业跨界发展成为了常态。近年来，农信社积极探索跨界之路，在丰收驿站的建设中尤为明显。丰收驿站引进电商、物流，代理车票购买，与老百姓生活息息相关，无形中推动金融服务进驻村（社区），大大增加了客户粘度。

互联网思维，带给了银行巨大的冲击，但换个角度，也提供了一种转型发展的机遇。作为银行从业者，需进一步开拓思路，互联网给予我们思考的东西还有很多。

萧银诗苑

清平乐·临安行

□ 杭城支行/马振文

云峰飞桥，人道青山好。
幽谷初霁菡萏香，竹叶露滴清响。
杳杳钟声送晚，山光渐落夕凉。
缘是谢公隐处，明月自来相照。

10月寿星大奖

王雨婷

南阳支行

生日：10月17日 星座：天秤座

心语：

入职一年多，这是我在萧银大家庭度过的第二个生日。获得这次的寿星大奖是意外的惊喜，感谢领导和同事们无微不至的关怀与照顾，让我从银行小白成长为现在的逐渐能独当一面的萧银人；感谢所经历的、所遇见的、所陪伴的，希望一切安好。



十一月寿星

11月的生日宝石——黄玉。黄玉在我国宝石界又称“托帕石”。

托帕石又是结婚十六周年纪念宝石，佩戴它代表友情、幸福、希望。

11月的幸运花——山茶花。代表着理想的爱、谦让。

- | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|--|--|--|--------------------|
| 行长办公室
黄建康 | 安全保卫部
孙永传 | 进化支行
沈中华
王梓宇
朱子键 | 城北支行
汤叶芬
黄斐
陆燕飞
朱杭波
叶坚超
韩钦锋
王燕萍 | 宁国支行
蔡瑜丹
周佳彬
李丽芳
李明
田焱冬
陈潇
范依
欧阳江涛 | 南阳支行
金莲
凌瑾瑜
柏建尧
冯楚楚 | 新湾支行
张伟飞
邹依阳
李建红
俞柏仁 | 银发支行
厉莉
郭怡
虞晓东
孟侃
傅小佩
林芝
丁成亮
韩珊珊
杨雯琪
陆前峰
黄国富 | 杭州城中支行
徐晓芳 | 临江支行
应郭丽 |
| 调研员办公室
高国良 | 营业部
裘峰
沈利娜
薛嘉宁
陈可依
吴攀
徐诗涵
胡幼萍
葛军 | 浦阳支行
孔玲晨
王力锋 | 义桥支行
韩筱慧
黄灿龙
黄天舒 | 新塘支行
朱国富
金明 | 靖江支行
吴晔君
沈错
方万春
李建军
沈君飞
包程楠
楼楚楚 | 城厢支行
朱亦锋
韩珊珊
杨雯琪
陆前峰
黄国富 | 瓜沥支行
杨涛
沈忆红
高玲玲
李乐丰
郭妙飞
沈士英
谢海军 | 义盛支行
张玉成
王柯
王军
陈妍捷
马楚楚 | |
| 国际业务部
楼桑桑 | 楼塔支行
楼世奇
孔君俊
任来圆 | 所前支行
孙燕
杜耀康
陈琦
沈震霆
陈洁
周雷鸣 | 衙前支行
殷华
吴金芳
王娇娇
谢燕
项琴 | 新街支行
郭萍萍
莫惠娟
陈佳俞
李峰
黄丽
徐冲冲
马小丽
吴淑仪 | 坎山支行
徐丽
周督秀
施佳佳
汪红霞
祁小明
施莹颖
施小红 | 党湾支行
徐小丽
朱建国
朱梦姣
潘甜甜 | 河庄支行
曹世阳
朱荣杰
钱清丹
方小米
沈丹
张琴琴
高燕艳
徐芳
傅婷婷
蔡丽丽 | | |
| 金融同业部
丁栋梁 | 河上支行
张晶
丁国飞
楼泽炜
任佳萍
田佳辉 | 裘江支行
孙柯丹
徐丽芳
朱琪菁
施萍萍
王晓聪
孔瑜 | 城南支行
楼红燕
卜燕敏
李永建
俞菲
李梦杰
林佳佳
董佳琴
何颖
裘逸梓
郑慧敏
陈永红
俞婧姗 | 闻堰支行
李娜
胡胜凯
黄超杰
裴来俊 | 益农支行
赵丹丹
高燕燕
薛伟军
钱民益
李丹
王玲 | | | | |
| 网络金融部
黄颖娟
高丹
汪金剑
汪冷
倪元钦 | 戴村支行
何菊芳
沈国凯
汪晨涛 | 临浦支行
汤伟杰
倪玲红
汤又伟
俞梁
张丽芳
徐梦楚
王威飞
蒋玲 | 综合办公室
楼玉燕
曹纯宁 | | | | | | |

十一月令人陶醉的季节

——致十一月的寿星！

穿过时间的隧道，
越过季节的群山，
丹桂飘香的十一月，
带着微笑向我们走来。
十一月有着清澈的天空和明净的月夜，
真是令人陶醉的季节。
在这美好的季节里，
我们迎来了你的生日，
祝愿11月出生的你生日快乐；
希望你以后遇见的都是幸福！