

百年瑞丰

HUNDRED YEARS OF RUIFENG

2011 / 第四期

经营客户 经营品牌

瑞物天成 丰泽一方

——我行隆重举行财富中心成立仪式

瑞行百年 丰泽万家

——我行品牌口号全新亮相

资金困局下的“瑞丰坚守”

秋天的果实

——记全市支付结算知识竞赛第一团队

我心中的瑞丰文化

2011年大学生暑期实践活动圆满结束

瑞丰秋语：十月，爱上闲“钓”生活

“3+2”，我们用心改变



今天,你EAP了吗?



EAP可以帮助您:

- 缓解工作压力
- 处理人际关系
- 维持工作生活平衡
- 探讨亲子教育方法
- 促进家庭和睦
- 保持身心健康

EAP三大特征

保密 您的领导、同事不会知道您是否使用EAP咨询,除非您自己告知他人。

便捷 几乎所有引起您困扰的问题,您都可以拨打电话咨询。

免费 这是一项精神福利,单位为您买单。

目录 Content

主编:章伟东
责任编辑:孔张海
编辑:何仲凯 冯新红 钱利琴 肖纯 潘卓君 潘璐越 何少君 周萍 王力铭
主办:总行办公室 电话:84788109
版面设计:战略企划部
本刊截稿日期:2011年9月25日
投稿邮箱:bainianrui Feng@163.com

攪動態:

荣誉榜

要闻速递

- 03/ 我行党委书记、董事长俞俊海参加中共中央政治局常委、国务院总理温家宝在绍兴县召开的座谈会
- 03/ 省农信联社副主任张波一行莅临我行调研指导
- 04/ 我行建立品牌经理和品牌督导员队伍
- 04/ 我行启动2011年培训生计划
- 05/ 我行召开八月份工作例会

- 05/ 我行对全辖21家支行开展内部管理情况督察
- 06/ 我行召开通讯员培训班
- 07/ 我行全面启动服务营销能力提升项目
- 07/ 我行举行EAP心理健康培训
- 08/ 我行忠诚基金首次发放 最高领取20万元
- 09/ 我行召开九月份工作例会
- 09/ 我行举行2011年“山娃子助学基金”发放仪式

大視野:

特别报道

- 10/ 瑞物天成 丰泽一方——我行隆重举行财富中心成立仪式
- 12/ 瑞行百年 丰泽万家——我行品牌口号全新亮相
- 14/ 我行召开业务管理流程体系文件专家评审会
- 15/ 我行举行第一届业务技术比赛

非常关注

- 16/ 资金困局下的“瑞丰坚守”

精英社區:

精英故事

- 22/ 秋天的果实——记全市支付结算知识竞赛第一团队

瑞丰论坛

- 30/ 浅谈银行资产证券化
- 33/ 瑞丰文化大家谈

职场人生

- 42/ 2011年大学生暑期实践活动圆满结束

文藝栖息地:

休闲驿站

- 50/ 秋天是钓鱼黄金季节 秋钓时要根据天气选择
- 54/ 瑞丰秋语:十月,爱上闲“钓”生活

品味生活

- 56/ “3+2”,我们用心改变
- 60/ 追梦之旅
- 62/ 服务明星
- 64/ 信,写在新生报到月
- 65/ “瑞丰”精神
- 66/ 流年似水 光阴如影

健康保健

- 67/ 秋季养生三妙招 由内而外保健康

微博控



★ 我行获绍兴市人民政府
2010年度“绍兴慈善奖”称号

★ 我行获得绍兴市支付结算业务
知识竞赛团体第一名，并包揽
个人一等奖



我行党委书记、董事长俞俊海参加中共中央政治局常委、国务院总理温家宝在绍兴县召开的座谈会

10月3日



8月11日，省农信联社副主任张波一行在绍兴办事处主任林雨青等领导的陪同下莅临我行调研工作，我行领导班子成员陪同调研。

张主任一行参观了瑞丰大厦，仔细听取了汇报，并充分肯定我行在发展中所取得的成绩，特别是在个人理财业务、投资银行业务、贷款利率定价等方面所取得的经验，具有很强的针对性、可操作性和实效性，值得加以完善、总结、推广。同时，她对我行今后的发展提出三点要求：一是要做到与客户共成长，主动让利客户，促进中小企业转型升级，实现共同成长，努力成为中小企业信赖、贴心、伙伴式的银行；二是要找准业务发展定位，要以“大三农”为载体，把小客户、中小企业作为目标客户，在做小做散上下功夫，加快向零售银行转型；三是要注重人才队伍建设，重点要培养出一批高端人才，特别要加强理财师等专业人才的培养，为可持续发展提供不竭的动力。

省农信联社副主任张波一行
莅临我行调研指导

8月11日

我行建立品牌经理和品牌督导员队伍

为不断提升我行品牌影响力和美誉度，加强瑞丰品牌在客户中的口碑传播，我行结合品牌传播理论和金融行业的特性，从行内和行外两个方向，分别建立“品牌经理”和“品牌督导员”两支品牌宣传队伍。

“品牌经理”队伍由行内员工组成，通过品牌经理带动全行员工的品牌传播意识，由员工在工作和生活中完成品牌形象由内而外的展现，达到品牌传播的目的；“品牌督导员”队伍由区域和领域内有影响力的人员组成，通过建立与品牌督导员的沟通机制，使之深入了解进而认同我行的品牌核心价值，再通过品牌督导员自身的影响力将我行品牌形象传播得更深更远。

我行启动2011年培训生计划

8月5日



8月5日，我行2011年首批培训生见面会在瑞丰大厦三楼二号会议室召开，来自全国各大高校的近30名大学生与我行签订了培训生实习协议，这标志着我行培训生计划正式启动。

我行设置了“培训生信贷事务岗、培训生会计事务岗、培训生大堂引导岗、培训生综合事务岗”四类岗位供暑期培训生进行实习。按照计划，对实习期间表现特别优秀的培训生，今后可继续安排相关实习锻炼，并作为明年本行校园招聘的后备人选。

我行召开八月份工作例会

8月6日

8月6日，我行在瑞丰大厦三楼一号会议室召开八月份工作例会。各支行行长、机关副经理（全面负责）及以上干部参加会议。

各分管领导对各条线工作进行了分析总结，并对下阶段工作进行了布置，行长方云海对岗位大练兵、风险合规、财务会计、信息科技等方面作了具体安排。党委书记、董事长俞俊海作了题为《创新思政工作 提振发展信心 为打造区域首选零售银行打下坚实基础》的讲话。他对下半年如何推进思想政治工作，提出三点意见：一是要深入学习贯彻胡锦涛总书记“七一”重要讲话精神及省农信系统思想政治工作会议精神；二是统一思想，提高认识，充分认识加强思想政治工作的重要性；三是凝心聚力，开拓创新，不断把我行思想政治工作推向深入。

我行对全辖21家支行开展内部管理情况督察

8月1日-8月9日

8月1日—8月9日，由总行6个部门组成的督察队伍分两个小组对全行范围内21家支行的内部管理情况进行督察。

本次督查采用100分制考核，设置着装情况、环境卫生、柜面服务、文件执行、劳动竞赛开展、绩效合同签订和面谈、会议贯彻落实、员工培训等11项指标，通过“查、看、听、谈”的方式分类、分层的开展。从督察情况来看，各支行整体情况良好，考核平均得分达到了88.06分。对督查中发现的不足，总行及时下发整改通知，责成相关支行限期整改。今后，我行将积极构建常态化的督察机制，进一步加大督察力度，在支行经营管理、执行力建设中发挥更大的作用。



我行召开通讯员培训班

8月13日

8月13日，我行在瑞丰大厦三楼一号会议室召开通讯员培训班，《绍兴日报》首席记者李菲给大家带来了如何提高新闻宣传报道水平的讲课，全行76名信息通讯员参加了学习培训。

李菲老师结合多年来新闻报道工作的经验，讲授了新闻写作技巧、报刊投稿要领，并列出了新闻投稿中普遍存在的五大误区。培训会上，我行对去年的优秀通讯员和积极通讯员进行了表彰，并对今后的信息宣传提出了要求，一是要有敬业精神和责任意识；二是要善于抓住热点焦点，踊跃投稿；三是要不断学习，勤于思考。

我行全面启动服务营销能力提升项目

8月21日



8月21日，我行首次标准化管理与营销服务理念培训在瑞丰大厦三楼会议室举行，行领导班子，支行行长及机关副经理以上干部参加培训。

本次培训由北京中和智略国际管理咨询公司首席讲师肖宁渊老师授课，肖老师以“夯实基础、植入意识、正确应对、提升营销”为主题，根据对网点的前期调研和暗访情况，对如何打造网点核心竞争力、如何打造服务和营销标准化、如何实现管理精细化进行了具体讲解。副行长章伟东从高度重视、明确目标、全员参与、确保效果四个方面对此项目工作提出要求与希望。

我行举行EAP心理健康培训

8月20-21日

8月20-21日，我行在瑞丰大厦三楼一号会议室举行心理健康培训，特别邀请了来自北京的包仲南先生为员工作了题为“工作与生活的平衡”讲座，全行400多名员工报名参加。

讲座中，包老师通过亲身经历与典型案例，来引导员工正确认识工作与生活的平衡，帮助理解平衡的真谛即为快乐工作、快乐生活、学会角色转换。同时，包老师还从时间管理、压力管理、沟通管理和激励管理四个方面来谈平衡的修炼，使员工了解并掌握了平衡的“修炼术”。通过此次心理健康讲座，使员工对EAP项目有了初步的体验和进一步的认识，同时也帮助员工培养了正确的心理健康理念，在工作与生活中找到平衡点。





我行忠诚基金首次发放 最高领取20万元

9月6日

9月6日下午，我行在瑞丰大厦三楼二号会议室举行忠诚基金首发仪式。董事会秘书吴光伟、总行机关相关部室的负责人以及首批符合忠诚基金发放条件的老员工参加了仪式。

我行忠诚基金设立于2009年，其目的是为了鼓励和表彰为我行发展作出贡献、付出毕生心血的老员工，总行通过每年计提一定比例的资金来充实基金，员工可在办理内退手续后的第二年申请领取其个人基金帐户上的余额。八位老员工共领取了总金额近26万元的忠诚基金，其中最高一位领取了20万元。会上，吴秘书还代表总行对八位老员工长期以来兢兢业业、默默奉献的精神表示崇高的敬意和衷心的感谢，并希望老员工们能把总行关心、关爱老员工的这些信息带给其他同事，给大家传递一份快乐、增添一份信心。

我行召开九月份工作例会

9月7日

9月7日，我行在摩尔城二楼会议室召开九月份工作例会，各支行行长、机关副经理（全面负责）及以上干部参加会议。

会上，战略企划部负责人对我行的“十二五”发展规划进行了简要解读。副行长章伟东就存款工作、贷款工作、信用体系建设等方面进行布置，行长方云海从完成省农信联社综合发展计划指标任务、存贷比、流动性风险、岗位大练兵、流程银行建设、贷款业务风险、贷款集中管理系统上线、相关自查工作、安全防控工作等方面提出要求。

党委书记、董事长俞俊海指出，要打造百年瑞丰，只有回答好瑞丰的核心价值观与瑞丰人应具备的素质两个问题，才能真正把我行打造成一家生机勃勃、可持续发展，并能促进社会和谐发展的百年老店。瑞丰的核心价值观包括团队合作、客户至上、创新求变、诚实正直、激情乐观、敬业奉献、求真务实；瑞丰人的素质包括人格、品德、智慧、意志。

我行举行2011年 “山娃子助学基金”发放仪式

9月10日

9月10日，我行在平水举行2011年“山娃子助学基金”发放仪式，9名学生获得了每人2000元的助学金。

发放仪式上，我行鼓励他们要用积极乐观的心态面对困难，用顽强拼搏的精神战胜困难，并希望他们：一要勤奋学习，珍惜来之不易的学习机会；二要志存高远，直面困难，早定目标、创造辉煌人生；三要发愤图强，顽强拼搏，战胜各种困难，到达成功的彼岸。

（总行办公室供稿）

瑞物天成 丰泽一方

——我行隆重举行财富中心成立仪式

文：总行办公室 王力铭



7月27日，我行隆重举行财富中心成立仪式，标志着我行高端客户财富管理服务掀开了新的篇章，也意味着客户服务水平又迈上了新台阶。158名高端客户参加财富中心成立仪式。



成立仪式上，首先由副行长章伟东致辞。他代表瑞丰银行全体员工向各位嘉宾的到来表示热烈的欢迎，并对瑞丰银行的发展情况以及新成立的财富中心作了简要介绍。近几年来，瑞丰银行顺应金融发展趋势，始终坚持以客户为中心，取得了长足的发展。目前，总资产已经超过500亿元，存贷款规模达720亿元，资本充足率为12.2%，五级贷款不良率仅0.43%，长期信用等级评定为AA-，各项指标在全国农村金融机构中名列前茅。瑞丰银行财富管理中心成立后，将通过打造尊贵、便捷、私密、安全、差异化的服务平台，构建绍兴地区功能最全、服务最优、品质最高的精英社交网络，为绍兴地区高端企业客户、VIP个人客户提供超越财富的增值服务。

随后，嘉宾代表徐爱华作了发言。她表示，作为一名忠实老客户，与瑞丰银行一路走来，她对我行由内而

外的一系列变化感到欣喜，对财富中心的成立表示祝贺，并表示将一如既往的关心和支持瑞丰银行的发展。在五彩缤纷的礼花中，“瑞丰银行开新业通八方利路，财富中心举鹏程纳四面财源”的对联徐徐落下，主持人宣布瑞丰银行财富中心正式成立。最后，浙江大学教授为大家带来“易经解读与中国住宅文化”的精彩讲座，赢得了嘉宾的阵阵掌声。

活动当天，我行为高端客户准备了多款具有市场竞争力的理财产品，并现场限量发售2011年熊猫金币、辛亥革命纪念金条等多款稀缺贵金属产品，还特别赠送每位出席活动的嘉宾为期一年的保管箱服务，体现了我行一贯坚持的“真情相伴、合力成长”的服务理念。

瑞行百年 丰泽万家

——我行品牌口号全新亮相

文：战略企划部 余力丰

经过数月的征集、评选，我行“丰创意”活动暨广告语有奖征集活动圆满落幕，最终确定“瑞行百年 丰泽万家”为瑞丰银行新品牌口号。



5月底，我行“丰创意”活动全面展开，面向全社会公开有奖征集品牌口号，得到了社会各界的热烈反响和积极参与，共收到全国各地的邮、寄件3326封，有效广告语达10278条。经过初选、员工集体投票、评委会数轮筛选，最终确定“瑞行百年 丰泽万家”为我行新的品牌口号。

“瑞行百年 丰泽万家”，是我行原有广告语“真情相伴，合力成长”的延续与升华，并且将“瑞”、“丰”两字嵌入其中，强化其识别性，提升传播实效。“瑞”为信誉、吉祥之意；“丰”为丰收、五谷丰登之意，凸显瑞丰银行专注服务“三农”和中小企业的特性；“行”字语带三关，既可作“银行”解，也可作“行进”解，还可作“风行”解。“行百年”彰显瑞丰人将在未来的发展道路上，不断进取，不断创新，努力把瑞丰银行打造成为一家百年老店的愿景，给客户踏实吉祥感觉；“泽万家”表达了瑞丰人强烈的客户使命感和社会责任感，决心以专业、高效、亲和的服务，用心为千家万户的幸福助力，让客户的事业生生不息、兴旺不止；同时，“瑞”与“丰”对应，“行”与“泽”对应，“百年”与“万家”押韵，读来朗朗上口，简洁凝练，看到广告语就让人联想到瑞丰银行，容易让人记住。

此次广告语征集活动，实现了我行与广大客户的有效品牌沟通，让客户更好地认识瑞丰，认知瑞丰。下阶段，我行将通过多元化的品牌传播渠道，把我行新的品牌形象传递到客户的心中，让瑞丰品牌走入千家万户，助推我行业务更好地发展。

我行召开 业务管理流程体系文件 专家评审会

文：风险合规部 高成良

为检验流程银行项目建设成果的先进性、合规性和有效性，我行业务流程管理体系在经过部门评审、总行集中评审后，于2011年9月16日组织召开了流程体系文件专家评审会议。省农信联社风险处、财会处、绍兴办事处科室，绍兴银监分局监管三科的领导和专家出席评审会议，行领导以及信贷、财会、风险等相关职能部门负责人参加评审会。

会上，行长方云海对我行业务管理流程体系建设项目的指导思想、工作目标和进展情况向与会专家进行了汇报。他说，自去年启动项目以来，项目第一阶段共清理内部制度390只、外部文件63只、产品106只，同时通过调研访谈，对流程体系进行了系统的梳理和诊断，并对财会和信贷两大条线的内控管理进行了客观评价；项目第二阶段对各部门项目联络员和业务骨干进行了流程设计和流程体系建设的知识培训，历时40余天完成全行153个流程体系文件的初步编写，其中信贷条线68只、财会条线72只、其它管理流程13只，并对这两大条线的流程框架进行了调整；第三阶段梳理全行业务流程风险点936个，建立起全行基本的风险点数据库，并根据流程评审模型筛选出19只关键流程，组织相关部门进行集中评审。下阶段，将在总行营业部和柯桥支行进行培训和试点。10

月份将制定实施方案，在全行范围内进行推广。

随后，项目咨询方北京致信博达咨询管理有限公司项目总监汪竹松对流程银行建设的思路、方法、以及根据流程评价模型筛选出来的6个关键流程进行了现场讲解。与会专家一致认为，通过业务管理流程建设，使流程更清晰、风险更可控。在关键流程的评审中，各位专家向项目组提出了宝贵的意见和建议。省农信联社政策研究处徐国兴处长指出，流程建设核心是要兼顾制衡与效率，实施过程中要考核到位，并强调了风险经理在业务流程中的作用。董事会秘书吴光伟指出，流程项目的实施远比项目成果更为重要，要求每一个部门都有一个流程所有者管理流程，最终形成流程性的组织。

会后，我行将根据专家组提出的意见建议对项目作进一步的改进，并扎实推进落地工作。🌱



我行举行 第一届业务技术比赛

文：总行办公室 王力铭



为进一步提高员工的业务技能和服务质量，提升核心竞争力，树立瑞丰良好的品牌形象，我行于9月25日在瑞丰大厦举行瑞丰银行第一届业务技术比赛。各支行（营业部）、机关分工会、中心分工会、嵊州瑞丰村镇银行组成的25个代表队参加比赛。党委书记、董事长俞俊海到比赛现场看望参赛选手，行长方云海为获奖个人与团体颁奖，监事长于庆国全程出席竞赛活动。

本次比赛共设四个项目：电脑传票输入、电脑汉字输入、机器点钞、单指单张点钞。在比赛中，各参赛选手表现出了高超的职业技能，展现了靓丽的员工风采。最终柯桥支行、钱清支行、轻纺城支行斩获团体前三名，柯桥支行宋娟、钱清支行王慧芳、钱清支行陈军、轻纺城支行陈文红分别获得电脑传票输入、电脑汉字输入、单指单张点钞、机器点钞冠军。令人欣喜的是机器点钞项目刷新了我行的记录，而且其中

还出现了一幕幸福的插曲：单指单张点钞项目的冠军被一对师徒包揽，成为一段美谈。

此次比赛安排在全行大力开展岗位大练兵之际，既是对练兵效果的阶段性检验，又是一次高手之间较量的绝佳机会；既是个人业务技能素质的综合体现，也是团队战斗力的见证。全行上下应以获奖选手和团队为标杆，继续深入推进岗位大练兵活动，有效提升各方面素质，推进我行零售银行转型。🌱



编者的话

资金缺血带来的企业倒闭潮，正渐渐从温州向省内外其他地区蔓延。尽管尚在秋天，但是对于绝大部分中小企业来说，却早已感到了一阵的寒意。“即将到来的冬天，将远比2008年更严酷无情，持续时间更长、涉及范围更广、影响更深。”这种判断似乎已经成为各方共识。

在这样的困境下，瑞丰银行坚持“六保、三不、一个限制”理念，真心诚意的服务中小企业，同时自身各项业务也实现了逆势飘红：截止9月末，新增存款41.09亿，占全县新增存款的91.7%；新增贷款32.41亿，占全县新增贷款的46%。这串春意盎然的数字背后，是一个银行与企业同舟共济、共渡难关的样本，是一家银行面对危机挺身而出、勇担责任的信心和勇气——



资金困局下的

“瑞丰坚守”



浙江日月集团董事长 虞阿五

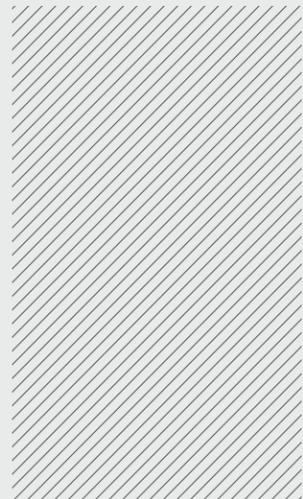
伢绍兴人自己的银行

跟瑞丰银行打交道十多年了，我觉得可以用两个词来形容它：责任，诚信。 尤其在现在世界经济形势动荡的情况下，瑞丰与企业同命运共呼吸，共渡难关，充分体现了“伢绍兴人自己的银行”的良好形象。

先来说说责任。现在中小企业普遍缺钱，融资困难，很多银行采取加息、增加财务成本的方式来提高贷款门槛，或者通过收紧贷款的方式来防御风险。只有瑞丰银行一如既往支持企业，原来是怎样做的，现在仍然这样做，既没有提高贷款成本，更没有收紧贷款，在发展地方经济中真正起到“稳定器作用”。

再来说说诚信。现在不但中小企业缺钱，银行也缺钱，很多银行在千方百计抢存款，不惜支付高息，我每天都能接到很多银行拉存款的电话，但却从来没有接到过瑞丰银行的电话。这也体现了一家地方大行的操守和风范，目光长远、诚信为本，不搞短期行为。

越是困难的时候不仅越能考验一家银行的综合实力，更能考验一家银行的社会责任感。我庆幸瑞丰银行在泥沙俱下的资金困局中坚守了原则，擦亮了招牌，向社会交出了满意的答卷。



绍兴县漓渚镇棠棣社区棠一村支部书记（棠棣园林绿化有限公司总经理）张伯富

贴心，安心，相信

我们农户，文化程度不高，说不出大道理，但提起瑞丰银行如何支持他们创业，大家会不约而同地竖起大拇指：“好”就一个字。 谁都知道瑞丰银行的前身是绍兴县农村信用社，原来的客户大部分都是农民。但这些年来瑞丰银行已经成长为名副其实的大银行了，却仍然没有忘记我们农民，依然把对支持农民当成自己的根本。

它对农户好在哪里？好在贴心。谁都知道我们农户是真正的小额贷款，少则几万元，多则也不过几十万元，每家每户贷的钱虽然不多，但银行要完成的手续和程序都是一样的，但我们从来没有看到瑞丰银行对这些“小生意”有什么微词，对我们跟对客户一样笑脸相迎、热情周到。为了一笔5万元的贷款，客户经理会三番五次上门，所有的手续都办得妥妥贴贴，我们只需在取贷款时去一趟银行，这种服务是在其他银行很难享受到的。

好在千方百计让利农户，让农户安心。现在银行资金也紧张，许多银行贷款都要讲“回报”，也就是说，我贷钱给你，你要在我这儿放点存款。但我们在瑞丰银行贷款，从来没听说过要什么“回报”，贷到手的每一笔款项都是实实在在的，从不七折八扣，这对我们农户来说减轻了很大一笔负担。

好在真正把农户当自己人，相信农民。农民贷款最大的难题是抵押难，为了解决这个难题，瑞丰银行推出了“家庭联保”，即农户之间互相担保，没有房产抵押照样可以贷款。同时尽可能简化贷款手续，推出“三表合一”，为我们提供方便。我们漓渚全镇有4000多户农户，其中1000多户都在瑞丰银行有贷款，这在其他银行是无法想象的。

企业信得过的合作伙伴

一家企业的成长，从来都不是“一个人的战斗”，更需要银行的支持和扶持。

我们企业创办于1986年，2002年开始向工贸一体化转型，多年来一直稳健发展，目前已经达到年销售额10亿元的规模，我觉得我们的成长与多年来的合作伙伴——瑞丰银行的支持是分不开的。

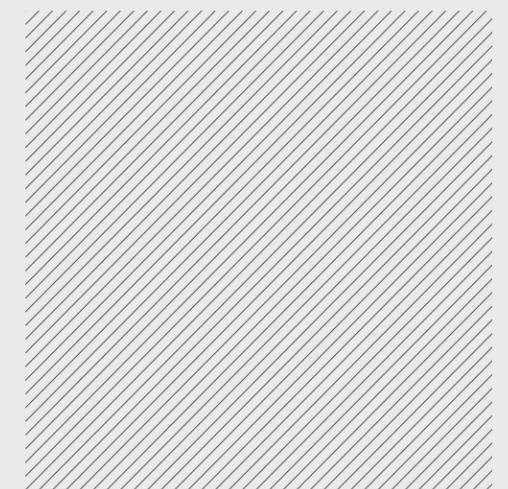
早在1986年，我们就在瑞丰银行的前身——绍兴县农村信用合作社开户，现在整个钱清中，我们企业在瑞丰银行的存款最多、贷款额度最高、结算业务也最大。可以这么说，瑞丰银行不仅对我们企业的成长起到了主导作用，而且对整个钱清原料市场的发展起到了推波助澜的作用，目前，原料市场的规模最大的几个公司都在瑞丰开户。这么多年合作下来，我们企业和瑞丰的关系称得上“铁哥们”，既讲义气又讲原则，银企关系非常协调。

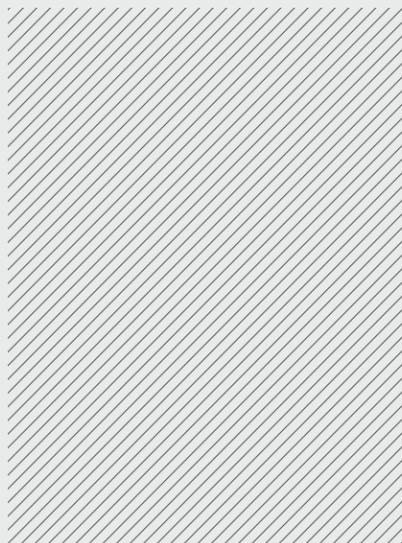
讲义气，是说瑞丰支持企业发展义无反顾。前几天我们企业在瑞丰的500万贷款到期，在办转贷手续时，我心里还七上八下，心想会不会贷不出来，或者周转期限延长。想不到，上午500万刚刚转进去，下午一分不少地就贷出来了，速度之快令我们惊讶。虽然外界对企业转贷困难的传闻非常多，但我们钱清的企业在瑞丰银行从来没有感受到转贷难，没有一家企业贷款贷不出来，真正感受到了有难同当的“哥们义气”。

讲原则，说的是瑞丰银行完善的制度。“讲义气”不是乱贷款，背后是一丝不苟的规则和制度。瑞丰银行的放贷之快与监管之严，在业内都是出名的，不但贷前把关审查相当严密，贷后对企业的观察跟踪也极其谨慎，一旦出现风吹草动，及时掌握信息。我觉得，这真正体现了一家银行的非凡远见和长远目光：以深厚的感情支持，以科学的体制管理。银行现在支持企业，赢得企业的信赖，以后才能获得企业的支持，取得双方共赢，形成真正和谐共荣的银企生态。



绍兴华清化纤纺织有限公司董事长 朱锦泉





华舍街道党委书记 闻仁水

地方经济的保护伞

经济要发展，离不开银行的大力支持。在银根紧缩、货币紧张的情况下，银行如何雪中送炭？瑞丰银行作了一次漂亮的示范。

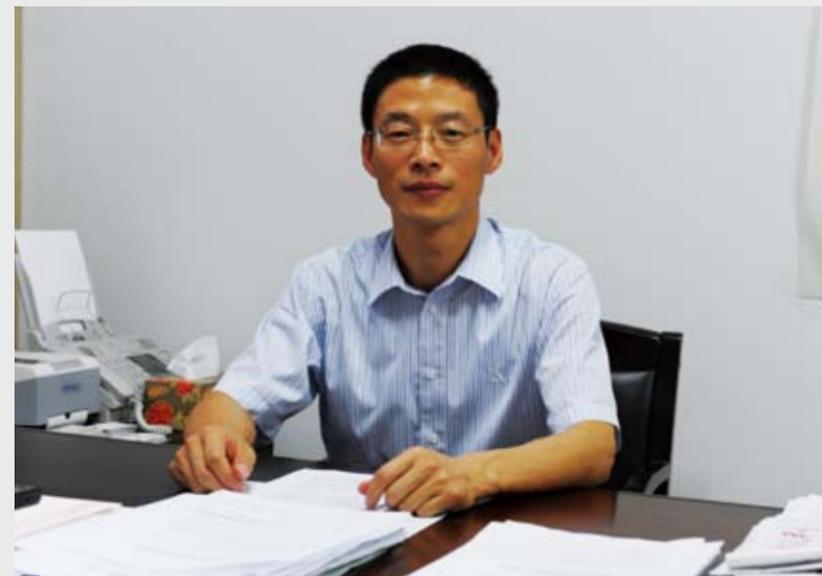
今年以来，各地由于资金链断裂而导致企业倒闭、老板出走的恶性事件频频发生，传递了银企关系紧张的严峻信号。我觉得在现有经济环境下，只有政府、企业、银行各方联手、协同作战，才能度过难关。而在这张协同作战网络中，银行发挥的作用更加关键，因为很多企业都是因为银行收贷而导致资金链断裂。

工业经济在整个华舍街道经济总量中所占比重较高，作为一把手，我这段时间来也一直高度关注辖区内企业的生存状态，一家一家地走访、摸排，避免可能出现的情况。值得庆幸的是，与瑞丰银行有贷款关系的几家大企业，情况相对都比较稳定，生产和经营也比较正常，战胜困难的决心信心也都非常强。

我觉得，华舍企业对瑞丰银行的高度信任基于两点，一是这家银行的办事效率高，服务意识强，资金周转非常迅速，企业对银行的实力有信心。二是本土银行具有网点优势，即使企业在资金调度中遇到点什么困难，沟通商量都相当方便，银行会在最短的时间内予以解决。可以这么说，银行承诺不收贷，对企业来讲，这种信心比黄金更重要。企业对银行建立了高度的信任，对接下去渡过难关就有底气，这样我们政府的压力就小多了，地方经济好象多了一顶“保护伞”。

大行的责任和担当

瑞丰银行在绍兴县的地位是举足轻重的，综合经济指标占了县域经济的三分之一以上，说它是“顶梁柱”一点都不过分。



绍兴县金融办主任 陈文荣

尤其现在宏观货币政策从宽松走向稳健，瑞丰银行作为一级法人机构的优势和作用更加凸现。一是体现在实力和规模上，多年来的良性积累和健康发展，瑞丰银行具备了强大的资金实力和抗风险能力，尤其是今年1月18日改制为瑞丰银行，并在4月份设立义乌支行，加快向区域零售银行转型；二是体现在责任和机制上，作为一家诞生于绍兴本土的银行，瑞丰对地方经济有着非常强烈的责任意识和忧患意识，不但从自身做起，承诺在资金困局下“六保、三不、一个限制”理念，带头挑起帮助企业共渡难关的重担，而且关心整个县域经济的稳定和成长，在同行业中呼吁加强自律和责任共担，真正体现了一家大行的责任和担当。

(总行办公室供稿)

秋天的果实

——记全市支付结算知识竞赛第一团队

本刊编辑：钱利琴



“我们的选手能取得好成绩我并不意外，但能取得如此优异的成绩，确实超出了我的预期。”

说起这次代表我行参加全市银行业金融机构支付结算业务知识竞赛的选手们，作为我行选拔和组织者的财务会计部郭利根总经理至今还喜不自禁。

的确，作为银行业系统重要赛事之一的支付结算业务知识竞赛，我行一直以来都有着不俗的表现，成绩也一直名列前茅。但像今年这样一举包揽全市三个人一等奖，参赛的四名选手人人获奖，以平均分144分的高分遥遥领先其它26支参赛队伍，摘得2011年全市银行业金融机构支付结算业务知识竞赛团体第一，却也是十分难得的。

取得如此优异的成绩，与我行对此次比赛的重视且组织到位，以及选手们扎实的努力付出是分不开的。一接到人民银行绍兴市中心支行的比赛通知，我行就高度重视，对竞赛活动进行了专题布置，并先后组织三次选拔赛，从全行118名选手中层层选拔出华舍支行谭雪琴、滨海支行任凤仙和徐国水、柯岩支行徐桂萍4名种子选手组成我行代表队，代表我行参加比赛。同时，为使参赛选手心无旁骛，集中精力进行复习，我行还举行了为期一周的集训。而代表我行参加比赛的四名选手，都有着多年的支付结算工作经验，业务扎实，工作勤恳，集体荣誉感强。所有这些都为参赛选手的良好发挥奠定了坚实的基础。

小宇宙蕴藏着大能量

没人能让你失望，除了你自己；最简单的事是坚持，最难的事还是坚持。

得知自己要代表我行参加全市银行业金融机构支付结算业务知识竞赛，谭雪琴的心里一直就很忐忑，因为她非常清楚比赛的残酷与竞争的激烈。

根据比赛规则，每位选手必须在60分钟内完成280道题，也就是每分钟必须答完4.7道题，题量很大。这不仅是对选手业务知识掌握程度的考验，更是对选手反应能力和答题速度的考验。且参赛人数众多，全市27家银行机构有近百名选手参赛，竞争的激烈可想而知。

她不用担心自己的备考会很辛苦，她担心的是万一自己考不好，会拖累其他的队员，会影响整个团队的成绩。毕竟正式比赛时面对的是来自全市的各路高手，不到最后一刻，谁也没有把握自己一定能拿到好的名次。而她代表的不仅仅是她个人，更是代表着整个瑞丰的形象。作为团队中唯一一个第一次参加这种赛事的选手，赛前这个顾虑一直困扰着她，也一直激励着她。

七天集训期间，她与队友们呆在小小的会议室里，除了偶尔彼此善意地调侃几句、安慰几句外，就是全神贯注地看书。其他几名选手都是有比赛经验的，知识的储备也很丰富，不仅能知其然，更能知其所以然。她觉得与队友们有差距，所以她看书看得比谁都认真。那段时间她眼睛不好，医生让她多休息，可她为了比赛，一天也没休息。越是临近比赛，她越是觉得时间不够用，看的越多，感觉没掌握的也越多。那几天，她真恨不得把每一分、每一秒都掰成两半来用，有午睡习惯的她把午睡都戒





识途老马再立新功

随时作好准备，时刻为组织的需要冲锋向前。

在这次比赛中，代表我行参赛的其他三名选手同样给笔者留下了深刻的印象。他们是柯岩支行徐桂萍、滨海支行任凤仙和徐国水。

说起他们三人，真可谓是识途老马，战功累累。早在2009年他们就代表我行参加了全市和全省的支付结算业务知识竞赛，并取得了不错的成绩。在联社绍兴办事处组织的全市农信系统支付结算业务知识竞赛选拔赛和复赛中，他们三人全部进入了前六名，并代表绍兴办事处参加了省联社组织的全省农信系统支付结算业务知识竞赛；在全省农信系统的比赛中，徐国水、任凤仙获得了全省三等奖，徐桂萍获

得了入围奖，三人还代表省联社参加了由杭州市人民银行组织的全省银行机构支付结算业务知识竞赛；在全省银行机构的比赛中，徐桂萍获得了全省对公业务类三等奖。

今年他们又代表我行参加了全市银行业金融机构支付结算业务知识竞赛，同样取得了优异的成绩，赢得了新的战功。

如果各用一种植物来形容他们，任凤仙就像蒲公英，看似普通，却有着自己的坚持；徐桂萍就像向日葵，追逐阳光，绽放美丽；徐国水就像那青松，经过积淀，日久弥新。

了。 尽力就好！长者的一句话让她豁然开朗。“是啊，只要心无旁骛的参与进去了，尽自己最大的努力，哪怕是输了也不丢人”，谭雪琴笑着说，“其实那时我的心理负担真的很重，信心也很脆弱。但这句话却让我醍醐灌顶，一下就想明白了，不要太计较得失。也许正是因为我心态摆平了，在比赛中才能把自己的实力充分发挥出来，才取得了理想的成绩吧。”

其实，谭雪琴是个非常有实力的选手。自1992年进入我行工作以来，历任储蓄柜员、记账柜员、助理会计、站所辅导员、主办会计、支行本级营业经理等职位，拥有经济师、助理会计等多个职称，并多次被评为总行先进工作者和工会先进个人。经过多年的岗位历练，她业务功底扎实，为人沉稳，遇事冷静，是一个非常好的比赛型选手。

长相小巧甜美的她，爆发力十足。选拔赛以来，成绩一次比一次好。最终在正式比赛时以152分的高分（满分为180分），问鼎了全市银行业金融机构支付结算业务知识竞赛个人

第一名，赢得了鲜花和掌声。

而生活中的她，工作认真细致，业务能力突出，也是同事们争相学习的榜样。作为华舍支行本级营业经理，她每天总是早上上班，傍晚检查完营业场后最后一个才走，大事小事都管理得井井有条。前不久，有个储户因为买车需支取80多万元存款，由于是月底存款比较紧张，而且客户没有预约，柜面一下拿不出这么多现金，员工便极力挽留客户。但客户坚持要取款，还把员工的挽留误解成了故意刁难。谭雪琴一看到这种情况，马上放下手头的工作，与客户进行沟通，耐心向客户解释带太多现金不安全，并主动帮忙联系4S店，最终约定第二天打本票。既不耽误客户买车，也留住了存款。

她一直跟笔者强调，千万不要报道我，其实我做得很微不足道。“宠辱不惊，笑看庭前花开花落；去留无意，静望天边云卷云舒。”这就是谭雪琴。



蒲公英的精彩人生

她就像那蒲公英，在每个需要她的位置上默默坚守，最朴实，却也是最坚韧，处处生根，处处开花。

任凤仙是我行四名参赛选手中年龄最大的一位，几乎也是参加此次全市银行业金融机构支付结算业务知识竞赛的近百名选手中年龄最大的一位。出生于1969年的她，头发已经有些花白，在一群参赛选手中十分显眼。

自1988年入行工作以来，23年间，她做过储蓄、对公结算，也做过助理会计。但无论在哪个岗位上，她都勤勤恳恳，任劳任怨。她就像我行柜面一线的很多员工一样，组织需要你到哪里，她就到哪里。但与很多人不同的是，她从不放松对自己的学习，无论到哪里，她总是认真钻研业务知识，力争做到最好。同事们都戏称她是“业务知识百事通”，大家碰到问题了总喜欢请教她，也总能得到正确的解答。



她就像蒲公英，看似普通，却有着自己的坚持。在每个需要她的位置上默默坚守，最朴实，却也是最坚韧，处处生根，处处开花。也正是凭着这个坚持，虽然已是42周岁的年纪，在其他人看来已经过了参加比赛的最好年龄，却依然通过了我行的层层选拔，代表我行参加了全市银行业金融机构支付结算业务知识竞赛，并取得了全市第二的好成绩。



向日葵的阳光心态

她是一株向日葵，追逐着阳光，也带给别人光明。



认识徐桂萍的人，都觉得她很爽朗，很阳光。听她说话，跟她待在一起，你会觉得连天好象都变得更蓝了。

得知笔者要采访她，她有点不好意思，但还是把她的情况毫无保留地一一告知。她出生于嵊州市的一个偏远山村，小时候家里非常困难，那时候最大的理想就是能跳出农门，吃上“国家饭”。所以当1994年顺利进入当时的绍兴县信用联社（我行前身）工作时，全家都很高兴。

“我很珍惜这份工作。那时离家也远，一直住单位宿舍，也没什么其它爱好，就把精力都花在了工作上。”徐桂萍笑着说。在储蓄、对公记账岗位上工作了几年后，1999年她就担任了支行的主办会计，现在是柯岩支行的会计主管。几年来，她还通过自己的努力，先后取得了金融本科学历和会计中级、经济中级职称。

说起这次参加支付结算知识竞赛，她坦率地说，“那时就想着



不能拖单位的后腿，所以看书还是很认真的。比赛结束后，心里估计能进前十，没想到拿了第三名，超出我的心里预期，非常高兴，总算圆满完成总行保二争一的目标。”

问她考试时紧不紧张？她笑着说，“进了考场，心情倒平静了，但考试前一晚却没有睡好。我睡眠质量一向比较差，晚上老是在想考试的事，第二天就有点头昏，临考前还一直在抹白花油，真担心要考不好了，幸好结果还好。”

采访最后，笔者让她给新员工寄语。她想了想说，“现在的孩子，过得都比我们那一代好，家里宠着，有点浮躁，有点吃不起苦，老是觉得人生不公，没有机会。其实只要你作好准备了，机会无时无刻不在。就拿我来说吧，家在嵊州，父母都是农民，但我还是凭着自己的努力，争取了很多机会，也有了今天的小小成绩。”

青松的不懈追求

我愿长成一棵松，有丰富的枝叶，更有人生的积淀，却日久弥新。



作为此次代表我行参赛选手中唯一的一名男性，徐国水至今还为自己只取得了第六名而耿耿于怀。其实在全市近百名参赛选手中，能进前六已经是很不错的成绩了。

在同事们眼中，徐国水不仅有着扎实的业务功底，而且是一名负责且乐于助人的好同志。别看他是老员工了，可各类考试一点都不比年轻人差，记忆力好，而且很用心。在同事的印象中，他总是很忙碌，不是在录入相关业务数据，就是在办理授权，或者指导柜员办理新业务。当柜员与客户在业务沟通上存在问题时，他又是消防员，及时过去“灭火”。再难交流的客户，通过他的努力沟通，最终都会满意地离开。

在比赛准备阶段，正是支行业务比较繁忙的时候，又要准备省联社上岗考试，作为滨海支行本级营业经理，他总是尽力抓紧一切空余时间进行复习，并为能在网上找到一些复习资料而雀跃。

他很喜欢一句话：没有最好，只有更好。他一直以此来要求自己，并一直朝着这个目标在努力。走在路上，长成一棵青松。

采访结束了，但四名选手给笔者留下的深刻印象却久久不能散去。从他们身上，笔者看到了瑞丰人的优秀品质：坚毅，责任感……正是在枯燥的备考生活中，坚毅才更显可贵；正是在需要员工的付出的时候，责任感才尤其难得。我行这次取得的优异成绩，不是偶然的，正是因为我们瑞丰人有着如此优秀的品质，荣誉才最终属于我们。🌱



浅谈银行资产证券化

文：投资银行部 俞水英

今年以来，欧洲与美国主权债务危机愈演愈烈，中东与北非政治风云变幻莫测，国内货币政策持续紧缩，经济发展面临的两难问题增多。而近期，银行业内不断有消息传出，中国银行业即将启动第三轮资产证券化，而且不少银行从去年就开始研究新的资产证券化试点方案。作为我行参与银行间债券市场的业务部门，本期有幸受编辑之约，来谈谈银行资产证券化业务，仅当区区业务知识之普及，以期能起穿针引线之效果，因本人对此话题也不甚精通，有疏漏甚至不当之处，还望广大朋友多多谅解。

所谓资产证券化是指将缺乏流动性的资产，转换为在金融市场上可以自由买卖的证券的行为，使其具有流动性。根据证券化的基础资产不同，可以将资产证券化分为不动产证券化、应收账款证券化、信贷资产证券化、未来收益证券化（如高速公路收费）、债券组合证券化等类别。资产证券化的目的在于将缺乏流动性的资产提前变现，解

决流动性风险。

在国内，资产证券化业务自2005年开办，2007年得以加速，而到2008年由于美国次贷危机而引发的全球金融危机而嘎然而止。其间，经不完全统计，国内资产支持证券共发行19单，发行总额668亿元。其中第一批参与行为建行、国开行等，第二批则有招商银行、工商银行、兴业银行、浦发银行、浙商银行等。在前两批试点中，各家银行已初步就多种资产尝试证券化，如建行发行的是住房按揭贷款证券化，资产管理公司进行不良资产证券化，通用汽车金融公司发行了汽车金融资产证券化，浙商银行发行中小企业贷款资产证券化，但大多数银行主要是对一般性的大企业信贷资产进行证券化。资产证券化的交易市场则为银行间债券市场、交易所（深交所或上交所）及其他场外市场，购买主体为银行、券商、保险及其他有资格购买的企事业单位等。

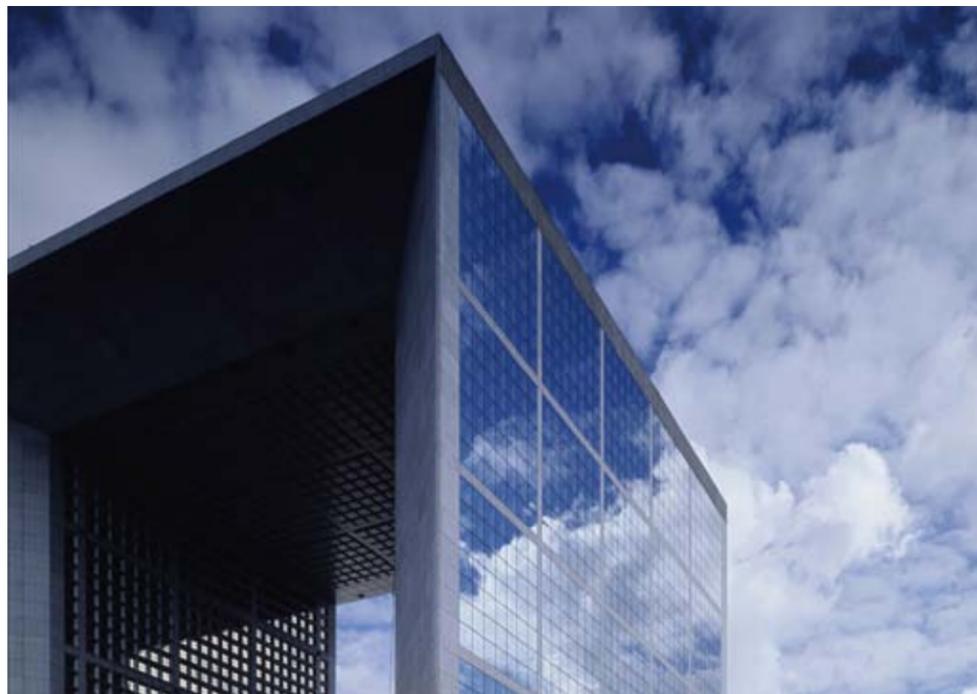
本次重启试点估计有两个方向，一是扩大试点银行范围，比如以前没有试点的银行参与，如中行、农行、城商行等。二是扩大试点资产的范围，此前大多为大企业贷款和住房抵押贷款，这次试点可能会延伸到政府融资平台贷款、三农贷款等其他资产。本次启动规模约为500亿元左右，虽无法从根本上满足银行业急需资金的需求，但其实际意义远不止于此，市场寄希望于在资产证券化的机制、流程等方面操作顺利之后，逐步加大其对后续规模的调整。作为区域性的农村商业银行，参与本次试点应该说是可能性不大，但可以作为一种业务模式的探讨及为以后参与试点申请提前创造条件。下面就资产证券化将重新起航谈点肤浅的看法：

一、资产证券化重启的特定环境。8月份，银监会发布了《商业银行资本管理办法（征求意见稿）》，对银行的资本充足率进行了新的规定。其中，《办法》将资本监管要求分为四个层次，系统性重要银行和非系统性重要银行的附加和超额资本比例均要加在核心资本上。《办法》实施后，正常时期系统性重要银行和非系统性重要银行的资本充足率分别不得低于11.5%和10.5%。时隔不久，央行自9月5日起调整存准基数，将商业银行的信用证保证金存款、保函保证金存款以及银行承兑汇票保证金存款等三类保证金存款纳入存款准备金的缴存范围。不难看出，我国对于商业银行的监管有越来越强的趋势。

我国商业银行高速发展是建立在信贷高速增长基础上的，这也意味着银行将面临越来越高的资本金补充压力。据测算，在补充资本金方面，我国几家系统性重要银行近5年会有高于4000亿元的资本缺口。但从银行业作为一个行业来看，它的资本融资已占到了整个资本市场融资的10%，这是不可忽略的数字。如果市场不能及时、充足地提供资本，资本充足率要求将使依赖信贷持续高速增长创造业绩的模式成为过去。银行的再融资解决了资本短缺的近忧，但远虑却随之而来，银行将会面临新的融资难题。而此时顺应形势发展适度有条件重启资产证券化，可以较为有效对冲银行资本充足压力和流动性压力。

二、资产证券化对当前经济发展具有重要现实意义。首先，资产证券化将有力推动我国银行体系市场化改革进程。信贷资产证券化将加快促进银行经营模式转型，使银行收入从高度依赖利差收益，转变为主要依靠中间收入和服务收益，实现收入来源多元化，增强其抗风险能力；使银行的经营重点从片面追求规模扩张，转变为注重提高金融服务质量和效率，摆脱同质化竞争之路。其次，资产证券化有益于优化我国资本市场融资结构，为中小企业开辟了新的融资渠道，促进中小企业发展。融资难一直是困扰我国中小企业发展壮大的严重桎梏，尤其是当前通胀压力日益高企，金融体系流动性不断收缩，中小企业的融资难更加明显，而民间高息借贷对部分中小企业来说无异于饮鸩止渴。资产证券化恰好为中小企业融资提供了新的机会：大企业通过资产证券化融资为中小企业让渡了通过银行间接融资的宝贵资源；对部分符合资质的中小企业，通过创新手段进行资产证券化将大大降低其融资成本，从而更好促进其发展壮大。第三，资产证券化能够丰富我国金融市场投资产品，吸收民间





游资，维护经济金融稳定。近年来，以绿豆、大蒜为代表的农产品，甚至包括房地产等都受到民间游资炒作。究其原因，主要在于当前我国金融市场发展的深度和广度不足，缺乏足够的投资产品和相应的投资渠道来吸纳这些社会闲散资金。而资产证券化，尤其是企业的资产证券化能够有效吸纳社会资本，使之能够有序、顺畅地流入实体经济，在促进经济增长的同时保障经济金融的健康与稳定。

三、资产证券化的风险释放。美国的次贷危机人们还记忆犹新，目前国内金融市场表现低迷，且银行信贷资产的风险也越来越被市场所意识到，所以，资产证券化后的产品流向市场的价格可能需要大打折扣。但银行资产证券化后银行自身的风险得到了不同程度的释放，不过从全社会角度看，银行资产证券化后的产品必须流向银行体系之外，如果还是像前两次一样绝大多数在银行间市场流通的话，就无法达到转移银行系统风险的目的。所以，作为银行间债券市场参与者，在投资资产证券化的同时要充分衡量我行的资产结构现状，充分分析证券化资产的实际投向，避免简单累加同质信贷资产，审慎参与该类产品投资。

对于扎根地方经济的农村商业银行，也许目前我们还无缘作为资产证券化的发行者，但是我相信，通过不断的努力，这一天并不是遥不可及的。作为投资者，我们随时欢迎新产品的上市，只要我们能擦亮双眼，投资的金子相信遍地存在。🌱

瑞丰文化大家谈

本刊编辑：冯新红 肖纯

编者按：企业文化是企业历史的沉淀，体现了企业内在的价值观念，是一家企业基业长青的根本所在。几经改制，华丽转身后的瑞丰银行正在凝聚自身特有的企业文化，她不知不觉地根植在瑞丰人的脑海里，深入到每一位瑞丰人的内心，更体现在瑞丰人的行动中。这是一种无形的感知和力量，她，凝聚着你我执着于瑞丰的事业；她，牵引着我同呼吸于瑞丰的成长。这又是一种有形的创造和传播，她，镌刻在瑞丰人的笑容中；她，蕴含于瑞丰客户的评价中，瑞丰文化有着无穷的魅力。本期，就让我们一起感知瑞丰文化，倡导瑞丰文化，让你我成为瑞丰文化的创造者和传播者……

P33 我心中的瑞丰文化

P37 头班车与末班车的文化

P39 关于敬业与忠诚的一些随想

P35 用心塑造的企业文化

P38 关于提高团队文化的几点思考

P40 合规是银行从业者的生命线

我心中的瑞丰文化

文：轻纺城支行 项敏

五年前，我从四川省一家农行调入到瑞丰银行工作，从生活了几十年的故乡来到一个陌生的城市，语言的不通带给我从未有过的烦恼，但瑞丰让我从抵触到深爱，我想这就是文化的感染力吧。想到这里，我再一次拿起笔和纸，写下亲身感受到的瑞丰文化。

以人为本

记得刚到瑞丰的时候，我被分配到轻纺城支行营业部做一名柜员。那时在每天营业终了后，采用手工轧帐，工作琐碎繁杂，为降低工作强度，我行不断升级核心业务系统和计算机设备，琐碎的工作变简单了，员工也越来越舒心了。不仅如此，我行非常重视“人”的因素，从生活上、思想上关心员工，常常组织联欢晚会、爬山、讲演比赛等活动来丰富员工生活，还邀请专业心理咨询师疏导员工心理，让来自不同地域、不同岗位、不同思想的员工感受到家庭般的温暖。在这个家庭里大家相互关爱，相互尊重，上下同心，心往一处想，劲往一处使。



终身学习

来到瑞丰，给我最深的感受是浓厚的终身学习文化。不论老少，每年都积极参加各项操作技能、业务知识和管理能力的培训，并且通过严格的闭卷考试来检验培训效果。全行爱学习、勤学习的氛围非常浓厚，这也是与我以前工作过的内地银行大为不同之处。正是这种终身学习的文化，锻炼了一支素质过硬，业务精良的队伍，确保了在业务创新上有所作为，也为做事创业打下良好的基础。在终身学习的理念引领下，我不断磨砺自己，不断提高自身的业务素质，助推我从一名普通柜员逐渐成长为一个分支机构的负责人。



以客为尊

带给我极大的震撼是我行的标杆网点建设，让我更加深刻的明白银行作为服务行业，贴近、亲和、便捷的优质服务是最强的竞争力。而微笑是最好的向导，微笑能给客户留下美好的第一印象，传递一种温馨，表达一种善意和关心。记得有个客户说她信任我的是恬静优雅的微笑，回头想想也许就是我的微笑让她感觉到我的善意，觉得我的一言一行都在为她着想。现在全行都在提倡标准化服务，用微笑传递出服务至上、客户至上的理念，瑞丰在微笑中赢得客户，在微笑中发展事业。

以天下为己任

从捐助贫寒学子，给灾区人民献爱心，到纳税额名列全市前茅，为经济社会做贡献，总能见到瑞丰的身影，五年来我深深地感受到了瑞丰这种“以天下为己任”的文化，它不仅提升了我行的品牌影响力，给我行带来了无形的财富，而且增强我行的凝聚力和员工的责任感。当我得知瑞丰银行获得2010年度“绍兴慈善奖”时，身为瑞丰一员，我感到无比自豪，并对自己说要继续慷慨解囊，认真履行社会责任。

瑞丰还有很多让我感动的人和事，但更多的是我对瑞丰的感激。来到瑞丰我是幸运的，怀着一颗赤诚的心，用简朴的语言，写出自己真实的感受，或许这本身也是一种文化吧。☺

用心塑造的企业文化

文：福全支行 李莉

2011年1月18日，对于瑞丰银行、对于瑞丰人来说至关重要的一天。这一天，一个终点，一个起点，凤凰涅槃，瑞丰未来的路还很长。

瑞丰银行作为深深扎根于农村的地方银行，是农村金融市场的领跑者。但是，随着金融市场这块蛋糕不断分割，瑞丰的发展也受到了前所未有的挑战，唯有自身不断改革，不断历练，不断提升，才能继续保持优势，并有能力去开拓新的领地。

服务没界限，文化能共鸣。21世纪的银行业是一个感情密集型行业，顾客看重的是产品和服务两项重要指标。而作为产品的提升，需要我们培养、挖掘一批有素养的人才，这就需要建立合理的用人机制，不仅仅要有优秀人才的选拔制度，还需要有留住人才的能力。对大多数高素质人才来讲，良好的企业文化和不断提升的企业价值等等都是自己择业的标准。而就服务而言，影响服务质量的因素太多了，决不仅仅是靠提高科技含量、利用高新技术进行管理所能达到的。只有利用瑞丰文化的微妙性来管理员工，从整体上提高员工的素质，才是服务质量、增强竞争力的重要手段。所以，无论从产品还是服务来讲，瑞丰都应该是一家经营理念、经营文化的企业。客户到银行来，有个很重要的心理预期，就是要享受文化和消费文化，获得最高的文化附加值。



记得管理学上说，服务是一件精美的“艺术品”，只有“用心”去做，才能将其雕琢得无比美丽。“用心”文化将瑞丰、员工、顾客紧密联结在一起，三者同一条心，通过源源不断地价值循环，呈现“三位一体”共同跳动的“用心”现象。

首先，瑞丰能“精心”和“尽心”。瑞丰银行，扎根农村，目标是打造区域首选零售银行。面对日益精细的银行分块，外来银行的不断入驻，加上银行产品已经细化到我们生活的点点滴滴，因此，只有深入了解客户需求，更重要的是创造客户需求，才能更好的把握市场。在当前融资难的严峻形势下，我们可以通过自身哪些独有的优势为客户创造更多的价值……然后不断扩大区域，打响品牌，一家银行要是能走出去，并且能站稳外界市场，那么其实力是不容小觑的了。

其次，员工能“真心”和“齐心”。在瑞丰银行，要让精致服务成为员工顺其自然的生活方式，成为发自内心的行为选择。推行“标杆网点”一年多来，员工从硬生生、被动，到顺其自然、主动，习惯是一个重要的因素。一项改革一开始是艰难的，但是坚持下去，效果就会慢慢显现出来。现在，我们瑞丰的服务已经得到了客户的认同，但是，我们需要做的还有很多。用自己的真心，变被动服务为主动服务、用心服务、艺术服务，为消费者创造喜悦和消费乐趣。

最后，顾客能“开心”和“动心”。顾客是我们的“镜子”，我们的服务，只有他们最能真切地感受到。在瑞丰银行，员工的服务为顾客创造了精致生活和精彩人生，顾客认同了员工这种“满意”加“惊喜”的“精致”服务，而且，他们在瑞丰“精致”服务的影响下，潜移默化地养成了追求“精致”的生活方式，因而也就成为了瑞丰忠实的客户。

瑞丰、员工、客户是一个圈上的三个点，而企业文化就像是一股无形的力量将三者牢牢的联系在一起，将整个圈打造的更加结实。🌟



头班车与末班车的文化

文：杨汛桥支行 谢奇

杨汛桥与萧山接壤，地方不大但经济金融十分活跃，是绍兴值得骄傲的地方之一；杨汛桥人也非常勤劳，习惯了起早贪黑的生活，每天都有一些人早早地等在还未开始营业的银行门口，傍晚的时候还舍不得离去，办理存钱、取钱、汇款……

银行似乎赶不上客户的脚步，曾经有这么一位客户说“我上班时，其它银行还未上班，我下班时它们又早下班了，我什么时候来办业务？只有你们瑞丰银行才是我们老百姓的银行啊”。为了兑现瑞丰银行是“杨汛桥人民自己的银行”的承诺，我们杨汛桥支行的每位员工都坚持着这么一个服务理念，就是尽量让客户少等几分钟，多给客户办理几笔业务。我们在心里给自己定了一个时间表，就是早晨要比别的银行早半小时上班，傍晚要比别的银行晚半小时下班，为客户提供贴心的服务。

当天空那层黑纱还未完全褪去的时候，你会发现在绍兴的公交车站台，零星地散落着我们支行的员工，在急切地等待那辆驶往杨汛桥的头班车，坐头班车人不多，大多是我们支行的员工，因此开往杨汛桥的头班车，几乎成了瑞丰银行杨汛桥支行的“专车”，它载着我们支行员工热诚的服务精神。

每到傍晚时分，一切就像是早上电视剧的回放，在耐心地服务好最后一个客户、整理好当天传票、打扫好营业场卫生、将一切营业事务都处理妥当后，我们再匆匆忙忙地追赶夕阳下最后一班回绍兴的公交车，同样末班车也是我们的“专车”，大家忙碌了一天，在末班车上虽然归心似箭，也会聊起当天的工作，谈论哪里需要改进和明天工作安排等。

不管是头班车还是末班车，大家的笑声是那么地爽朗，洋溢的笑容是那么地满足。是啊，头班车与末班车的文化，是“瑞丰银行是绍兴人民自己的银行”的一种最好的诠释。而这，又何尝不是我们瑞丰文化的最精华呢？🌟



关于提高团队文化的几点思考

文：保卫监察部 胡忠华

近年来，我行全体干部员工在干事创业的浓厚氛围下，锐意进取、奋发有为，各项业务得到了健康、持续、快速发展，但是要打造“百年瑞丰”，就必须加强团队合作，提升团队作战能力，倡导团队文化。那么如何建设团队文化呢？

首先要学会欣赏。欣赏就是主动去寻找团队成员的优秀品质，努力克服和改正自身的缺点，欣赏团队的每一个成员，就是在为团队增加助力，改掉自身的缺点，就是在消灭团队的弱点。“三人行，必有我师焉”，每一个人的身上都会有闪光点，值得我们去挖掘学习。保持足够的谦虚，会促使我们在团队中不断进步，并真正看清自己的肤浅、缺憾和无知。总之，团队的效率在于每个成员配合的默契，而这种默契来自于团队成员的互相欣赏和熟悉——欣赏长处、熟悉短处，扬长避短。如果达不到这种默契，团队合作就不可能真正成功。

其次要学会尊重。尊重没有高低之分、地位之差和资历之别，尊重只是团队成员在交往时的一种平等的态度。平等待人，有礼有节，既尊重他人，又尽量保持自我个性，这是团队合作能力之一。虽然团队中的每一个人都有着不同的价值观，但同样渴望尊重。尊重，意味着尊重他人的个性、兴趣、感觉、态度等等。只有团队中的每一个成员都尊重彼此的意见和观点，尊重彼此的技术和能力，尊重彼此对团队的全部贡献，团队力量才能得到最大的发展。

最后要营造气氛。要营造和谐融洽的团队气氛，给团队成员创造积极健康的良好环境，使团队资源形成最大程度的共享，增强团队成员的团结和睦、相互协作的精神。好的团队不仅仅在工作上相互合作，在生活上也是好伙伴，所以要经常举行促进团队建设各种集体活动，如聚餐、旅游等，进一步深化友谊，使团队更富朝气、更富凝聚力和战斗力。👉



关于敬业与忠诚的一些随想

文：财务会计部 胡建芳

2000年8月，我怀着对未来充满希望的心，来到绍兴县信用联社福全办事处，开始了我的职业生涯。那一刻我明白，我将与之一路前行，共同奋斗。十一年来，伴随着瑞丰的发展，我也找到了属于自己的事业，从储蓄、出纳到结算、会计，坚持着自己对工作的这份执着与热爱，每一步都留下不可磨灭的足迹。



多年来，我被前辈、领导、同事身上展现出来的敬业与忠诚所深深感染，这种品质是瑞丰人最为优良的传统，是瑞丰人最显著的特征之一。敬业忠诚的员工是我们瑞丰银行最宝贵的财富，是我行打造“百年老店”的坚实基础。那么该如何理解敬业与忠诚呢，我想谈谈自己的粗浅认识：

所谓“敬业”就是“专心致志以事其业”。即用一种恭敬严肃的态度来对待自己的工作，认真负责，一心一意，任劳任怨，精益求精。敬业的前提条件是热爱自己的工作，要是不喜欢也就不可能热爱自己的工作，在工作的時候没有饱满的激情，敬业也就无从谈起。

“忠诚”则是敬业在情感上的再次升华，忠诚在于对工作忠于职守，毫不懈怠，并与企业达成心灵契约。忠诚的员工能与瑞丰同甘共苦，不离不弃。总之，敬业与忠诚相互是融和在一起的，两者相辅相承，前者体现在工作上，后者则源自于内心深处。

如今，敬业与忠诚已然成为瑞丰文化不可分割的一部分，让敬业与忠诚成为每个瑞丰人发自内心的职业态度，以瑞丰为家，与瑞丰同行，共创美好未来！👉

合规是银行从业者的生命线

——浅谈瑞丰文化之合规文化

文：柯岩支行 汪丹

规则，自古以来就是兴邦定国之根本。古语云：“不以规矩，不能成方圆”，“泱泱大国，无法而不立”，可见规则对于一个社会群体的意义。同样，规则对银行的发展具有重要意义，所以银监会发布了《商业银行合规风险管理指引》，要求商业银行的经营活动与法律、规则和准则相一致。进入21世纪，安然、世通、安达信等公司因欺诈、会计造假而导致公司破产倒闭，英国巴林银行倒闭、法国兴业银行巨额亏损……，警示着银行作为高风险行业，树立审慎经营、合规经营的管理理念是实现可持续发展的根本。

目前，我行基本建立起了一套较为全面的内控合规体系，涵盖了各业务条线、日常行为准则、综合管理程序等，但是如何落实合规制度是关键，如张居正所言：“天下之事，不难于立法，而难于法之必行；不难于听言，而难于言之必效”。因此，加强合规文化建设就显得非常重要了，笔者认为可以从以下几个方面着手来促进我行的合规文化建设。

首先，加强“合规文化”的宣传教育。紧紧抓住思想教育这一重要环节，通过制度学习、会议传达、培训等方式，加强对“合规文化”的宣传普及，使大家牢固树立合规意识，并将教育的重点放在建立合规文化的重要意义，包括相关规则制定的背景、原因、要求及目的等，并有针对性地进行廉洁教育，利用身边发生的违规案例进行现身说法。通过这种深入浅出的讲解、寓教于乐的形式真正让员工感受到建立“合规文化”的重要性与紧迫性，自觉在日常的工作生活中约束自己的行为举止，抵制各种腐朽思想的侵蚀，不断增强依法合规经营意识，做到明职责、细制度、严操作、达效果。



其次，完善“合规文化”的奖惩机制。人性的培育、激发在一定程度上是难于用金钱实现的。员工的一个微笑值多少钱，员工之间的相互帮助值多少钱，不能进行量化，但关键是内容的设计上要能够体现企业精神。这种机制应嘉奖那些在“合规文化”建设中起到积极作用的员工，根据他们所作的贡献给予不同程度的奖励，以此来激励员工，让每个员工都体验到只有身体力行才能真正融入到这种氛围当中。此外还可设计一些部门和气奖、客户关系奖、员工协作奖、主动工作奖等等，提高员工合规操作的积极性。与此同时对违规的员工要给予相应的惩罚，做到违规必究，执法必严，来警示大家违规的后果，降低该种情况发生的概率，实现合规风险最小化。

最后，健全“合规文化”组织建设。可以按照网点或者业务种类来划分组织，具体的人数可以设计得较为灵活，关键在于形成一个良好的“合规文化”建设氛围，团体成员之间能够相互监督、相互学习、协同一致、共同进步。规章制度的执行，并不是靠某一个人执行就够的，而是要整个集体相互制约、监督来实施的。这样不仅能够有效地指导员工自觉遵守规则的要求，也能够较好地落实合规文化建设的精神，事半功倍。

总之，合规是银行从业者的生命线，作为一名瑞丰人，我们必须深刻的认识到这一点，恪守职业道德，树立合规经营意识，提高风险自控能力，这是我们的责任，更是我们的使命！🌍



2011年大学生暑期实践活动 圆满结束

本刊编辑：潘卓君

2011年瑞丰银行“飞扬青春·丰SHOW三农”暨第一届大学生暑期实践活动在行领导的大力支持下，在各部、各支行的鼎力配合下，已圆满结束。作为我行与本地高校合作推出的首次校园营销活动，得到了社会人士、我行员工和文理学院师生的一致好评。

本次活动分五个阶段，接下来小编将为大家展示每个阶段的风采。



第一阶段：启动仪式篇

7月6日在瑞丰大厦三楼一号会议室隆重举行大学生暑期实践活动启动仪式，绍兴文理学院60余名大学生、瑞丰银行各支行行长及相关部总经理参加了本次启动仪式，副行长章伟东，董事会秘书吴光伟，绍兴文理学院经管学院党委副书记、副院长周鸿勇教授出席仪式。在启动仪式上，双方签订了长期战略合作协议。活动也得到了绍兴市电视台、县电视台、绍兴县报等多家媒体的广泛关注。



第二阶段：支行实习篇

从7月6日下午至7月末，参加本次暑期实践的同学们在各支行网点开始社会实践活动，有的担任大堂经理引导工作；有的走访农户和企业开展专项调研；有的学习临柜业务基本功；有的协助开展金融宣传活动；有的协助客户经理开展资料收集和整理工作；有的开展服务体验工作，通过这些实践，帮助同学真正走进农村，引导同学们对当前金融支持三农工作形成初步印象。



第三阶段：总行学习锻炼篇

为进一步丰富本次大学生暑期实践活动，瑞丰银行总部组织开展了两次大型主题活动，首先7月16日上午在瑞丰大厦3楼2号会议室进行学习交流互动，邀请了人力资源部、财务会计部、零售银行部相关人员分别为大学生进行企业文化、反假币知识、金融产品知识等方面的辅导，使大学生对我行文化、反假币、金融支农工作有了较为全面的了解；其次7月17日和7月23日分别在柯桥城区、绍兴市区开展了两场大型广场金融宣传活动，在柯桥城区以总行营业部为主营场，万达广场、笛扬路一线为2个流动宣传点，在绍兴市区以城市广场为主营场，摩尔城、世贸一带为2个流动宣传点，动静宣传相结合，得到了广大市民的热烈响应，两天共发放宣传资料7000多份，收回问卷调查达1000多份。



第四阶段：总结收获篇

针对7月份的实践学习，同学们进行了系统整理和归纳，拟写了“实践回来话瑞丰”实践心得，截止目前共收到实践心得58篇，通讯稿13篇，收集将近4000份A类问卷调查表，并通过excel表对问卷调查表进行归总分析，拟写了分析报告。经过文理学院领导和瑞丰银行领导评选，评出一、二、三等奖，分别是许佳琪（一等奖），章佳宁团队、赵佳丽、沈丹（二等奖），何添、张英姿、姜江南、张晶、陈丽丹（三等奖）。



第五阶段：继续实践篇

根据活动期间大家的表现，对表现相对优秀的同学，进行优先推介，参加人力资源部举办的八月培训生计划，通过人力资源部层层筛选，最终有16名同学顺利进入八月培训生计划，进行更深层面的实习培训，为毕业后更好地适应社会提供良好的平台。

话成绩话经验话收获

一、实践学生谈心得

◆ 顾客永远是对的

我实践的支行是柯岩支行，来到大厅的第一天，我便认了林华为我“师父”。

柜员需要掌握很多基本技能，这使我从一贯的“柜员只需懂得点钞”的观念中转变过来。我学习了如何按照要求正确地书写数字、点捆钞的基本方法，以及假币的鉴别等等丰富的知识。但是，我学到最重要的技能则是服务。我认真观察过师父的整个服务过程：客户进入一米线内，即站起身礼貌地问候客户，然后悉心倾听客户的需求，在快速完成客户所要求的业务以后，用双手递交所有的资料，站起身礼貌道别。在这期间，我从未听见师父对任何一个顾客说“不”，见客户时也始终保持微笑。更可贵的是，这一切并不只是师父一个人在做，每一个瑞丰人对待客户的态度，永远饱含着热情，细致，礼貌，耐心，永远把客户的利益放在最高的位置。

在发现并学习了这些之后，我又将观察后仍不清楚地问题向师父提问。

“师父，银行为什么要有授权？我以前作为客户时还以为是柜员不明白怎么操作而询问他人，这样很容易引起误会。”

“其实，银行的授权并不是多此一举，而是为了防范风险，操作者必须得到其他人的授权才能操作。关于你所说的引起误会，那么就要靠我们柜员来解决，在你做这件事情需要客户等待时必须向客户解释清楚。要理解客户的心情。”

“那么，上次有位顾客有许多业务要办，你一步一步替他做，但是他

在柜台外面发脾气说你工作效率低，你为什么不与他解释柜台里需要操作很多事情？”

“有一个道理你必须懂，顾客永远是对的，柜台里的事，客户不了解，我们除了让他们耐心等待，还应该尽快提高效率，这是我们的责任，也是我们的义务，适当的解释是必要的，但是我们必须从自己出发，去找自己身上的问题。这样，你才可以进步。”

……

通过师父的解答，我解除了我心中的疑惑，我懂得了，我们永远要从顾客的角度去理解问题。👉

柯岩支行实践生 何添



◆ 信贷部的激情体验

忙碌的问卷调查结束后来到了二楼的信贷办公室，全然一新的环境使我们又充满激情。那段时间刚碰上贷款客户的半年对账，客户经理们个个忙的不可开交，我们虽然没什么经验，但通过经理们的培训后也能小试身手了，第一阶段我们学习着输入客户的基本资料，详细的客户信息输入工作对我们的耐心和细心都是一个考验，我们在确保正确的前提下每一份的用心去完成，有时 would 感到枯燥，会感到乏味，但每当完成厚厚的一叠客户资料时便感到一种成就感。第二阶段我们开始学着更新企业报表，开始时一张张密密麻麻的数据报表让我感到喘不过气来，通过俞经理的点拨后大家顿时领悟了，把平时在学校里学习的会计知识也用了上来，大家都倍感欣慰！报表的输入中最大的问题在于最后数据是否能平衡，开始的几次中碰到了报表的不平衡问题，后来在俞经理的耐心指导下终于得心应手了！

每一个阶段的工作在变，难度在变，层层递进，但正如著名心理学家柯维在《高效人士的七个习惯》中总结到事业和家庭成功的人士有个共同的特点——主动积极的心态，在实践的各阶段中需要这种精神来支撑，用主动积极的心态去面对各项工作，使我们在各个阶段的学习实践中获得更多的收获！👉

柯岩支行实践生 许佳琪



◆ 江桥分理处的精彩晨会

在接下来的一个月的实践活动中，我和我同学便在瑞丰银行江桥分理处度过了。在这里，我结识了许多好朋友：幽默搞笑的魏师傅，美丽大方的安娜姐，淡定歌神·赵亮哥，可爱达人·彩琴姐……他们不仅是我的朋友，更是我的战友兼同事哦！每天早晨，他们都惯例地要开一次晨会，很荣幸地，我们也被邀请进了队伍。一般的，开场白我们会以饱满的精神来回答主持人地慰问“好，很好，非常好”，三个短促有力的回答让人顿时充满了力量。之后便是温习身为银行职员必备的银行服务六要素，这让我学到了一点：微笑是待人的基本礼仪。接着便是我们最为开心的游戏环节了，大家聚在一起玩着，high着，最后的输家就要接受惩罚，表演节目。没想到平日里工作严谨的他们也会有如此可爱俏皮的一面，这又让我对银行的工作有了重新的审视。

通过晨会这一形式，不仅学习了业务技能，更增进了彼此间的感情，这是我所欣赏和认同的。👉

杨汛桥支行实践生 陈丽丹

◆ 农户心中的瑞丰银行

瑞丰人的热情和善良，我们一到平水支行的时候就深有体会。

总是笑眯眯的陈行长，严谨的杜行长，不厌其烦教我们的沈大姐，热情的孙师傅和张师傅，办公室里特别和蔼的章师傅……是他们让我觉得让这次实践有种“回家”的感觉，谢谢平水支行的每一个人。

就像孙师傅，他第一次带我们下乡时，去了岔路口村，他和我们说那是他的家乡。到了那儿之后，孙师傅动员很多人帮我们填问卷，也让我感受到山里人的淳朴，其中一个村民曾讲过：“瑞丰银行很好的，他们总是关心我们农民”让我感觉瑞丰银行服务三农这方面做的很到位，已经深入人心。在绍兴很多人的心里，都会自然而然的想起我们的瑞丰银行。

在回来的路上，孙师傅还告诉我们许多做人的道理：人活在世上，自己有能力的话尽量帮帮别人，这是很开心的事情。也许正是因为这一点，瑞丰银行在绍兴的农户心中有着不可替代的地位。

平水支行实践生 卢玲玲

◆ 万点红才是真正红

在实习的第三个星期，我们随着客户经理下乡到岔路口村做问卷调查，随后我们来到了“绍兴县惠民残疾人庇护中心”。

中心的创办人是残疾人郑卫明。身高一米出头的他没有屈服于命运的不公，靠着勤劳和智慧成功引种名贵中药材西红花。更难能可贵的是在他致富的同时也不忘帮助更多的残疾人；2009年3月，他带头成立“残创西红花专业合作社”，向附近村民，特别是残疾人敞开大门，带动大家“以花致富”。正如郑卫明的理想，“一点红不算红，万点红才是真正红”一样，瑞丰银行也以自己的方式帮助着这一特殊群体。每月中旬瑞丰银行的工作人员都会下乡了解村民的服务需求，而也正是因为例行的下乡走访，才了解到了郑卫明叔叔的现状。西红花虽然是致富的一大捷径，但它的种子价格往往让农民望而却步。郑卫明叔叔也为此求助于瑞丰银行。瑞丰银行了解了郑卫明的特殊情况后，不但省去了很多审批环节，并且向总行争取到最低的利率。

我很开心从银行的实践中看到了对弱小的关怀，生活正因为有了这样的关怀才更加美好。

平水支行实践生 张英姿

二、我行谈收获

（一）宣传收获

本次活动中，不管是通过同学们的文化T恤、横披，还是通过广场活动，分发宣传资料、填写问卷调查等方式，都为我行做了广泛宣传。从客户了解的情况看，本次活动的社会效果比一般广告模式效果好；一方面，同学们作为年轻消费群体，通过这段时间的接触，对我行有了深刻的认识，为打开校园市场奠定了一些基础；另一方面，从社会责任角度，也更好地塑造了我行形象。

（二）产品收获

本次活动，为直接让同学们接触并切身体验我行产品，我们为每位参加活动的同学办理了一张我行的丰收借记卡，希望同学们能感受此卡跨行取款免收手续费的服务，加深对我行借记卡的认同，从而初步形成对我行其他产品的感知度；此外，相关支行将与文理学院合作推出校园行活动、丰基金扶持贫困生活动等，更好地走进校园，开展交叉营销，推广我行产品品牌。

（三）信息收获

“实践回来话瑞丰”实践心得，其实就是希望通过同学们的眼睛，挖掘先进典型，扩大宣传影响力，给我行提供建设性意见，从同学们上交的心得体会分析，他们还是花了很多心血的，而且有不少意见和建议都比较切合实际，为我行今后的发展带来一些借鉴意义。

三、暑期实践经验总结

本次活动是我行打开校园市场的首次尝试，虽然整个活动过程，包括相关领导、支行员工、实习大学生、媒体记者等都反映不错，取得一定成效，但较之已占领校园市场份额的中国银行、建设银行、绍兴银行相比，我们的起步比较晚。为能赶超同行步伐，建议可以向移动公司、联通公司学习校园推进模式，更好地加强校园市场营销，在大学生群体中树立一定的品牌知名度。

首先早筹备，深入校园调研，建立沟通协作机制。可以通过与学校联合开展一些活动，进行包括校园客户数、其他银行校园营销动态等基本情况摸排，为后期开展大型营销活动做好充分准备。

其次布全局，明确市场目标，制定重点营销策略。由于我行之前对校园市场关注度较少，对此，积极打开校园市场，也是我行零售银行转型的重要方面。故可以利用暑假和秋季开学两个重要时点，针对家长和同学分阶段开展营销活动，挖掘校园市场；同时优化我行产品，在条件允许的前提下，推出具有校园特色的银行产品，开展交叉营销。

再次拓渠道，吸收优秀学生，壮大我行营销队伍。在本次活动中58个同学中，涌现出不少优秀的同学，他们很珍惜银行实习的机会，而且在与他们沟通时，也流露出向往银行工作的想法。故建议人力资源部通过筛选，吸纳校园中符合我行条件的学生，组建校园营销队伍，并作为我行的后备员工队伍。

最后推品牌，持续开展品牌宣传活动，着力扩大品牌影响力。校园市场可能不会有立竿见影的效果，需要我们持续渗透进去，就像移动公司一样，他们每年铺天盖地的暑期实践活动，将“橙色”动感地带的品牌带入同学们心中。我们可以适当借鉴他们的经验，以动态广告模式进行宣传，使瑞丰品牌逐渐深入校园。

本刊编辑：潘璐越

秋天是钓鱼黄金季节

秋钓钓时要根据天气选择

摘自：《中国钓鱼》/推荐者：垂钓俱乐部

秋风送爽，鱼肥水清，静坐凝视，胜似练功。秋天，不仅是农作物收获的季节，也是一年中钓鱼的黄金季节。入秋之后，“一场秋风一阵凉”，气温、水温开始下降到日平均22℃以下。鱼类进入育肥期，并为越冬做好营养准备。此时鱼肥，成群游弋，食欲旺盛，格外好钓。宋诗人陆游的《秋日郊居》曰：“山雨霏霏鸭头水，溪云细薄鱼鳞天。幽寻自笑束无事，羽扇箴枝上钓船。”可见古诗人对秋季钓鱼何等向往！



一、钓时的选择

秋钓，钓时的选择很重要。秋钓的最佳钓时，要根据初秋、仲秋、深秋的季节和天气而定。

1、初秋宜钓早晚。初秋的中午，天气还很炎热，水温还比较高，鱼儿多在深水区“乘凉”，很少到岸边浅水区来觅食。但早晨和傍晚，气温、水温相对比中午低，鱼儿多游至岸边浅水区来进行“早餐”、“晚餐”。所以初秋钓鱼的最佳钓时是早晨和傍晚。故钓谚云：“宁钓早晚一刻，不钓中午半天。”“早晚钓一阵，回家吃一顿。”“早钓鱼、晚钓鱼，中午钓个‘癞蛤蟆’。”

2、仲秋宜钓全日。仲秋风和日丽，天气渐凉，气温、水温适度，鱼儿多在岸边浅水区游动、觅食，食欲旺盛，四处找吃，上钩率高，此季节全天均可钓。仲秋钓鱼，正是“金秋时节小阳春，不冷不热好钓鱼；秋高气爽鱼儿肥，钓翁钓得乐悠悠”。

3、深秋宜钓中午。深秋南北气温、水温差距较大。南方气温、水温适度，仍是钓鱼的最佳季节，仍可全天施钓，钓获量也可观。但北方一遇寒潮到来，大雪纷飞，冰天雪地。除中午能钓到鱼外，其他时间出钓则一无所获。

总之，研究“时”，遵守“时”，才合“时”，钓鱼可获丰收；不知“时”，误了“时”，也就不合“时”，钓鱼收获无几。

二、钓位、钓点的选择

1、鱼道。就是鱼儿经常栖息和游动、觅食必经之道。钓谚云：“鱼有鱼道，鸟有鸟道，找到鱼道，连连上钩。”鱼和鸟一样，由于本身习性和外界自然条件的影 响，常集群在一定的水域之中，不作长距离的远游。但为了觅食、繁殖、生存，还须进行一定距离的洄游。它们游动的路线，都有一定的规律性，不是毫无目标。钓鱼人到达钓场后，要仔细观察，找准鱼儿经常栖息、活动的鱼道。找准鱼道后，便在这里撒诱饵打窝做钓点。

2、投饵处。秋天在池塘钓鱼，塘主经常投饵喂鱼的前方、左右侧，鱼儿常在这里栖息、出没，这也是鱼道。在这里撒诱饵打窝做钓点，往往都能获得理想的收获。

3、脏乱处。“脏乱”，即水面有水草，水底有杂物、乱石等。秋天在江河、水库、湖泊钓鱼，鱼道多在水草边、乱石旁、坑洼处、坡沿下、水底杂乱处、不同水质的汇合点、深水与浅滩和流水与静水的交界处、江河的汉口、水库的沟汊等。因这些地方才能孳生繁衍

和聚集虫、虾，它们是鱼儿的美味佳肴，自然会招来各种鱼类，而且久留不会游走，故这些地方是秋钓的最佳钓点。倘若一条河中无水草，哪怕一绺水草、一根枯枝，钓点也应选在这里，也比光水区强。光洁平整的地方是留不住鱼的，上钩率不会高。故钓谚云：“钓鱼不钓草，多半是白跑。”“钓草不钓光，钓脏不钓净。”

4、氧多处。鱼儿对氧的需求不亚于人类，有氧则欢，食欲旺盛；缺氧则不食，甚至“翻塘”死亡。水中最富有氧气的地方，是鱼儿最多、最活跃觅食的场所，也是鱼类经常栖息、出没之处。水在翻腾流动时，易将空气中的氧溶于水。所以在静水的入口、人工养鱼池塘的增氧机处，都是鱼儿喜欢栖息、出没的地方。故钓谚云：“进水口，鱼上走。”“增氧机，响得欢，鱼儿爱往那里游。”刮风时迎风岸边，除有大量浮游生物、水草、菜叶等被风吹来之外，风浪也可使水中的氧气增多，鱼儿喜欢在这里栖息、觅食。秋天下雨，也能将空气中的氧溶于水。雨后钓鱼，



机会可贵，故钓谚又云：“无风不钓鱼，有风好钓鱼。”“风中雨后，钓鱼丰收。”

5、深潭处。钓谚云：“春钓滩，夏钓阴，秋钓深，冬钓阳。”秋季和春季相反，当天气渐冷之时，秋天地温都是热的，空气温度降到4℃，1米深水的温度都是10~15℃；气温在8℃左右，2米左右的深水，温度尚在20℃以上。因此，许多浮游生物在深水里生活，而不到水表，不少以浮游生物为食的鱼类，都游至深水区栖息、觅食，尤其大鱼在深水中生活的时间明显增多，所以，钓获大鱼的机会也多。深潭，指水深1~4米，鱼儿多在这里栖息、活动，在这样的深潭钓鱼，效果都不错。钓深潭，是不是钓点选在水越深处越好呢？那也不是。超过6米以上的深水，光照不足，含氧量很低，天然饵料缺乏，鱼儿都不喜欢在这里栖息、活动，岂有鱼儿上钩！

6、锋尖处。钓谚云：“秋钓尖”。“尖”者，即岸边凸处也。凸处又称锋尖。入秋之后，鱼儿尤以大鱼其游弋通道一般离岸较远，而锋尖由于伸入水中，相当于钓竿的延长。锋尖处是鱼儿游动、觅食必经之地，也是最佳的鱼道。钓位钓点选择在这里，不仅能使饵料抛得远，还可左右开钓，具有较大的机动性。仲秋前后，鱼类为越冬积蓄营养而出现贪食高峰，并逐步洄游深水。这时钓位钓点选择在锋尖处，更显示其能多钓鱼、钓大鱼的优越性。

三、渔具的选择

秋天钓鱼，应使用硬调手竿，鱼钩要大一些，渔线也要粗一些。因为秋天，鱼儿不像其他季节，它们此时吃食嘴张很大，见到钓饵就狼吞虎咽。鱼钩小了，不易钩住鱼嘴，即使钩住了，也易脱钩。渔线细了，钓中了大鱼，易断线鱼逃。鱼竿软了，在水中遛鱼的时间长，时间一长也容易跑鱼。硬调手竿，可减少遛鱼时间，经过几个回合，就能较快地把它从“鱼间”拉到人间。



四、鱼饵的选择

秋季钓鱼，诱饵、钓饵都很讲究。因秋季鱼儿食欲旺盛，消化力强，除食量大外，还要求蛋白质丰富、糖类多、维生素多的鱼饵。诱饵要粗一些，打窝时要多撒一些。以“麝香米”、“药米”、发酵的混合饲料、啤酒糟、红薯、嫩玉米粒、煮得烂熟的老玉米粒等为上乘。钓饵要精一些，荤饵以线虫、红虫、蚯蚓、蟑螂、蚱蜢、蝇蛆、螺蛳肉等为佳，素饵以馒头、蛋糕、米糕以及放入香油、糖揉和的面粉团、嫩玉米粒、干玉米粒、红薯粒、玉米粢、啤酒糟中未烂的麦子、玉米为好。草鱼，则对特线草尖很感兴趣，又特别喜欢吃，上钩率高。

五、钓法宜灵活多样

秋天钓鱼，钓法要灵活多样。初秋、仲秋、深秋的气温、水温不同，钓法也就不一样。若钓鲫鱼，初秋宜钓早晚、钓边、底钓，窝子可多打几个，来回交替下钩，可做到“东方不亮西方亮”。如遇闷热天气，底钓不行，就改为浮钓、半浮钓。初秋、仲秋以走动钓法为主，找鱼上钩。深秋则以逗引法为佳，拖拉要勤、要慢，幅度要小，诱鱼吃钩。若钓草鱼，初秋、仲秋以浮钓、半浮钓为主，深秋则以底钓为佳。若钓鲤鱼，宜进行守钓，故钓谚说：“钓鲤要守。”不宜像“蜻蜓点水”，东一榔头西一棒子，既浪费了时间，又一无所获；也不可守株待兔，老在一个窝子里死等。观察到鲤鱼的鱼星，也可撵鱼星钓鲤鱼，把饵料轻轻地放到鱼星的前面，最容易钓到鲤鱼。

五、钓法宜灵活多样

秋天钓鱼，钓法要灵活多样。初秋、仲秋、深秋的气温、水温不同，钓法也就不一样。若钓鲫鱼，初秋宜钓早晚、钓边、底钓，窝子可多打几个，来回交替下钩，可做到“东方不亮西方亮”。如遇闷热天气，底钓不行，就改为浮钓、半浮钓。初秋、仲秋以走动钓法为主，找鱼上钩。深秋则以逗引法为佳，拖拉要勤、要慢，幅度要小，诱鱼吃钩。若钓草鱼，初秋、仲秋以浮钓、半浮钓为主，深秋则以底钓为佳。若钓鲤鱼，宜进行守钓，故钓谚说：“钓鲤要守。”不宜像“蜻蜓点水”，东一榔头西一棒子，既浪费了时间，又一无所获；也不可守株待兔，老在一个窝子里死等。观察到鲤鱼的鱼星，也可撵鱼星钓鲤鱼，把饵料轻轻地放到鱼星的前面，最容易钓到鲤鱼。

瑞丰秋语：十月，爱上闲“钓”生活

文：信息科技部 董永浩 图：信息科技部 全镛翔 轻纺城支行 徐雅萍

“闲来垂钓碧溪上，忽复乘舟梦日边。”生命的匆忙无法阻挡瑞丰人的激情，国庆佳节，瑞丰银行垂钓俱乐部赴马山镇檀渚村国龙钓鱼场开展了首次钓鱼活动。

早晨的空气清冽干净，空旷的鱼场因为我们的到来而显得生机勃勃，大家挤在一块儿鱼竿、鱼线、鱼漂、鱼钩地闹腾个没完，全是一个个外行人的小姿态，仅凭一腔热情在忙活着。倒是远处钓台边上几个安安静静的，早已端坐开钓，显然是一个个老师傅，看来高手在那儿呢。

钓台尽头，孙师傅拿起鱼钩，放好鱼饵，举起鱼竿，把钓线抛了出去。随着空中的弧线划穿波光粼粼的河面，阳光柔照的水面上溅起圈圈涟漪。鱼漂静静地竖浮着，鱼竿在架杆上悠然地安躺着，一副工作如憩的模样儿。我轻轻地走过去靠近孙师傅，过了会儿，鱼竿骤然剧烈地抖动了一下，心想一定是个大家伙上钩了。只见他小心翼翼地一收一放，熟练地操纵着手中的钓竿，水中的鱼儿一直躲藏在水下四处逃游，大家的目光随着水中的晃动急切地期待着。当鱼嘴含着鱼线露出微漾的水面，顿时水花四溅，“啪啪”作响，原来是条大扁鱼想摆脱鱼钩，在不停地跳跃着甩动尾巴。待它挣扎得筋疲力尽了，车师傅便拿着抄网迅速把它兜上了岸，取下它嘴唇上的鱼钩，把它放入鱼户。大家欣喜地争相观望，鱼鳃在金色的阳光下微微翕动着，感叹声、赞扬声、佩服声此起彼伏，孙师傅露出自豪的憨笑，继续抛钩垂钓。



大家簇拥着各自回阵，纷纷拿着钓具向车师傅讨教。车师傅热心地摆弄着各式器具，帮大家兑捏好鱼饵，没多久，钓台上满是有模有样儿的“钓鱼翁”，静静地，充满了闲适、和谐与希望。河边，俏皮的姑娘们拿着渔网顺着河岸草丛轻推着，倒也网了好多小虾米，但最后小鱼儿都又被放回了水中，不过她们还是特乐呵的，原来开心就是这么简单。鱼场边，几条小狗在嬉戏追逐，见我过去，都“客气”地跑开了，像是知道客人到来似的，甚是乖巧。树间，刚才还在替大家摄影留念的全师傅，这会儿居然全神贯注地盯着树叶摆弄着相机，走近一问才知，原来他在给眼前一片树叶上的苍蝇拍特写呢，这架势，说这苍蝇俨如明星，一点儿都不为过。

太阳西下，大家收好渔具，互相展示自己的战利品——鲫鱼、扁鱼、胖头鱼、黄皮鱼……，欢笑声响彻整个鱼场。其实钓鱼真正的乐趣不在于一天下来能钓到多少条鱼，而是在于那种期待，一种让人经历了无聊等待，加上一点运气和耐心之后，突然得到某种收获的可能性。正是这种期待，让钓鱼者可以为之在正午最热的太阳下纹丝不动地坐等，它让因世俗忙碌所积聚下来的内心的“不安分”静下来，沉下来，让大家暂时忘掉了生活、工作中的所有烦恼，在郊外放飞疲惫的身心，尽情享受垂钓的乐趣，享受远离城市喧嚣的心灵安宁! 🌿

“3+2” 我们用心改变

本刊编辑：潘璐越

文：湖塘支行 嵇伟娜

很幸运的，湖塘支行成为了总行主动服务营销能力培训首家试点支行，因为是开始此次培训活动的首家支行，所以没有可以借鉴的地方，大家心里面都很没底，感觉压力很大，担心接下来的三天会很难熬。为了给大伙加油鼓气，增强信心，在此次培训活动开始的前一晚，支行的赵行长就送给大家一句话：我们就趁此机会好好表现给大家看一看！大伙儿听了这句话，压力更大了，但往往有时候压力可以转化为一股勇往直前的动力。因此，在接下来的3个天+2个晚的时间里，可以说每个人都付出了自己百分之百的努力，当然表现也是相当令人满意的。



一串串蹭蹭蹭往上跳的数字

整个活动一直是围绕着“主动服务营销”这个主题来展开的，此次活动下来，每个人的收获都很多，每个人的进步也都很大。在营销PK赛中，从一串串蹭蹭蹭往上跳的数字当中就可以看出来，我们的进步是真实地发生了。第一天，我们的业绩是在没有老师的完整指导下完成的，所以数字看起来只是比平时稍稍多了那么一点点，不是那么的明显，但是，第二天，经过了前一晚老师的全方位的指导，我们柜员的业绩是相当不错的，在业务流水不是很多的情况下，柜员抓住每一次可以开口营销的机会，成功地营销了很多业务，而且每个柜员的很多单项的业务都达到了两位数的营销量。最突出的是理财产品的预约，远远超过预期，成功预约了900多万，这是支行从未出现过的理财产品预约如此火爆的现象。第三天，经过了前一晚的强化提升训练，我们的业绩依然喜人，而且都是比前一天好，都有新增数字。这些最据说服力的数字，让我们真切地感受到了此次培训的魅力，有好的培训很重要，而员工的积极主动性会使得这次学习显得更加富有成效。



一遍遍不厌其烦的重复

大家从一开始的不知道怎么开口，不敢开口，到慢慢的学会介绍某项产品，再到主动跟每位客户介绍一系列我们的产品时，我们回头发现自己已经不再陌生于这种不厌其烦的重复，我们可以脱口而出了，可以信手拈来了，脸上的笑容也变得很自然。

对于客户的拒绝，我们不再那么不知所措了，因为我们已经熟悉了客户的心理，对于柜员介绍的产品，他（她）的本能的反应是拒绝，所以我们会先向其耐心地介绍一遍产品，列出它的各种优势，特别是较之于他行产品的优势，来引起他的兴趣，因为很多客户都是不了解我们银行的产品，当其了解了我们的产品时，他（她）的内心才会有一个很好的判断。对于出现犹豫不决的客户，我们也不放弃此次销售机会，我们会问他（她）犹豫不决的原因是什么，从而为客户解除不必要的顾虑，并再一次强调我们产品的优势，让客户真正地我们的产品打动。就在这一遍遍不厌其烦的重复中，数字很好的反应了这个模式的巨大作用，可以说我们的付出终究还是有所回报的。



一个个小小的改动

此次活动的老师为我们的营业场做了一个个小小的改动，这些看上去是很小的细节，但是它所起的作用是不可忽视的。营业场包括了客户等候区和业务办理区，客户在等候的时候往往是非常无聊的，所以我们一定要让客户在这段时间内好好的关注到我们的各项产品。经过老师的指导，我们在营业场醒目的位置摆上了自制的醒目的宣传彩页，用简明扼要的几个字突出这些产品的优点，在视觉上给予一种很大的冲击力，让客户有欲望去了解我们的产品，并及时更新，将最新的信息告诉给客户。这次的理财产品如此火爆的销售，很大程度上要归功于这个小小的宣传彩页，因为它更加直观，更加吸引人的眼球，让客户看一眼就可以清楚地知道我们要销售的产品，这样使得柜员在销售此项产品时的成功率大大地提高了。同时，在贵宾室的客户等候区我们还摆放了内刊和各种财经类的杂志，财经杂志可以免费提供给客户看，让客户了解当前的经济形势，而内刊则可以让客户更加近距离地了解我们银行，看看我们这家年轻的零售银行正在发生的一些改变，让客户对我们的印象更加深刻，拉近我们跟客户的距离。

一个个客户真诚的赞美

这次培训下来，我们学会了如何营销，如何将合适的产品推荐给合适的客户，一些很好用的产品客户以前都不了解，这次经过我们主动的营销，客户了解和接受了我们的产品，办完业务时还对柜员报以赞美之词。其实无形之中，我们达到了双赢。一方面，我们的柜员成功地营销了我们的产品，对柜员自己也是一种很好的提升，还同时增加了我行的收益，为我行创造了更多的利润。另一方面，客户享受到了我们的服务，也享受到了合适的产品，我们其实是在帮助客户，为客户提供更便利的金融服务，为客户创造更多的财富，如此好的事情，客户如何不会感谢我们呢？比如这次理财产品的销售，因为正式购买这一天，这款理财产品确实很抢手，很多预约了的客户都没有购买到。但是那些购买到的客户，就很开心，在购买成功后，就对柜员说：谢谢你提醒我早点购买，要不然今天要买不到了。当柜员说不客气，并且告诉客户：下次有理财的时候还是会提前跟您讲，帮您提前预约。这个时候客户就更感谢了，觉得自己很受重视，感觉我们的柜员是实实在在地在为他（她）着想。

经过此次主动服务营销能力的培训，我们的柜面工作有了质的变化，从原先的单一操作业务，转化为主动营销服务，不仅员工自身的素质有了很大的提高，而且我行在客户心中的形象也慢慢地发生了转变。我们的服务不再是单一的存钱取钱，我们将更加注重主动为客户服务，与客户沟通，让客户成为我们的朋友。

我想，我们离零售银行越来越近了。🌱

追梦之旅

文：滨海支行 闻青晶

进银行实习已有三个月，三个月前我们满怀憧憬进入银行，实习一段时间后也许发现，银行工作没有想象中光彩，感觉要做好一个银行员工并不容易。从最初的不适应，到后来渐渐适应并融入，我相信我在往更好的方向改变，追梦的脚步不曾因为辛苦而停下。



第一个月我在储蓄柜实习。储蓄柜的工作看似简单，但正如支行前辈告诉我的那样，要学会很简单，但要学好学精却不容易。首先对业务要熟练，动作要利索。我所在的滨海支行每天业务量很大，储蓄柜前排长队是每天有的现象，如若动作慢，对业务不熟，很容易遭到客户抱怨。于是，我明白，提高操作技能，刻不容缓。其次要有耐心，对那些不懂银行业务的客户，需要我们耐心的为其一一讲明。此外还要有良好的心态，在工作中难免遇到一些客户的指责，是我们的错就虚心接受并改正，不是我们的错那就用平和的心态去包容吧，做好自己该做的事，然后微笑面对。

一个月后我开始到结算柜实习，结算柜的工作相比储蓄柜要复杂得多，为了提高工作效率减少客户等待时间，我不光要记住基本业务的操作流程，还要记行号、部分公司的账号以及电话号码。同时结算柜的工作也更需仔细，随便一笔业务，金额可能是几百万甚至上千万的。我努力把师傅说过的每句话刻在脑中，一有空就立刻用笔记下来，每天回家翻笔记本巩固记忆。明白自己不是天才，没法听一遍就记住，所以宁愿做只先飞的笨鸟，信好记性不如信烂笔头。实习过程中，总会冒出各种各样的疑问。从前我是个不爱提问题的人，但经过这两个月，我在这方面有了很大改变，为了尽快掌握，我越来越频繁地向师傅提问，师傅也总是很耐心讲给我听，每搞懂一个问题，就像解开了心里的小疙瘩，无比舒畅。

经过三个月的实习，我深深体会到了银行工作的辛苦。虽然辛苦，但仍相信自己的付出和努力会有收获。每天一点点的小进步，即使微不足道，却能让我心情愉悦。每天依旧会犯错，也许是忘了盖某个章，也许是记错了行号要抹帐。谢谢师傅的耐心和包容，谢谢每一次错误让我对业务更加熟练。我想每个人都是从错误中成长过来的，错误的确能让我印象更深刻。犯错不可怕，怕的是一错再错，告诫自己不要重复犯同一个错误，然后勇敢地去试试吧！



想到即将独立上柜，心里很忐忑。可是看看支行里的前辈们，她们是优秀的瑞丰人，是我的榜样，我愿相信经过努力和锻炼，也能像她们一样优秀。听过这么一句话：不相信世界上会有偶然或者奇迹，我只懂得努力和付出。唯有奋斗过的青春才叫青春！从现在开始，我们要跌跌撞撞走过一段有苦有乐的追梦之旅。去努力吧，为了年轻的梦想，百年瑞丰会留下我们奋斗的足迹！🌈

服务明星

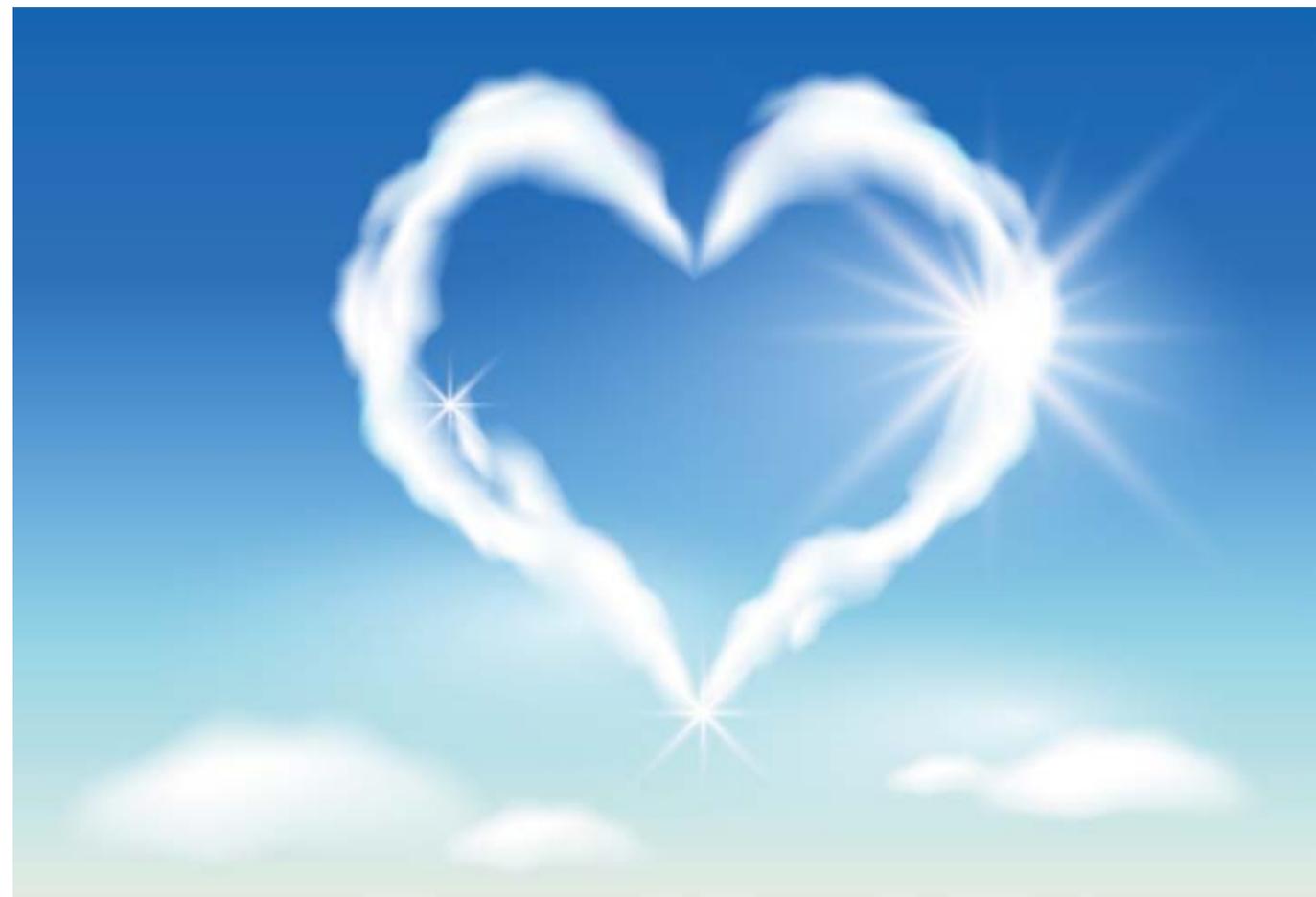
文：越州支行 马主爱

当得知自己被评为服务明星的那一刻，我真的有点难以置信，又有点受宠若惊的感觉，怀疑自己是不是听错了。觉得有点侥幸，但更多的是惭愧，因为我深知自己与标兵的距离还很远，我做的还远远不够。

今年是我进入瑞丰银行的第一年，从实习到转正，接受了各位领导的谆谆教导和各位前辈的细心帮助。从什么都不懂到渐渐地从他们的一言一行中学会自己要怎么做，如何与客户交流，如何与客户沟通，如何让客户满意而归。作为越州支行的一员，我衷心地感谢各位前辈对我的支持和帮助，谢谢！



柜员，是银行最普通、最平凡的岗位，作为银行的最前沿，代表着瑞丰银行的企业形象。银行要保持市场竞争中的优势，与柜员工作岗位息息相关。营业窗口前，作为柜员的我们每天要面对众多的客户，对每一位客户都态度热情、和蔼、耐心，办理业务迅速、准确，与客户直接接触的过程中以真情沟通客户，热情服务客户。我们每个员工都是公司形象的传达者，是企业希望与活力的象征。所以我时刻提醒自己要端正态度，明白我是来干什么的？我是来学习知识，为客户提供服务的。我们要在平等、互利的基础上为客户提供我们所能提供的最优质的服务。每一次办理业务都是一次对自身业务素质和服务技能的考验，使每一位客户满意而归是我们每一个员工的责任。只有不断地从实践中吸取教训，提升自己的服务技能和业务素质才能通过客户的考验，赢得客户的青睐。服务是企业生存与发展的命脉！服务，没有最好只有更好。用心去服务，以百分百的努力去换取客户百分百的满意。同时服务也是一面镜子，我们尊重客户，同样也会得到客户的尊重，态度决定一切。办理每一笔业务我们都应该本着诚心为客户服务的态度，微笑地为每一位客户办理好每一项业务，同时我们自己每一天的心情也随之舒畅。顾客的那一声谢谢便是对我们最大的肯定和鼓励，成为我们不断提升自我的不竭动力，激励我们继续前行。



面对未来，与时俱进，提高素质，完善自我，用丰富的知识证明自己的价值，用闪光的智慧照亮自己的人生，充分展示新时代瑞丰银行的风采和魅力。我们有理想，所以我们自豪；我们奋斗，所以我们快乐；我们有收获，所以我们幸福。新的时期给了我们新的机遇和挑战，我们更应抓住机遇，不断学习业务，学习技术，学习科学知识，提高综合素质。这次我有幸被评为服务明星，是领导对我工作的肯定与信任，这也将是我今后不断努力的动力，让我更高地去要求自己，在主动服务与业务素质方面有更好的提高，为瑞丰银行的辉煌而努力，为越州支行的进步而奋斗！🌟

信，写在新生报到月

文：柯桥支行 丁苗琴

小袁：

你好，收到你的嵊州桃形李好几天了，大家非常惊喜，同时也非常感谢你。桃形李的味道使我们每一个没有吃到过的同事都大感神奇：原来李子也能这么好吃！这完全改观了我们对李子的认识，是我近三十年来对美食的一次全新体验，确实是嵊州特产，是你们嵊州人的骄傲。

嵊州，一座曾经陌生的城市，因为你们两位嵊州实习生而让我们倍感亲切和牵挂。提到嵊州，自然而然地想到“小袁”，你们两位“小袁”充分诠释了年轻一代勤奋、聪慧、细腻的风采。

记得你第一天来时，随着营业经理的介绍，你随意选择了另一位同事学习，后来因你们村镇银行任职资格的要求，我暂时成为你的纸上教学者。而恰恰是这一点外因再加上当时好像是我有点忙于考试的内因，致使对你教得没有足够多吧！

记得第一次教你临柜时，你非常紧张，手都发抖，虽然只有几笔业务，但我仔细想想，却也已经把储蓄中我所积累的有限的经验悉数教导。因为临柜业务的严谨要求，我总是在旁边强调首次习惯养成的重要性，在每一步上强调凭证、电脑、存折、金额统一，时刻提醒你标杆服务的礼仪，而这些我也是到今年才从另一位实习生中辗转领悟到的。可能当时教导得有些烦琐，但话说一口吃不成胖子，任何事情也都是需要经验积累的，我只是想把最好的方法最好的经验直接教导，使下一位少走一些弯路，毕竟每一种小小形式、小小方法都是我从错误中逐渐积累的。虽然因为时间限制，你可能没有养成相关的习惯，不过聪明如你，应该能自我借鉴和总结。回想那几个月，教你的时间真的不算多，虽然师傅众多，但每次写总结时，每次都感觉教得不够多。本应待你再好，总想待你更好，呵呵，暂且把这种情绪带给下一位实习生吧！

现在像你这样心细懂得感恩的，确实不多了，但还是请在生活中保有那一份感恩之心吧，它能让你在人际间感到复杂烦恼时释然，想想他人曾经对你的帮助和关心，那一点小事又何足挂齿呢？！

听说你是在对公柜台，请仔细做每一笔业务，同时注意风险防范，乐于助人固然重要，但有些必须坚持的原则一定要坚持。

最后，欢迎你们随时来询问相关的业务！

祝：身体健康，开心快乐！🌈

“瑞丰”精神

文：杨汛桥支行 王钢

我们从信合走来，
带着原始的信仰，
相信美好的未来，
需要我们一代人辛勤地去创造。

在这创造中，
我们付出了我们最青春的年华，
只愿把这热情撒在我们心爱的事业，
浇灌出最甘甜的果实。

我们愿与您一起成长，
感悟岁月的美好，
带着我们最真挚的情感，
陪伴您走过那难忘的时光。

真情相伴，
陪伴“三农”走过无数个春秋，
在广阔无垠的田地，
割收庄稼，享受喜悦。

合力成长，
陪伴中小企业走过多少个艰难的岁月，
在充满未知的丛林，
披荆斩棘，迎接成功。

我们将扬起风帆，
带着一颗颗执着的心，
去迎接那汹涌的海浪，
在雷鸣后拥抱祥和的曙光。

一路坎坷，一路艰辛，
留下我们最宝贵的汗水，
用辛勤灌溉，用真情培育，
开垦出一片又一片新的处女地。

时间匆匆，光阴碎碎，
岁月将我们带进了新时代，
从信合走向瑞丰，
不变的始终是您的信念。

瑞行百年，
经历沧桑，才拥有辉煌的昨天，
今日的勤恳耕耘，
才能创造明天的璀璨。

丰泽万家，
点燃了许多人希望的心，
星星之火，可以燎原，
带给你我幸福的生活。

律回春晖渐，万象始更新，
华丽蝶变后的瑞丰，
将以更卓越的金融服务，
创造美好的生活。

愿做您生活中的伴侣，
提供最真挚忠诚的服务。
愿做您工作中的助手，
提供最优质专业的服务。

相投意气无从隐，再造恩情不可忘，
今日的辉煌，星光熠熠，
但在这耀眼的荣誉背后，
却凝聚了太多人的心血和汗水。

我们新一代的瑞丰人，
郑重宣誓：
携手你我，
共创美好未来！🌈

流年似水 光阴如影

文：人民路支行 潘海建

夜，静如水；记忆，如影相随。

打开日记本，逝去的韶华随着泛黄的书页鲜活回归，同学的纯洁情谊、朋友的肝胆相照、亲人的温馨呵护……或许我不应该在一个人的时候翻开这些记忆，可我已渐渐习惯了欣赏一个人的孤独！当一个人孤独的时候，思想才是自由的。我敢于面对的是真正的自己。

岁月像是倒在掌心的水，不论你的手是松开还是握紧，它终究还是会一点一滴从指缝中流走。岁月无情，匆匆逝去，却在心里刻下一段段回忆。总有些人有些事会一直刻在记忆的，即使忘记了她的容颜，忘了它的细节，但每每回忆时，那种刻骨的温暖的感受是永远都不会改变的！因为她的确在你的生命里留下了可以回眸的痕迹！

一直不甘心任由时间的摆布，现在却不得不屈服于时间的残酷！相信你们也一样，很多曾经我们认为重要的人，随着岁月的流逝，慢慢地被我们遗忘，而我们本身也将被他人慢慢遗忘。这或许不是我们想要的，但时光催促着我们前行。

假如真的有形同陌路的那一天，请彼此在微笑中送上祝福！因为我们是朋友，是同学！

人生就像一片树叶，春天生长，夏天勃发，秋天成熟，冬天落叶归根，化作春泥更护花。怀念我走过的岁月，怀念那些逝去的日子。叶落了，花枯了，还会再生再艳，而失去的年月再也找不回来了。我深深的怀念，怀念那些匆匆而过的年月，无数的美好就像一个散落天涯的梦，越走越远，最后消失无影无踪。

月，悄悄地爬升，温柔的月光洒满了整个大地，看着自己的身影在月光拉长，长得貌似可以延伸那些逝去的春葱岁月。

我一个人静静地坐在角落里，细细地欣赏着岁月赋予我渐渐成熟的魅力。再见了，那些逝去的日子，那些不管是喜是悲的日子，也许怀念是你给我最好的礼物，也是我给你最真实的栖息。☺



秋季养生三妙招 由内而外保健康

文：人力资源部 陈春芳

悄悄地，秋天就这样来了，天一下子转凉了。想着还有好多漂亮衣服没来得及穿的MM们，是不是有些伤感呢？不过，在这里，我想提醒各位的是，秋季对于人体的保健来说，可谓至关重要，良好的秋季保养能让我们的身体积蓄足够能量度过严冬，所以，千万别在伤感中让这个秋天悄悄溜走哦！

下面，就让我来教大家几招秋季养生方法吧。

第一招：情绪调节，防“秋愁”

秋天，草枯叶落、花木凋零，人们往往会触景生情，产生凄凉、忧郁、悲秋等伤感情绪，这就是所谓的“秋愁”。“秋愁”不是病，但是抑郁情绪可能会导致失眠，而长期睡眠不足，会使大脑得不到足够的休息，从而出现头疼、头晕、记忆力衰退、食欲不振等现象，严重者会导致免疫力下降、内分泌失调。所以，秋天要特别注意情绪的调节。

首先，要调好心态。保持心情愉悦是战胜抑郁情绪的基础，要从改变认知开始，正确看待大自然的季节交替，以及发生在自己或周围的事件，不以物喜、不以己悲，对世事和他人不抱怨、不嫉恨，始终保持平和的心态。其次，要多晒太阳。充足的光线可以调动人的情绪，增强兴奋性，减轻或消除抑郁情绪。所以，平时应经常去户外走走，晒晒太阳，如果遇到阴雨天可以打开室内全部的照明设备，以此帮助调节心情。再次，要适度放松。培养健康的兴趣爱好，参与适度的休闲娱乐，如看看闲书、听听音乐、打打乒乓球，亦或逛街购物，甚至是布置房间等等，形式不拘，只要能让自己开心、放松即可。最后，要沟通感情。人是情感动物，当碰到困难时应该学会向自己信任的人求助，及时与家人、朋友或者同事沟通，说说心里话，或者找心理咨询师进行咨询，倾诉心中的不快，让不良情绪得到疏泄，保持我们内心的纯净。



第二招：饮食调节，防“秋燥”

一到秋天，很多人都会感觉到皮肤干燥，口干舌燥，还有不少人会有便秘、便干难解，甚至会出现痔疮出血等现象，这些都是“秋燥”的典型表现。“秋燥”在医学上有“凉燥”和“温燥”之分，但无论是哪一种，对于防“秋燥”而言，通过饮食调节是最好的办法。

首先，要多喝水。喝水可谓是远离“秋燥”的法宝，它不仅保持身体对水分的需求，还可以稀释呼吸道中的过多痰液，使痰液容易咳出。同时，充足的水分还能增加尿量，促进有害物质排出体外。当然，如果大家在水中加些蜂蜜，还能起到抗衰老以及防止因秋燥而引起的便秘等作用，好处多多。其次，要多吃润肺食物。其中，荤菜可多吃鸭肉、河鱼、河虾等；素菜上可多吃萝卜、南瓜、菠菜、木耳等；水果则以梨和甘蔗为首选，其次是荸荠、香蕉，但是，容易拉肚子的人不宜多吃。此外，用沙参、麦冬、百合、银耳等做粥或汤，均可以清火润肺，起到保健作用。最后，要少辛增酸。即少吃一些辛辣食物，多吃一些酸性食品以及新鲜蔬菜等，特别是要少吃辛辣烧烤上火的食物，如辣椒、花椒、桂皮、生姜、葱、酒等。由于烧烤一般以鸡肉、牛肉、羊肉等为原料，这些食物本身性温，加上烹饪过程中食物水分散失较多，很容易上火，加重秋燥的症状，最好少吃。



第三招：运动调节，防“秋乏”

常言道，“春困，秋乏，夏打盹儿”，进入秋季，很多人都会觉得下午容易疲劳，没有精神做事，这其实是身体给我们发出了信号。要消除疲劳，缓解“秋乏”，除了充足的睡眠外，还须注意劳逸结合，多做有氧运动。

秋季运动，首先要注意选择合适的方式。从中医理论讲，秋天是人体精气处于收敛内养的阶段，运动量不宜过大，切勿大汗淋漓，以防出汗过多造成阳气耗损。所以，秋季运动应选择轻松平缓的项目，如登山、慢跑、散步、乒乓球、羽毛球等。其次，秋季天气干燥，运动中应及时补充水分，如果运动量较大，出汗过多，可在开水中加少量食盐，以维持体内酸碱平衡，有条件的可以喝一些含电解质的运动饮料，防止肌肉出现痉挛。最后，由于秋季早晚温差较大，锻炼时一般出汗较多，若不注意很容易着凉感冒。所以，我们在清晨或晚上进行户外运动时特别要注意适时添加衣物，以防感冒。☺

微博控

本刊编辑：潘璐越

Stay hungry, stay foolish.
求知若渴，虚怀若愚。

Win a few, lose a few. That's life.
有得也有失，生活就是如此。

It's okay to have flaws, which
make you real.
有点缺点没关系，这样才真实。

Those who bring sunshine to the
lives of others, cannot keep it from
them selves.
给别人的生命带来阳光的人，自己也会享有阳光。

No fast track success and happiness is not
the success of all high-speed road, all from
the tireless efforts; all happiness, all from the
extraordinary struggle and perseverance!
成功没有快车道，幸福没有高速路。所有的
成功，都来自不倦的努力和奔跑；所有幸福，都来自平凡的奋斗和坚持。

各币种英文缩写：

USD美元、EUR欧元、HKD港币、GBP英镑、JPY日元、KRW韩元、CAD加元、AUD
澳元、CHF瑞郎、SGD新加坡元、CNY人民币、MYR马来西亚币、IDR印尼、NZD新
西兰、VND越南、THB泰铢、PHP菲律宾

你有没有这样的想法:

- 1.看不到自己未来的样子, 面对未来, 迷茫得不知所措;
- 2.常常在回忆里挣扎, 有很多过去无法释怀;
- 3.很想放纵自己, 希望自己彻彻底底醉一次;
- 4.心里突然冒出一一种“厌倦”的情绪, 觉得自己很累很累;
- 5.突然很想逃离现在的生活, 想不顾一切收拾自己简单的行李去流浪。

没安全感的孩子10大特征:

- 1.会爱音乐, 非常非常爱;
- 2.怕黑, 却习惯晚睡;
- 3.隐藏真正心事;
- 4.喜欢有口袋的衣服, 否则会不知道手放在哪里;
- 5.习惯抱臂习惯冷战;
- 6.会突然不知所措;
- 7.喜欢窗户喜欢蜷缩;
- 8.喜欢写字阅读;
- 9.莫名的孤单, 无法抗拒的恐惧感;
- 10.不爱说话或很爱说话。

其实变得幸福的方法很简单:
心中无恨、脑中无忧、生活简单、多些付出、少些期待。

- 1.不抱怨生活, 努力去想解决问题的方法;
- 2.不贪图安逸;
- 3.感受友情, 广交朋友;
- 4.勤奋工作;
- 5.降低负面影响, 少接受负面消息;
- 6.生活的理想, 树立目标;
- 7.给自己动力;
- 8.规律的生活;
- 9.珍惜时间;
- 10.心怀感激, 把注意力集中在快乐的事情上。

不论你在什么时候开始, 重要的是开始之后就不要轻言放弃;

不论你在什么时候结束, 重要的是结束之后就不要后悔。

哈佛商学院要求学生必看的10部经典电影:

- 1.《华尔街》
- 2.《拜金一族》
- 3.《颠倒乾坤》
- 4.《锅炉房》
- 5.《硅谷传奇》
- 6.《可口可乐小子》
- 7.《发达之路》
- 8.《优势合作》
- 9.《巴塞罗那》
- 10.《甜心先生》

帮助你了解经济、人情世故、法律边缘, 仅有梦想是绝对不够的。

推荐6首适合收藏到手机里
每天都听的歌曲:

- 1、《Realize》--Colbie Caillat;
- 2、《I See You》--Leona Lewis;
- 3、《Day Too Soon》--Sia;
- 4、《It's Amazing》--Jem;
- 5、《You Raise Me Up》--Westlife;
- 6、《When You're Mad》--Ne Yo.



瑞丰银行
BANK OF RUIFENG

浙江绍兴柯桥笛扬路1363号 邮编：312030

NO.1363 Diyang Road , KeQiao.

ShaoXing , ZheJiang , China 312030

Tel: (86)-0575-84788101

Fax: (86)-0575-84788100

客服电话：400-88-96596

www.borf.cn