

浸润南孔文化 躬身以礼相待

——农行衢州柯山支行26年如一日服务温润如玉

本报记者 何玲瑶

公元1129年,孔子第48代嫡孙、衍圣公孔端友奉诏南迁,几位先贤随宋高宗南下,因功赐庙、宅于衢州。从此,以衢州为圆心,儒家文化在南方逐渐枝繁叶茂。

距离衢州孔庙仅百米,在一排连绵的白墙黑瓦徽派建筑间,农行衢州柯山支行就栖居其中,露出了一隅亮眼的绿色。

这家浸润了南孔文化的银行网点,不仅是金融服务的站点,更是一汪人情的润泽。在农行柯山支行,儒家文化当中的“有礼”元素已经深入人心,有迹可循。不论是在金融服务还是人情关怀上,人人躬身笃行,处处有此“三礼”。

谈到孔子,每个衢州人都无比亲切,作为“南孔文化”发源地,衢州孔庙是全国仅有的两座孔氏家庙之一。如今,“南孔胜地 衢州有礼”成了城市名片。在每年的祭孔大典上,人们以“今礼”祭孔,穿现代服装,行现代礼节,与时代同行。

走进孔庙,曲径通幽,林荫掩映,宁静古朴中,却也处处有着古代与现代融合的气息。正门的黑瓦屋檐下,挂着朱红色的烫金牌匾,门口是电子闸机验票,大殿里供奉了先贤圣祖,还有《论语》石板雕刻,梁柱上装有电子讲解按钮。

游客络绎不绝,孔庙的香火更是不曾间断。有心人会留意到,在厅堂前的功德箱里,不仅收纸币、硬币,还贴有一张农行的收款码。

翻阅古籍便知,古体字“礼”的内涵为:表达诚意与敬意的一种形式或途径。在“有礼”文化熏陶之中,农行柯山支行也沾染了人文情怀,为“礼”奉上点滴贡献。

作为该行负责人,在郭逸印象中,人们常来孔庙祭拜、祈福,有的为家人求平安,有学生考前来许愿,还有游人供奉香火,特意去功德箱捐钱。“很多人不带现金,我们就想着放个二维码,很有必要。”

孔庙和农行的来往,有十多年之久。郭逸颇为自豪地说,从最早的对公账户,到门票收单系统,都是农行帮忙做的。游客买票,一般都用扫码支付,每一笔都有详细的记录,当天夜里,钱就会打到孔庙账户上。

每隔几个月,孔庙工作人员还会来一趟网点,将捐赠的硬币、纸币存入账户。网点都会专门安排人员清点,像1角、5角的纸币,市面上已很罕见,但在孔庙时不时会出现。

如今,以孔庙为中心,这里聚集了中国儒学馆、衢州市博物馆、弥陀寺、城隍庙等景点,形成了一个文玩商圈。每到周六,这里会搭起一个露天市场,作为古玩界的交流场所,文玩爱好者喜欢在此扎堆聚会。

人一多,意味着商机也多,文玩店、餐饮店、杂货店密布,金融需求大大增多。因为就在街边,很多老板自然而然成为了农行柯山支行的客户。

“与朋友交,言而有信。”这是每个柯山农行人的服务承诺。当前,网点个人生产经营性贷款达2亿以上,服务各类个人工商户超400户,当中不少是网点周边商户。



子曰:克己复礼为仁。儒家文化在历史中沿革变迁,但“礼”的目的始终如一:仁爱和谐。

礼之用,和为贵。作为一家在老城区的银行,客户大多都是熟客,这句经典的儒家教义,在这里也有了生动的注解。春夏秋冬,农行柯山支行厅堂大门永远敞开,给附近居民和周边百姓带去“礼”的温度。

在阳光映照下,走到网点门前,一块银色招牌格外显眼:户外劳动者服务站点。这不仅是一块招牌,更是对每一位劳动者的承诺。

天气一冷,附近街区的环卫工人,常会过来歇脚,大堂经理林恺轩会请他们坐下,递上一杯热水。夏天,在街头巷尾的外卖小哥,也会来乘个凉。

身处老城区,老小区密集。疫情期间,老人会来存取钱,惦记着养老金,就会来网点看看。为了减少疫情传播风险,网点开始推行作揖礼,尽管隔着口罩,礼在人与人的温情中流淌。

对弱势群体的服务,网点有求必应。网点特别设了一块综合服务区,一个长条柜子如同“百宝箱”:老花镜、针线、雨伞、药品,甚至婴儿车、盲文服务,都能提供。凭借优质的服务,农行柯山支行获得农行浙江省分行四佳网点、衢州市银行业文明规范服务四星级网点等称号。

让贫弱者有力,助劳力者前行,这是儒家文化的仁心,这也是农行人的初心。

在农行柯山支行,还有一位资深客户经理童玉树,他干了几十年个贷,业绩常常拿到衢州农行第一。50多岁的他,虽然头发渐白,但工作仍充满激情,时常跑到周边农村,帮农户们解决各种难题。

贵州牛、内蒙牛,哪一种牛价值高,哪种养起来容易,童玉树早已烂熟于心,什么时候卖能赚钱,什么时候市场行情不好,他都仔细钻研,和农户们分享。好多农户在他这里贷款,做大了生意。

“农户在金融方面专业知识了解不多,很需要帮助。”没聊几分钟,童玉树就起身拱手告辞,出门跑客户去了。同事们都说,他是真正的“老黄牛”,业绩难以超越,勤勉更是“无人匹敌”。在柯山农行人的身上,我们能感受到孔子的“仁爱”精神。

有朋自远方来,不亦乐乎。衢州人历来好客,即便一面之交,也会以礼相待,故有有礼之城的美誉。

在网点拐角处,有一条烟火气十足的“马站底”小吃街,沿街店铺开了几十年,从烤饼到鸭头,再到酱粿、水晶糕,都是老底子味道,本地人爱吃。

然而,今年的一场演唱会,让衢州一下子出圈了。3月,薛之谦巡回演唱会首站选在了衢州,吸引了来自全国各地的游客。离孔庙不远,这条只有本地人爱来的小吃街,也迅速爆红。

农行柯山支行服务的很多几十年的老店,靠着“扎实”的味道和热情的服务,也跟着一起“出圈”,常常排起长龙。郭逸注意到,今年他们资金入账很频繁,生意比往年好很多,还有人开出新的门店,郭逸就主动上门,结交新朋友,或者帮他们打理资金,询问是否有贷款需求。

文旅产业给这座古城居民带来的改变,郭逸有着切身感受。

农行柯山支行边上,有一家衢州菜馆“瘸子饭店”,在当地小有名气。老板有点跛足,为了养家糊口,十多年前一直流动摆摊卖包子,因为用料扎实,包子铺渐渐有了名气。有一次,他到网点咨询能不能借点钱,想盘个店面。

当时,网点很多人都是他家的忠实食客,也了解他为人,当即就为他办理了5万元贷款。后来,他生意越做越大,他和家人买下了一大间店铺,不仅还完了贷款,还把积蓄存在了农行。

在农行柯山支行,孔子文化的“仁”“礼”“信”体现在待客之道上,这个“客”不分大小,不分金额。

衢州市博物馆就在孔庙边上,它与农行柯山支行的缘分,还要从小小的一笔水电费说起。由于博物馆每个月都要按时交一笔水电费,还要向国库缴税,对他们来说,这笔钱每个月都要备足。了解情况后,郭逸和同事们成立了服务小组,为博物馆定制了一个特殊的业务:财政零余额透支,农行给博物馆30万的信用额度,水电费、国库缴税等费用,可由银行先行垫付,等收到发票后,博物馆再把欠款给补上,这笔额度可以循环使用,解决了博物馆的缴费难题。

对于衢州而言,以礼相待,利天下客,是出圈的硬实力;对农行柯山支行来说亦是如此,礼是经营之道,是待客之本,在南孔文化的润泽之中,他们走出了一条独特的传承发展之路。

