

文 | 马素平

上世纪七十年代末到八十年代初，银行的柜台还不如商店的柜台。

银行的柜台是砖头垒成，水泥抹平，长几米，宽几十公分。沉闷、灰暗，看不见商品，人民币都锁在办公桌抽屉里。柜台下的陈列架，朝向办公桌的方向，有几条木搁板，用来放空白传票和账页。

商店的柜台是玻璃制成的，有上、中、下几档架子，摆满了琳琅满目的商品。站立在柜台后面的是年轻漂亮的女售货员，大多数人逛商店买了东西看了美女，心情都很愉悦。

而我们银行的柜台后面没有年轻漂亮的姑娘，只有一些“老阿姨”级别的员工，她们正襟危坐，有的还戴着老花镜，不苟言笑。那高高的水泥柜台就像一堵墙，把人民币的庄严围堵在里面，让站在柜台前办理业务的百姓，没来由地就多了几许敬畏和憧憬。

我在银行工作了39年，先后从事过许多的专业工作，过手的“现金”、“资金”成千上亿，“干一行爱一行”、“爱岗敬业，忠于职守”是我们那代金融人的职业操守。一路走来，金融职业生涯与壮丽的金融事业水乳交融，最令人难忘的便是临柜办业务。想起四十多年前开始“坐柜台”的日子，那些在柜台旁打算盘、点钞、记账，为客户服务的经历，没齿难忘。柜台工作既是我放飞理想、永葆初心的基地，更是一路走来最美的风景胜地。

## 营业所柜台

1980年初，我十六岁的花季始于一个八平方公里的海岛银行营业所。我是改革开放后全国金融系统通过招干程序，录取的第一批新员工之一。来之前，我已经在县行培训了一个月。到所后，先是把桌子头，跟老会计学业务，几个月后，所主任说：“可以上柜锻炼了。”我诚惶诚恐接替了原来坐柜台的老员工。那时，我刚满17周岁。

小小营业所，六个人，两套账务，银行、信用社合署办公。银行是国营的，信用社是大集体的，主任必定是国家干部身份。所社业务分内勤和外勤，内勤坐柜台也称临柜，接待客户；外勤跑业务，办理一些信贷业务。柜台里几张统一不起来的旧写字台，呈“品”字摆放。算盘、墨水瓶、账本摆放其上，甬说现在的电脑、点钞机没有，连小计算器都没有，加减乘除都要靠算盘。

（作者身穿二姐的军服，在营业室外、库房窗下照片，1980年秋季）

我从银行最基本的业务开始入手，一年内必须学会内勤的所有业务，届满要进行转正考试，于是坐柜台的日子就开始了。

每天早上五点半起床，打扫屋里、屋外卫生。四位住所的同事争先恐后，不用督促，冬天扫雪，秋天扫落叶。我年龄最小，总是被安排在屋里擦拭办公桌和柜台。先用湿抹布擦一遍，再用干抹布蹭一遍。我最喜欢擦那个水泥柜台，它面积大，挥舞起抹布来顺流，不像擦办公桌，还要把上面的算盘、墨水瓶等杂物小心翼翼地拿起，擦完再放下。卫生收拾完毕，我们先回宿舍洗漱，然后到公社食堂打饭回来，在办公桌上吃完早饭，一天的工作就开始了。

（网络照片）

营业时间刚到，柜台外就站满了一行人，自东向西，自觉有序，按着先来后到，一个一个递钱、递单子，办理存、取款和零钱兑换等业务。柜台里，噼里啪啦，算盘响起，点钱、翻账簿的声音此起彼伏；柜台外，那些熟悉的企事业单位的会计或是储户，边等候，边拉开了呱，你一句，我一句，说到兴起，妙语连珠，柜台内外笑声一片，好不热闹。中午十一点半下班，大家打饭、吃饭、休息。每天中午有一人值班，先收拾柜台上的纸屑垃圾等物，然后继续坚守柜台，为中午来办理业务的百姓服务。下午一点半，休息的员工准时到岗，继续工作。晚上下班吃饭后，大家通常又回到柜台里，在办公桌前学习政治或业务理论，再练基本功，点钞、打算盘、记账，噼里啪啦好不欢快。

我人小志大，上进心强，一心一意想多学业务，为“实现四个现代化”做贡献。一天下来，能有十几个小时在柜台旁工作和学习，从没感觉到枯燥或是苦和累，充满了朝气和活力，充满了对远大理想的期待，充满了对美好未来的憧憬和向往。以所为家，无私奉献，是年轻的我对自己的基本要求。

坐柜台时间久了，岛上的人认识了不少，我也慢慢长大了，一些有趣的故事也陆陆续续发生了。

因为个高体壮，热情爽朗，刚过十八岁，我就比较引人注目。

一天，我的师傅，一位内勤老会计告诉我，明天南面村里的一位大姨过来看我。我不解地问道：“看我干什么？”老会计说：“想给她儿介绍对象。”我一听，心想，师傅还干这事啊，这不是媒婆吗？我接着嘟囔了几句，意思是我太小了，我才不找对象呢。老会计说：“我也说了，你太小，但人家听说银行里有个姑娘不错，非要来看看嘛，咱也不能得罪我们的储户呀。”她停顿了一下，又说：“要不你明天

权当不知道这事，她爱就来，爱看就看。过后，我就说你不愿意。”我点点头，只能听师傅安排了。

次日上午快到中午时，师傅说的那位大姨跨进了营业室大门，身后还有两个做伴的妇女。她们装模作样拿出了钱，说要存款，这个存一百，那个存二百、三百的，还是定期的、开存单的那种。她们边说话，边死死地盯着我看。其实那时，我们营业所在各个村都有代办员，老百姓在本村就能办理存取款业务，如果不是为了来看我，谁跑这么远来存款啊。

既然是储户，咱还得热情服务。虽然很害羞，但业务办得还是同以往一样干净利索。事后，师傅给她们过了话，此事才不了了之。

小小柜台见证了我的青葱岁月。扎根基层，服务储户，耐得住寂寞，守得住清苦，安安心心做一名临柜员工，这就是那个年代银行基层员工最朴素的职业道德操守。

（作者保留至今的算盘）

## 县行柜台

三年后，我离开了这个营业所，调到了县行。

（网络照片）

那时县行的柜台也不大，但已安装了铁栅栏和铁门。此时我已经是会计出纳科的负责人，不需要坐柜台了。

营业室不大，我就坐到了隔壁一间屋子，和联行会计、稽核员们一室办公。我的两位副手是时年四、五十岁的两位老同志，我们都亲切地喊她们“刘大姨”、“于大姨”。行里要求她们仍然坐柜台，复核年轻会计、出纳办理的业务，因为她们的认真负责，杜绝了很多错款、错账业务的发生，是我最信任和放心的副职。

（作者后排左一与县行和营业所中层干部合影，第二排右一于淑英大姨，右二刘玉芹大姨，）

其中分管出纳业务的于大姨和我母亲同岁，她的二儿媳妇还是我出生那个岛上的一块长大的同学呢。这几年有微信后，我们同学经常聊天，她的婆婆、我的于大姨，还和我老妈妈一样，九十多岁了依然健在。分别三十多年了，至今我记忆中她的模样就是坐在柜台西头、防盗门的门口，戴着老花镜，低头点钱，认真工作的样子。

她是五十年代初期从老家掖县（今莱州市）和爱人一同响应“支援海岛建设”的号召，分配进岛的银行干部，把一生都奉献给了海岛的金融事业。

（作者后排左二与县行会计出纳科的小伙伴们，前排右数三位为军嫂和准军嫂，1985年夏季）

在县行任职期间，我经常到所辖几处海岛营业所检查工作，见到和了解了一批像电视剧《父母爱情》里女主角安然老师那样的随军家属，在营业所坐柜台当柜员。她们有个共同特点就是年龄不大、文化比较高，基本都是在大城市工作生活过，结婚有了孩子后随军到这些小岛上的。因为岛上能就业工作的单位不多，她们被缺人的银行接收后，不得已改行，从营业所最基本的会计、出纳业务干起，坐柜台当柜员是那个年代唯一的选择。

（大钦岛银行营业所撤出后，信用社还保留着，作者拍摄于2015年国庆节）

大钦岛位于渤海

深处，是我出生长大、跟随父母住过十五年的地方。在县行上任会计出纳科科长后，下基层的第一站就是那里。因为帮忙查找出纳员短款，我在营业所住了好几天。这个不大的营业所，先后有三名军人家属在这里工作过，其中，任出纳员的刘敏阿姨，还是当时守备区

政治部主任的家属，她原是淄博市歌舞团的一名会计，七十年代初期跟随爱人进岛，改行调入银行营业所，在三尺柜台为驻岛军民办理存取款业务。她待人热情大方，对工作精益求精，经手的账务、现金分毫不差。她苦练点钞、打算盘技能，和年轻的同事一起，经常到县行参加我牵头组织的会计出纳业务技术比赛，给我留下了深刻的印象。

（左一作者，左二刘敏阿姨）

2020年9月中旬，我

带领三对长岛老兵夫妇，到中央电视台《故事里的中国》栏目录制《父母爱情》专题节目，其中的一对就是这位刘敏阿姨和她的爱人——原山东省军区

政委、少将赵承凤叔叔。这对夫妻真是与《父母爱情》中的主人公江德福司令员和安然老师，有着极为相似的背景和经历，这也是我与刘敏阿姨分别32年后的重逢。

在京录制节目的两天时间里，我们聊得最多的是海岛营业所的往事。刘敏阿姨说，那时候在柜台里当出纳，收进的款项都是商品流通过程中的人民币，零碎、残缺、

有异味，但她非常认真地收款、复核，唯恐错款当日对不起账来。因为经常加班加点，下班回家不准时，赵叔叔又经常下连队不在家，两个幼小的女儿都照顾不到。为了提高业务技能，她还把练习钞拿回家，忙完家务后再赶快练习一会儿。为了和老百姓打成一片，还学会了长岛方言，与储户的交流更顺畅了。她后来跟随赵叔叔调动到多地，退休前在省工商银行济南分行任职。地位、职务的变化，也没让她忘记在海岛银行营业所坐柜台的那段经历，她说：“那段经历不可复制，愈久弥新，是我人生中最值得回味的职业生涯片段。”

小小柜台，承载了太多的往事，见证了老一代金融人无私奉献！那行，那人，那柜台，蓦然回首，都在灯火阑珊处。

《作者（前排中间）调入市行前与县行女同事合影，有五位军嫂，前排左二为刘敏阿姨，1988年1月》

## 市行柜台

四年后，我又调入市行工作，在会计科刚五个月的时间，就到了新成立的国际业务部。新业务部门，人员少，我又坐到了柜台里，办理人民币、外汇业务，重操会计旧业。

那时的柜台里面已经有了小型的机具，像小计算器、小验钞机，但算盘、钢笔还是临柜工作的主要工具。国际业务部临柜接待的都是外资、外贸、合资系统的会计和华侨、外商等手中有外币的储户。服务对象的范围广了、层次高了，大环境对我们的要求严了，自己的临柜工作经验也不断地得到了提升。

（作者三姐参加济南军区排球赛，1974年）

有一天在临柜时，接待了一名蓬莱口音的三资企业会计，听着那熟悉的乡音，看着会计填写的凭证上面的单位名称——村里集渔具厂，我一下想起来这个乡镇，是我三姐原单位长山要塞部队化工厂解散时，重新分配工作的地方——村里集农具厂。巧的是，一问这名老会计，他竟然说，渔具厂前身就是农具厂，该乡镇就这么一个大集体厂子。他竟还认识我三姐，“你三姐到我们厂子后，不久就是共青团的书记，带领我们厂里的年轻人，在文体活动方面可活跃了，去县里比赛都拿大奖。”三姐在这个企业工作时也就十八九岁，工作没多长时间就被推荐上大学了，那时我还小，没怎么听她讲在这家工厂的工作和生活情况。柜台上巧遇的这名会计滔滔不绝讲起了三姐的故事，让我知道了三姐曾经辉煌的一段经历。老会计告诉我，当时推荐工农兵

大学生的名额很抢手，据说公社书记的儿子也盯上了，但他们的老厂长，为人公道，唯才是举，开会时对他们说：“人家部队首长的孩子，分到咱这个‘兔子不拉屎

’的穷地方工作，可惜了了。来到后和咱们一样，勤劳朴实特别能干活，还把咱的共青团工作搞得有声有色，咱就得推荐这样的好孩子。”事后，我电话告诉了时在济南市国资委工作的三姐，三姐说：“有这么个会计，那时也挺年轻的，至于他说的老厂长的那些话，我不知道。我只知道，那里的人可好了，老厂长好、老师傅好，我上大学他们一致同意，没有反对的。本来想是毕业回去报答企业的，哪想到我们是最后一届工农兵大学生，赶上了国家恢复高考，高校教学步入了正规管理，我们在校期间也得到了最正规的文化课教育，毕业时已经纳入国家统一分配了，否则我不会分在省城济南工作。”

小小柜台传递了亲情，三姐通过我了解到了当年那些好心人对她的评价和帮助，特别感动和欣慰。

（作者在国际业务回单柜前，1995年冬季）

不久后的一天中午，轮到我值班，那天我正感冒着，趁中午没有业务时，我头枕胳膊，趴在柜台后的桌子上休息。这时，一行人推开了营业室的玻璃大门，脚步匆匆声音很大，来到了柜台旁。

原来这是莱阳

一个乡镇的干部带领企业负责

人、会计等人，来办理外汇汇款

业务。款项是汇往国外，购买加工设备的，这家新建的合资企业急需尽快投产。当时的业

务流程是：我

接下这笔业务，客户离开，

待下午我们自己再到当地的中国银行办理转汇款。那时我们农行

刚开办外汇业务，还没有自己的全球资金联网系统。而莱阳这一行人想要全程看我

把业务办完，因为他们想看到中行汇出款项的回单，传真给国外的企业，对方当天就能发货。于是他们在柜台外反复央求我，述说他们的愿望，希望早点见到中行汇款的回单。可是就我一个值班的，再急我也不能离开柜台去中行给他们办理吧？我反复解释。他们不断述说，本就感冒的我，此刻头更发昏、脸发烧。后来，我只好找来在二楼值班室午休的徒弟，让他替我值一会儿班，我带领这一行人急赴中行，办完了这笔业务。待他们坐车离去，我来到了就近的医院，打了一个点滴，然后继续回去上班。

时隔多年以后，当我以农发行

办公室主任的身份，陪同老行长和当地一县支行的行长，到政府部门营销农业开发业务时，此时的县委书记，刚好是多年前带领一行人“催”我去中行办理业务的那名乡镇干部，我们都认出了对方。这位书记激动地对我们行长说：“这位主任当时

给我们办的业务，我永远也忘不了。那家合资企业后期业务做得特别好，离不开你们银行的大力支持。这位主任的心术特别好，今后你们银行的开发业务，我们政府一定会大力配合。”瞧，我在柜台业务中一件很平常的服务工作，竟给他留下了深刻的印象。

小柜台亦是大舞台，是检验人性的地方，让我见识了执着、认真的基层干部。后来这书记任职到地市级领导岗位，我想也许是他认真、执着、百折不挠的工作作风，成就了他的今天？！

（作者于2017年夏季）

忆往事，感慨万千。至我退休前的26年间，我都不再临柜、当柜员了，但会时时关注银行业务最基层的这个岗位。

那些年，随着股份制银行的发展壮大，各大银行的柜台员工，基本都是校园招聘的应届大学毕业生，个高、貌佳成为临柜员工的普遍特征。每每看到或听说新入行的毕业生，都不愿干临柜业务，千方百计找关系、托人情，希望在信贷、人事等远离柜台（统称后台）的部门工作时，我会替他们感到遗憾，我多想告诉年轻人：前台（临柜）是最锻炼人的地方，银行最基础的工作就在柜台上，老银行人哪个不是临柜出身？柜台成就了多少业务骨干？他们后来都成为了各大银行的中坚力量！

（网络照片）

如今，当金融科技

以超乎想象的速度席卷银行后，智能银行时代来到了！过去那种笨重的水泥柜台、简易的柜台栅栏，早就被大理石、铝合

金、防弹玻璃

等新兴材料替换；柜员和储户的通话交流也已用上无线扩音设备；银行大堂多功能自助业务办理区方便快捷，智能手机银行业务也越来越普及，去柜台办业务的人日渐减少，昔日柜台外排队等候的热闹场景，已是我们遥远的回忆了。

经历了芳华，阅遍了人生。小柜台，大舞台，愿曾经的柜台之歌，继续激励新银行人不忘初心，在智能银行时代，砥砺前行，为社会的发展做出更大的贡献！

壹点号海岛寻梦