

希音

2015年|第5期

主办：安远县农村信用合作联社





C 目录

CONTENTS

【封面故事】

“六个建设”落实省联社党建工作会议精神……………P2

【联社动态】

开展案防合规考试，提升全员案防意识……………P3

给力客服中心，建设进粤“桥头堡”……………P4

创新“惠贫信贷通”，送上致富“敲门砖”……………P5

安远联社新增存款突破 10 亿元……………P6

百福铸慈善，殷殷助学情……………P7

【意见箱】

关于便民服务业务拓展的建议……………P8

【我们有话说】

……………P9

【亮点之窗】

浮槎分社精准扶贫，提高农户“造血”功能……………P10

相约教师，九月情农 & 狠抓隐性不良，不拖改制后腿……………P11

以“新”暖“心”，普惠便民获好评……………P12

金融知识惠及你我他……………P13

助力创业创新，实现网点转型……………P14

【一线速递】

双芄分社召开便民服务点座谈会……………P15

& 普及金融知识，共建和谐金融……………P16

镇岗社组织新业务培训 & 我们的“饺子宴”……………P16

凤山分社成功堵截一起电信诈骗……………P17

& 浮槎分社开展金融消费者权益日活动……………P17

【金融聚焦】

抓好案件防控，促进健康发展……………P18

【调查视窗】

TPP 加大人民币贬值概率，中国应赶紧在鞋底加弹……………P21

【他山之石】

柜员应对客户投诉的“实战”技巧……………P23

【农信拾掇】

客户的认可，我们的自豪……………P25

致信合人……………P26

“案件风险排查年”心得体……………P27

和客户成为朋友……………P28

学最好的别人，做最好的自己……………P29

【百福文苑】

最美的风景……………P30

知足、知不足、不知足……………P31

集合家庭，伴我成长……………P32

【诗歌天地】

静思 & 农信进校园……………P33

中秋思 & 催浪……………P34

【生活贴士】

电脑族如何全面护眼……………P35

打羽毛球球的诸多好处……………P37

【开心一刻】

都说银行人不懂幽默，银行那些欢乐事儿写出来可以绕地球三圈……………P39

【热点发声】

……………P40

“六个建设” 落实省联社党建工作会议精神

文 / 何荷

近日，安远县联社组织召开党建工作会议、党建工作座谈会，传达了省联社党委书记孔发龙在全省农村信用社党建工作会议上的主题报告精神，征集了党员对进一步加强党建工作的建议。该社党委书记杨文生结合当前工作实际，就全面落实党建工作提出了“六个建设”的具体要求，努力做到党建与业务发展、依法治社相结合、相统一。

做好党建的思想建设工作。一是建立加强党委班子建设机制。班子成员都必须认真履行“一岗双责”，共同承担分管领域从严治党的责任，认真贯彻民主集中制，不搞一言堂。二是建立健全思想教育体系。坚持以创建学习型、创新性党支部为目标，通过组织生活会加强思想建设，坚守党的精神家园。三是加强社会主义核心价值观教育和加强身边先进典型教育。利用县委政府“三城同创”和县联社省级“文明单

位”创建的契机，挖掘身边典型事迹，激励广大党员学习模范，争当先进。四是建立健全警示教育机制。进一步开展好参观检察院警示教育基地等行之有效的党组织生活，增强党员的责任和担当意识。

做好党建的组织建设工作。一是优化党支部的设立。今年10月底前，在现有5个党支部的基础上，完善党组织对党员、群众的全覆盖。二是供党建活动保障。今年10月底前，在各党支部设立党员活动室，为党员提供活动场所和学习阵地。三是丰富党建工作内容。努力将党建工作和生活实际、推进“固本强基、提质增效”相结合，为各项业务发展提供组织保障。四是创新组织生活方式。从严落实“三会一课”、领导班子专题民主生活会、民主评议党员等制度，充分利用网络、微信、OA、内部刊物等渠道丰富党组织活动内容。



图为联社召开党建座谈会，落实省联社党建工作会议精神

做好党建的干部建设工作。一是突出用人导向，科学管理干部。按照“一有三实”用人导向，激发员工爱岗敬业创新奉献，加快优秀年轻干部的选拔培养。二是加强群团工作，注重人才培养。在现有副股级干部储备、委派会计储备工作的基础上，今年10月底前，启动“6321”工程，2016年起建立“双向培养”机制（即：把业务骨干发展为党员、把党员打造成业务骨干），做好人才储备。

做好党建的制度建设工作。一是坚守党员意识。今年10月起，通过“三会一课”、组织生活会，组织党员学习《党章》中党的理想目标、入党誓词等内容，牢记党员身份和党员责任。二是强化责任和担当。现在联社正处于农商行改革的重要阶段，党员和党员干部必须把心思和精力都放在改革大事、落实“四扫”、固本强基、提质增效上。三是强化监督和约束。建立和完善党内情况通报制度、情况反映制度，不断增强党支部工作的透明度。强化纪委对业务发展、干部任用、重大事项决策过程中的参与和监督。

做好党建的作风建设工作。一是求真务实，改进作风。对定下来的工作要抓

紧实施、对部署了的工作要督促检查、对急难险重的工作要身体力行，切实解决关系改革发展稳定和影响群众的各种现实问题。二是从严管理，持续整治。巩固从严治党的强劲态势，从严干部选拔，强化各项业务规章制度的执行落实，以制度的刚性执行保证作风建设的实际效果。三是抓好领导作风，发挥带头作用。党委班子成员要以“三严三实”为依据，带头转变工作作风；在现有季度督导和挂点工作基础上，继续带头到基层一线破解难题，促进员工队伍团结和各项工作落实。

做好党建的群团建设工作。一是加强群团工作组织领导。将群团工作纳入党建整体规划，保障活动经费、人员配备。二是发挥群团帮扶和带动作用。落实基层网点“三小五小”、职工宿舍“公寓式”建设，稳定员工士气。三是开展丰富多样群团活动。设立内刊《希音》提文笔，定期开展综合柜员点钞、打字等业务技能比赛，开展挂点帮扶、无偿献血等各类志愿活动，提升员工的服务意识、责任意识、奉献意识。

（ 行政管理部）

开展案防合规考试 提升全员案防意识

为增强员工案防合规意识，提高全员案防合规业务知识与岗位技能。9月8日晚，安远联社组织员工进行案防合规知识考试，该社100余名员工参加。此次考试采用笔试、集中人员方式进行，后续该社将逐步替换为联网上机考试，确保全员参考。此次合规考试，进一步提升了该社员工案防与合规技能，进一步深化了案防与合规管理工作，为实现全年零发生案防目标夯实了基础。



（ 稽核监察部）

图为联社组织员工开展案防合规考试

给力客户服务中心 建设进粤“桥头堡”

文 / 何荷

安远联社广州客户服务中心，于2014年10月成立，由安远联社营业部牵头的一支4人队伍负责该中心业务开展，其中有常驻人员1人。在粤客户维护、客户和市场信息收集、资金和票据营运、产品研发，一年来，该中心通过省联社移动服务平台为在粤安远企业和个人提供有力的资金支持和各类金融服务。

凝聚乡情

安远籍外出经商人员大多集中东莞、深圳、顺德等地，为了支持在粤乡贤外出创业，安远联社广州客户服务中心应运而生，该中心作为远程客服的前沿基地，以广州为中心、辐射“珠三角”地区，为在粤乡贤提供全方面金融服务，为农信社及在粤安远籍企业、客户建立起一架相互了解、沟通、交流和合作共赢的桥梁。

该中心的设立得到了安远县委、县政府和当地安远商会的大力支持。县政府将住房免费提供给安远农信社驻广州客服中心用于办公住宿用，东莞安远商会提供两间办公室分别用作办公和住宿，深圳安远商会提供办公室和农信社联合办公……

一时间，乡情迅速汇聚到安远联社广州客户服务中心，各方的鼎力支持为该中心的设立和各项工作开展提供了坚实基础。

用心对接

深圳市江西安远商会，成立于2013年，现有会员200人。2014年12月，安远联社广州客户服务中心与商会对接成功。2015年2月，安远联社小微事业部副总经理李跃银与深圳安远商会主要成员举行了座谈会，并确立了合作意向，同时加入深圳安远商会成为会员单位，方便驻广客服中心联系和工作的开展。2015年3月、5月，李经理带领联社营业部客户经理紧锣密鼓地开展深圳安远商会成员贷款需求调查。8月，再次与深圳安远商会开展座谈，确定加深合作、为深圳安远商会提供全方位的金融服务。截止2015年10月，

共调查商会成员贷款申请46户，发放户数9户，发放贷款金额1446万。

对接深圳市江西安远商会，只是安远联社广州客户服务中心用心对接在粤创业乡贤的一个缩影。该中心通过多次走访、用心服务，还成功与东莞市江西安远商会、广州市江西安远商会对接，调查东莞安远商会成员贷款申请65户、发放贷款13户、发放贷款980万，调查广州安远商会成员贷款申请21户、发放贷款3户、发放贷款270万元。

初有成效

目前，该中心已成功和广州安远商会、深圳安远商会、东莞安远商会及佛山、顺德等地区团体建立合作关系，并加入广州安远商会、深圳安远商会、东莞安远商会，成为商会副会长单位。在商会组织的各种会议及活动中均列席参与，并对商会的发展提供宝贵意见。

通过用好省联社移动业务平台，该中心实现为安远籍企业、客户提供存、贷款、结算、理财、票据、咨询等全方位金融服务。截止2015年10月末，对在广州、深圳、东莞、佛山、顺德等地创业的安远籍企业，共计423家进行调查、走访，开办百福卡268张，手机银行142个，网上银行58个，开办代发工资420户，销售理财产品达4500万元，累计吸收存款达9200余万元，代理车辆保险业务21笔，累计中间业务收入达11万元。调查贷款需求客户145户，对符合条件的31户已通过抵押、联保等方式发放贷款3268万元。利用商会平台清收在粤安远籍不良贷款8笔，金额12.31万元。

一年来，安远联社广州客户服务中心按照省联社网点和业务转型战略，一步一个脚印地开展外拓工作，将该客户服务中心打造为安远农信社进粤、进“珠三角”的“桥头堡”。

( 行政管理部)

创新“惠贫信贷通” 送上致富“敲门砖”

文 / 梁师莲、何荷

“太好了，终于拿到贷款了！真的很感谢信用社对我的支持！”安远县凤山乡东河村的村民陈丈红，在安远联社凤山分社柜台上顺利办完“惠贫信贷通”贷款发放手续——脱贫致富的梦想因为信用社的信贷支持而顺利迈出了第一步，陈丈红抑制不住内心的激动，感激地对管贷客户经理说到。

原来，陈丈红的妻子体弱多病已经多年，两个孩子还在上学。作为家中的重要劳动力，为了照顾妻子、儿女，他没有选择和村里人一起外出务工，而是和妻子开垦出了几亩地用于种植脚板薯，同时在自家养了12箱蜜蜂。然而，家庭生活条件并没有明显的起色。微薄的经济收入、庞大的家庭开销、每况愈下的家庭困境，让陈丈红意识到自己急需一条脱贫致富的出路，他萌生了扩大种养规模的念头。多亏了乡里的扶贫结对干部和信用社工作人员，坚持多次上门来到他家中、耐心为他分析种薯养蜂的前景，陈丈红更加坚定了扩大种养规模的决心。可是，缺乏资金来源却成了他起步的“拦路虎”。

安远联社凤山分社客户经理在得知这一情况后，马上组织人员来到他家中进行走访，经过认真调查，在3天之内完成了“惠贫信贷通”贷款最高额30000元的信贷发放。这30000元，对于陈丈红而言无异于是一场及时雨，“有了这笔贷款，我就能多种几亩脚板薯，多养几箱蜜蜂，相信今后的生活会越过越好。”

陈丈红获得“惠贫信贷通”贷款，只是安远县联社推动金融扶贫工作的一个掠影。为提高金融扶贫成效，解决农村困难户发展产业资金不足的问题，安远县联社积极对接县委、县政府，在信贷风险可控的条件下，积极探索构建金融扶贫的新方法。最终，在结合县情社情、梳理贷款流程、建立风险补偿机制后，创新性地推出适合当地农村困难户资金需求的产业扶贫贴息贷款——“惠贫信贷通”。并在多番努力下，成功争取到财政全额贴息的优惠政策。

为了优化服务，自“惠贫信贷通”贷款项目启动以来，该社全力推行限时办结制，即：从收到“惠贫信贷通”申请书开始，

对符合贷款条件的在5个工作日内办理发放手续，对不符合贷款条件的必须有详细的理由书面答复当地政府扶贫办公室。截至9月10日，安远县联社收到“惠贫信贷通”贷款申请2800笔，对符合贷款条件的农户发放贷款190万元。进一步延长了金融扶贫服务链，为农户落实生产资金提供有力支持，为广大贫困农户送去一块块叩响致富大门的“敲门砖”。

(凤山分社)



图为凤山分社回访“惠贫信贷通”农户，农户们正在处理刚刚采挖的农作物

安远联社新增存款突破 10 亿元

文 / 何荷

今年以来，面对极为错综复杂的经济金融下行形势，在本地脐橙产业遭受黄龙病灾侵袭的背景下，安远县联社紧跟省联社和赣州市办的正确领导，紧扣“稳中求进”总基调，扎实推进“固本强基、提质增资”工作，业务发展再上新台阶。截至9月15日，新增存款首次突破10亿元，各项存款余额突破44.5亿元，较年初新增10.57亿元，增幅31.16%，增量、增幅均创历史新高。

建立长效考评机制，激励全员营销。一是建立“以分定级”的各岗位员工等级考评体系，根据岗位职责分工，切块捆绑考核柜员、客户经理、信用社主任、机关等岗位和条线，调动全员主动营销积极性。二是分阶段开展专项拓展活动，激励全员创造性开展存款营销。先后通过“四扫”营销、“金融知识进村入户”等环环相扣的阶段性营销活动，及早挖掘储源，抢占市场，市场份额较年初提高3.65个百分点，新增市场份额达到73.86%。三是及时跟踪大额支取、转账情况，避免资金大起大落，促进存款良性稳步增长。

营造和谐政银氛围，深挖对公储源。一是借助信贷手段，赢得话语权。通过推进信用工程、完善利率定价、简化信贷流程、创新信贷产品等方式，扶持三农、小微企业、新型农村经营主体发展，对接招商引资项目，解决当地重点项目资金难题。到目前，贷款市场份额53.21%，新增市场份额79.87%。二是依靠点多面广优势，积极履行社会责任，提高政府满意度。通过开通便民服务点、设立新农保专门窗口、开展“四扫”上门服务等方式，及时有效地对接农户需求、兑付各类惠农补贴，代发新农保、医保、社保等款项，代收水费、电费、有线电视费、通讯费等各类款项，分忧政府负担，提高政府服务效率。累计代付各类补贴33.56万人次、金额9395.83万元，代收各类款项1272.46万元。三是依托树立的良好形象，跟进机

关事业单位，挖掘对公储源。由班子成员包户上门公关县域财源部门，并建立对各科局的定期走访制度。

搭建长久社企平台，抓实企业现金。一是依靠“合作共赢”理念，营销企业客户。在营销过程中，由三农事业部、小微事业部从合作入手，逐户与企业面对面沟通，改变以往谈营销就是给贷款的单一合作形式。以对接“淘实惠”电商为例，通过深化合作，为“淘实惠”电商项目提供50万元信贷支持，“淘实惠”在各乡镇的现有31处商户全部安装信用社POS机具、在信用社开立账户、开通网上银行、手机银行等金融产品。二是完善利率定价机制。综合贷款行业、产业、客户贡献度、忠诚度、风险评估等情况，实行灵活利率定价，提高贷款利率定价水平。三是加大信贷扶持力度，提高市场竞争力。组织专门的工作小组走在县城同业机构之前，逐户上门对接工业园区企业42户，优先做好授信工作，截至8月末，已发放“三通”贷款485户、金额2.33亿元，累计向42户中小企业发放贷款1.57亿元。

推广电子银行业务，增强竞争砝码。近年来，安远联社积极向客户营销POS机、网上银行、手机银行、96268空中银行等各类电子银行产品。目前，成功布设自助银行机具69台，开通POS机用户1400多户、网上银行用户约1.5万户、手机银行用户约1.67万户、百福卡用户约19.32万户。2014年以来，在全县各村组开通便民服务点151处、“万村千乡”农家店50处，全面实现了电子机具“村村通”。2015年8月末，该社的电子渠道业务交易258329笔，电子银行业务替代率为66%，位列全省第二。电子银行业务的成功推广，为客户营造了良好的用卡环境，提升了存款客户忠诚度，为稳定存款奠定基础。

( 行政管理部)



百福铸慈善 殷殷助学情

文 / 何荷

“爱心助学，德泽流芳。江西省农村信用社百福慈善基金会关心贫困家庭学生，支持安远教育事业，坚持每年为县一中、二中家境贫困的学生资助助学，让我们以热烈的掌声对农信社的爱心之举致以衷心的感谢和崇高的敬意。”安远县教育局楼明华副局长激动地说。10月26日，安远县一中图书馆六楼会议室气氛热烈，爱心涌动，江西省农村信用社百福慈善基金会爱心助学捐赠仪式正在这里举行。参加捐赠仪式的还有县一中校长、县二中校长、安远农信社副主任以及一中、二中的教师和受资助学生代表。

“家里人口多，本就只有妈妈和大哥两人有劳动力。前几年大哥娶了妻子，又陆续生下两个外甥，大哥因病动了一次手术，嫂子是一名聋哑人，与人沟通不便，父亲又因病去逝了……”捐赠仪式上，学生代表杜进秀的讲述，让在场的所有人都心疼不已。

“看妈妈那么辛苦，我心中十分难受。在我最困难的时候，江西省农村信用社百福慈善基金会的1200元资助，卸去了妈

妈肩上的一些包袱，让我能宽下心静静学习、全心追梦。同时，我也明白，社会的爱心、善意就在我身边汨汨流动，因为我身后还有像农信社这样默默关心我、爱护我、帮助我的人。”说到这里，杜进秀同学脸上的阴霾终于散去。

其实，像杜进秀同学一样因为家庭贫困而艰辛求学的孩子在安远县并不少见。安远农信社作为安远人民自己的银行，在各项业务快速发展的同时，以一颗至诚之心努力承担社会责任，积极参与到慈善助学这项体现爱心、温暖人心、凝聚民心的实事、好事中，有效借助省联社百福慈善基金会的平台，坚持每年捐助100名贫困学生。截至2015年10月，该社通过省联社百福慈善基金会成功捐助学生400人、金额48万元。

该社陈小军副主任还在捐赠仪式上呼吁，希望社会各界和省联社百福慈善基金会一起来关心教育事业，创造更多的公平机会给每一位贫困学子，点燃更多寒门学子的求学欲望、生活希望。

（ 行政管理部）

关于便民服务点业务拓展的建议

文 / 谭龙飞

便民服务点，顾名思义就是：方便老百姓，服务老百姓。便民点是信用社网点的延伸，是乡村居民获取金融服务最便捷的渠道之一，在领取养老金这一民生事业上起到正面作用最为显著，是信用社

“立足三农，服务三农”这一理念直接的体现。然而，在信用社市场份额优势明显的前提下，企业决策层仍投入巨大资源推行“万村千乡”战略部署，追求的绝不仅仅是服务层面的价值，还应该是其作为一种渠道应该担负起的市场拓展和保有的局面。

那么，如何最大化发挥便民服务点的价值呢？除了已经普及的小额存取款业务外，开户、揽储、电子银行产品等传统金融业务受客观条件的影响往往较难推广。而电费、通讯费代缴却是极佳的拓展突破口，首先，日常缴费的需求远远高

于传统金融需求，业务可辐射至家家户户；其次，代缴业务等中间业务，能为信用社的增收带来不小的帮助；再次，操作上可以采用便民点收单网点办理的简单方式，减小了对基础设施的依赖；最后，代缴业务所具备的感知度和高粘性特点，对客户保有、业务拓展、市场竞争三个方面有积极的影响。

若将此类业务推广至便民点，随之而来的是以下几个问题：如何制定业务合规？如何管控风险？如何计算佣金？如何开展培训？相信若业务得到推广，以上问题都可以迎刃而解。市场营销上流传着：得渠道者得天下，渠道为王等渠道至上的观点，对于我们金融服务业来说未必完全适用，却也不失为一个业务突破点。

（ 鹤仔信用社）



团队建设

我们有话说

【编者按】“我们有话说”为新设立栏目，每期由各位员工为联社工作建言献策，共同助推我县联社各项业务发展。近几期将围绕团队建设这一主题收集员工声音。

“我们有话说”版块言论需言之有物、唯实唯真，语言风格不限，字数在 300 字以内为宜。《希音》编委将从所上报言论中选取若干条进行刊发、及时提交联社领导班子。

★近期话题：团队建设

1、近几年，由于“八项规定”出台，员工在外拓展的机会少了，与他行及兄弟社交流也少了。建议：联社能否提供相关平台或出台措施，推动兄弟社走访串联，为新老员工交流与学习提供契机。（鹤仔信用社）

2、定期或不定期举办团队活动。比如旅游、聚餐、竞赛、游戏。员工上班都比较辛苦，特别是内勤，天天坐营业厅，不能出去，很想出去透透气、活动活动。适当的团队活动还可以增加网点之间员工的交流，增进员工之间的感情。（重石分社 叶金林）

3、外部银行竞争激烈，我们应加强自身战斗能力，选拔一批拓展人才，化身尖锐矛头，专职攻坚市场。如今只有会计岗位是有储备资源，我觉得可以扩展到其他职位之中，如客户经理岗位，主任岗位等。让员工主动学习，提前接触方方面面的业务，有利于工作的开展。（镇岗信用社 魏淮安）

4、建议对员工加强感恩教育。在我们的企业中，如果没有感恩，就没有爱岗敬业，就不会产生强悍的凝聚力。感恩教育不仅仅是要员工感恩企业，它更是范围很广的责任延伸。（三百山信用社）

5、在业务方面建议：根据每季度员工等级评定结果，召集等级系数较高的优秀客户经理和优秀综合柜员，以各片区支部为单位召开高效工作方法分享交流会，相互学习，共同提高。在职位晋升方面建议：进一步扩大客户经理和委派会计储备人员数量，增强员工责任感，优化人力资源配置，有利于各项工作的衔接和开展。（长沙分社）

6、对于一个团队来说，凝聚力最重要，所谓“兄弟同心，其利断金”，联社好比一个大家庭，同事们如同兄弟姐妹一般，只有人人团聚一起，才能更好的为联社发展添砖加瓦。所以希望联社可以多组织“家人式”的聚会，增进彼此的沟通交流！（上濂分社）

7、希望联社多搞类似三百山爬山的活动，丰富员工的业余生活，每年定期举办摄影展，书法比赛，体育比赛，锻炼了身体、激发了情商、培养了爱好的员工，才是“三位一体”的复合型人才！（浮槎分社）

浮槎分社精准扶贫 提高农户“造血”功能

文 / 朱伦平、杜强松

“多亏了你们信用社的金融帮助，我才能开办这个养殖场。”近日，安远县槎江村村民钟小英看着山坡里一头头肥壮的牛高兴地说。钟小英是一名贫困户，摆脱贫困是她多年的梦想，但由于缺乏资金，一直未能找到致富门路。在安远县精准扶贫政策宣传中，她了解到信用社有财政贴息的扶贫贷款，于是就向村里写了申请，希望获得信用社的金融帮助，便于她扩大养殖规模，早日脱贫。

浮槎分社在了解相关情况后，审核了她的贷款申请表后，马上到她家里进行相关调查。在调查中发现，她家里有一块山坡，加上当地水源充足，草长得茂盛，非常适合养牛。另一方面，钟小英一直从事养牛工作，有一定的养殖经验。但是苦于资金不足，规模不大，每次养牛也就是

两三头，没有形成规模效益。如果有我们信用社的资金帮助，她就可以扩大养殖规模，提高养殖效益，有助于她早日脱贫。

于是分社客户经理在调查结束后，立刻给钟小英做好相关信贷材料，并及时上报联社审批。经评级授信、落实相关风险控制措施后，钟小英获得了3万元的贴息扶贫贷款。她利用扶贫贷款扩大了养殖规模，总共养殖肉牛18头。对过好以后的生活，她信心十足。

安远县浮槎分社在县联社党委领导下，创新机制，实施精准扶贫、帮扶到户的工作方法，发放扶贫贷款二十多万元，极大地提高贫困农户自身的“造血”功能。

( 浮槎分社)



图为浮槎分社客户钟小英获得了3万元的贴息扶贫贷款扩大养殖规模

相约教师，九月情浓

文 / 赖淑雯

浓情九月，秋意浓，果清香。在这个收获的季节里，我们总会感念起老师的恩情。俗话说：十年树木，百年树人。没有教师们的悉心教导与栽培，就不会有一个个充满梦想努力奋斗的社会之材。

趁着这个教师节，长沙分社的员工们决定给长沙小学全体教师一份惊喜，在与校长沟通后，我社员工在九月九日晚将一支支肥皂花和祝福卡片摆放在老师办公桌上。

卡片上写着质朴的祝福和我社喜迎教师节开展的活动，活动内容是在九月凡前往长沙信用社开卡，开通手机银行、支付宝等业务的教师均可获得精美礼品一份。小小的卡片上，不仅宣传了我社近期丰富多样的新产品新业务。更多的是宣扬了信用社贴心服务的宗旨。让伟大的教师们在这个九月收获多一份温暖。

( 长沙分社)

狠抓隐性不良 不拖改制后腿

文 / 欧阳中杰

第三季度末全县各社面临巨大的隐性不良压力，这其中浮槎分社面临的挑战尤为艰巨，截至9月21日，浮槎分社共有隐性不良贷款72笔，笔数排名全县第7，金额302.5万元，金额占比全县11%。

按照农商行改革要求，7月1日起增加的不良贷款，都将列入6月末改革数据，但清收的，则不调减。为确保改革顺利完成，我社网点全体员工加入了隐性不良清收行列，特别是由网点负责人和客户经理带头下乡上门催收，截至9月26日我社清收了58笔，共计金额232.3万第三季度末全县各社面临巨大的隐性不良压力，这其中浮槎分社面临的挑战尤为艰巨，截至9月21日，浮槎分社共有隐性不良贷款72笔，笔数排名全县第7，金额302.5万元，金额占比全县11%。

按照农商行改革要求，7月1日起增加的不良贷款，都将列入6月末改革数据，但清收的，则不调减。为确保改革顺利完成，

我社网点全体员工加入了隐性不良清收行列，特别是由网点负责人和客户经理带头下乡上门催收，截至9月26日我社清收了58笔，共计金额232.3万元的隐性不良。中秋节期间大家又清收了12笔隐性不良贷款。截至9月30号，我社隐性不良清收共计70笔共计298.4万元。

千里之行始于足下，农商行改制正是需要做好这些细节才能成功，千里之堤毁于蚁穴，小小的缺口带来的蝴蝶效应可能无法控制。“自信人生两百年，会当击水三千里”，改制面临的压力尽管巨大，但迸发的能量也越大，一个任务的完成又意味着新使命的召唤，农信员工更多的需要豪气面对挑战！

( 浮槎分社)

以“新”暖“心”，普惠便民获好评

文 / 唐文星

这一天刚好逢圩，安远县长沙乡渡屋村的农信社便民服务点异常热闹。“这下好了，信用社员工到我们村便民服务点商店来给我们这些老年人办理业务，帮我激活社保 IC 卡，还把好几个月的社保补助取给我了，我不缺钱，儿女在外打工也更安心了。”安远县长沙乡渡屋村的一位杜老前辈，在该村的农信社便民服务点门口激动地说道。

长沙乡是距离安远县城最远的乡镇之一，渡屋村是距离该乡最远的行政村之一。

这一天，安远联社长沙分社利用省联社移动平台、将柜台“搬”到了渡屋村便民服务点，为像杜老前辈一样年纪大了、外出不方便的老年人客户办理激活社保 IC 卡和取款业务。

社会养老保障制度是一项惠民政策，而信用社是这项惠民工作的参与者，为了将国家的福利更加顺利、便捷地发放到群众、特别是老年人手中，安远联社一直在努力。

该社曾为老人们开启社保 IC 卡激活专柜，但是手脚不便又耳聋眼花的他们即使在工作人员的帮助下也无法避免漫长的等待时间；该社也曾利用下村“四扫”的机会向广大老年人客户宣传便民服务点，但是他们对信用社网点的信任与忠诚，让人感到欣慰、更感到些许心酸。

今年以来，为方便老年人客户办理社保 IC 卡激活和取款业务，安远联社积极创新工作方式，通过与各乡（镇）政府相关部门协商，以全县 18 个乡镇的各个行政村为单位，在通知村民到村部领卡的同时，充分利用好省联社移动终端设备，深入到全县各行政村的 151 处便民服务点，

图为长沙分社在渡屋村为老年客户办理社保 IC 卡相关业务



为群众、特别是老年人客户集中办理社保卡激活和取款业务。同时，各网点工作人员还与村干部携手，共同向客户、特别是边远行政村的客户，大力宣传便民服务点，提高他们对便民服务点的信任程度，将老年人客户引导到各村级便民服务点办理取款业务，让便民服务点充分发挥其便民、惠民的功能。不仅方便了群众办理业务，也将逢圩大批量的各类补助款查询和取款业务成功分流至各个行政村的便民服务点。

在该社全体员工的共同努力下，便民服务点为老年人客户支取社保补助款工作取得了显著成效，老年人取款更方便了，柜面业务压力也减小了。该社想群众之所想、贴心服务、普惠便民的工作方式，获得了社会各界的一致好评，又一次将“信用社是安远人民自己的银行”这一好口碑在群众当中广泛传颂。

（ 长沙分社）

金融知识惠及你我他

文 / 杜强松

秋雨绵绵，下个不停。但霏霏细雨丝毫没有影响信合人金融知识宣传的步伐，9月14日，浮槎分社工作人员来到浮槎乡河石圩开展“金融知识普及月”活动。相关工作人员精神饱满，摩拳擦掌，精心准备，吹响了金融知识宣传普及的嘹亮号角。

普及金融知识，履行社会责任

“你们看，你们看，信用社搞宣传！”宣传台前，一位青年女士好奇地望着工作人员，并小声地和同伴说着，浮槎分社主任一边将宣传单递到她们手中，一边耐心地解释着，脸上露出满意的笑容。这是“金融知识普及月”活动中，整个江西农村信用社开展金融知识宣传的一幕场景。

普及金融知识、履行社会责任是信合人开展金融知识宣传的不竭动力。在“金融知识普及月”活动中，信用社工作人员对宣传模式进行了有益尝试，采取‘走出去’的方式，选择人流量较大、商品交易较为集中的圩场、农贸市场、超市等场所开展金融知识宣传活动；同时，为保障金融消费者合法权益，在当地设立以分社主任为队长，信用社工作人员、乡村干部为队员的金融知识宣传队。通过举办反假币宣传，电子银行风险宣传，理财业务宣传

等活动，强化了当地群众的金融知识，提升金融消费者的权益意识，获得了当地群众的一致好评。

普及金融知识，惠及百姓生活

宣传台前，信用社工作人员为群众现场讲解反假货币、残损币兑换等金融知识，针对群众最关心的防范金融诈骗问题，工作人员以案例的形式，就假币找零、虚假中奖、恐吓敲诈、手机陌生电话拨打等电信诈骗方式进行了解读，得到群众的共鸣和一致好评。

“自从信用社反假宣传队到我们村宣传过反假币后，我的识别假币能力和警觉性可是今非昔比了，两起通过找零使用假币的诈骗把戏都被我识破了，只可惜都被他们一溜烟儿地逃跑了。”宣传台前，张大爷对周围的群众自豪地说道。

“虽说假币诈骗的形式多种多样，但只要你们熟悉人民币防伪特征，提高防范意识，对交易中不法分子的不正常举动能引起足够警觉，就完全能够避免假币的侵害。”分社工作人员赖主任对张大爷说道。本次宣传活动，共发放各类宣传折页1600余册，接受群众咨询370余人次，现场反响强烈，群众兴趣浓厚。



图为浮槎分社赖传金主任为群众普及金融知识

普及金融知识，共建和谐金融

普及金融知识，把金融知识送到乡镇、农村和千家万户是信用社工作人员肩负的社会责任。在“金融知识普及月”活动期间，信用社工作人员将继续走近金融消费者，把反假币知识、银行卡、小额信用贷款、公职人员贷款等金融知识送进校园、农村、乡机关和群众手中，使群众能够更容易、准确地掌握金融知识，满足群众的现实需要，提高群众的金融素养和风险防范意识，共建和谐金融。

(📍 浮槎分社)



图为浮槎分社利用圩日在集市上为群众普及金融知识

助力创业创新 实现网点转型

文 / 薛乐

安远县农村信用社作为全县最大的金融机构，扎根农村、深入社区，通过轰轰烈烈的“四扫”活动，贴近客户、了解客户，与大众形成良性互动，在支持农村有志青年创业创新、返乡农民工创业、小微企业创新方面发挥着举足轻重的作用，在助力创业创新中实现自身网点转型升级。

一、政策扶持，为大众创业提供优惠政策。安远县农村信用社对返乡创业农民工、下岗在就业员工、创业党员、创业大学生方面给予信贷绿色通道支持，通过简化手续、利率优惠等措施，为大众创业万众创新提供快捷、方便、低成本的融资平台。

二、开辟通道，优化大众创业贷款流程。创业大众可通过柜台人员、事业部贷款专线电话直接申请贷款，有效地节省了大众宝贵的创业时间和精力。简化小额农贷流程，为创业农户及时拿到资金投入创业解决燃眉之急。增加授信额度，满足个体工商户、农民合作社、新型农业经营主体贷款资金提高需求，

推进各类群体创业。

三、创新产品，为大众创业万众创新量身定制。安远县农村信用社为大众创业专门推出农户综合授信贷款、自然人综合授信贷款，创业者甚至可在当天申请当天即可拿到信贷创业资金，给创业者抓住稍纵即逝的创业机会提供可能，为成功创业创新提供新机会。信贷额度大幅提升，创业者可最高从农村信用社借出 30 万元用于创业投资，无需提供任何担保，大大减轻了创业人士的负担。在各村、各社区增设便民服务点，极大的方便了农户、社区居民社保卡取款，也给便民服务店主创业、各创业群体提供金融便利支持。

在当前宏观经济面临较大下行压力的形势下，安远县农村信用社抓住“大众创业，万众创新”机遇，努力实现自身网点转型，给广大创业创新群体提供有效金融扶持，拉动安远县域经济增长。

(📍 镇岗信用社)



双莞分社召开便民服务点座谈会

文 / 叶行星

为切实加强便民服务点管理，贯彻落实“人人都营销，营销到人人”的理念，向各便民服务点管理员讲政策、熟规章、学业务、找问题、改不足，使我社便民服务点迅速转换角色，树立信心，促进便民服务点业务发展的同时，为辖区群众提供优质高效的便民金融服务，8月12日，我社组织召开了便民服务点座谈会。

座谈会上，双莞分社主任赖晓明结合当前我社便民服务点现状，从四个方面提出了建设便民服务点的希望和要求。一是提高认识，充分认识办好便民服务点的必要性和重要性，并传达了联社将便民服务点定性到战略性高度的理念，要求我们牢固树立和提高做好便民服务点的信心和决心。二是强化便民服务点管理，正视便民服务点规范经营和效益经营，强调各便民服务点服务群众，方便群众，走可持续发展道路。三是组织学习了农村信用社金融产品营销，包括了存款业务、贷款业务（含不良清收）、中间业务（两银产品、代收代扣电费、代缴通讯费、代售贵金属、代收社保）等业务产品，并现场逐一演示

了各类产品的使用方法及计价效益，得到了在场人员的热烈反映。

会上，各便民服务点就当前业务过程中遇到的问题纷纷提出了建议。例如双莞乡固营村朱冬生何氏连锁店朱冬生提出：社保IC卡的激活，未激活的社保IC卡无法查询余额，当便民服务点使用转账功能帮客户代缴完社保金时，无法查询余额。是否成功代扣也无法查询。希望增加未激活的社保IC卡余额查询功能。对此，我社主任提出将争取移动平台进驻便民服务点进行现场批量IC卡激活，届时将联合便民服务点提前做好宣传工作，方便各村组便民服务点开展IC卡各项业务。

会后，双莞乡津槎村津槎副食店老板说道：“便民服务点确实方便了村里的群众，给农民朋友带来了便捷的金融服务，满足了多层次、多年龄段的农民金融服务需求，也给我们创收了不少，是一项真正的惠民工程，我们一定将这项工作做好。”

（双莞分社）



普及金融知识，共建和谐金融

文 / 李楠

继“金融知识进万家活动”之际，9月16日车头信用社顺势而上，在社旁边开展了一场氛围浓烈的金融知识宣传活动，向广大农民朋友普及金融知识，真正将金融知识送到消费者身边。

活动当天，张主任带领客户经理及部分柜员在活动现场，特意搭建了宣传服务台，悬挂横幅，吸引人民群众的眼球，向前来咨询的消费者发放电子产品、贷款知识、非法集资等宣传手册和宣传折页，讲解金融诈骗知识、安全用卡知识，电子产品操作知识、贷款流程等；同时以简明扼要、通俗易懂的语言，对大家所关心电子产品的使用安全问题，信用社存贷利率，非法集资的辨别方式、代扣电费手续及预存话费业务等内容进行重点宣传。

本次活动不仅得到了前来咨询的朋友一致好评，也获得了消费者的高度支持与配合。宣传过程中，我社通过赠送小礼品的方式将活动氛围推向了高潮，以寓教于乐的形式向消费者普及金融知识，加强对金融知识的了解，起到了本次宣传的效果。并且现场许多朋友当场走进营业厅预存话费及办理代扣电费等业务。

此次开展金融知识普及活动，对广大金融消费者来说是一场“及时雨”，不仅提高了大家的风险防范意识，更提升了消费者保障自身资金财产安全的意识和能力，更消除了消费者心中的疑虑和误解，为共建和谐金融创造了良好的环境。

（车头信用社）

镇岗社组织新业务培训

文 / 谢淑英

2015年9月22日，我社全体员工在对县联社下发的培训课件进行自学的基础上，组织全员进行新版人民币鉴别、防伪及理财销售系统再培训。

在培训中，我社参加过培训的欧阳春梅和李美香两位同事还通过问答的方式详细了解其它同事的掌握情况，通过解答其他同事提出的问题，让大家全面了解这几项业务。

在本次培训中，我们了解到2015年发行的第五套人民币100元纸币将与同面额流通人民币等值流通。新版100元纸币对部分图案共进行了17个设计调整，包括取消右侧凹印手感线、取消右上角隐形面额数字等；共有10个防伪特征，包括光变镂空开窗安全线、光彩光变数字、人像水印等。理财销售系统的培训内容主要分为理财系统功能的介绍、产品代销与操作、电子渠道、柜面操作四个部分，当我们的理财系统上线后客户不仅能通过柜面购买理财产品还可以通过网银及手机银行进行购买。

对于本次培训，我们全体同事都认真对待、对重要知识点一一做好笔记，在培训中遇到不够了解的都积极发言提问。

通过培训，我们对新版人民币100元纸币及理财销售系统有了更进一步的系统了解，相信在今后的工作中大家都能更加从容应对客户提问、保证服务质量。

（🌿 镇岗信用社）



图为镇岗信用社开展新业务培训

我们的“饺子宴”

文 / 谢小花

为了丰富员工的生活，满足员工需求，增强员工的凝聚力，9月中旬，利用星期六时间，营业部在联社食堂开展“开心包饺子”活动。

“开始包饺子喽！”下午四点半，各位休假的员工纷纷来到联社二楼食堂，我社会计已经将饺子皮和饺子馅等有关食材准备就绪。大家纷纷上阵，迫不及待地秀出自己包饺子的技术。

“大姐，你包的饺子真的很好看，这褶子怎么捏出来的，教教我呗。”

就这样你一言我一语，大家边聊边包

饺子，“互帮互包”，各显神通，忙得不亦乐乎。手指跃动着，各种形状的饺子在一片欢声笑语中成型。很快，一盘盘热乎乎的饺子便出锅了，值班完的员工也纷纷来到现场，个个吃得津津有味，脸上洋溢着灿烂的笑容。

此次开展的“饺子宴”活动，增进了员工的交流，让员工在包饺子过程中体验到了协作的乐趣，对缓解工作方面的压力也有很大促进作用。

（🌿 营业部）

凤山分社成功堵截一起电信诈骗

文 / 梁师莲

8月18日10点30分左右，一中年客户情绪激动地来到凤山分社柜台前，询问汇款业务，嘴上不停的念叨着骗人之类的话语。该客户的神情言语引起经办柜员的警惕，经详细询问得知，客户陈某9点多接到自称南昌市刑警大队周科长的电话，称其在南昌开户的资金300万元涉及贩毒资金已冻结，并与陈某“核对”了姓名、身份证号码等信息，告知其现有资金也将被冻结，要求客户将现有资金转账至他的账户中以免被冻结，事后将返还至其原账户。之后又有0791110联系陈某用安远话询问情况。虽然陈某确定本人未在南昌开户，但因电话中的“周科长”准确提供了姓名、身份证号码等信息使得陈某半

信半疑，因此陈某急忙赶来凤山分社咨询相关事宜。

通过陈某的叙述，经办柜员当即告知他这是一起电信诈骗，并协助其报警。由于陈某本身对电话存有疑问，有一定的金融知识，且及时前来柜面求助，因此这起电信诈骗成功被堵截，未造成任何损失。事后，该社员工还对陈某及在场的客户进行防止电信诈骗等金融知识的宣传，讲解了当前诈骗分子常用的诈骗伎俩，告诉客户只要坚信自己没有违法犯罪，不要贪图意外之财，那么就能避免上当受骗，并提示客户在接到此类诈骗电话应及时报警求助。

( 凤山分社)

浮槎分社开展金融消费者权益日活动

文 / 欧阳璇

为进一步提升金融消费者的责任意识 and 风险意识，构建和谐金融消费环境，安远县联社在全县21个营业网点开展了“金融消费者权益日”主题宣传活动，浮槎分社响应号召，积极开展活动，共发放各类宣传折页1600余册，接受群众咨询370余人次。

浮槎分社开展的“金融消费者权益日”活动，以“权利、责任、风险”为主题，通过在浮槎圩进行集中宣传现场解说，网点LED宣传屏滚动字样和大厅摆放宣传册等方式进行宣传。着重宣传新《消费者权益保护法》规定拥有的各项法定权利，告知金融消费者解决金融消费争议的正当渠道和方式。同时，还针对金融消费者的风险意识和为自己决策承担责任等方面

面进行教育，引导金融消费者合法合理、理性有序维护自身权益。

在活动开展前，浮槎分社进行了一系列的活动安排和布置，不仅制定了宣传横幅，召开了活动的专题会议，明确了活动期间每个社员的分工与职责。更是将此次活动融入了日常工作中，加强了营业厅的服务管理，对客户问题处理以及突发事件应对等工作进行了部署，特别加强了大堂服务，减少客户排队等候时间，提升客户服务体验等。通过此次活动，有效提高了农信社的认知度，获得了当地群众一致点赞。

( 浮槎分社)



抓好案件防控，促进健康发展

银行业是经营风险的行业，银行业金融机构在日常的运行当中，无时无刻面临着各种各样的风险。而加强合规培训，强化合规操作，加强内部管理，是防止案件的发生的有效方法。

一、树立正确的业绩观，构筑案防内部防线

银行是很看重业绩的行业，“业绩做的好不好，一看报表便知晓”，所以一些人容易产生“唯业绩论”的思想，觉得不管怎么样，首先必须把业绩做上去，而在做业务的过程中把风险控制及合规操作丢掉了。一些人甚至觉得因为合规操作多了一些程序和步骤，增加了人力物力，会影响工作效率，影响业绩的提升。但没有合规操作作为基础的业绩是“泡沫业绩”，表面看似很光鲜靓丽，但实际很脆弱，一触即破，经不起实践的检验。所以，作为银行工作人员，必须牢固树立正确的业绩观，“千成绩万成绩，出了案子没成绩”，不能片面的追求业绩，始终把案件防控放在工作的第一位，把银行的安全性放在首

位，在工作当中做到合规操作，合法经营。

二、强化规章制度的执行，防范各类风险

强化合规操作是控制风险的有效途径，是防止案件发生的重要手段，所以在实际工作当中一定要不断强化按规章制度办事的理念，加强对合规操作的考核，引导员工养成合规操作的习惯。

1、加强合规培训，使员工知晓“不可为”。平时加强规章制度的培训，让大家知道哪些事情“不可为”，作为网点负责人必须要带头遵守规章制度，让大家养成按规章制度办事的习惯。对于合规制度的培训，必须要充分利用目前的信息科技技术，顺应目前年轻人的思想习惯，才能取得比较好的效果。一是可以制作合规制度相关的APP手机、电脑应用软件。将相关的规章制度集成到一款手机应用程序，柜员、客户经理、网点负责人及机关管理部门都可以下载到手机或电脑里面，日常工作中碰到规章制度相关的问题，就可以直接打开程序，在里面通过搜索马上

搜索到相关的解决发放方案。二是建立合规交流培训“微平台”。利用当前年轻人喜欢玩手机、上网的习惯,充分利用微信、互联网+等平台,建立相关的合规交流信息平台,定时发布相关规章制度,定期对相关提问进行专业解答,并充分利用案例把规章制度通俗易懂的讲清楚讲透彻。把基层的问题收集上去,把规章制度辅导好。三是定期进行考核考试。对员工的合规培训,必须要有一个监督考核机制,给予员工一定的压力,才能督促员工不断加强规定的学习。所以可以通过线上的考试系统,定期对员工开展案防考试,并将考试成绩列入员工业绩考核当中,这样员工才有压力也有动力持之以恒的加强合规操作。

2、管好业务风险,使得案件风险“不能为”。案件风险的产生最终都要落实到具体的业务操作上,必须把业务风险的防线守好,在日常的操作当中化解业务风险,通过抓好委派会计履职,管好柜面业务风险,通过抓好客户经理尽职,管好信贷风险,通过严格团队纪律,管好员工道德风险。

(1) 强化委派会计履职,管好柜面风险。管好柜面风险的关键在于加强委派会计履职,通过发挥好委派会计的监督履职作用,加强对柜面操作的监督。首先,对委派会计要适当授权,不仅使委派会计能按规章制度管好业务风险,还要把内勤人员管好;其次,建立委派会计辅助履职团队,提高柜员素质,充分发挥储备会计协助履职的职能,减轻委派会计工作负担,减少日常差错。再次,要充分支持委派会计的履职,在委派会计日常履职过程中,或多或少会碰到来自各方面的阻力,作为网点负责人,必须对委派会计的履职进行支持,减少外部的阻力。最后,对委派会计的履职也应道有一个监督考核,作为网点负责人应该适当开展突击检查,对部分业务落实规章制度的情况进行自查。

(2) 强化客户经理履职,管好信贷风险。抓好信贷风险,关键是要从贷前、贷中、贷后三个环节抓好客户经理履职,排除道德风险,做好信贷风险防控。首先,

贷前调查一定要实事求是。网点主任在时间允许的前提下要尽量多参加客户经理的贷前调查,对大额贷款网点负责人一定要一起上门调查,对于不同客户经理的贷款,可以抽查部分贷款进行上门调查。其次,贷中对贷款资料一定要严格审查。网点负责人对客户经理提供的贷款资料不能闭着眼睛签字,而要逐笔认真进行审查,从借款人的资信资料、贷款用途资料、主体资格材料等进行严格审查,从中排查案防的蛛丝马迹;最后,做好贷后回访。在贷款发放之后,按照岗位交叉的原则,由非信贷岗的人员对贷款进行电话回访,主任则按一定比例进行抽查回访,重点回访客户经理是否存在吃拿卡要等现象及核实贷款用途用款等事项。

三、严格内部管理,抓好团队案防建设

案件防控,最核心的问题就是把人管住,用规制管住业务风险,用工作纪律管住人员道德风险,通过规制约束以及企业文化建设,在工作中形成良好的干部员工作风,提高工作效率,倡导合规操作,培养团队协作。一是明确工作纪律。“无规矩不成方圆”,信用社的工作纷繁复杂,所以必须对工作进行分配,明确每个员工的工作任务目标及责任以及工作纪律。二是加强过程管理。要抓好工作的落实,加强日常对员工的监督和管理,对员工每日、每周、每旬、每月的工作动态及工作进度都必须要有个掌握,并落实到工作中,奖励先进帮助后进,形成良好的竞争氛围。三是加强团队沟通。建立一个良好的团队沟通机制,开好晨会,开展员工自评和主任进行点评,指出优点缺点;开好分享会,对于工作中的好的做法及好人好事要及时分享,对于不足之处及时指出,达到共同进步的目的。四是主任率先垂范。作为团队的核心,主任必须带头严格遵守规制,并做好舆论引导,形成团队正能量。五是抓好员工谈心谈话。多通过其他渠道,如饭后闲聊、工作之余的交流等轻松的形式,与员工交心交谈,了解员工的思想动态,并及时进行正确的引导。六是进行客户走访。多了解我们的客户,熟悉当地的环

境，并从客户侧面了解我们的员工工作作风。七是关注员工“八小时”外的行为。生活中注意员工的朋友交结，家庭情况、兴趣爱好及消费情况，注意员工是否存在经商办企业及大额炒股等现象。

四、提高加强技防水平，严格案防考核

传统的稽核审计缺乏必要的信息系统支持，所以不同的审计组难以做到统一的审计标准，对问题的审计定性、总结分析、考核统计都存在一定的困难，所以我个人认为，建立一个建立案防审计系统就显得很有必要。

1、案防审计系统设计的初步设想。

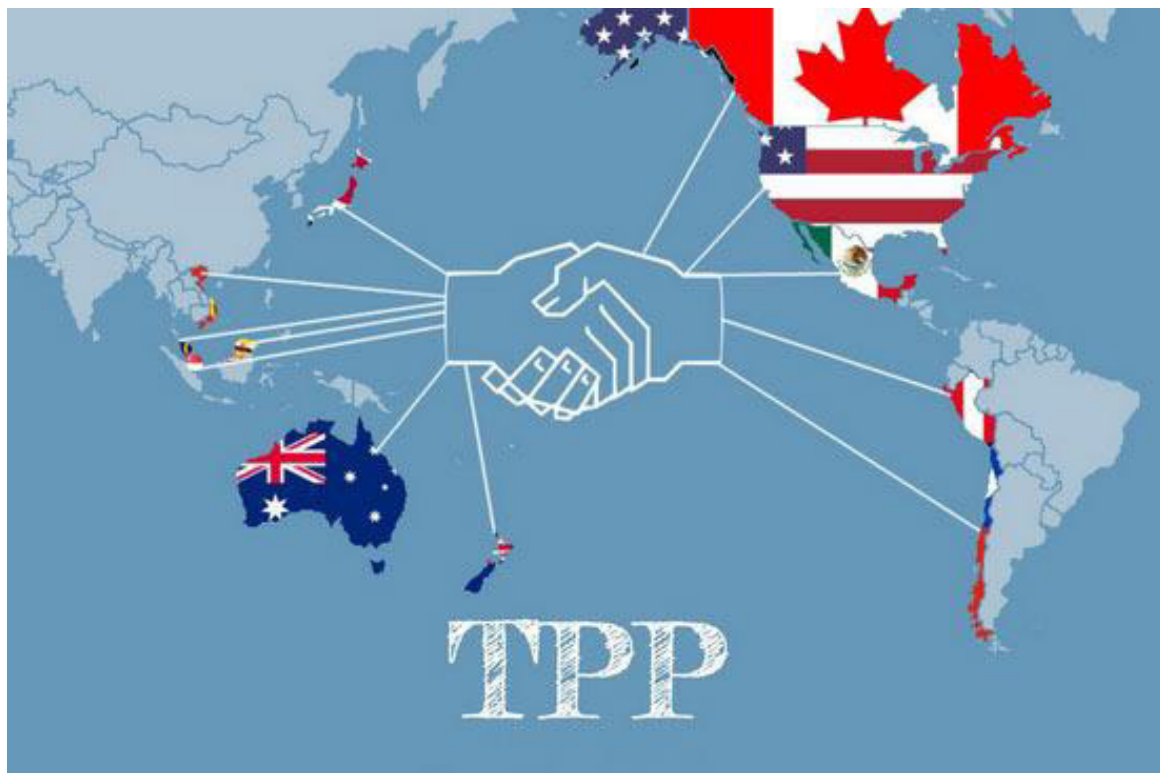
案防审计系统的设计可以将《江西省农村信用社工作人员违规处理办法》嵌入系统中，形成问题库，而每个问题又可以按金额大小或问题性质严重程度分为几个风险等级，每个等级量化扣分程度又不同。审计组在结束现场审计之后，将事实确认之后的问题逐个录入系统，由系统进行量化评分。而被查网点则可以通过案防系统，逐个抓好问题的整改。

2、对案防审计系统的作用探讨。一

是有利于规范审计行为，因为通过案防审计系统量化扣分，使得不同的审计组对不同问题的审计都能保持一样的审计标准进行审计，有利于规范审计行为。二是有利于加强案防考核。每次检查结束之后，通过案防审计系统对检查进行量化，并通过量化评分评定网点的风险等级，将量化结果用于网点的案防考核，督促网点加强案防力量。三是有利于督促问题整改。审计结束之后，被查网点必须按照案防审计系统的问题，逐个落实整改，并将整改情况在系统上进行反馈，上级检查部门则可以通过案防审计系统了解问题的整改情况，督促网点抓好问题的整改。四是有利于今后大数据的整合。案防审计系统的建设，可以使得多年来审计的成果通过规范的数据进行保存和积累，通过对系统的数据进行分析，容易发现问题并做好总结，并对于今后实施全面风险管理提供系统和数据的支持。

( 孔田信用社 曾奇)





TPP 加大人民币贬值概率 中国应赶紧在鞋底加弹

瑞士信贷董事总经理兼亚洲区首席经济师陶冬撰文指出，TPP 成事加大了人民币贬值的概率。既然 WTO 在被阴干，北京对 WTO 的承诺也不必太当真。既然起跑线被对手后移了，不妨在跑鞋底加弹簧。笔者以为，人民币主动贬值是应对 TPP 的利器。不过那是“术”，不是“道”，改革才是硬道理。要是人民币突然贬值，这个又不知道会踢到谁的屁屁。这篇文章具有一定参考意义。

TPP（Trans-Pacific Partnership Agreement），被民间谐音称为踢屁屁。这个美国主导的多国贸易协定，可能取代 WTO，成为世界贸易框架的主流，它于十月五日意外地达成协议，到底踢了谁的屁股？

将环太平洋贸易伙伴协议（TPP）和环大西洋贸易伙伴协议（TTIP）放到一起，不难看出世界贸易大国中，唯有中国被排斥在这个新型多边贸易框架之外。从中国政府急于搜集各方资讯、观点看，北京没有想到拖了十年的贸易谈判会突然加速完成，中国还没有准备好。从内地媒体的初步反应来看，相信阴谋论者不在少数，认为这是美日遏制中国的重要布局。

公平地说，亚太四小国发起 TPP 的初衷是想改变 WTO 多哈回合议而不决的尴尬，是想将贸易谈判的重点由降关税变为零关税，是想促进贸易、服务全流通并在知识产权、劳工权益、环境保护、信息自由等方面制定新的标准。笔者认为这个符合二十一世纪世界发展的新潮流。

之后美国与日本的加入，增加了 TPP 的国际地位，也为一个多边贸易架构涂上政治色彩。钓鱼岛争端、南海纠纷，加上美国“重返亚洲”、中国“一带一路”和亚投行倡议，将贸易谈判变成了政治博弈，不然安倍政府和奥巴马政府在一些本国战略产业的准入和零关税上估计也不会如此爽快地让步。

笔者相信，TPP 是一个 game changer，由于美日的参与，它将改变全球贸易的游戏规则，对于中国的冲击尤大，其杀伤力可能需要许多年才能真正领会。加入 WTO，是继邓小平改革开放之后，中国经济腾飞的第二个催化剂，全球市场全面对华开放，借助廉价的劳力、港台制造业外移和贸易全球化的趋势，中国由世界中等国家变成经济大国，国内资产价格和财富效应窜红。

尽管美国市场对中国产品全面开放，许多中国当年承诺的准入至今未见兑现，中国廉价商品征服了美国市场，美国强项如金融、IT 服务、医疗保健、电讯互联网却未能进入中国市场，十三亿消费者的市场大门开了，二门却关着，非贸易壁垒令许多美国企业在进入中国市场上不得要领，美国对中国出现巨额经常项目逆差。这迫使美国在 WTO 之外需要另立门户，重新设定贸易规则。

中国被排斥在 TPP 之外，中国产品输出的关税要比许多国家的零关税要高，不仅影响出口，还影响外资在华设厂的计算。在国际竞争的跑道上，中国跑道的起步点被后移了几米。更重要的是，TPP 改变游戏规则，中国没有话语权，但不想失去市场就必须跟随。这个对中国可能构成的威胁，恐怕若干年后才能看得清楚。

当然，没有中国参加的贸易协定一定是残缺的，甚至可能是无可持续的。从各国审批到成员国之后的博弈，TPP 仍面临不少不确定性。有趣的是，TPP 协议宣布之后，不仅中国民间大哗，认为美国在孤立中国；美国民间也是大哗，认为奥巴马政府为了孤立中国，牺牲美国利益，尤其是劳工利益。美国进入大选年，没有多少

议员会愿意为了支持这个贸易协定而得罪选民的（民主党议员尤其如此），所以 TPP 付诸国会表决一定是大选后的事情，TPP 最终成事最早也要等到 2017 年。

不过这个新贸易架构能玩出的把戏却可能很多，足以让中国恶心几年，对已经面临诸多失衡的中国经济不啻雪上加霜。中国的对策不外乎两种，1) 试图加入，2) 另起炉灶。另起炉灶的事情其实已经干过，不过小伙伴们不很靠谱，输给 TPP 先手之后再打对台戏难度颇高。双边自由贸易协定倒是签了几个，有些还在谈判中，不过那些都是觊觎中国市场的国家。对于中国唯一重要的美国市场，在美国没有签下自贸协议之前，希望若干个双边协议来弥补 TPP 多边协议上的缺憾，笔者看来不过是一厢情愿的自我安慰。试图加入 TPP 也不容易，从政治体制到互联网自由，从保护知识产权到国企私有化，这些要价好像是为中国定身制作的障碍，没有一项容易。

不过有危才有机，1999—2005 年的国企改革、银行改革、与国际接轨、打通内贸经络，其实都是 WTO 倒逼出来的。如果能用加入 WTO 思维来看 TPP，坏事未必不能变成好事。三中全会列出林林总总的改革大计，至今雷声大雨点小，多一点危机感也未尝不是坏事。笔者认为，打破目前中国经济的困境，唯有依靠改革。

最后提一句汇率，TPP 成事加大了人民币贬值的概率。既然 WTO 在被阴干，北京对 WTO 的承诺也不必太当真。既然起跑线被对手后移了，不妨在跑鞋底加弹簧。笔者以为，人民币主动贬值是应对 TPP 的利器。不过那是“术”，不是“道”，改革才是硬道理。要是人民币突然贬值，这个又不知道会踢到谁的屁股。

（孔田信用社 赖晓敏 摘自和讯网）



柜员应对客户投诉的“实战”技巧

作为临柜服务人员，遇到投诉事件是最头痛的，不仅当时场面难堪，影响工作，还有可能受到领导批评，对自己的协调能力、心理承受能力、工作信心等方面都是一个大的考验。

作为银行网点，如果不妥善处理好客户投诉，不仅客户意见大，在这个人人都是自媒体的时代，还极易带来声誉风险。因此，如何正确应对客户投诉，是每个临柜人员必须要过的重要一关。那么临柜人员到底该如何应对客户投诉？

1、认识到位

发生投诉是好事还是坏事？

如果你认为是坏事，就会产生担心、害怕、躲避等负面心态，从而无法正确面对客户投诉，或息事宁人或疲于应付，使信用社的形象受损。

其实，客户投诉并不是坏事，而是客户送来的“礼物”，为我们指明了可改善的方向，提供了精准的服务信息，如果能及时处理，消除这些抱怨，还能赢得更多的忠诚客户，真正增加银行的“资产”。而一旦有了这样的认识，那么你就会主动、热情、快速地去处理投诉，你与客户的交

流会充满正能量，客户也会感受到你积极的态度，他的怒气、怨气就消去一大半了。

2、态度到位

对待投诉，好的态度就是要做到道歉和倾听。

道歉：首先，不管被投诉的问题是

谁的错，我们都要主动向客户表示道歉，以“对不起”“不好意思”“非常抱歉”等道歉语开头为佳，避免发生推卸责任，进而与客户发生争执。主动诚恳的道歉，会让客户的怨气减弱。其次，以认同客户为前提。不管是什么投诉原因，我们一定要向客户表示对他观念的认同或部分认同，以瞬间拉近与客户的距离，控制客户“火势”，尽量将客户的情绪缓下来。

倾听：当客户开始投诉时，往往带有情绪色彩，比较激动，也比较难沟通。道歉之后，我们最要紧的是认真地倾听，要站在客户的立场上，体会客户的心情，做到不打断、不评价、不指责。倾听时，最忌主观地下论断，而是要询问、重申他提出的问题，这样才能作出正确的判断，了解客户的真实想法，为问题的处理收集正确的信息。

3、解决到位

解决客户投诉,要确保“转换、处理、感谢”三点的效果。

转换(人员与地点):遇到客户很激动,高声吵闹或影响到其他客户、场面复杂时,我们要不亢不卑对客户进行劝阻,同时要换人、换地点与客户交谈(如让柜组长、客户经理、分管主任出面),千方百计先让客户离开现场,这是一个很关键的步骤,一方面可以控制场面,将负面影响降到最低;另一方面,客户发泄后,通过换一个环境,一般会更趋理智,便于我们沟通。

处理:客户到信用社来是接受服务,而不是来找碴的。因此,我们要努力寻找客户的真实意思和需求,坦诚沟通,迅速查明原因,依据事实和相应的制度,当时能解决的,快速给予解决;当时解决不了的,留下联系方式,在规定的时间内予以解决,只有解决了客户的问题,客户才能真正感受到你的诚意。

感谢:一是投诉事项处理好后,一定要对客户表示诚恳的谢意,可附送些宣传纪念品。二是留下客户的联系方式,事后询问客户的满意度。三是经常与客户保持联系,有新的产品或服务及时向客户提供,这样能大幅提高客户的忠诚度和信任度。

4、总结到位

做好投诉的总结工作,可以让我们吃一暂、长一智。总结主要通过以下三个方面进行:

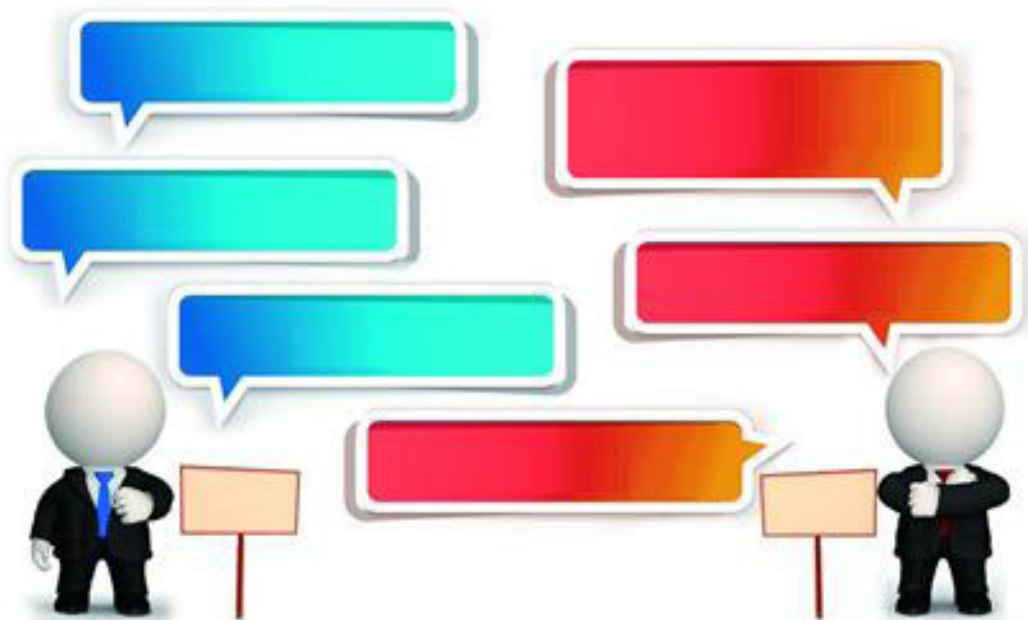
1. 形成案例。从投诉的起因是什么,客户为什么会投诉,哪些方面我们做得还不够,今后工作应注意什么等方面进行认真的梳理总结,形成相应的案例,适时在全社通报学习,提升全社人员的服务水平。

2. 及时改进。针对投诉事件分析出的不足点及时进行改进,如属设备问题,及时修复;如属人员问题,则加强培训和轮岗,杜绝同类事件再次发生。

3. 系统管理。建议基层信用社成立一个投诉管理部门,认真做好每一笔投诉处理经验的总结。一来可以让今后的处理更专业,二来网点投诉有专人处理,更便于网点提高服务效率,三来使投诉处理效果更理想,避免柜面人员因隔着防弹玻璃解释不清、处理不到位的问题。

处理投诉是一项复杂的系统工程,只要 we 耐心多一点、态度好一点、动作快一点、补偿多一点、层次高一点,客户的投诉就会成为我们的特殊“资源”,为维护更多的老客户,吸引更多的新客户,培养更多的黄金客户做贡献。

( 三百山信用社 欧阳俊 供稿)



客户的认可， 我们的自豪



文 / 薛璐

那天是 2015 年 8 月 20 日，也就是七夕情人节。那天我留在社里值班，当晚鹤仔有些注重此节日的人会放烟花，许多年轻人在圩上散步聊天，显得特别热闹，让人感受到与众不同。

刚好到了八点四十多的时候，我没穿制服出外巡查 ATM 机，迎面看过去有一群三十多岁的男男女女在讨论着么，我没注意他们，巡查完准备回去时，发现他们真在敲打营业厅的大门，时不时还往里面探望，另外几个女人正准备跑向我们社的大门，准备敲门了，我赶忙上前询问他们有什么事情，另外几个女人看我在和她们的朋友说话，也赶忙跑回来。

我跟她们说我是这里的工作人员，有什么事情吗。马上有个文质彬彬的大约三十多岁的男人上前跟我说，他在 ATM 机取了 3000 元钱，但是钱没出来，卡里的余额确少了 3000 元，他手上拿着一张挖钞失败单子和举着手机显示取款 3000 元的短信给看，我接过单子和手机正在看的时候，旁边的几个女人你一句我一句在质疑我，可以看的出来他们都很激动，认为不可能把钱退回给他了。

我当时连忙安慰他们说，大家先不要激动，这 3000 元钱是取款失败了，我们必须把取款机里面的钱进行清机核对，才能确定是不是确实你取 3000 元钱失败了，但是现在我们已经下班了，系统已经关闭了，我们没有办法给您清机核对，退钱给你，这个单子我留下，并留下您的姓名和联系号码，明天八点半一上班，我们马上

清机处理您的问题，并电话通知您，但是需要您明天带上身份证和这张卡再来一趟我们营业厅，我们会及时给您退款。说完后留下他的相关信息，才知道他姓陈。

看他还是有些不安心的样子，而后他询问了我的姓名和工号，我才明白他怀疑我不是银行的工作人员，并且有一定的知识文化水平。为了消除他的不安，我把我的姓名和工号留给了他，并留给我们社的电话。最后我连说了好几句“请你放心”来安抚他激动的心情，我说我是这个银行的工作人员，明天清机核对无误后还得请您再来一趟，我们一定会及时把钱退还给您，他看着手上我留给他的信息，犹犹豫豫准备走了，旁边的几个女人也停住了吵闹，才慢慢离开我们社。

第二天，我们一上班就清机，核对无误确实多了 3000 元钱，马上电话通知他，他也赶忙来了，把多出的 3000 元钱退还给了他。几个小时后，我接到一个短信，是这位陈先生发过来的，他对昨晚上的激动表示歉意，并非常感谢我，对我对工作认真负责、服务好的工作精神表示敬意，而后还申请添加我微信，最后知道他是某乡镇政府的工作人员。

通过此事，我深刻感受到，当你认真对客户的事情负责，站在他们的角度想问题，平息他们的顾虑，并以良好的服务态度对待客户，这不仅是我们的工作职责，更是来自于客户对你的认可的一种自豪感。

（ 鹤仔信用社）

致信合人

文 / 谭龙飞

你们来自于我们的中间，
是那样的平凡而普通，
你们拼搏在各自的岗位，
是那样的无私而高尚。

你们是头雁，
翅膀集结起腾飞的力量，
你们是旗帜，
飘扬着引领队伍的方向。

你们是一道亮丽的风景，
充分展示着企业主人翁的风采，
你们是一座坚实的桥梁，
用使命和责任铸就明天的希望。

你们勤奋学习、刻苦钻研，
不断提升自我、超越自我，
你们爱岗敬业、甘于奉献，
为我们树立了光辉的榜样。

阳光因你们而更加温暖、明媚；
鲜花因你们而更加绚丽、芬芳。

信合因你们而更加自信、坚强；
生活因你们而更加美好、欢畅。

（ 鹤仔信用社）



“案件风险排查年”心得体会

文 / 谢小明

根据“案件风险排查年”活动方案精神，我社按照县联社要求，积极开展了“案件风险排查年”活动。这次活动，让我看到、听到、学到了很多東西。

首先是在思想上面，作为银行从业人员必须要树立正确的思想认识，具有良好的职业道德操守。决不参与民间融资或非法集资，不参与赌博、经商办企业；不涉黄、赌、毒。不利用职务的便利，为自己谋取私人利益。恪守职业道德，坚决抵制住诱惑，规范自己的行为，培养合规操作的职业习惯，遵守法律法规保证做到合法、合规经营。这些东西不仅仅是作为一个银行从业人员所要具备的基本素质，同时也应该是我们在平时生活中所要培养的良好习惯，这样我们才能在工作和生活中做更好的自己。

其次，在平时的工作中还要具有案防意识，对于有风险的地方要及时给予排除，做好日常工作保证将案防制度执行到位，消除风险隐患。风险的防控不是一时做好就可以的事情，而是需要我们时刻保持警惕及保持良好的敏锐性，在工作中做到一丝不苟。

很多案件及风险的发生都是由于在平时工作中的疏忽造成的，所以我们工作中决不能为了节省麻烦而“明知不可为而为之”，正如我们晨会中口号所说的“辛苦二十分钟，平安二十周年”。

再次，在工作中，要让自己变得更专业。专业地遵守各项业务的办理流程，专业地办理业务，专业地解答客户的问题，专业地处理与客户之间的关系。拥有专业化的技能，才能在工作中得心应手，才能减少自己的差错率。要加强对业务知识的掌握，对于客户所提出的问题，我们要尽量都能解答并且耐心地给予解答；学习沟通技巧，用可亲的态度、贴切的语言与客户沟通，让客户感受到我们良好的服务态度和专业的做事方式。

在工作和生活中，我将时刻提醒自己端正自己的行为，时刻提醒自己多做事、学做人。要不断培养自己良好的行为习惯，培养自己良好的职业习惯。遵守法律法规，遵守单位的规章制度，遵循做事的原则。

（ 鹤仔信用社）

和客户成为朋友

文 / 欧阳君



营销的最高境界仁者见仁，正如一千人心中，就有一千个哈莫雷特。而在我看来，最高的境界是和客户成为朋友。

临柜人员，很多人眼里是接触面狭隘、没有学习机会、工作简单枯燥——存款、取款和记账的不断重复，难成长！初始的我也是如此感觉，但空间上的狭隘，不代表心灵和思维的狭隘，一切在于你怎么去看待，怎么去发现其中的乐趣和智慧。

朋友开解我：在工作中寻找乐子，学会解放自己；慢慢的我学会了找乐子，在柜面上和客户聊天（美其名曰营销）；刚开始的时候带来的好处是心情舒畅了！慢慢地我发现，我对我的工作环境的认识越来越广阔，在闲里家常中获取到了一点一滴的信息，这个发现让我很兴奋，从被动走访开始转化为主动走访。

在一次聊天中一个客户说：钱放着存定期，利息所得真的很少，拿出去借人，又变数太大，自己又不懂投资与做生意，很是纠结。我随口说道：你这些钱最近一段时间急用不？客户说：没什么急用。我接口而说：最近我们信用社推出了一款理财产品，时间是60天，利息所得比同档定期存款高得多。客户说：这么好！保险吗？我答：您放心，绝对保险！唯一的缺点是：在存期内这笔钱不能拿出来，要不您考虑下？在接下来的谈话中我详

细的介绍了此款理财，包括它的优点和缺点，我的诚心换来客户的30万元购买理财产品！初尝甜头的我，依靠此法3天里陆陆续续营销出96万的理财产品，这种收获及成就感，已不是词汇能形容！

善待自己的每一位客户。因为雪中送炭的人，往往可能是一时疏忽的人。

记得一季度临近结束时，主任下达了一个存款任务，对于当时的我，有远水无法救近火的感触！心烦时，我更喜欢走出去一个人静一静，路过一个客户家，很是热情的招呼我进门坐一坐。说来和这位客户的相识也是有趣的很：记得一次他来办理存款业务，发现其中一扎钱有张百元假币，面对此种局面，我一边安抚一边解释；最后结局也很完美：假币收缴成功，我也认到一个新朋友，多了一个老哥。

在他家中闲聊的时候，他看我总是心不在焉，就问我怎么了？我就把我此时的境地和他说了下，他说他最近刚好有笔钱在他县信用社闲置着。这个消息真是让我喜出望外，我知晓我的任务终于完成了。果然第二天上午他就亲自到营业厅，通过POS转入40万元在本社开户的卡中。

在文章的结尾，我想说：请抱着感恩和敬畏的心去看这个世界。

（📍 长沙分社）

学最好的别人， 做最好的自己



文 / 邱敏

有人说，人生有三大幸运：上学时遇到好老师，工作时遇到一位好师傅，成家时遇到一个好伴侣。有时他们一个甜美的笑容，一句温馨的问候，就能使您的人生与众不同，光彩照人。

在现实生活中，您和谁在一起的确很重要，甚至能改变您的成长轨迹，决定您的人生成败。和什么样的人在一起，就会有什么样的人生。

和勤奋的人在一起，您不会懒惰；

和积极的人在一起，您不会消沉；

与智者同行，你会不同凡响；

与高人为伍，您能登上巅峰。

“人是唯一能接受暗示的动物。”积极的暗示，会对人的情绪和生理状态产生良好的影响，激发人的内在潜能，发挥人的超常水平，使人进取，催人奋进。

积极的人像太阳，照到哪里哪里亮；

消极的人像月亮，初一十五都一样。

态度决定一切。有什么态度，就有什么样的未来；

性格决定命运。有怎样的性格，就有怎样的人生。

生活中最不幸的是：由于您身边缺乏积极进取的人，缺少远见卓识的人，使您的人生变得平平庸庸，黯然失色。

有句话说得好，您是谁并不重要，重要的是您和谁在一起。古有“孟母三迁”，足以说明和谁在一起的确很重要。

雄鹰在鸡窝里长大，就会失落去飞翔的本领，怎能搏击长空，翱翔蓝天？

野狼在羊群里成长，也会“爱上羊”而丧失狼性，怎能叱咤风云，驰骋大地？

如果您想像雄鹰一样翱翔天空，那您就要和群鹰一起飞翔，而不要与燕为伍；

如果您想像野狼一样驰骋大地，那就要和野狼群一起奔跑，而不能与鹿羊同行；

正所谓“画眉麻雀不同嗓，金鸡乌鸦不同窝。”这也许就是潜移默化的力量和耳濡目染的作用。如果您想聪明，那您就要和聪明的人在一起，您才会更加睿智；如果您想优秀，那您就要和优秀的人在一起，您才会出类拔萃。

读好书，交高人，乃人生两大幸事。一个人的身份的高低，是由他周围围的朋友决定的。朋友越多，意味着您的价值越高，对您的事业帮助越大。朋友是您一生不可缺的宝贵财富。因为朋友的激励和相助，您才会战无不胜，一往无前。人生的奥妙之处就在于与人相处，携手同行。生活的美好之处则在于送人玫瑰，手留余香。

人生就是这样。想和聪明的人在一起，您就得聪明；想和优秀的人在一起，您就得优秀。

善于发现别人的优点，并把它转化成自己的长处，您就会成为聪明人；

善于把握人生的机遇，并把它转化成自己的机遇，您就会成为优秀者。

借人之智，成就自己。

学最好的别人，做最好的自己。

（ 诚信信用社）

最美的风景

文 / 楼兰

大巴车缓缓停下，车内灯光忽然亮起，乘客们都微蹙着眉头缓缓睁开双眼，经过一下午的长途旅行，终于到了最终的目的地。入夜的夏末有些许的凉意，但并不妨碍下车的人们兴奋地跑进酒店大门。在许许多多的听说，许许多多的猜测之后，我们终于站在了这次岗前培训的酒店之中，内心中除了兴奋、激动也有不少的忐忑，不知接下的半月，将会如何度过。

山上的清晨比别处都凉，早起的我顺手拉开窗帘的一瞬间满眼绿意，日初升，湖面折射出柔和的光芒，不远处欧式建筑在茂密的林木之后若隐若现，我竟不敢动弹，仿佛任何动作都会打破这幅如画的美景。只可惜哨声已响，披上迷彩服，我们匆匆跑向军训场地。

越接近中午的太阳便不再如清晨般柔和，西海的颜色也渐渐饱满起来，乳白色的石桥，碧绿的湖水，湛蓝的天，自然还有站在这幕烈日骄阳下的巨画中，汗如雨下的军训中的我们，每一个转身都喊着响亮的“团队”，每一次深蹲都是“承担责任”。短短三天的军训，却让每一个学员紧紧地团结在了一起，没有退缩，没有放弃。经历过烈日骄阳的

洗礼，再次换上制服的学员们看起来比军训前都更精神百倍，整齐干练了。

开班典礼之后正式的培训便开始了，从解读年会报告的深入浅出到各项业务技能的精讲精练；有参观监狱警示教育基地的严肃与沉重，也有服务礼仪讲解的轻松与愉悦。每一堂培训课程中，不管是领导还是讲师都神采飞扬、精神奕奕，或严厉或亲和；每一个培训项目于以后的工作无一不是奠基之石；每一个领悟哪怕再小却也都是收获。

去西海之前，总觉得半月太过漫长，可日子总是这样一天一天过得飞快，来不及反应过来的时候，培训日程已接近尾声，除了收获许多知识之外，也意外地收获了一群好友，每日的相处之后，临到别时竟也觉得十分不舍。临走时，桂花已经开了，空气中弥漫着甜美的气息，我折下一枝握在手中，愿能留住这段回忆。别过之后，我便不再能够像往日般贪恋玩耍，坐上离开的大巴，我便开始要面对新的生活，承担作为新一代信合人所要承担的责任，再见西海，你是夏末秋初最美的风景、也是最难忘的回忆。

（欣山信用社）

【知足、知不足、不知足】

文 / 陈陶

知足、知不足、不知足，这是一个人应有的态度，应有的觉悟，应有的境界。

知足，就是要知足常乐。我国春秋时期的哲学家、思想家老子曾说：“祸莫大于不知足，咎莫大于欲得，故知足之足常足矣。”诚然，当今社会竞争激烈，我们不赞同消极的态度，应鼓励积极进取参与竞争，因为只有竞争才能推动社会各方面的快速发展。但当竞争者在竞争的过程中遇到困难、挫折、或失败而令人烦恼时，千万不能冲动和失去理智，不能去做那些不明智的蠢事。最好是用知足常乐的心态去看待问题，这样才会使自己失落的心灵找到新的平衡点，这时知足常乐的心理状态会帮助你尽快调整心情，冷静地总结失败的教训，从而放下包袱，重拾信心，以利再战。

而知不足，就是要知道自己的不足之处。也就是说，人贵有自知之明。因为楼外有楼，山外有山，天外有天，任何人都不是十全十美的，相对完美的自己，与那些优秀的人相比，总会在某些方面有着这样或那样的不足。一个人要想继续进步和发展，就要学会知不足，善于知不足，就要有自知之明，就要正确地评估自己，就要知道自己的擅长与局限。只有真正地了

解自己，才能发现自身的不足或缺，明确自己努力的目标，明确自己继续前进的方向，做到取人之长，补己所短，使自己在人生的道路不断得以进步，不断地创造出新成绩。

不知足是与知足相对而言的，世界上没有绝对的知足与不知足，两者往往是相互交织，相互作用，相辅相成的，无论是知足还是不知足，都是一种人生的心态。知足能使人安祥、平静、达观、洒脱、超然；不知足能使人渴望、激情、拼搏、奋进、登攀。知足者，贵在知不可行而不行，不知足者，智在知可行而必行。如果知不可行而强行，必无功而返；如果知可行而不行，则会错失良机。在现实生活中，一个人能够知足地对待名利，又能不知足地对待事业，知足就会成为不知足的辅助和铺垫，不知足就成了知足的凝聚，这是人生境界的升华。

知足、知不足、不知足，说起来容易，做起来却很难，需要我们用心去体会，用智慧去把握，用行动去实践。一个人如果能够设身处地地做到知足、知不足、不知足，人生则会更精彩，更美丽，事业则会更顺利，更辉煌。

（版石信用社）



信合家庭，伴我成长

文 / 刘蕾

时光荏苒，转眼加入信合大集体来到信用社已一年有余。与农村信用社的同事一起生活工作，共同品尝其中的酸甜苦辣，让我学到了很多书本上没有的知识。在这段时间里，从刚踏上工作岗位的那种紧张和陌生感，到工作逐渐上手，到现在基本可以熟练操作各项业务。我想我应该是慢慢习惯和适应了这种工作带来的充实感；思想在一天一天的磨练中愈加成熟和丰盈起来。

近来联社农商行改制，所以工作量会较大一点，可是不管每天工作量有多大，遇到的事情再复杂，大家都是在把自己本职工作做好的同时积极去帮助其他人，小到一起点钞，业务完结的复核，大到生活中的喜怒哀乐，都能在营业室内同欢乐解哀愁。我喜欢这样的氛围，能让自己有轻松的状态来更好的工作，为顾客办理业务，这也是我每天上班的动力之一。

以往平时都是师傅办理业务的时候在旁边学习，或者做些自己力所能及的事情帮忙，对业务也只是纸上谈兵，没有实际操作。当自己独立去临柜办理业务时，才真正的对工作有了自己的理解。会计给我安排的岗位没有特定的业务，虽然有时候看起来业务繁杂，但正好是一个很好的锻

炼机会，每天都有可能接触到不同的业务种类，学习各种业务操作技能，全面地填充自己的大脑，让自己尽量在最短时间内接收大量的信息，迅速成长。

作为一名新员工，信合前辈对工作的兢兢业业时刻感染和激励着我们向前。但前进的道路不可能是一路平坦的，往往会经历一些坎坷，才能让我们变得更加强大。在刚开始临柜时，我也曾今出现过这样那样得小错误，但是同事说的那句“不犯错误哪能知道什么是对的，这次错了以后就有经验不会再错了。”对我影响很大。以至在以后碰到问题时都能冷静分析原因，然后避免以后出现类似问题，甚至在其他新同事出现问题时，能够帮其共同解决。能够在柜台上独当一面，慢慢成为了事实。

实习期即将结束，真正的挑战才要到来。我很幸运加入信合，能够在这个平凡的工作岗位上奉献自己的一份力量，未来也许一帆风顺，或者荆棘满布，我都不后悔自己的这个选择。此时的自己还是一只雏鸟，但我相信只要有梦想，只要敢于拼搏，只要刻苦努力，任凭风雨吹打，不久之后都会成长为展翅高飞的雄鹰。

（ 营业部）

静思

文/佚名

静思无所处，倚坐向楼台。
阶落滴声紧，窗微桅子开。
花香人老去，雨碎梦徒来。
片片凋零者，拾心自剪裁。

(🌺 濂江信用社)

农信进校园

文/叶金林

阴雨遮阳寒气漏，金秋送爽入校园。
家有儿女寄厚望，不远万里同归来。
孩童不知窗外苦，一心只为筑梦圆。
恰逢金融行万里，知识普及福相伴。

中秋思

文/顾凯飞

蝉鸣虫语深秋夜，
皓月无暇映庭院。
谁家树下浅低吟？
耄耋慈母诉离愁。

( 鹤仔信用社)

催浪

文/陈慧龙

青山相对引溪水，潺潺不断聚清源；
蜿蜒成涌惹嬉闹，争宠有劲暗自窥；
孤舟逆上见晃荡，轻打重拍渗不甘；
瘦翁扶摇念不坠，止乱于处宁在丹。

( 天心信用社)



电脑族如何全面护眼

造成近视的主要原因就是长时间近距离用眼，很多办公族长时间在电脑前办公，不仅使视力急速下降，也造成眼干、眼涩等视疲劳的症状。

造成视力下降主要有两大因素，一个是环境因素，另一个就是遗传因素。很多我们个人无法改变的环境，环绕着我们。不知不觉，眼睛就受到了伤害。包括教室黑板反射不均匀、墙壁太亮、照明太亮或太暗、桌椅不合适等，都会直接和长时间的影响我们的视力。

导致视力下降的 5 大因素：

一、电脑：我们的学习、工作、生活、娱乐，几乎都离不开电脑。这是一个近距离的发光体。电脑作为我们近距离用眼最频繁的工具，也是给眼睛带来最大疲劳的根源。调查表明，有 82.4% 的电脑用户患有电脑视觉综合症。表现为眼睛干涩胀痛、视力下降、头晕脖酸等。

二、看书写字：从小就需要学习，记忆当中，我们的近视伴随的学习的进度而加深。看书写字，都是近距离的精细视觉完成的，主要依赖视觉锥体细胞。视觉细胞的过度疲劳会带来整个视觉系统的疲劳，眼肌，眼球等都会发生相应的病理性生理变化。

三、看电视：每个有一定视觉能力的人，可能都会看电视。看电视是我们中度距离用眼最多的场合。电视本身是有一定闪烁的发光体，加上距离比较短，长时间的看电视，比较容易产生疲劳，特别是少年儿童，视力还没有成熟，容易造成伤害

四、用眼卫生不良：用眼卫生习惯对眼睛的杀伤力是很深远的。包括过度疲劳、脏手擦眼、卧床看书、车上阅读电子书等。

五、饮食习惯：视物的过程需要维生素 A 的参与，视神经的传导又需要维生素 B 族的帮助，维护视力也需要健康的血管来支持，维生素 C 和维生素 E 对此很有帮助。在缺乏维生素 A 时，眼睛往往感到发干、发涩，容易疲劳，严重时眼白表面干燥、皱缩，甚至导致角膜溃疡。偏食的人发生近视的概率比较高。

如何养护视力防止视力下降

张守康主任指出，预防近视维护视力最重要的一点就是减少视力负荷的不良影响，具体来说，就是避免一次性近距离视物的时间不宜过长，用电脑或者看书一个小时候左右要离开电脑或者放下书本休息十分钟，闭目养神或者远眺。同时，要多

参加户外运动。平时应保障充足的睡眠，不宜熬夜。在饮食上也应注意平衡饮食，不挑食。

一、自我保健操有助缓解视疲劳

1. 眼球运动

若连续座在计算机桌前一小时，可尝试着做一些眼球运动，例如向上望呼一口气，在将视线移回中间，吸一口气，如此运动约重复三回，最后再继续进行下面、左边及右侧重复相同动作。

2. 眨眨眼

其实眨眼动作是可让眼睛分泌泪水的，保持眼部湿润，对于配戴隐形眼镜的 OL 而言是相当重要的！很多女性就是因为太专注于工作，导致长时间盯着计算机屏幕而忘了眨眨眼这么简单的小动作，而另眼睛干涩不适。

3. 间歇休息

短暂的休息时间可让眼睛放松，最好是离开座位，找一些远距离的目标来看，大约维持大约 10 秒，稍微地休息一下，对护眼有无穷大的帮助呢。

4. 吸口气

吸口气对护眼有帮助吗？是的，其实在吸气时，可加速血液循环，根据调查，很多女性因为太专注盯着计算机，就让呼吸速度变缓，所以要经常提醒自己，保持呼吸顺畅，以放松身心！

二、注意细节有助养护视力

1. 调整电脑屏幕距离

建议距离为 50~70 厘米，而屏幕应略低于眼水平位置 10~20 厘米，呈 15~20 度的下视角。因为角度及距离能降低对屈光的需求，减少眼球疲劳的几率。

2. 慎戴隐形眼镜

如果你本来泪水分泌较少，眼睛容易干涩，在电脑前就不适合使用隐形眼镜，要戴框架眼镜。在电脑前佩戴隐形眼镜的人，也最好使用透氧程



度高的品种。

3. 保持良好的工作姿势

保持一个最适当的姿势，使双眼平视或轻度向下注视电脑屏幕，这样可使颈部肌肉轻松，并使眼球暴露于空气中的面积减小到最低。

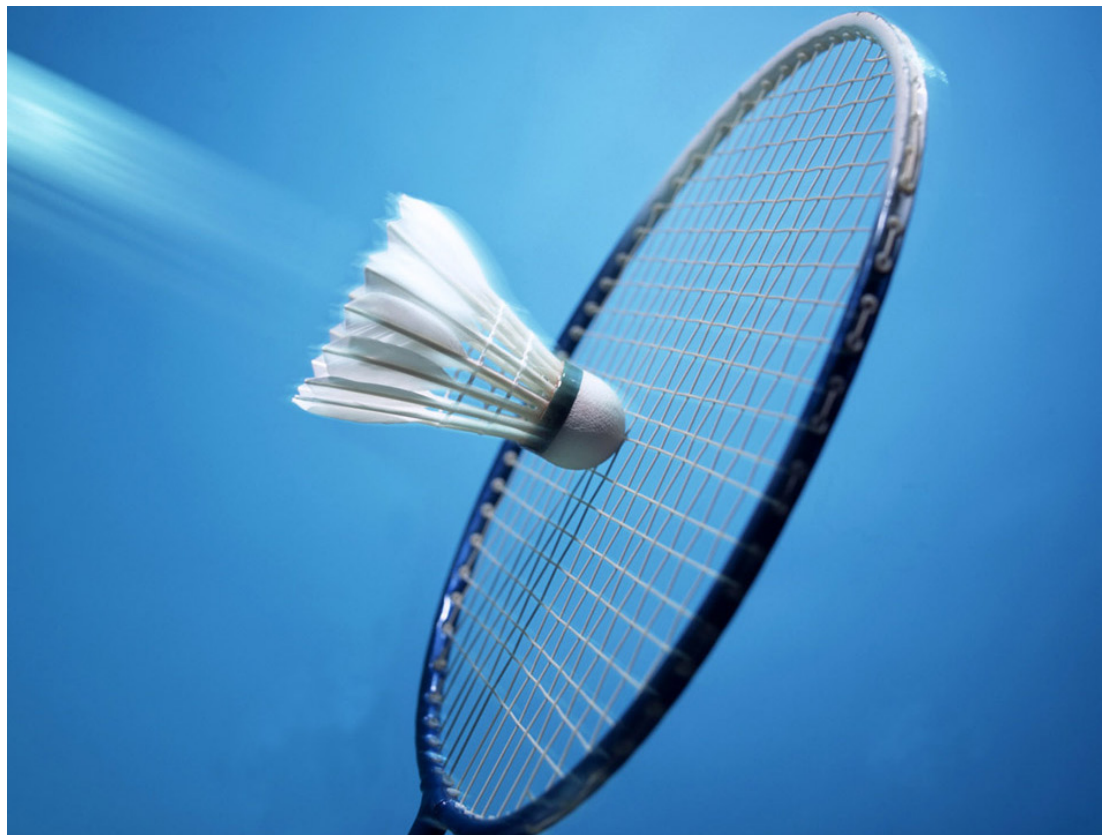
4. 勿依赖眼药水

调查发现，超过五成电脑族使用过抗疲劳眼药水，约三成病人对眼药水产生了依赖，约七成病人认为眼药水可以保护眼睛，预防疾病，常用有益无害。

然而事实上，长期使用含防腐剂的的眼药水会造成不同程度的眼表损害。眼药水中的防腐剂能使眼睛中结膜杯状细胞发生损伤，影响泪液成分，改变眼球表面的微环境，最终影响到眼表，导致角膜上皮脱落、缺损，神经受损，产生一系列刺激症状，严重者会发生角膜溃疡、角膜溶解和穿孔，甚至失明，眼科界称这种眼病为药物毒性诱发角膜病变。

专家建议，久呆空调房间的人可摆放一盆绿色植物，或适当使用加湿器，保持空气的湿度和清洁度。常用电脑的人要注意劳逸结合，适时远眺或闭目休息，多眨眼，绝不能把抗疲劳眼药水当成润眼剂。

(👁️ 三百山信用社 郑静赛 供稿)



打羽毛球的诸多好处

1、颈部、肩部、脊椎：经常坐在电脑前的人或多或少都会有一些颈椎、肩部的问题，正确的打球姿势要求背部挺直放松，长期坚持会对颈椎及肩部的不适有很大改善。

2、心脏：坚持打球会让你有颗强大的心脏及心血管系统功能。在提高最大摄氧量的同时向身体各个器官输送的氧量大大增加，各个器官的工作质量自然大大提高。另外羽毛球会加速血液循环，使冠状动脉有足够的血液供给心肌，从而预防各种心脏病。通过全身的运动，促使静脉血流回心脏，还预防静脉内血栓形成。

3、血液：有了强大的心脏血管系统，跑者的血液质量也好于常人，身

体对长期打羽毛球发生的适应性改变可改善新陈代谢，减低血脂和胆固醇水平。

4、肺部及呼吸系统：长期进行打羽毛球锻炼使肺功能变强，增大肺活量——进行规律性的长期打球可发达肺部呼吸肌，使每次换气量变大，肺功能增强。我个人每年秋天都会有一次季节性鼻炎发作很折磨人，但今年开始打球后没有复发，不知道有没有关系？

5、肝脏：我在一次体检的时候，体检医生把实习生叫到跟前说：你们来看看，这才是健康的肝脏，表面血管脉络纹理清晰，现在这样的很少见了。打球消除脂肪肝，这在很多球友

身上都有了验证，非常有效。

6、腹部：平坦或者腹肌沟明显的腹部是很多人的梦想，很多健身教练的建议以及网络疯传的腹肌撕裂者等练习能够帮你把腹肌练的更强大，但你还需要打羽毛球这样的有氧运动去掉腹肌外面厚厚的脂肪外包装。当然，还要坚持，因为腹部的脂肪是最狡猾的，你稍有松懈它就会反扑。

7、腰部、臀部：打羽毛球对身材的改变最先体现在这个位置，很多球友都有过这样的体验，开始打球一段时间后，体重没有明显减轻，但是身材明显改善了，尤其是腰线变的更漂亮。

8、膝盖：有人说打羽毛球百利唯伤一膝，这话是有一定道理的。大多数坚持打球的人都或多或少受到过膝伤的困扰。但同多位坚持打球十年以

上的球友交流中了解到：他们刚开始打羽毛球时也会遇到同样的问题，有的人即使慢慢打球也会膝盖疼，但随着循序渐进打球量的累积和力量的练习，膝盖都变得越来越结实。

9、肌肉：除了看上去结实有弹性外，经常打羽毛球的人肌肉组织也会发生变化，一定体积的肌肉中毛细血管的分布数量大大增加，更够更高效地舒服氧气、养分。

10、骨骼：长期打羽毛球可提高各关节的 度，韧带的柔软度；并增加骨骼的强度、密度，避免人到老年患退化性骨质疏松，看看每个羽毛球赛事中的耄耋老人就知道打羽毛球的骨骼有多健壮了。

（ 双莞分社 周扬 供稿）



都说银行人不懂幽默， 银行那些欢乐事儿写出来可以绕地球三圈！

1、偶 LP 是银行的，前些天有个客户派伙计来交支票，但是没有背书（就是在支票背面签章），就对他说：“背书”这孩子憋了半天，弱弱的问：“背那段啊？”整个营业室暴笑～～～

2、有一次，客户来电询问附近的网点。

“先生，请问您现在是在哪个位置呢，街道名称能不能提供呢？”

“我不知道这里叫什么？”

工作人员开始汗……

“请问先生，您附近有没有什么标志性的建筑物呢？”

“有！”

“请问能不能提供一下呢？”

“哦——有一棵树！”

……

3、某天，一客户来对公缴款，把6万块100张一扎的6扎往柜台凹槽一丢，“小姐，交钱！”

“请问对公还是对私？”

“对公啊”

“那填张单子，帐号知道吧？”

那客户眼睛转了N圈后，“哦！在车上！”说完随即转身迅速离去，丢下6万在我眼前，以及同时已经对此人的豪放作风目瞪口呆的我。

我陡然回神，抓起麦就大喊“大堂!!!把那个人给我抓回来!!!”

呃，整个营业部瞬间沉默，然后爆笑。

那男人被大堂叫回来，一脸无辜地说“不说了我去拿帐号么？”

我就恐吓他：“你钱都不要啦？万一我在里面抽个一张，然后和你说少钱了怎么办啊！”

他看看我，竟然说“没关系啊，不就100块钱么！”

我脱口而出：“那你为什么不早说啊！”

整个营业部再次沉默，然后爆笑。

4、客户：小姐，我的密码不记得了

桂圆：那您就要带身份证过来办理密码挂失

客户：我的身份证不见了

桂圆：那不好意思密码挂失业务必须凭本人身份证才可以办理，您先要到派出所补办身份证。另外办理挂失还要收取您10元手续费

客户：那我给你10块钱，你就把密码告诉我塞

桂圆：对不起，密码不记得只能办理挂失

客户：给你20行了吧？？！！

狂晕……

（ 行政管理部 何荷 供稿）

热点发声



【编者按】“热点发声”为新设立栏目，每期将推出热点话题供各位员工发表评论、言论、述评等，展现自我独到的观点、独立的主张。言论需言之有物、唯实唯真，语言风格不限，字数在 100 字以内为宜。《希音》编委将从所上报言论中选取 10 条观点新颖、见解独到的优秀言论于下期刊发、与众共享，获奖作者可获得精美礼品一份。

★本期热点话题：

千呼万唤始出来，“土豪金”终于在众人的期盼中正式发行了。作为“土豪金”流转 to 公众手中的重要一站，我们肩负着向公众介绍、讲解新版人民币及其防伪点的重任。

本期热点发声就来吐槽一下“土豪”金正式发行后的一些奇葩事吧！（不限角度、不限风格，畅所欲言）

★上期热点话题：

最近以来，人民币兑美元汇率贬值（以下简称“人民币贬值”）逐渐成为热门话题，此轮人民币贬值将会给生活带来哪些影响？贬值后未来人民币会呈现何种走势？大家对此有什么看法呢？

★精选发声：

1、和 38 元一只的虾相比，无论人民币如何贬值依然阻挡不了“壕”出国横扫“日本电饭煲”、“法国香奈儿”、“澳洲 UGG”等等的热潮……

——濂江信用社 郑静赛

2、人民币贬值后，什么都涨，工资如果没有跟着涨，就真的不能在双十一好好为马云做贡献了，二胎更别提了！——上濂分社 欧阳小萍

3、对于银行从业的我们而言，最大的影响莫过于央妈的一再降息，存定期存款的客户越来越少了。——鹤仔信用社 卢巧林

4、人民币贬值会对中国人出国旅游产生影响，去国外买各种东西需要多掏腰包了，对于那些孩子在国外留学的家庭来讲，负担将会增加，但短期来讲人民币贬值对出口企业来讲短期内是个利好的消息。人民币贬值不会成为趋势，人民币国际化步伐已走到关键阶段，所以人民币的汇率必须保持稳定，同时中国

经济的发展也会支撑人民币汇率的稳定。——高云山分社 刘汉潼

5、人民币贬值是必然的经济调控手段，是大趋势，而在此大趋势之下，寻求着利点则是生存的发展，万事皆有两面性，人民币币值也存在其弊端另一面，人民币币值首先带来的好处是出口行业受益，间接影响就业压力，其次外资减少，而今房地产业外资的影子不在少数，未来房价的涨跌必然受此影响。——长沙分社 欧阳君

6、人民币贬值就是手中的钱不值钱了，要花更多的钱买同样的东西，对于工资待遇没有跟上物价上涨步伐的中国国民，无疑是一个严峻挑战，对于出口企业却是“福利”，出口这架马车将会顺势运转，一定程度上拉动经济的增长。人民币不会像股市一样大起大落，风声水起，它只是基于汇率市场化的自我微调，贬值后将会趋于稳定，因为中国经济发展需要一个稳定的汇率环境。——重石分社 叶金林

7、最近人民币汇率下跌属短期波动，不代表长期走势。随着汇率波幅扩大，未来人民币有望完全告别单向升值或单向贬值的格局，将与国际主要货币一样，有充分弹性的双向波动将成为常态。同时，波幅扩大意味着这市场调查汇率的作用加大，而央行入市干预操作将减少，说明监管层管理自信进一步增强。——车头信用社 刘瑶

8、如今国外正品、海外直邮越来越吸引人的眼球，精美的商品、低廉的价格、良好的品质使百姓开始在网上搜寻国外商品。人民币贬值，势必使得海购商品成本增加，进而使人们在国内寻找替代商品，从而刺激国内消费。——镇岗信用社 谢淑英

9、忽如一夜暴风来，人民币贬值了！立马超越汪峰上了头条啊。炒股不太好炒了，海淘不太好做了，留学不太便宜了，出境游不能太任性了，房产不能大涨了。辣么，问题来了，如果人民币继续贬值下去，我们需要换成美元吗？——龙布信用社 欧阳薇

10、人民币贬值是国家推动汇率市场化的战略思维，短期内虽会增加出国旅游及出国留学的负担，但对个人消费及出口的影响有限。从中期来看，人民币汇率将是区间波动，人民币升值的可能性较大。从长期来看，人民币将走向世界货币，升值是肯定的。——欣山信用社 叶世龙