

当今的银行业同质化竞争严重,并且将长期处于僧多粥少的局面。同时各种城市商业银行和小银行的高竞争愈演愈烈。如何做一名高僧,让自己钵里的粥更满、更稠是一个摆在每一位合行员工面前的切实问题。

当前,金融业的竞争,是一种信誉的竞争,服务的竞争。谁的信誉好,谁的服务好,谁更能满足顾客的需要,谁就能占领更多的市场。同时,银行服务的状况也直接体现了银行管理水平的高低,体现了银行本身的文化内涵和员工的精神风貌,良好的服务更是展现在公众面前的一种品牌。

有的人会在说话的时候会下意识地下头或眨眨眼睛;有的人拿起笔就会不由自主地转起来;有些人清晨起来要喝杯清水睡前喝杯牛奶。这些条件反射行为我们称之为“习惯”。习惯是一把天平,如果每次都按照某种方式行事,次数多了,天平就会朝这个方向倾斜。

习惯是后天养成的,在别人的引导,在自己反复的实践下就会慢慢形成。养成一种好习惯往往是需要坚定的精神意志支

美文佳作

有人说,银行柜台的窗口就像一个个小小的电影银幕,每天都在上映着一幕幕真实的人生百态。而这其中,总有一些场景打动着我们,让我们体会到职场五味,令我们感慨万千,难以忘怀。

这天,一个再平常不过的工作日,大厅里面依旧熙熙攘攘,我们依旧忙碌不已,如果真要说有什么不同,那也许是春节的临近赶走了些许寒冬的刺骨,带来了些许喜庆的暖意。

“请 1068 号到 2 号窗口办理业务!”一位步履蹒跚的老大

爷缓缓地走到我的窗口面前坐了下来,身边还跟着一个虎头虎脑的小男孩。

“您好,请问需要办理什么业务?”“小伙子,帮我把这些钱都拿出来吧。”大爷颤巍巍地塞进来好几张皱巴巴的旧存单和一张自己的身份证。“好的!”我拿进来扫了几眼,金额都不大,看来是大爷一点一滴的积蓄。

几分钟后,我便把钱全取出递给了他。“这是您的钱,请清点收好!”当我以为这位大爷准备起身离开时,他又不好意思地

持的,习惯的行为会在一次次重复中不断变得得心应手。养成好的习惯很难,好的习惯变成坏的习惯却很简单。比如打扫卫生是最普通的一件事,每当走进干净 的房间,人的心情也会变得愉悦许多。或许今天我们能 把房间打扫得一尘不染,但有多少人能坚持下去每天都重复着同一件枯燥乏味的事情。“今天还是比较干净的,明天再说吧”,在一次次拖延后,人就不知不觉养成了坏的习惯。

爷缓缓地走到我的窗口面前坐了下来,身边还跟着一个虎头虎脑的小男孩。

“您好,请问需要办理什么业务?”“小伙子,帮我把这些钱都拿出来吧。”大爷颤巍巍地塞进来好几张皱巴巴的旧存单和一张自己的身份证。“好的!”我拿进来扫了几眼,金额都不大,看来是大爷一点一滴的积蓄。

几分钟后,我便把钱全取出递给了他。“这是您的钱,请清点收好!”当我以为这位大爷准备起身离开时,他又不好意思地

心声,了解客户需求,为客户提供最亲切的服务。我们农信遍布农村的角角落落,每一片土壤都有我们农信人在守望,也谱写了一段“你给我给养,我还你繁荣”的美丽佳话。

充足的养分。诚实守信是立社之本,也是一个企业的灵魂。诚信是最好的“养分”,是农信事业蓬勃发展的基因。农信人以最真诚的心服务“三农”,与淳朴的农民建立了互相信任的亲密关系,让他们自然而然地就成了我们的客户,让他们来到信用社就好像回到了家一样,充满了温馨和暖意。因为“诚信”,一缕缕的阳光雨露照彻滋润农民,因为“诚信”,一个个诚实守信的故事如一颗颗珍珠,串成了金项链,也串起了农民幸福的日子。

温暖的阳光。“家”是我们所有农信人内心深处的理念。农信是一个大家庭,我们在这个

解读优质文明服务

父母。这是诸多企业从实践中得到的共识。所以必须从 现在做起,加紧形成“以客户为中心”的服务文化,创新以“客户满意为宗旨”的服务方式,改进以“客户感到方便”为标准的服务手段,拓宽以“满足客户需要”为奋斗目标的服务领域,实现“存款取款一样欢迎,大人小孩一样热情,生人熟人一样亲切,大户小户一样周到,闲时忙时一样耐心,零钞整币一样方便,兑换票币一样服务,批评表扬一样接受”的目标。

首先,要积极改善服务,诚心感动客户。服务工作无小事,服务细节暖人心。对储户做到

“四个满意”:服务态度让客户满意,服务质量让客户满意,服务时间让客户满意,服务方式让客户满意。要不促进综合服务水平的提高,切实方便客户,同时,努力为客户提供人性化、差异化的服务。比如辖内网点毗邻个体商户,客户兑换零、残币需求大,就要想方设法为客户 提供便利,满足他们的需求。

其次,要注重窗口形象。小窗口,大银行。柜台服务的好坏直接影响到全行的社会形象,同时也直接关系到业务发展。优质的服务就是最好的金字招牌。只有令人信赖的服务质量,令人赞许的服务效率,令人满意的服

件,我们要习惯业务笔笔清,要以清晰的思路开始每次操作,我们要习惯每次离开柜台把箱子锁好抽屉锁好。这些看似微不足道的小习惯,恰恰最终才有了我们每天的忙碌而井然有序。

如果没有空闲时就整理库箱,盘盘库的好习惯,很容易出现错误,多了钱少了钱,往往过了好久才发现。然后回头去翻传票看监控,大费周章才能发现问题出在哪儿,甚至可能会因为范围太大无法找到。如果没有

把刚拿出去的钱又点了一遍。

也许是大爷看出了我的不爽与无奈,也许是他真的想找人说话,在我给他重新办理业务时,他似在与我说话又似在自言自语地念叨着:“我家老太婆常年卧床,平时喜欢一点点存钱。过年了,把这五万块给她,她肯定很开心。剩下的钱打给在外地打工的儿子,希望今年春节他能和媳妇回来看看我们和孙子,哪怕回不来也能用这点钱在外面开开心心过好年。”

老人的叨叨絮絮,让正在埋

而又无怨无悔,对这个家充满着坚定的信仰。正是因为这样一种温暖,才孕育了感恩、对农信事业的感恩,这也是农信事业基业长青的原动力。

浙江农信之所以有今日的辉煌,离不开一代代农信文化的

务态度,才会赢得广大客户的赞誉和肯定,优质的服务,也会帮我们带来大批的稳定客户和新客户。

第三,认真听取客户的意见,想客户所想,急客户所急,只有真正把客户的事放在心上,才能赢得客户更多的信赖和支持。基层网点人员配备相对不足,工作量也相对繁重,条件艰苦,这就需要全行员工发扬“老黄牛”精神,勤勤恳恳,任劳任怨,甘于吃苦,乐于奉献,为农信事业挥洒青春和汗水,真正做到“走千家万户,吃千辛万苦,说千言万语,交千朋万友”。

文 / 姚家辉

核对客户证件信息的习惯,也许你不会发现你面前的客户可能并不是证件本人,那么就又无故给自己增加了风险。

在一个集体中,好的习惯获益的不仅仅是个人,而是整体。同时,坏习惯会使周边所有的人跟着自己一个焦头烂额。

习惯陪伴着人的一生,好的习惯帮人成长,助人成功;坏的习惯让人堕落,使人受挫。养成好的习惯,离成功就更进一步。

文 / 朱晨

暖意

笑了笑:“帮我把这几张的钱也拿出来吧。”说完他又拿出几张旧存单塞了进来,“下次麻烦您一次性就把需要办理的业务都给我。”我开始怀疑他是不是来捣乱的。

当我准备把第二次取出的钱给他时,他却把刚才已经取出给他的钱又塞了进来,一起塞进来的还有另一张身份证和一张写有卡号的纸条。“帮我把五万块存成我老太婆的名字,其他的都打给我儿子儿媳吧。”这时的我已经哭笑不得,只好黑着脸

品读农信

大家庭里互相尊重,彼此信任,有爱团结,乐于分享;我们在这个大家庭里愉快工作,健康生活;我们在这个大家庭里积极奉献,实现价值;我们在这个大家庭里,用真情凝聚人心,以团队整体制胜。我们对这个家忠诚



一帘幽梦一帘秋

摄—吴梦刚



浙江农信

吴兴农村合作银行

WUXING RURAL COOPERATIVE BANK

主办



普惠金融

吴兴合行报

总编:沈旭荣

责任编辑:邱志成、吴梦刚

2016 年 12 月 12 日 星期一

农历丙申年十一月十四

第 8 期(总第 36 期)

本期四版



欢迎扫码关注
“吴兴合行”
微信公众号

内部刊物
注意保管

湖州银监分局周明强局长一行来行开展金融工作调研 督导加快农商银行改革



通讯员 邱志成 吴梦刚

11 月 24 日上午,湖州银监分局局长周明强等一行 3 人来到吴兴农合行开展金融工作调研,督导加快农商银行改革,吴

兴农合行领导班子参加座谈并发言。

吴兴农合行董事长沈旭荣从今年以来全行各项工作情况、遇到的困难和问题、明年的发展思路等方面进行了详细的工作

汇报。随后,其他班子成员就各自分管工作分别进行了汇报。

周明强对吴兴农合行的各项工作表示肯定,他表示,面对当前的新情况、新形势,在激烈的市场竞争环境下,吴兴农合行总体运行平稳,作为一家城区农村金融机构,吴兴农合行既有有利条件,也有不利因素,需要加强研究,保持健康发展。同时,他对吴兴农合行提出了六项工作要求:一是进一步加快股份制改革,股份制改革是农村金融机构商业化发展的内在要求,是未来发展的方向,目前吴兴农合行股改工作已进入尾声,股改之后要把牢建设成现代商业银行这个关键,在公司治理、内部管控等方面不断完善,把农商行做好做精,工作的力度、管理的强度要不断提升;二是强化风险管

控,风险管控影响着企业的盈利能力和发展状况,必须一方面积极推进不良处置,另一方面要加强信贷准入管理,加大风险排查,强化“三查”制度,对关注的新发生的不良贷款做到早发现、早处置,还要强化操作性风险管控,总结经验教训,根据省银监指导意见,落实各项工作;三是坚持市场定位,要坚持支农支小市场定位,服务农村、服务社区、服务市民,要加强调查研究,加深客户了解,针对区域特点,挖掘金融服务需求,加大有效投入,承担企业社会责任,服务实体经济发展;四是强化合规内控建设,农村金融机构现在规模大、网点多,当前经济情况复杂,合规发展是前提,全行从上到下都要加强合规建设,有效落实监管政策,按照法律法规的要求,

做好内部管理,要完善工作机制,通过经常性内部检查和飞行检查,使员工树立不敢违规的意识;五是加强内部管理,进一步加强领导班子和各级管理层建设,不断完善人员考核激励、人才选拔等内部机制,要特别重视人员管理,强化薪酬激励机制,严肃处理违规案件,不断提升战斗力、竞争力;六是创新发展,要贯彻全省银行业转型升级推进会精神,在产品研发、管理机制、业务拓展、团队建设等方面推进创新升级,根据区域经济特点和服务对象特点,形成产品品种、业务办理、服务理念等一整套内部工作机制。

吴兴农合行办公室、业务管理部、电子银行部、合规风险部、资产保全中心等部门负责人参加座谈。



11 月 24 日下午,湖州银监分局局长周明强等一行来到吴兴国家农业园区进行调研考察,吴兴区金融办有关领导、吴兴农合行行长王国华、有关银行金融机构负责人陪同。

文 / 摄 徐明芳

三届三次职工大会顺利召开



通讯员 应志豪

12 月 2 日,吴兴农村合作银行第三届职工大会第三次会议在总行 8 楼会议室顺利召开,行领导班子、调研员王瑛及

59 名职工代表参加会议。

与会人员通过不记名投票方式,选举产生了朱子平、沈建斌、蒋新华 3 名同志为湖州吴兴农村商业银行股份有限公司(筹)第一届职工监事。



浙江农信

吴兴农村合作银行

WUXING RURAL COOPERATIVE BANK

秒过高速

日路畅行

ETC一站式服务,让您秒过高速,E路畅行

省时、省心、省钱、省油

现在办理可免费获赠电子标签,更享全省高速公路通行费97折优惠。

网址:www.zjwxbank.com

编辑热线:0572-2079122

电子邮箱:84386044@qq.com

地址:湖州市东街 55 号

今年双 11 期间,织里支行加大走访,金融助力童装行业电商换市,促进效益提升。图为该行工作人员实地走访童装电商企业仓库。

摄 / 朱建强

普惠金融 我们在行动

常路支行：落实续贷政策 帮扶小微企业

通讯员 章芳芳

今年3月中旬，湖州凯龙葡萄专业合作社的经营者老蒋正在为即将到期的贷款而发愁。“每年一到还贷的时候，我们的压力总是非常大，如果资金不到位，合作社经营将会面临巨大困境。”

就在他焦头烂额心急如焚的时候，常路支行行长主动与合作社经营者对接。经过实地走访调查了解，工作人员得知经营者因受近两年宏观经济形势影响，加上气候原因导致葡萄收成不好，造成销售不理想，目前缺少流动资金来归还到期贷款。但是交流中了解到经营者

还款意愿较强，合作社具有一定的发展前景，支行经过集体商议，立即决定对合作社向总行申请以贷还贷的方式周转到期贷款，无需合作社自筹资金来归还贷款，帮助合作社解决贷款到期资金缺口的问题。

听到这一消息，蒋兴明激动地感谢常路支行行长和客户经理：“真的非常感谢你们，做生意这么久，一直都是合作银行在支持我们，如今遇到困境了，你们还是这么一如继往地帮助我们，不收取任何费用，的情况下帮我们周转了贷款，也替我们省去了一大笔资金周转费，给我们合作社经营减轻了很大成本。”

东林支行：增加授信 给企业吃下定心丸

通讯员 施振华

吴兴区东林镇青山工业园区是东林支行行长在“百名行长进千企”活动中经常走访的地方。由于走访过程中，他深入了解企业经营情况、财务情况以及其他方面的困难和压力，听取企业对金融服务方面的看法和建议，园区中的企业对这位笑容可亲的“老朋友”可以说是相当

城南支行：服务上门 为企业雪中送炭

通讯员 杨莉婷

位于湖州道场乡城南工业园的浙江神业钢结构有限公司成立于2011年，是一家当地的重点企业，近年来，受整体经济下行影响，企业资金压力骤然变大。

在“百名行长进千企”活动中，城南支行行长了解到企业2015年2000多万的应收账款只收回了300万，眼看马上在支行的1400万贷款要到期，企业负责人也是一筹莫展。

经过多次沟通，城南支行行长与企

南街支行：倾情相助 支持初创企业

通讯员 林健强

浙江优嘿嘿食品有限公司是一家处于初创阶段的保健食品生产型企业，属绿色经济型企业，企业前期已在南街支行获得180万元的贷款。今年2月，南街支行行长走进企业，得知企业目前由于市场全面铺开，销售收入已呈上升态势，但生产的原材料及机器设备跟不上目前

织里支行：金融创新 帮扶老牌企业

通讯员 潘耀强

湖州德加利印染有限公司是当地老牌知名企业，一直以来经营稳健，连续三年纳税额在100万元以上，被评为A级纳税信用企业。今年，企业由于资金短缺，导致购入染化料的计划无法实现。织里支行行长走访得知这一情况后，针对企业纳税信用等级A级现状，决定为企

轧村支行：优化举措 助企度过难关

通讯员 潘耀强

近年来，伴随着经济新常态，社会上一些企业尽管生产经营正常，但资金融资难题仍然屡有出现。面对这一情况，轧村支行本着普惠金融理念，以降低贷款利率、提高贷款审批效率等多重举措，积极帮扶企业，共度难关。

湖州织里新光实业有限公司是轧村

城东支行：推广新产品 解企业燃眉之急

通讯员 周海峰

4月初，城东支行行长在走访浙江佳舒丽工艺制品有限公司时，在与企业主赵新福的交谈中，了解到由于担保人无法提供满额担保，他正在为即将到期的一笔400万元贷款续借手续而发愁，一时三刻要重新落实有这么大金额担保能力的担保人，着实不容易。

得知这一情况后，支行行长当即要

凤凰支行：“好续贷”助企渡难关

通讯员 丁忠辉

近年来，国内外经济金融形势复杂多变，小微企业贷款难、担保难、周转难等融资问题更加突出，凤凰支行在“百名行长进千企”活动中，积极创新服务方式，为困难企业共克时艰。

今年，在走访湖州先锋针纺织品有限公司时，凤凰支行行长了解到企业有一笔在本行的200万元贷款马上要到期，但碰巧赶上公司接到一个大订单需

求客户经理做好金融服务跟进，在综合分析评价该企业整体经营状况后，向企业推介了新推出的“税贷通”产品，为其发放250万元信用贷款，并马上落实授信上报工作。在顺利通过授信审批并完

大批量购入原材料以满足生产需要，由于手头流动资金不足，多方奔走资金问题依然迟迟没有解决，企业负责人显得十分着急。

对此，支行行长立即要求客户经理赴企业进行实地调查，在掌握企业生产经营情况后，为企业发放“好续贷”贷款200万元，并给予了优先办理、优先发放等人性化举措，顺利帮助企业渡过难关，企业也圆满完成了订单，产生了不错的经济效益。

旧馆支行：主动降息 做企业的贴心人

通讯员 金翔

7月，旧馆支行行长带领着该行客户经理走进了当地木地板生产企业——浙江长方木业有限公司。

走访中，企业负责人介绍，目前企业销售增速较快，但是客户的付款时间相对拖后，拖欠期限基本在3个月以上，再加上车间的原材料库存需要，企业的流动资金需求越来越大，带来了财务成本

妙西支行：双管齐下 支持企业健康发展

通讯员 沈振兴

湖州鑫田机械配件有限公司是一家位于妙西镇工业园区内的企业，提供矿山机械设备销售及维修服务。随着全市矿山企业整治推进，鑫田机械也面临着经营利润下滑，资金链紧张的难题。

妙西支行行长在走访了解企业的困

城北支行：多措并举 助经编企业出困境

通讯员 丁永红

湖州吴兴保莱纳经编厂是八里店的一家纺织企业，由于经编纺织行业市场行情急剧下滑，加上企业经营者对外投资致使流动资金不足，导致企业出现了半停产状态。

在走访之后，城北支行行长鉴于经营者能正视面对的困难，始终不放弃经营行为，且不涉及民间高息借贷，能主动



今年6月阴雨连绵，面对恶劣天气，常路支行加大走访，为“三农”和小微企业提供零距离服务。图为该支行行长走访种粮大户，查看受灾情况。

摄 / 章芳芳

比知识 赛技能 强素质 优服务

2016年度会计人员业务素质冠军赛圆满举办

11月9日，吴兴农村合作银行2016年度会计人员业务素质冠军赛总决赛在总行举办，根据前三季度成绩，共有7家支行(部)的21名选手入围本次比赛，与往年相比，今年业务素质冠军赛

新增了理论笔试及人民币识假技能。

经过几番激烈角逐，织里支行李晟尧取得理论机考及笔试第一名，埭溪支行童树雲取得单指点钞及机点第一名，东林支行茅明强取得

人民币识假第一名，东林支行金丹取得汉字输入第一名，城东支行莫宇超取得传票输入第一名。团体第一名花落东林支行，埭溪支行、营企业部分获团体第二、第三名。此次比赛极大推动了全

行岗位大练兵活动，营造了“比、学、赶、帮、超”的良好氛围，同时，也有助于提升营业网点窗口服务质量和效率，提升全行优质文明服务的企业形象。

文 / 王婷 摄 / 吴梦刚

