

金牛送福 感恩钜惠

办理萧山农商银行丰收一码通
全年享手续费特惠

活动时间 即日起至2021年12月31日

活动对象 萧山农商银行“丰收一码通”商户

活动内容 新增和存量丰收一码通商户享受**每月20万元**交易额度**免收**服务费优惠,超20万元的按收单账户上月日均存款余额分档追加免额,月最高可免额50万元。

上月日均存款 3000元(含)以上,月免额30万起;

1万元(含)以上,月免额40万起;

5万元(含)以上,月免额50万。

新增小微商户免手续费让利 每笔收银最高1000元,优质类商户经银行认定可提额哦!

欢迎合作商户加入!
详情请咨询各网点



笑盈金融

02

2021

总第115期

建设**高质量 可持续 有情怀**的全国一流社区银行

总体要求

坚守“支农支小支实”定位,紧紧围绕萧山经济社会转型,在亚运新经济的赋能下,聚焦高质量发展总目标,牢牢把握“稳中求进,提质增效”发展动能,大力推进普惠引领大零售转型和科技引领数字化转型,深耕本土、深化服务、深度管理,强化责任担当,激发内生动力,努力打造全国一流社区银行。

具体措施

一增

持续增强
发展动能

二增

零售转型
数字化转型

深

本服务

企业

主要发展目标实现情况



我行获评萧山区“突出贡献企业”

书写春天的故事

惊蛰春始开，人间草木知。又是播种的季节，萧然大地上一派欣欣向荣的景象。

人勤春来早。还未来得及回味新年的喜悦，萧银人已走进了春日的画卷里。走千访万，问计需求，上门服务……村间地头、企业车间、街头商铺，都有他们的身影。

“留杭红包”通过“亲清在线”平台顺利兑付，医银合作就近办事项再扩容，新一轮“街村银”合作共建新农村展开新篇，“萧山农商银行乡村振兴帮扶”基金慈善救助活动全面启动……萧银人在助力“最多跑一次”改革和乡村振兴等方面动作频频，也为高质量发展埋下伏笔。

区四套班子领导走访我行并送上“突出贡献企业”奖杯，肯定我行在本地金融机构中的“金字招牌”地位。2021年度工作会议顺利召开，明确了新一年的重点工作，将打好“六个二”组合拳，为“重要窗口”建设贡献金融力量。

前路漫漫，春光正好。斗志昂扬的萧银人走在春天里，用奋斗书写着新的故事。

笑盈未来 一起成长

目录 CONTENTS



P3 区四套班子领导走访我行并送上“突出贡献企业”奖杯



P5 捐赠524.06万元为“街村银”合作共建再加码

萧山农商银行
XIAOSHAN RURAL COMMERCIAL BANK

2021年第2期

总第115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 曹纯宁
倪晨思 沈永银
胡 晨

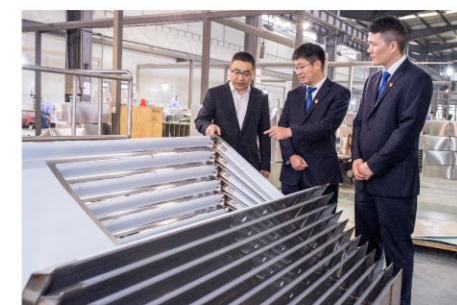
电话：0571-82712929
地址：萧山区人民路258号
网址：www.zjxsbank.com
邮箱：xshhbg@163.com
邮编：311201



萧山农商银行
微信服务号



萧山农商银行
微信订阅号



P3 专属服务
为本土智能制造“续航”

行内要闻 P1-6

立足新格局 奋斗新阶段 实现新作为
萧山农商银行2021' 全新开局
区四套班子领导走访我行并送上“突出贡献企业”奖杯
专属服务 为本土智能制造“续航”
【“最多跑一次”前沿】
保障“留杭红包”政策顺利兑付
医银合作就近办 助力医保一次性补缴
做未来社区建设的重要践行者
【乡村振兴动态】
消薄工作获省委省政府肯定
捐赠524.06万元 为“街村银”合作共建再加码
“乡村振兴帮扶基金”为困难家庭送上过年“大礼包”
【党建之窗】
剖析查摆明方向 统一思想再加强
——萧山农商银行2020年度民主生活会召开
简讯三则

一线直击 P7-8

【“开门红”进行时】
城厢支行：服务好1400余户拆迁居民
义桥支行：做好“两个到位” 提升到期存款留存率
杭城支行：开展“萧银贺岁 好礼滚滚来”迎新春活动
南阳支行：“双保”快捷贷让企业过好年
进化支行：村银合力助振兴 结对共建促融合
玉环永兴村镇银行：跻身全国百强村镇银行

美德档案 P9

城北支行：岑宁峙获评杭州市“十佳劝阻能手”
进化支行：点墨留香处 春意盎然书
靖江支行：爱在行动 情暖寒冬

专题活动 P10-13

【养老金代发专项营销】
宁围支行：成立养老金代发转市民卡专职队伍
靖江支行：打好“暖心”服务牌 推进落实专项营销
益农支行：抓住医保补缴契机 营销养老金代发
进化支行：全程落实营销 推进成效明显

【文明规范服务听我说】
营业部：创建无小事 团队是关键
新街支行：打造特色品牌“三色”支撑抓创建
新城支行：全局考虑 重点突破 推进标杆网点常态化建设
衙前支行：传承红色薪火 秉持服务初心
坎山支行：用工匠精神提升服务软实力
楼塔支行：从“面子”美到“里子”
红山支行：“内外兼修”做好文明规范服务

【欢乐元宵 萧银相伴】
义桥支行：大红灯笼迎元宵
宁围支行：社银共建庆元宵
图片新闻

财经热点 P14

金融研究 P15-16

【管理探索】
我行潜在财富客群识别和营销浅析

凭栏笑吟 P17-19

【人间有味】
茶味里的年

【萧银诗苑】
《在三江口留下》组诗
遇见义桥

【观读有感】
去爱去珍惜——观《送你一朵小红花》有感

【一线手记】
但愿人长久
一件被遗忘的小事
银行人的“年味儿”

生日祝福 P20

立足新格局 奋斗新阶段 实现新作为

萧山农商银行2021' 全新开局



2月20日，我行以现场+视频会议的形式召开2021年度工作会议。参加会议的人员包括行党委班子成员、调研员，部室正副总经理、高级经理、科长；各支行正副行长、主办会计、信贷科长、分理处负责人（柜组长）、风险经理、客户经理；各支行（部室）代表及受表彰的优秀员工代表。

行党委书记、董事长王云龙作题为《立足新格局 奋斗新阶段

实现新作为 为打造“重要窗口”示范样板贡献金融力量》的主题报告，总结2020年的工作成绩，回顾“十三五”时期的发展情况，提出“十四五”时期工作总体要求和主要目标，部署今年重点工作，号召全行干部员工奋力开创萧山农商银行高质量发展新局面。

党委委员、行长黄建康主持会议，并就贯彻落实会议精神，提出三点要求：一是立足新发展阶段，认真学习领会报告精神；二是贯彻新发展理念，细化措施分步推进实施；三是服务新发展格局，全力以赴做好开门红工作。

大会表彰了业务经营优胜单位、存款首超支行、优秀管理者、服务标兵等2020年度先进集体和个人，激励全行上下再创佳绩。临浦、河庄支行，公司业务部，计划财务部等支行（部室）代表进行了现场交流发言。

本报记者 曹纯宁

叩响2021年，萧山农商银行这样开篇

总体发展思路

深入学习贯彻十九届五中全会精神，坚守“支农支小支实”的核心定位。

立足新格局

紧紧围绕萧山经济社会转型，牢牢把握“以稳求进 以进促优”的工作总基调。

奋斗新阶段

以党建为引领，以社区银行建设为抓手，以深化大零售和数字化“两大转型”为引擎，高质量打好“六个二”组合拳，坚持扎根本土、服务地方。

实现新作为

推动全行从“小而美”向“中而优”发展，为“重要窗口”建设贡献金融力量。

主要发展目标



重点开展六方面的工作

(一) 加快“两个建设”，积蓄“优”的动能

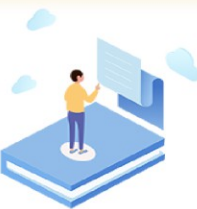


党的建设

深化“红色互动”，强化基础建设。

队伍建设

优化选人用人管人，强化客户经理、财富经理、商户经理、产品经理、大堂经理等5支队伍。



(二) 防范“两个风险”，保持“优”的质量



防范信用风险

探索建立数字风控模型，加大风险防范化力度。

防范操作风险

深化合规机制建设，推进数字审计建设。



(三) 重抓“两个阵地”，夯实“优”的基础



存款阵地

抓好重点存款拓展，提升各类存款留存率。

贷款阵地

公司贷款方面，聚焦小微企业、制造业企业、产业链“核心企业”、科创企业、外贸企业等5类企业，加大实体投放；个人贷款方面，重点培育个体工商户、按揭客户、蓝领新客户、团购贷客群、农村客群等5类客群。



(四) 深化“两个转型”，激发“优”的活力



大零售转型

深化社区银行建设，提升财富管理质效。

数字化转型

提升数字化转型效能，打赢三代社保卡攻坚战。



(五) 加强“两个管理”，实现“优”的发展



资产负债管理

向经营要效益，向管理要效益。

内部管理

建立流程管理，优化运营管理。



(六) 推进“两个提升”，创出“优”的品牌



服务质效提升

实施“服务质量提升年”行动，启动全国文明城市三年创建计划；落实安全主体责任，打造“平安萧银”。

企业文化提升

出台全行“十四五”规划，“线上+线下”，打造具有萧山特色的“笑盈”企业文化品牌。



玉环永兴村镇银行2020年交出漂亮答卷



各项存款 17.04亿元

增加2.39亿元 增幅16.34%



各项贷款 23.01亿元

增加3.55亿元 增幅18.26%

年末不良贷款率0.85%

- 党建引领持续发力。疫情防控工作紧抓不懈，党员、团员志愿服务获社会点赞。
- 金融政策精准落地。定向投放、精准帮扶，助力疫情期间小微企业复工复产，累计发放专项信贷资金12.68亿元，支持小微企业1615户。
- 业务创新步伐稳健。“网格小微辐射链贷款”“银法联动帮扶贷款”等创新信贷产品入选台州银保监分局“小微金融改实验室”试点项目。“金融码”开发推广工作获台州银保监分局高度肯定，走在台州市银行业前列。
- 品牌效应继续增强。获评“玉环市满意银行”和“台州市文明单位”，荣膺全国村镇银行服务能力百强单位。

区四套班子领导走访我行并送上“突出贡献企业”奖杯



2月19日，杭州市委副书记、萧山区委书记佟桂莉，区委常委、纪委书记、监委主任蒋金娥，区人大常委会副主任顾大飞，副区长倪世英等一行走访我行，并送上2020年度萧山区“突出贡献企业”奖杯。

佟桂莉一行首先来到我行营业部，实地察看了大厅服务环境和新春金融服务情况，并在现场与我行党委班子亲切交谈。

在会议室，行党委书记、董事长王云龙汇报了我行基本情况、业务发展现状和金融服务地方经济发展的相关举措。2020年我行全面贯彻落实疫情防控和经济发展“两手都要硬、两战都要赢”的要求，当好地方金融“排头兵”、普惠金融“引领

者”和支持实体“主力军”。年末实际存贷款总量新增双超200亿元，成为全国第18家资产超2000亿元的农商银行。存贷款市场份额29.10%和22.49%，均列全区首位。新春又实现存款开门红，截至初六，各项存款1732.43亿元、比年初增加164.21亿元，其中储蓄存款1122.44亿元，增加101.21亿元；各项贷款1249.14亿元，增加73.58亿元。

佟桂莉充分肯定了我行“十三五”以来取得的成绩，她指出，金融是实体经济的血脉，萧山农商银行要发挥金融活水作用，为萧山经济发展作新的贡献，并提出三点要求：一是要进一步推动乡村振兴，

要围绕美丽乡村建设和深化“三位一体”改革等工作，加强政银合作，丰富产品和资金供给，推动产业兴旺和百姓富裕，通过金融“输血”激发乡村“造血”功能；二是要进一步发力转型升级，发展智能制造是大势所趋，要聚焦全区打造“新制造中心”的新目标，持续加大对实体转型升级的信贷投放，提供优质的金融服务；三是要进一步深化改革创新，要深入学习领会全省数字化改革大会的会议精神，强化互联网思维，通过挖掘数字潜力，不断创新产品和服务，丰富“金融+”场景，提升客户粘性，融入信用萧山建设。

本报记者 曹纯宁

专属服务 为本土智能制造“续航”

“农商银行的‘科技贷’，帮我们解决了资金难题，设备升级后，我们的上年营业收入实现了翻番。”某科技有限公司的负责人说。该企业主要生产制造汽车安全气囊、汽车零部件、精密模具等，并自主研发智能化设备、汽车模具等。去年企业计划购入新型设备和原材料，以扩大产能，却苦于缺少足额抵押物，难以获取足够资金。我行的客户经理了解情况后，主动上门走访，向其发放“科技贷”585万元。

近年来，我行在面向传统制造业稳定投放的同时，重点加强对经营区域内数字经济、战略新兴产业等领域企业的信贷支

持，助力本土智能制造高质量发展。2月末，公司贷款643.58亿元，比年初新增28.58亿元。

专项贷款为企输血供氧。在2020-2022年为萧山智能制造和有机更新项目新增100亿元的融资支持，安排10亿元专项资金服务高层次人才创业创新计划。围绕产业园、商业圈和供应链，对小微企业园、专业市场和核心客户上下游，开展立体化、全方位营销，结合萧山区落实“一镇一园”，借助每镇创建一园工作契机，落实企业建档工作，探索实行“信用园区”模式，目前已成为26个小微园区的主要伙伴银行。

“最多跑一次” 前沿

保障“留杭红包”政策顺利兑付

“我收到‘留杭红包’啦！”2月2日下午1点，杭州惠丰化纤有限公司的职工白先生打开手机欣喜地看到，银行卡里多了1000元，他激动地与工友们分享。白先生是重庆人，来萧打工十余年，原本今年打算回家过年的他，看到政府“就地过年”的倡议，决定留萧过年，继续奋战一线。

为积极落实杭州市春节期间“十送关爱”行动，鼓励外来务工人员留杭过年，萧山区于2月1日零点正式启动“春节留杭送红包”活动。只要是非浙江户籍并在杭缴纳社保的在杭务工人员，符合条件的均可通过“亲清在线”平台申请千元“留杭红包”。

作为萧山区“亲清在线”平台唯一

代理银行，我行快速成立工作小组，积极配合萧山区发改局、“亲清在线”专班开展工作，通过前期的沟通交流，组织培训，及时做好线上兑付、线下异议处理工作，全力保障“留杭红包”政策兑付工作顺利开展。此次红包发放，采用“申报零材料、审批零人工、兑现实时到账”的在线兑付模式。单位和个人可分别通过“亲清在线”平台申报，平台自动审核通过后，千元红包“一键直达”申请人银行账户。截至2月9日，我行共兑付政策资金1.15亿元，共涉及11.5万人次，顺利完成兑付工作。

通讯员 洪燕君

医银合作就近办 助力医保一次性补缴

“不用跑医保办事处，在家门口的银行就把医保补缴办好了。”王女士在我行工作人员的指导下完成退休人员医保一次性补缴登记、缴费后开心地说。

自今年1月起，萧山区达到法定退休年龄的职工医保参保人员，符合条件的，均可一次性补缴医疗保险费用。经过前期与杭州市医疗保障局萧山分局的积极沟通和专项培训，我行

的27家一级支行被确定为医保一次性补缴登记支行，全行141家网点均可职工医保参保人员办理一次性缴费业务。

截至1月25日，全行已累计办理医保一次性补缴21392户、7.38亿元，占全区符合一次性补缴条件总人数的54%。

通讯员 洪燕君

2月26日，省农信联社普惠金融部副总经理周武、杭州办事处副主任韦树林等一行到我行走访，调研我行参与未来社区建设情况。

周武一行参观了瓜沥七彩未来社区，瓜沥支行行长陈建伟介绍了支行七彩城分理处服务社区居民情况。在随后举行的座谈会上，个私业务部总经理倪杰汇报我行参与未来社区建设的进度、与社区运营方合作开展的各类特色项目以及取得的成果。

周武肯定我行在参与未来社区建设、服务本土社区居民等方面取得的成绩，并指出要着眼政府层面的发展规划，深挖社区层面需求痛点，双轨并行融合联动，并结合自身优势和社区建设情况，重点做好社区居民金融服务，全面参与未来社区“三化九场景”的建设，做未来社区建设的重要践行者、主要贡献者和积极推动者。同时还要总结实践经验、提炼优秀做法，形成可复制、易推广的未来社区服务模式供全省其他行社学习借鉴。

通讯员 钟凯伦

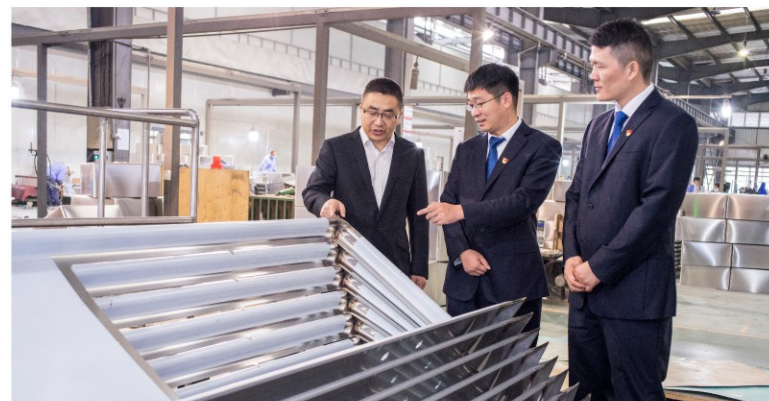
做未来社区建设的重要践行者

专题走访助企纾困解难。建立“跑企业、跑园区、跑镇街”的“三跑”工作机制，对照萧山区下发的89个有机更新改造类项目和180个智能制造类项目名单，加强与属地镇街联系，早谋划、早跟进、早推动。将名单内企业纳入战略客户名单，开展定期或不定期的走访对接，持续掌握企业项目情况和发展动向，包括但不限于项目建设进度、企业现有融资及融资需求等，并提供资金优先、利率优惠、服务优质的“三优”支持。

专人对接促企提档升级。建立产品经理队伍，聚焦生物医药、纤维新材料、新能源汽车零部件等新型产业，针对科技型企业轻资产、新动能的特点，加大“科技贷”“人才贷”等产品推广和创新开发力度。一企一策，提供交易、结算、融资等全流程服务，根据企业实际设计融资方案，节约融资成本。同时，成立放款中心，优化授信

审批流程，下放授信额度和利率审批权限，对普惠小微贷款客户、1000万元及以下不动产抵押贷款客户等，可在支行审批结束。

本报记者 曹纯宁



乡村振兴动态

消薄工作获省委省政府肯定

近日，浙江省委省政府对50个扶贫开发工作成绩突出集体、50名扶贫开发工作成绩突出个人，100个消除集体经济薄弱村工作成绩突出集体、200名消除集体经济薄弱村工作成绩突出个人予以通报表扬。我行获评消除集体经济薄弱村工作成绩突出集体。

金融是支持村级集体经济发展和助力消除集体经济薄弱村的重要力量之一，作为萧山区乡村振兴主办银行，我行将消薄工作与自身经营相结合，强化支持、创新机制、优化服务，积极引导金融的活水流向农村洼地。

村银共建，推动美丽乡村“焕新颜”。携手萧山区农业农村局开展“村银共建新农村”活动，并于2020年将活动升级为2.0版本，以党建联盟为载体，实现了合作、支持和服务升级。10年来，累计捐赠村银共建资金10.91亿元。成立乡村扶贫

帮困基金，在“十四五”期间将捐赠1000万元用于全区农村扶贫与特困救助帮扶等。自2018年起，按照每个村社不少于8万元的标准，累计向经济薄弱村捐赠资金约840万元，助力萧山区提前完成杭州市定的消除村集体总收入100万元以下、经营性收入10万元以下的48个经济薄弱村目标任务。

升级产业，激发乡村振兴“新动能”。积极构建“信用村镇创建活动长期开展、创建条件长期符合、创建政策长期实施”的长效机制，通过“产品+模式”创新，完善村级金融服务功能，推进农村信用体系建设。充分发挥信贷资金的杠杆撬动作用，将在“十四五”期间投入300亿元专项贷款，重点支持涉农经济主体和乡村企业发展。推出“家庭农场贷”“粮农贷”等特色产品，加大对农业龙头企业、农民合作社示范社、区级及以上示范型家庭农场和农

创客等新型农业经营主体的支持力度，推动特色产业提档升级，形成产业辐射效应带动区域增收致富。

盘活资源，促进村级经济“微循环”。助力发展村级物业经济，盘活村级闲置资源，推动经济薄弱村闲置厂房租赁收入、发包收入和其他收入及时收回。组建乡村金融服务队，以“民情双访”活动为渠道，根据区农业农村局提供的清单，逐户走访经济薄弱村农户和企业，结合当地的优势资源，找准切入点，协助做好项目谋划和产业培育，探索“文化+农业+旅游”等多元化发展模式。一村一策，制定专项金融扶持方案，加强村级“造血”功能。截至2020年末，我行在经济薄弱村授信农户18470户39.65亿元，用信3120户6.79亿元；与329家中小企业建立信贷关系，用信10.82亿元。

本报记者 曹纯宁

捐赠524.06万元 为“街村银”合作共建再加码



1月29日，2020年度“街村银”合作共建新农村结对捐赠暨2021年合作签约仪式在义蓬街道举行，钱塘新区党工委委员、纪检监察工委书记李栋到会指导，义蓬街道党工委工委书记邱建庆，萧山农商银行党委

书记、董事长王云龙，党委委员、副行长沈建琦以及义蓬街道其它班子成员、调研员、信用村领导小组成员、各村（社区）书记(主任)参加会议。

仪式上，我行向义盛村等7个村

（社）捐赠共计524.06万元的帮扶资金，与义蓬街道、蓬园村等7个村（社）签订新一年的共建结对协议。6年来，我行已向义蓬街道累计捐赠2413.31万元，对口帮扶经济薄弱村的村级资产增值、村容村貌改善、基础设施建设等。

为更好引导金融活水流向农村洼地，我行将着力推进“街村银”合作的全面升级，通过构建信用村镇创建长效机制，推广“农易贷”线上产品和乡村治理美德贷款等，为“三农”和企业提供足额、便捷、便宜的信贷资金，在助力乡村治理、优化资源配置、推动转型升级、金融服务当地百姓中尽己所能。

本报记者 倪晨思

“乡村振兴帮扶基金”为困难家庭送上过年“大礼包”

2月8日上午，2021年度“萧山农商银行乡村振兴帮扶”基金慈善救助活动启动，区农业农村局党委书记、局长夏利明，区慈善总会秘书长赵岳松，萧山农商银行党委书记、董事长王云龙，共同前往所前、临浦走访慰问4户困难低收入农户，为他们送去寒冬里的温暖和春节的祝福。

慰问人员一行深入低收入农户家中，详细了解他们的生活现状，询问生产生活中遇到的困难，帮助解决群众问题，并积极宣传精准扶贫工作的政策，从思想、生活、物质上给他们更多的关怀和帮助。

本报记者 倪晨思



党建之窗

剖析查摆明方向 统一思想再加力

——萧山农商银行2020年度民主生活会召开

1月28日，行党委召开2020年度民主生活会。会议紧紧围绕“深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，加强政治建设，提高政治能力，坚守人民情怀，夺取决胜全面建成小康社会、实现第一个百年奋斗目标的伟大胜利，开启全面建设社会主义现代化国家新征程”这一主题，紧密联系党委班子实际，坚持问题导向，全面查摆剖析，开展批评与自我批评，强化党内政治生活，加

强政治建设，有效促进提质增效、稳健发展。会议由行党委书记、董事长王云龙主持，省农信联社杭州办事处副主任韦树林到会指导。

韦树林对本次民主生活会给予了高度评价，并就做好下一步工作提出了要求：一是学习要准确把握政治方向，更加持之以恒；二是转型创新的步伐和先进行社相比还有差距，需迎头赶上；三是要持续抓好问题整改，切实推动落实。

王云龙代表党委班子作表态发言：一是坚持“党建业务”深度融合，坚持扎根本土、服务地方，为“十四五”规划开好局；二是坚持“问题整改”落实到位，不断提升班子的创造力、凝聚力、战斗力；三是坚持“从严治党”不放松，努力营造风清气正的政治生态；四是坚持“成果转化”促实效，为建设高质量、可持续、有情怀的全国一流社区银行目标不断奋斗。

本报记者 芦芳

简讯

间连转直连 加快数据清算自动化

1月21日，省农信联社ACS直连系统项目组一行莅临我行清算中心，对该项目目前的使用情况进行调研指导。作为第一批试点上线的行社，我行已经顺利完成了与人民银行会计核算数据集中系统间连转直连的对接，这意味着中央银

行会计核算数据集中系统（ACS）综合前置直连系统在信息化、自动化、一体化的进程中迈出了关键性的一步，也为后续的业务发展辅平了道路。该系统可通过数据交互实现行社和省联社准备金划拨业务中行内自动记账步骤，完成全流

程自动转账和记账，极大缩减了业务人员的工作量，节省操作时间，规避操作风险，同时提高了我行对一般性存款准备缴存、财政性存款缴存核心数据提取的准确性及完整性，实现了每旬对帐核心数据提取。

通讯员 汪斐斐

全行终端设备敏感信息检查清理工作顺利进行

近期，我行开展了全行终端设备敏感信息检查清理工作。此次敏感信息检查清理工作分为两个步骤：先由员工进行自查，同时自行对查出问题进行整改；再由科技信息部通过后台工具批量

进行重新扫描检查，并对检查结果进行通报。本次检查的终端设备涉及全行所有员工在用的业务网、办公网及外网的全部电脑设备。检查发现部分员工的电脑上保存着较多的涉敏文件，虽然数据

都保存于内网文件无法直接外流，但存在信息被拍照或手工抄录的风险，已全部要求整改。

通讯员 范里



图片新闻

1月26日，行团委携手区国资经营集团团委，先后前往通惠南路初中项目，溪头黄环境整治综合提升工程，黄家埭、沈家里、联华安置房等项目工地，为留萧劳动者们送去节日的慰问。一个个喜庆的福袋中，不仅有平安过年的保障物资，更承载着对新春将至的祝福和美好生活的愿景。

通讯员 吴芳芳

“开门红”进行时

城厢支行：服务好1400余户拆迁居民

1月初，城厢街道东湘、湖头陈2个村14亿元左右的拆迁资金全部发放，城厢支行主动对接，精准出击，做好征迁服务工作，积极揽存资金。截至1月18日，2个村拆迁资金基本发放完成，支行为服务征迁户1400余户，揽存5.37亿元，揽存率超38%。

全员行动，合力攻坚。支行及时制订工作方案，对应街道对拆迁户的分组方式，给每个村安排4个小组，每个小组配备2名运送员，为有存款意向的客户提供接送服务；由登记宣传员做好客户的信息登记工作，了解其资金规划，并结合宣传手册，重点向其推介我行定存宝、理财产品等，协助拆迁户根据家庭情况做好大额资金的长期理财规划。

专柜服务，有的放矢。为了更好地对接拆迁客户，做到“有的放矢”，支行班子成员与相关部门做了大量的协调工作，确保每位客户能够第一时间了解我行相关政策。因拆迁村民较多，办理较为集中，支行开启专柜服务模式，一是开放拆迁存款专窗；二是充实大堂力量；三是做好后台授权工作；四是动态调整运送方案，结合柜员办理速度、等待客户数量等统筹安排、实时调控、动态接送客户。

主动跟进，二次营销。面对异常激烈的竞争，为能最大限度留存拆迁资金，支行根据前期登记的信息，对需要跟家人商量或犹豫不决的客户，由各小组进行电话回访、开展二次营销，进一步分析和介绍我行的产品及优势，做好持续跟踪维护，及时调整营销方案，进一步提高资金留存率。

通讯员 张明亮

义桥支行：做好“两个到位” 提升到期存款留存率



近日，义桥镇山后村拆迁存款陆续到期，义桥支行提前介入、主动出击、全力以赴，顶住同业揽存的巨大压力，以优质的服务赢得客户，实现到期存款留存的最大化。截至2020年末，到期存款留存率达到了118%。

提前部署到位，确保客户关系牢固。一是方案提前，早在2020年第三季度，支行就召开动员大会，制定留存工作措施和营销方案，包括人员配备、设备配置等。二是沟通提前，支行将客户分配到全员，

员工提前与客户进行电话沟通，告知客户积分兑换等活动，在第一时间巧妙营销，与客户建立初步联系。三是活动提前，支行于2020年10月底开展了贵宾客户健康沙龙活动，邀请部分山后村存款即将到期的客户参加。活动中，支行财富经理适时介绍我行大额存单等存款产品，有力地促进了客户关系的维护与发展。

优质服务到位，确保营销成果落地。一是财富经理营销落实“731原则”。财富经理在客户存款到期前7天发送短信通知，到期前3天电话营销，到期前1天确定客户具体转存时间，并建立每日联系台账，做好客户维护工作。二是存款产品推荐实行适用原则。财富经理和柜面人员在推荐存款产品时，针对每位客户特点，推荐季季领薪类的定存宝产品或大额存单等产品，从而满足客户的多层次需求。三是柜面服务遵循岗位联动原则。大堂经理或柜面人员发现有拆迁户前来转存，要第一时间告知财富经理，财富经理全程陪同办理并开展营销，让客户享受到了便捷贴心的服务。

通讯员 沈婕

杭城支行：开展“萧银贺岁 好礼滚滚来”迎新春活动

近日，杭城支行开展了为期1个月的“萧银贺岁 好礼滚滚来”迎新春活动。截至2月末，支行新增新客理财992万元。

厅堂改造，气氛先行。支行全员上阵，利用下班时间挂灯笼、粘窗花、贴海报，将营业网点装扮一新，营造节日气氛。

趣味游戏，回馈客户。在营业厅醒目位置布置“拼手气抽好礼”“趣味套圈”等营销游戏，吸引客户目光，凡来办理业务的客户均可参与。

三重好礼，赢得客户。通过进门有礼、点赞有礼、积分有礼三种方式，为客户送上红包、日历、福字等新年礼物，并巧用微信，打好“感情牌”，在维护好老客户的同时拓展新客户。

通讯员 刘雪

○ 南阳支行 ○

“双保”快捷贷让企业过好年

“我们公司配置的都是一流的设备，超越了目前大部分减速机厂家。但是因为厂房是租用的，无抵押物，无担保，跑了好多银行都碰了壁，农商银行的客户经理主动上门对接，短时间内就批下500万元贷款，大大减轻了我们年

后开工的时间、资金压力。”赛勒传动设备（杭州）有限公司负责人丁先生说。

原来，该公司专业从事RV齿轮减速机生产销售，年前由于应收货款回笼较慢，造成用于购买原材料及支付加工费的流动资金缺口500万元，南阳支行客

户经理在走访中了解到这一情况后，立即前往企业实地调查，综合考虑公司实际情况和2020年的销售额，第一时间为公司办理“双保”快捷贷——信用贷款500万元，解决公司的实际困难。

通讯员 胡小丽

○ 进化支行 ○

村银合力助振兴 结对共建促融合

近日，进化支行组织召开“村银共建”座谈会，进化镇人民政府副镇长田立伟、农办主任张志江，行党委委员、副行长施正可，总行相关人员、进化镇25个行政村书记参加本次座谈会。座谈主要介绍我行强化政银村银合作的基本情况，并就各类常见业务进行交流。

通讯员 华炯炯



○ 玉环永兴村镇银行 ○

跻身全国百强村镇银行

近日，2020年全国村镇银行综合能力评估结果正式公布，玉环永兴村镇银行脱颖而出，跻身全国百强行列。

自2008年5月成立至今，玉环永兴村镇银行始终坚持“立足市域经济、支农支小支实”的市场定位和“小额分散”的信贷原则，以“产品+服务”双驱联动模式精益求精，持续增加对当地“三农”和小微企业、社区客户的金融供给，做足

金融服务文章。从市场与客户需求出发，以提供个性化信贷产品为切入点，探索推出的“农社乐”农业产业链贷款和“小微乐”小微企业链式贷款，破解农户与小微企业融资担保瓶颈，取得了良好社会效应。

也基于此，该行连续多年被评为玉环市纳税大户；先后三度获评玉环市“满意银行”。该行推出的“农社乐”获评

浙江省银行业第四届服务三农“十佳”金融产品；“小微乐”获评台州市小微企业金融服务优秀产品。

截至2020年末，该行存贷款规模突破40亿元，累计发放各类贷款280多亿元，为2万多客户提供金融服务，大部分为农户、小微企业。累计缴纳各项税款1.9亿元。

通讯员 李敏敏 徐君

> 城北支行 <

岑宁峙获评杭州市“十佳劝阻能手”

近日，城北支行的岑宁峙被杭州市公安局经济文化保卫支队评为杭州市银行业金融机构防范电信网络诈骗“十佳劝阻能手”。

岑宁峙于2017年入行，是城北支行永久分理处的一名综合柜员，工作认真负责，曾多次被支行评为“网点服务之星”。

分理处所在区域北干一苑、二苑属于老龄化社区。因此，他经常向中老年客户宣传、介绍电信网络诈骗的常用诈骗手法和最近社会上发生的典型电信网络诈骗案件。正是因为对防范电信诈骗工作的重视，他成功地阻止了一起通讯诈骗案。客户是一位大姐，需要电汇20万元到广西。岑宁峙进行了必要的防范电信诈骗“四必问”，经大姐确认认识收款人后才为其办理业务。但在办理业务的过程中，大姐与收款人联系，对方却未接电话，此时她要求撤销电汇业务，原因是隐约怀疑对方诈骗。大姐的不安神态早已引起了岑宁峙的关注，他和另一柜员立即停止办理该业务，告知资金尚未汇出，并询问具体原因。原来这笔钱是大姐老公的领导临时加微信让其代汇的，大姐认识这位领导，但无法确定这个微信号是否为领导本人，且并不认识收款人，同时该领导微信中提到汇给大姐20万元钱款，也尚未到账。岑宁峙立即上报主办会计和分管副行长，并请求查看客户聊天记录，发现聊天记录中存在“越少人知道越好”等敏感词句，且对方一直以在开会为由拒绝接电话。他借机再次对大姐宣传有关电信诈骗和其他诈骗的案例，并进行了情绪疏导。至此，大姐终于清醒地意识到这是一起电信诈骗。她非常感动，当即打消了汇款的念头，同时对我行表示衷心的感谢。

通讯员 许鹏飞

> 进化支行 <

点墨留香处 春意盎然书

近日，进化支行邀请梅香书画协会一同举行迎新春送春联活动。

活动在支行营业场进行，饱含热情的书法爱好者们在现场挥毫泼墨，将真诚的祝福赋诸笔端。笔尖上尽显年味浓浓、情意浓浓。红红的春联、浓浓的祝福、开心的笑脸融合在一起，绘成了一幅幅感人的画面。大家拿着寓意喜庆、饱含祝福的春联，喜笑颜开，现场气氛十分活跃。

活动共送出春联100多幅，福字200多个，不仅弘扬了中华优秀传统文化，也加强了支行与客户之间的交流互动。

通讯员 华炯炯



> 靖江支行 <

爱在行动
情暖寒冬

近日，靖江支行组织部分党员和员工在辖区内的街道供养服务中心开展了志愿活动，并为居住在这里的40多位老人带去了日常所需的慰问品。

春节本是团聚的节日，但受疫情影响，供养服务中心不得不限制探望的人数。这使整个供养服务中心冷冷清清，而平时老人们的生活起居用品一般都由探望的亲人带来，因此老人的日常用品经常不能第一时间补给上。

了解到这一情况后，靖江支行迅速组织了党员和其他员工，一方面安排人员前往供养服务中心开展志愿活动，另一方面也采购了常用生活物品和水果等，经由中心工作人员转交给老人，以表达支行对老人们的新春问候。

通讯员 孔锦铨

编

者按：自养老金代发转市民卡专项活动开展以来，各支行积极对接镇街、村社，组织人员推进落实各项工作，截至1月末，全行养老金代发总户数287135户，总金额6.38亿元，分别较基期增加3880户、0.16亿元，代发户数和代发金额占市场份额分别为67.08%和63.23%。

宁围支行 成立养老金代发转市民卡专职队伍

专项活动开展以来，宁围支行及时与各村社联络员对接，组织人员在各村社和村民安置小区里进行宣传 and 登记。同时，专门成立专职队伍，根据社区及行政村的安排随时出动，使村民足不出户就能完成养老金转社保卡。队伍采取“1+1+1”分工模式，即1名员工专门指导老年客户填单，1名员工负责开卡机的操作，1名员工做好签约登记。操作中遇

到疑难杂症，直接引导客户至旁边柜台进行操作。一天下来工作平稳有序，能签约他行养老金转社保卡约50户，以二桥村为例，短短数日，就签约141户，签约率为58%。

队伍还入驻居民社区，为社区居民的养老金代发转市民卡提供便利，截至2月22日，支行已完成他行代发转市民卡668户。

通讯员 李飞翔



靖江支行 打好“暖心”服务牌 推进落实专项营销

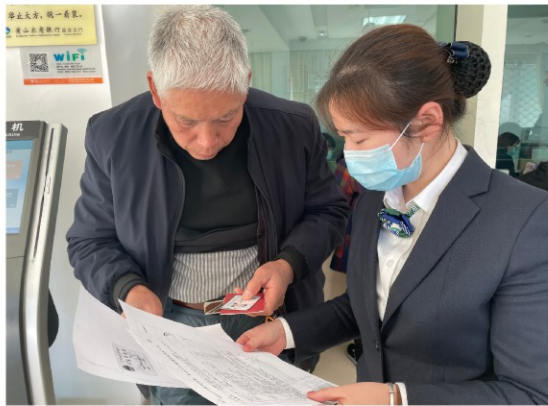
“之前村里通知说，以后我们的养老金都要发在市民卡里。我们没什么文化，不懂要怎么弄。年纪大了，去一趟银行也不方便。多亏了你们来村里，帮我们解决了大问题！”靖江街道东桥村的陈阿姨说。

靖江支行在前期了解到靖江东桥村的200多位退休村民有着同79岁的陈阿姨一样将养老金代发转入市民卡的金融服务需求。于是第一时间与村里对接，组织服务小分队，上门为退休村民办理激活市民卡并签约养老金代发的各类事项。

春节前后，银行柜面业务繁忙。但支行员工牺牲休息时间，加班加点，入村服务得到了村民的广泛好评。截至2月22日，已完成他行代发转市民卡890户，目标完成率达240%。

通讯员 孔锦铨

益农支行

抓住医保补缴契机
营销养老金代发

因医保新政策，参加职工医保且暂未满足医保退休条件的养老退休人员可在我行一级支行办理医保一次性补缴。益农支行紧紧抓住医保补缴的契机，针对前来咨询或者缴费的客户群体，在做好该项缴费工作的同时，向客户介绍我行养老金代发的便利，通过大堂经理与柜台内外联动，发挥全员营销战术，不放弃每一个目标客户。以支行本部为例，最高一天能收集变更确认书50余份，同时，不忘为客户提供市民卡激活、短信开通等服务。

至2月22日，已完成他行代发转市民卡864户，目标完成率166%。

通讯员 赵微

进化支行

全程落实营销
推进成效明显

进化支行第一时间制订专项活动营销实施方案，前、中、后期全程落实推进。

前期，通过对接镇街取得退休客户名单并与行内市民卡数据比对，做好营销准备。同时分析同业竞争对手的网点分布，先远后近分村社按批次做好规划。

中期，通过统筹内勤资源，及时做好系统维护和厅堂营销。并在营销过程中实施分组包干落实，配备移动办公设备上门办理，充分利用村委广播、微信群、钉钉群等平台发布业务公告，注重口耳相传效应，聘请退休人员做好转卡业务宣传。

后期维护中，充分调配人力资源，利用中午休息和晚上时间加班完成系统变更维护，同时针对存量养老金代发客户，制订计划按月配送生日礼品，在养老金代发当日增加窗口和厅堂人手配备，做好现场秩序维护，提升服务质量。

至2月22日，已完成他行代发转市民卡1477户，目标完成率达292.48%。

通讯员 华炯炯

文明规范服务听我说

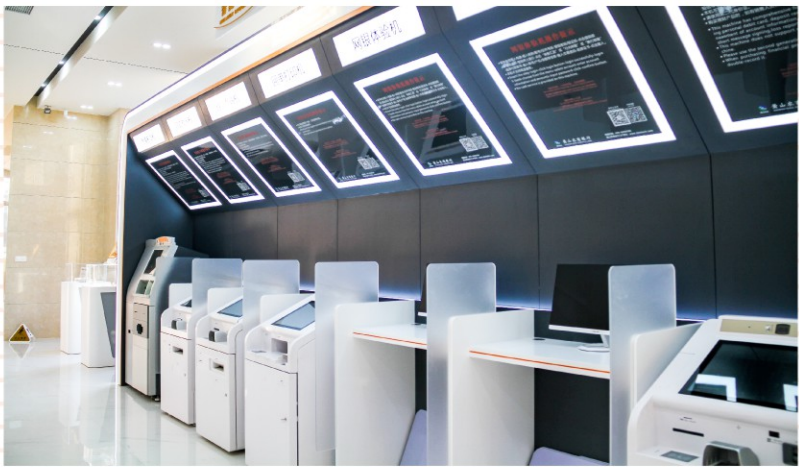
2020年度光荣榜

中国银行业文明规范服务千佳示范单位 营业部

浙江农信品牌文化示范单位 新街支行

浙江农信文明规范服务示范单位 新城支行

杭州农信品牌文化示范单位 衙前支行

杭州农信文明规范服务示范单位
坎山支行 楼塔支行 红山支行

通讯员 夏洪达

◇ 营业部 ◇

创建无小事 团队是关键

2020年8月1日，营业部千佳迎检工作顺利结束。为期1个半月的创建工作，在总行、营业部及其他支行的共同努力下，营业部进一步建立起文明规范服务的长效机制，打造独具特色的“潮”服务品牌。

创建工作是对团队的综合考察，从定位贴的位置，到整个营业厅的动线管理、服务文化理念提炼都需要团队协作，千佳创建分成现场组、监控组、台账组、测试组4个小组，每个小组分阶段制定计划表，限定完成时间，并将责任落实到人，确保创建工作顺利推进。

具体工作包括参观江苏银行萧山支行等千、百佳网点，学习优秀经验，详细解读千分表168条，开展自查。现场环境改造，除无障碍通道、贵宾室、弹性窗口等大区域调整外，还要关注厅堂杂物、客用饮水机日期提示、柜面整洁、机具布线隐藏等细节；服务礼仪规范，包括仪容仪表、服务手势、管理手语、迎宾、联动服务等，尤其是厅堂内各分区之间的补位、协作，大堂要起到总控、引导与分流的作用；晨会流程革新，加入每日查看监控汇报、管理手语学习等；监控组进行每日监控抽调，总结各岗位服务过程中出现的问题，发给当事柜员，并在晨会中结合现场观察情况，统一进行指导纠偏；台账组在台账成型后整理测试资料，并每周抽调员工掌握情况。

文明服务不是简单的规定动作，而是通过强化服务的基础管理，引导员工深化理解服务内涵，切实将文明规范服务内化于心，外化于形。

通讯员 章瑜

◇ 新街支行 ◇

打造特色品牌 “三色” 支撑抓创建

近年来，新街支行不断提升文明规范服务质量，先后创建浙江农信文明规范服务示范单位、品牌文化示范单位。建设初期，支行通过参观交流，借鉴学习“他山之石”，后期，支行结合新街特色，提炼出“三色”文化理念，形成特色品牌，将其融入到每一处细节中。

一是提前规划外部环境。文明规范服务对外部环境配置要求较高，如划分区域明显的客用机动车停车位、非机动车停车位、VIP停车位、无障碍停车位、符合标准的无障碍通道等，这些区域在后期整改时存在较大困难，所以就要求支行在网点规划时进行多方位考量。

二是优化整合大堂布局。大堂是客户进入银行网点的第一印象，也是停留时间最长的区域，杂乱无章的大堂布置很难带给客户良好的服务体验。支行将大堂划分为咨询引导区、客户等候区、便民服务区、自助服务区等不同的功能区块，并结合新街特色，增设苗木展示区等。在靠近柜台与大门处的客户等候区设置爱心座椅；对公众教育区放置的读物进行规整，无业务类折页，无过期、卷边、褪色的公益资料；将所有智能机柜整合到自助服务区，保证动线畅通。

三是提炼特色服务文化。新街支行结合当地特色，打造了“红色党建引领、绿色金融服务、蓝色团队建设”的“三色”服务文化。红色党建引领着力推进新街街道党建“同心圆”的发展，以党群服务中心为平台，与辖内企事业单位互联互通，协同发展；绿色金融服务立足新街花木小镇，支农支小，普惠金融，助力绿色产业发展；蓝色团队建设以党员为核心，加强员工业务发展、自我学习和团队协作能力，积极组织各类培训与户外活动，打造一流先锋队团队。

通讯员 夏洪达

◇ 新城支行 ◇

全局考虑 重点突破
推进标杆网点常态化建设

2020年新城支行成功创建浙江农信文明规范服务示范单位,现将创建心得体会做一点小小的分享。

一是全局考虑按步推进。支行第一时间前往营业部，学习各项现场布置，并整理存在问题,逐个整改。成立现场、台账、监控等小组，严格按照评分标准，专项落实每个细节。创建验收前，主动邀请总行办公室对网点环境设施、台账按照检查标准等进行2次检查，对仍不过关的地方，限时整改到位。

二是重点难点针对突破。回顾整个检查过程，台账检查是扣分的重头。作为文明规范服务“软实力”的反映，台账记录对逻辑性、统一性、严谨性以及全面性有着较高要求。千分表共有168条，大多标准下又有相应细则。在研读标准时不但要整体把握，更要关注细节，如“按时”“活动记录详实”这样的字眼。台账记录的过程难免会出现材料不足的情况，在补充时，统一性、逻辑性就显得尤为重要，如活动记录与千分表要求匹配，照片中出现的数额与创建单位的实际人数、签到表上的人数要一一对应等。严谨性主要体现在各个材料（尤其是各种规章制度）的用词上。在引用规章制度、文件通知时要结合本单位的实际情况作出必要的完善和删减。

文明服务功在平时。文明规范服务是常态化的要求，更多的工作体现在平时。如临柜、大堂服务的规范化保持，台账方面,也要注重素材的积累,多做图片、文字资料的留存，以备不时之需。

通讯员 高玲玲 欧阳江涛

◇ 坎山支行 ◇

用工匠精神提升服务软实力

坎山支行始终倡导“做好金融工匠”的理念，围绕“匠心、匠行、匠新”三方面着力打造良好的营业环境，优化服务质量提升，通过统一部署，全员行动，扎实推进杭州市文明规范服务示范单位创建工作。

同心服务，共同成长。一方面，全面建设营业网点服务环境，设置智能体验区、公共教育区、贵宾服务区等九大功能区，打造最佳客户体验。另一方面通过每周晨会，进行文明服务规范化学习，用心打造“做好金融工匠”匠心篇。

支农支小，普惠先行。支行通过普惠大走访，深入乡村，普及普惠金融相关知识，以勇潮行动为契机，内外联动，走进社区、企业进行普惠大签约。同时，支行通过交叉上党课、开设金融知识讲堂、党员驻村服务等方式开展党建共建，走村入户推广“农易贷”“小惠贷”。以服务小微，兴农惠农打造“做好金融工匠”匠行篇。

比学赶超，勇于创新。一是创新优化考核机制，利用内勤、外勤一条线服务，充分发掘利用客户信息，建立健全客户信息维护系统，细分客户群体，有针对性开展相关业务活动，为客户提供更加多样和完善的服务，并做好资料留存、跟进工作。二是成立宣传小组，构建一个以网点宣传资料整合、线上宣传素材编辑、客户定向宣传发送并重的营销氛围打造小组，明确分工。全员行动着力打造“做好金融工匠”匠新篇。

通讯员 戚晨飞 陈晶晶

◇ 红山支行 ◇

2020年，红山支行被评为杭州农信文明规范服务示范单位，这对于已有十多年历史的老大楼来说，委实不易。红山支行目前共有员工20人，多由35周岁以下青年员工组成。一个富有朝气、蓬勃进取的年轻团队，敢于开拓、率先垂范的领导班子，让我们对此次的创建有了充足的信心和明确的目标。

一是注重外部环境整洁。干净整洁的营业环境是文明服务工作的基础，支行与萧清大道相邻，门外三包区，特别是花坛等处的环境卫生维护较难。针对这一问题，支行组织大堂人员进行

值日分工，安排大堂经理、引导员、保安人员分时段检查并清理室外垃圾，保障外部环境整洁。

二是完善内部设施设备。“麻雀虽小，五脏俱全”。支行的营业面积不大，但贵宾服务区、理财专区、便民服务区等文明规范服务要求的区域一样都不能少。同时，支行在贵宾室、客户等候区放置糖果和小点心，提供免费充电、专属停车位等服务，从细节入手做好文明服务工作。安排专人严格按照《银行业营业网点文明规范服务评价指标体系》逐条整改，更新、统一营业厅标识标

◇ 衙前支行 ◇

传承红色薪火 秉持服务初心

近年来，衙前支行积极落实文明规范服务提升工作，先后成功创建市级文明规范服务示范单位、品牌文化示范单位等。

一是统筹安排，组织保障。为使创建工作扎实有效地开展，支行成立争创工作小组，制定相应创建工作计划，将责任落实到人，并把将文明服务工作与员工百分考核挂钩，建立长效机制，进行常态化检查监督，巩固工作成效。

二是教育引导，营造氛围。确定创建目标后，支行多次召开动员会议，组织全体员工学习行业规范、文明服务标准，并且在日常工作、柜面服务中认真执行，通过开展季度服务之星、年度服务标兵等活动，立足岗位，做好服务。

三是完善服务，优化体验。支行营业场除综合业务区、自助银行区、电子银行体验区、公众教育区外，还开辟有红色读书角等特色服务，优化客户体验；大堂服务人员坚持上前一步服务，做好客户二次分流、安抚工作，提高办事效率，特别是针对中老年、文化程度低的客户群体，做到主动、耐心、细致。

四是做细做全，提升细节。支行通过网点间定期监控抽查回放相互监督，职工群内通报文明服务情况，表扬先进，指出不足，在全支行形成文明规范服务的氛围。组织开展“元宵节送汤圆”、“暑期送绿豆汤”等惠民活动，为商户无偿兑换零钱、残损币，优化人民币流通环境，为环卫工作提供休息座椅及矿泉水，提倡“一杯水”服务，让文明服务在细节中体现出来。

通讯员 施国琴 高佳丹

◇ 楼塔支行 ◇

从“面子”美到“里子”

文明规范服务是银行员工最基本的职业要求，2020年，楼塔支行以创建杭州农信文明规范服务示范单位为契机，完善服务机制，提升服务品质，让支行文明服务既有“面子”又有“里子”。

擦亮“面子”，提升硬环境。硬环境是门面，是标配。支行对照《营业网点文明规范服务评价指标体系和评分标准解读手册》168条逐条整改，大到VIP服务室的屏风隔离，小到密码键盘的定位粘贴，都由专人逐一检查整改到位。宣传资料规范、集中上墙，标识系统全面统一，服务价格及时更新，柜台上的湿巾、护手霜和免洗手消毒液等便民设施细节更是让客户体验到宾至如归的感觉。老街分理处也对标支行，做到物品定位有序，标识统一更新，环境干净整洁，并由柜组长带头每周四进行大扫除。

美化“里子”，优化软服务。硬环境是皮囊，软服务是灵魂。七步法一直是我们老生常谈的事，创建以来，支行每周至少组织一次晨会学习文明规范服务，包括员工形象、行为规范、服务制度、服务文化等。主办会计每周随机回放大堂人员和柜员服务监控，结合总行下发的文明规范服务整改通知书和整改意见，由柜组长负责督促落实，对于整改不到位的情况，纳入百分考核扣罚。

通讯员 朱婷婷

“内外兼修” 做好文明规范服务

牌，高标准、严要求地做好网点硬件设施改造。

三是提升大堂服务质量。“阿姨，您来啦，好久没看见您了，今天想办什么业务呀？”红山支行的客户群体固定且大多年龄偏大，支行大堂经理是一位有几十年工作经验的老员工，认识几乎每一位客户，熟悉他们的习惯喜好，每一位客户进门，大堂经理都会拿出十二分的热情迎接，用真诚的微笑、简单的问候快速拉近员工和客户之间的距离。

通讯员 张芳萍

欢乐元宵 萧银相伴

年年岁岁元宵节，岁岁年年庆团圆。又是一年上元佳节，各支行积极筹划，开展了一系列元宵特色活动，猜灯谜、赏花灯、吃汤圆……有趣的活动赢得了客户们的一致点赞。

义桥支行 大红灯笼迎元宵

2月25日，随着元宵佳节的到来，义桥支行联合御景蓝湾社区久安物业举办了一场别开生面的“庆元宵，做灯笼”亲子活动。本次活动在义桥民丰丰理处网点大厅内活动室开展，邀请了周边三个小区的20对亲子家庭。

借此机会，支行不仅向小朋友们介绍了元宵节的习俗传统，也向孩子们传达了“怎样让压岁钱变多”的理财观念，并向家长们宣传了小宝贝存单等特色优质存款产品。小朋友们通过自己的努力，手工制作了一个个精美的元宵节灯笼，迫不及待地向爸爸妈妈炫耀成果，所有人都沉浸在欢乐的海洋中。

通讯员 章炯辉



宁围支行 社银共建庆元宵

2月25日，宁围支行和振宁社区联合开展了一场欢喜闹元宵的党员活动。活动方还特地邀请了双方退休老党员一同参加这次元宵活动。

一大早，宁都花园的振宁社区党群服务中心早已是人头攒动，一片欢声笑语。

活动室内挂满了小红灯笼，每个小灯笼上都贴着一则小问题。猜灯谜、击鼓传花、党员知识有奖竞答……广大党员参与热情高涨，现场气氛十分活跃。一位退休老党员难以抑制内心喜悦之情，现场给大家清唱了一曲《我的祖国》，将活动气氛推向高潮。

潮。

本次活动丰富了党员们的日常生活，有效增进了联盟双方党员的联系，为后续的党务建设和业务建设奠定了较好的基础。

通讯员 李飞翔



新街支行邀请到

来自新宜社区的11组家庭参与“小小银行家”元宵主题活动，一起制作带有浙江农信LOGO的特色姜饼屋和手工灯笼。

通讯员 倪小丽

城厢支行开展了“猜灯谜 闹元宵”活动，与大家共享节日的喜悦与美好。
通讯员 陈怡恬



财经热点

>> **中共中央、国务院**：印发《国家综合立体交通网规划纲要》。建设综合交通枢纽集群、枢纽城市及枢纽港站“三位一体”的国家综合交通枢纽系统；建设面向世界的京津冀、长三角、粤港澳大湾区、成渝地区双城经济圈4大国际性综合交通枢纽集群；加快建设20个左右国际性综合交通枢纽城市以及80个左右全国性综合交通枢纽城市；推进一批国际性枢纽港站、全国性枢纽港站建设。

>> **国家主席习近平**：我国脱贫攻坚战取得了全面胜利，现行标准下9899万农村贫困人口全部脱贫，832个贫困县全部摘帽，12.8万个贫困村全部出列，区域性整体贫困得到解决，完成了消除绝对贫困的艰巨任务，创造了又一个彪炳史册的人间奇迹！

另悉，2021年2月25日，国家乡村振兴局正式挂牌。既是我国脱贫攻坚战取得全面胜利的一个标志，也是全面实施乡村振兴，奔向新生活、新奋斗的起点。

>> **统计局**：2020年我国经济总量突破百万亿大关，是全球唯一实现经济正增长的主要经济体。按年平均汇率折算，2020年我国经济总量占世界经济的比重预计超过17%。在一季度国内生产总值大幅下降的情况下，二季度增速由负转正，增长3.2%，三季度增长4.9%，四季度增长6.5%，走出了一条令世界惊叹的V型曲线，成为推动全球经济复苏的主要力量。

>> **人社部**：养老保险方面，第三层次制度模式正在紧锣密鼓地推出，总的考虑是建立以账户制为基础、个人自愿参加、国家财政从税收上给予支持，资金形成市场化投资运营的个人养老金制度。延迟退休改革方面，正在研究具体方案，将会广泛听取各方面的意见，取得最大的公约数，确保方案可行。养老保险全国统筹方面，在实现省级统筹的基础上，正在加快研究实施全国统筹，进一步提高养老基金的抗风险能力；人社部能够确保养老金的准时足额发放。

>> **商务部**：中国成为全球最大外资流入国，实现引资总量、增长幅度、全球占比“三提升”。2020年，全国实际利用外资总额9999.8亿元，增长6.2%，高技术产业利用外资同比增长11.4%，新设外资企业3.9万家。分地区看，东部地区实际利用外资总额增长8.9%，占比达到88.4%；自贸试验区实际利用外资总额1790亿元，新设外资企业6472家，占全国比重提升至16.8%和17.9%。

>> **科技部**：“十三五”以来，我国基础研究和应用基础研究明显加强，基础研究研发投入比重超过6%。2020年，我国全社会研发经费预计为2.4万亿元，科技进步贡献率超过60%，公民具备科学素质的比例超过10%。世界知识产权组织发布的全球创新指数显示，我国排名从2015年第29位跃升至2020年第14位，创新型国家建设取得决定性成就。

>> **海关总署**：“十三五”时期，我国大幅降低了关税税率和增值税税率，进口商品综合税率由21.8%降至15.8%，降幅达27.5%，创历史新低。税率下降的同时，我国征收的关税和进口环节税增长了8.7%，达8.99万亿元，我国扩大进口取得了实实在在的成效。

>> **新华网**：印花税法草案首次提请十三届全国人大常委会第二十六次会议审议，草案总体上保持现行税制框架和税负水平基本不变，将《中华人民共和国印花税法暂行条例》和证券交易印花税有关规定上升为法律。同时，根据实际情况对部分内容作了必要调整，适当简并税目税率、减轻税负；借款合同、买卖合同、技术合同、证券交易等税目维持现行税率不变，其中证券交易印花税对证券交易的出让方征收，不对受让方征收。

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。

编者按：当下，我行正在全面组建财富经理队伍，首要职责是维护和管理存量财富客群，并提供专业专属的金融服务，同时还需培养和挖掘潜在财富客户，吸引目标客群他行资产的回流。本文作者尝试通过对财富客户临界客群、代发工资客群、按揭贷款客群、商户客群等四大特定客群的有效分析，找出潜在财富客户群体，为后继营销产品、培养高端客群打下基础，具有一定的借鉴意义。

我行潜在财富客群识别和营销浅析

□ 科技信息部/范里

目前银行各大产品中，“存款”产品营销的难度要远远高于“贷款”等其他产品，在存款营销过程中，覆盖城乡的物理网点以及稳固的客户群体作为原农商银行的两大优势目前正在被慢慢消耗殆尽。首要原因是市场环境在发生变化，包括大大小小各金融机构和互联网金融公司同时参与了揽储大战，使存款市场竞争进入“白热化”地步，客户对存款的利率慢慢“敏感”起来，客户正变得越来越“精明”。其次，各金融机构依靠越来越先进的科技手段不断优化线上银行业务，使客户的资金在各金融机构间的转移和存款产品购买变的越来越方便，客户办理业务不需要借助物理网点，而是自主通过线上渠道就可以完成全部操作。各银行基于线上平台也推出了更多的存款或理财产品，客户可选择的余地越来越大。另一方面，农商银行固有的客户群体呈现严重的老龄化趋势，且正在慢慢流失，越来越多的年轻一代正在掌控家庭及企业资金，原来单一的存款品种很难对他们产生较大吸引力。

正因为市场环境发生了变化，吸引客户的存款变的越来越难，做为农村金融机构，需要主动调整以适应外部环境的变化。目前，在存款产品的配置上，我行不仅推出定活通、大额存单等灵活存期或较高利率的线下存款产品，同时还推出了幸福智能存单、贴心多利、孝心存、倍利智存等各类线上特色存款产品，并定时推出不同存期、利率档次的理财产品以满足辖内各年龄段、各层次客户的金融需求。在人员配置上，开始在支行层级组建财富客户经理队伍，对全行的财富客户进行专人、专职管理，以便为客户提供专业的金融服务。但作为专职管理队伍，仅局限于存量财富客户维护是不够的，还需培养和挖掘新的财富客户，吸引客户资产的回流。而做好这块工作的前提首先是识别潜在财富客群，借助客户画像和金融交易数据，为财富经理推荐潜在的财富客户清单进行存款、理财营销，培养高端客户，提高客户黏合度。

财富客群与个人普通客群相比在客户特征和金融属性上有较明显的不同。目前我行定义的财富客户的标准是：客户AUM年日均(行内活、定期存款、理财)余额大于等于20万元。财富客户的人数和资产与全行相比遵循了经典的二八定律，按全行统计口径计算，截至2020年末，共有财富客户13.83万户，只占全行对私客户人数的6.29%，但财富客户在我行的全部资产合计却有824.68亿元，约占全行个人资产的72.41%，我行财富客群与全行客户相比主要特点如右表：

序号	特点说明
1	财富客群的年龄普遍偏大。人均年龄为 56 周岁，比全行个人客户人均年龄大近 11 岁，财富客户中女性客户占比高为 65.5%。
2	财富客户在镇域的分布呈现不均匀状态，在人数占比上在涉拆迁镇域明显比其他的镇域要多。对全行财富客户地域分布情况进行分析，把财富客户在我行留存的联系地址中带有 XX 镇或 XX 街道的地址进行了截取和分析，财富客户较集中的镇前三甲分别为：宁围街道（9865 人）、新街街道（9312 人）和新塘街道（8139 人），财富客户人数按镇域排名，第一梯队为涉拆镇域或城厢镇，第二梯队集中在东片镇区、第三梯队集中在南片镇区。对城区按小区进行分组统计，财富客户最多的小区为潘水小区有 102 位，按人数排名前 10 位中有 4 个小区为拆迁安置小区。
3	财富客户在我行的黏合度明显高于普通客户。活期、定期、理财、基金、贷记卡、网上银行、手机银行、ETC、市民卡、代扣电费、代扣水费、代扣华数、网联签约、电子社保卡、贷款签约、保险 16 类金融产品中，我行财富客户持有以上产品的人均数为 5.16 个/人，比全行普通个人客户高出 2.19。
4	财富客户比普通客户更容易获得我行授信，但实际融资需求比普通客户要低。财富客户中有 9.4%的客户签约了我行的贷款，比普通个人客群高 1.26 个百分点。财富客户中只有 3891 人用信余额大于零，占全部财富客户人数的 2.81%，人均用信余额为 48.59 万元，全行目前信余额大于零的个人客户约为 10.54 万人，占全行客户数的比率约为 4.58%，人均用信余额为 44.16 万元。
5	财富客户的行内金融活跃度要明显高于普通客户。全年财富客户人均交易笔数为 124 笔，年人均交易金额 270.6 万元，普通客户人均交易笔数为 74 笔，年人均交易金额 50.43 万元。
6	财富客户群体内部的头部效应也比较明显。13.03%的客户人数（日均 100 万以上客户）占据着全部财富客户日均资产的 41.02%。



从表中可以看出我行财富客群的客户特征是：年龄层偏大、拆迁客户较多。金融属性为：客户黏合度较高、金融活跃度高，但融资需求不大。那么对我行“潜在财富客户”的分析是否能参照财富客户的方式？如何来识别我行的潜在财富客群，值得我们进行思考和研究。目前我行对财富客群的定义直接以客户在我行的年日均AUM金额来划定，而“潜在”财富客户应为目前在我行资产无法达到日均20万元，但客户总资产较高且大概率分流在其他行的客户。我们在分析过程中，因为无法直接获取到客户在他行的资产数据，因此只能从客户的行内金融行为数据中去评估客户否具备“潜在财富客户”的特征，如是否具备：收入较高、账户资金流量多、行内产品黏合度高等特征。根据行内数据，我们可以先筛选客群，再辅以及其他条件做二次筛选后获得我们需要的“潜在财富客户”客群，供财富经理做存款营销。

为了便于分析验证，我们先选择几个行内特征数据较多且与我行的金融黏合度较高的四个客群作为“潜在财富客户”的初筛目标客群进行分析，这四个客群分别为：代发工资客群、按揭贷款客群、商户客群、财富客户临界客群，我们将对这四个客群分别进行分析后从中筛选出一批目标客户供财富客户经理做精准营销。

1.代发工资客群。此客群人数较多且借助行内代发数据可以基本掌握客户的主收入情况，以此估算客户的总资产，对客户在我行的存款情况进行分析，最终判断是否可作为我行的潜在财富客户，推荐给财富客户经理进行存款营销。从全行的代发工资数据中可以看出：目前在我行稳定代发一年以上的代发工资客群共有10.89万户，客群的年人均代发收入约为6.12万元，其中年代发收入超过18万元的客户为2435户，这批客户中同时为我行财富客户的人数为666户，而超过18万的非我行财富客户的人数有1769户，这1769个客户在我行留存的AUM年日均人均却只有4.8万元，客户在我行的存款留存远远低于收入情况，可以把此客群作为我行的“潜在财富客户”进行营销，对客户存款进行挽留或从吸引客户他行资产的回流。

2.商户客群。把商户客群作为“潜在财富客户”的初筛客群，主要原因是借助收单数据可以部分反映此客群的收入情况（如果商户把我行收单机具作为主收单机具），以此估算客户是否可作为我行的潜在财富客户，推荐给财富客户经理进行存款挽留。我行目前有效的一码通商户和POS商户共计2.6万户，剔除绑定账户为201开头的对公账户并剔除年交易笔数小于1000笔或年交易额小于50万的未把我行作为主收单行的客户，剩余对私客户还剩421户，其中有326户目前为非我行财富客户，目前此批客户在我行留存的人均AUM年日均只有4.45万元，可以把此客群作为“潜在财富客户”进行营销，辅以收单手续费减免等优惠措施，吸引客户的收单资金留存我行。

3.按揭贷款客群。该客群本身并无财富客户特征，但考虑到客户一旦成为我行按揭客户，后续将与我行保持10-30年密切联系，客户黏性较高，需求较为丰富，经过一段时间培养后，按揭贷款客户完全可以成为黏性极高的客户，一旦培养客户把我行作为了金融交易主办行后，后续客户的增长存款都会选择留存在我行。目前，我行按揭贷款客户数2.48万户，贷款余额209.45亿元，其中747户同时为我行的财富客户，按揭客群人均AUM年日均约为3.09万元，目前有633户年日均存款大于10万元，此类客户可以作为“潜在财富客户”进行慢慢培养。

4.财富客户临界客群。该客群是相对较容易理解作为“潜在财富客户”的一个客户群体。我们把AUM年日均大于18万元小于20万元的客群定义为财富客户临界客群，目前约有1.3万户，客户经理可以对他们进行存款营销或通过营销其他产品的方式提高客户对我行的黏合度，直至成为客户的金融主办行。对我行以上4个客群的客户清单进行整合，去除少量重复客户后最终可获得1.55万的“潜在财富客户”。后续考虑到方便支行营销，可将分析规则固化成客户推介模型，按月跑批生成潜在财富客户清单，并按照客户业务主办机构进行分配，作为“财富客户辅助管理系统”中的“潜在财富客户推荐”功能统一开放至各支行财富经理进行存款精准营销。

人间有味

编者按

者按：春风秋月一壶酒，柴米油盐半盏茶。一蔬一饭，食之有味；一人一事，品之有趣。人生在世，百般滋味，笑中亦有泪，苦中有回甘，细细品尝，不胜欢喜。汪曾祺先生说：“一个人的口味要宽一些，杂一点，‘南甜北咸东辣西酸’，都去尝一尝。”在此推出“人间有味”专栏，邀您共品生活的味道。

茶味里的年

□ 笑盈文学社/张璐萍

关于元宵，火树银花、星雨烟火、宝马香车、鱼龙飞舞，这是诗里的盛景。作为南方人，特别是萧山沙地人的我，与这些习俗并无缘分。所幸，我们家有着属于自己的元宵仪式——喝茶。

方文山的歌词里写道：“爷爷泡的茶，有一种味道叫做家；陆羽泡的茶，像幅泼墨的山水画。”对我而言，喝茶，更多蕴含的是亲情的团聚。

从小，父亲在外工作。在模糊的记忆中，只有过年才是完整的团聚。沙地特色的年夜饭，又让这团聚显得拥挤匆忙，机械无趣，并没有太多属于一家人的空间。到了元宵这天，拜年团饭终于告一段落，我心里最重视的年味才开始上演。每每等汤圆下肚，姑姑一家便准时来我们家小坐。开启六七个人坐在一起喝茶聊天的美好时光。春夏看花，秋冬煮茶。古人出游时，在野外偶遇清泉，汲煮茶茗、松下啜饮，虽然没有这般闲适，但是在短暂的年味里，我们允许自己有这份简淡的心境。父亲会拿出他上一年里遇到的心头好，按众人的浓淡口味分别为

大家泡上一杯茶。寒冬里喝上一杯热茶，既去油腻又暖肠胃，加点瓜果做佐料，简直快乐无边。透过杯盖里的腾腾热气，茶仿佛也有了八万四千味。谈谈上一年的在外工作见闻、问问家里老人的身体状况；关心一下适婚青年的人生大事、督促一下小一辈的工作学业。被点到名发言的我们，口嫌体正直，嘴里说着不要不要，心里却因为被关心被重视乐开了花。聊完了家事，便开始讲述沙地围海造田的往事。指指我们脚下的土地，那是祖父这一辈一担一担用土填平的钱塘江。这些话题我自然是参与不上的，做个添茶小工，也是乐在其中。家事国事，事事关心，这是我最爱的过年时刻。那个时候没有智能手机、也不开电视，我们坐在一起，有聊不完的话题。我们不对生活感到沉闷、也感受不到无聊，即使什么都不说，只是静静得坐在一侧，也倍感幸福与满足。

人不役于器，桌边一杯茶，便是亲朋之间的深情厚意：不赞成“浮生如梦”的消极人生态度，也不主张忙忙碌碌地为名利而活。只有在喝茶的这一刻，沙地人忙碌勤劳的现



实主义与忆苦思甜的浪漫主义才得到了平衡。茶，便成了我们心中沟通现实与梦幻的桥梁。一边是柴米油盐酱醋茶的日常，一边是茶酒香花诗书画的意兴。

喝一杯茶，谈一段天，兜兜转转，一年又一年、日日相似又不同。一寸韶华，在记忆里回味，又在展望中绽放。作为春节的最后一天，过完了元宵，年，也就结束了。喝尽杯中的茶，明日我们又将开始各自新的征程。所以，在这个元宵里，请让我为你泡上一壶茶。或许没有那么多专业技巧，但是喝茶只是借口，想和你坐下来聊聊日常、想拥有和你在一起的这段时间才是正经事。

观读有感

去爱去珍惜

——观《送你一朵小红花》有感

□ 城南支行/施锦柯

感谢生命中，每一个送我们小红花的人，它是一种肯定与信任，让我们更加自信地面对往后的人生。

故事的主人公叫韦一航，是一个脑癌患者，虽然肿瘤已经切除了，但也不排除复发的可能。一航觉得他的人生，从来都没有色彩。直到那天，他遇见了马小远。同是癌症患者，小远积极乐观，她的快乐也感染了一航。

然而癌症就像一根紧绷的琴弦，或者风筝的一根线，随时会断。一航从来都不害怕失去，他知道自己随时会死，甚至认为爸妈拼了命救自己，给自己造成了莫大的压力，他不明白，他们只是害怕失去他。直到他喜欢上了小远，那天在广场上，两个人淋着喷泉，追逐打闹，入夜，他们混迹于广场舞中，他说：“那一刻，我体会到当一个正常人的快乐。和他们一样老去，不再是件遥不可及的事。”原来，在他内心深处，一直渴望做一个正常的人，他开始理解自己父母。

为了一起去青海，他们努力筹钱，一航选择试药，被父母知道了。那一次的爆发，彻底唤醒了一航内心深处的情感。餐桌上，一家子面红耳赤，爸爸第一次甩了一航一个耳光，因为他把死说得那么轻而易举，他的命不仅仅是他的，更是这个家庭的希望。一航破门而出，留下父母两个人面对空荡荡的屋子。

得知儿子在病友群的群主吴晓味家，爸爸窘迫地拎着一袋子药，匆匆赶来。他放下先前所有的情绪，只是叮嘱着，这个药，那个药。他开专车攒了一万块，给儿子作为旅费。一声“爸爸”，两个男人泣不成声。



金融同业部/胡晨

一航和小远和解，也和爸妈和解。他们最终如愿踏上了远行的旅程，当你暗自庆幸的时候，导演又一次泼了冷水，把我们拉回残酷的现实。

这一次倒下的是小远，那个成天没个正形的老马，一下子成了一个满脸沧桑的老父亲。从前为了女儿四处奔波，女儿离开了，他也不知道该何去何从。有些人，自己不知道，他其实是别人的光，该多么幸运，才能成为别人的光啊。

小时候，去幼儿园的动力，大概就是闪着金边的小红花。贴在额头上，格外耀眼，仿佛拥有了全世界。“送你一朵小红花，开在你心底最深的泥沙。”我们一边崩溃，一边自愈，你说难吗？其实不难。可是简单吗？也不简单吧。

萧银诗苑

《在三江口留下》组诗

□ 笑盈文学社/莫文萍

一

一群叽喳的少女进入渔浦诗意林
在灰蒙天色在细雨中色彩斑斓
她们倚着“渔浦”巨石拍照
仿佛再见一位沉默多年的好友

巨石后三江交汇口垂钓的老者
或正从三江集聚过来探究的鱼群
他们沉醉于彼此较量，也见识过江湖宽广
便不再轻易为这些喧嚣所惊扰

二

在老街口等三个油糰墩头
麦糊裹着萝卜丝和肉沫下入沸油

女人低头熟练将其翻动
直至形成外表坚硬的炸物
从柔嫩的内里透出浓香

年轻时她喜欢油炸的沸腾
但更多时她开始偏爱清汤
在江南的雨水之中可以将生活
慢慢煨熟

她曾羡慕那个隐入狭长的青石板弄
被拍照的女人
手持红伞抬头望天的姿态

三

义桥杨岐山南麓，与湘湖为邻
东方文化园在天下稀的渔浦江山
以一座三江宝塔形成地域标志

欣赏其巍峨挺拔的宋代风格建筑
就算是在绵密的细雨里登高
也要蕴酿潮涌时的激情、日落时的宁静

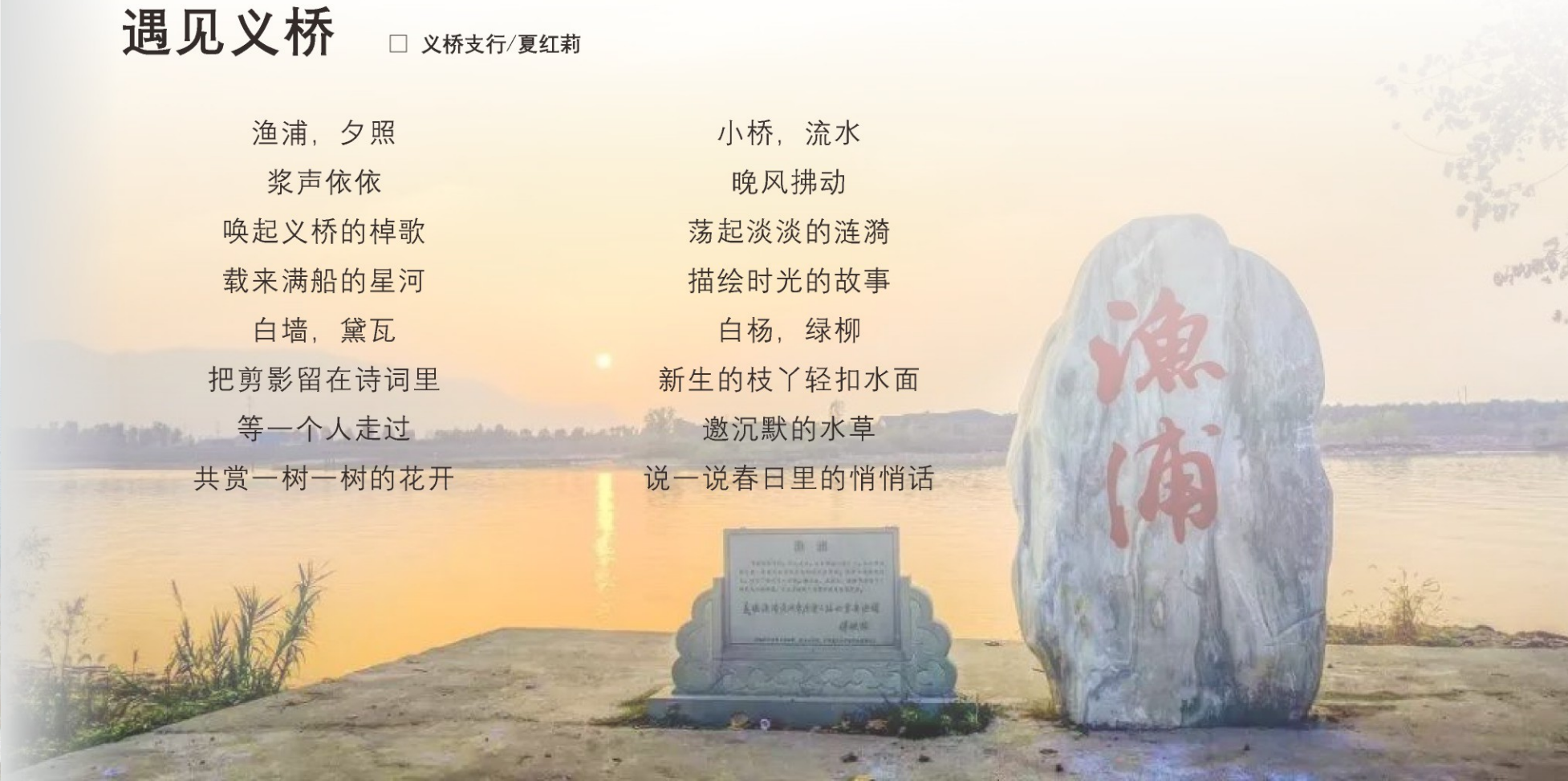
在两种截然相反的心境中
看白鹭飞过树林、杨岐钟声滤净俗事
把来时纷杂的那个“我”留下

遇见义桥

□ 义桥支行/夏红莉

渔浦，夕照
浆声依依
唤起义桥的棹歌
载来满船的星河
白墙，黛瓦
把剪影留在诗词里
等一个人走过
共赏一树一树的花开

小桥，流水
晚风拂动
荡起淡淡的涟漪
描绘时光的故事
白杨，绿柳
新生的枝丫轻扣水面
邀沉默的水草
说一说春日里的悄悄话



但愿人长久

□ 城北支行/孙祥洁

有人说，人这一生，就像一条长长的夜路，有人执灯相遇，却又交错而过，有人秉烛途经，最终并肩前行。进入银行五个月，见过形形色色的人，虽大多擦肩而过，却总有那么几个人让我印象深刻。

这个男人每个月8号都要来，带上一张或者两张存单，简简单单做个转存，只把利息拿出来，揣着一二百元的零钱离开柜台，脸上带着满足的笑。唯一的一次交流是他和我说自己每个月都要来一次银行，但是没有怎么见过我，我笑着说是啊，我是新人。原来他默默记着他为办理业务的

每一个人。

这是一张让人忘不掉的脸，脸上长满了黑色的疙瘩，总是很憔悴，看起来有点吓人。他隔三差五来一次，用蹩脚的普通话问自己的补贴发了没。最初我不明所以，问：“是什么补贴？” he说是国家给的残疾补贴，我了然，也默然，心下也不知道在酸楚些什么，希望他过得好。

这位留着八字胡的中年大叔，也是隔段时间就来，带着好几张写好的转账凭条，大叔人瘦，字却写得潇洒肆意，几乎没有写过错单子。

这位奶奶我有印象，因为她有一只眼睛上面长了个小小的肉瘤，讲起话来慢条斯理的，但后来再没见过她。拿着她的身份证来办业务的家人告诉我，她在一场大病后已经走不动路了。

所谓客户，于我们并无太大分别，而众生百态也逃不过悲欢离合四字。我们走在自己的人生路上，却又因为种种原因而相逢，虽然大多都是相交于一时，却在某一时让我窥得他们的情绪，让我想象他们的生活。而我能做的，只是在他们走近时，对他们微微一笑。

一件被遗忘的小事

□ 南阳支行/高以勒

“嗨，小伙子，你现在在这个网点了啊，我找你好久都没有找到你，还以为你不在这儿工作了！”看着眼前这个笑意盈盈的阿姨，我着实有点懵，一时之间实在想不起来她到底是谁。我只能一边微笑着帮她办理业务，一边努力地回忆。

然而办理过程也不太顺利，连续输错了3次密码后，阿姨的额头都冒出了汗：“年纪大了，真是不中用！”我正想同她解释，可以通过密码挂失解决问题，她已经先我一步拨通了女儿的电话。

电话里的女声说了什么我没听清楚，只听到阿姨说：“好，我跟你讲，今天我遇到上次给你奶奶弄身份证的那小伙子，一定能把事儿办好的。”

电话挂了，密码也正确了，我也想起来是怎么回事了。

大概在一年多前，阿姨带着她母亲的存单来取钱，但是年代久远，身份证还是一代证，老人家瘫痪在床，生活无法自理，最后通过绿色通道才解决了问题，当时上门办理业务的正是我和另一位同事。

对我们而言，这实在算不了什么，不过是分内之事。但是对阿姨来说，却是帮了她大忙。临走的时候，她又絮絮叨叨说了很多的感谢的话，倒让我们都不好意思起来了。

一件小事，竟让别人记了许久，甚至一直心怀感激。有时也感慨，急人所急，解人所需，许多的事情看起来不足挂齿，却在有时候显得弥足珍贵，也是我们服务者宝贵的初心。

银行人的“年味儿”

□ 所前支行/王雪婷

对于很多人来说，“年味”是一顿热气腾腾的年夜饭，是与亲朋好友团圆的美好时光，是一年中难得悠闲自在的惬意，然而对于银行人来说，“年味”又是什么呢？

望着营业厅外贴对联、贴窗花、挂大红灯笼的安装工人，就知道马上就要过年了。网点开始变得异常忙碌起来，即使是中午时分也不例外。原来，我们银行人的“年味儿”是这样的。

银行人的“年味儿”是漫天飞扬的红色粉尘味。每到年底，现金业务便成为了主流业务，尤其是大额存取款，收了贷款来

存钱的、取款要发工资的……大额清点成了家常便饭，毕竟很多中老年客户仍旧钟爱这种传统的交易方法。柜面的我们开始一次次刷新自己的清点速度，每到洗手时，总能发现连水都变成了粉色。

银行人的“年味儿”是家家户户飘出的饭菜香味。每到年底，百姓对银行的“热爱”不亚于对商场和超市，一天的业务量是平时的两三倍。盘库、整理传票、网银交接……等出了营业厅，月亮已经爬上了树梢，街上流淌的不仅仅是车辆，更有家家户户窗缝中飘出的饭菜香。

银行人的“年味儿”是默默的坚守。春节期间，银行人依然坚守在工作岗位上，为每一位有疑问的客户答疑解惑，为每一位有金融需求的客户提供最优质的金融服务，为每一位来网点办理业务的客户送上新春的祝福。当家家户户在家准备着年夜饭的时候，银行人正做着一天业务的收尾工作，也为第二天的金融服务做好准备。

银行人的“年味儿”一直没有变，是微笑服务，是坚守责任，是当您需要的时候，我们就在这里！

2月寿星大奖

赵利君

个私部微贷中心

生日：2月2日 星座：水瓶座



心语：

承蒙时光不弃，生命的年轮又在时空中划过了一年，惊喜就这么不期而至，有幸被抽中行里2月寿星大奖，感觉自己这运气可以去摇号了。

新的一年有萧山农商银行的这份温暖与幸运加持，愿往后余生，眼里满是阳光，笑里全是坦荡，流年不负，岁月可期。

祝同为2月寿星的萧银人生日快乐！也祝一路携手同行的伙伴们牛年大吉、心想事成！。

三月寿星

3月的生日宝石——海蓝宝。海蓝宝代表“沉着与勇敢”、“聪明和智慧”。传说这种美丽的宝石产于海底，是海水的精华。

3月的幸运花——毋忘我。此花代表希望与美丽。

公司业务部 田 峰	人力资源部 边卫东 赵东明 金 一	义桥支行 黄宇超 黄佳乐 来 纲	衙前支行 朱银峰 王珂欣 杨 炯	党山支行 陆 阳 孙春晓 陆一鑫 徐小丽 孔 梁 龚 平	党湾支行 陈小萍 季宏雷 李 军
个私业务部 许国平	安全保卫部 孙 明	所前支行 邱绿萍 王红民 邵陈凯	新街支行 黄一波 高晓君 王甜甜 沈佳佳	益农支行 施伟明 胡芬芳 沈 兰 倪晓芳	河庄支行 茹 萍 徐建文 蒋利丽 夏开封 俞 勇 王佳琦
金融同业部 郑夏臻	营业部 顾利光 顾春莹 朱月琴 罗虹霞 缪 英 叶 爽 许 京	裘江支行 何 红 陈燕芳 韩哲昊 陈轶峰 冯 亮	宁围支行 施 玲 赵 洁	靖江支行 董菊萍	新湾支行 俞 芳
网络金融部 王萍萍 张 斌	楼塔支行 方国治 俞京杰	城南支行 俞露平 来 淼 戴雄峰 施锦柯 沈江英 徐建军	瓜沥支行 俞玉山 范学佳 沈 艳 陈春燕	南阳支行 赵红燕 戴玲美 高丹燕 高志贤 屠莹莹 潘金华	城厢支行 陈 刚 朱洁心 项羽翼 杨洁蕾 彭艳红 高立昂
资产管理部 方聪聪	戴村支行 汤汉钢 徐园园	临浦支行 王春霞 蔡 滨	城北支行 施益娜 高 青 韩敏杰 周征波 刘 萍 陈晨攀 金亚飞 蒋涵莉 章书怡 张 晓	义盛支行 朱自力 金 燕 胡海燕 高蔡联 谭嘉锋 王腾飞 吴少青	银发支行 韩梅琴 陈佳丽 杨 捷
计划财务部 杨 俏	浦阳支行 李春锋 赵金红 蒋祥云 张春萍	科技信息部 黄春燕 李 坚 李智艳	坎山支行 戚晨飞 高庆祥 施 敏	临江支行 盛春燕	
运营管理部 汪斐斐	综合办公室 周海峰				
审计部 胡一鸣 周春华 韩晓艳					

让我们一起享受生机勃勃的春天

——致三月的寿星！

三月，晴空万里，林木葱茏，

远处的树梢也探出了嫩芽，

明媚的阳光投洒在树叶、树枝和你的身上，

发出暖意无限的光芒……

大地也从沉睡中苏醒，万物生机勃勃！

衷心祝福在三月出生的你能好好享受身边的美好！