SHAOXING HENGXIN RURAL COOPERATIVE BANK NEWS
恒信银行报

柜面小故事

（一）

■葛立芳

炎炎夏日的某个午后，营业场内静悄悄的，只有键盘的敲打声音和传票翻页的声音，除了保安大厅内一个客户也没有。

这时，忽然传来一阵急促的脚步声，抬头一看，是一个60岁左右满头大汗的大妈带着一个4岁左右在小声哭泣的小男孩急匆匆地闯进来。一进门就冲到柜台前，对着柜台后的银行员工急急的说道："师傅，我要换钞票。"说完就拿出一只白色的塑料袋子，递进柜台的兜里。柜员立刻站起来，一边连忙说道："您好大妈，您请坐，我帮您看一下，您请稍等一会儿。"一边拿起那只塑料袋子，打开一看，里面是一大团红红的，碎碎的纸币团子。"师傅，这钱还能换吗？"大妈问道，柜员一边打开那团纸币，一边问道："大妈，您这里面有多少钱呀？怎么碎成这样子了呀？"原来打开的纸团里没有一张是完整的纸币，全都碎成一片片的了，每片的大小都只有原来整张纸币的1/7或1/8那么大。

"这里有3000多块钱，这是我今天上午刚从银行里取的钱，本来下午要给我家老头子去医院看病用的，那知，我的小孙子午睡醒来时，我一个没注意他就把我藏在枕头底下的钱拿出来玩了，等到我看到时，就已经被他撕成这样子了，这钱我下午还要用呢，这可怎么办呀？师傅能帮帮忙吗？帮我换一下吧。"大妈急忙说道。柜员一边把一片片的纸币都挑出来，一边和大妈说道："可以的，不过因为都比较碎，挑选出同一张的纸币来会比较麻烦一点，所以要费一点时间了，您请等一会儿了。"

因为残损的太多块了，柜员又叫上一位员工来帮忙一起挑选。一直过了差不多快一个小时才用透明胶把这一张张挑好的百元钞票都粘贴好。柜员就把这粘好的3000多张百元钞票换成了完整的百元钞票交给了大妈，还有几张因为无法拼完整，也按残破币的要求更换了相应的面额钞票也一起交给了大妈。

大妈接过这3000多元现金时，才放下心来笑了，一边说着感谢的话，一边领着她的小孙子一起高高兴兴地回家去了。（东浦支行）

（二）

■何孙颖政 朱佳红/文 张卓程/摄

"这么多硬币，又脏又油，我去了周围的很多家银行，都被婉言拒绝了。今天就是过来问一下，没指望真的能帮我数，结果你们真的帮我清点了，真是太感谢你们了。"一位前来城西支行兑钱的客户言语里带着激动和感动。

一天上午，一位身穿围裙的中年阿姨抱着一个纸板箱面露难色的走进了营业网点，保安员和大堂经理出于安全考虑，走上前去询问有什么可以帮助。阿姨打开纸板箱，保安员往里一看原来是满满一箱用广告纸包好的一角硬币。这位中年阿姨说，这些硬币是他们经营早餐店一年积攒下来的一角硬币，其他银行都婉拒了她，看到这里有家农村合作银行新营业，来碰碰运气，希望网点能帮助其兑换。

见此情况，城西支行马上安排几名临柜人员帮助客户清点硬币，同时调来几位驻村客户经理也前来帮忙打理。大家分工合作围在大堂办公桌上拆封、清点，包扎。经过六名工作人员将近四个小时的清点，网点帮助客户兑换硬币，合计一千九百二十元五角整。营业经理解释说，在清点过程中，除了要保证金额准确，这些零钱中还可能夹杂一些假硬币，破损币，甚至还有游戏币，把它们一一分拣出来需要花费工作人员大量的精力。

自8月28日乔迁新址以来，恒信银行城西支行力争打造"客户最满意的银行"和"省级优质文明服务示范网点"，本次服务既解决了客户的燃眉之急，贯彻了社区银行支农支小的理念，也树立了恒信银行良好的社会形象。（城西支行）

关于推广一卡通业务宣传的思考

■赵建军

今年一月份，我行为抢占存款市场份额，提高活期存款余额，增加客户粘合度，特推出了一卡通代扣业务优惠营销活动。但从目前客户反映情况来看，大部分客户仍然对我行的这项优惠措施不够清楚，也造成了一卡通业务推广成效不明显，目前我们的优惠折扣是与客户卡内或者存折内余额挂钩，但由于客户不知道这些细节，造成账户内余额不高，享受到的优惠力度不大。所以如何宣传和引导客户开通一卡通业务，并提高账户内的活期存款余额，我认为应做好如下几方面：

第一是加大柜面宣传力度。柜面宣传应当作为一卡通业务最主要的宣传平台。一方面对于那些习惯性以现金缴纳各项税费的客户尽量做好代扣的引导工作，告知其我行代扣的优惠措施细节，单个签约项目当月最高可优惠20元对于不少储户而言也是个敏感的数字，另一方面对于已经在我行进行代扣的储户除了应该告知具体的按照存款日均享受的折扣率之外，还应该对其上个月享受到的优惠金额予以告知，这样才能刺激其提升账户内活期余额。

第二是做好流动宣传工作。流动式宣传一方面是客户经理在进行扫街扫楼走访客户进行综合业务营销时也应该对一卡通业务做好积极的推广。目前存在的情况是客户经理往往对很多柜面业务不熟悉，所以在业务营销时很容易忽视。但其实无论是柜面储蓄业务还是信贷业务很多本身存在很高的融合度。比如在信贷业务上现在推出的积数挂钩贷款，达到一定的存款比率享受一定的利率折扣优惠，可是这个积数挂钩的卡如果开通我行的一卡通业务同样可以享受到费用折扣优惠，两者能为客户带来更大的收益。另一方面应当加强宣传资料的投放工作。我们的一卡通业务宣传资料各项优惠措施确实写的很详细的，主要问题还是在于资料的投放力度不够。目前很多支行成立的小微贷部门在各个村里进行地毯式的走访营销，对各个村的情况也基本掌握，小微贷部门一年投放的信贷宣传资料约2万份左右，如果借助小微贷的力量，把一卡通宣传资料可以投放到村里的每家每户，也能起到更大的宣传效果。

第三是利用网络平台进行推广。在互联网信息高速发展的时代，任何业务的推广都不应该脱离网络支持。主要是应该利用好QQ群，微信群，微信朋友圈等信息工具。以我行市场园区网点为例，园区客户为信息互享以及业务发展需要，已经建立了多个微信群体，如园区坯布合作群，园区商会群，利用好这些群体进行业务宣传能起到事半功倍的效果。而对于村级层面，也应该鼓励村委创建类似的群体，比如某某村青年创业群、幼儿教育交流群等等，我行再利用这些群进行相应的业务推广，也更能起到更好的宣传效果。（越州分理处）

城·事

■徐静斐

我出生在一个充满古韵的城市，水在城中绕，城在水边立，世人对她冠以了"东方威尼斯"的称号，而城中人则更愿意自称"古城人"，是的，古城绍兴——这便是我的家乡。

记忆中的绍兴是一座有"味道"的城市，空气中弥漫着黄酒的浓郁芬芳，耳边环绕着越剧的宛转悠扬，臭豆腐特有的"臭"味飘散在空气里，放到嘴里反倒觉得香的很。童年的生活几乎围绕着一条小巷缓慢行进着——她现在的名字叫"书圣故里"，已然成为了无数游客们一窥古城风韵的景点。记忆里的小巷是充满生活气息的安宁：家门口老人们搬着竹椅晒着太阳聊着天，河道边总有拍打洗衣洗菜的人们，偶尔还和划着乌篷船经过的船老大说笑几句，巷子里偶尔有小商贩的吆喝声从远处传来，刚放学的孩童们踏着青石板路，嬉戏打闹着穿梭于粉墙黛瓦之间……

古迹对于这里的人们是再平常不过的了，历史早已与人们的生活融为一体。小巷的尽头是戒珠寺，题扇桥、躲婆弄、笔飞弄、墨池，这些出现在语文课本中的地名，穿插在小巷中，彼此也不过几十步的距离，再往里走走是蔡元培故居，附近的人们日日从其门口走过，到觉得这位北大之父像是个久未归乡的老邻居似得。时间就这样静静在小巷里流淌着，伴我走过了无忧无虑的儿时岁月。

台门、弄堂、石板路，这是童年时的绍兴。

大学四年，是离开这座城市最久的一次了吧。异乡的人总是格外期待家乡的气息，于是每每假期回家，总爱拉着朋友几个，背上相机四处寻找家乡的山山水水、风土人情，想来也是奇怪，明明在此生活了近20年，本该早已习以为常的一切，却突然很想用镜头记录下来，为了分享也好，为了铭记也罢。临近开学，再装上满满一袋土特产，让学校的小伙伴们也尝尝自己家乡的味道。

也是在那四年里，迪荡CBD发展了，金鸡百花电影节召开了，世合赛开幕了，2500年城庆举行了……日日生活于此不自觉，到是离开了才惊讶的发现，这座城市早已在飞奔着发展，那样迅速，那样快。大学生活于魔都这个繁华之处，举目的高楼林立，满眼的车水马龙，繁华、活力让那座城市充满了特有的魅力，魔都那样好，却终究不是我所向往之处，反倒是增添了一份思乡之情。

眷恋、惊叹、思乡情，这是异乡时的绍兴。

是夜，坐在办公桌前码字，四周是迪荡CBD商圈的灯光，脚下是延绵不尽的车流。自毕业回绍工作已快三年了，说是一个金融工作者也好，社会中人也罢，多少，也算是做着为这座城市添砖加瓦的事。每日在迪荡这片地方工作，反对觉得"都市"二字来称呼眼前的这片土地更恰当。高楼满目、灯光绚丽、车水马龙、激情充盈。热情与活力充斥在年轻人的脸上，成就与梦想生长在古城人的心底，为了生活生活的富足，为了梦想的追逐，为了城市的繁荣。

岁月对这座城市还真是偏爱有加，城市的发展到没有抹去历史的刻痕。幼时生活的小巷依旧保留着石板小巷、粉墙黛瓦，时代的变迁让古城更加繁荣，却依旧保留着古城的韵味，发展和历史，改变与坚守，在这座城市悄无声息的融合着。

发展、活力、融合力，这是现在的绍兴。

一座城一段故事，在这黄酒飘香的季节里，古老的城市依旧散发着迷人的魅力，幸好，我不是归客，更不是游人，与千万古城人一样，伴着岁月流淌的痕迹，我们与绍兴共同成长着……

（小微信贷中心）

美文赏析

寒梅著花未

■宣丹琳

清早上火车站，长街黑暗无行人，卖豆浆的小店冒着热气。从前的日子慢，车、马、邮件都慢，一生只够爱一个人。木心先生最爱回忆里的简单平凡，这些年，离家归家，勉强也有了几分感受。

还记得那时是高一吧，苏教版的语文书上出现了一篇除鲁迅外的绍兴作者的文章——柯灵先生的《乡土情结》，怀着激动与探寻一口气读完，仿佛是第一次那么正式地倾听一位常年奔波游子对自己故乡绍兴的缱绻愁情。而文章一开始的那首王维杂诗——君自故乡来，应知故乡事，来日绮窗前，寒梅著花未？——更是时至今日，最意外的震撼；少时最爱的诗，被冠在本土作家思念绍兴的文章上，可不让人感动！

幼时读诗，懵懂只知摇头晃脑，虽一时不懂其中深沉的忧思邈邈，也觉得一字一句在口中默念韵律精致异常。少时读诗，尤爱王维。感觉他的诗风中正平和，没有谪仙李白的潇洒不拘，也写不出子美的沉郁顿挫，但就爱那种"乐而不淫，哀而不伤"，既向往山水，又有一缕儒家的入世情怀。王维的五言律诗，多为意境清远的赠别，游览之作，像被无数人称赞的《山居秋暝》"空山新雨后，天气晚来秋。明月松间照，清泉石上流。"短短几十字，不知是诗入画，还是画入诗。而思乡的诗，王维写的实在不多，但正是那些不多的思乡诗中的一首杂诗，恰恰是我眼中最诗味浓郁的问答：先生刚从故乡而来，那应当是见过故乡最近的风物、人事了。那么可知道来的那日窗前那株寒梅，还有没有开花？是的，一个人对故乡的怀念，总是和那些与自己过去生活有密切关系的人、事、物联结在一起。有人说所谓"乡思"，完全是一种"形象思维"，浮现在脑海中的，都是一个个具体的形象或画面。故那些看来很平常、很细小的情事，蕴含着生活亲切有趣的情事，最熟悉也最令人思念确在情理之中了。

月色入寒窗，一片清辉往内延伸，窗外梧桐叶早已落完。恍惚想起大学四年，那时在外求学的我，脑海中萦绕不去的似乎永远是家里瓶瓶罐罐绍兴特色的自酿果酒。夏末秋初，一箩筐的葡萄几家分，三斤葡萄一斤糖，不变的风俗，不变的绍兴味道。我的工作便是拿个四角小板凳横跨在门槛上，一颗颗将葡萄摘下洗净晾干，咽着不自觉分泌的唾液同母亲搭把手将捏碎的葡萄入瓶，酸甜的清香早已溢满了前厅，就这样自在淌了一地。每隔个几天，便用棒子将葡萄皮搅下去，玻璃瓶里咕嘟咕嘟慢慢冒着泡，然后徐徐升到水面炸开，幽幽的酒香已经迫不及待了。大概再过半月吧，用纱布将葡萄皮与汁液滤开，然后在玻璃瓶里小憩一月，时间封存往日的波澜，一直到启瓶倒入瓷白小碗，一如既往紫得剔透。想起无名氏那首《知江南》了，"闻听江南是酒乡，路上行人欲断肠。谁知江南无醉意，笑看春风十里香。"老绍兴，醉江南。那些故乡每年的旧例，一个个只知如此道不出所以然的娴熟动作，一口清润绵长的低度果酒，不知怎么，就成了我记忆中远胜过众人眼中小桥流水的江南风韵，诗词歌赋的历史遗珠。亦如同王维的那株着花寒梅。

绍兴于我，实在太过熟悉，熟悉得能和上她的每一次呼吸，熟悉得身在她的柔情里，却从未想过我们所心照不宣的月明清风，当化成词句大珠小珠落玉盘，清脆婉转，柯灵先生的《乡土情结》里，是这样形容绍兴的："得意时想到它，失意时想到它。逢年逢节，触景生情，随时随地想到它。海天茫茫，风尘碌碌，酒阑灯炝人散后，良辰美景奈何天，洛阳秋风，巴山夜雨，都会情不自禁地惦念它。像春蚕作茧，紧紧地包着自己，又像文身的花纹，一辈子附在身上。"我写不出这样的句子来，在我有限的人生经历与感悟里，也似乎没有这样浓得化不开的词来安放情感。但是我只知道，我对这片土地，记得清她的每一根绒毛。月朗星稀时，也会如夏目漱石，对着她，默念一句："今晚的月色真好。"

我一直有个浅绿色的小杯子，里面泡开了奶奶后山摘的新茶，凉了味道依旧清冽。躺在家门前的院子里，隐隐听得到几声犬吠，晚风轻柔得让人无可抱怨。还记得黄昏时归家，独自贴近墙根我往回走，那墙很长，很长，墙内是吴侬软语不甚明晰的熟悉乡音，记忆在这里仿佛出了差错，前后交汇。好像街灯未亮、迎面的行人眉目不清的时候。捡根树枝，边走边在那墙上轻划，砖缝间的细土一股股地垂流……咔擦一下所带来的，都是扎根记忆里的绍兴旧事。

要是有些事情我没说，绍兴，你别以为是我忘了，我什么也没忘：但是有些事情更适合收藏，不能说，说不清。却永远忘不了……（府山支行）