

一线事

农商情

第一期

我行有这样一群人,无惧世事改变,初心不变,一直满怀真诚热心,为客户提供优质贴心的金融服务,也一直心系同事、相互支持,为网点带来家的温暖。他们就是最贴近客户的一线员工。本期,我们正式推出『一线事·农商情』企业文化故事栏目,定期推送一线真实感人故事,和大家一同分享,来自一线基层点点滴滴的喜悦、悲伤和感动。



2017年3月30日上午8点15分,我看到霞姐如常出现在我的视线内,腰杆笔直地走来网点门口,可是她并没有手提一袋老公为她准备的午餐。

因为中午以后,霞姐将离开千景,告别农商行,光荣退休了!

霞姐作为千景支行的最前辈,她比我们任何人都准时,不拖拉,她在岗位上十年如一,娴熟高效,对着客户的各种疑难灵活应变,左右逢源。

她是营销的高手,千景的很多理财、保险都由霞姐口中破零,同时她是生活中的能手,既贤妻又良母。

好了,这个画风要刹车了,关于霞姐的赞美先中止一下,接下来,干货来了!

【霞姐,是行走中的妈妈表情包】

我记得2015年9月,我来千景的前一天,有人便这样跟我介绍她“霞姐她腰痛,记得帮她提箱子,但是,霞姐会像妈妈一样温暖”。

## 一方天地 温暖万家

一线网点是我们与客户近距离接触的“窗口”。在这里,每天上演着各式各样故事。在这些平凡故事里,透露着缕缕农商情。我们的一线员工心系客户,用自己的实际行动诠释和传递着——南海农商银行贴心服务的真谛!

【只有情永在】

数数手指头,原来我已在我行工作三年了。三年的柜台工作经历,让我接触到形形色色的客户,有温柔的、有礼貌的、有急性子的、有可以开玩笑的、有严肃的。

接触的人多了,我学到许多东西,也有很多的体会和感悟。

小小的一平米柜台,可以看到很多的东西,但想看到更多,想看得更深,那就要用心去体会。

就在前几天,网点一早刚开门,就有个阿伯抢在第一进来办业务,恰巧巧是我的窗口。还没等我向他打完招呼,阿伯就二话不说掏出了四张定期存单,我看了下定期单的日期,刚好是今天到期的,而且是不续存的。

阿伯要求把定期单全部提出,并且加上利息一起再存一年,还是不续存,而且要分开四张定期单。

我用了几天的时间证实了前半句,又用一年半的时间来证实了后半句。

在千景,霞姐会像妈妈一样心灵手巧,为我们煮各种好吃的,我至今也忘不了霞姐的客家秘制炸酱捞面,还有土猪骨熬制的茶叶蛋。

每周跟霞姐值班,是最幸福的,因为可以点菜!冬菇肉片蛋炒饭像极了妈妈的味道,莲藕蚝豉排骨汤等各种熬汤让我情不自禁地大喊“霞妈!”

霞姐经常说没有福气有我这个儿子,不,只要有吃的,你一直是我的妈妈!

霞姐会像妈妈一样感性,有一次,霞姐拿起我在母亲节写的那篇《爱她》看了下,结果默默跑到房子里面去擦眼泪,着实把我吓了一跳!

霞姐又像妈妈一样为你。

有时候抱怨外面买的早餐不好吃,立马会拿出她的说,“全,把它吃掉”。

有一次,我把羊城通丢了,想重新买一张的时候,她说“你别买,我先回家找找”,结果她翻了两个晚上还是没找到,最后把她自己的给了我。

还有一次,我们小琼姐要麻醉胆胃镜,霞姐7点多多到医院全程陪伴在小琼姐身边,并且一整天都没有休息。

【霞姐,你一定是来搞笑的】

霞姐是客家人,在千景,霞姐的粤语和普通话都是名不虚传的,一开始听霞姐讲粤语,我是拒绝的!

有一次,霞姐问个客户“先生,这里多少钱啊”,我听不懂客户说什么,结果霞姐来了句“死靓狗,请坐啦!”,这时候我摆出黑人问号的表情问霞姐“咩哇,死靓狗?”,霞姐无奈地回答“是四千九”,哈哈。

当然啦,最经典的,有一次霞姐告诉我,我们又强行被喂了一大盘狗粮。

在千景,霞姐受尽了我们的“欺负”,希望她老公继续用一辈子对她好咯!

好了,吐槽得差不多了,该来点煽情的了。

我之所以说霞姐像妈妈,是因为,霞姐会像妈妈一样对待我们之外,我们还会有时候像“欺负”妈妈一样“欺负”她。我们有时候会有些小脾气,会忍不住顶一两句,但霞姐一直宽客,一笑而过。

的一段快乐小插曲,在此,我仅代表我个人再给霞姐一个熊抱,原谅我们这群小孩子的无情取闹哦,比心!

【霞姐的炫夫技术是世界级的】

“哎哟,昨天晚上我老公一直握着我的手,说我的手太凉了”,每每听到这样的话,我们几个90后总想把白眼翻到天花板上。

有一次,霞姐问个客户“先生,这里多少钱啊”,我听不懂客户说什么,结果霞姐来了句“死靓狗,请坐啦!”,这时候我摆出黑人问号的表情问霞姐“咩哇,死靓狗?”,霞姐无奈地回答“是四千九”,哈哈。

当然啦,最经典的,有一次霞姐告诉我,我们又强行被喂了一大盘狗粮。

在千景,霞姐受尽了我们的“欺负”,希望她老公继续用一辈子对她好咯!

好了,吐槽得差不多了,该来点煽情的了。

我之所以说霞姐像妈妈,是因为,霞姐会像妈妈一样对待我们之外,我们还会有时候像“欺负”妈妈一样“欺负”她。我们有时候会有些小脾气,会忍不住顶一两句,但霞姐一直宽客,一笑而过。

记得去年,霞姐在柜台工作着,突然咳嗽不止,最后瘫倒在地上呕吐,她不但没有半句怨言,还试图去拿拖把清理地板,那一次,我看到了一个老员工在平凡岗位的坚持和执着。

那些天,我一有空,就会叫霞姐,霞姐,霞姐,因为我知道,过了今天,就没机会在千景再这样叫了。

霞姐,记得好好养身子,好好呆新房子,有空再做茶叶蛋去卖,那时候,记得多过来千景叙叙旧,即使来存散钱我也一定不会嫌弃你的!哈哈!

从2017年3月31日起,千景的三号箱(霞姐口中的“小三”)“名花易主”,千景的一号窗也不再出现那个小麦色皮肤、声音高八度、戴着眼镜皱着眉、用五笔输入法敲字的资深柜员,千景也少了一道经久不衰的风景线。

想再说一声感谢,感谢这位为农商行服务了几十年仍然坚守岗位的好员工,感谢她在工作以外对同事无私的照顾和付出。

霞姐,我们工作中道别,生活中再见! (桂城支行 朱亮金)

他尽快来领回钱包。

不久后,客户就来到网点,我们都替他松了一口气,毕竟钱包不见了,是件麻烦事。

本着为失主着想的态度,我们没有贸然就把钱包归还,问了几个核实情况的问题,如里面大概有多少钱,身份证的数量等。他回答正确后,我们马上归还钱包并嘱咐他好生保管,不要再大意了。

他不停地笑着道谢,直到出门也不忘挥手致意。

本以为这事就这样结束,但原来还有意外的惊喜。

临近下班,我弯腰收拾钱箱,一抬头,柜台外多了两个大西瓜,还冒着丝丝凉气,主人却已经走到了门口,正是那个钱包失而复得的客户,我喊住他说:“先生不用那么客气,举手之劳而已!”,他却笑而不语,挥一挥手就走了,留下一脸哭笑不得的我。

就这样,这份好意,我们不仅心领了,还嘴馋了,这是我们这个夏天吃过最甜的西瓜,就连心里都是甜的。

对于善举,大家一般都是说发自内心的感谢话语,但这位先生实在很可爱,坚持要在夏日里送给我们一份清凉和甜蜜来表达谢意。

从这件事,我深深地认识到,在服务上,我们尽自己所能帮助客户,而客户,也同样在用心地对待我们,回应我们。

人与人之间的关心和体贴,正是如此温暖。

(松岗支行 丁恒基、李淑媚 供稿)

把银行贷款质量关,选择信用良好、生产经营能力强的贫困户建立准入客户名单,实施动态管理,及时跟进了解贷款贫困户的生产经营情况,对出现风险信号的贷款一对一制定风险化解方案。运用“互联网+”等云计算技术,融合扶贫部门的数据资源,用大数据甄别贫困人口、管理扶贫项目和资金,全面、动态掌控扶贫项目实施与资金使用情况。

参考文献

[1]王景武,在新的起点上全面推进广东金融强省建设[J].南方金融,2017(9):1-7

[2]杨勇,广东省普惠金融发展程度的实证研究[D].广东财经大学,2015

[3]刘树新,广东省农村普惠金融发展的现状、问题及建议——基于广东12地市的调查[A].广东经济学会,2015

(西樵支行 罗锦涛)

本版采编 冯倩如

GDRC

NRC BANK

南海农商银行

相伴多年 更贴心

主办：广东南海农村商业银行股份有限公司

◎第 67 期 | ◎2017 年 10 月 30 日 星期一 | ◎佛(南)内准字第 13048 号 | ◎http://www.nanhaibank.com

## 中国共产党广东南海农村商业银行股份有限公司代表大会胜利召开

本报讯(记者 华争)10月20日,中国共产党广东南海农村商业银行股份有限公司代表大会在总行三楼会议室胜利召开。会议由党委组织部部长熊立平同志主持,并选举产生了广东省农村信用社联合社第一次党员代表大会代表。全行100名正式党员代表、8名列席代表参加了会议。

会议在庄严的《国歌》声中拉开帷幕。会上,熊立平同志宣读了省联社党委《关于同意李宜心等5位同志为中国共产党的广东省农村信用社联合社第一次代表大会代表审议并通过了《中国共产党广东南海农

村商业银行股份有限公司代表大会选举办法(草案)》,表决通过了总监票人、监票人和候选人名单。

出席省联社第一次党代会的5名代表候选人,是总行党委按照党章和《中国共产党基层组织选举工作暂行条例》的规定以及省联社党委提出的代表结构比例,通过各党支部推荐提名、党委会议研究遴选、各党支部会议酝酿协商、考察公示等环节,并报经省联社党委批复同意产生的。全体正式代表以无记名投票方式,在5名代表候选人中差额选举产生了李宜心、杨诗泉、胡兆坤、钟秀芳等4名出席省联社第一次党代会的正式代表。

## 发掘价值 联合共赢

### 我行创新举办2017年资产推介座谈会

本报讯 为拓宽不良资产处置渠道,加快不良资产处置进度,10月26日上午,总行在南海农商银行大厦3楼会议室创新举办了以“发掘价值,联合共赢”为主题的首届资产推介座谈会。

当天共有60位意向客户以及合作的律师事务所、评估机构出席,共同探讨携手合作的良机。

本次座谈会是我行对于资产推介模式的新尝试,秉承开放、透明、联合、共赢的理念,首次将一批手续齐全、具有良好升值潜力的优质资产对外推介,旨在为社会各界搭建一个携手合作、共挖价值的平台,

(金海支行 梁婉华)

## 开展尽职调查 推进定向合作

### 我行开展化州联社尽职调查工作

本报讯 根据省联社关于定向合作工作的相关意见,为进一步推进茂名市化州联社达标升级工作,10月11日-20日,我行派出调查组对化州联社开展了为期10天的尽职调查工作。

本次尽职调查主要对化州联社信贷资产、非信贷资产等基本情况进行了专业尽职调查,深入研究、分析了化州联社资产风险分类、信贷资产管理体系、管理模式以及管理水平等情况,同时以非现场形式,对化州联社人力资源配置情况进行了调研。

为确保本次尽职调查工作顺利开展,

我行采取了三项措施:一是成立了以李宜心董事长为组长的尽职调查工作领导小组,负责此次工作的整体部署、方向把握和资源协调。二是成立了工作辅导组以及信贷资产、非信贷资产、人力资源和综合协调4个调查小组,负责统筹、协调、组织推进各项尽职调查工作。三是加强尽职调查工作的督导,由总行风险总监带队对尽职调查工作进行督导,要求尽职调查小组以会计准则、财务规则、审慎监管规定等为依据,坚持全面性、审慎性和重要性原则,在尊重事实的基础上,认真开展尽职调查工作,按

时保质形成对化州联社的尽职调查分析报告,以加快与化州联社的定向合作工作相关事宜。(董事会办公室 欧少科)

## 广东省农村金融机构2017年信贷风险防控工作在我行召开

本报讯(记者 冯倩如)10月17-18日,广东省农村金融机构2017年信贷风险防控工作会议在总行3楼小海报厅召开,省联社党委书记王硕平、党委副书记杨坚旭出席会议并作讲话。会议由省联社龙富章副主任主持,全省办事处及96家农合机构主要负责人、分管信贷行(社)领导及相关管理部门负责人参加了会议。

会上,省联社相关部门主要负责人针对当前的信贷风险防控工作,分别从信贷风险提前化解、不良资产清收管控及法律合规专业支撑角度进行了发言。广州资产管理公司的专家就不良资产批量处置业务进行了经验分享。中山、英德、顺德等农合机构以及我行陈展华副行长分别就信贷文化、

不良清收、批量处置等方面进行了经验分享。

10月18日,与会人员还进行了信贷风险化解系列指引分组讨论,为全省农合机构经验提升信贷风险防控能力、持续改善资产质量创新工作思路、提供制度保障。省联社党委副书记杨坚旭对会议进行了总结发言。

(上接13版) 押权注册登记及民事法律执行制度,完善价值评估、数据库、抵押登记平台、产权交易中心等建设。

4、改善扶贫融资软环境 注重发挥财政手段和杠杆作用,加强对银行金融扶贫政策的完善,加大扶贫再贷款、再贴息、差异化监管等政策力度,引导金融资源向贫困地区倾斜。

5、增强金融精准扶贫的政策导向 适当提高扶贫不良贷款容忍度,允许金融机构根据自身实际合理确定利率水平,政府予以一定贴息政策并降低相关费率。此外,建立贫困地区扶贫金融专项评估机制和专项监督考核机制,完善扶贫金融统计制度。

(二)优化金融扶贫的内部机制

1、创新产品与服务

一是突破扶贫贷款固有投放模式,根据不同农作

物生长周期、市场特点等,相应调整贷款时限,灵活配置信贷品种。二是根据农户用款需求特点,开发“随借随还”“自助循环贷”“整贷零还”“零贷整还”等小额信贷产品,丰富还款模式。三是探索运用大数据、互联网等手段,对信用好的农户采取白名单主动授信,简化贷款程序,实现自动授信、审批、放款的标准化管理。四是引导社会资本通过PPP模式、产业投资基金、风险投资基金等方式参与扶贫开发,多渠道增加贫困地区资金供给与保障。此外,充分发挥农村商业银行的系统优势,积极开展结对帮扶、爱心捐赠、特色农产品销售、金融智力帮扶等多种活动。

2、积极对接政府增信机制 参与建立“政策性担保公司+贫困户”、“风险补偿基金+扶贫企业+贫困户”、“财政补贴+贫困户”等政府增信机制,并按照一定比例放大,为有生产经营能力的贫困户提供信贷支持。同时,通过配合各级政

府开展信用乡、信用村、信用户创建活动,改善贫困地区信用环境。

3、理顺内部运作机理 打破银行固有的工作格局,做到五个明确:即明确带动帮扶贫困户目标、明确产业扶贫支持重点、明确具体工作措施、明确资源保障和激励政策、明确责任部门和责任人。在各级机构建立扶贫工作绿色通道和“直通车”制度,对于重点地区提出的人力资源配置、费用配置、信贷准入、抵押担保等需求,予以优先支持。

4、提高精细化管理水平 树立综合扶贫理念,为扶贫企业提供线上、线下一揽子金融服务方案,为贫困户提供融资、融智等全方位服务。坚持成本控制原则,通过集中化经营、批量化操作、集群化服务和专业化经营提高业务运作效率,解决金融扶贫成本高问题。

5、控制扶贫信贷风险

《南海农商银行》编辑部地址：南海大道北26号农商银行大厦 E-mail: nanhaibank@126.com 传真：(0757) 86266806 邮编：528200 珠江时报制作·承印 热线：86228745