

九银人

2016 年第 1 期

总第 18 期

STAFF OF BANK OF JIUJIANG

玫瑰铿锵

STAFF OF BANK OF JIUJIANG,
DEVELOPING IN STRUGGLE AND
INNOVATION



九江银行“卓越员工” 陈明琦

玫瑰铿锵——记九江银行“卓越员工”陈明琦

像谈恋爱一样做营销

如何应对愈演愈烈的国际经济制裁和反洗钱调查

从“e租宝”事件看互联网金融



■ 《敦者，盛也；煌者，大也》系列
南京六合九银村镇银行 鲍海燕

谈实干



事业是干出来的。

汉文帝倡导实施了“务农先籍，布德偃兵。除帑削谤，政简刑清”，汉初才出现了“文景之治”；唐太宗“每一思政理，或三更方寝”，唐朝才有了“贞观之治”。中国历史上也有那么一些人，“坐而空谈无人能比，临机应用百无一能”。赵括纸上谈兵，马谡失守街亭，还有两晋学士崇尚清玄、虚谈废务，致使社稷风雨飘摇，国家软弱可欺。

回首九江银行的奋斗历程，每一项业务的发展、每一点成绩的取得都是实实在在“干”出来的。几代九银人在各自的岗位上倾心尽力，执着付出，他们为九江银行的转型发展提供了基础和动力。潘明行长在今年的经营管理工作会议上强调，“真抓实干”是“立行之基、兴行之要”，意在要将“实干”的传统延续，在实干中解决问题，在实干中稳健发展，在实干中实现愿景。

实干要敢拼。市场是没有边界的。开放程度有多大，发展空间就有多大，干事舞台就有多大。九银人靠着敢闯敢拼的精气神，扎根九江，覆盖江西，挺进京沪粤，进军苏鲁皖，战胜了前进道路上的艰难险阻，开辟了跨区域经营的灿烂前景。当然，也有人不想去一线，认为资历老、学历高就应该担要职、谋宏观、想大事；有人看不起实干，觉得干得好不如跑得好，干得好不如汇报得好，干得好不如感情联络得

好；还有人不愿意实干，因为实干吃苦，费脑子，伤身体，惹是非。“名与实对，务实之心重一分，则务名之心轻一分”，要回到创业的起点，勇于开拓，敢于担当，临事不惧，好谋而成。

实干要会钻。岗位就是责任，要真正把身子沉下去，完成好本职工作，以干好事、干成事作为衡量是否尽责、是否称职的根本标准。业务办理时间长了，就一个流程、一个流程的梳理，简化，做到最精最优；新兴业务多了，就一项业务、一项业务的学习，实践，做到最懂最通。没有不需要埋头苦干就能获得的成功，没有只靠虚谈就能做成的买卖，要以干好实事求心安，以不辱使命求心慰。

实干要能韧。任何事业都不会一帆风顺，都不能一蹴而就，总要经历一番风雨，走过一路坎坷。有志者事竟成。对敲定的项目、议定的工作、确定的目标，我们应当一以贯之，一鼓作气，一抓到底。尤其是现在经济下行，更要有一股韧劲，咬定青山不放松，坚持、坚持再坚持，落实、落实再落实。

“大人不华，君子务实”。人的一生要有意义，还是要脚踏实地，不尚空谈，夙兴夜寐，胼手胝足地创造些实绩。■

本刊评论员
二〇一六年五月



区域银行 中国智慧
REGIONAL BANK CHINESE WISDOM



九银人
STAFF OF BANK
OF JIUJIANG

2016年第1期 总第18期

顾问委员会

主任：刘羨庭
委员：潘明 罗新华 蔡丽平
童发平 王琨 肖文发
黄朝阳 齐永文 肖璟
陈庐平 许操 王远昕
蔡剑洪

编辑部

主编：童发平
执行主编：蔡梦茹 林婷

通讯编辑

张慧	李永存	陈苓	汪辉
谢思	杨清	朱培莹	李东娅
罗煜冰	黄柳	刘淑琳	刘云
刘梦琴	雷移香	黄晶	黄雅超
苏志刚	卢炜明	张京京	赵红梅
鲍海燕	金叶	莫竹竹	朱骏
邓雅甜	詹钰成	何薇	张嘉祥
宁潇	赖华表	刘秀	胡婷
陈思羽	高颖	李玮	曹向东
刘梦婷	刘潇潇	王佩	周洋梅
成龙	杨钧君	胡洋洋	郭格格
陈见京	花明英	张斌	王玲玲
章艳艳	卢琼	易舒	文思甜
刘颖	邓明慧	刘俊	曹林
陈阳	廖文强	叶家慧	徐姝玮
徐浩伟	敖颖	左政	王喆
胡韵馨	杨辉	洪彤彤	林燕
肖俊	李菲	李钉亚	朱骏
黄京	朱伟		

编辑部联系方式

地址：江西省九江市长虹大道619号
邮编：332000
电话：0792—8219403
传真：0792—8325019

发行中心

行报（刊）编辑部

期刊信息

刊号：赣新出内准字0006618号
出版：九江银行
日期：2016年5月
印刷：九江立信印刷有限公司
内部资料 免费交流

01	● 卷首 Foreword	
	谈实干	
05	● 聚焦 Focus	
	像谈恋爱一样做营销	陈 苓 罗煜冰
	牵手共赢 细述蜜桔小微情	刘梦琴
11	● 人物 Elite	
	玫瑰铿锵——记九江银行“卓越员工”陈明琦	刘源锋
14	● 探讨 Discussion	
	现金清分探讨	周 喆
	新晋客户经理如何面对逾期	钟谢谢
	如何应对愈演愈烈的国际经济制裁和反洗钱调查	吴 童
	我行发展“投贷联动”的几点思考	周常春
	简析资产证券化业务及其意义	林 锋
24	● 时评 Review	
	从农行票据案看操作风险	胡晓帆
	从“e 租宝”事件看互联网金融	何中雄
	聊一聊支付宝的春晚营销	龚 勋
	银行现状浅见	符铭初
	负利率实践评论	张意兵
	柜员将被取而代之？	李立伟
32	● 服务 Service	
	方寸之地 尽显才能	刘 慧
	银行从业人员应具备三种尊重	熊 峰
	优质服务的点滴小事	陆朝晖
	牛肉粉店老板教会我的那些事	万 玲
	服务感悟	甘昕弋
40	● 随笔 Notes	
	时间看的见	钟 思
	这是些多么平常的日子	周 菁
	从挑粮小道到创业大道	黄 静
	蜀地掠影	陈 晗
	我的九江，我的银行	陈 科
46	● 悦读 Reading	
	人的尊严与价值——读《大江大海一九四九》有感	孔 绘
	《呼兰河传》读后感	蔡可函
	《货币战争》读书笔记	官晨瑶
	以 7-eleven 为鉴，提升零售业务营销水平	罗慧俊
	由《谁动了我的奶酪引发的思考》	张京京
	灵魂摆渡人	张 蕊
53	● 广角 Photography	
56	● 名片 Honors	



九银人

区域银行 中国智慧
REGIONAL BANK CHINESE WISDOM



聚焦 · Focus ▶

像谈恋爱一样做营销

文 / 通讯员 陈苓 罗煜冰



世界上第一个推销员是谁？答案是伊甸园里的那条蛇。它将一个苹果推销给了亚当和夏娃。所以，营销从一开始就似乎和爱情有着在某种神秘的联系。谈恋爱是在沟通交流中产生爱的火花，营销则是在与客户的沟通和交流中寻找商机。从相遇到相识相知再到谈婚论嫁，新网点、老网点与客户间关系就像这恋爱中的过程，不同阶段也有着不一样的营销主题。

用坚持让客户“牵起我们的手”

五山一水三分田，一分道路和庄园。这个总人口 26 万，县城人口只有 5 万的地方就是安义县。2015 年 6 月 19 日，九江银行安义县支行开业，成

为九江银行在南昌最晚开业的县域支行。然而这个“最后”却像一个咒语，笼罩着这家年轻的支行。安义县以铝合金为支柱产业，全县只有一家国企，且居民多在外地经营，留在家里的多为老幼。初到安义的九江银行用门庭冷清形容并不为过：每天业务量十余笔，等客上门是上班的主要内容。如何打开市场？这不仅安义县支行，也是所有新网点面临的第一大挑战。

知名度不高是新网点经常面临的第一大难题。在安义，邮政储蓄、江西银行地位根深蒂固。刚到安义县支行的涂行长意识到，只有在最短的时间内让安义百姓们认识九江银行，才能谈营销；只有“走出去”，才能将



客户“请进来”。安义县支行的每一个人都成了宣传员：发宣传单、一起办路演这些传统的方式还不够，他们走进了附近的广场、菜市场居民楼，为每层楼都张贴上“九银楼道贴”，一时间，安义县城的各个角落都可以看到九江银行的身影：“九江银行 存款有礼……”装着大喇叭的宣传车在整个县城穿梭，九江银行的声音传遍安义县城的大街小巷。这样卖力的宣传让安义县支行终于摆脱了门可罗雀的惨淡。

在存款有一定起色时，“九江银行是私人银行”的流言又给安义县支行带来不小的麻烦，存款增长碰到了阻力。面对这种情况，安义县支行保持宣传的频率和力度，让老百姓天天准时准点看见九江银行，给客户吃下定心丸。“走出去”的同时，将客户“请进来”，网点重复地播放九银宣传视频，醒目的位置张贴着九江银行在南昌的分布图与金融许可证，加深老百姓对我们的了解，接受老百姓的检查。也正是这种坦诚相待，安义百姓对我们的质疑也渐渐被消除。

客户的信任需要我们以优质的服务来回馈。对于新网点来说，打造自己的品牌形象与活动至关重要。从客户的角度，贴心的服务著早已不囿于一杯水的问候，更是对他们需求的精准把握。平时安义县城老人、小孩居多，安义县支行则在周边超市、药店的举行刷卡优惠活动吸引居家百姓的注意，支行每周举办的活动也更注重互动、老少皆宜。春节到了，外出务工人员回到县城，这些常年在外的客户更为年轻，也更看重收益。针对这一特征，支行随之调整了营销方式：在定期宣传基础上，加强了长期、高利率理财产品的宣传。“跳出九银做九银，跳出银行做银行”，通过这种不断变化的营销方式，吸引客户。

好的想法不执行是空谈，执行不到位效果也大打折扣。在安义县支行，微信成为了执行力考核强有力的工具。外出宣传通过图片签到，在规定时间内由当日组长上传至支行微信群内，实时知道每个人的动态。每日业绩通报，当日业绩、累计业绩、与预期差额，让员工保持紧张感。奖惩分明，对违反制度的行为严厉处罚，对有贡献的员工积极奖励，形成一个良好的营销支持环境。功夫不负有心人，2016年一季度安义县支行新增储蓄存款 5568 万元。在这个春天，安义县的同事们用不懈的行动证明了自己：从认识九银到信任九银再到喜欢九银，业务的发展不是一蹴而就，而是一点一滴，坚持才有胜利，对新网点来说，尤其如此。

用服务维护和挖掘存量客户

如果说，对新网点而言开拓市场的第一步是要让客户认识，但对老网

点而言进一步认识我们已有的客户则是工作的关键。在营销界有一种说法，开发一个新客户的成本是维护好存量客户成本的 6 倍，这就意味着做好存量客户的维护与深度挖掘不仅有利于新增业务的发展，更是降低营销成本的良方。

黄屋坪社区支行有个“习俗”，他们会把客户的生日信息统计出来，每到客户生日了就会给他们送去一条短信祝福和一个生日蛋糕。虽然只是一句简短的祝福，一个小蛋糕，但是对于独居的李大爷来说，却是他在儿女空巢，老伴过世的空屋子里最温暖的瞬间。他拿着蛋糕对社区支行的员工说“没想到快 70 了还能收到蛋糕，我都多少年没过生日了。要不你们跟我一起吃吧？”从此以后黄屋坪社区支行在接下来节日里持续给他送祝福、送元宵、送饺子。他来社区支行也来得越来越勤，几乎把他一生的积蓄都存了过来。

江西高速集团是南昌分行多年来积极营销的客户之一。它业务涉足工程施工、物流仓储、地产开发、酒店经营、核电等多个领域，已逐步走向经营多元化、产业集团化。作为江西省交通基础设施投资建设主体，公司承担着江西省绝大部分高速公路建设任务和运营业务，在江西省高速公路网中居于主导地位。作为实力雄厚的大型国有企业，江西高速集团对每家银行来说都是难得的优质客户。但囿于我行资金成本、担保方式及贷款额度的原因，一直难以加深彼此间的合作。在后期的走访中，我们了解到江西高速和江西省交通运输厅（江西省公路管理局）有预计总投资 1000 亿元的交通重点项目，这一项目建设资金

充足，发包方（施工方）实力强，吸引了我们的眼球。我们不能直接与江西高速集团做业务，但为何不从其上下游企业入手呢？“公路快贷”应运而生。该产品以江西高速与其上游经销商真实、稳定、持续的供销关系为前提，是以应收账款质押的方式为江西高速集团中标的优质材料供应商提供的保理业务。产品不仅采取了有效的风险控制措施，更打开了业务发展的新局面。趁热打铁，循着这一思路，我们还研发出针对政府采购中标企业的“政采快贷”，间接地与政府“做上了生意”。

坦率地说，存量客户的开发与二次升级不只是在客户本身上做文章，更多的是以此客户为中心的拓展与延伸，例如现有客户的上下游企业有没有合作的可能。其实还是那句老话——在与客户的沟通与交流中寻商机。

当好流程银行的“客户端”

2015年7月3日流程银行正式上线，柜员们再也不用低头一个劲地敲键盘了，只需等着总行集中业务中心将一切办妥后反馈回来，在流程银行

项下，他们已不再是单纯的柜员，用“柜员式客户经理”来称呼他们才来得更为贴切。但现阶段，柜员们却常常在等待后台流程时与客户“干瞪眼”或是营销生硬，白白地浪费了营销的“黄金期”。因此，树立柜员营销意识是第一位的。事实上，流程银行给柜员留下的营销时间并不长，如何在短时间内做到精准营销？

“碰到来做代发工资、开卡、交学费的客户，你都可以随口问一问，和拉家常一样，可是往往有意外收获”，前台柜员刘晓芳的一位定期客户就是她在前台办业务时成功营销而来的。

一位最初只是来到赣州分行营业部开工资卡的客户变成了她的存款大户。在开卡的过程中，刘晓芳向她介绍了庐山卡主要功能和免费业务优势，还简单介绍了现在使用庐山卡在赣州市各大商户刷卡消费各种优惠。在聊天的过程中，刘晓芳询问了客户的主要理财方式，了解到这位客户较常存定期，于是向她介绍了我行的定期储蓄。之后这位客户便常来存定期，成为了刘晓芳客户中的存款大户之一。

“遇到客户来提前支取也不要气

馁，可以了解一下客户有没有其他的资金可能会回笼”刘晓芳说道。面对提前支取的李阿姨，刘晓芳询问得知李阿姨来支取的原因是急于借钱给弟弟，同时又不愿意动放在他处还未到期的另一笔资金。她留下了阿姨的联系方式，并在心中默默记下了资金的到期大致日期。平日多与阿姨打打电话，聊聊天，快临近到期的时候她便提醒阿姨。最终阿姨将放在别处的那笔资金存了过来。

要做到“在恰当的时机，将恰当的产品，通过恰当的渠道送给恰当的客户”，不仅需要柜员对各种产品了如指掌，更需要柜员有敏锐犀利的洞察力，了解客户当下或潜在的需求，并超过客户预期地满足客户的需求，才能建立牢固的忠诚度。

客户是银行生存的唯一理由，让客户满意是我们服务的唯一宗旨。但客户的满意不是从点头开始，更不是评价器上按下的那个按钮，而是从接受我们的营销服务开始。真正好的营销不在于撒网的面积，而在于聚焦的准头。在这个崇尚人性与p2p的社会，精准营销已然成为一种趋势。无论是对客户的需求的把握，还是抓住客户生活的痛点，都是精准二字的体现。只有依靠这种精准的理念和匠心，才能建立和维护好每一位客户，才能和客户好好的谈一场“恋爱”。■



聚焦 · Focus ▶

牵手共赢 细述蜜桔小微情

文 / 通讯员 刘梦琴

“花香绿素千朵雪，果甜丹碧万点金”这就是著名的蜜桔之乡、嘉禾之堂——南丰。南丰蜜桔以少核化渣、圆润秀小、皮薄多汁、色泽金黄、酸甜适口、香气浓郁、营养丰富而享誉古今中外，并早在 2000 多年前被历代皇室列为贡品。经历了果农们的潜心探索和不断发展，南丰蜜桔已逐步形成了种植布局区域化、销售渠道专业化、经营模式产业链化的特色模式。

桔农的喜悦

土改后，桔农们有了自己的桔园，政府采取许多有效措施和发展生产的优惠政策指导桔农科学种植，桔农生产积极性空前高涨，种植技术大幅度提高。

蜜桔的收获销售经营期是当年的 9 月延续到次年 3 月，在此期间，桔农们还经营销售赣州脐橙、马树桔等其他相类似的果品。每年时逢蜜桔采摘季节，各地的经销采购人员都闻信赶



过来批发。在路边，随处可见一箩箩、一筐筐的桔子，静静地等着运往全国各地。2015年南丰县共种植蜜桔70万亩，年均产量25亿公斤，在丰收期间每天采摘量在400万公斤以上，其中出口国家40多个。目前南丰县“桔字号”企业达70多家，其中国家级龙头企业2家，年产值突破20亿元，带动桔园旅游、果品物流及销售相关产业产值近40亿元，蜜桔产业综合产值达90亿元。桔农们看着渐渐鼓起的腰包，不禁喜上眉梢。

桔农的难题

南丰县果品加工行业从个体户简单采摘销售，到规模规范生产出品牌产品。除了在桔饼、桔糕、桔汁等产品加工基础上，南丰县政府也致力于加强“蜜桔园”旅游等相关产业的开发力度，提升南丰蜜桔知名度、扩大桔农经营范围、增加桔农营业收入。小小果品为南丰县创造出了巨大财富，正可谓“小蜜桔带来甜蜜生活”。然而，果品行业也不得不面对现状中存在的诸多问题，这些障碍深深地影响了果品行业的向前发展。如蜜桔收获季节性强、果实质量及数量受天气影响大，始终摆脱不了桔农靠天吃饭的标签；桔农所需资金时间急，可用流动资金不稳定；果品加工机械少，尚未掌握高科技水平，“卖鲜果”向“卖桔品”转变难度大，产业链条没有完全延伸，致使大多果品仍是初级产品，销售品种较为单一。并且，近年来国家不断出台政策规范食品生产安全，南丰果品加工行业迫切需要产业升级，提高技术革新力度。每每想到这些，桔农们都一筹莫展，望而怯步。

桔农的福音

如何巩固南丰全国最大蜜桔生产地的产品地位，帮助南丰桔农们克服困难、续写辉煌，发展当地经济；而这也正是九江银行的定位。九银人，不怕艰辛、下基层、走市场，上门服务，引路扶持，帮助了一批又一批果农走上了产业升级、技术改造之路，使得大量桔农能继续引领全国蜜桔种植潮流，为南丰县果品行业的发展贡献了一己之力。

近年来，国内外市场经济环境变化万千，经济形势依然不甚明朗，不少桔农都感慨生意难做，而这其中就包含了融资难的问题。桔农说“现在南丰蜜桔是皇帝的女儿不愁嫁，随着人们生活水平提高了，越来越注重生活的质量，蜜桔将往中高端路线发展，可谓是蓝海一片；但因资金有限、没有足够流动资金进行产业升级！但我手上又没有抵押物来贷款，始终得不到银行的垂青。多亏了九江银行的农户联保贷款帮我解决了难题！九江银行主动上门走访，积极调研，完全无抵押贷款，放款速度快、服务态度好、不喝客户一口水、不拿客户一针一线，不吃客户一餐饭，在我们这片口碑很好。”又说道，“九江银行能真正意义上从我们客户的角度出发，推出适合当地经济的贷款产品，过来服务的小伙子也都是脚踏实地做贷款，不搞花花肠子，我们希望以后能继续与这样的单位合作。”对此，九江银行小微客户经理回答到，“九江银行作为一家本土城商行，立足江西，服务当地中小微企业是我们的立行之本，也是我们的社会责任。南丰蜜桔作为本地支柱产业之一，积极支持地方经济发展，服务当地经济是九江银行义不





容辞的义务。”

九银的贷款产品

九江银行充分发挥其地缘优势、以简约快捷为代表的管理优势，科学确定市场定位，以南丰蜜桔销售情况为切入点，通过大量的市场调查和研究，为该县蜜桔经销户们量身打造了农户联保贷款，无需抵押，仅需三户至五户桔农联保，办九江银行庐山借记卡，出具相关资料并签订贷款合同，贷款资金即可在3至5个工作日内到账。贷款灵活、方便、快捷，解决了蜜桔经销户的资金周转难题，受到桔农的普遍欢迎。目前九江银行农户贷款已为大多数南丰桔农熟知，申请贷款的人数越来越多，九江银行小企业信贷中心南丰中心自2014年成立至今共放款660多笔，贷款余额4570多万元，有力支持了南丰当地桔农的生产经营，实现了农户及银行双方双赢的目标。我行将继续紧跟桔农资金需求步伐，让一笔笔贷款落地生根，激活一池春水，奏响南丰这个农业型城市发展的最强音。

九银人的志向

心中自有大乾坤，九江银行的小

微企业信贷服务为桔农生产开创了新局面。十年前，我们偏居一隅、鲜为人知；十年后，我们贯穿南北，驰名全国。九江银行以发展江西省小微企业为己任，秉承以产品创新为驱动，以转型促发展的经营理念，在产品研发等方面不断探索创新模式，形成了“贷贷相传”、“诚信速贷”和“真心相贷”等产品体系，能够满足小微企业多元化的融资需求。然而，九银人并没有就此止步，而是抓住客户资金需要“短、小、频、急”特点，在今后实践中一步一个脚印地继续助推小微企业发展，探讨、创新更科学、更合理、更人性化的商业模式。

不积跬步，无以至千里；不积小流，无以成江海。小微企业贷款难是一个社会性问题，九江银行在能充分发挥主观能动性的前提下，积极寻求与社会各行各业合作，打造融资服务平台，努力建设“民生金融”，践行金融企业社会责任。■

人物 · Elite ▶

玫瑰铿锵

——记九江银行“卓越员工”陈明琦

文 / 通讯员 刘源锋

在九江银行这个大家庭中，自成立以来的岁月里，活跃着一批批巾帼不让须眉的“女汉子”。她们像朵朵开放的铿锵玫瑰，在不同的时期，在不同的岗位上绽放着绚丽多姿的风采，为九银大家庭增添了无限的魅力。而她，22年工龄的陈明琦，就是一位平凡而又典型的九银人，是众多九银“女汉子”的一个影子，一个分子，一朵绚丽的玫瑰。

22年，这是一个成熟的标记。跨过时光隧道，她从懵懂女孩到成熟女性，从原城市信用社到九江银行，做过清算员、交换员、主办会计，逐步独当一面，成为分行财务负责人、总行运营管理部负责人。一路走来，她见证并参与了九银从无到有，从小到大，从弱到强乃至全国一流的城市商业银行的发展历程。本期的人物专访将从她的历程中回望22年的九银故事。

初生牛犊 厚积薄发

那时的她，还只是九江市城市信用社中心社的一名清算员，初入职场，青涩懵懂。面对繁琐的清算工作，她异常的耐心和细心，“银行的清算工作出不得一点差错，任何一点疏忽都有可能造成无法挽回的后果”。凭借着这份信念，她出色的完成全行的各项清算工作，多次获得领导和同事的认可与褒奖。时间进入2001年，由于良好的工作表现，勤恳的工作态度，当年稚嫩的清算员已经成长为可以独当一面的计财部会计。笃学的性格让

她不会放弃任何一个提升业务能力的机会。结合我行的实际业务需求，她全程参与了大额支付系统、小额支付系统、行名行号系统、银行汇票系统等业务的需求梳理、开发、测试、培训等工作。正是这十余年的辛苦付出，默默耕耘，磨练了她的意志，为她的九银之路奠定了坚实的业务基础。

扬帆起航 开山拓土

2009年，九江银行首家异地省会分行南昌分行成立，她怀着感恩之心，靠着敢闯敢拼的勇气、献身事业的精神、敢挑担子的责任，在激烈的人员竞争中脱颖而出，成功竞聘为南昌分行计划财务部主要负责人。在开山拓土、披荆斩棘的岁月里，“五加二，白加黑”成为那段时光最贴切的注脚。初到南昌，面对人手少、时间紧、任务重的现实情况，在王琨行长的带领下，从选址、装修、筹建，到新员工招聘、培训、监管报批等工作，统统要亲力亲为。11月18日，南昌分行如期开业。作为南昌分行计财大管家的她，除了要承担着分行的前台管理、财务核算、



绩效考核、统计分析、票据管理、同业合作、反洗钱管理、服务监督等职责；还要做一个良好的公关人员，对内要协调与总行、各部门、各支行的关系，对外要沟通与人民银行、银监局、工商、税务、审计等方方面面的关系，她将各项工作打理的井井有条，深获领导和同事的肯定。

成长之路坎坷而艰辛，在南昌分行三年多，为了兼顾事业和家庭，她经常是九江南昌两地跑，一个人过着双城生活。幸福的是，贴心的丈夫，可爱的女儿，总能在她疲惫时给她许多鼓舞，让她获取动力。正是凭着这股子韧劲，她在南昌分行这块土地上，尽情的挥洒了青春的汗水，取得了一个又一个成绩。

锐意进取 掌舵运管

2013年，她的职业生涯迈上了全新的里程，在行领导的关爱与信任下，

受聘为总行运营管理部主要负责人。提高全行运营工作管理水平，防范和控制各类操作风险及树立服务品牌形象成为她工作的核心主题。完善对账制度，管理印章印鉴，推广支付密码，建设反洗钱系统……她有序推进了各项运管制度的建立健全。2015年，我行为提高效率、防控风险、解放人力、增强客户体验，应势推出流程银行集中作业平台项目建设。运营管理部作为流程银行项目建设主要负责部门，她对整个项目建设倾注了大量的心血。从项目的咨询规划到业务需求的梳理，再到具体的开发、测试及操作环节，她倾尽全力、竭尽所能。经过不懈的努力和完善，项目一期已于2015年7月3日上线运行，过去传统的柜面式授权改为了前后台分离的集中授权模式，前台常用的汇兑业务也予以上收，这极大的提升了业务处理效率，有效防控前台操作风险，为我行网点转型



奠定了基础。目前,在优化一期的同时,她又积极投身于项目二期的建设当中,带着饱满的热情游刃有余的处理各项建设中的问题。

面对新的工作、新的环境、新的角色,她团结带领着运营管理部紧紧围绕“保安全运营、促效率提高、树品牌形象”的三大目标,不断夯实运营管理基础,提升运营管理水平。从强化管理、完善制度、高效运营、严防风险、优质服务等方面下功夫,为全行业务的稳步健康发展提供了坚实的基础和保障,得到了各方面的充分肯定和好评。

用心服务 造就卓越

“用心服务,微笑九银”是运营管部的又一重要职责,他们以内塑队伍素质,外树窗口服务形象为使命,着力提升我行的服务质量和水平,在广大客户心中和监管部门树立了良好的

服务口碑。大到服务制度的制定,小到具体标准的执行,她逐条考量,以己度人。在具体标准制定的过程中,多次与网点前台进行沟通与交流,关注前台服务实际情况,制定出更加人性化,更符合实际业务需求的服务标准。平日里,她总要去网点转转,实地的感受前台服务,了解客户的需求,真正将服务管理工作落到实处。在运营管理部与全行网点上下齐心的努力下,我行南昌分行营业部和开发区支行荣获“2014年度中国银行业文明规范服务千佳示范单位”和“中国银行业文明规范服务五星级营业网点”荣誉称号,南昌县支行、乐平支行等荣获“2014年度江西省银行业文明规范服务示范单位”荣誉称号,十里支行荣获“2015年度中国银行业文明规范服务五星级网点”荣誉称号,阳明支行、泰和支行荣获“2015年度中国银行业文明规范服务五星级网点”荣誉称号。

谈及这些成绩,她谦虚的表示,这些都是大家共同努力的结果,而她更是借此向全行网点对于运营管理工作的大力支持表示深深的感谢。最后她腼腆的说道,“优质服务永远在路上,只有进行时,没有完成时。提升服务品牌,我们要做的还很多”。

在她的故事中,我们或许能窥见这样一种典型的九银女性的成长面貌,担当、奉献与奋斗交织而成的一处靓丽景致。■

现金清分探讨

文 / 吉安分行 周誌

在经济持续发展的时代，人民币在国际结算市场中地位不断提高，境外接受使用人民币现金结算的国家和地区也越来越多。人民币现金清分工作不仅关系到人民币现金货币发行和流通质量，同时也对维护人民币信誉具有重要意义。为加强现金清分工作的管理，按照中国人民银行推行的现金清分制度要求，加强对钞票清分设备、清分质量的检测，运用清分机对所有上介人民币进行全额清分，持续推进现金全额清分进程。截至目前，我行全面实现了人民币现金全额清分，达到了现金收支两条线要求。

一、我行清分工作的开展情况

为加强现金清分工作的管理，按照中国人民银行推行的现金清分制度要求，我行各营业网点均配置有一台两口半清分机，分行清分中心配有聚龙和广电运通两台四口半清分机，做到上缴的现金均经清分机清分。目前，我行网点现金均会经过清分机清分后对外支付，或加入 ATM 机及 CRS 机中（我行自助设备的现金面额只有 100 元面额），柜面 RS 机中（我行自助设备的现金面额只有 100 元面额），柜面对外支付的现金均为清分后的现

金，做到对外支付的现金均为清分后的现金，做到 ATM 机加钞现金、柜员出钞且 100、50 元券别均可以查询冠字号码，保证对外付出的现金均为七成新以上，且 2015 版 100 元人民币单独清分出来对外流通。

我行十分注重清分钱捆的质量，正确理解和掌握《中国人民银行残缺污损人民币兑换办法》、《不宜流通人民币挑剔标准》及“五好钱捆”要求，及时对清分员进行钱捆方面要求的培训，从而保障了清分现金的质量。我行自上缴人行现金以来，人行从未发现过经我行清分上缴的现金中有假币，也未出现过长短款差错。

二、现金清分工作的现实意义

首先，人民币券别质量影响着人民币使用寿命，还可以节约货币发行成本。人民币的质量好坏，直接关系到全民的共同利益。一些客户比较在意人民币的新旧程度，我行传统的优质服务必然很看重这点，假如看到从我行的柜台上取出的现金都有残损，对我行的意见也很大，也直接影响了银行的品牌形象。

其次，冠字号的查询工作有利于银行维护自身权益。比如有客户为了



挑事，故意在取钱后证明在柜台取得是假币，为此，我们可以对比假币上的冠字号码和银行点钞机所过的现金冠字号码就能解决该问题。客户第一，服务卓越，自从冠字号查询工作开展以来，客户不再害怕从取款机以及存取款机里取出的是假钞，提高了客户满意度。

最后，人民币在追求数量的同时也要关注质量，我国从要求人民币“七成新”到出台《不宜流通人民币挑剔标准》，再到回笼完整券实行经过清分后再投放的政策，保证无长短款、无假币、无残损券的承诺，这也是遵循了我行严格的经营管理理念，严格执行国家法律与行业政策，合规经营。

三、现金清分工作中经验建议与难点

1、清分的管理方式。清分机是采用图像识别技术、伪币鉴定技术对钞票质量进行检测，识别精度高，清分稳定可靠。采用计算机模糊智能技术对采集的钞票数据进行综合运算处理，技术先进，操作方便。按照人行要求，10元以上人民币（包括10元）采用机械清分，10元以下采用手工清分，正确理解和掌握《中国人民银行残缺

污损人民币兑换办法》、《不宜流通人民币挑剔标准》及“五好钱捆”要求，每次清分结束后都认真地清点人民币，保证印章捆封签都正确到位，杜绝出现长短款现象。

2、全力加大新券的投放。在日常生活中，人们普遍偏好使用新钞，如果新钞的投放量增加，客户会更多使用新钞，对旧钞的流通就会产生挤出效应，倒逼银行加大清分剔旧力度，进而提高人民币的流通整洁度。为此，我们在网点或者清分中心处清分出来的新钞，我们都会第一时间流通出去。

3、临柜人员现金清分积极性不高。营业网点均未配置单独的现金清分室，本就不大的现金业务区也就是清分室。现金业务区内虽有新风设备，但点钞机、扎把机、清分机、捆钞机等全部集中在一起，现金业务繁忙时，设备噪音较大、扬起的粉尘较多，对临柜人员的健康有不良影响，从而降低了临柜人员的清分积极性。另外，清分现金没有纳入柜员的业务量考核，也会在一定程度上影响柜员清分现金的积极性。

4、清分出的残旧币上缴渠道不畅。日常现金清分工作中产生的残旧币上缴渠道不畅。根据相关要求，网

点现金清分后剔出的残旧币一般都要求整捆上缴，不够一捆不收，个别券别难成捆的，但也只能成把才能上缴，且上缴须受时间限制，导致残旧币占压库存，资金使用效率降低。特别是小面额（5角、1元）券很难凑二十捆装袋上缴人行。同时，上级行对营业网点也有现金库存限额管理考核，在“劣币（残旧币）驱逐良币（适宜流通券）”的情况下，造成可对外支付的完整券不能完全保障。

创品牌银行就要创造品牌服务，客户需要是第一选择，客户利益是第一考虑，客户满意是第一标准。人民币的质量好坏，直接影响着客户对我行服务的第一印象。对于我们来说，全额清分工作可以将假币及残旧币及时挑出上缴，将清分后的适宜流通人民币支付流通到社会公众当中，提高了银行的服务质量。同时适宜流通的人民币和新钞越多，越会增加客户对其的使用量，进而能够促使银行加大清分力度，提高人民币的流通整洁度。

新晋客户经理如何面对逾期

文 / 小微企业金融服务赣州中心 钟谢谢



最近经手的一笔联保业务出了逾期，其中一户因为经营不善无法正常偿还贷款本息，而另外两户也不愿意履行担保责任。这种情况相信绝大部分的信贷客户经理都经历过，作为新晋客户经理遇到这种情况不免有些失措！

客户是我部门大客户，30多岁，在当地有几十套物业，是经其他业务部门介绍的，当从同行处听说客户生意有风险的时候，我立马跟客户联系，客户只说是因为暂时资金紧张，但没有在我们这边逾期不关我们的事情！于是我们查完贷后发现无异常，就和联保人都打了“预防针”！次月，客户到了还款日逾期！联系客户妻子得知现在资金紧张，要过几天。我们上门去客户店里，生意还在正常经营，第二天约了联保人见面，当人都到齐了，可客户却借故自己在外地迟迟不肯露面。之后我就在漫长的普及联保人法律常识的路上前进！联保人一直觉得客户实力很好，会还款，不愿承担担保责任，并且联保人客户没有约束力。在整个约谈中都未能实现有效

沟通!

这是经手的第一笔逾期，教育很深，总结了几点：

首先催收要克服心理障碍。收贷过程中，新客户经理存在害怕、多虑等心理障碍，一开口说话就吞吞吐吐，立场不够坚定，好像理亏的不是欠款户，而是自己，让客户觉得“说话不管用”，从而故意刁难或者拒绝还贷。此时，新客户经理应该有坚定的立场，和逾期客户见面不是寒暄，而是让他知道你和他见面的意义，说话理直气壮，大胆有理，减少顾虑而不是听客户在你面前说难处。催收前考虑好催收过程中可能存在或者潜在的争执、异议，减少语言的失误和风险。

催收把握时机，取得最大主动权。新客户经理往往遇到逾期会做很多无用功，这样会耽误贷款催收的最佳时机，丧失主动权，在催收的时候客户经理要找到客户的薄弱点，例如客户的担保人可能比较重视信用，注重和担保人融通情感，恩威并施，将法律意识、道德理念给予传达。同时注意时机，及时掌握借款人的财务状况以及资金流向，尽可能找到客户，白天不在公司晚上去客户家催收。

催收要行之有效!通俗点就是去了一趟不管多少总要带点钱回! 上门催收是贷款催收的主要方式，新客户经理在每次上门的时候都应该尽可能让客户还钱，不管多少，50块，又或者100块，这让客户觉得银行的钱不管如何都要还，不论有钱没钱，多或者少，可以和客户制定还款方案，要攻破对方侥幸不还款的心理，什么时候还、分几次还、还多少!

催收的时候不给自己“退路”。新客户经理在催收的时候，可能会遇



到客户说过几天存的情况，给客户留了后路，可客户在过了一个月都没有存。也有的时候新客户经理在去催收的时候有点胆怯，不敢上门，甚至一定要有领导或者同事一同前往，这样很容易耽误时机，同时有其他人在客户经理会有依赖性。

催收坚持自己的主张和思路，自己要“有一套”。新客户经理面对逾期往往会想其他老客户经理请教，每个人的方式方法都不一样，这样就造成客户经理的迷茫。同时客户经理在催收的过程经常受到逾期客户的影响，或者是担保人的影响，自乱阵脚。

新晋客户经理自己要调整好心态，催收要抓紧，同时业务也要继续做，这时候适当的参加体育锻炼可以缓解压力，更好的投入到工作，精神面貌更加好，谈判的时候思路清晰。

我相信在以后的不良贷款清收中，只要我们收贷人员更多的注重不良贷款清收过程中的细枝末节，多经历，多学习，吃一堑长一智，不良贷款清收会达到卓有成效的效果。■

如何应对愈演愈烈的国际经济制裁与反洗钱调查

文 / 合肥分行 吴童



作为国际冲突和安全问题中的一种常见外交手段，经济制裁被称为不见硝烟、不见流血的战争，近年来更是愈演愈烈。如何应对波谲云诡的国际经济形势，在遇到反洗钱调查时应该如何谨慎处理，是作为一个

国际业务从业人员必须思考的问题。

2016年初，我分行为客户办理一笔国际汇出汇款，受到美国账户行的反洗钱调查，款项被滞留，从汇款日起到解除滞留，经历了45天的时间。

一、案件还原

2016年1月6日，我分行为Y客户汇出一笔153586.8美元的货款，付款性质为预付货款，收款人是意大利公司FARASOUY CO., LTD，收款行是意大利的BANCA CARIGE

SPA。1月14日，Y客户反映收款人未收到该笔款项。同日，我行收到美元账户行中行纽约发来的SWIFT报文，报文大意是接受意大利BANCA CARIGE SPA银行账户行渣打银行纽约分行的委托，对该笔款项进行调查。渣打银行认为该笔款项触发了反洗钱机制，暂扣了款项，没有分报给实际的收款行，并要求我行提供该笔汇款的目的、受益人、货物原产地、起运港和卸货港等信息，以及提供汇款时的原始发票和物权凭证。我行经过和Y客户确认后，于1月15日发出回复电文，据实回答了调查的问题，并指出，由于该笔业务为预付货款，故只有发票，没有提单。

1月27日，我行收到中行纽约的第二次SWIFT报文，报文大意是要求我行提供汇款人与收款人的名称、地址以及所有权结构，并确认，受益人与伊朗的FARASOUY CO., LTD公司是否有关联。我行经办人员与Y客户沟通时，客户表示第一次和意大利FARASOUY CO., LTD进行贸易，不了解情况，要向该公司查询股权结构

等信息。1月28日，Y客户回复该公司和意大利公司只是首次合作的贸易伙伴，意大利公司不愿意提供具体信息，同时，该笔款项153586.8美元已经被账户行扣押半个多月，客户压力很大，催促我行先发出报文，回答已经调查清楚的问题。1月29日，我行发出了第二次回复电文，回答了除收款人股权结构之外的其他所有问题，并指出，意大利公司的股权结构暂时未能提供。至于伊朗的FARASOUY CO., LTD，我行客户认为只是巧合，公司名称一致，故直接回复汇款的受益人和伊朗无关。

2月4日，我行收到中行纽约第三封电文，声称渣打银行认为证据不足，已于1月26日把该款项退还给了中行纽约。同时，再次要求我行确认该笔汇款的收款人是否和伊朗有关系。如果我行一个月之内没有回复，该笔款项将被冻结。我行收到报文之后，要求Y客户务必查询到意大利公司的股权信息。同时，我行开始怀疑该公司的确可能和伊朗有关系，所以对方不愿提供信息。2月4日，Y客户得到了最终结果，意大利FARASOUY CO., LTD的实际控制人GHACIDEL SOUME MOHAMMAD REZA的确是伊朗人，但现在已经加入意大利国籍，按照意大利法律成立了FARASOUY CO., LTD。虽然实际控制人原国籍为伊朗，但是该公司和伊朗的FARASOUY的公司确实没有关系。我行怀疑客户还是没有掌握真正的信息，反复要求Y客户仔细确认信息。2月5日，我行得到了Y客户确切的答复，该公司确实和伊朗没有关系，并于当日向中行纽约回复了第三次报文，阐述了整个事件的前因后果。

但由于我国春节放假，放假前并未得到中行纽约的再次回复。

2月14日，我行收到中行纽约第四次报文，要求再次把发票发到指定邮箱，由该行调查部门再次审定。我行按要求发送了该笔汇款的原始发票。

2月19日，我行收到中行纽约的MT103报文，收到了该笔款项的退款。我行把款项收入到Y客户的美元账户，并向中行纽约进行了确认。

二、案例分析

该笔汇款从1月6日汇出，到2月19日收到退款，经历了45天，对客户造成了十几万美元被扣的时间损失，也占用了我行经办人员很多的时间和精力。SWIFT电文收发了四轮，电话沟通更是达到十几次。为何一笔看似普通的汇款会被渣打纽约和中行纽约反复调查？为什么一笔普通的调查问卷会这么详细和深入？

首先，随着社会经济的不断发展，全球金融环境日益复杂，各国之间的争斗已深深渗入到政治和经济活动中，特别以美国为首的欧美主流国家对伊



朗、古巴、朝鲜、利比里亚甚至俄罗斯进行了长期或阶段性的经济制裁。在刚刚过去的 2015 年，经济制裁领域也发生了诸多变化，对国际经济社会产生了重要的影响。目前，很多和被制裁国家有关的资金往来都要受到监管当局的调查。

其次，国际恐怖势力的抬头，国际恐怖袭击性质和范围的不断升级，使国际反恐力度和决心不断加强。目前，IS 已成为国际社会的头号公敌，联合国呼吁成员国把与 IS 有关的交易活动列为犯罪行为，并敦促各成员国采取有力的措施阻断 IS 组织的资金流，并制裁与其交易的个人和组织。可见，在未来很长一段时期内，国际社会还会掀起一轮打击恐怖主义的经济制裁高潮，反洗钱作为一种重要的手段，也会被监管当局加强使用。

在解决这次反洗钱活动的过程中，我们也了解了目前监管当局对反洗钱活动的深入和决心。在 Y 客户款项由于信息不足，被渣打银行退还给纽约银行后，多次表示出“该笔款项既然汇不到意大利，我们不汇了，退给我们还不行吗”的思想和态度。但在和中行纽约的电话沟通中，中行纽约坚决地回复我行，他们既然是美元账户行，就要按照美国政府的要求，尽到账户行的责任，对有问题的款项调查清楚。该笔款项虽然被渣打银行退回到中行纽约，中行纽约调查清楚前也不会直接把款项退给我行，而且 30 日内如果没有得到确切的答案，该笔款项就要被冻结，整个案例移交给美国反洗钱部门。到时就要准备证明材料，去美国反洗钱部门申请解冻。

此外，该笔汇款是由中国公司汇款到意大利公司，十几万美元的金额

看起来如此普通，为何被渣打银行和纽约银行调查？这也说明了账户行有详细的资料库和完善的反洗钱机制，在业务处理的报文中，有语句和特定的字段重合时，就会触发反洗钱机制。

三、经验分析

在处理上述反洗钱调查的过程中，我们总结出了几条经验。

首先，要了解你的客户，了解你的业务，受理业务前，仔细审核客户提交的资料，判断客户做业务的动机和实际的业务操作是否匹配，业务材料是否和客户描述的一致。在案例中，调查问卷提到的汇款目的、货物运输情况等信息，做业务之前一定要弄明白，并且在和客户的沟通中验证，不要等到业务被调查之后再和客户交流。此外要保持高度的职业敏感性，如果客户的业务性质和金额有大的变化，要引起足够的警觉，及时于客户沟通，做出自己的判断。只有自己了解业务，在被调查的时候才不会惊慌失措，无从下手。

第二，遇到反洗钱调查不要慌，一定要把情况调查清楚，据实回答。上述案例中，我行由于客户的催促，在没有弄清意大利公司所有权结构的情况下回复了第二次报文，结果，调查机构还是要求我行再次确认，直到认为信息充足，足以做出判断后，才退还了款项。此外，在反洗钱调查的过程中，一定要和调查机构做好沟通，我行经办人员在和中行纽约电话沟通的过程中，了解了该行的调查机制，例如，该笔调查由中行纽约的审查部门审核，审查官独立分析我行回复的报文和提供的资料，并作出最后的判断。如果认为资料不足，该审查官会

再次询问，直到得到充足的证据，作出判断。审查官作出判断的时间是七个工作日。正是得到这些信息，我行工作人员才向客户做好了解释工作，虽然客户的资金被扣押，也很着急，但还是积极配合我行的调查和询问，直到款项退回。

第三，及时了解国际形势及变化。国际形势瞬息万变，银行国际业务经办人员要经常关注国际形势，做到心中有数。在案例中，Y 客户曾咨询我行，美国对伊朗的制裁已经结束，即使收款方实际控制人前国际为伊朗，为什么还要调查该笔款项？我行工作人员在中行纽约提到伊朗后，对关于伊朗的信息进行了收集和分析，向客户答复，虽然 2016 年年初国际原子能机构对伊核问题全面协议（JCPOA）验收后，会逐步解除对伊朗核问题引起的经济制裁，但美国对伊朗的制裁不仅仅是核问题，还包括支持恐怖主义和侵犯人权，全面解除对伊朗的制裁为时尚早。该回答得到了客户的认可和赞同，积极配合我行的工作。

国际业务的反洗钱与制裁机制，涉及到国际政治、法律、国际惯例和行业惯例等各个方面，这些因素更新变化快，关系错综复杂，银行的国际业务从业人员一定要认真收集、研究并分析有关信息，切实做好业务的审核，在保证客户利益的同时，做好自己的本职工作。随着九江银行国际业务的快速发展，我们已经和世界很多国家的银行进行了交易往来，遇到的业务情况比以前更加丰富及复杂，我们一定要在实践中学习，在工作中成长，在展现九银人敬业和懂行的同时，为国家金融安全和国际反洗钱工作贡献自己的一份力量！■

探讨 · Discussion

我行发展“投贷联动”的几点思考

文 / 抚州分行 周常春

投贷联动是银行创新服务的尝试。投贷联动涉及投资方、贷款方和服务对象，其中，“投”是指股权投资，由VC/PE等实施；“贷”是指贷款，由商业银行实施。投贷双方基于信息、渠道、产品和客户分享等要素形成利益共同体和一致行动人，服务于创业期的中小企业，特别是科技型企业。

当前，投贷联动模式备受关注，正日益受到国内各家商业银行青睐。笔者梳理网络资源，投贷联动方兴未艾，在四大国有银行和国开行，以及招商银行、浦发银行、兴业银行、华夏银行、民生银行等全国性股份制银行和南京银行、汉口银行、北京银行、江苏银行、上海银行等城市商业银行已经开展起来。

当然，投贷联动业务的发展离不开国家政策的支持。2015年以来，投贷联动金融服务模式一直受到监管层的鼓励。2015年3月13日，国务院发布《关于深化体制机制改革加快实施创新驱动发展战略的若干意见》，提出了选择符合条件的银行业金融机构，探索试点投贷联动业务。接着，更多的银行加入到投贷联动的服务创新大军中去。

但是，我们也应该看到一些政策掣肘，主要是《商业银行法》的约束，如：面对同一家企业的融资需求，商

业银行与VC/PE承担的经营风险基本一样，却只能进行债券类融资服务，收取较低的收益预期；本来商业银行可与其他机构或企业共同发起设立股权投资基金，再凭借股权投资基金平台对外进行股权类投资，最终实现投贷联动，事实上2015年6月，我国对商业银行暂时放开了私募基金管理人资格申请，但是开放仅半年就出于违背《商业银行法》的原因又被监管机构撤回，迫使一些商业银行借道境内外子公司绕开监管。

不过，在刚过去的十天里，国家两提试点投贷联动，不禁让人进一步遐想和憧憬。2016年2月16日，央行等8部委联合印发《关于金融支持工业稳增长调结构增效益若干意见》，明确指出选择金融机构试点开展投贷联动融资服务，而2016年2月4日召开的国务院常务会议也曾提及“积极稳妥推进投贷联动试点”。

其实，投贷联动不应仅是豪门的盛宴。相反，我行应该主动思考和布局，换言之，投贷联动在我行应大有可为：

比如，设立专职小组研讨业务拓展。我行不妨在研究规划部下设专职研讨小组，组员来自总行多个部门，比如企业金融管理总部成员负责VC/PE等风险投资机构推荐，投资银行部成员担当融资顾问、财务顾问角色，

国际业务部成员负责跨境金融产品的设计，零售银行部成员为企业提供员工激励和财富管理方面的服务。

再如，可供选择的两种模式。现阶段可供选择的模式有两种：一是我行与VC/PE合作，为企业提供“股权+债权”融资服务，即VC/PE对企业进行股权投资，我行则为企业提供信贷支持；二是我行以表外理财资金认购产业投资基金的优先级，同时对产业基金提供贷款融资。

还如，选取广东自贸区南沙支行做业务试点。南沙支行是我行设在自贸区以生产性服务业为主导的现代产业新高地的机构。以南沙支行为试点，通过创新型理财和贷款支持自贸区航运物流、国际商贸、高端制造等领域建设，持续积累“投贷联动”业务发展经验。下一步，由省会分行设立科技支行专营辖内“投贷联动”业务。

同时，我们应该注重长期效益，即不能靠短期贷款去赚钱，而是培育战略客户群，一方面获取中间业务收入和边际收入，另一方面通过控股的子公司在未来实现股权回报，走出一条独具九银特色的“发现客户+股权投资+债权融资+取得收益”的可持续发展之路。■

简析资产证券化业务及意义

文 / 企业金融管理总部 林锋



自 2014 年起，九江银行审时度势逐步开展资产证券化业务，参与到国家重启的资产证券化大潮中。和我们企业金融部很荣幸参与并担当了行里这项业务的主要工作，与总行各部门的伙伴及分支行的兄弟姐妹们一道投入到这项业务的具体工作中。一时间，资产证券化、ABS、基础资产、SPV 等等名词就成为同事交流的热词。不少同事向资产证券化投来好奇的眼光，一次次与我们交流，这激发了我们攻坚克难的决心和学习分享的热情。

一、何为资产证券化

资产证券化不是中国特有的，与大部分金融工具一样来源于发达的美国资本市场。按照美国证券交易委员会的定义，资产证券化是指“创立主要由一组不连续的应收款或其他资产组合产生的现金流支持的证券，它可以为固定的或循环的，并可根据条款在一定的时间内变现，同时附加其他一些权利或资产来保证上述支持或按时向持券人支付收益。”通俗来讲，资产证券化是指将缺乏流动性、但具有稳定的可预测的现金流的资产集中起来，进行结构性重组，将其转变成可以在二级市场上流通的证券，据以

融通资金的过程。资产证券化的核心是资产产生的现金流，资产证券化交易结构设计的关键是选择基础资产、破产隔离和信用增级。

每次培训授课，时间总是很紧凑，难以对概念铺开深入解析。记得刚接触 ABS 时，一个生动的案例让我对资产证券化有了形象和深入的了解，很想和大家一起分享。

老李开了个水果摊，每天能有五百块现金流入。老李看生意不错，想再买个面包车进货，把生意做大。买面包车需要七万块钱，找银行借吧，银行不愿贷款。隔壁老王看老李发愁，就想了个办法：你现在一天能有五百块流入，一个月的现金流就是一万五。要不这样吧，我明天就掏给你七万块，未来五个月的赚的钱就直接打我卡上，也就是说现金流就归我了。

其实老王自己也没钱，但他找到了张二叔赵三婶，说我找了个好项目，你们来投资，只要一次性把钱投给我，每个月都能返本金和利息。邻里们有些担心，说你又不是开银行的，怎么能保证按时还钱？老王说，别担心，老李每个月赚的钱都会给我，再说了，老李儿子在城里打工，每个月都往家

里寄钱，就算老李赖账大不了找他儿子要啊！有人知道这个收益是要靠老李卖水果赚出来的，问万一水果不赚钱了咋办，老李自己出来说话了，你们投资的保证书啊，我也签一张，投资一万块，要是赔钱了，先从我这赔，优先保证还上你们的钱！

老王筹到了钱，给左邻右舍都写好了按月付收益的保证书。老李接过钱，高兴地买车去了，生意一天天红火下去，赚到的钱每月打给老王，老王又把钱转给拿了保证书的人，当然自己也雁过拔毛留了一小点。

这里水果摊产生的现金流，就是基础资产。老王写的保证书，就是资产支持证券。万一老李赖账，他儿子拿自己的钱出来抵债，叫外部增信。老李自己也投一万块，水果不赚钱的话先从那一万块里亏，也就是自己持有劣后级，其他投资者持有的是优先级，这一过程叫内部增信。老王干的活，看着好像是空手套白狼一样，其实是动用了自己的智慧整合资源互利共赢，这就是投行。这个案例形象生动的解析了资产证券化的原理所在。

二、资产证券化业务对银行的意义

首先，改变过分依赖存款的经营模式。对银行来讲，信贷资金的来源渠道除吸收存款之外，增加了利用存量信贷资产融通资金的渠道，可以持续满足银行信贷资金的需求，并保持资产负债结构的平衡。

第二，转变经营管理战略。传统方式下，银行直接向最终客户发放贷款，并被动地持有到期，银行充当的实际上是零售商角色。在信贷资产证券化业务中，银行将贷款类资产批量转让给受托机构进行证券化，其管理

贷款的角色逐步由零售商向批发商转变，银行对贷款的持有，也将由被动长期持有向阶段性持有转变。

第三，提高风险管理能力。信贷资产证券化可以有效地防范和降低银行贷款集中度风险，通过将贷款过度集中领域的部分贷款证券化，所获资金可用于其它领域的贷款，从而降低贷款的集中度，有效地分散风险。

第四，增加收入，优化收入结构。由于证券化资产已经从发起人表内移出，银行提供的服务属于表外的中间业务，这将拓宽银行的业务范围，强化金融服务中介功能，获取无风险、稳定的非利差收入。

三、资产证券化业务现状

如今资产证券化业务已经在国内如火如荼开展。除银行信贷资产证券化以外，证监会主导的企业资产证券化在过去的2015年融资额攀升到了5000亿，为企业依托未来现金流融资打开了一扇门。住房公积金资产证券化也在2015年度全面开闸，武汉、上海、常州等城市相继依托公积金贷款现金回流进行融资，大大补足了住房公积金投放的缺口。资产证券化的蛋糕正被政府、融资人、发行机构等各方培育的越来越大，品种越来越丰富。时不我待，九银团队应抓紧时机争取在资产证券化的浪潮中博得市场份额，锻造队伍，为我行增添精彩。■



从农行票据案看操作风险

文 / 金融市场管理总部 胡晓帆

2016年1月22日，农行发公告称其北京分行票据买入返售业务发生重大风险事件，经核查，涉及风险金额为39.15亿元，公安机关已介入调查。

此事一出，顿时引起轩然大波，一时之间众说纷纭，比较受认可的说法是“农行北京分行与某银行进行一笔银行承兑汇票转贴现业务，在回购到期前，该票据应存放在农行北京分行的保险柜里，不得转出，但实际情况是，在回购到期前，该票据就被某重庆票据中介提前取出，与另外一家银行进行了回购贴现交易，但资金并未回到农行北京分行账上，而是非法进入了股市，农行北京分行保险柜中原来封包入库保存的票据则被换成报纸，直到股市大跌，资金断链，无法填补窟窿，才终于纸包不住火。”

然而这种说法亦是疑点重重，票据中介是如何提前取出票据的？这笔资金是如何非法进入股市的？入库保存的票据是如何被换成报纸而不被发现的？可是，纵有再多的疑问也无法改变现实了，无论是监守自盗还是内外勾结，都只能说明农行的内部控制出现了问题，从而引发了操作风险，39.15亿元的资金缺口就是血淋淋的事实和教训。然而，影响远远不止于此。

事实上，在农行发出公告前一个星期，这件事在银行间就已经不是秘密，因为农总行暂停了票据业务，开展了各类自查，尤其是库存内的票据，更是要求与之有业务往来的银行的票据人员参与拆包验票和封包工作。农行作为国有股份制银行之一，是票据市场的重要参与者，是市场上资金的重要来源，一旦收缩业务，影响不言而喻。且当时正值春节前流动性紧张，此事一出更是雪上加霜，线下同业存放3日内上涨60BP左右，线上资金也趋于紧张。甚至我行一项已经通过审批的业务因为无法在市场中匹配合适利率的资金从而不得已放弃。可谓牵一发而动全身。

昔年曾在课堂上学习风险管理，学习巴塞尔协议，对于操作风险不过是浅薄认识，还因为它无法量化而不曾重视，对于因此倒闭的巴林银行，更多的是感慨人性的贪婪与疯狂，就操作风险而言反而感受不深，哪知有朝一日，作为金融市场条线员工的一员，会亲身体会到它的恐怖之处。可见，如今国际金融界和监管组织致力于操作风险管理技术、方法和组织框架的探索与构建并非是无的放矢，国内银行业也应引以为鉴，提高关注。虽然

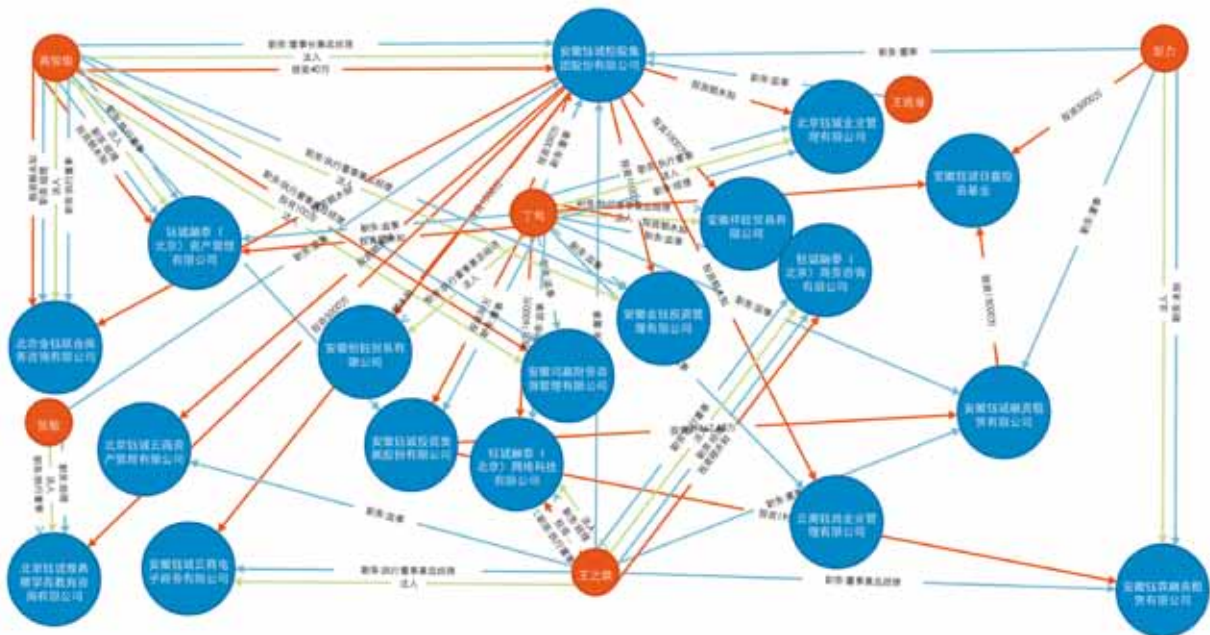
由于国内经济下行，信用风险频发，但是关注操作风险也是我国商业银行不可回避的话题，尤其操作风险通常与市场风险或信用风险相关联，影响深远。

而另一方面，作为银行业的从业者，更是该从这次案件中吸取教训，正是因为时刻接触经济的命脉，更不能被贪婪蒙蔽心智。否则，一失足成千古恨，再回首已百年身。唯有以诚信为本，方能修身立业。谨以此言与诸君共勉。■

时评 · Review

从“e租宝”事件看互联网金融

文 / 国际业务中心 何中雄



2016年1月14日，备受关注的“e租宝”平台21名涉案人员被北京检察机关批准逮捕，一年半内吸收资金500多亿元的光鲜P2P互联网金融企业被挖掘出大量黑幕，非法手段集资、高管层奢侈挥霍、投资标的九成造假等。其实“e租宝”倒下之前早已出现P2P平台的跑路潮，2015年前10个月跑路网贷平台达677家。经济学家吴晓波初步统计，截止2015年10月，在总样本2475家存量P2P网

贷平台中，62.6%是正常平台，37.4%是问题平台。

实际上，P2P出现之初，笔者就对国内众多平台的生存能力表示怀疑，许多网贷平台动辄十几个点的年化收益率是当前平均资本收益无法承受的，一旦无法实现资产投资收益超过融资成本，任何资金池均会入不敷出，只能演变为那个古老又毫无技术含量的“庞兹骗局”，借新债还旧债。基于这一最基本的经济规律，现存的所谓

正常网贷平台，也只是目前还能兑付投资者本息而已，一年或者若干年之后一旦资金枯竭又无法募集更多新资金，还会有大量跑路现象。真正能长久健康运行的，只有那些有着良好风险控制能力，可持续性资产负债计划的平台，但这类平台的投资收益率可能不如那些市场搅局者高，竞争力不那么强，市场可能存在良币驱逐劣币的现象。

P2P 的创立确是金融领域的一次重大创新，其理论基础主要基于大数定理与分散化投资，即将每一个投资者的钱细分为很多份，用很多投资者的一份资金凑成一个资金组合贷给一个资金需求者，以达到分散风险的目的。但这一出发点仅仅是满足城市白领间小规模资金需求与富余的调节，美国目前为止也仅有 Lending Club 等为数不多的 P2P 平台，美国并没有那么疯狂的互联网金融躁动，因此美国并没有出现什么跑路潮，而在我国，P2P 则被赋予了太多不可承受之重。

2013 年以余额宝为代表的互联网金融横空出世，大有“冲天阵透长安，满城尽带黄金甲”的浩浩之势，对以银行为首的传统金融业产生了巨大的震动。余额宝规模从 2013 年第三季度的 556 亿元增长到四季度的 1853 亿元，再到 2014 年一季度的 5413 亿元……期间余额宝年收益率超过 6 个点，远远高于银行定期存款，且具有极好的流动性和支付便利性，彼时银行看似毫无竞争优势。其实 5 千多亿的当量，银行业的存款受到了一定影响，但更大的问题是在于不知道这个新事物将来到底会发展到多大，是否真的会引起一场互联网金融的革命，特别是革掉传统银行业的命。

事实证明，余额宝初期形成的那种恐惧并没有形成事实，2014 年余额宝的规模基本稳定在 5 千亿的量级，2015 一季度高达 7117 亿的最高水平，二季度则回落到 6133 亿元……截止撰稿日，余额宝年化收益仅 2.7050%，这一收益率并没有很大的吸引力，市场再也没有余额宝会取代银行业的声音，因为恐惧与躁动已过，市场走入了理性阶段。余额宝的发展过程实际上是另一大互联网金融——宝宝类产品的代表，而各类宝宝类产品的发展也逐渐趋于理性。

再看银行业。银行业的问题更多还是来自实体经济与经济发展的客观规律。实体经济发展困难给银行资产业务带来直接伤害，不良率的上升既增加了经营风险又侵害了经营利润，这与资本市场高风险高收益的基本投资规律是相背离的，这就如宏观经济里的“滞涨现象”，属于因外部环境恶化导致的困难处境。间接的，随着经济发展水平的提升，资本回报率不断下降是一个亘古不变的规律，随着由资金荒时代跨入到资产荒，特别是优质资产荒时代，银行走入利率市场化与通道化、资管化经营几乎是所有发达经济体经历过的必然道路。

互联网金融的硝烟渐渐散去，现在基本上是一种可与传统金融机构并存的“和平时代”。对于传统金融机构，自然可以借鉴互联网金融信息化、数字化的科技手段，但当市场趋于理性，金融行业竞争的核心还是在于能力竞争、战略竞争。互联网金融只会在整个资本市场占有属于其应有份额的部分。■



时评 · Review

聊一聊支付宝的春晚营销

文 / 抚州分行 龚勋

今天的春晚好看吗？在我看来，好不好看另说，但被支付宝的“咻一咻”着实抢了回头条。有网友吐槽说“今年的春晚已经沦为了抢红包时顺带收听的电台节目”。虽是玩笑一语，但却反映了今年春晚中支付宝红包营销的强势影响。从去年春晚微信推出的“摇一摇”风靡整个春晚之后，今年的支付宝“咻一咻”更是让观众戳了个疯狂。营销成不成功我们暂且不去讨论，我们来聊聊这一营销模式的特点：

一、借中国的传统文化创意

这次“咻一咻”全国人民大作战，可以说是中国的传统给了支付宝创意，让它能够把“福到了”以及五福临门这些观念融合到现代互联网社交圈里。同时，五福卡也带动了支付宝社交平台，让支付宝品牌知名度更高。大家还记得那晚为了集齐“五福”，猛戳手机的情形吧，也没忘了“五福”到处打听，到处收集的盛况吧。我个人觉得，一个游戏能让全国这么多人为之疯狂，这本身已经是及其成功的事了，更别说它带来的边际效益，当然这是后话。

二、营销就是拉人头

首先，我们应该清楚的认识到这

是支付宝的一次营销行为。1月28日，支付宝春晚红包玩法“福卡”正式上线，立刻引起了巨大的轰动，但是仔细阅读规则后发现，并没有那么好完成。想要分2亿元现金，首先你需要集齐5福，那么怎么收集5福呢？不是抽奖，不是白送，而是要求你先去添加支付宝好友。联想到这是一次营销行为，那么，这点就不足为奇了，营销就是为了拉人头嘛！就拿我自己的支付宝朋友圈来说，经常转账的亲戚朋友在那段时间都拼命的加好友，还有不认识的，朋友介绍的朋友，支付宝让全国人民免费做宣传推广，巧妙运用全国人脉实现平台的互动交流。人气，也是营销是否成功的重要因素。

三、是游戏就要让玩家有成就感

说到这次的“五福”营销，就不得不说那传说中的“敬业福”了，这也是在我看来，线上营销的最重要的地方，给小部分成功玩家的“成就感”。就像一款网络游戏一样，越是让人觉得难以达到的就越会吸引更多的人参与。话说，那晚有多少人在奔走相告，绞尽脑汁的拿到那张传说中的“敬业福”，这种免费的宣传本身就是一笔大大的财富。

这场风靡全国的营销案例对于我

行又有什么借鉴的地方呢？

1. 营销需要“借力”

支付宝的营销是借了春晚这个全国最大的媒体平台，强强联合，取得了全国人民疯抢的盛况。我们银行现阶段虽然难以借到如此大的“力”，但全省的平台还是可以试试的，所谓强强联合，相互借力才能达到双赢，虽然支付宝付出了2亿多的代价，但后期的回报应该不是2亿能衡量的吧。

2. 营销就是拉人头

每次活动，我们都在想要取得如何如何的效果，在我看来，能拉到基础客户的多少才是营销活动成功的关键因素。基础客户的数量决定了后期存款和各项业务的增长能力，把客户数量做大，把蛋糕做大才是我们营销的目的。

3. 线上营销还是要全行一盘棋

目前，我们行里的公众微信号还是以分行为单位的，给人的感觉不够权威，不够有信服力。而目前几大国有银行的公众微信号皆是由总行统一制作，够权威，让人放心。因此，我行在线上营销时是否要统一筹划，还需好好规划规划。■

银行现状浅见

文 / 中山小榄村镇银行 符铭初

随着经济环境的低迷，很多行业出现了不同程度的低谷期，企业面临越来越大的生存压力，作为与企业共同进退的银行也感受到了迎面而来的冲击。无论如何这是一个大时代的变革，作为银行人，人人都只能去适应和从中学学习。

互联网经济，互联网银行的兴起，对传统的经济，传统的行业带来了变革的契机，过去大银行只是做好存款关系，坐等贷款，然后利差就来了，中间业务收入就来了，随着商业银行、股份制银行、地方性银行等异军突起，不断削弱其业务，不断蚕食其客户群；近期随着经济环境的低迷，互联网银行不断渗入，利率市场化的时代来临，大型国有商业银行也跟随中小银行的步伐，一方面收紧乡、镇、县、市的审批权，一方面下调中间业务收入标准，一方面要出政策对待日益严谨的支付平台冲击，支付宝、微信、applepay 支付等。2016年2月国有5大商业银行已经明确，近期将会首先实行手机转账免费。由于竞争的白热化，各项优惠政策随之会不断产生。种种现象都显示银行行业也在转型变化中。

中国经济正在面临大型的变革，股市的大起大落，利率市场化已经逼

在眼前，人民币国际化在改革浪潮中，如何守住本业做好自己，做好企业，做好银行，是每个员工、老板去认真思考的问题。

经济环境在调整，这是客观的。很多企业产值不断下跌，规模不断缩小，业务不断萎缩，这是社会的现象，因为社会在重新洗牌，也有些企业是在增长的。但是银行不能跟随萎缩，这是一个转折期，也是小银行的一个考验，在此环境下，银行需要增长，需要占领更多的业务，需要拓展更多的客户群，很多被大型商业银行、股份银行洗出来的企业经过挑选成为我行的客户，消费性的客户以前不屑一顾的现在成为重要客户群，在发达国家，企业客户的比重不如个人客户群体，中国银行业也是向这个方向发展，大中企业的业务比重将逐渐被零售客户、个人客户所代替。

村镇银行诞生的宗旨就是服务三农、中小企业和居民，也是踏中了这个关键点上，我们以前是做大中商业银行做不了或不屑于做的企业，在夹缝里面生存，在垃圾里面挑黄金。现在，大中银行、互联网银行也不断向中小客户、零售客户着手去营销和设置合适的产品，在此环境下，我们更应发挥我们的优势，时间、效率、灵活显

现出来，在别的银行蚕食过来的时候，守稳自己的客户群体，不要因为现有的基础而忽略市场的危机。可能有人会认为，市场存在风险，经济环境下信贷市场不稳定。不增长是大问题，小增长是小问题，稳增长是没问题。如何在增长的同时做好风险控制，才是真技术。银行业本身就是一个无限放大的行业，只要各项指标：以前是存贷比、贷款规模、不良规模等等做得好，只要有营销能力，存贷规模可以做到无限大，利润无限大，这也是银行这个行业精彩的地方。怎么在如此环境下，火眼金睛，识别客户，挖掘客户，需要我们长时间去研究分析，根据当地市场，和经济环境的变化不断挑选适合我们的客户群。

我始终相信，当我们坚持原则，拿着我们好的营销经验，好的风控技术，找好目标客户群，营销一个好的客户群体，我们才能得到这个市场。我们要把这个养成一种习惯。人的行为总是一再重复。因此卓越不是单一的举动，而是习惯。■

时评 · Review ▶

负利率实践评论

文 / 贵溪九银村镇银行 张意兵



随着日本央行于今年1月29日宣布启动负利率，到目前为止全球已有五个经济体（欧元区、日本、瑞士、丹麦、瑞典）实行负利率。虽说瑞士、丹麦和瑞典是小型经济体，影响相对有限，但是欧元区和日本的负利率则对国际金融市场和全球经济有着不可忽视的影响。

当前几国央行实践所谓的负利率是指商业银行在中央银行存款准备金的利率为负，而不是居民和企业直接面对的利率。

由于中央银行深信负利率的理论基础但负利率在实践中的可行性仍是问题。中央银行当然可以将存款准备金利率设定为负值，这也并不是逆周期货币政策含义下“负利率”的应有之意。中央银行之所以降低利率进而实行负利率，想要达到目的是刺激总需求、提振通胀。普遍的负利率当然能起到这些效果，尽管也会产生其他副作用。但问题在于，存款准备金利率为负并不必然降低居民和企业所面对的利率。理论而言负利率政策的有效性依赖于三个政策：一是鼓励银

行放贷和企业投资，二是刺激居民消费，三是减轻负债者的债务负担。但目前五家央行所谓的负利率仅是商业银行在中央银行存款的利率为负，如果其不能转呈至居民和企业，那么上述三个政策就难以发挥作用。所以重点在于负利率政策能否迫使商业银行增加对企业的放贷。

几国央行实行负利率政策来源于一个经济信条，即降低利率能够起到刺激消费和投资的作用。这一经济信条是货币政策的理论基础，多数中央银行管理者们对此钟情不二，所以在危机之后大多采取了宽松货币政策。负利率的宏观背景是过去半个世纪以来不断下降的利率水平。从1980年以来，全球范围内的利率中枢不断下降。美国联邦基金利率由当年年初的15%以下降到2001年年初的2%，十年期间无风险实际利率从1980年代至今下降约400个基点。在低利率环境下，2008年金融危机之后，各国央行先是降低利率；但很快就触碰到了零利率下限，于是转向量化宽松；当量化宽松空间不大之后，又开始尝试负利率。

然而在当前的经济环境下，日本和欧元区继续降低利率作用于刺激消费和投资的边际效果极为有限。由于企业部门负债率居高不下，且缺乏投资机会、融资需求不足，继续降低利率将难以激励企业增加投资。况且，在经济低迷、投资回报前景不确定的情况下，商业银行真的真心愿意降低贷款利率、承接风险吗？消费从根本上取决于居民收入，如果劳动力市场未有明显改善，那么降低利率对于消费的鼓励作用也是微乎其微的。

更严峻的问题在于，如果负利率不能促使商业银行增加对企业部门的

放贷，那么商业银行的利润将被挤压，成为负利率政策的牺牲品。

宏观经济理论特别强调保持中央银行的独立性，极力避免货币政策被选举周期和民选政府的短期激励绑架。同样，货币政策也不应当被金融市场所绑架。欧洲和日本的经济萎靡具有根深蒂固的结构性原因，概言之有三：其一创新活力缺乏，其二要素市场固化低效，其三收入不平等。这些结构性问题是导致需求不足的根源。应当说，宽松货币政策对于防止全球经济陷入严重衰退起到了积极作用，有力地避免了重蹈20世纪“大萧条”的覆辙。但货币政策不是万能药，它能在一定程度上避免金融机构和非金融企业的资产负债表过度恶化、缓解债务—通缩恶性循环，但无法从根本上解决实体经济中存在的结构性问题。

换句话说，宽松货币政策好似为经济打“麻药”，麻药能够避免阵痛、为治病争取时间，但麻药本身不能治病。经济的稳健复苏还得依靠创新与改革，需要耐心地调整，单靠货币政策是不可能根治的。欧洲和日本需要做的是通过改革对症下药，而非一味地求助于边际效果迅速递减的货币政策。■

时评 · Review

柜员将被取而代之？

文 / 北京大兴九银村镇银行 李立伟

作为一名90后，时刻抱着手机“啃”已经成为了我们生活的一部分，每天装进脑袋的信息量更是数不胜数。但2015年的一项银行柜员配备率数据统计，着实让身为柜员的我担忧生计。

有数据显示，2014年，工行、中行、建行、交行在柜员配备一栏中，人员均比2013年有明显减少，其中工行一年减少柜员达12024人，占总柜员人数的10%。究其原因，不难发现。随着互联网金融的冲击、电子银行的日益普及，很多年轻客户对银行、现金的需求在萎缩。物理网点转型成为智能电子银行，不断压缩运营人员的数量、减少营运成本已是商业银行转型的举措之一。

银行网点转型后，柜员究竟该何去何从，已经成为柜员们思索的难题。网友们也是众说纷纭，大致可分为以下两点：

一是阶段论，柜员在未来20-30年后将逐步消失。他们认为：我们正处于把机器作为辅助性工具，这时机器只负责人类能力外的工作，比如吊重物，复杂计算等等。再远一点的话，人类需要和系统一同协作，解决人类的问题，大部分问题依靠机器几乎都能解决，机器在这个阶段也出现自我思考的功能。再有，就是遥远的未来，

我们只需要担负维护系统的工作。机器能像我们现在的人类一样，会思考，有交流，能解决任何问题。到那时候柜员就真的可能“全民退休”了。

二是柜员不会消失，但人数将会不断减少，变成“精专”团队。他们将只面对一小部分客户群体，将其细分：一部分是偏远农村的农民。偏远的农村信息相对阻塞，相比于大城市的人，他们了解和学习新事物的能力可能较弱，所以需要人工操作。另一部分是现今年龄已达到40岁以上的社区居民。社区大妈年龄上已经跟不上新时代的脚步，更需要便捷，面对面咨询，聊天服务的需求。还有一部分则是比较追求服务体验的高端客户。这就需要高质量的柜员做好服务。

总之，互联网金融对银行业冲击已成为不可逆的事实。对于前两种说法，我还是比较倾向于后者。柜员其实是传统商业银行的核心竞争力。和逐渐兴起的互联网银行相比，传统的商业银行面对面的服务是所不能被替代的。冷冰冰的机器能够拉近人的距离，但不能取代人的作用。诸多事实证明了一点：一个会心的微笑，使人心旷神怡。天气冷了，递上一杯热水，是从外到内的温暖。不经意的善意提醒，防止了一场上当受骗的悲

剧发生等等。

即使如此，我认为：在银行转型这个大的时代背景下，银行柜员的转型也应该被提上日程。要在这场人与机器的博弈中银行柜员要夺取胜利，柜员除了要有居安思危的意识外，唯有紧紧抓住互联网金融、混业经营等行业发展的趋势，转变思维，顺势而为，给自己充电，才有可能赢取一席之地。首先，我们应多培养自身核心竞争力，不断优化自己现有的业务知识结构，加强多领域知识的学习，开拓多维度的视野，吐故纳新，深度挖掘自身潜力，逐渐培养出自己独特的“看家本领”。其次，要走到柜台外面来，满足客户多样化的金融需求，比如推销理财产品、教客户使用自助设备、增加近距离服务等，所以银行柜员要逐渐由柜面走向大堂，成为集“柜面、理财、营销”业务技能于一身的多面手。■

方寸之地，尽显才能

文 / 合肥分行 刘慧

随着网络的不断发展，万能的朋友圈中常常转阅着各种关于银行柜员工作、生活的帖子，用幽默诙谐的文字描绘着小柜员的酸甜苦辣，每每看后，不禁莞尔。初入柜台，我以为柜员仅仅和两样东西打交道——人民和人民币。渐渐的我才领悟到什么是麻雀虽小，五脏俱全——一名前台柜员，就是一本行走着的百科全书。

一、贴心的理财家

“张奶奶，您好，您今天要办什么业务啊？”

“我的这个定期到期了，可是现在定期利率好低啊，听说你们这有理财，给我介绍一下吧。”

“张奶奶，我看您这个钱一直都是存定期的，应该平时不怎么会用到的，您可以买我们这期 270 天的理财，收益率是 4.7%，时间长点，也省去了隔三差五就要来购买的时间，收益也比存定期要高一些，您觉得怎么样？”

“嗯，可以，那就买这一期吧，谢谢你啊，小姑娘，以后就在你这买理财了。”

作为一名合格的前台柜员，熟知临柜业务和操作规程，熟知利率、期限、计算方法和各种理财、贵金属产品信息，是最基本也是最必不可少的。只有拥有全面的专业知识，真诚的服务态度，才能做到令人满意的服务质量，令人赞许的服务效率，令人称道的服务态度，为客户创造最大价值，做每一位客户贴心的理财家。

二、百变的程序员

“您好，九江银行。”

“您好，我是 ** 公司的，我们公司之前在你们家开的企业网银，怎么不能代发工资啊？”

“请问，是网页打不开还是无法提交数据？”

“提交之后总是显示格式不符，我明明直接导出的原始表格啊。”

“您好，是这样的，可能你自己做工资表的时候使用的格式与原始表格的格式不一致，如果直接复制，就会导致格式不符。您可以把格式调整一下，若是数据不多，也可以直接录入。”



“好的，我试一下，应该可以。”

“您好，九江银行。”

“您好，我开的网银怎么打不开界面啊”

“您好，您可以尝试把电脑重启一下，把浏览器设置为IE浏览器，应该是可以正常使用的，如果还有问题，您可以将回显界面发给我们，我们再帮您解决。”

在柜台工作，面对的不仅仅是每天过来办理业务的客户，还要解答客户各种各样操作和使用上出现的问题，怎么不能转账了，界面怎么打不开，甚至连电脑死机都会有客户电话咨询，柜台作为面向大众的第一窗口，是九江银行的一张名片，必须准确、快速、有效地为客户解决各种问题，遇到自己实在不了解的操作，也会为客户提供其他的解决方案。作为柜员，不仅要对自己分内的业务熟悉，更要全面掌握业务中衍生出的各种细节问题，才能切实解决客户疑难，给客户带去更优质的服务体验。所以我们有时是柜员，有时又成了“程序员”。

三、万能的操作师

“小李，你帮我看下，这个装订机怎么不能用了？”

“我看看，噢，钉子断在里面了，这个我会修，上次别人来修的时候我特地看了一下，交给我吧。”

“小张，这个扎捆机怎么光有声音不能捆钱了？”

“那个扎捆带估计又卡在里面出不来了，我打开看看，拿东西夹出来就好了。”

在柜台每天忙忙碌碌的工作中，各种点钞机、扎捆机、打印机、装订机都伴随着我们每一项业务的办理，随着业务的越来越多，对机器和设备的使用就越频繁，不免会有很多损耗，出现各式各样的问题，小柜员们就是万能的操作工，能修理点钞机、组装打印机、维护暂停服务的自主设备等等。我们是“软件”、它们是“硬件”，大家一起正常运转，才能为客户提供快捷优质的服务。

在平时的工作中，或许你是小李，他是小张，我是小王，但首先我们都是一名九银人；或许你是“理财家”、

他是“程序员”、我是“操作师”，但首先我们都是一名普通的柜员，在属于自己的三尺柜台努力着。在这样一个平凡的岗位上做着平凡又有些琐碎的事，可是也一样工作得有声有色，这又何尝不是一种成就呢？做好九江银行的一张优秀的名片，用自己娴熟的业务水平和贴心的服务态度向每一位客户展现我们九银人的风采。只要我们的微笑不因忙碌的工作而褪去，我们的初心不因道路的磨难而动摇，那么，我们拥有的就不仅仅是那三尺柜台，而是整个世界。■

银行从业人员应具备的三种尊重

文 / 抚州分行 熊峰



尊重他人是一种高尚的美德，是个人内在修养的外在表现。为明星运动员呐喊与喝彩是尊重，给普通运动员以鼓励和掌声同样是尊重。在生活中，对各级领导的崇敬是尊重，对同事对下级对周遭的普通百姓以诚相待、友好合作，倾听他们的声音，同样是尊重。当他人功成名就时给以赞扬而不是贬低是尊重，对情趣相投的人真诚相待是尊重，对性格不合的人心存宽容同样也是尊重……对家人的尊重，有利于和睦相处，形成融洽的家庭氛围，对朋友的尊重，有利于广交益友，促使友谊长存。总之，尊重他人，生活就会多一份和谐，多一份快乐。

那么，我认为银行从业人员应该具备以下的三种尊重。

有一种尊重，叫迟三秒再关门。

一次去客户家拜访和营销，当我拜访完，双脚刚刚踏出客户家的门，门就在后面“砰”的一声重重关上了！那一声，惊得我一震，我愿意相信这不是客户的本意，他家阳台是敞开的，我愿意相信那是阳台的风将门带上了，

因为我们都曾有过的经验。那扇瞬间在我身后重重关上的门，还是让我心里掠过一片凉意。我感到有一种叫做“被尊重”的东西从我的身边悄悄滑走。“被尊重”，有时候是多么难得。一旦得到，会让人觉得三冬犹暖。

我们前台柜员是九江银行的名片，一言一行都代表着我们银行的形象，当客户办理完业务，我们起身说完送语之后，我们务必保持着微笑继续站立三到五秒后才落座，在某位客户不经意回头的瞬间还能看到我们微笑的脸庞。在小事或细节上体现出对人的尊重，像一朵小小的雏菊，并非美得惊天动地，却静静地散发丝丝缕缕的芬芳，恬静而温实。

有一种尊重，叫守口如瓶。

生活中，我们不仅要保存自己的秘密，也要尊重他人的秘密。一是隐秘自己之功德，自己纵然具有很多功德，也不能在别人面前夸夸其谈，炫耀自己如何了不起。倘若自己到处炫耀自己的功德，多半是傲慢的一种显现，别人不一定对你有崇拜之心，反

而会有各种各样的想法。二是隐秘他人之信息，我们银行从业人员，掌握着许多个人和单位的基本信息，尤其是对于那些客户较为隐私的账务信息，我们一定要守口如瓶。我们一定要坚守自己的原则，提高自己的职业道德素养。三是隐秘未来之计划，计划还没有实现之前，就四处宣扬的话，很容易遇到违缘，半途夭折。世间一切本是无常，所以，做事若没有十拿九稳的把握，最好先不要到处说。

有一种尊重，叫平视。

平视，是一个人高尚的情操、卓越的学识之自然流露。一个人只有敢于且乐于平视，才能面对皇亲国戚不会自惭形秽低声下气，面对贩夫走卒不会颐指气使神气活现。我们银行人亦是如此，我们应该微笑着平视一切客户。

在高山大川面前，人们仰视或俯视，这是欣赏视角的需要；在人际关系中，人们要坚持平视，并使之成为习惯，这是维护自己和他人尊严的需要。惟平视才能客观、公平，惟平视

才能达观、无私。平视，于己是一种自信，对人是一种尊重。所谓“在人之上，要把别人当人；在人之下，要把自己当人”，这也应当成为做人的一条道德底线。

许多人都见到过，电梯里常常有一面镜子，这面镜子有什么作用呢？许多人可能回答不上来。一直以来我也百思不得其解，我一直以为那面镜子是给每一个进入电梯的人整理仪表用的。当我偶然间知道了这面真实的答案时，我心里的感动，像细雨般温润。这个答案就是当有残疾人摇着轮椅进来的时候，他们不必费力地转过身来，就可以从镜子里看到楼层的显示灯。

其实真正的尊重应该是一种无声无息的语言，是不用让人刻意察觉的，尊重应该是一种润物细无声的状态，尊重应该是从现在开始！■

牛肉粉店老板教会我的那些事

文 / 公园支行 万玲

住处来回支行的路上，必定会经过一家牛肉粉店，夫妻店的模式，老板母亲做帮手，一对儿女总是相伴在店前玩耍，起初喜欢这家店是因为店里的粉条比别家更有口感，之后习惯于这家店则是老板的服务。

“不要葱和香菜，辣椒多一点是吗？”，这是我第二次走进这家店老板在帮我打包时跟我确认的话，我按下点击手机屏幕的手，对着老板微微一笑：“谢谢，你记性真好。”在这之前，我经常解决晚饭的那家餐馆的老板，在我光顾数次后仍不知道我不爱葱和香菜。

回家的路上我就开启了反问模式，我自己是否也像这位老板一样熟知客户的一些喜好？我是否对第二面客户就能如此细致入微？有次路过汤粉店前我就带着疑问和老板絮叨了几句，他边切萝卜丁边说：“我在和面时经常看见你走过这，你在银行工作吧，经常穿着制服上下班，和我之前去九江银行办业务时工作人员穿的一样，你大概是今年二三月份搬到这边的，之前都没见过你。”用下巴快掉下来形容我的惊讶一点都不为过，真是细心且观察入微，在受到老板此番的启发之后，我开始建立自己的客户

信息库，学会根据客户的穿着、特点给客户贴上一些“标签”，以便加深对客户的印象，实在不行就也要发挥烂笔头的精神记在笔记本上。

客户信息库建立后不久就让我尝到了“甜头”，有一位靠着卖废品为生的吴阿姨，经常和老伴一起来办业务，背有点佝偻，不会写字，有一张随身携带的写着小女儿电话的字条，基本业务是存一年定期，办自动转存并凭证件支取，刚做大堂经理岗位不久的一天，吴阿姨和老伴前来办业务，我微笑着喊了一句：“吴阿姨好，您来存定期吧。”吴阿姨立刻笑开了脸说：“姑娘，你记性真好。”这句话是那么的耳熟。我带着吴阿姨到填单区，因为知道她不会写字，我马上帮她填好了存款单，并把她女儿的电话存到了我手机里，吴阿姨办完业务走的时候我把支行废旧的报纸都拿给了她，她几乎是用着感激的语气说：“姑娘你真好呀，这个废旧报纸可以卖个好价钱。”后面吴阿姨成为了我的固定客户，每次来存钱都掏好身份证帮她填好单子，因为她知道不用和我说太多，我已经了解她的习惯。我在牛肉粉店感受到的舒心转移到对客户的服务上，真正做到令客户满意。

还有个周三晚上，支行开完例会已将近八点，在我居住的这个旧小区附近开的琳琳朗朗的店铺都进入打烊模式，牛肉粉店也在进行着下班前的打扫工作，我带着不好意思的语气问向正在擦桌子的老板：“不好意思老板，下班晚了，不知道还有吃的吗？”老板立刻停下手上的活转向我说道：“是你呀，怎么这么晚下班，粉都卖完了，不过还有些饭，帮你做个蛋炒饭可以吗？”最后还因为饭没剩太多，原本6块钱的蛋炒饭老板只收了5块钱，老板不仅没有将我这位不速的客户拒之门外，更没有对我“趁火打劫”，这不由得让我想到我们也会经常碰到很多晚来办业务的客户，更加能体会客户没能办上业务的心情，牛肉粉店老板教会我的是换位思考，在快下班的时候尽量为等待的客户解决手头上的业务。

每次路过牛肉粉店，都会得到一张笑脸，一份问候，我也会回馈给走进我们营业网点的客户一份微笑，一份服务，也发现有一双善于发现的眼睛，生活中处处皆可为师。

似乎每次走进牛肉粉店都会有所收获，写到这里，竟有些饿了……■

服务 · Service ▶

优质服务的点滴小事

文 / 北京大兴九银村镇银行 陆朝晖

随着生活节奏的加快，银行秉承着为客户着想的原则提供多元化的服务，解决了客户在多方面的需求。同时在为客户办理业务的过程中也体现了我行的“微笑服务”和“用心服务”。在现今银行利率不断下调、政策逐步放开的高竞争压力下，服务便更多的体现了银行的软实力与竞争力，服务是银行经营的载体，是银行经营必不可少的有机组成部分。银行经营必须通过银行服务才能实现，银行服务本质上就是银行经营。所以微笑服务和用心服务就承担起了挑门立柱的责任。我们作为银行一线员工的柜员岗位，第一个接触客户的我们便起着重要的沟通任务。

何为“微笑服务”？微笑是具有神奇魔力的一种表情，能够担起沟通客户与银行的桥梁作用。穿透心灵的力量，所以它能够消除所有的猜忌与误会，能够冰释所有的哀怨与愁苦，让我们微笑着接待每一位或善或凶的客户，微笑着迎接每一个或晴或雨的日子。微笑不是一种职业化的笑脸，而是一种情绪，也可以说是一种气质的流露，是微笑者积极的人生态度的表现，是他们充盈的内心世界，真实、自然的流露。14年的一个寒冬发生过

这样一件小事让我和客户建立了朋友般的友谊。那天是立冬的第二天，北方这个时候的天气已经是冷的吓人，我看到有个小姑娘一直站在门外跺脚搓手半个小时也不曾离去，还会不时的看看大堂里的环境，看她实在冻得不行我便出去问了问。“您好，请问您需要帮忙吗？”她拽着衣角羞涩的说“没有，我在等人，不过外面实在太冷了。”听到她的回答我便明白了“到里面来等吧，现在客户不是很多，您可以稍微坐一下”“真的吗？那太谢谢了！”就这样我让她在大堂坐了下来并且倒了一杯热水给她，跟她聊天的过程中了解到她也有存款的需求就跟她营销了一下我行的定期业务和银行卡。没过多久她再次来到我行竟是为了办理业务，过程中她和我聊天时说“那天真的是很谢谢你，其实我挺不好意思的，但是你的微笑实在是太温暖了，让我不再别扭。那天听你说你们这儿的定期利率还挺高的我就把建行的挪过来了。”话说到这里我确实有点儿受宠若惊，当时真的是没想到还能营销到一个客户，单纯的希望她能进来暖和一下，没想到我的微笑竟成了我成功的阶梯。从这开始我才真正的意识到真诚的微笑的重要性：

能解开别人的心结，能联动两个人之间的感情。现在我和这位客户已建立了朋友间的友谊，逢年过节还会互发祝福短信，这样我不仅收获了一个客户，更是收获了一个朋友。微笑是最美的花朵，微笑是人间永远的春天，它的力量是如此之大，以至于当你面对它的时候，你无法愤怒，无法吼叫，无法责备，更无法拒绝。以后在服务方面更要坚持以真诚的微笑为宜。

何为“用心服务”？就是想客户之所想、急客户之所急、贴近客户的思想、正确地理解客户的需求、用真心实意换取客户长期的理解和信任。一天，一位中年男子拿着我行的银行卡要求汇款，我们在询问具体汇款信息时隐约感到客户有些不自然，便在他办理业务的时候多聊了聊天，才了解到该客户想要汇款的对象是QQ网聊平台上认识的，并没有见过本人，只是在聊天的过程中了解到“她”家境贫寒，所以想跟我行客户借一点儿钱。善良单纯的客户相信了那个网友的话，打算把自己辛辛苦苦积攒的钱汇给她。以前就经常听说骗子会用这样的伎俩行骗。我和同事交换意见后，就仔细询问客户事情的原委，我和同事基本可以肯定他是上当受骗了，于

是给他分析其中蹊跷，阻止了此次汇款。虽然客户还是半信半疑但最终还是听了我们的劝没有汇出去。第二天客户又来到我们行对我们感激不已，说回去之后便试探性的问了一下对方的职业和电话等信息，该网友立刻拉黑了我行客户。这才得知昨天真的差点上当受骗。我们听说这件事以后也很替这位客户高兴。我们用心办理业务不止能使客户少一些损失还能树立我行的信誉度。

这只是我们柜员工作生活中的一些小事儿，拿出来和大家分享交流，“微笑服务”和“用心服务”已成为我们柜员的精神标杆。在以后的工作中更会秉承着为客户用心服务的原则认真办理每一笔业务。无数个用心奉献的鲜活事例，都来自你我他（她）的身边，而这些感人至深的故事从未间断，我们有理由相信，在今后无数个明媚的时光里，会有更多用心奉献的故事，等待我们去搜集、去讲述……■



“阿姨，我要换一下钱，可以吗？”作为一个银行柜员，这该是我们经常听到的客户需求。但是如果对方是一个胖乎乎，看起来脏兮兮的中年妇女，你会作何感想？说实话作为一个90后我无法接受一个称我为阿姨的人，竟然叫我阿姨。然而在我们长江支行，就有这么一个执著地客户，几乎每一天都会来我们营业厅，每一次总会亲切地叫我们阿姨，每一次都是来找我们换钱，在4号窗口用新一点的换旧一点的，没过一会儿又会在3号窗口用刚换到手的旧一点的换新一点的。讲到这里，你也许明白了，这是位特殊的客户，因为她和我们正常人思维不一样。她的丈夫是一名环卫工人，就是负责清扫我们行门前这条大路的，偶尔在我早晨上班的路上，可以碰到已经将路面打扫干净准备收工的他。然后没过一会儿，我们刚开始营业就会见到他带着他的妻子，那位胖乎乎的阿姨，走进行里。然后就是重复一开始我提到的对话，和情境。

还记得，一开始我很嫌弃他们，因为我不喜欢被一个阿姨叫阿姨，因

为我隔着玻璃也能闻到他们身上的不太好的气味，因为我觉得他们在浪费我们的时间。虽然如此，我和同事们，也还是会像对待其他客户一样，尊敬、有礼貌地对待他们，对待他们的要求，不太忙的时候，还会认真地去给她找她想要的99版的百元钞。可后来，也许是看到过在行门口那位叔叔给阿姨掏耳朵这一看似很普通的动作背影，他们每次都是牵着手进出我们营业厅，被他们的爱情和婚姻打动；也许是看到和我们不一样的他们却知道办业务要叫号，并且从不插队，能好好遵守公共秩序而生出敬意；也许是听说了原本这是个正常的小家庭，因为出生不久的孩子因为疾病的原因夭折，从此妈妈变得精神不正常这样一个背后的故事而心生同情。总之，慢慢的我不再讨厌他们，而是有了一些复杂的感情，是同情，是感动，是对他们这份坚持的敬佩。现在每次，他们一进来，我们都会说，看，阿姨来了。然后看着她取了个号，乖乖坐到等候区的椅子上等叫她的号。还记得过年前，她在我这办业务，当然，依旧是换钱，

服务 · Service ▶

服务感悟

文 / 长江支行 甘昕弋

我在给她找新钱，突然她问我：“阿姨，过年会有西游记看吗？看得到孙悟空吗？”我愣了几秒，然后说：“我不知道呀，应该有吧。”后来，我想了想，感觉自己好像有些明白她为什么叫我们阿姨，大概她把自己当成了她的孩子。

说起来，这好像不是什么太有意思的故事，也没有什么多大的意义。或许有人会认为即使对这位阿姨再好，她也不能为我们行创造多少利润。但是，我们依旧面带微笑、耐心询问、积极帮助她，因为她不仅仅是我们的客户，更像我们的朋友，亲人。或许，他们隔太久不来，我们还都不习惯了；或许，还会有那么些思念；或许，是担心。也许这就是用心对待每一位客户，像对待家人一样对待客户。这样才能收获客户的信赖，才能得到客户的支持。这种家人般信赖和支持，也正是我们九江银行铸造百年老店的基石。

作为一名柜员，我们在做的就是服务。看似平凡的两个字，却有着太多的技巧和道理。工作中，我们能够

简单地将“服务”两个字挂在嘴边，而现实中，我们却也心酸地明白，要做好服务工作不是一件容易的事。服务要注重的是细节，要让客户觉得我们的一言一行，一举一动，都是出自真心。好比我们的优质化服务语言“请稍等，我去为您……”、“不好意思，让您久等了”如果大家都像背台词一样，毫无感情，流畅但却生硬地说，我想客户的感受大概用一个字形容就是“假”，一个词形容就是“形式主义”。所以我们要真诚地说出来，我们稍作离开，一定要让客户知道我们干什么去了，不然客户会觉得你是做别的事情去了，丢下他不管，而感到气愤。我们要善于观察客户，理解客户，多站在客户的立场想问题。不要总是抱怨客户对你的态度，客户对你的态度，实际就是你自身言行的一面镜子，不要总挑剔镜子的不好，而是应更多地反省镜子里的那个人哪里不够好，哪里又需要改进。

经过快一年的工作，使我明白了有效的沟通要以诚为先，从心开始，要用心和客户交流，才能赢得客户的

心。概括起来说就是：态度决定一切，沟通从心开始。我们都在提倡微笑服务，于是许多人不明白微笑的真正含义，微笑并不像点钞或者打算盘那样可以练得出来，微笑不是一种职业化的笑脸，而是一种情绪，也可以说是一种气质的流露，是微笑、积极的人生态度的表现。工作不仅需要用勤劳对待，还需要优雅的对待，更需要积极的对待。不管我们的工作是怎样的卑微，我们都当付之以艺术家的精神，有十二分热忱，这样就会从平庸卑微的境况中解脱出来，不再有劳碌辛苦的感觉，就能将工作成为乐趣，才能真心实意的善待每一位客户。如此这般，我们定会有意外，感人的收获。

时间看得见

文 / 广州分行 钟思

亦舒说，时间用在哪里，是看得见的。

比如热爱运动，每天坚持跑步健身，自然会有比较健硕的身形。比如热爱瑜伽，每周坚持身体伸展，自然姿态更加优雅挺拔。比如热爱旅行，每年出去看看世界，自然眼界宽广阅历丰富。比如热爱工作，时时刻刻将工作放在心上，自然会找到舞台，抓住机会，收获丰盛。

你的精力专注于哪里，时间看得见，结果自然会显现在哪里。普通员工、优秀员工与杰出员工的区别，其实就是每天投入多少的精力于工作中。每日投入六成精力，那只能是称职的水平；投入八成，才可能做得到优秀；投入百分百，甚至更多的精力，才能有机会做到杰出。专注于自己的工作，不仅仅是一种责任，更是对自己时间的尊重。把每天精力最充沛的八小时用在工作中，工作就不会只是一种养家糊口的工具，而能成为人生必需的价值感的客观体现。

有人说，一件事情坚持 21 天，就可以成为一个习惯；专注于一件事情 1 万小时，就可以成为专家。这些都不外乎于在强调你把时间花在哪里，是看得见的。

作为广州分行企业金融部的一员，公司业务条线的管理也正式运作三个季度了，在工作的过程中，我深刻的感受到，时间花在哪里，是看得见的。推动一个方案的实施，实现部门的价值所在，提升支行、团队的满意度，都需要我们竭尽全力，把时间用在这些事情上，才可能看到成果。这个世界上，没有无来由的鲜花与掌声，更没有空等的奇迹。

如果把时间花在认识客户，挖掘客户，与客户促成业务合作，自然在完成很多业务指标时不愁找不到客户营销。如果把时间花在分析财务报告，写授信材料，自然业务操作过程中熟能生巧，很多问题可以考虑周全，真正做到“灵活、快捷”。如果把时间花在服务好我行员工，做事情先想人之所想，急人之所急，自然筹办活动有大家积极响应，各项事宜也能深得赞誉。如果把时间花在推动条线发展，从拟定发文到推动执行，站在战略发展高度，充分协调沟通，自然也能逐步得到认可，慢慢推广且执行到位。

一个追求卓越的九银人，不应该是在单位耗时间，坐工时，而是能够找准方向，了解到自己在九江银行的价值所在，充分发挥个人能动性，解

构工作岗位职能，最大化的推进执行。比如说企业金融部的员工，就需要每日去思索怎样去推进公司业务条线发展，怎样把各项指标推广落实，从哪些方面解构这一结果所需的过程，在每个过程环节怎样百分百执行到位，为了执行方案之前需要做哪些前期铺垫工作，只有这样一个部门的工作才可能真正得到大家的认可，部门才能真正担当起岗位职责。

时间看得见，九江银行历经 15 年的艰苦奋斗，峥嵘岁月与共，九银人挥洒青春，成就了九江银行的“大团结干事业，大奋斗创品牌，大和谐铸老店，大诚信葆长青”的企业文化；15 年的风雨兼程，培养了九银人“团结、正大、奋斗、创新”的团结精神，这就是时间看得见的成果！

时间看得见，不仅仅是对一份工作负责，更是对自己的人生负责，只有把时间花在工作上，才可能在工作中找到个人的价值感与存在感，也才可能对其上心，甚至热爱，而能把时间花在自己热爱的事情中的人，何尝又不是幸福的呢？

时间用在哪里，是看得见的。■

随笔 · Notes

这是些多么平常的日子

文 / 南昌分行 周菁

十月一日，天气晴朗，街道上，被鲜花装饰的婚车伴随着喜庆的奏乐一路奔驰，坐在车内的新娘笑靥如花，眉眼间的喜悦使得路人也不觉得停驻下来好好感受一回。

街角的那一端，正是三四个青春洋溢的青年，他们手提旅行包、身背书包、穿着一身运动装、一路有说有笑，时而停下来打闹嬉戏，时而奔跑起来，生怕错过驶向目的地的列车。此刻的火车站，不再让人焦灼难耐，在这个日子里，却弥漫着一杯清茶的温度，不冷不热，那么惬意。

打开这个城市里一户人家的门窗，屋内传来的是壮烈而响亮的国庆大阅兵曲，“铛铛铛……”，一声高过一声，清晰又明亮，熟悉又温暖。此刻的男主角正沉浸在电视画面中这些令人肃然的阅兵仪式中，一旁的妻子与小孩相互偎依，母亲为孩子细声细语地讲解着“国庆”的由来，以及电视画面中的那些人们……这一天，一家三口相聚，不追逐时间，尽情享受欢聚的时光。

而位于阳明路183号的九江银行内，整个大厅一如往常的灯火通明，叫号器发出的响声回荡在整个大厅内，工作人员们在看似忙乱却井然有序的

氛围下做着自己的工作，从他们口中不停传来“您好，请问您需要办理什么业务？”，随着叫号器的一声声令下，眼前的顾客你来我往，一个接一个，手指在键盘中熟悉的寻找那些常用的业务代码……也免不了遇见些不通情达理的客户，耐心地为他们解答，“您好，由于今天是节假日，人行已关闭转账系统，如果您转账的金额不多，可以开通我们的网银，小额系统没有关闭……”。对于他们来说，这是多么平常的一天。尽管在偶尔的闲暇缝隙中，你一言我一语中也能听见他们对于这一天的期待，“国庆节出去旅游的人肯定很多，我也挺想到处走走，不去也罢”、“如果我们柜员能连休两三天，应该也不赖，至少能到近点的地方转一圈”、“爸妈也休息在家，陪陪他们也不错”……

对于他们来说，一年三百六十五天，无论哪一天，无论营业厅的门外是怎样一番热闹景象，无论今天是除夕当日，还是中秋团圆佳节，在他们眼里，这都是些平常的日子。

记得刚来行里工作时，作为一名新人，工作有太多的不习惯。总不能成行的旅行、总不能见的风景、总无时间去再度相聚的朋友、总无法充足

陪伴的父母、抑或是总无法尽心照顾的家庭，但却见证了很多感动。最让我印象深刻的还是老柜员们说出那句“又要放假啦，要怎么排班”时的无奈和惋惜之情，以及这声话刚落后，其他柜员们一声不吭，整个柜面一片沉寂的画面。但在这些时刻，我也见证了许多感动，“过年嘛，外地的早点回去，我们本地的就多上一两天吧”，“其实想开了也没什么，虽然我是外地人，大年三十回不去，但爸妈可以过来也一样”，“休五天，休到初五，但按我们家乡习俗，初三不用走访亲戚，初四必须在家，这样一算，白白浪费了初三这天可以顶班的日子”，“她总是上中间那几天，家在九江，今年就让她休前面吧，我上中间”……

这些无言中达成一致的默契，在这些时刻，总让人感动。■

从挑粮小道到创业大道

文 / 井冈山九银村镇银行 黄静



在井冈山西北面的黄洋界下，有一条崎岖不平的羊肠小道，是当年红军从宁冈大陇等地挑粮上山的一小段路线，全长 3.1 公里。1928 年底，在毛泽东、朱德同志的带领下，红军靠着肩挑背驮，每天往返 50 公里，把 30 多万斤粮食运上井冈山，解决了关乎部队生死存亡的给养问题。这是一条“挑粮小道”，更是一条创业之路，正是从这条小道开始，不畏艰险的工农红军走出了一条“敢叫日月换新天”的革命大道。

还记得在去年秋高气爽的十月，我们井冈山九银村镇银行的员工一起重走了当年这段崎岖的山路，正是要亲身体验革命先辈的优良作风，感悟

红色政权的来之不易。山路很是崎岖，但是已几经修葺，与当年相比自不可同日而语，况且我们什么都没拿尚且走得如此辛苦，足可想见当年红军走这条路时的艰辛情景。在每隔一段路的地方会有休息站，但我们仍然坚持着一路到底。走了快一半路程的时候，当头照的太阳在秋日里依旧不改火辣的本色，加之平时运动的缺乏，大家伙儿都已是气喘吁吁，汗流浹背。再看看大家的脸上，一个个的都犹如瀑布一般，川流不息。

从挑粮小道我不禁想到了我们银行的发展之路。历史与地理相遇，碰撞出了不一样火花。如果说挑粮小道是井冈山精神的摇篮，那秉持着井冈

山精神的我们一点点脚踏实地的推动着井冈山九银村镇银行的不断成长。从星星之火到燎原之势，可以说井冈山是一座胜利之山；从一开始的举步维艰到如今的初具规模、渐入佳境，井冈山九银村镇银行及我们所有同事们一直在不断的奋进。这是偶然还是必然？又是什么元素促使二者有了这样的相似性？此次红色之旅给了我答案，那就是内核相同的“井冈山精神”与“九银精神”。井冈山精神之艰苦奋斗、敢闯新路，与九银精神之开拓、创新，二者不谋而合、异曲同工，这两粒基因相同的种子在不同时期、却在同一块土地上进发而出，结下了丰硕的果实。

通过此次重走挑粮小道的活动，我深刻地感受到了红军的红、井冈山的绿。身处年轻且充满活力的井冈山九银村镇银行，回望曾经的革命摇篮井冈山，我更加坚信“艰苦奋斗、敢闯新路”的红色精神在各个时期都会青春永驻，永不褪色。对自己而言，今后要秉承井冈山精神、发扬九银精神，迎难而上，敢于登攀，不忘赤子之心，不坠青云之志。■

随笔·Notes

蜀地掠影

文 / 国际业务中心 陈晗

乙未年秋，蜀地之都，赏山水，尝美食，岂不乐哉！

古语云“蜀道难，难于上青天”，然今日高铁线路纵横交汇，从东南至西南，畅通无阻，如巨龙乘风而动，朝发夕至。陆路尚且如此，空中航线业已开辟，千里江陵一日可还，喟然叹曰，人可胜天矣。

沿途所见，皆葱郁山林，悬崖峭壁，藏于其中，山路蜿蜒盘旋，若隐若现，险象环生。有村镇零星散布其间，若沧海一粟。夫倚山而居，伐木筑院，凿石铺路，拓梯田而耕，千百年生生不息，足见人之顽强。

行至重庆，天色已晚，乘轻轨跨越江面，穿梭于城区之间，可一窥山城风貌。地势陡峭，高楼林立，如剑指苍穹，桥梁密布，灯光闪烁，似道道霓虹。下榻之所毗邻解放碑步行街，商场百货鳞次栉比，人头攒动，热闹非凡，繁华无限。众人稍作休整，沿红崖洞府而下，品味小吃，后步行至江边，两岸华灯初上，灯火通明，江面游船穿梭，夜景正胜。次日，乘索道横跨长江，见对岸有状如双子塔建筑，外墙着金色，在晨光中熠熠生辉，楼房更见险峻，层层叠叠，居于下层者难见阳光。索道出口前行数百米，

是一社区，树木高大成荫，不见几个行人，有面馆若干，遂入座点餐。重庆小面，久闻其名，细端详之，红油鲜亮，花椒遍布。入口爽滑，嚼之筋道，未几，口舌渐麻，仍欲罢不能。饭后信步游荡，地势变化令人咋舌，左拐盘旋向上，右拐急转直下，地无三尺平，车辆行于此，驾者必胆大心细。复乘索道返回，打点行装再出发。重庆火锅，闻名遐迩，见其交通地图详细逐一标注火锅城，曰“火锅地图”，犹以“刘一手”为佳，不得不尝。涮鸭肠，烫毛肚，黄喉锅中煮，皆吾平日所恶之脏器下水，竟不觉腥，概红油花椒之功也。正是红油沸腾花椒欢，麻辣鲜香食客馋。

由重庆入成都不过一个时辰，正值夜幕深沉，星光点点。待黎明破晓，即启程往青城山。行至山脚，已是小雨绵绵，薄雾笼罩，寒意微起。拾级而上，道旁皆景，山林青翠，鸟鸣悠悠，空气清新。道观宫阁，香火鼎

盛，依然庇佑一方。道阻且长，曲径通幽，无限风光在险峰。登老君阁，俯瞰远处，群山簇簇，巍峨矗立，若隐若现。天色溟濛，树木参天，怪石嶙峋，清风习习，撩动雾气环绕，宛若仙境，飘飘然若羽化登仙。青城天下幽，问道青城山，大道无为，顺其自然。下山回望，游客络绎不绝，排队于门前，颇为壮观。窃喜，早起方能寻道也。骤雨初歇，乘车至都江堰市，只见内江水流湍急，奔腾不息，水声如雷，南桥上人声鼎沸。灌县古城，古意寥寥，美食甚多，水煮鱼片麻辣辛香，脆皮豆花外酥里嫩，炖蹄花软烂不腻，回味无穷。次日，至都江堰时已日上三竿，游人如织。景区内树木参天，流水淙淙，秋风凛凛，道路两旁立有历代治水功臣像。有雌雄同



体银杏树一株，传言系后汉张松所植，距今一千七百多年，树形饱满，枝繁叶茂，令人感叹，人虽聪慧，灵活多变，终不如松柏寿长，历经沧桑而不觉老。前行数千米，宝瓶口赫然眼前，滔滔江水穿口而过，流入平原，灌溉良田，始有天府之基。遥望对岸，玉垒山一片青葱，离堆散落一旁，似被劈开。复行数百米，即见飞沙堰，俯瞰堤堰，未见异景，概吾愚钝，不通水利，不知其奥妙所在。鱼嘴形如其名，江水到此分流，截为内外两江，内江灌溉，外江泄洪。远处群山竞峰，风烟缭绕，好一派山水风光。

再至成都，午后骄阳正盛，稍作休整，傍晚出行觅食去。文殊院旁小吃店，黄凉粉白凉粉，甜水面担担面，各种凉粉各种面，花椒红油口味浓。走过美食街，搭车到宽窄巷，石板街，青砖墙，古朴中不失现代。宽巷子，窄巷子，井巷子中来回穿梭，各种店铺目不暇接，各式商品琳琅满目，琉璃花花绿绿，泥塑栩栩如生，剪纸精致细腻。成都火锅不逊重庆，一锅花椒红油，一盘牛杂翻腾，配以佐菜，令人欲罢不能。沐浴过锦里的晨光熹微，见识了熊猫的憨态可掬，再尝过夫妻肺片、麻婆豆腐，踏过春熙路的繁华夜色，行程渐近尾声。

转眼归来半月有余，仍难忘舌尖之麻辣鲜香。■

2006年，我们举家搬到长虹大道新纪元小区。没过多久，出小区往右走总可以看到一幢建筑物，楼牌上厚重的写着“九江银行”。自那时候起，从心里深处，便铭记了这四字。

第一次与她接触，是要出去上大学，父亲陪同我去办了一张储蓄卡。记得父亲说，九江银行异地取现免手续费。对当时还懵懂的我来说，也知道这意味着既方便又省钱。第二次听到她的消息，是在北京广发银行上班的哥哥，回家时与我们提及九江银行。说她在理财方面的收益、安全性以及名声，在国内所有银行里，都是靠前的。哥哥说他对九江银行印象很好，可惜北京没有分行，只有一家村镇银行，要不他一定会去支持家乡的她。也就是那时候，我才知道小区临边的她，是九江银行的总行。

我大学念的是经济学，之所以选这门学科，其实是立志像哥哥那样，毕业后能够去到银行工作的。“银行”这两字对于刚入大学的我来说，还是既陌生又遥远的。不过，那是一个梦想。一个18岁的男孩，第一次怀揣着对社会的憧憬，而产生的梦想。就这样，流年从我身上淌过四年。那四年的大学生活里，我发动自己一切的能力，去与我的梦想汇合。我向哥哥请教银行的很多事情，甚至有机会在大三暑期时，去到北京的广发银行实习两个月。那次实习后，我知道我的梦想向我靠近了。

实习回家后，我就着手开始，努力的把与银行相关的从业证书，都一个一个攻破下来。等到我把自己从里到外，完全的准备好之后，我开始在网上投校园招聘的简历。每投一份，我的梦想便似乎与我耳语说：“我即

刻就到，你勿急勿躁。”我知道我可以的，我深信我可以的。2015年10月21日，在学校的校园招聘会上，我再次看到了许久没有碰面的她——九江银行。这次她离我不远，多年的相处，她不仅已经是我亲切的邻居，也无意中成了我梦想的代名词。与此同时，网上投的简历也开始有了回复，工商银行、交通银行、南昌银行，当然，我的邻居九江银行也给了我回应。不用多时间去思考了，与父亲和哥哥简单的沟通完之后，我知道我想去哪里了。对，就是她，九江银行。

做好准备，开始进行第一次二次三次面试，然后再一次次通过这些考验。最后，我终于把悬着的心放了下来，放在了九江银行的名字里，也放进了一颗心里。之后，经过一个多月的等待，我被分配到了共青城支行实习。哥哥开始细心的给我建言，父母开始为我准备生活用品，打气加油。一切都已准备就绪，父亲便驱车把我送到共青城。

记得第一眼见到的同事，是我的室友朱福英。他是我真正意义上的第一位同事，特别可亲。我们在简短的交谈之间，他与我分享了许多关于其在九江银行的怀抱下，那些成长和奋斗的经历。当然也包括，这期间里他所体验到的那些酸甜苦辣。毋庸置疑的，我们接下来成为了很好的朋友，闲暇时间也会畅谈对音乐喜爱，对未来的憧憬。正如我的室友一般，其他同事们也给了我许许多多的关切，无论是在生活上的照顾，还是工作上的倾囊相授，我都自心底感激不已。

还记得正式工作的第一天，上午站大堂时我们行的服务明星钟小珍钟姐，对我这个新人特别热情。不仅如此，

随笔·Notes

我的九江，我的银行

文 / 共青支行 陈科



钟姐一遍遍的教我标准的服务站姿、礼貌的微笑用语、规范的引导手势。除了这些之外，钟姐还与我分享了她乐观的工作态度。这些教导，无形中为我这第一步，打下了夯实的基础。

下午我第一次进到柜台里面，我们行的柜员袁紫沁沁姐，很细心的教授了我许多知识，包括优质化的服务、完整性的代码、严谨式的盘库以及认真的工作原则。沁姐教的很认真，我聚精会神的听着、学着。在那种氛围里学习的感觉，真好。

当然，不得不提的是我的主管吴雪莹姐姐，她与我的哥哥一般大，与我相处的她也更像我家里的姐姐。雪

莹姐她平常很温柔，也爱运动。可是只要把环境转换到工作里，她即刻就变成一个很严谨稳当，且让人安心的上级。有她的指导，你会发自内心的知道，自己会越来越好，自己的未来也越来越明了。而且雪莹姐安排我到社区支行锻炼，在传统支行学习，拓宽了我多方面的视野，我看到了同样的一件简单的存取款业务，也可以通过其他的方式来办理，而不仅仅局限于触碰现金的前提之下。当然，我收到的关怀远远不止这些，在这里先谢过我们行里的这些前辈和同事，谢谢你们。

说是受宠若惊，真的不足为过。

他们的谆谆教导，除了让我感动之外，更多的是给了我无穷的动力，让我渴望更快的成为一个合格的银行从业人员，也为我们九江银行做一份自己的努力。我盼望自己能快速成长起来，一定不辜负他们的期望。

现在，坐在电脑面前敲打出这些文字的我，是满心欢喜的。想起了网上常说的那句话：“梦想还是要有的，万一实现了呢。”我做到了。我的梦想实现了，从2006年第一次接触九江银行到现在，我终于用自己的努力，被她温暖的羽翼保护着，也养育着。这个十年，我不枉。下一个十年，我希望能让九江银行，能让我这老邻居也不枉选了我。我愿做她发展路上的一颗重要的螺丝钉，我要成为下一个梦想的创造者，实现者，我要让父母哥哥骄傲，让给予过我帮助的所有人骄傲，让九江银行也能为我感到骄傲。

三杯两盏淡酒，表的是情；坐饮香茶爱此行，达的是谊。善酒者情逢知己，善茶者陶冶情操；善生活者坦坦荡荡，善工作者兢兢业业，然兼得者，矢志不渝。■

人的尊严与价值

——读《大江大海一九四九》有感

文 / 广州分行 孔绘

《大江大海一九四九》是台湾作家龙应台酝酿十年、走过三大洋五大洲，耗时三百八十天，行脚香港、长春、南京、沈阳、马祖、台东、屏東……从父母亲的1949年出发，看民族的流亡迁徙，看上一代的生死离散，倾听战后的幸存者、乡下的老人家。在这本书里，龙应台以讲故事的口吻，散文的文体，新的思维，将许许多多人在一九四九年前后的命运变化娓娓道来。

全书意象复杂，场面宏大。从1949年200万大陆人渡海迁台，再到二战时期的德、俄战场和南太平洋战场；从“白色恐怖”对“外省人”的残酷迫害，到“本省人”对“祖国军”的期盼和失望，再到“亚细亚孤儿”的悲情。整本书有家有国，以个人和家族的变迁，来折射时代和国家的大势走向对个人命运的影响，更以具人文精神的笔触，展现了战祸之流离、个体之柔弱、死亡之残酷，梳理了一整代人“隐忍不言的伤”，重新凝视人的尊严以及生命之价值。

从小到大，我们从历史课本里学到的一九四九年都是“辉煌而伟大的胜利”、“翻天覆地的变化”、“人民真正当家做主”等令人身心沸腾的

信息。这些“史实”让我们“呆板”地以为一九四九年的中国到处都是扭着秧歌挂红灯，一片火红庆祝新生活的开始，而忽略了海峡的另外一湾。

展读此书，一九四九年在我脑海里满是颠沛流离的个人意象：美君在火车站痛苦地犹疑，要不要带上幼小的儿子逃亡；龙应台的父亲与他的母亲诀别时相顾无言泪千行；被围困的士兵给在家乡“死也心甘情愿地等你”的女子，写下“至死也不会忘记你”的绝笔情书；流亡学生们在颠沛流离的途中就地升国旗、唱国歌、读书、听课；在香港创办新亚书院的钱穆和他的学生余英时，为了生活拼命地写稿赚钱。

全书特别有感触的是关于《古文观止》的故事。山东联中部分流亡学生和一支国民党残部被赶进了中越边境的深山里，被当时占据越南的法国军队囚禁于集中营里。学生赵连发带着一本《古文观止》，那是他的同学马淑玲留给他的纪念礼物。在原始部落一样的集中营里，三百个师生和从前五千个师生一样，坐下来就读书。在没水没电的越南煤矿区空地上开学，这本从河南南阳带出来的《古文观止》，

成为唯一的教材。校长张子静要求全校学生分页抄写，人手一份，每个人至少背下三十篇。有一次夜里营房失火，一团惊慌中，学生们看见校长从草屋里急急奔出来，怀里只抱着一个东西，就是那个海外孤本《古文观止》，那时他还穿着睡衣，赤着脚。六十年后，赵连发回到大陆找到了马淑玲，双手奉上那本《古文观止》，“完整的一本书，没少一页，只是那书纸，都黄了。”

流亡老师和学生的故事打动我的是，不管走到了哪种程度，总还有些值得坚守的、怀有希望的东西，哪怕只是洪流中最柔弱的星点。也让我们懂得任何一个时代都不可能发展到可以忽略被碾倒在时代车轮下的人物，因为人类文明最核心的意义就是人的尊严与价值。

时隔几年，再读《大江大海一九四九》，不禁感慨：生存于当今这个“快进”的时代，我们需要智慧与勇气去独立地思考和判断。如果每一个我们都能独立思考、看清自己的定位、分辨什么是真正的价值，做到“有方向、在路上、能坚持”，那我们九江银行会不会有些不一样呢？■

悦读·Reading

《呼兰河传》读后感

文 / 吉安分行 蔡可函



喜欢这样的文字，平淡朴实，却书写了一座城。也喜欢这样的小城，平凡纯净，却填充了一个孩子的幼年。这样的文字，不经太多修饰，但读起来却舒适温和；这样的小城，没有外面的繁华与喧闹，但却令人向往。这样的小镇是呼兰河，而这样的诗人是萧红。

看过的人可能会说说小城落后，会说人们迷信，有会说生活悲凉吧。书中确有这样看似不可思议的段落，如四月十八娘娘庙大会，求子求孙的人们都先去老爷庙恭敬一番，再去娘娘庙。虽说给子孙的是娘娘，但只是因“男人打女人是天经地义”这等思想，就是对娘娘不敬。又如迷信的人们会在鬼节时放灯，为鬼们求生，好找个

机会，快到阳间去！不过灰色的世界，平凡的时代，单纯的人们，落后的生活现状，愚昧的精神状态……这些惨淡的景象构成了完整的呼兰河小镇。可能还会有人为团圆媳妇而愤愤不平吧。十二岁，仅仅是一个孩子，却当了童养媳，每天被婆婆打不知多少次，直到她生病。呼兰河镇的人们太纯朴善良，这个出了个偏方，那个请了个“神仙”；但镇里的人们更迷信鬼神：跳大神、吃神药、热水汤驱鬼、扎彩人附魂……活生生的一个人，被她们折磨来，折磨去，最后无人问津直到死去。

但依旧向往啊。小城里，有祖父的园子，有了花花草草，作者也不再孤独。那是个自由的园子，不像屋子一样狭窄，而是宽广的。天地如此之大，如此之远，果实那样繁华，在园子里摘黄瓜，追蝴蝶，下雨似的浇水，分不清狗尾草……她可以翻箱倒柜地找灯笼，提着灯笼四处玩；她可以偷偷给祖父戴上一个花环，祖父还说：“花开得这样香”……忘记一切，只记得这自由宽广的园子。

我是不喜欢寒冷的，但却也向往小城的寒冬。那个卖馒头的老头儿，不加小心馒头便被偷吃几个，他却不

怎么计较，只是依旧，溜冰似的在雪地上走。天是灰色的，但飘雪却清着，也没什么格格不入。一切多么温和啊，日出而作，日入而息。冬天，就息得早些，夏天晚些。赏完天边各样的火烧云，听着河水叮咚青蛙鸣叫，一切随太阳出来的，也都渐渐落了。有人睡得香甜，梦着好事。有人辗转反侧，叹息夜的悲凉。四季一如既往地循环，带走许多人，没走的却也叹息着：“这就是命啊！”

迷恋上这样清新自然的文字，这座萧条暗淡的小城，想去寻些作者其他温和的书呢，却无意发现了她早已与世长眠。我放下笔，拿起书，再次走进这座孤城。■

《货币战争》读书笔记

文 / 抚州分行东乡支行 官晨瑶

工作之余，我拜读了著名世界金融历史学者宋鸿兵的《货币战争》一书，感受颇多。

第一次听说《货币战争》这本书还是在大一的时候金融学老师推荐给我们的。这不仅是一本写金融的书籍，还是一本写历史的书籍。它改变了人们对世界史的普遍看法，尤其是美国历史，从美国的独立战争，到南北大战，再到第一次世界大战，以及美国历史上的总统遇刺事件，都被该书归结为国际银行家争夺“货币发行权”的阴谋所导致。

书中提到，随着中国金融的全面开放，国际银行家将大举深入中国的金融腹地。昨天发生在西方的故事，今天会在中国重演吗？我国银行业无疑也面临着这些问题。而作为一位普通的银行柜员，与我的日常工作息息相关的显然不是书中那些高大上的货币战争问题，我应该更加专注于立足本职岗位，扎根于银行服务体系，提升为客户服务的能力。

银行，作为开展存款、贷款、储蓄等业务，承担信用中介的金融机构，为社会提供吸收公众存款、发放贷款以及办理票据贴现等服务。服务是一

种文化，提供服务的员工要有爱岗敬业的服务精神，要有以服务为本的道德观、价值观，要有无私奉献、团结奋进的互帮互助和艰苦奋斗的务实精神。银行业的服务优劣和职业的道德是成正比的，这种有行业特色的企业精神，促使我们每位员工树立良好的风险意识和效益意识，从而充分发挥这种服务文化的激励作用。

作为一名基层支行的柜员，每天的工作都好像是在机械般地重复。也许在他人眼中，窗口柜员的工作是枯燥的、无趣的，只是银行小小的配角，仅仅是为了方便群众进行存取款等各类日常金融业务的存在，可我并不这样认为。我觉得，窗口是极其重要的。我们的工作在一线，我们最贴近客户，我们的一举一动都在客户的监督下，我们的一言一行不仅仅代表的是自己，更代表着我们整个九江银行。前台窗口服务的好坏直接关系到我们银行在客户心中的印象。“服务好，口碑好，谁就会占有市场，抓住更多的优质客户。”我们柜员无疑起着直接沟通客户与银行桥梁的作用。我们作为一名银行职员，如何把平凡的工作做的不平凡，如何更好地服务客户，是我们

永远追求的主题。银行客户服务提倡的微笑服务，是健康的性格，乐观的情绪，良好的修养，坚定的信念等几种心理基础素质的自然流露。真诚的微笑，是发自内心的微笑，是轻松自如的微笑。微笑无需成本，可以激发服务热情，创造更多价值，提供更优质的服务。

我也许无法接触到世界金融寡头那一掷千金犹如翻江倒海般的资本运作，也注定没有能力去改变现行的货币制度，但作为九江银行的普通一员，我会更加认真严肃对待自己的职业，忠于自己的事业，勤奋工作，深思慎行，将责任心融化于血液。在柜员这个平凡的岗位上，竭尽心力，为九江银行早日屹立于世界银行业之林贡献自己的一份力。

《货币战争》的确是一本值得阅读的好书，它不仅使我对银行业有了另外一种认识，更让我对自身的工作有了一种全新的认识和充沛的热情。

悦读·Reading ▶

以 7-eleven 为鉴，提升零售业务营销水平

——读《零售心理战》有感

文 / 赣州分行 罗慧俊



若干年前招商银行前行长马蔚华曾说“没有公司业务现在没饭吃，没有零售业务将来没饭吃”，如果说此前同业对零售不以为意，那么如今没有哪家银行敢不把零售业务当回事。随着我国金融改革的不断深化，银行间竞争日益激烈，过分依赖净利差的传统盈利模式已难以支撑银行持续发展，业务转型迫在眉睫，又适逢我国中产阶级迅速崛起，个人金融市场蕴含巨大潜力，此时发展具有轻资本、风险分散等特点的零售银行业务显得尤为重要。我行正是在此背景下提出了“大零售”的转型策略，未来零售业务的发展关乎九银的前途命运，而如何提升零售业务水平则关系每一位九银人的事业成败。

在学习如何提升业务水平的过程中，除了积极借鉴同业经验外我还希望能够从其他行业中获得灵感，特别是历史悠久的零售商业，为此特别阅读了 7-eleven 创始人铃木敏文所著的《零售心理战》一书。零售商业与零售银行业看似南辕北辙，却有着共通的逻辑内涵，两者行业性质相同均属于服务业，都强调以客户为中心，业务特点也有共同之处，客户基数大

且分散，交易金额小但次数频繁。因此向以 7-eleven 为代表的优秀零售企业学习很有必要。

7-eleven 是一家便利店集团，旗下近 3 万家便利店遍布全球多个国家和地区。在传统零售业不断下滑的情况下，7-eleven 的快速发展可谓是零售业中的一枝独秀。在《零售心理战》一书中，铃木敏文阐述了其零售哲学。

作者在书中提出的“卖方不该从为顾客着想的角度出发，而是要站在顾客的立场上思考”观点，令人印象深刻。两种观点看似大同小异，实则大不相同，“为顾客着想”的论点不乏基于历史经验的思维定势和教条主义，而站在顾客立场上考虑时，需舍弃卖方的立场与过去的成功经验，做到真正以客户为出发点，提供满足其需求的商品和服务。以 7-eleven 为例，为满足客户随时购买物品的需要，7-eleven 便提供 24 小时不打烊的服务。回顾自身日常营销过程中，虽然自认为已尽力为客户着想，但始终存在客户不买账的情况，究其原因或许正如铃木先生所言始终站在卖方立场上，未必真实了解客户实际需求。那么该如何正确把握客户心理呢？书中

先生给出了他的答案，即跳出工作框架回归顾客视角，重新做回“外行人”，以平常人身份去领会消费者心理，以贴近生活的角度去展开思考。这一点让我想到宣传过程中，我曾经常使用“利率”、“收益率”、“风险”等字眼，其实以“外行视角”来看，这些词语对于缺乏经济知识的客户来说是存在理解难度的，可能客户起初的不买账正是因为初次沟通存在理解障碍，而将这些词语换成“挣钱”、“放心”、“安全”后更容易与客户沟通，业务开展也相对更顺利。

铃木先生在谈到关注客户需求时，着重强调了应关注顾客明日需求。在7-eleven里，员工会根据环境变化判断客户需求变化从而调整营销策略。例如当得知明日天气晴好时，位于码头附近的7-eleven便利店员工预估第二天钓鱼人数增加，便会调整展架上的商品，将适合钓鱼者食用的耐保存食物放在醒目的位置并配上宣传广告牌以满足客户未来需求。同样在银行工作中，客户的未来需求更是值得研究，因为每个人的社会角色都是多样的，工作中作为职员需要一张信用卡来消费购物，回到家作为父亲需要为家庭买一份理财产品合理配置家庭资产，明日探望父母身为子女或许要代其办理定期业务。社会角色的差异会带来客户金融需求的变化，因此作为银行人员我们所需做得就是判断客户需求为其提供各种角色所需的全部金融服务。

书中所述的零售心得还有许多，篇幅有限只谈以上令人深思的几点。铃木零售技巧并没有化腐朽为神奇的力量，也没有转败为胜的神力，他所告诉我们的不过是一些朴素的道理，

7-eleven的成功更多的是源于其几十年如一日的坚持和执着，坚持于提供最好的产品和服务，执着于尽最大努力实现客户需求。其实大道虽至简，知易但行难，若要得到功成，还需知行合一。■



书中故事发生在一个迷宫里，两只小老鼠“匆匆”“嗅嗅”和两个小矮人“哼哼”和“唧唧”，他们同时发现了一个储量丰富的奶酪仓库，便在其周围筑造起自己幸福的生活。但是随着奶酪的日渐消失，使他们的心态暴露无疑。嗅嗅和匆匆不仅预见到这变化，而且迅速做出反应，立刻穿上一只挂在脖子上的鞋子，出发去寻找新的奶酪，通过自己的能力，很快找到了更新鲜且丰富的奶酪。而哼哼和唧唧只顾享受，当奶酪消失后又犹豫不决，瞻前顾后，盲目烦恼，始终不能接受奶酪消失的残酷现实。唧唧终于在经过激烈的思想斗争后，冲破思想的束缚，穿上那双搁置多时的跑鞋，踏上寻找奶酪的征程。功夫不负有心人，它也找到了新的奶酪。而哼哼沉浸无尽的深渊中始终无法自拔，郁郁寡欢。

整个故事像一面镜子，映射着我们在瞬息万变的世界中遇到的问题及我们的反应。无论是个人还是企

悦读 · Reading ▶

由《谁动了我的奶酪》引发的

文 / 北京大兴九银村镇银行 综合管理部 张京京

业，冷静地分析自身的处境及问题所在，尽快调整步伐、利用现有优势，才能适应这无处不在的变化。

随着经济、金融体制改革的逐步深入，商业银行的经营环境发生着深刻变化，传统的经营模式已基本失去了生存的土壤。“转型”已是商业银行现在乃至未来获得更广阔发展空间的不二法门，如何破解这一难题，是所有金融机构要思考的，更是我行这一成长型商业银行工作的重中之重。

正确利用“优势”，助您捕获“奶酪”——书中的小矮人看不起低智商的小老鼠，正是它的自以为是使它在寻找奶酪中犯了很多低级错误。我行自成立以来就坚持机构和服务“重心”下沉，致力于建设“微型”金融，打造“免费银行”。决策链条短、因地制宜、扎根小微经济、等就是我行的“优势”，今年9月23日，李克强总理在河南洛阳矿山机械厂调研时说，“大众创业、万众创新”既是小微企业生存之路，又是大企业繁荣兴盛之道。可见，小微企业是国民经济中最广泛和最具活力的客户群体，是经济可持续发展的重要引擎。所以我行更应不断推进服务方式和创新理念，让我行“微型”金融服务品牌遍地开花、深入人心。

战胜心理障碍，果断适应变化——小矮人面对奶酪“突然”消失的反应是不知所措、烦恼丛生、抱怨连连。唧唧发现无休止的抱怨与等待都是徒劳，精力只会逐渐耗尽，它开始反省，发现心里的恐惧和犹豫是致使自己裹足不前的罪魁祸首。最终它冲破思想束缚，踏上新的征程，找到了新的奶酪。

互联网金融时代的到来的确使传统金融业务受到很大冲击，但我认为它也是唤起传统业务危机意识的一剂猛药，是刺激传统业务快速转型、创新发展的催化剂，更是为传统金融一个凤凰涅槃的机会。不面对、不改变只有死路一条。像唧唧学习，敢于冲破思想牢笼，分析当前经济形势，需求突破口。如何在挖掘潜在客户、增加客户总量的同时利用互联网方便、快捷、成本低等优势开发多元业务，增加有效客户群体，提高客户对产品的青睐和黏度等问题，充分利用互联网平台，实现支付、理财、融资等项目合作，多维度为客户带来更高收益和更大便利，形成优势互补效应。

坚持挑战梦想，付出方获惊喜——唧唧发现奶酪消失后立即穿上跑鞋寻找新的奶酪，即使整个过程充满恐惧和迷茫，但它懂得付出不一定有收获，

不付出定不会有收获，因此它时刻鼓励自己，并进行自我剖析，终于它用行动、坚持和付出战胜种种困难实现了愿望。

面对近几年经济下行和信贷资产下滑的压力及业务监管力度加大、同行业竞争加剧等不利局面，加之今年以来连续的降息降准，我们绝不会独善其身，砥砺前行，不放弃，我们才能守得云开；激流勇进，不退缩，我们才能搞好事业。惟有不断采取积极有效的应对措施，加快自我革新、自我升级的步伐，从多方面弥补短板，深化现有优势和资源，尽快融入到新的金融发展模式，才能早日有所突破和作为。

“创品牌银行 铸百年老店”我想这就是九江银行要赋予所有九银奋斗者的追求和承诺。这份沉甸甸的承诺需要几年、十几年甚至是几代九银人的拼搏和创造，不过我们已经在路上了……■

灵魂的摆渡者

文 / 北京大兴九银村镇银行营业部 张蕊

无意中朋友推荐了这本《摆渡人》，在网上搜索了一番，发现它的销量也蛮高的，于是就很快入手。为了这本书的神秘感，我并没有去看网上的评论，只是看了它的封面的内容简介，“这是一个史诗般的动人故事，它令人振奋、恐惧、温暖，回归人性，引人深思”这句话更加勾起了我的阅读兴趣。

《摆渡人》我读到的的是一个单亲的女孩迪伦，在去和从未谋面的亲生父亲团聚的路上发生一场交通事故而不幸身亡，她的灵魂遇到了崔斯坦——一个同为灵魂的灵魂摆渡者，一步步揭开她已经去世的真相，读到这里看到一个十五岁的小女孩从一开始的等待救援，到发现自己的死亡，竟然有着超于成年人的冷静，确实是在遇到困难挫折的时候，抱怨与抓狂的确无济于事，最需要的就是冷静分析下一步，认真思考解决方案。

在到达另一个世界之前他们需要穿过一个荒原，然而这个荒原需要在太阳升起的时候走过才算安全，黑暗中还会有魔鬼来吞噬迪伦，这就需要夜晚停留在安全屋，每走一步，他们都是朝着下一个安全屋出发，而且要在夜幕降临之前赶到，就像我们设定

的一个个目标，是有时间和完成质量限制的，如果超过了某个期限，即使你完成了这个目标也许也不会有预期的效果。

夜幕降临后，他们面对的凶狠毒辣的恶魔纠缠，迪伦一个人是束手无策的，她需要他的保护和引导。当他们走到荒原中心穿越可怕的山谷时，迪伦凭借着坚强的意志以及崔斯坦的帮助，又一次成功的到达安全屋，但是因为崔斯坦与恶魔斗争受伤，暂时只有她一个人孤零零的躲避在安全屋里面，在险境或者挫折面前，别人的帮助是必要的，俗话说众人拾柴火焰高，独木不成林，无论在什么情况下，同事的相互配合才是成功的关键，遇到问题一定及时请教不可以一直的拖延，当你孤独无助的时候要学会独立生存。

他们后来爬过山谷峭壁，来到一片阴沉的湖面，看似平静的湖面下恶魔汹涌翻腾，无时无刻都做好了斗争的准备，在水里又一次与魔鬼恶战，艰难的到达了对岸。当他们走过一个个安全屋，穿过危机四伏的荒原后，终于来到了世界的交界，这个时候两个人互相告白，将自己真挚的情感表露无疑，在这里我看到的是两个灵魂

的非凡勇气，能勇敢的说出内心的想法。

随后迪伦一个人到达了另一个安静平和的世界，有她死去的亲人，但因为命运的安排没有崔斯坦，她活不下去，又毅然决然的冒着再次死亡的风险回到荒原寻找她的爱人，凭借着她坚定的信念，以及之前的经验，再次回到了火车事故地点，寻找到了崔斯坦。爱的力量是伟大的，任何妖魔在爱的面前都是渺小的，一个小女孩从内心的荒芜到成长为一个保护别人灵魂的摆渡人，这种成长是建立在她遭受的种种挫折之上，尤其是得到的爱解救了她，温暖了她。

生活就像一场灵魂的摆渡，你终归会历经千难万险，终点也许就是你心心念念的成功，可是也许等你到达你所想的目的地时才发现，原来经历的过程带来的成长以及陪伴你的那些或者某个人才是最重要最难忘的。同时爱在这个世界上是伟大的，它可以给人温暖，催人成长，在危难面前给予力量。无论生活给了我们多大的困难，只要我们坚定不移的朝着正确的方向前进，就一定会在幸福的彼岸得到光明。■

广角 · Photography ▶



■ 《祁连门源油菜花海》系列
南京六合九银村镇银行 鲍海燕

广角 · Photography ▶



■ 《敦者，盛也；煌者，大也》系列
南京六合九银村镇银行 鲍海燕

■ 《人勤景怡人》
广州分行 马占仓



名片 · Honors ▶

- 2004

2004年10月，全国城市商业银行新设立的第一家县域支行——瑞昌支行；
- 2007

2007年以来在广东中山、北京大兴、南京六合、山东日照等地发起成立村镇银行8家，为省内银行业法人金融机构第一；

2007年度至2014年度连续八年被中国银监会评定为最佳级别二级行，为江西省四家城市商业银行最早最多评定该级别；
- 2008

2008年11月江西省银行业法人金融机构第一家也是至今唯一一家引进银行为战略投资者兴业银行，全国133家城市商业银行引进全国股份制商业银行3家之一；
- 2009

2009年2月20日，时任国务院副总理王岐山在广东调研时高度赞扬：九江银行很有开拓精神；

2009年11月，合肥分行开业，中部地区城市商业银行第一家跨省在中部省会城市设立分行；
- 2010

2010年5月中国银监会批准成立江西省第一家分行级小企业信贷中心；

2011年3月，广州分行开业，广东省省外地级城市商业银行第一家在一线城市广州设立分行；
- 2011

2011年7月，在中国共产党建党90周年之际，荣获中共中央颁发的“全国先进基层党组织”称号；

2011年度、2012年度、2013年度连续三年荣获中国银监会颁发的小微企业金融服务表现突出的银行“称号”；

2012年度全行人均创净利润120万元，为江西省银行业法人金融机构第一，堪称“人均最赚钱银行”；
- 2012

2012年12月31日，中国银监会副主席周慕冰在视察北京大兴九银村镇银行时对我行设立村镇银行的发展模式予以了高度肯定和赞扬。
- 2013

2013年4月，荣获中华全国总工会授予的“全国五一劳动奖状”；
- 2014

2014年7月正式获得国家工信部批复使用全国性客服号码95316，成为全国145家城市商业银行中第7家获批使用全国统一客服电话的银行；
- 2015

2015年8月，荣获共青团中央授予的“2013—2014年度全国青年文明号”荣誉称号；

2015年11月，荣获中国银监会授予的“2012-2015年度全国银行业金融机构小微企业金融服务先进单位”称号；
- 2016

2016年3月，荣获中华全国总工会授予的“全国模范职工之家”荣誉称号；

2016年5月，荣获中央金融团工委、全国金融青联授予的“全国金融青年五四奖章集体”荣誉称号。



营业网点 · Business network

总行

序号	分支机构名称	地址	邮编	电话
1	总行	江西省九江市长虹大道619号	332000	0792-8219403

分行

序号	分支机构名称	地址	邮编	电话
1	广州分行	广州市天河区黄埔大道西108号奥园大厦	510632	020-22131168
	荔湾支行	广州市荔湾区黄沙大道11、13号	510000	020-22335111
	海珠支行	广州市海珠区逸景路278号101铺及201铺	510300	020-89057220
	广园支行	广州市天河区濂泉路27号	510500	020-38614020
	环市支行	广州市越秀区环市东路475号	510075	020-37661177
	海印支行	广州市越秀区大沙头路33号	510100	020-83050855
	江南支行	广州市海珠区昌岗中路L1-108、L1-109, 二楼L2-206、L2-207	510250	020-89053211
	番禺支行	广州市番禺区大石街怡景花园B幢首层D铺自编2号二层自编A-220	511400	020-29008901
2	合肥分行	安徽省合肥市庐阳区濉溪路287号金鼎广场	230041	0551-65662677
	瑶海支行	合肥市全椒路景荣花园商铺	230011	0551-64208061
	望江西路支行	合肥市望江西路159号黄山花园商铺	230041	0551-65662612
	庐江支行	合肥市庐江县庐城镇文昌东路1号博金广场	231500	0565-67533021
	包河支行	合肥市包河区繁华大道北京路口水丽坊商业街	230051	0551-65662628
	屯溪路支行	合肥市包河区屯溪路369号	230061	0551-65662669
	金潜支行	合肥市蜀山区金寨路与潜山路交口	230061	0551-65662792
3	南昌分行	南昌市红谷滩新区红谷中大道1398号	330000	0791-86867056
	洪城支行	南昌市洪城路6号	330025	0791-86400776
	南昌县支行	南昌县向阳路601号	330200	0791-85990555
	洪都大道支行	南昌市青山湖区洪都大道183号	330002	0791-88148096
	进贤县支行	南昌市进贤县胜利中路81号	371700	0791-85331118
	高新支行	南昌市火炬大街186号	330029	0791-88192130
	阳明支行	南昌市东湖区阳明路183号	330006	0791-86867016
	新建县支行	南昌市新建县长堽镇长麦路328号	330100	0791-83700869
	青云支行	南昌市青云谱区井冈山大道424号	330000	0791-85265056
	安义县支行	安义县龙津镇东门路潦河上海湾商业广场	330500	0791-83368185
	八一支行	南昌市广场东路120号	330000	0791-86218167
北京东路支行	南昌市青山湖区尚东大道17号、18号商住楼商铺101室	330006	0791-86867016	
4	吉安分行	江西省吉安市井冈山大道新196号	343000	0796-8287950
	泰和支行	吉安市泰和县工农兵大道26号	343700	0796-5598666
	安福支行	吉安市安福县武功山大道101号	343000	0796-7628396
	吉州支行	吉安市吉州区阳明东路7号	343000	0796-8231275

营业网点 · Business network ▶

4	吉水支行	吉安市吉水县文水大道 150 号	331600	0796-3587777
	新干支行	吉安市新干县中山路 26 号	331300	0796-7132222
	永新支行	吉安市永新县湘赣大道 69 号	343400	0796-7726618
	青原支行	吉安市青原区豪德星城 A 栋 105 号	343000	0796-2193229
	永丰支行	吉安市永丰县佐龙大道 166 号	331500	0796-2278899
	广场支行	吉安市吉州区井冈山大道 157 号	343000	0796-8287170
	遂川支行	吉安市遂川县工农兵大道 6 号	343100	0796-6323008
	吉安支行	吉安市吉安文山路 24 号	343900	0796-8087170
5	抚州分行	江西省抚州市赣东大道 1250 号	344000	0794-8263609
	崇仁支行	抚州市崇仁县县府西路 25 号	344200	0794-6338891
	临川支行	抚州市临川区上顿渡建设东路泽源华府一期	344100	0794-8447888
	南丰支行	抚州市南丰县南广路(电力新村)15-18号	344500	0794-3318766
	金溪支行	抚州市金溪县秀谷中大道	344800	0794-5297619
	乐安支行	抚州市乐安县乐安大道 196 号	344300	0794-6572345
	东乡支行	抚州市东乡县龙山路景泰凤凰天街 1 栋 1 号	331800	0794-4358880
	黎川支行	抚州市黎川县京川大道 151 号	344600	0794-7576699
广昌支行	抚州市广昌县建设东路(天河国际1-2楼)	344900	0794-3785966	
6	宜春分行	江西省宜春市袁山中路 206 号	336000	0795-3206901
	高安支行	高安市桥北路 331 号教育局大楼	330800	0795-5288770
	丰城支行	丰城市新城区紫云大道 181 号	331100	0795-6212001
	樟树支行	樟树市药都南大道 156 号	331200	0795-7363599
	上高支行	宜春市上高县敖山大道 15 号	336400	0795-2501166
	奉新支行	宜春市奉新县狮山东大道 619 号	330700	0795-4619619
	万载支行	宜春市万载县宝塔东路 135 号	336100	0795-8816901
	袁州支行	宜春市袁州区宜春南路 368 号	336000	0795-3292103
7	景德镇分行	江西省景德镇市里村花园 197 号	333000	0798-2190065
	乐平支行	景德镇乐平市东湖新区乐平大道大地阳光城商场	333300	0798-2097000
	昌南支行	景德镇市瓷都大道 708 号玉兰宝都	333000	0798-2097010
	珠山支行	景德镇市广场南路 36 号豪景花园 1 栋 101 号	333000	0798-2097026
	新厂支行	景德镇市林荫路 3 号	333000	0798-2190062
	洵阳支行	乐平市洵阳中路 41 号	333000	0798-2190072
	浮梁支行	浮梁县民福路金苑大酒店	333000	0798-2097060
8	上饶分行	上饶市五三大道 87 号	334000	0793--8085267
	广丰支行	上饶市广丰永丰大道 30、32、34 号	334600	0793-2633015
	余干支行	上饶市余干县迎宾大道 6 号	335100	0793-3331786
	万年支行	上饶市万年县六〇北路 33 号	335500	0793-3818013
9	赣州分行	赣州市章贡区赞贤路 9 号	341000	0797-5162306

营业网点 · Business network

9	于都支行	赣州市于都县贡江镇渡江大道北侧金水湾御景豪苑一期	342300	0797-6218616
	赣县支行	赣州市赣县梅林镇灌婴路1号临双龙大道西侧总部经济大楼东塔	341100	0797-4522306
	信丰支行	赣州市信丰县嘉定镇阳明北路16号	341600	0797-3321209
10	萍乡分行	萍乡市跃进北路121号	337000	0799-7191958
	莲花支行	萍乡市莲花县琴亭镇永安北路186号	337100	0799-7105880
11	新余分行	新余市仙来东大道720号	338000	0790-6660678
12	鹰潭分行	鹰潭市月湖区胜利西路31号美亚汇金广场	335000	0791-6295316
我行主发起的村镇银行				
序号	分支机构名称	地 址	邮 编	电 话
1	中山小榄村镇银行	广东省中山市小榄镇升平中路10号城建大楼	528415	0760-22116888
	泰丰支行	中山市小榄镇泰昌路广合花园43号	510075	0760-22586850
	沙溪支行	中山市沙溪镇中兴村下朗工业大道奕豪园	528403	0760-87187366
	菊城支行	中山市小榄镇九洲路77号	528415	0760-22586830
	北区支行	中山市小榄镇北秀路北秀居一期1—4号	528415	0760-22586803
	美加支行	中山市小榄镇民安南路136号阳光美加商业楼	528415	0760-22586832
	埒西支行	小榄镇埒西一广丰北路78号	528415	0760-23781178
2	北京大兴九银村镇银行	北京市大兴区西红门镇欣荣北大街18-3号	100162	010-80255566
	兴业路支行	北京市大兴区黄村西大街65-14号	102600	010-81297180
	旧宫支行	北京市大兴区旧宫镇旧忠路12号	100076	010-60904776
	采育支行	北京市大兴区采育镇东大街8号	102606	010-80277347
	魏善庄支行	北京市大兴区魏善庄镇半壁店工业区38-1号	102611	010-89230734
	亦庄支行	北京市大兴区贵园中路5号院1号楼1层	100176	010-67893922
	礼贤支行	北京市大兴区礼贤镇礼贤路西六条3号	102604	010-80255566
3	日照九银村镇银行	山东省日照市岚山区岚山西路619号	276808	0633-2687619
	巨峰支行	日照市岚山区巨峰镇金光路党委对面	276812	0633-8188008
	高兴支行	日照市岚山区高兴镇西牟家村沿街	276808	0633-8188509
	南小庄支行	山东省日照市济南路156号锦绣前程沿街	276808	0633-8188191
	虎山支行	日照市岚山区虎山镇党委对面	276800	0633-8188008
	黄墩支行	日照市岚山区黄墩镇西大街路北	276800	0633-8188222
4	南京六合九银村镇银行	江苏省南京市六合区园林东路26号	211500	025-57096980
	大厂支行	南京市六合区大厂葛关路703号	210048	025-68226602
5	修水九银村镇银行	江西省修水县宁红南路123号	332400	0792-7502777
	站前路支行	修水县站前路16号	332400	0792-7226881
	太阳升支行	修水县太阳升镇赣华世纪城	332404	0792-7805919
	渣津支行	修水县渣津镇龙西大道41号	332418	0792-7669180
6	井冈山九银村镇银行	井冈山市新城区冠瑞商城	343600	0796-2086099

营业网点 · Business network ▶

6	龙市支行	井冈山市龙市镇会师路 52 号	343600	0796-2089006
	茨坪支行	井冈山市茨坪南山路 6 号	343600	0796-2180618
7	贵溪九银村镇银行	江西省贵溪市建设路 619 号	335400	0701-3360000
	雄石支行	贵溪市雄石西路 619 号	335400	0701-3360020
	罗河支行	贵溪市贵白公路 619 号	335400	0701-3360031
8	南昌昌东九银村镇银行	江西省南昌市高新区火炬大街 559 号	330096	0791-86699988
	麻丘支行	江西省南昌市高新区麻丘镇刘城路 69 号	330096	0791-86699988
9	资溪九银村镇银行	江西省抚州市资溪县滨江路外滩国际 1-18 号	335300	0701-3360005

小企业信贷中心

序号	分支机构名称	地 址	邮 编	电 话
1	九江营业部分中心	江西省九江市长虹大道 619 号 (火车站旁)	332000	0792-2192228
2	九江德安分中心	江西省九江市德安县宝塔大道金环星城 135 号	330400	0792-4667268
3	九江瑞昌分中心	江西省九江市瑞昌市市府西路鸿禧苑	332200	0792-4215515
4	九江武宁分中心	江西省九江市武宁县豫宁大道 57 号	332300	0792-2771166
5	九江修水分中心	江西省九江市修水县宁红大道 619 号	332400	0792-7761661
6	九江永修分中心	九江市永修县建昌大道山水美地 16 栋 1001	330300	0792-3231617
7	九江浔浦分中心	九江市浔阳路 17 号九江银行 (联盛广场旁九江银行二楼)	332000	0792-2189552
8	广州广园分中心	广州市天河区沙河濂泉路 27 号广东益民服装城 C 区 4 楼	510632	020-38614010
9	广州营业部分中心	广州市天河区黄埔大道西 108 号奥园大厦 9 楼	510632	020-22131156
10	合肥庐江分中心	合肥市庐江县庐城镇文昌东路 1 号博金广场	231500	0551-87533032
11	合肥望江西路分中心	合肥市蜀山区望江西路 159 号黄山花园商铺	230021	0551-65662610
12	合肥营业部分中心	合肥市濉溪路 287 号, 金鼎广场 B 座	230041	0551-65662708
13	南昌红谷滩分中心	南昌市红谷中大道 1398 号	330000	0791-86867005
14	南昌南昌县分中心	南昌市南昌县向阳路 601 号	330200	0791-85717173
15	南昌阳明路分中心	南昌市阳明路 183 号	330006	0791-86867087
16	吉安安福分中心	吉安市安福县武功山大道 101 号	343000	0796-7362999
17	吉安泰和分中心	吉安市泰和县白凤大道 37 号	343000	0796-5328766
18	吉安营业部分中心	吉安市井冈山大道 157 号	343000	0796-8287179
19	抚州南丰分中心	抚州市南丰县南广路电力新村 (百乐门旁边)	344500	0794-3318369
20	抚州营业部分中心	抚州市赣东大道 1250 号	344000	0794-8206663
21	宜春丰城分中心	宜春市丰城市新城区紫云大道 181 号	331100	0795-6601821
22	宜春高安分中心	高安市桥北路 331 号教育局大楼	330800	0795-5287239
23	宜春营业部分中心	宜春市袁山中路 206 号	336000	0795-3207858
24	宜春樟树分中心	樟树市药都南大道 156 号	331200	0795-7888222
25	景德镇乐平分中心	景德镇乐平市乐平大道 1 号	333300	0798-2097005
26	景德镇营业部分中心	景德镇市里村花园 197 号	333000	0798-2190076

营业网点 · Business network

27	上饶营业部分中心	上饶市信州区五三大道 87 号	334000	0793—8085500
28	赣州营业部分中心	赣州市章贡区赞贤路 9 号	341000	0797—5162330
29	萍乡营业部分中心	萍乡市跃进北路 121 号九江银行	337000	0799—7191981

国际业务中心

序号	分支机构名称	地 址	邮 编	电 话
1	九江中心	九江市长虹大道 619 号	332000	0792—2171962
2	广州分行	广州市天河区黄埔大道西 108 号奥园大厦	510632	020—22131168
3	合肥分行	安徽省合肥市庐阳区濉溪路 287 号金鼎广场	230041	0551—5662677
4	南昌分行	江西省南昌市阳明路 183 号	330046	0791—86867076
5	吉安分行	江西省吉安市井冈山大道 157 号	343000	0796—8287950
6	抚州分行	江西省抚州市赣东大道 1250 号	344000	0794—8263609
7	宜春分行	江西省宜春市袁山中路 206 号	336000	0795—3206901
8	景德镇分行	江西省景德镇市里村花园 197 号	333000	0798—2190065

总行直属支行

序号	分支机构名称	地 址	邮 编	电 话
1	总行营业部	九江市长虹大道 619 号	332000	0792—8219540
2	滨江支行	九江市南湖支路 19 号	332000	0792—8565509
3	开发区支行	九江市开发区长江大道 373 号	332000	0792—8360819
4	白水湖支行	九江市长虹北路黄氏干菜批发市场 1 栋 008 号	332000	0792—8576590
5	三里街支行	九江市浔阳东路 109 号	332000	0792—2196731
6	光华支行	九江市北司路 109 号(洪客隆超市旁)	332000	0792—2180607
7	湓浦支行	九江市浔阳路 17 号	332000	0792—8225333
8	甘棠支行	九江市甘棠北路 28 号	332000	0792—2193197
9	柴桑支行	九江市大中路 391 号	332000	0792—8230319
10	大校场支行	九江市庐山峰路 23 号	332000	0792—8579852
11	大中路支行	九江市大中路 205 号	332000	0792—8227192
12	振劳支行	九江市九龙街锦绣家园 7-8 号	332000	0792—8195085
13	长江支行	九江市庐山南路 189#A 栋	332000	0792—2192100
14	滨兴支行	九江市新桥头三兴花园 E11-13 号门面	332000	0792—8110219
15	公园支行	九江市十里大道 103 号	332000	0792—8236838
16	九龙支行	九江市庐山路 339 号	332000	0792—8224201
17	长虹支行	九江市十里大道安福大厦 B02-04 号	332000	0792—8176355
18	十里支行	九江市前进东路 134 号	332005	0792—8254638
19	浔阳支行	九江市滨江路 619 号	332000	0792—2170800
20	八里湖支行	九江市经济技术开发区中体奥林匹克花园 13 栋	332000	0792—8158021
21	浔东支行	九江市庐山大道 72 号信华庐山苑	332000	0792—8322986

营业网点 · Business network ▶

22	庐山支行	九江市庐山牯岭街	332900	0792-8285254
23	瑞昌支行	瑞昌市市府西路鸿禧苑 1 号	332200	0792-4218388
24	德安支行	德安县宝塔大道金环新城 135 号	330400	0792-4667168
25	修水支行	修水县沿江路 219 号	332400	0792-7557777
26	永修支行	永修县建昌大道与白莲路交汇处	330304	0792-3269059
27	沙河支行	九江县沙河街庐山西路三中路口	332000	0792-6818100
28	都昌支行	都昌县东风大道 888 号	332600	0792-5237678
29	彭泽支行	彭泽县龙城大道榕昌大厦	332700	0792-5673176
30	共青支行	共青城开放开发区共青路 1 号	332020	0792-4358997
31	武宁支行	武宁县豫宁大道 57 号	332300	0792-2765858
32	星子支行	星子县南康大道 436 号	332800	0792-2675151
33	湖口支行	湖口县石钟山大道湖口县农业局办公大楼	332500	0792-6378222
34	湓城支行	瑞昌市赤乌大道联盛国际 A1 区 103-105 号	332200	0792-4800667
35	城北支行	江西省九江市修水县沿江路 219 号	332400	0792-7228325
36	建昌支行	永修县建昌大道山水美地 16 幢 1001	330300	0792-3231956
37	江州支行	九江市九江县柴桑北路 245 号	332100	0792-6818818
38	蒲亭支行	九江市德安县蒲亭镇永兴路 76 号	330400	0792-4669939
39	豫宁支行	九江市武宁县豫宁大道 57 号	332300	0792-5319966
40	万里支行	都昌县万里大道南侧（县妇幼保健院正对面）	332600	0792-2980619
41	广东自贸试验区南沙支行	广州市南沙区丰泽东路 106 号（自编 1 号楼）105 房及 401.402.403.404.405.406.407 房	510000	020-29008928

社区支行

序号	分支机构名称	地 址	邮 编	电 话
1	开发区社区支行	九江市开发区长江大道 373 号	332000	0792-8173589
2	十里老街社区支行	九江市庐山区前进东路 134 号	332000	0792-8262608
3	石化总厂社区支行	九江市滨江东路 228 号	332000	0792-8188992
4	怡康社区支行	九江市庐山区怡康中路 77 号	332000	0792-8533872
5	九龙社区支行	九江市开发区柴桑春天新湖中路 88 号	332000	0792-2150055
6	花果园社区支行	九江市浔阳区花果园北路花果园安置小区 8 号楼 12 号门面	332000	0792-8580012
7	临江市场社区支行	九江市城西港区安置小区 A4-6 号楼 43 号门面	332000	0792-8237900
8	湖口县台山社区支行	九江市湖口县台山大道盛源城 11 幢西 4 号	332500	0792-6378977
9	南大社区支行	九江市共青城市南湖大道壹街区 15 号和 23 号门面	332020	0792-4358998
10	都昌金都社区支行	九江市都昌县西湖金都步行街 6-7 号楼一楼	332600	0792-5329966
11	七零七社区支行	九江市前进西路 105 号 8 号楼下 6 号门面	332000	0792-8188102
12	湖滨社区支行	九江市浔阳区青年路 251 号联信公寓一栋一楼 M01 商铺	332000	0792-8285254
13	长虹社区支行	九江市浔阳区十里大道安福大厦 B02-07 号	332000	0792-8195085
14	洪都社区支行	南昌市青云谱区新溪桥路 261 号中益雅苑 1 号楼 112 商铺	330024	0791-88463375
15	万科四季花城社区支行	南昌市高新区高新 7 路 1155 号商铺	330096	0791-88153930
16	名门世家社区支行	南昌市红谷滩区怡园路 899 号名门世家 31 栋 106 号门面	330038	0791-83866908

营业网点 · Business network

17	贤士花园社区支行	南昌市贤士一路贤士花园 E 栋底	330006	0791-88633325
18	鹿璟名居社区支行	南昌市红谷春天花园商社-101室(第一层)	330038	0791-83856267
19	星加坡花园社区支行	南昌市建设西路99号星加坡花园13号店面第一层	330001	0791-86537901
20	莱卡小镇社区支行	南昌市新建县长坡镇明矾路192号	330100	0791-83099707
21	铁路八村社区支行	南昌市洛阳路357号隧道口上北侧彭子江花园一楼商铺	330000	0791-81201628
22	象湖居住主题公园社区支行	南昌县象湖新城八月湖路138号4号楼02商铺	330000	0791-85773236
23	桃苑社区支行	南昌市西湖区桃苑大街桃苑大厦29号	330000	0791-86867080
24	南钢社区支行	南昌市南钢大道北侧D栋13号、14号	330000	0791-88148096
25	进贤新辉小区社区支行	进贤县人民大道680号新辉小区1,2号店面	330000	0791-85667592
26	安义新河湾社区支行	南昌市安义县前进大道新河湾小区旁	330000	0791-85773236
27	系马桩社区支行	南昌市西湖区系马桩91号附8号	330000	0791-86378391
28	青云小镇社区支行	南昌市青云谱区解放西路426号青云小镇E111号商铺	330000	0791-86378390
29	吉安北门社区支行	吉安市吉州区大桥西路2号	343000	0796-7072186
30	青原天和社区支行	吉安市青原区青原大道东侧和济春天36、37号楼111商铺	343000	0796-8116368
31	吉水龙华社区支行	吉安市吉水县龙华中大道126号	331600	0796-2039993
32	安福安成社区支行	吉安市安福县富瑞浅水湾小区御景苑18栋58、59号	343200	0796-7520999
33	泰和中山社区支行	吉安市泰和县工农兵大道89号粤泰小区门口	343700	0796-5387588
34	新干城南社区支行	吉安市新干县城南新区沁新苑岔路5号	331300	0796-7139819
35	马家山广场社区支行	抚州市环城西路6号	344000	0794-8253609
36	西湖绿洲社区支行	抚州市西湖绿洲天庆园1#楼4-5号店铺	344000	0794-8223609
37	凤凰城社区支行	抚州市青云峰路凤凰城17#1-01号门面	344000	0794-8300619
38	羊城路社区支行	抚州市羊城路10号门面	344000	0794-8303609
39	东乡宏鑫社区支行	东乡县孝岗镇东乡宏鑫商贸城12栋(商贸城北门旁)	331800	0794-4358909
40	崇仁永胜社区支行	抚州市崇仁县中山路以西财富广场一楼	344200	0794-6377589
41	临川唱凯社区支行	抚州市临川区唱凯镇唱凯商贸综合大市场北栋4号	344100	0794-8833399
42	阳光新城社区支行	宜春市袁州区中山东路399号附20、21号门面	336000	0795-3608080
43	名爵豪苑社区支行	宜春市高士路1308号	336000	0795-3608787
44	乐平福泰华庭社区支行	景德镇市福泰路山76号、78号门面	333300	0798-2097035
45	昌河社区支行	景德镇市昌河汽配有限公司办公楼一楼	333300	0798-2097038
46	景德镇戴家弄社区支行	景德镇市戴家弄明珠园一层10A商铺	333000	0798-2190065
47	滨江西路社区支行	上饶市信州区滨江西路2号2幢附1号店面	334000	0793-8085020
48	水南街社区支行	上饶市水南街48号	334000	0793-8085271
49	天平装饰材料城社区支行	广州市天河区广州大道北512号天平装饰材料城	510599	020-29008600
50	江湾社区支行	广州市越秀区沿江中路341号101房	510623	020-83854086
51	金融街社区支行	广州市越秀区果菜直街14号首层101房A区	510000	020-29008606
52	建设路社区支行	广州市越秀区建设四马路21-1号首层(天伦花园A座首层)	510630	020-28067588
53	黄屋坪路社区支行	赣州市章贡区黄屋坪路45号“康馨家园”C栋店面10号	341000	0797-8290326
54	文清路社区支行	赣州市章贡区文清路77号附2号、3号环美嘉园店面(赣州公园对面)	341099	0797-8290326
55	西园新村社区支行	安徽省合肥市蜀山区西园路16号106室	230041	0551-65662647



■ 《祁连门源油菜花海》系列
南京六合九银村镇银行 鲍海燕