



## 十年十家

## 一个“工薪家庭”的十年美好时光

□ (法治周末)记者 孟伟

早上6点,关掉手机闹铃,在电饭煲里煮一锅鸡肉蔬菜粥,洗一碟小番茄,炒一盘油麦菜,煎上几片火腿和馒头片,再精心摆好盘……半个小时后,一家三口的早饭准时摆放在餐桌上。

“多吃点蔬菜,上课需要带的书都放在书包里了吧。今天的钢琴课不用去上了,晚上让爷爷带你到楼下练跳绳……月底了,我今天要加班,让爷爷接一下佳佳吧。”早餐时段,刘娜用来和家人交流一天的日程安排。

这样美好而温馨的生活,10年前的刘娜“想都不敢想”。那一年,刘娜从艺术设计系毕业,坐了一夜火车,提着一个20寸的行李箱,里面放着几身换洗的衣服和电脑,只身来到了北京。

10年后,刘娜从设计师跨界成为银行支行行长,结了婚生了儿子佳佳,在北京买了车子房子扎下了根。

这10年,刘娜完成了蜕变,这背后既有她自己辛苦打拼的功劳,也离不开家庭的支持和国家经济社会发展以及一系列好政策,她因时而变,抓住了一个又一个机遇。

本想短暂停留北京  
却在此地扎下了根

“我对这个城市有一个憧憬,那个画面即使时隔20年还是烙印在我的脑海里。”刘娜记得,早在儿时她便向往来北京生活。

1999年暑假,家在黑龙江省哈尔滨市的刘娜跟随父母参加了一个旅行团,第一站就是北京天安门和故宫。

“北京的马路特别宽,特别干净,还能看到很多外国人在大马路上骑自行车。”逛景区对10岁的刘娜来讲稍显枯燥,但当她看到长安街上宽阔干净的街道和来来往往的外国人时,她向往着将来到这样的城市生活。

上初中后,她开始接触绘画,研究西方美学。经历了大学四年的艺术教育,她又被上海这样的国际化大都市吸引了,计划毕业后去上海闯出一方天地。

但由于父母比较传统,希望女儿不要离家太远,刘娜毕业后便选择暂时到离家稍近的北京准备积累一些经验后再去上海。

没想到,原本计划的短暂停留成了她长期生活的地方。

2012年7月,参加完毕业典礼的第二个月,刘娜怀揣着对大城市的向往,坐了一夜火车,提着一个20寸的行李箱,来到北京。

不久,她找到了一份设计师助理的工作,是一家规模不大的广告公司,刚入职的薪资只有3000元,实习期3个月,工资打八折。

彼时在北京,每个月2400元的工资只能勉强维持生活。当时北京四环内一个6平方米卧室的租金也要1400元左右,仅租房就要花去她大半个月的收入。

“当时什么都不懂,没想到房租居然这么高。”为了节省开支,刘娜和两个大学室友在北京市通州区合租了一个大开间,她每个月要支付800元。

她还记得,那个开间小到打开防盗门就能看清全貌,从门口到阳台依次摆着3张一米宽的床,门的右手边有一个一米左右的红色沙发,厨房和卫生间就在床对面,3个人住在一起非常局促。室友每天和男友打电话的时间,她只能下楼去遛弯。

而且楼内的环境很复杂,整栋楼一层有十几户人家,每天都有人推着电动车进电梯,她曾在半夜听到过敲房门的声音。房间隔音也比较差,每天早上5点准时能听到隔壁大爷的咳嗽声。

放手一搏重新择业  
积极进取恶补知识

那时,刘娜的愿望就是好好做设计,快点涨工资,让自己有能力搬到一个通勤时间1小时以内的地方。

让她没想到的是,人生的轨迹与她最初的规划背道而驰。

一次给同事做伴娘的机会,刘娜认识了她的丈夫张清,经历了半年左右的相处后,两人决定组建家庭。

张清的父母是大学教授,他们希望刘娜也能找一份更稳定的工作。

“确实不舍得放弃自己喜欢的设计工作,但身边的同事陆续离开北京,离开设计岗位,我也开始考虑这碗饭还能吃多久。当时,受到互联网的冲击,传统广告行业的业务量越来越少,公司客户流失严重,4A公司的业绩也大不如从前。”基于此,刘娜重新考虑未来的职业规划,是留在舒适区还是选择一个新的赛道。

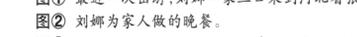
最终,她决定放手一搏,考入北京市朝阳区一家



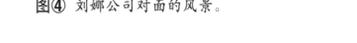
图① 最近一次出游,刘娜一家三口来到河北省张家口市的“草原天路”。



图② 刘娜为家人做的晚餐。



图③ 小时候,刘娜每年过年就盼着和父母一起去秋林商场的负一层买红肠。



图④ 刘娜公司对外的风景。

国有银行的网点工作。

银行网点最基础的岗位是柜员和大堂经理,偏操作性和服务性,被称为“新人的第一站”。

刘娜是典型的东北姑娘长相,一张标准的鹅蛋脸,170cm的身高,再加上爽快的性格,她刚进入网点就接下了大堂经理的工作:每天迎送客户,从客户进门时起,就要主动迎接客户,询问客户需求,对客户进行相应的业务引导。

在刘娜看来,大堂经理更重要的作用是建立和维护客户关系,“要了解客户的需求,注意目标客户,留意客户交易习惯,满足重点客户的特殊需求,处理客户不满以及为客户办理离柜业务等”。

由于大堂经理岗位涉及的业务内容广泛,要熟悉几乎所有的银行服务内容,刘娜每天下班后,便恶补业务知识。

随着业务逐渐步入正轨,刘娜凭借热情爽朗的性格积累了几个客户,通过提成能在每个月拿到近两万元的薪资。

生育暂时影响事业  
从零开始没有怨言

正处于事业上升期,刘娜发现自己怀孕了,“当时压力非常大,刚把工作理顺,手里刚有几个客户,却突然怀孕了,而且身体情况很不好,特别影响工作状态”。

那一年,只有几个老客户还能继续维系着,没有新的客户资源。生育后回到工作岗位时,原本大堂经理的岗位被人取代了,只有现金柜员的岗位还有空缺。

现金柜员的主要工作是接触各类现金业务的复核、零钞清点、大额现金清点等。

“换到现金柜员就等于重新开始,虽然难了点,但绝不能退缩。”这么多年,母亲的言传身教让刘娜懂得,无论在工作上还是为人处事上都不要抱怨,“我妈在供电局工作,她经常帮别人做一些琐碎的事情,从来没有听她抱怨过任何人。她待人处事的准则是,真诚待人,认真做事。”

柜员工作需要人必须严谨,有很多单据要填,每张票上不能有错别字,小数点更要注意位置,刘娜性格外向,相比于坐在柜台办业务来说,与人沟通交流是她的强项,陆陆续续便有客户主动找她来做投资业务。

“第一个客户一直跟我到现在。”做柜员期间认识的第一个客户,让刘娜萌生了做客户经理帮助客户理财的想法。她记得,第一个客户刚

来网点时

穿着朴素,他当时在帮老板买瓷砖,每个月工资只有1000多元,虽然工资不多但有理财的打算,就向他推荐了开放式的基金,每次定投几十元。

要做客户经理,就意味着她必须拿下基金从业资格证。作为一个门外汉,这对正在哺乳期的刘娜来讲一点都不容易。

每天上班填一堆单据,下班回家看两眼孩子,就坐在餐桌前“啃书”。

“我在高中时数学成绩就不太好,生孩子后记东西更困难了,考试的公式、计算比较复杂。我考的这一年,刚好赶上政策改革,有一本书的内容找不到习题,只能把整本书读透,理解清楚。”那段时间,刘娜每天只睡三四个小时,其间还要起来给孩子喂奶。

半年时间,消化6本书,考了两次,刘娜终于拿到了基金从业资格证。她明白,要想在客户经理的岗位上持续发展,就要获得更多的资质:证券从业人员资格证、期货从业资格证……

大钱有大钱的投资方法,小钱有小钱的理财渠道。购买一种投资理财产品,除了要看看它的收益外,安全性也非常重要。特别是对于首次理财投资的人来讲,风险是否可控是其最关心的问题。

刘娜告诉记者,很多人出于对银行的信任,会盲目听从部分客户经理讲的产品收益而忽视了风险,“一些客户经理可能会有意规避风险点,只向客户介绍产品的高收益,但我觉得,要想长远发展,就一定要对客户负责,每个产品的真实收益和最大的风险点,我都会提前做好功课,真实地向客户介绍情况。”

除了是一名客户经理外,刘娜同时也是一名投资者。帮助客户购买的产品,她自己也在投资,“客户能看到我赚到的每一分钱”。

慢慢地,客户数量开始变多,客户类型更加丰富,经验累积更加扎实,业绩稳步提升,刘娜坐到了行政经理的位置,还获得北京市海淀区网点“十佳经理”的殊荣。

2018年下半年,P2P暴雷的消息不时传来,一直延续到2020年,一大批投资者的钱打了水漂。

P2P是一种新型的个人融资模式,依托于网络提供民间小额借贷金融服务。

国内的P2P网贷平台始于2007年,2010年以后P2P行业进入快速发展阶段,根据“网贷之家”发布的统计数据,截至2018年6月,P2P平台累计数量高达6183个,累计撮合金额达到约7.33万亿元。

2018年下半年,P2P行业风险集中爆发,超过100家P2P平台被曝有问题,成千上万的投资人卷入其中。

2018年也是刘娜成为北京市海淀区某网点支行行长的第二年。她还记得,在2017年初的时候,很多老顾客开始将资金投向网络借贷平台。

有一位在北京市朝阳区做生意的老客户告诉刘娜,当时他身边很多商户都在投资P2P,收益非常高。

“他说身边朋友都买了,有的存了300多万元,最少的也存了50万元,自己也想参与投资,来咨询我的意见。”刘娜对这一行业有一定了解,她向客户提出了中肯的建议,“先投资几万元感受一下,客户收到两个月的利息后,我建议他见好就收,毕竟这种玩法下一些网贷公司可能撑不到一年就得‘跑路’。”该客户收到部分利息后撤回资金,果然不到半个月其投资的P2P平台就“跑路”了,他身边的朋友最少的都赔进去了几十万元。

在刘娜看来,当时P2P虽然火爆但存在极高的风险,“P2P网贷公司的交易成本很低,而且不受银行监管,他们只是让借款人与贷款人保持联系,容易成为非法集资或诈骗的工具”。

2017年12月1日,互联网金融风险专项整治,P2P网贷风险专项整治工作领导小组办公室正式下发《关于规范整顿“现金贷”业务的通知》,明确统筹监管,开展对网络小额贷款清理整顿工作。

从那时起,许多非法集资、非正规网贷机构、高利率金融平台等得到整治,一些以资金池为主的平台也纷纷告急,2018年下半年,P2P行业迎来倒闸潮。

“这些年国家持续发力打击不合规的网贷平台,保障了客户的资金安全,也净化了金融市场环境。”刘娜说。

知足常乐感恩生活  
买了自住型商品房

努力工作最大的动力来源于家庭,虽然每天大部分精力都在工作上,但刘娜认为在孩子的成长过程中,家长绝不能缺席。

刘娜的童年就转辗于各个托儿所和亲戚家中。按她的话说,母亲是接了姥爷的班,为了保住工作早早断了奶去上班,抄电表数值夜班是常有的事情,有时还要挨家挨户收电费,回家时间就更不固定了。

她的父亲是名医生,医院的工作更是从早到晚,常常下了班还会被叫回单位医治患者。

“我从6个月大就赶上托儿所了,结果那个托儿所没上俩月就黄了,我又托人找了私人托儿所,我在3岁前基本上就是转辗于各个托儿所之间。”在托儿所放假的时候,刘娜只能被送到其他亲戚家,很难得到细心的照料。

这些童年的经历让刘娜暗暗下定决心,以后自己有孩子了,一定要好好陪伴。

儿子佳



受访者供图

佳刚出生的时候,刘娜一家还没有买房,一家三口住在张清定居美国的表姐的房子里,房子只有一室一厅,加上他们的父母都还没退休,所以夫妇俩只能轮流请假来照顾孩子,更多的时候是刘娜自己一个人照顾孩子。

刘娜回到工作岗位后,很难抽身照顾家庭,全家便讨论把孩子送到爷爷奶奶所在的城市生活。

“这个提议在当时是最现实的,但是我总能记起自己小时候的场景,晚上在二姨家睡着了,一睁眼回到了自己家,和爸妈相处不到几个小时又被送到幼儿园。”这种漂泊不定的日子,刘娜决心不能让自己的孩子去经历。

最后,刘娜雇了住家阿姨帮忙带孩子,“只有阿姨和佳佳在家,我也不放心,所以花1000多元买了一个家用摄像头,在手机上随时看他们的情况”。

摄像头确实帮刘娜规避了不少安全问题。有一次,阿姨在厨房做饭,佳佳围着茶几玩,突然手上多了一把剪刀。“当时我吓出了一身冷汗,赶紧给阿姨打电话让她把剪刀拿走。”那个场景刘娜至今记忆犹新。

现在佳佳已经上一年级了,刘娜坚持两个人接送他上学,遇到月底银行结算加班的时候,也要先接孩子回家后再回到公司加班。

“我们家分工很明确,正常情况下,周一三五接送孩子,周二四我接送,周六日尽量空出时间陪孩子出去玩一玩。”刘娜说,每周都会有固定陪伴佳佳的时间。

“我们唯一坚持培养孩子的兴趣就是钢琴和绘画,刚好是我和张清的特长,也不需要上课外班。”对佳佳的教育,刘娜夫妇坚持以兴趣教育为主,并没有很多海淀家长的“鸡娃”心态。

30岁前在北京买了车和房子,这是刘娜刚步入社会时想都不敢想的事。

“第一份广告公司的工作在北四环,我和室友住在东五环,每天要倒三趟地铁,往返通勤要4个小时。”10年前,刘娜每天乘坐地铁辗转于地下,现在每天看日出日落,开车接送孩子上下学。

北京早晚高峰的拥堵是司机最头疼的问题,一个小时的车程可能要走两个小时才能到达。

2018年6月,北京市交通委员会、北京市公安局公安交通管理局等联合发布《关于对部分载客汽车采取交通管理措施的通告》,加强对外地牌照车的进京管理。要求自2019年11月1日起,外地车进入六环内须办理进京通行证,每辆车每年最多办理进京通行证12次,每次办理的进京通行证有效期最长为7天。这相当于,外地车每年最多可在京行驶84天。

2021年1月起,北京市正式实施《北京市小客车数量调控暂行规定》以及《北京市小客车数量调控暂行规定实施细则》,根据新政,每人最多只能保留1个小客车指标,但允许其向名下没有本市登记的小客车的配偶、子女、父母转移登记多余的车辆。

这些新政策出台后,北京的交通状况明显改善。“以前四环路堵的时候会堵成停车场,现在即使堵车,车辆也是在行驶中的,不至于停在路上。”刘娜说。

对于一家三口来说,有稳定的居住环境才算真正有了个家。

在张清表姐家住了不到一年,表姐就以自住为由收回了房子,“当时在望京一套两室一厅的房子最低也能租到6500元,表姐将房子免费给我们住了一年,我们已经非常感激了”,可那时只有基本工资,张清的负担很重,一家三口便选择搬到租金相对便宜的丰台区。

工作都稳定后,佳佳也要上幼儿园了,刘娜夫妇俩开始考虑买属于自己的房子。

“我们俩存款也不多,首付的大头只能靠双方的父母帮衬,东拼西凑了一笔首付款。”一边凑款一边看房,考虑到未来佳佳的学习环境,他们把购房的方向定在了海淀区,但是在海淀区买一套像样的两居室超出了两人的预算。他们又把目光转向了政策性住房。

那时候,北京市正在推行自住型商品房住房。

2013年,北京市住建委推出自住型商品房住房,面向全市符合限购条件的家庭,价格比周边商品住房低30%左右,套型以90平方米以下为主。

在海淀区刚好有项目推出,而且一般都是混合型社区,周边配套比较完善,房屋质量也有保障。刘娜开始参与摇号,最终在海淀区西北旺摇到了购房资格,该社区包含3栋自住型商品房,5栋普通商品房,环境比较优越。

“虽然购买后5年内不得上市,5年后上市收益的30%上缴财政,但是这个政策解了我们的燃眉之急。”住在自己的房子里,不需要再考虑搬家的事情,佳佳就在旁边上学,工作和生活都在稳步前进。

如今孩子已经上小学了,刘娜的工作也在正轨中运行,日子越过越好。

制图/李晓军