



区域首选零售银行
THE PREFERRED RETAIL BANKING

百年瑞丰

HUNDRED YEARS OF RUIFENG

2012 / 第六期



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

瑞丰文化 凝心聚力

国家外汇管理局副局长王小奕莅临我行调研

瑞丰加冕：行风“模范生”怎样炼成？

以文化管理成就百年瑞丰

我行开展行风广播对话活动

我行丰基金温暖阳光学子

我行首台便民自助终端入驻湖塘街道古城村并成功启用

我行召开打造行风“金名片”动员大会

优质服务展风采 全员营销促发展

——服务营销风采展示赛幕后花絮

顺应时代脉搏 助推经济发展

——我行“三农”服务和小微企业机制特色进行时

“品质化瑞丰”大家一起谈

梦想，就在脚下

那些天，我们一起走过的培训时光

好大一棵“和美”树

深入学习贯彻 党的十八大 精神

目录 content

主编：章伟东
责任编辑：孔张涛
编辑：桂海霞 何仲帆 潘晓越 冯新红 陈露芳 何少君 周萍 王力铭 沈明坤
主办：总行办公室 电话：84788100
版式设计：战略企划部
本刊创刊日期：2012年11月30日
投稿邮箱：bainiannuffeng@163.com

揽动态：

荣誉榜

要闻速递

- 05/ 国家外汇管理局副局长王小奕莅临我行调研
- 06/ 我行召开新员工座谈会
- 06/ 我行开展“e环保、e安全”迎首个“电子银行环保日”活动
- 07/ 我行举办合规知识竞赛
- 07/ 我行开展行风广播对话活动
- 08/ 我行召开一届八次董监事会

08/ 我行完善派遣制员工转正机制

09/ 我行召开企业文化特色培育座谈会

09/ 我行丰基金温源阳光学子

10/ 我行召开十一月份工作例会

10/ 我行举行“激情瑞丰 快乐运动”趣味运动会

11/ 我行首台便民自助终端入驻湘湖街道古城村并成功启用

11/ 我行召开打造行风“金名片”动员大会

大视野：

特别报道

- 12/ 瑞丰加冕：行风“模范生”怎样炼成？
- 20/ 以文化管理成就百年瑞丰

非常关注

- 30/ 优质服务展风采 全员营销促发展
——服务营销风采展示赛幕后花絮

特色进行时

- 35/ 顺应时代脉搏 助推经济发展
——我行“三农”服务和小微企业机制特色进行时

精英社区：

瑞丰论坛

- 40/ “品质化瑞丰”大家一起谈
- 44/ 从“硬转”到“软转”打造瑞丰服务品质
- 46/ 追求审美品质，为有效用货“护航”
- 48/ 走品质化服务，做品质化员工

精英故事

- 54/ 梦想，就在脚下

职场人生

- 61/ 那些天，我们一起走过的培训时光

文艺栖息地：

休闲驿站

- 76/ 仿佛又回到儿时

品味生活

- 78/ 一杯水的温暖

评说观影

- 80/ 人生·朋友·爱情
——观电影《将爱情进行到底》感
- 81/ 从《刮痧》想到
- 82/ 希望就是现实

智慧宝贝

- 83/ 好大一棵“和美”树

荣誉榜



★我行荣膺第三届全国服务业公众满意度专项调研“金典奖——中国农村金融企业最佳社会责任践行奖”、“金典奖——全国县域经济金融服务十佳农商行”

★我行党委书记、董事长俞俊海荣获第三届全国服务业公众满意度专项调研“金典奖——全国金融行业品牌建设与管理杰出创新人物”



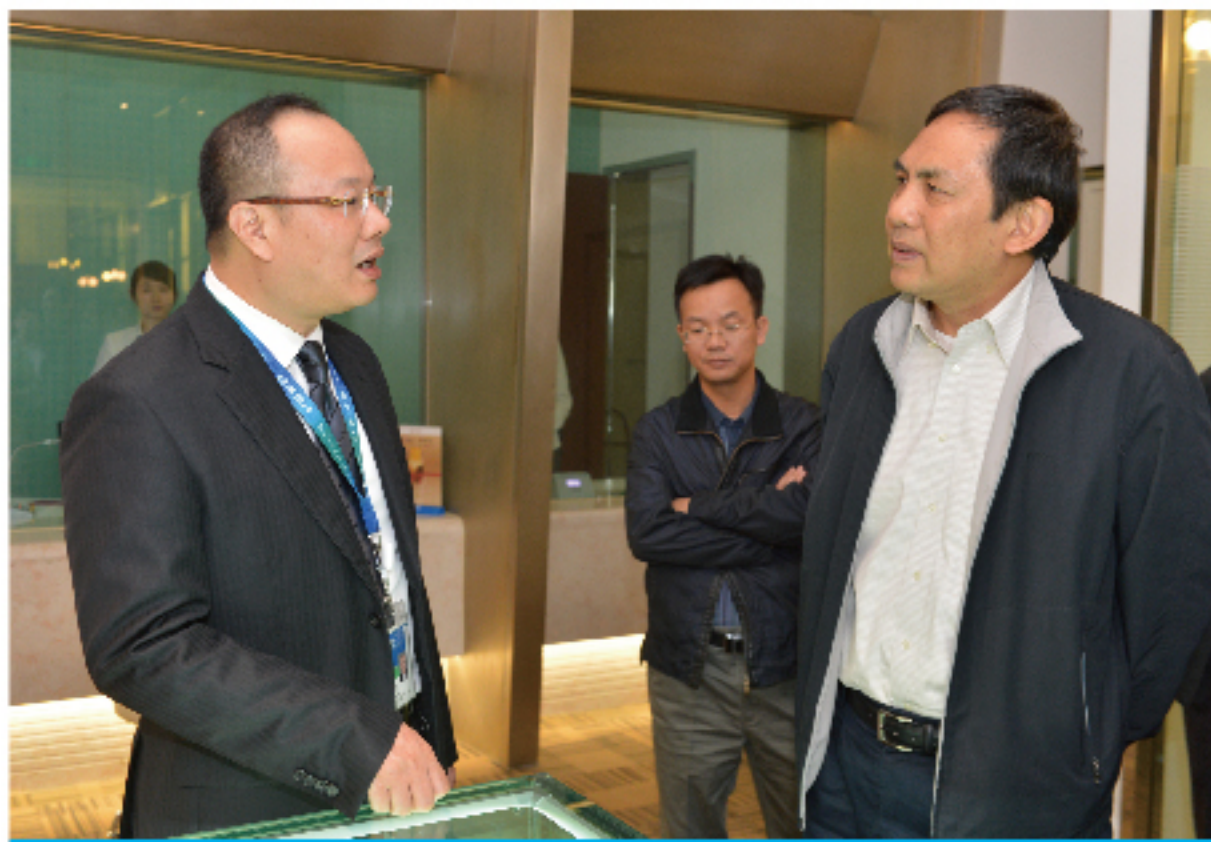
★我行党委书记、董事长俞俊海荣获绍兴市“慈善之星”称号



★我行被省农信联社评为“浙江农信文化建设示范单位”

2012年
10月17日

国家外汇管理局副局长王小奕 莅临我行调研



10月17日，由国家外汇管理局副局长王小奕带队的调研组一行，莅临我行调研中小企业支持情况。人民银行杭州中心支行行长、国家外汇管理局浙江省分局局长张健华，人民银行杭州中心支行副行长、国家外汇管理局浙江省分局副局长李虹，绍兴市委常委、绍兴县委书记何加顺，人民银行绍兴市中心支行行长陈瑾、副行长石建萍，绍兴县委常委、常务副县长孙君等领导出席汇报会。我行领导班子参加汇报。

王小奕一行参观了我行瑞丰大厦，并观看《走进瑞丰》电脑演示和听取我行董事长俞俊海的汇报。他详细了解了本行的国际业务发展、支农支小、财富中心运作等情况，对本行大力支农支小工作表示充分肯定。

我行召开新员工恳谈会

10月17日

10月17日，我行召开新员工恳谈会，今年入行的30余名新员工参加了会议，董事会秘书吴光伟、人力资源部相关人员出席会议。

新员工们主要就我行今年刚实施的分类招聘、内部培养、外部培训等情况，结合自己入行以来的切身感受，发表了各自的意见，并提出了很多宝贵的建议。吴秘书和人力资源部工作人员对员工提出的问题一一作了解答和说明。

我行开展“e环保，e安全”迎首个“电子银行环保日”活动

10月18日-21日



10月18日-10月21日，我行开展“e环保，e安全”迎首个“电子银行环保日”主题活动。活动期间免费使用电子银行业务，以积极响应中国电子银行联合宣传年“电子银行环保日”活动，扩大丰收e网的影响力及品牌知名度，促进丰收e网电子银行业务的发展，提高电子银行社会效益。

我行开展合规知识竞赛活动

10月25日



10月25日，我行在瑞丰大厦一号会议室举行合规知识竞赛决赛。行领导、各支行行长、各部正副总经理、各中心正副经理等观摩决赛。

从9月下旬开始，我行在全行范围内组织开展合规知识竞赛，以进一步推进企业文化特色培育工作，激发全行干部员工学习风险合规知识的积极性和主动性，使合规理念深入人心，在全行形成人人学习合规、时时关注风险的良好氛围。

我行开展行风广播对话活动

10月

10月，我行行长方云海一行走进绍兴县广播电台“亚红热线”进行广播对话，听取了客户对我行行风效能建设意见建议，对听众提出的关于银行卡、网银业务、存款业务、个人住房贷款、小企业贷款等方面问题作了现场解答，充分体现了我行以“客户为中心”的经营理念，展示了良好的社会形象。

我行召开一届八次董监事会

10月26日



10月26日，我行一届八次董监事会在瑞丰大厦十六楼会议室召开。11位董事参加会议，绍兴银监分局监管三科科长郑燕平、副科长周映红、监事长于庆国、副行长吴志良、董事会秘书吴光伟以及监事徐爱华列席会议。党委书记、董事长俞俊海主持会议。同日，我行一届八次监事会在瑞丰大厦十五楼会议室召开。9位监事参加会议，监事长于庆国主持会议。

与会董事认真听取了7项草案，并对草案进行了审议，一致予以通过。与会监事认真听取并审查了相关议案，一致予以通过。

我行召开企业文化特色培育座谈会

10月31日

10月31日，我行在瑞丰大厦三楼三号会议室召开企业文化特色培育座谈会，以进一步掌握支行企业文化特色培育推进情况，做好督促和指导工作，并听取广大干部员工对企业文化建设的意见，使该项工作往纵深推进。企业文化特色推进领导小组成员、支行企业文化特色培育工作具体负责人和员工代表参加座谈会。

会上，总行办公室向参会人员传达了姚世新理事长在浙江农信系统文化建设成果交流会上所作的题为《强文化、聚合力、谋发展——在六十年新起点上书写新的篇章》的讲话精神，并对各支行企业文化特色培育工作进行现场检查，并提出了整改意见。

董事会秘书吴光伟参加座谈会，并作了讲话。他指出，文化建设重在落实，重在深入到全行干部员工中去，只有把虚的做实、实的做细、细的做活，文化才能真正发挥作用。因此，要形成“讲理念、树标杆、做分享、理机制、推考核”五个常态化机制。

我行丰基金温暖阳光学子

10月31日



10月31日，我行组织钱清支行青年志愿者开展丰基金公益活动。活动当天，我行进行了赠书仪式，将前期征集的450个图书梦想、两大袋冬衣送到阳光小学孩子们的手中，并为在场的学生进行了人民币知识宣讲、走进瑞丰宣传展架介绍等。

丰基金是我行着力打造的金融公益品牌，旨在倡议全行员工，凝聚客户及社会大众的力量，共同支持公益项目的发展，彰显责任瑞丰的社会使命。绍兴日报、绍兴县报、绍兴晚报、绍兴广播电视总台新闻综合频率等媒体对该活动进行了报道。

我行完善派遣制员工转正机制

10月

8月份以来，我行组织开展了2012年派遣制员工转正选拔工作，以增强企业凝聚力和向心力，更好地调动派遣制员工的工作积极性和主动性，打通派遣制员工发展通道。经过层层筛选，按照我行派遣制总人数4%的转正比例，最终综合考评成绩排名前12位的派遣制员工获得了2012年的转正资格，其中4名具备本科学历的派遣制员工已办理了转正手续。

近年来，我行不断完善派遣制员工转正机制，转正选拔公正透明，转正程序科学规范，转正比例日益扩大。

我行召开十一月份工作例会

11月5日



11月5日，我行在瑞丰大厦三楼二号会议室召开十一月份工作例会，总结分析前阶段工作，并对下阶段主要工作进行了布置。行领导班子出席会议，支行副行长及机关副经理以上干部参加会议。

党委书记、董事长俞俊海在会上作了讲话。他说，今年以来，经济面临下行压力，各行各业利润大幅下降，企业的发展十分困难。在这样的背景下，作为绍兴县自己的银行，要主动承担起服务县域经济的重任，加大对“三农”和小微企业的扶持力度，顶住经济形势带来的工作压力。尤其是对一些涉及担保链的优质企业，更不能随意收贷，要与其同舟共济、共克难关。同时，他对业务发展、不良贷款、五主线、七特色、流程银行建设、村级便民服务中心等工作提出了相关要求。

我行举行“激情瑞丰 快乐运动”趣味运动会

11月11日

11月11日，我行在柯桥中学体育馆内举行“激情瑞丰 快乐运动”趣味运动会。行长方云海观看比赛，监事长、工会主席于庆国出席运动会并致辞。

运动会共设5个人项目和3个集体项目，个人项目有5*25米折返跑、个人跳绳、定点投篮、足式保龄球和企鹅漫步，集体项目有2人3足、摸爬滚打和拔河，全行共有25支代表队、337名运动员参赛。行长方云海和工会主席于庆国为获奖选手和代表队颁发了荣誉证书、奖金和奖品。



我行首台便民自助终端入驻湖塘街道古城村并成功启用

11月14日

11月14日，我行首台便民自助终端入驻湖塘街道古城村并成功启用。湖塘街道党委书记邱松定、副行长章伟东、古城村书记马云法等出席启用仪式。



我行召开打造行风“金名片”动员大会

11月19日



11月19日，我行召开打造行风“金名片”动员大会，认真总结近年来我行行风建设取得的成绩，按照全省银行业开展民主评议行风的要求，以行风促服务，以服务促发展，使行风成为瑞丰银行可持续发展的一张“金名片”。支行正、副行长、机关全体干部员工共200余人参加本次会议，行长方云海、监事长于庆国、副行长章伟东、钱荷根、吴志良、董事会秘书吴光伟、风险总监杨君远出席会议。

会上，行长方云海要求各部室、支行必须认真学习领会，统一思想认识，按照总行的统一部署，狠抓落实，务求实效。纪委书记、副行长章伟东作了题为《打造行风“金名片”，树立瑞丰新形象，以行风建设推动我行各项业务又好又快发展》的讲话。



编者按：

2012年10月30日、11月1日，绍兴日报与绍兴县报分别以首版形式对我行行风建设进行了题为《瑞丰加冕：行风“模范生”怎样炼成？》的专题报道，现予以转载。我行将进一步统一思想，提高认识，明确努力方向，以强烈的事业心和责任感，扎实推进我行行风建设向纵深发展；并以行风建设工作为契机，提高客户服务水平，加大对“三农”和小微企业的扶持力度，切实服务地方经济发展。

本刊编辑：潘晓越

在信奉丛林法则的现代金融暗战中，一家农村商业银行将朴实的温情注入广袤的乡村，渴望致富的村民，嗷嗷待哺的小微企业，因此春风拂面。这场起始于国际金融危机之后的行风实践，使其收获了此前数十年才达成的发展成绩——



瑞丰加冕： 行风“模范生”怎样炼成？

2012年2月，绍兴县行风评议结果揭晓。在与38个机关部门和行业的“比拼”中，胜出的是一家土生土长的金融机构。

作为绍兴县域最大的一家金融机构，瑞丰银行此次“加冕”也让外界充满好奇。

2008年爆发的国际金融危机，使银企关系饱受诟病。喜欢“锦上添花”，却吝啬“雪中送炭”，类似这样的拷问，一度使银行业的社会角色陷入尴尬，瑞丰何以例外？

实际上，外界的聚焦，不仅仅囿于这样一个少见的荣誉光环。更多人试图探究的，是在日趋激烈的县域金融市场竞争中，瑞丰独特的发展轨迹。

过去4年，绍兴县域金融机构从8家增至16家，但瑞丰存款市场份额反从33%增至35%。这一优势仍在扩大，今年1~8月，全县金融机构存款新增87亿元，瑞丰达到43亿，占新增的50%。

如此快速增长，却仍连续保持1%以下的坏账率。尤其是这种良性结构，建立于金融风暴肆虐之时，建立于其业务的急速转型基础之上，瑞丰有何法宝？

“我们自己说了不算数，你应该去实地调查，听听农民、企业和社会的评价。”2012年9月，瑞丰银行相关负责人如是建议前往采访的记者。4年前，正是瑞丰决意实施以行风建设为突破口的转型。今天的瑞丰，得以在竞争激烈的县域金融市场，乃至在全国的农商行中，成为一个发展的标杆。

行风建设，与这片土地共命运

转折点始于2008年，那是全球性金融危机暴发的年份。

一批传统企业率先陷入危机。在块状经济发达的杨汛桥、钱清等工业重镇，众多中小企业面临两难境地，一边是急需支付的人工、原料成本，一边是暗地准备抽贷的外埠金融机构。



受益于发达的乡镇工商业，2003年后的绍兴县农村合作银行（瑞丰银行前身）发展迅速。但在彼时，这家发轫于农村信用联社的金融机构，业务已经实施重大转型。是效仿大行迅速从泥淖中抽身，还是秉承社会责任宗旨挽救县镇经济？

一封由瑞丰银行带头签署的“特别公约”，刊登在了媒体上。在随后铺开的一轮“贴近企业、共度时艰、服务经济”专项活动中，瑞丰一共走访企业1500多家，并对250家企业一次性授信10亿元。

“行风的天平中，最沉重的砝码理应是社会责任。”瑞丰人将服务区域经济，视为瑞丰践行社会责任最重要的一环。事实也证明，瑞丰在行风评议中最关键的得分，来自于金融风暴中其极为突出的表现。

2008年，浙江华联三鑫石化等19家企业深陷危机之时，瑞丰严格执行“不收贷、不减贷、不增加授信条件”的“三不”承诺，并积极进行信贷支持，成功化解区域经济一轮严重的“担保链”危机。2010年，绍兴县大力推进印染产业集聚升级，瑞丰又先后专门切出10亿元，用于滨海工业区落户印染企业“节能减排”技改及搬迁。



2011年，面对“融资难、融资贵”现象日益凸显的情势，瑞丰提出“六保”理念、“三不”承诺、自律“一个限制”，主动将利润增长幅度限制在10%以内。在央行连续提高存款准备金率，瑞丰减少可用资金28亿元情况下，通过“腾笼换鸟”的办法增加信贷资金14亿元，并主动让利6800万元，反哺于中小企业。

在服务区域经济发展过程中，支农支小成为瑞丰最为鲜明的主题。

2008年，开展“服务企业年”专题调研和“贴近企业、共度时艰、服务经济”专项活动，集中授信10亿元，主动让利1亿元；2009年开展的“三送”活动中，累计走访93091户农户和12180户中小企业，并建立电子化客户信息数据库，浙江省农信社理事长姚世新专门批示，要求全省农信系统推广；2010年，“真情相伴、合力成长”春风行动，新增授信1151户，授信金额23.01亿元；在瑞丰银行铺开的“万名农信干部下基层办实事”活动中，累计有1008人次参与，走访行政村731个，农户15177户，中小企业4410户。

绍兴县农村合作银行 送服务进农村现场会



瑞丰以服务区域经济为己任的表现，突出地反映在这期间的行风评议及社会认可度大幅提升中。县级行风民主评议，参与单位覆盖38个县级机关部门和行业，调查涵盖政府、企业、社会各方人士，是一个相当公平且具权威性的评价指标。

2008年前，瑞丰行风评议排名在中间位置，但2008年后就猛升至前2名，并连续保持3年。瑞丰所属22家支行，在所属镇（街）行风评议中也位居前列。

滨海工业区管委会纪委书记屠建伟认为，银行的社会形象，在不同群体镜像中有不同的折射，比如企业储户、企业客户和政府层面。而要获得不同层面较为一致的高度评价，需要银行在微观、中观及宏观层面的业务服务、情感联络及责任担当方面均表现出色，瑞丰赢得行风评议“冠军”的真正内因，正基于这样的全方位努力。

优良行风的制度保障

政府、媒体、公众亮出的高分，成为瑞丰银行再接再厉的动力。

2012 年年度工作会议上，瑞丰提出“一中心五主线七特色”战略。瑞丰试图通过品牌、品质、流程、风控、人才等板块的制度重构，与小微企业、“三农”结成更紧密的共同体，并以此打造企业主渠道、主精神、主特色、主文化，推动行风的进一步优化与完善。

漓渚镇棠一村，漓渚镇西北侧的一个村庄。650 户村民中，逾九成从事花木种植、经营，七成在瑞丰银行有贷款。如此高的信贷比率，却连续 3 年保持零坏账率。“漓渚 12 个村庄基本如此。”漓渚支行行长傅利高说。



瑞丰基于“熟人经济”基础之上的两大创新，金融联络站 + 户保机构，破解了长期困扰农民及小微企业的无抵押、信用低融资难题。而串连起这两者并使之发挥效用的，是瑞丰密织的农村零售客户经理制。

漓渚支行 7 名客户经理中有 6 名专门服务“三农”和小微企业。1985 年出生的何峰已有 173 名客户，其中约三成是 10 万元以下贷款户。而他这样做的动力，正基于瑞丰实施的差异化市场战略和配套考核政策：同样 5000 万元的信贷指标，如果贷给一家大企业，客户经理的计酬很少，而贷给 200 个农户或小微企业，就会有一笔不菲的收入。

制度将瑞丰庞大的客户经理群体，与农民和小微企业捆绑。这种捆绑开始或基于利益，但最终升华为情感的全情融入。



年初，江西人章淑涛在绍兴县滨海工业区创办了“恒大玻璃”，“我和朋友倾其所有投入 1000 万元，但仍缺 300 万元流动资金。”心急如焚的他开始一家一家敲银行大门，一个月内先后被 10 家银行婉拒。当他不抱希望地走进瑞丰滨海支行新围分理处时，事情有了转机。

仅用 12 天时间，章淑涛就拿到了所需贷款。感谢万分的他无论如何要请信贷员徐斌吃一餐饭，但饭局还未结束，徐斌就悄悄掏钱结了账。他手头有 170 个客户，90% 以上是章淑涛这样急于用钱的小微企业和“三农”客户。这位年轻的客户经理说，瑞丰新颁布一套严格的制度，让他们有动力也有约束力。

这种新制度的一个价值取向就是，引导瑞丰的支行着力拓展小微企业、“三农”客户，确保其始终沿同一方向、在同一领域深耕。但这种取向建立于科学的现代企业机制，是一种更加双赢的选择。比如风控制度。

为消解客户经理逐利带来的不可控风险，瑞丰同步推进独立审批人制度和风险经理平行作业法。风险合规部负责人说，这样的做法，使瑞丰将营销

与决策彻底分离。由此带来的变化是，审批者的尽职调查比以前有更高的要求。而因为采取了限时办结制度，原有的便捷、快速优势非但没有失去，而且有了进一步放大。

同时，在项目建设、物品采购、人才招聘等内部管控点上，流程予以固化，并且监察部门全程介入。



市纠风办一位负责人在检查时印象深刻：瑞丰贷审会、财务委员会、招标会等均采取全程录像、永久保存方式，这种严格到甚至苛刻的内控制度，使瑞丰的行风建设从内至外得以真正实施。以人才招聘为例，党委只规定招聘人数，纪委全程监督，任何人不得插手操作流程。班子人员接受干部员工民主评议，进行全面监管。

“放权是一种痛苦，也是一种解脱，更是一种责任。”瑞丰的所有尝试，均旨在淡化权力的个人色彩，让高管遵守规则，让中层主动放权。“谁说了都不算，只有制度说了算。”

这样的做法不仅使瑞丰在微观上做到了服务真正贴心、贴地，更在宏观上降低了大船侧翻的风险。在过去五年金融行业内部人员案件频发之际，1585 人的瑞丰没有一位员工受到党纪处分。

行风建设的文化底色

“为何一个默默无闻的银行交易员，能让法国兴业银行蒙受 72 亿美元损失？”仅有制度的严格，并不能真正把一家银行导向国际一流。在行风建设过程中，发挥人的主观能动性，扼制人性软弱虚荣的一面，文化或许是比制度更为重要的一面。

2010 年以来，瑞丰启动一轮历时达两年多的企业文化建设，试图通过发展愿景、企业精神、职业操守等的构建与统一，达到内部深层动力的唤醒。



“我们将去往何处？”“我们又将做什么？”翻阅瑞丰精神文化手册，我们不难解读到瑞丰试图达成的目标，即以人为核心建设文化，最终达到“以文化人”的目的。在信奉“丛林法则”的金融界，这样的探索彰显出瑞丰更为深远的目标。

瑞丰有一条看似不近人情的规定：所有干部员工，不得进 KTV 等高档娱乐场所，一经发现将被除名。瑞丰人的解释是，人能改造环境，环境也能改变人。瑞丰行风建设的大宗旨，在于确保人不至于受到物欲的过多诱惑。

这样的导向，很鲜明地表现在其对客户经理队伍的培育中。

瑞丰的 213 名客户经理中，很多是刚走出大学校门不久的年轻人，就掌控上亿信贷资源。“他们是瑞丰最真实的形象与品牌。”今年上半年，瑞丰共举办了 64 场培训，参训人数达 2540 人次。

该行认为，对脱胎于乡野的农村商业银行而言，通过制度层面、精神文化层面的架构，最终达到改造人的目标是一条可行的路径。因为归根到底，金融业的核心竞争仍然是人。特别是对于仍将长期倚重情感纽带的“三农”、小微企业市场开拓，通过行风建设的引领，把初创时期的“创业文化”引向更高层次的“管理文化”，仍然十分必要。



这并非一个不近人情的企业。相反，在员工休息区、餐厅中，瑞丰让员工就像自己的家里一样自在，通过家文化把员工凝聚在一起，这是瑞丰致力在做的一件事。今年，瑞丰银行领导亲自为考上大学的员工子女颁发奖金和证书；在瑞丰工作满一定年限的员工均可为其父母申请一份瑞丰“孝德 1+1”，银行每月将一笔固定金额打入其账户。

董事长俞俊海认为，行风优化的一个最重要动力，就是让员工以行为家。东方民族特别注重家庭，现代企业引入“家文化”是顺应人的内心归属感的一种外化，当人心齐了之后，你这个团队就战无不胜了。

一支真正发自内心热爱行业、企业的队伍，使得瑞丰在许多层面都表现出与众不同的气质。俞俊海仍然记得 5 年前的一幕：2007 年 9 月 3 日，他和员工们来到现瑞丰银行总部所在地，呈现眼前的是一片荒草地。40 天后，瑞丰银行全行迁址柯桥。今天的瑞丰银行总部，已经成为柯桥的一个地标性建筑。



某种程度上，一家现代金融机构的行风，暗合这家企业领军者的作风。

“如果在我们这个舞台上，得不到 90% 以上的员工拥护，那我们的工作就没有意义。”更广层面，瑞丰试图构建一个政府、企业、社会及员工四位一体的监督体系，帮助瑞丰银行尽快向一家真正的公众银行转型。

2011 年，瑞丰开始建立第三方独立公司测评制度。“瑞丰的诚意体现在他们对后期数据的处理上，真心实意地希望借助测评寻找薄弱环节及缺陷。”测评公司负责人评价，在老百姓诟病金融业存在的“暴利”、“高薪”等议题时，作为一家地方的农商行，瑞丰思考更多的是塑造健康、公正的社会形象，为可持续发展累积社会基础。

编者按：

近日，我行被省农信联社评为“浙江农信文化建设示范单位”，全省仅三家行社获得此项殊荣。今年是浙江农信“文化建设推进年”，省农信联社组织开展了浙江农信文化建设示范单位评选活动。根据办事处的推荐，省农信联社处室和外部专家联评，最终我行被评为浙江农信文化建设示范单位。

以文化管理 成就百年瑞丰

本刊编辑：何仲凯



瑞丰银行始终把企业文化建设放在重要位置来抓，不断传承和弘扬浙江农信优秀传统文化，积淀了深厚的文化底蕴。今年是浙江农村信用社成立 60 周年，我行更是以此为契机，把企业文化建设作为首要工作，从精神文化、行为文化、制度文化、物质文化等方面入手，着力于提升员工干事创业激情，着力于提升员工服务品质，着力于提升整体品牌形象，根本上提升了瑞丰核心竞争力。

经过数十年的积累和传承，“瑞行百年，丰泽万家”的使命，“区域首选零售银行”的愿景，“以人为本、合作为基、创新为魂、求实为先”的核心价值观，已形成了瑞丰人独特的企业文化精神。

一、主要做法

一直以来，在省农信联社的正确领导下，瑞丰银行紧紧围绕“以文化管理成就百年瑞丰”的目标，通过建立丰富多样的活动载体，将瑞丰的愿景、使命、核心价值观等融入到日常工作中去，实现企业文化建设与企业管理的真正融合，充分发挥企业文化的推动力、凝聚力、向心力作用。



（一）高度重视，着力推进保障机制建设

1、加强组织领导。2012 年工作会议上，我行将培育企业文化特色作为“七个特色培育”工作之一，为此，专门成立了企业文化特色培育推进领导小组，负责企业文化建设工作的领导、组织、协调工作；总行办公室为企业文化建设主要职能部门。同时，各支行均成立企业文化特色培育领导小组，负责具体组织和落实。2 月 20 日，我行召开动员大会，对企业文化建设工作进行动员部署，使各支行进一步统一思想、提高认识，为有序推进奠定了扎实的思想基础。



2、制定考核标准。我行制定了《培育企业文化特色标准及考核办法》，考核标准上设立干事创业精神、合规文化建设、学习型组织创建、创新求变意识、员工满意度、客户满意度、员工流失率、信息宣传工作、行风评议排名、行领导评价共 10 个考核标准，并且将指标进行量化，使企业文化工作变成可考核、可评价。同时，通过考核办法的引导作用将企业文化建设与业务发展、行风建设、队伍建设、服务水平等工作有机结合起来，切实使企业文化融入到经营管理中。

3、制定推进方案。我行制定了《培育企业文化特色推进方案》，明确了每个阶段的工作、进度及责任人。推进方案中，我们利用各类载体，如：食堂建设、精神文化手册宣讲和考试、文化案例手册编写、征文比赛等，切实保证员工在工作及活动中自觉或不自觉地融入到瑞丰企业文化中，展现新时期瑞丰人的风采。同时，经过细化和分解，使支行对企业文化建设有了更加直观的认识，也进一步明确了企业文化特色培育工作中的任务及目标。

4、编写指导手册。为形成可复制、可借鉴的企业文化建设经验，便于在全行进行推广，我行挑选辖内新城支行作为企业文化特色培育工作试点支行。通过一段时间的运行，总行办公室与新城支行共同探讨总结，编写了我行企业文化特色培育工作指导手册，作为各支行在企业文化特色培育工作中的有益参考。该手册经过反复讨论及征求意见，已下发各支行。

5、开展现场指导。总行办公室对培育支行开展一对一地进驻式指导，加大对试点支行的后续跟进力度，主动协调解决推进过程中遇到的困难与问题，掌握各支行企业文化推进情况，做好培育工作的督促落实，并引导支行建立符合自身实际的特色培育模式。此外，总行专门召开了多次特色培育工作汇报会，分别听取部室和支行的企业文化建设情况。

（二）内化于心，致力于推进精神文化建设



1、实施核心理念宣贯，做到精神引领。我行坚持用积极向上的企业文化占领员工思想阵地。一是企业文化精神引领。对多年来积淀的企业文化进行归纳、提炼，建立核心价值观，明确使命与愿景，形成《精神文化手册》，并分发到全行每一个干部员工手中。总行办公室在全行 22 家支行



开展企业文化宣讲，使瑞丰的企业文化精髓深入每位员工的内心世界；加快建设瑞丰行史馆，实施企业文化熏陶；开展推荐一本好书活动，向全行员工推荐《用心去工作》等好书，并组织开展讨论学习及撰写心得体会。二是开展精神文化手册考试。为及时掌握员工对企业文化的理解程度和《瑞丰银行精神文化手册》的学习效果，组织开展精神文化手册大考试，检测员工学习企业文化的效果。三是组织开展自主学习。各网点积极利用晨会、集中学习等形式学习精神文化手册及总行相关文件，通过互相提问、互相探讨等形式，实现对企业精神文化体系的全面掌握。四是开展企业文化案例手册编写工作，使员工积极参与到企业文化建设中来，并在案例编写过程得到瑞丰精神的熏陶和感染。五是营造包容和谐的文化氛围，保持良好的开放性，营造宽容、和谐、奋发进取的环境，鼓励员工大胆地进行创新，并容忍失败，每年在全行开展“我为瑞丰献一计”金点子征集活动。



2、实施人文关怀管理，做到以人文本。人文关怀是以人为本在企业文化建设工作中的新体现，通过人本化管理，体现关心人、爱护人、尊重人的人文精神，努力营造“家”文化。一是亲情福利感染人。为使员工感受到家的温馨，我行积极实施孝德“1+1”，即：只要在我行工作满一定年限的员工均可为其父母申请一份瑞丰“孝德 1+1”，每月将固定金额打入员工父母账户。这不仅是对员工工作的肯定，也是对默默奉献的员工家属的一份感恩。同时，设立“瑞丰奖学金”，实施“瑞丰生日祝福”，每年组织开展一次员工旅游、组织一次健康体检。通过实施一系列亲情福利政策，提升了员工的成就感、归属感和自豪感。二是心理关怀体贴人。开展 EAP（员工心理关怀援助）项目，开通员工关怀热线和心理咨询预约热线，出台《员工心理自助手册》，举办心理健康培训、员工减压培训等，缓解员工心理压力；下发关怀小贴士、开展员工生日短信、节日问候、生病慰问、网点慰问等各种关怀活动，满足各层面不同员工的关怀需求，提高员工满意度。三是良好沟通凝聚人。设立董事长信箱和支行行长信箱，员工可直接向董事长、支行行长倾诉和反映问题，畅通沟通机制；召开不同层面的员工座谈会、开展员工满意度调查，努力搭建沟通交流平台，积极走近员工，深入了解员工的需求状况；建立谈心谈话、员工家访、结对帮扶制度，加强与员工的沟通。四是丰富活动陶冶人。充分发挥党工团的作用，经常性地开展各种健康向上的文化活动，培养员工参与热情，陶冶员工情操；成立员工俱乐部，定期开展俱乐部活动，丰富员工的业余生活。

3、实施队伍合力建设，做到人尽其才。我行通过企业文化建设把员工的发展与瑞丰的发展实现有机统一，进一步激发员工的内在活力。一是完善选人用人机制。从过去的相马、赛马进步到用制度选人，推行公开竞争上岗，使优秀人才脱颖而出；实施上挂下派培养政策，公开选拔优秀全日制大学生员工到总行机关学习锻炼，培养综合管理能力，选拔机关优秀员工去基层交流锻炼，培养经营管理和业务拓展能力；实施“能者上、平者让、庸者下”的干部使用机制，在末位淘汰机制上动真格，在全行树立重德才、凭实绩、听公论的用人导向。二是加大人才培养力度。瑞丰始终以开放的姿态、广博的胸怀，广纳四海人才，兼收并蓄，唯贤是举，积极引进高级管理人才；开展“百名青年后备人才”选拔工作，构建后备人才梯队；建设瑞丰学院，完善培训发展体系，科学制定 2012 年培训大纲，已陆续组织开展了风险知识培训、理财业务培训、营业经理和大堂经理专项培训等各类培训 113 场，培训 4573 人次；在全行范围开展岗位大练兵活动和业务技能比赛，营造浓厚的学习氛围，进一步提升服务水平，全力打造一支业务过硬的干部员工队伍，囊括 2011 年全市金融机构支付结算竞赛团体和个人一等奖，获得 2012 年度绍兴市金融机构人民币点钞及反假货币技能竞赛团体第一名。三是完善考核激励机制。实施行员等级体系，以所在岗位确定员工等级，体现个体的能力差异和工作责任，并为员工开辟“管理+技能”的职业发展双通道；建立全员绩效管理系统，将绩效指标科学设定为量化指标和定性指标，并层层签订绩效合约，发挥绩效管理的正面激励和引导作用。从机制、薪酬、氛围等入手，全方位激发员工内在活力。



（三）外化于行，致力于推进行为文化建设

员工的行为决定了瑞丰银行整体精神风貌和企业文明程度，为此我行通过约束和激励措施，提高员工的知识素质、能力素质。一是创新民主评价机制。积极建立民主、科学、规范化、制度化的评估体系，对干部年度考评采用现场评议的方式，从德、能、勤、绩、廉五方面进行评议打分，切实增强公正性、透明度。二是树立各类先进典型。加大对“十佳客户经理”、“十佳服务明星”、“十佳柜面营销明星”等典型人物在《工作简报》、《百年瑞丰》和门户网站的宣传力度。同时，要求各支行在支行范围内树立各类典型，营造人人学习先进的氛围。三是大力提升服务品质，在全行网点开展服务营销能力提升项目，并出台《营业网点服务规范手册》和《营业网点营销规范手册》，实现了服务销售流程的规范化、标准化；全面启动“赢在大堂”活动，部总经理和支行行长分别每季、每月做一天大堂经理，实现与客户的“零距离”接触，全方位发现网点建设及服务中存在的问题；开展“微笑大使”评选活动并举办服务营销风采展示赛，进一步提升全行营业网点服务窗口的优质服务意识。四是加强作风效能建设。建立周例会制度、周工作和月度工作计划及完成情况报告制，实施干部每日工作交流制，切实提高办事效率；实施联系支行制度，由各职能部门联系 1-3 家支行切实做好服务工作，每月下基层 4-6 天，帮助支行解决难题，并将联系支行经营业绩与职能部门的薪酬相挂钩；建立健全督察机制，从年度工作计划和绩效合约入手，层层分解落实，按月督促、按月通报，提高全行的执行力。五是积极投身慈善公益事业，打造行风建设金名片。2011 年在瑞丰银行开业典礼上向“三农扶贫基金”追加捐款 100 万元，在义乌支行开业典礼上向义乌

慈善总会捐款 50 万元，在总部大楼落成时出资 200 万元设立“丰基金”，2012 年向绍兴县慈善总会捐款 200 万元……，据统计，近六年我行已累计捐款 1600 多万元。六是全力支持县域经济发展，2011 年向社会公开“六保”理念，“三不”承诺，并自律“一个限制”，即主动下调董事会确定的利润增幅 20% 指标，使增幅限制在 10% 以内，全年我行主动向中小企业让利 6800 万元。2012 年，我行出台《关于全力支持县域实体经济发展的若干意见》，全力做好县域经济的服务工作。



（四）固化于制，致力于推进制度文化建设

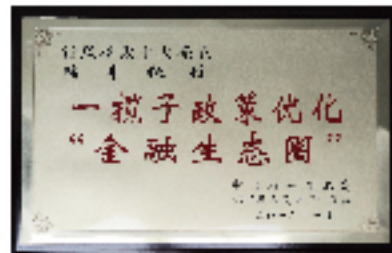
我行始终以“制度管理”来约束规范行为，建立制度文化的长效机制。一是建立廉洁自律机制。实施中层干部述职述廉制度、重大事项报告制度、任期和离任经济责任审计制度、诫勉谈话制度和廉政档案制度，规范干部行为；完善党风廉政建设责任体系，按照逐级负责的原则切实抓好廉政工作，积极开展效能监察，推行干部廉洁从业承诺制度，切实增强干部廉洁从业的自觉性、主动性；建立干部和客户经理任前廉洁从业考试制度，切实把好法规意识检验关，打好拒腐防变的思想基础；推行“4+2”廉洁合规风险防控模式，每周发送廉政短信，同时规定团队长和客户经理不得出入高档娱乐场所，否则一律予以开除，并追究支行行长的管理责任。

二是建立防案分析会制度。坚持每季召开防案分析会，对内部管理、执行制度、业务操作和员工行为可能导致案件的风险隐患进行查漏补缺，及时发现各类违纪苗头，把问题消灭在萌芽状态，使案防工作进一步规范化、制度化。同时，开展员工行为排查，把廉政文化建设延伸到家庭，扩展到生活圈、娱乐圈，以筑牢员工的思想道德防线。三是加强流程银行建设。聘请专业管理咨询公司，持续深入推进流程银行建设，共清理产品 134 个，管理系统 24 个，业务系统 20 个，综合系统 16 个，努力用制度来管理经营行为，降低操作风险。四是实施独立审批人制度和风险经理平行作业制度，将业务营销与风险管控实行完全分离，并对超 300 万元以上的贷款实行风险经理平行作业模式，实现了以制度建设控制操作风险的目的。

（五）转化于形，致力于推进物质文化建设

我行实施品牌管理，提升瑞丰品牌的认知度、知名度、美誉度。一是规范品牌形象传播，出台《视觉形象识别系统手册》、《网点形象标准化手册》、《营销器具管理设计手册》等，运用于办公系统、宣传系统、营销系统等，并对内刊《百年瑞丰》和网站进行改版；加快标准化网点建设力度，目前已完成42个标准化网点改造，并加快推进A2版标准化建设步伐。二是构建各类传播平台，拍摄形象宣传片，并充分运用网点LED、视频发布系统、高炮、网站、绍兴电视台、《绍兴县报》、中广有线开机屏等各类载体，加大宣传力度；开展“瑞丰社区行”活动，把100场国产优秀电影与形象宣传片送到绍兴市区与绍兴县的19个镇街；发起“瑞丰校园行”活动，开展“走进瑞丰，走近金融”中小学生代表参观活动及“我与瑞丰”征文大赛，被绍兴县教育局授予“绍兴县中小学生金融实践基地”；开展“瑞丰市场行”活动，将服务送到每一个市场客户；发

布瑞丰吉祥物“祥瑞”，通过全行网点展架、视频发布系统、实物赠送进行传播，形成与客户沟通的又一载体。三是开展品牌架构梳理工作，对全行公司、零售条线产品进行系统性梳理，形成四个拳头产品品牌。四是开展品牌监测调研工作，上半年聘请第三方公司作为本次品牌监测的合作方，通过电话访问、街面随机访问等形式，对瑞丰银行品牌进行量化监测。五是创新金融产品种类，随着客户日益增长的投资理财需求，我行一方面加大理财产品开发，已形成保本型、非保本型、定制型三大产品体系，产品期限覆盖35-188天，实现每周有1-2款产品发行的频度，截止今年10月末，我行累计发行理财产品52期105款，募集理财资金96亿元；另一方面，我行推出“祥瑞之宝”投资金条，并为客户提供“金条购买、金条寄存、延期提金、金条回购”等一条龙全套专业服务，目前已累计销售288条，合计1307万元。



二、所取得的成效

（一）业务实现快速发展。至2012年10月末，总资产达547.3亿元，所有者权益51.2亿元，资本充足率达13.51%；各项存款余额达458.6亿元，比年初上升36.7亿元，新增存款占绍兴县金融机构的45.23%；贷款余额为332亿元，比年初上升23.6亿元；实现国际业务结算17.2亿美元、投行业务收益3.3亿元、实际利润11.8亿元，长期信用等级评定为AA-。

（二）干事创业氛围形成。正是由于我行把企业文化建设工作始终贯穿于经营管理之中，干部员工的凝聚力和向心力得到了进一步增强。广大干部员工纷纷主动加班加点，踏实苦干，加快推进今年我行提出的“五大主线、七个特色”工作，干事创业氛围日益浓厚，无私奉献思想深入人心，“白加黑、五加二”的创业精神已经初步形成。

（三）品牌形象不断提升。在权威机构对绍兴县金融机构的客户满意度调查比较中，我行以86.77分位居第一位（工、中、农、建、交、邮、瑞），广大客户对我行的服务质量予以高度认可。2008至2010年，我行连续三年位列绍兴县行风评议第二名。2011年，我行被绍兴市人民政府授予“绍兴慈善奖”机构奖，被绍兴县人民政府评为服务经济优胜银行、县级先进单位，更是在绍兴县38家县级机关部门和行业行风民主评议中位居第一，“一揽子政策优化金融生态圈”被评为全县“行风建设十大亮点”之一。2012年，又被绍兴县人民政府评为“绍兴县慈善奖”。

三、几点体会

（一）领导以身作则是前提。领导干部在企业文化建设中，要以身作则，带头示范，时时事事给员工做出榜样。正如我行精神文化手册中董事长寄语所说：“这其中企业领导者以身作则、高瞻远瞩的文化领导力是关键，员工的践行落地是基础。这对我们瑞丰每一级管理者的文化领导力提出了新的要求，每个管理者都应该首先成为文化的倡导者、传播者和践行者。”

（二）必须树立以人为本理念。企业文化建设过程中要牢固树立“以人为本”理念，从人的感受、人的需求出发，切实了解员工的所想、所思、所需。只有这样，才能通过企业文化建设把干部员工的心凝聚在一起，劲往一处使，积极投身到瑞丰银行的干事创业中，从而带动各项业务的快速发展。如果企业文化建设脱离了以人为本，脱离了员工，那么企业文化建设就只是无米之炊、形象工程，起不到应有的作用。

（三）文化要与业务发展结合。企业文化建设不能虚无缥缈，要想取得预期的效果，必须落实到实际工作中。要从实际出发，采取多种形式，运用多种载体，将企业文化理念的实践落实到各项经营管理决策之中，落实到特色培育之中，使企业运营的各个方面、大事小事都充分体现企业文化理念导向，从根本上推动业务发展，坚决避免企业文化理念与业务发展相互脱离。



优质服务展风采 全员营销促发展

——服务营销风采展示赛幕后花絮

文：零售银行部 王献



风采背后

11月5日晚8点30分，总行营业部终于如愿将服务营销风采展示赛决赛一等奖奖状捧在了手上。比赛虽已过去近月，但决赛现场，营业部参赛成员得体大方的举止、亲和贴心的服务、专业高效的营销以及别具匠心的英语给领导、评委留下了深刻的印象。

当主持人宣布比赛一等奖得主为总行营业部的时候，全场摒息静听，我们清楚地记得小心脏欢快地跳动着提醒我们要仔细倾听主持人的每一个字词，不错过任何一个精彩的瞬间。一等奖，意味着大家的心血和汗水有了最大的回报，让我们的骄傲和韧性得到了短暂的满足，同时让成员阮芳芳放弃订婚夜大好时光的付出得到了最大的安慰，更让其家人给予瑞丰的体谅和支持得到了最好的回报。

——总行营业部 秋伟飞



钱清之歌

听！钱清支行三楼会议室又传来了悠扬的歌声：“我行大门常打开 开放怀抱等你 / 办过业务就有默契你会爱上这里 / 陌生熟悉都是朋友 请不用怀疑 / 客户至上是宗旨 只为等待你 / 钱清欢迎你 用微笑感动你 / 让我们都加油去超越自己 / 钱清欢迎你 为您服务我们很用心 / 期待您再次光临！”

原来这是钱清支行的参赛队员们为了迎接总行服务营销风采展示赛，在练习行歌，调整配套动作。近一个月来，队员们放弃中午休息时间，牺牲周末，下班后顾不上换衣服，顾不上回家，顾不上休息，有的甚至顾不上吃饭，就从各网点赶到支行参加排练。因为大家知道，这不仅仅是参赛选手们的比赛，更是整个钱清支行的荣誉之战！队员们的目标只有一个，那就是将钱清支行的优秀表现带到总行，带给更多的客户。

还记得决赛当日，面对强劲的竞争对手，队员们有些胆怯，生怕自己上台紧张影响整体发挥，辜负领导们的期望，无颜面对在一线为我们分担业务工作的同事们。所幸，开场前气震山河的加油声驱赶走了所有忧虑，当我们再次出现在舞台时，个个精神饱满，挺拔自信，决赛表现近乎完美，默契的配合，创意的亮点，让我们获得了二等奖的好成绩。直到整场比赛结束，我们才发现饥肠辘辘的肚子、反复练习磨出的水泡和近乎嘶哑的嗓子。

在瑞丰这个大家庭里，在钱清支行这个小集体里，我们真的快乐工作、激情生活着，我们相信服务暖人心，真诚伴永远，将每一个细节都做到尽善尽美，钱清的明天会更好，瑞丰的明天会更好！

——钱清支行 应舟丹 曹林红



编者按：

我行于9-11月在全行范围内开展以“优质服务展风采，全员营销促发展”为主题的服务营销风采展示赛，以进一步深化服务营销能力提升项目，充分展现瑞丰人在“区域首选零售银行”转型工作中的团队风采。服务营销风采展示赛决赛采用情景模拟的方式，通过网点晨会、团队礼仪、服务情景模拟展示三个环节，综合展现网点的服务营销能力。丰富的比赛内容将每一位参赛选手的职场风采、礼仪修养、专业素养都发挥得淋漓尽致，尤其是在服务情景模拟展示环节，各代表队来源于实际工作的情景取材构思巧妙，以富有创意的情节浓缩展现了残破币兑换、开卡 / 开户、假钞没收、购买理财产品等业务处理过程中的服务规范、服务理念、服务技巧以及银行人的酸、甜、苦、辣。

【团队的力量】

那段时间，湖塘支行每个人都记忆如昔，服务营销风采展示赛的精彩亮相，离不开幕后整个支行的齐心协力，互相配合。

关于剧本，我们没有编剧，起先大家都一头雾水，毫无头绪，但是还好大家都没有泄气，也没有变成一盘散沙，反而是激发了每一个人内心的创造力，每个人都参与到了剧本的编排中，剧本中的关键词“暴发户”、“LV”、“徐百万”、“卡中战斗机”、“慧眼识金”……都从大家智慧的大脑中蹦了出来，为整个节目的编排增添了几分灵动。

关于排练，因为支行的规模较小，而柜面人员要有一半被抽调去排练，所以平时的排练只能安排在中午大家轮班休息的时候。这样一来，每个人的中午休息时间都被挤占了，参赛的必须排练，而剩下的伙伴就得去柜面值班，所以这次比赛离不开所有人的支持、理解和包容。

其实，比赛不只是风采的展示，更是支行团队执行力、凝聚力和战斗力的合力体现，是湖塘支行为打造一家“精致化”支行迈出的一大步。

——湖塘支行 嵇伟娜



【八个角儿一台戏 团队智慧显神奇】

瑞丰银行服务营销风采展示赛圆满落幕，大戏散场，华灯撤去，回想为这次比赛所做的准备，感觉这一切都这么近又那么远……

第一次排练我们毫无头绪，按照平常工作的情景模拟了一遍，但是怎么看都觉得别扭，于是，大家聚在一块进行了交流沟通，对一些情节进行了改动，再次进行练习……慢慢地从最初的紧张和无绪，逐渐进入了角色。每一次的排练都是一次头脑风暴，每次的定期排练都会对剧情安排、情景布置、人物走位提出改进，终于每一位参赛队员都能给出自然轻松的微笑和自如的动作，整个模拟演练情节内容也变得非常丰富。

想起来最令人值得回忆的是，在情景模拟展示结束时的“点睛之笔”让我们费了不少心思，那天队员陆峰忽然说“想到了！”原来他之前整晚都没睡好，一直在想如何让结尾情节更加生动些。小伙子还开玩笑说：“都好几天了，做梦都在想着演练。”

历经重重险阻，我们终于闯入了决赛，记得预赛成绩出来的那一刻，大家都很激动。虽然在决赛中我们没有取得更好的成绩，留下了些许遗憾，但我们真正体会到了集体的力量和智慧。

——滨海支行 许佩娟

【痛并快乐着】

历时两天的服务营销风采展示赛终于落下帷幕，回首来时路，真是痛并快乐着！

选拔

“身高不够，淘汰！”“声音太小，不行！”“服务7+7不规范，再练！”“oh, my god, 这是选美吗？”

排练进行时

“抬头、挺胸、收腹！”“你过来，帮忙把她的背给我掰直了！”“走路你会不会？又不是模特，走啥直线啊！”“导演，我一抬头挺胸就会撅屁股……”队员们长期坐在柜台前，一排队形才发现，不是驼背就是含胸，木有别的办法，只能一个个掰了（痛苦的排练过程……）

预赛

“柯岩支行预赛最后得分：86.60分。”“完了完了，下午还有十家支行呢，我们上午只排在第五位，

想进前八有困难了”。回去的路上，队员们一个个像霜打的茄子似的，蔫了，全没了早上参赛前的意气风发。“没事，重在参与，孙行长说了，不用灰心，没准还有机会呢！”劝着队员们，自己心里其实也没底呢（忐忑的等待过程……）

决赛

“大家别紧张，只要发挥排练时的状态就行！”“能进八强已经是意料之外的事情了，最差咱们也能拿个优胜奖吧。”送队员们上场后，提着一颗心坐在台下看完展示，才发现手心里全是汗。“导演，我忘词了，请大家吃宵夜表示歉意吧？”导演最辛苦，能得到三等奖要感谢她！“看着可爱的队员们，再看着手中鲜红的获奖证书，纵有再多的辛苦，此时都化成了满腔的感动与满足。”

——柯岩支行 龚立怡





【齐贤精神】

11月5日，瑞丰银行服务营销风采展示赛顺利落下了帷幕，但那幕后的点点滴滴却萦绕在每个人的心中。

齐贤支行作为其中一支参赛队，排练过程中亦是故事多多。决赛前，为了改变原本稍显平淡的表演，大家想尽了各种方法。扮“祥瑞”卖萌，跳江南Style经典动作，将日常的昵称加入表演……整个过程欢笑不断。但笑声背后，我看到更多的是专注、敬业和奉献。

为了更真实地展现齐贤人的精神风貌，我们大胆启用了下方桥的分理处主任扮演网点负责人一角。已经三十多岁的她克服了年龄的局限，语言的障碍，承受了比别人多得多的压力。预赛后，她曾打起了退堂鼓。但为了我们的那句“辛苦了这么久，你难道不想看结果吗，我们真的很需要你”，她放下了手

头的工作，放弃了周末陪女儿，跟着我们一起没日没夜地排练。常常是我们在聊天休息时，她还冒出一句：“XX，我们高端客户的建档工作做得怎么样了？”排练过程中，“站”成了家常便饭。穿着平底鞋站一天已经很累了，更何况是挺直腰板，穿着6公分的高跟鞋。决赛前的那一刻，所有女队员都不顾淑女形象，赤着脚，齐刷刷地站在了过道上。套用一位队员的话就是“我实在太累了，我想让我的脚好好休息几分钟，然后呈现最完美的12分钟”。光会站还不行，还要会走，走整齐，走出气势。于是，我们看到了一群迈着正步在走廊上来来去去的身影，看到了两个喊着121，摆着手，走向厕所的“傻瓜”……比赛虽然结束了，但通过比赛所折射出的那种精神却会在我们日后的工作中一直延续下去！

——齐贤支行 吴君

顺应时代脉搏 助推经济发展

——我行“三农”服务和小微企业机制特色进行时

文：零售银行部

为实现我行零售战略目标，2012年初的工作会议上提出了围绕“一个中心”、突出“五大主线”、培育“七大特色”的工作思路。其中培育“三农”服务特色和小微企业机制特色正是作为七大特色中的两个方面，贯穿于全年工作之中。

“服务三农、支持中小”的市场定位是顺应时代经济、助推农村发展的需要的银行盈利模式。因此，从年初至今，我行统一思想，不但进一步加强了对“三农”和小微企业金融服务重要性和必要性的认识，各支行还积极深入到各镇村（街道）、社区和工业园区，实地了解和掌握小微企业的生产经营状况和金融服务需求，力求将辖内工作开展得有声有色。

全面推进“三农”服务特色 夯实我行社区金融地位

培育“三农”服务特色能够巩固和提升我行农村金融主力军地位，我行以农户建档为基础，特色支行建设为抓手，总结经验，全面推动全行“三农”长效机制的建立。

动员准备

年初，我行在漓渚支行开展培育“三农”服务特色的试点工作，并于2月11日在漓渚召开培育三农服务特色现场推进大会。旨在通过对漓渚镇棠一村试点工作，初步探索出一套农户建档、评议、授信、宣传工作流程，为后期各支行做深做透农村市场、创建和维护客户关系总结出一些经验。





总结推广

我行在前期推进工作的基础上，及时总结经验，拓宽工作思路，形成标准化的建档、授信工作流程，并结合我行特色，创新思路，从而更好地指导全行推进“三农”服务特色培育工作。

近期，在完成分项深化推进的基础上，我行综合考虑金融服务点实际情况（如驻村客户经理分管存数量、金融服务点辐射范围、居住人口、建档覆盖面等）在全行分区全面实施分项深化推进成果。



试点推进

农户（个人）客户信息建档工作是我行金融服务进驻村级便民服务中心的一项基础性工作，不但时间紧、户数多、信息量大，同时还要确保建档信息的真实性和完整性。所以，2月份开始，漓渚支行积极走访建档，探索标准化的建档、授信工作流程。

在结合漓渚支行试点“三农”服务特色、湖塘支行实施深化便民服务中心金融服务员试点的基础上，我行针对如何开展走访、建档、评议、授信及深化金融服务员工作，总结了一套标准化操作流程，制定下发了《关于培育“三农”服务特色工作流程的指导意见》等一系列业务操作文件制度，同时出台了“美丽乡村”系列贷款、热线电话等创新产品和服务模式，对培育“三农”服务特色工作进行了详细安排，为做深做透社区市场奠定了坚实基础。



全面提升小微企业金融服务能力 践行做小做散特色

培育小微企业机制特色工作上，我行充分发挥驻村客户经理、村级金融服务小组等力量，加强对小微企业的营销与推广，强化小微企业的激励引导作用，以小微企业特色支行建设试点为抓手，以点带面，总结经验，切实提升我行对小微企业的专业化服务水平。

动员准备

培育小微企业特色是推动零售银行转型的重要内容，也是我行应对各家银行竞争的有力举措，有利于形成我行富有专业特色的市场竞争力，对于增强我行竞争力具有十分重要的意义。今年1月份，我行在轻纺城支行开展试点工作，逐步形成市场客户摸排、建档、筛选、调查、授信的系统化工作流程，指导市场支行的小微企业特色培育工作。



试点推进

2月4日，试点支行轻纺城支行开始了培育小微企业特色试点工作，该行通过集中客户经理、机构负责人、内部员工的全体力量，以“地毯式”走访、建档的方式，全面走访辖区内小微企业，建立一户一档，并根据客户类型进行分类，对在走访中发掘的优质客户优先维护跟进，对重点优质客户以电话、实地的方式进行回访，做好相关金融服务，形成了一套具有特色的组合营销模式，培养和提升了客户经理及内部员工的营销理念和营销能力。这不仅使轻纺城支行的存贷款业务取得了突破，而且在贸易服务产品、电子渠道产品、理财服务产品上都实现了全面开花。





同时,我行加强与当地政府职能部门、市场商会的联系沟通,取得多方面力量的支持,并做好贯穿全线的宣传工作,既全面性地宣传我行品牌,又针对性地进行产品宣传,使我行的品牌更深入人心。轻纺城支行选择了运作比较规范的6家商会,进行深度合作,通过商会的信息平台,宣传、推介了我行的相关政策和产品,不仅扩大了支行的影响力,也使支行与商会的合作关系更加坚固,业务得到了有效的拓展。

此外,为了减轻客户经理的日常工作,进一步解放生产力,根据“以客户为导向,以效率为目标”的原则,我行对目前的贷款流程进行了适度优化,从支行放款流程、优化贷款期限管理、优化还款方式、简化贷款资料等四个方面做了初步探索。



总结推广

在轻纺城支行、钱清支行、滨海支行培育小微企业特色试点的基础上,我行针对市场支行和社区支行,分别总结了一套标准化操作流程,并针对小微企业特点出台了专门的《营销管理实施意见》和《小微企业优惠利率定价办法》。

同时,我行召开“三农”服务和小微企业特色培育推进大会,及时总结和全面推广前期“三农”服务和小微企业特色的培育经验,认真部署下一阶段特色培育深化工作,以进一步提升我行服务“三农”和小微企业的能力,促进区域首选零售银行的转型。

各支行及时总结方法、积累经验、完善已有的项目服务流程,不断拓展新的服务措施,扩大推进成果,全面增强我行“三农”和小微企业金融服务水平。经过归纳,我行在营销模式、产品创新、流程优化、团队管理、宣传推介等五个方面,形成了具有可复制性、可操作性的特色培育经验。

在营销模式上,形成了阵地式营销、批量式营销、组合式营销模式等三种形式。这三种模式地合理运用不仅可以充分发挥临柜员工的营销价值,巩固我们社区市场份额,而且可以在最短时间内集聚大批营销对象,收集大量客户信息,获得一批意向客户,从而提高客户对我行的依存度。

在产品创新上,通过收集客户对贷款产品的反馈信息,从贷款对象、申请渠道、还款方式、贷款授信期限、担保方式、简化手续等方面入手,整合梳理,形成了旨在服务三农的“幸福直通车”和服务小微企业的“成长直通车”两个贷款系列。

在团队管理时,强调明确目标和职责、以身作则、团队成员坚决服从和执行、建立交流沟通机制和营造学习氛围。

小企业,也有大市场!服务“三农”和小微企业已越来越成为我行开拓业务的重要着力点,我行将进一步加大对“三农”和小微企业的支持力度,坚定不移地做好农村基础金融服务,为广大客户提供“方便、快捷、实惠”的金融服务,把金融服务延伸到老百姓家门口,真正实现瑞丰与农村金融的无缝对接。

“品质化瑞丰”大家一起谈

编者按：

何谓“品质”？随着时代的发展，不同的行业、不同的领域对“品质”赋予了不同的含义。但有一点毋庸置疑，品质是企业的生命线，是企业的强大之本。爱因斯坦曾说：“不管时代的潮流和社会的风尚怎样，人总可以凭着高贵的品质，超越时代和社会，走自己正确的道路。”在我行2012年工作会议上，党委书记、董事长俞俊海站在打造“百年瑞丰”的高度，指出“我们要建设品质化的瑞丰，锻造追求品质的精神素养，锻造便捷高效的服务素养，锻造脚踏实地的行动素养”。作为我行2012年的五大主线之一，“品质化瑞丰”无疑是对我们的管理、效率、员工的一种质的要求，更是对我们的服务、产品、客户的一种坚定的责任和承诺。

本刊编辑：冯新红

《百年瑞丰》：请结合您的岗位，用一句话概括您对品质化瑞丰的理解。

严国利：品质源于专业，就是专业的团队、专业的流程、专业的产品、专业的服务有机结合在一起共同铸就品质化瑞丰。

徐晓燕：品质化瑞丰，我的理解是做精品，有特色，创建和谐亲切的服务环境。

冯迪敏：我理解的品质化瑞丰，就是用专业的心做专业的事。

赵涛涛：我认为品质化瑞丰，就是要打造专业、高效、可信赖的金融服务。

《百年瑞丰》：您觉得瑞丰最近几年在品质化方面取得的最大成就有哪些？瑞丰最让您引以为豪或印象中最深刻的是什么？

郑水火：近年来，我行的品质化瑞丰建设从历史传承到创新提升，从实践积累到理论提炼，从物质投入到精神培育，已形成了系统化、特色化的被社会公认的瑞丰品质。从外在形象看，随着我行标准化网点建设的推进，全行网点形象焕然一新，配套设施健全完善，品牌形象深入人心；从客户服务层面看，我行服务品位不断上升，员工职业化素养和客户服务能力显著提高，行风建设社会公认；从产品体系看，我行产品创新持续升级，从信贷产品到国际结算业务、银行卡、第三方存管、保管箱、理财产品、贵金属……产品进一步丰富；从内部管理看，我行员工管理严谨规范，精细化管理水平和执行力走在佼佼者之列；从回馈社会看，公益银行、慈善银行形象有目共睹，奉献社会、反哺社会有口皆碑，在绍兴金融界独树一帜。而这一切，都是我们瑞丰人引以为豪的。



《百年瑞丰》：您认为“品质化瑞丰”和“品质化员工”、“品质化岗位工作”有什么样的关系？您觉得品质化瑞丰对我们员工提出了什么样的要求？

汤建明：我们瑞丰在“品质化”锻造的过程中，首先是我们每一位瑞丰人的品质化，追求每一项工作的卓越。在这里，我们要好好领会董事长年初提出的关于品质化的要求。作为一名瑞丰员工，我们要追求精神的品质，做一名干事创业、敬业奉献、创新求变、团结协作的瑞丰人；我们要追求服务品质，从支行行长、团队长到客户经理、柜面员工，都要以客户为核心，不断提高我们的服务品质；在干事创业的过程中，我们还要提高每一项工作的执行力，团队协作，各司其职，以对事业高度负责的精神做好瑞丰的“螺丝钉”。

赵涛涛：我个人觉得品质化瑞丰来源于品质化的员工与品质化的岗位工作。瑞丰整体品质化的实现，来源于日常每一个瑞丰个体和瑞丰元素的“品质”。为实现瑞丰的品质化，必然要求我们每一位员工都对自己“高标准、严要求”，杜绝“差不多先生、马虎小姐”。我们要追求“精益求精”，不断学习、不断进步，以自身的工作品质和强有力的执行力为客户提供更为卓越的服务。

《百年瑞丰》：请结合现实，用3-4个关键词概括瑞丰人身上具备的优秀品质，并就其中一个关键词举1-2个典型例子或介绍下身边最让您感动的瑞丰人。

徐桂萍：我觉得我们瑞丰人身上最优秀的品质就是爱岗敬业、一切以事业为重的“老黄牛”精神。以我行财务会计部兼投资银行部总经理郭总为例，接触过他的人无不为他那种对自己的事业做到极尽所长而深感佩服：他对财务数据的“脱口秀”演绎、对每一笔业务操作的解释指导，这时的郭总简直就是我们财会条线的“活字典”；而作为一名管理者，他对每一个控制环节缜密完善、对每一项创新管理举措深入思考，这时的郭总又成了不折不扣的创新思想者和实践者。与其说他有过人的记忆力，不如说他有坚韧的意志力和追求“尽善尽美”、对事业高度负责的“老黄牛”精神。这种默默无闻、对事业极度负责的精神，无疑就是最值得我们学习、最令我们感动的瑞丰人品质。

汤建明：在我看来，瑞丰人特别是老瑞丰人最可贵的品质就是“忠诚、敬业、正直、执着”。在我们陶堰支行，就有一个这样的典型——客户经理徐家红。每每我下到陶堰村居，谈话间总会有人提起家红师傅。因为多年的零售客户经理工作、脚踏实地的工作精神，村民口中的“家红师傅”早已和陶堰的村民打成一片。今年因为营销体制的调整，支行将其调整到了公司客户经理

岗位，自然下村居的次数少了，但村民依然记挂着她。工作角色转了，即使明年就要内退的徐家红的工作韧性却更强了。年初支行行长新到任，支行没有团队长，徐家红自然担当起行长走访了解的向导；原来管的零售客户全部分给了新的大学生客户经理，家红自觉地当起了新任客户经理的师傅，从每笔老贷款周转到新贷款调查，她都自觉地参与风险的把控和授信资料的审阅。走访户中，仍记得零售贷款的营销，并把客户均衡地分给有关包村客户经理，为今年支行本级零售拓户取得较好的业绩立下汗马功劳。作为在瑞丰工作了20多年的老员工，一种执着敬业的精神始终在她身上发光，早上7点左右到岗，二楼卫生工作总有她的身影，晨会上总有她活跃的一份子，支行开展的各项活动她总是积极参加。白天除了发放贷款、开承兑，她总是穿梭在走访客户的路上，晚上总能看到她戴着一副眼镜在办公室整理资料、为年轻客户经理分析贷款或探讨传授开拓业务经验的景象。当然这样的例子还有很多，就是这样一个个的老瑞丰人，感动着我们，成就着瑞丰的事业。

冯迪敏：我认为我们瑞丰人最优秀的品质是忠诚、奉献、专业、敬业。结合我所在团队，以信用证

审单为例，这是国际结算业务中技术性最强且风险度最高的一项工作，一旦错审就可能遭到国外银行拒付货款，为客户带来损失。虽然有国际惯例UCP600、ISBP等作为依据，但并不能囊括所有实务中遇到的情况，需要依靠工作经验、分析研究才能判断单据相符与否。因此业内把信用证单据审核称为一门艺术，而不是一门科学。一名好的审单员必须要收放有度，知道什么能PASS，什么会被提不符点，什么提了还能驳回去，什么就算有理也说不通，这样才能把握国际惯例的实质，掌握好审单的尺度，准确判断国际惯例未作明确规定的问题；同时，审单员的素质不仅仅是对UCP500、ISBP的理解，还涉及到法律、贸易的实务、市场的动态、经济的趋势甚至地理、人文……为了尽快成为一名称职的审单员，国际业务中心的小姑娘们个个鼓足干劲，你追我赶，在工作中学习，在学习中工作，在实践中完善自我，目前已有三人取得了由国际商会认证的国际信用证专家证书；对于敏感地区、国家的出口项下单据的处理，对于开证行的无理拒付及开证行的无故迟付、少付的处理有了许多成功案例。我觉得就是这样一种专业、敬业的精神，就是我们品质化瑞丰的基础。



《百年瑞丰》：您认为执行力与“品质化瑞丰”有什么关系？请结合您的岗位谈谈您对执行力的理解和践行。

徐晓燕：“执行力”是实现品质化瑞丰的基础，作为一名瑞丰的员工，及时执行是对自己以及对瑞丰最负责任的表现。结合岗位，客户对我们的信任是建立在我们为他做好每一件小事的基础上的。因此，执行就是言出必行，行必有果，简单的事情能够坚持，能够做到极致完美。如果把及时执行这种文化做成一种习惯，在我们每一位员工都这么做的时候，我们瑞丰的品牌和品质也就建立起来了。

赵涛涛：我认为，品质化瑞丰的实现来源于强有力的执行力，来源于我们每一个环节和每一个细节的高效执行。作为一名客户经理，我认为最基本的执行力包含两个层面，一是为完成总行及支行确定的各项目标竭尽全力；二是为客户提供优质、专业的服务，最大程度地与客户创造“银企双赢”。

徐桂萍：在我看来，一个好的执行力才能带来品质化瑞丰的实现。而好的执行力一是要信息流畅，二是干部员工要首先起好带头作用形成“上行下效”，同时作为普通员工要牢记瑞丰使命，在制度执行上要做到有章必循。作为会计主管，结合岗位职责，执行力就是要在确保自身业务知识的掌握过硬、带头遵守各项规章制度的基础上，深入全面做好对驻点支行的会计辅导工作，同时对新业务、新规定及支行在办理业务中碰到的问题及时、全面、不留死角地加以协调解决。

《百年瑞丰》：您认为品质化瑞丰建设的重点和方向在哪里，或者说您认为我行在品质化瑞丰方面存在着哪些缺陷或不足，对此，您有什么样的建议？

严国利：品质化瑞丰的核心要素是专业，专业铸就品质。为此，建设品质化瑞丰就是要打造一支专业的团队，建立一套专业的流程，为客户提供专业的产品与专业的服务。专业的团队，即每一个瑞丰人要成为所在岗位的专家，成为专家专才；专业的流程，即建立全面覆盖业务与管理的标准化流程，并以制度固化，让制度真正成为瑞丰人作业的“指挥棒”；专业的产品与专业的服务，即坚持以客户需求为导向，用我们多元化的金融产品与便捷高效的贴心服务，为客户创造价值。

郑水火：品质化瑞丰建设外在形、内在人，瑞丰人的品质是核心。在这过程中，传承是基础，创新是源泉，培育是关键。随着事业的发展、员工的新生，品质化瑞丰建设应重在传帮带上下功夫，在总结、提炼、创新上做文章，坚持高品质的态度、高品质的服务、高品质的作风和高品质的执行力，建立标准，传承提高，使瑞丰人的品质代代相承、发扬光大，铸就百年瑞丰所需要的优秀企业品质。

树立品质意识，做高品质的员工，让品质工作成为我们的习惯。相信，“品质化”的瑞丰将在“区域首选零售银行”的道路上璀璨、闪耀。

从“硬转”到“软转” 打造瑞丰服务品质

文：零售银行部 王献

在银行业百舸争流、竞争激烈的今天，服务既是资源又是利器，更是品牌和形象。塑造良好的服务品质，发挥独特的比较优势，在竞争中脱颖而出，是瑞丰银行客户服务关注的重点和努力的方向。我行通过最近几年的标准化网点建设，在“硬转”上已经实现了突破性的提升。然而，要全面实现“区域首选零售银行”战略目标，打造“品质化”瑞丰，透过我们的网点，透过我们的窗口服务，硬件是基础，实现“软转”、创造优质服务则是制胜的关键。

打造标准化服务网点，塑造网点新形象

自2011年以来，我行站在战略发展的角度，通过网点迁址或原址装修等方式，开展网点标准化改造工作。截止目前，共完成标准化网点改造47家，有效提升了我行网点的外在品质形象。

一是在装修风格、环境布置、客户服务等方面，充分体现“以客户为中心”的理念和特色。通过出台《视觉形象识别系统手册》、《网点形象标准化手册》和《营销器具管理设计手册》，对全行视觉形象、空间形象进行了全面的统一，营造出格调高尚、细节完美、关怀细腻、温馨舒适的服务场所，极大提升了我行网点的硬形象。

二是根据客户不同层次的需求，对网点进行功能分区，建立差异化服务体系。通过功能分区、客户分流，使不同的服务资源满足需求迫切程度不同的客户，最大程度减轻柜面压力，加快客户交易需求的处理速度，提高厅堂服务效率。

三是加快建设富有竞争力的网点营销平台。通过积极构建物理渠道、电子渠道、自助渠道互为补充，全方位、立体化的渠道服务体系，有效拓展客户服务体验。同时对网点自助设备定位、日常使用及维护进行标准化管理，提高自助设备管理效率。

构建标准化服务体系，加速网点“软转”

标准化网点改造后，在网点“硬环境”提升的同时，对我们的“软服务”也提出了更高的要求，要想打造瑞丰服务品质化，我们必须真正实现网点从“硬转”到“软转”，实现从交易核算型到服务营销型的转变。

首先是全面导入服务营销项目，推进网点服务营销转型。近年来，我行通过引入新型的网点现场管理方法和柜面服务营销理念，不断规范和提升员工服务形象、服务行为、服务标准、服务管理和营销能力。尤其是今年，对全行网点进行了现场进驻式辅导，网点标准化服务和专业化营销导入工作初见成效，实现了业务办理由过去的“交易型”向“营销型”转变。

其次是梳理完善各项制度，通过建立一套科学、完整、符合我行实际的服务标准与规范，实现制度保障。一是《营业网点服务规范》和《营业网点营销规范》两本手册的出台，为网点服务营销工作的开展搭建了总体框架，让网点在日常工作中有章可循；二是《神秘人检查标准》的出台，进一步提高了神秘人检查这一创新检查手段的合理性和科学性，更好地促进我行各项业务的发展和网点服务质量的提高；三是《柜面营销指导意见》和《标准营销话术与异议处理话术》的出台，能很好地巩固前期服务营销能力提升项目的培训成果，增强员工的执行力及服务营销技能，实现柜面营销工作的标准化、规范化、体系化。

再次是以考核促提升，以活动促发展。制度再完善，没有有效的考核和激励，也产生不了实际作用。今年以来，我行一是在继续坚持总行、支行、网点三级服务量化考核，加大对员工服务质量检测的基础上，创新神秘人检查方式，让“神秘人”以专业、中立的身份，客观、真实地发现和反馈我行网点服务质量和水平，有效弥补日常检查不足，形成常态化督导机制；二是开展各色营销活动，促网点服务工作向纵深方向发展：“赢在大堂”活动给机关部总经理、支行行长创造了与客户、员工“零距离”接触的

机会，能从大堂经理、客户、管理者的角度，全方位发现网点建设及服务中存在的问题；“营销明星评选活动”和“我来举一例经典服务营销案例评选活动”全面营造了全员参与、整体推动的竞赛氛围，巩固了服务营销能力提升项目成果；“客户满意度调查”活动的开展，则使我们进一步认识到了自身的竞争优势、劣势以及亟须改善的因素，为今后进一步提高服务质量和水平提供了依据；“微笑大使评选活动”和“瑞丰银行服务营销风采展示赛”的开展，则深入打造了“客户至上”的良好风气，在促进我行整体服务水平提升的同时，增加了团队凝聚力，塑造了我行良好的社会形象。

品质化服务只有起点没有终点。围绕着“瑞行百年 丰泽万家”的使命，我们仍将牢固树立品牌观念，坚持做到以市场为导向、以客户为中心，不断提高客户服务水平，提升核心竞争力，努力打造品质化的瑞丰服务。



追求审贷品质， 为有效用贷“护驾”

文：信贷评审部 张坚

2008年金融风暴以来，国内外经济金融环境一直处于不稳定状态，欧州经济危机未曾缓和，国内经济下行趋势明显。与此同时，部分外贸企业、实体生产型中小企业普遍遇到现金流减少、销售利润降低、营运资金周转减慢等一系列问题，面对着经济寒流，作为银行，如何加强风险甄别、实现贷款有效投放，已然成为我们风险经营、关乎生存的重要课题。为践行“瑞行百年 丰泽万家”的使命，追求瑞丰的品质化可持续发展，今年，我行因地制宜，结合实际，在省农信系统中率先对原授信审批流程及权限进行了优化，实行独立审批人、风险经理平行作业等制度，使授信审批模式向扁平化、垂直化方向转变，致力于“审贷”、“用贷”分离，并于今年6月初在轻纺城支行开展独立审批人试点。本人有幸作为第一批独立审批人之一，深感任重而道远。作为一名新兵，我想，追求审贷“品质”、为有效用贷“护驾”既是风控化瑞丰的基础，也是品质化瑞丰的重要一环。而如何提高审贷品质，作为“启航期”的独立审批人，首先应该关注以下几方面：



追求审贷品质需要强化责任意识

责任意识就是要敢于承担责任，敢于创新。首先工作要尽责，做好贷款授信风险的最终把控，以风险可控作为业务发展的前提和基础。在审贷过程中，要确保仔细审查授信资料，了解借款人的详细情况，审慎判断第一还款来源是否充足，第二还款来源能否覆盖风险，调查内容是否完整。二是要勇于担责，要有对瑞丰银行、业务和自己负责的精神，对一些风险暴露的存量授信不上推，不下压，实事求是地去分析、思考、沟通，通过各种方式在独立审批人这个环节控制或降低风险。

此外，作为独立审批人，由于面对的工作内容是客户的授信申请，客户的需求和审慎审贷的要求是一对无法避免的矛盾。在这过程中，我们还要坚持严格要求自身，在平时的工作中一定要凸显“独立”，坚持原则，廉洁从业，以对瑞丰事业高度负责的态度坚持自己的独立、审慎审查。这既是对瑞丰负责的表现，也是对自己负责的表现。

追求审贷品质需要强化风险意识

作为银行，我们的天性是经营风险。但是，正如我行风险理念倡导的，我们要“站得高、看得远、想得深、做得细”。独立审批人作为瑞丰风险流程中的重要一环，我们必须坚持“时时关注风险、事事关注风险”，从细节入手，从源头控制不利因素，实行“全方位、不间断、无盲区”的在线风险监控，增强及时识别和化解风险的能力。要依据相关政策制度、操作流程，严格对每一笔信贷授信的审查审批。同时，对不同种类的业务要认真辨别风险、揭示风险，有针对性地设定相关条件，努力营造良好的风险文化。对涉及底线原则的授信申请，如严禁介入的行业以及第一、第二还款来源存在严重缺陷的新增授信，坚决不予支持。目前，小微信贷是我们瑞丰银行的“蓝海”领域，应将风险防范放在首位，不然“蓝海”很容易就会变成“红海”。

当然，强化风险意识并不是回避风险。作为收益

的孪生兄弟，我们更要善于识别风险、经营风险、驾驭风险，不能为了控制风险而不发展或放慢发展业务，尤其对优质的信贷客户，不能简单地说“不”。作为独立审批人，我们更需要胆大心细，正确处理好业务发展与风险管理的关系。

追求审贷品质需要强化学习意识

作为一名年轻的独立审批人，学习是极为重要的事，要不断学习，吸收新知识，扩大知识面，把学习作为一种能力来提高，一种习惯来培养。首先要掌握我行的相关政策制度，并结合实际工作来解决实际问题，提高自己对政策制度的执行能力。在平时授信审查中，特别是对否决或暂缓的授信，要做到每个反馈意见都要有据可循，有充分的说服力。其次要对国家宏观经济政策的学习，准确把握贷款审批大方向，大原则。如对涉及“两高一剩”即高污染、高能耗行业及产能过剩行业的授信要严把准入关，确保信贷资源的绿色配置。三是要敢于摸索创新。对客户经理提交的授信资料，除了严格按照总行制度、流程进行审查以外，还应该摸索快速识别授信中存在风险的方法，培养自己“火眼金睛”的能力，从而提高授信的效率和准确性。

追求审贷品质需要强化服务意识

作为总行派驻支行的独立审批人，要树立为支行、为客户经理服务的意识；要做好与客户经理前后台沟通，做到灵活性和原则性相结合，既要满足客户需求，又要规范办理业务；要通过自身的独立审查工作，帮助支行及客户经理提高风险识别的能力，深化贷款调查的角度和深度，与支行团结协作，为有效用贷打好基础。

强化服务意识同时需要我们在风险识别基础上提高工作效率，要严格按照贷款审批限时审结制的要求，做到当天支行上报的授信当天审结，需要完善补充资料或调查不清楚的，一次性提出，对明显不符合条件的，列出理由及依据尽快反馈给相关支行，从而提高为支行和客户服务的效率。



走品质化服务， 做品质化员工

文：柯岩支行 尹春梅

近日去参加友人的喜宴，其中有个“普通话翻译成绍土话”的节目把整场宴会推到了高潮，于是试着用这种模式做个开头，希望引起大家的共同思考。

普通话：如果说银行先进的设备、优美的环境、优质的服务是其血肉和骨架，那么其独有的文化个性、文化风格、文化品味则是其灵魂之所在。谁拥有了文化魅力，谁就能技高一筹，出奇制胜。

绍土话：介许多银行，何为索到依里办业务？为索有介许多人都想到何里来做生活，依到底好啲介里？

作为一名在基层工作十多年的老员工，结合岗位实际，我觉得“品质化服务”和“品质化员工”是实现品质化瑞丰的基础。

第一篇

请问：怎样才能做到品质化服务？

回答：尊重、细节、赞美、增值。

尊重

在这里，我想和大家分享一个经历：十月一号，我参加了绍兴中金豪生酒店举行的首届德国慕尼黑啤酒节。酒店方特邀了德国达拉哈七人乐队助演。然而令人意外的是，开场第一个节目便是这七人乐队用标准的普通话合唱了《中华人民共和国国歌》，之后表演的节目中都是些大家耳熟能详的《上海滩》、《光辉岁月》等经典老歌。与其说这是酒店方巧妙的安排，不如说这是主人对客人发自内心的真诚和尊重。

由此想到我们的柜面服务，其实客户就是我们的客人。我们每天早上的迎宾礼、服务“7+7”、高低柜分区、专设的大堂经理、VIP专柜、总行的理财中心等等，都应该能让每个客户都感到在我们瑞丰办业务有“宾至如归”的感觉，体会到我们瑞丰每个员工对他们的尊重和真诚。

许多员工都认为柜面工作很枯燥乏味，甚至抱怨营销太累了。确实，对于柜面服务而言，我们每天都和不同的客户打交道，即使是面对同一客户，由于客户每天的心情不同也会对同样的服务有不同的感受。因此，可以说，我们的柜面服务工作充满着偶然性和变化性。从这个角度，网点规范服务的管理没有标准，也没有止境，我们需要学习的东西还有很多。但是，作为品质化的服务，我们每位柜面员工，首先要学的就是尊重，对客户发自内心的尊重。这里所说的尊重，需要从客户立场出发，透过客户的眼睛、通过角色互换看我们自身的服务。这是一种自觉主动的习惯，而不是流于形式的一种规范化模式。



细节

举一个关注细节识别高端客户的实例。某天，有个中年客户存了五万元，有一万是五元的。该柜员看了一下开户行和身份证上地址都一致，但不是本区域的，而且存折上工资收入很高，于是边办业务边营销。

柜员：师傅，看您很面生，应该不是这儿人？而且收入这么高，是公务员吧？

客户（笑着）：不是。

柜员：那您应该是企业中层以上的干部了？

客户（惊讶地）：你怎么会知道？难道是工资存折上看得出来？

柜员：从您的气质、穿着、车钥匙等看得出来啊，细节决定品质嘛。

客户（笑）：你们还挺会看人的嘛。

后来该客户递了张名片，显示的身份是夏履桥某家集团公司的副总。而柜员通过这一次对话，后面的营销也变得得心应手了，每每有理财产品，柜员总会联系这位客户，有了不俗的销售成绩。

应该说，我们瑞丰银行通过最近几年的三大工程建设，在配备网银体验机、自助终端机、叫号机等一些设备给客户方便的同时，网点在硬件方面的细节化程度已大幅提升，给顾客以温馨周到的感觉。比如现在每个网点都配有老花眼镜给老年人提供方便，饮水机每日三查以保证清洁卫生，便民医药箱以处理简单病痛。

然而对于服务细节而言，仅有硬件是远远不够的，服务细节更需要“软件”。那就需要我们每一位柜面员工一颗贴近客户的心和敏锐的观察力。也许就因为客户的穿衣品味、谈吐言辞，你挖掘了一个高端客户，增加了营销的成功机率；也许因为和客户的“闲聊”，你发现了背后的蹊跷，从而阻止了一次诈骗，挽回了客户的损失；也许因为贴心温暖的提醒和问候，你不再只是你，而是客户眼中的“瑞丰”从而记住了瑞丰……

总而言之，品质化的服务需要我们做个关注细节的人，用眼去看，用心去体会。



赞美

在这里摘录一段柜员和客户的对话。

柜员：师傅，您的字写的真棒！（微笑）

客户：当然了，我的人长的也帅嘛！（高兴）

柜员：字如其人嘛！所以夸字也等于在夸您嘛！（加深微笑）

客户：（带着笑容和满足离开，临别前还挥手告别。）

在临柜中，适时适当地赞美客户，给客户带来美好的心情，使办业务变得轻松愉悦而不是严肃呆板。或许他起先因为在等候区等了一段时间正心情烦躁呢，因为你的一番真诚的赞美，于是他的心情马上好转；或许他本来对银行的产品抱着随意的态度呢，因为你的一番真诚的赞美，于是他会转而专心地听你介绍。

当然，赞美不等于吹捧，赞美需要尊重、需要真诚、需要关注细节、需要实事求是。赞美可以是多角度的，比如说夸某个女客户很有气质、夸客户的小孩很乖巧、包包很精致等等。赞美能拉近客户的心灵距离，是一座客户和员工之间沟通的桥梁。因为每个人都希望自己被别人认可，员工希望他的服务被客户认可，客户也希望他的优点被别人看到。

增值

以存单通兑与否为例，这里有两种情况。

第一种情况：开户时，客户说不用留密码。

A柜员——不折不扣地照做；

B柜员——主动提醒客户不留密码只能到开户机构办理。

第二种情况：客户拿着一张其他网点的存单来网点取款。

A柜员——告诉客户只能去开户机构办理；

B柜员——主动提醒不管存单是否到期，可以把其它不通兑的存单一起拿到开户机构留个密码以后就可以通兑了。

这个案例中，A柜员完全按照客户的要求办理，并没有错。而B柜员通过主动提醒，使客户在以后的业务中少碰壁，少跑腿，无疑是种增值服务了。我们也不难想象，通过B柜员的提醒，客户在将其他存单改为通兑后，也许会更频繁地出入于B柜员所在网点，而成为了该网点的常客。因为通过B柜员的服务让客户对他的满意度提升了很大的一步，从而体会出服务的差异性，并在心中充满感激和信赖。

实践证明，在我们的临柜业务中，如果能够在办好客户要求的业务外，设身处地为客户着想，超出他们的期待，往往会提高客户的满意度和忠诚度。



第二篇

请问：怎样才能做个品质化员工？

回答：感恩、自信、坚强、淡定。

感恩

最近，在员工中影响力最深的大事莫过于2012年派遣制的转正了。经过推荐报名、资格审查、笔试、面试、技能测试、民主测评、公示等程序，总行对排名前12位的派遣制员工进行了转正，转正比例高达4%。此外，今年我们瑞丰还出台了一系列对员工的贴心政策，如“孝德1+1”、“瑞丰奖学金”以及如“七夕”浪漫电影票等一系列应景的活动等等。对此，我们很多员工心怀感恩。

是的，人与人的感情是相互的，人与企业的感情也是相互的。对于我们每位员工来讲，应该感激瑞丰给我们提供实现理想的舞台，都应该把瑞丰事业当作自己的事业而为之奋斗。因为感恩，所以处理事情平心静气；因为感恩，所以办理业务认真务实；因为感恩，所以同事相处和谐互助。

感恩也是种回报。于是，在整个瑞丰掀起了一股苦练技能、提升学历、开拓业务的热潮。我认为做一个品质化的员工，首先应该学会的就是感恩，只要你的胸中常常涌动着了一颗感恩的心，便会带来自信、坚强、淡定等一些美好的品德，你的人生便处处是美丽的风景。

自信

鲁迅先生曾说：一定要有自信的勇气，才会有工作的勇气。我们为客户办理业务时的第一句问候：“您好！欢迎光临！请坐！请问您需要办理什么业务？”充满着自信：“我们将为您提供便捷优质高效的服务，一定使您满意！”我们很多员工的柜员营销业绩很不错，关键在于他首先做到了自信：我们瑞丰的产品很棒！我能推荐给您需要的产品！我对我们的产品很熟悉，随时可以指导您！

一个技能不合格的员工就很难为客户提供高效的服务，一个对产品不熟悉的员工营销起来就没有说服力。在工作中要做个技能棒、营销好、差错率低的员工，尽可能地为客户提供更优质的服务。

当然，自信的人首先需要认清自己，制定一个符合自己实际情况的目标，扬长避短，否则很容易挫伤自己的积极性也容易产生自卑感。自信也需要经常自我激励，有着“天生我才必有用”的良好心态，用独特的魅力去展示自己。



坚强

前段时间和友人相聚，他说起了铜豌豆，不禁有些讶异，豌豆怎么会是铜做的呢？在他的提点下才知道原来是出自关汉卿“我是一个蒸不烂、煮不熟、捶不扁、炒不爆、响当当的一粒铜豌豆”，比喻一种坚强的个性。

一个人总是会遇到这样那样的挫折，是选择迎难而上还是找个逃避的理由，这是个两难问题。尤其是到了一个新的环境，换了一个新的岗位，许多人都会不适应，进而怨天尤人，然而只有证明你是最优秀的，不然你就不放弃的权利。许多人会认为银行的临柜工作是最“低等”的岗位，又苦又累休息难，既要防范资金差错的风险，还要接受上级的检查，也要担心事后监督的差错，其实完全没必要有这个想法。金字塔的顶尖总是需要牢固的底层在做铺垫。作为第一线员工，我们总是跟形形色色的客户打交道，有时也会遇到蛮不讲理的客户，于是我们学会了忍耐，久而久之就养成了很强的抗压能力了。而在团队协作中，坚强的意志力以其独有的感染力，往往能带动和感动身边每一个人，使之顺利地完成任务。所以做一个品质化的员工，我们必须学会坚强，学习很快融入新环境的本领。

淡定

最后我想说的是，我们要拥有淡定的心态，以平常心对待我们的荣辱得失。人生总有太多的欲望，太多的不平衡，多一份淡定就多一份幸福，就多一份和谐。淡定的人往往不轻易困惑，他们知道只要跨过坎坷，前面就是海阔天空。

淡定是种谦逊。在企业文化大潮中，涌现了一大批优秀的人才，就拿我们柯岩支行来讲吧，有“十佳服务明星”、“十佳客户经理”、“十佳营销明星”，今年派遣制转正在12个名额中占了4个。而当其它同事向他们取经时，他们总是淡淡地说，这都是些份内事，并没有什么特别之处。淡定是种坦然，他们很珍惜自己的岗位，很热爱自己的工作，他们一步一个脚印脚踏实地的朝着自己的目标前进，从不会因为工作压力而怨天尤人，从不因为待遇多少而斤斤计较。淡定也是种学习，读一本好书，探索作者对人生的感悟，感受作者的丰富阅历，并汲取他的经验，那么我们就会有许多意外的收获。所以说读一本好书，是学习淡定的一种很好的方法，我想这也是我们瑞丰不定期开展学习活动的目的之一吧。

结束语

走“品质化服务”，做“品质化员工”，这就是我理解、践行并且用心去体会的“品质化”瑞丰。海尔集团的张瑞敏曾说过一句经典的话：“把每一件简单的事做好，就是不简单；把每一件平凡的事做好，就是不平凡。”我们柜面员工虽然处于瑞丰银行金字塔的最底层，但我们却用自己朴实无华的言行，去诠释着瑞丰独有的企业文化。在我看来，那就是最真实最感动人心的风景。



梦想， 就在脚下

编者按：

秋天，是收获的季节。在 2012 年的秋天，有 12 位瑞丰人收获了梦想，收获了希望，收获了更美好的未来……

对于派遣制员工来说，转正也许是他们每个人的梦想。为了实现这个“伟大”的梦想，他们努力工作、刻苦学习、认真钻研，坚定不移地朝着目标一步一步前行。终于，在我行政策的指引下，在支行领导和同事的支持下，今年又有 12 位派遣制员工脱颖而出，获得了转正资格，实现了他们的梦想。在这 12 位优秀员工中，不仅有技能高手、业务骨干，也有基层管理型人才；不仅有在瑞丰工作了 20 余年的老员工，也有入行才 3 年的年轻员工。虽然经历不同、年龄不同，但他们身上却有着共同的特质，那就是对梦想的那份执着和坚定。本期精英故事将带领大家一同走近这 12 位优秀员工，探寻他们的梦想足迹，挖掘他们的感人故事，分享他们的优秀理念。

本刊编辑：陈春芳



洪玲娟： 尽力把每件事做到最好

我以为我会一直以派遣制员工的身份为瑞丰服务，直到内退。可是没想到，我抓住了最后一次选拔考试的机会，而且成功了。我想，如果没有同事们的鼓励，也许我不会去参加转正考试，更不会有机会转正。对于我来说，转正并不是最重要的目标，而是在达成其他目标的过程中产生的一个结果。无论是派遣工还是正式工，我们都必须尽自己的一切力量把每件事做到最好。从储蓄到结算，从柜员到助理会计，直至现在的营业经理，无论在哪个岗位上，我从来没有因为自己是派遣制员工而降低对自己的要求，而是积极主动地做好每一项工作。其中，最令我难忘的是曾经和一名柜员一起营销了一笔外行资金 1000 万的理财业务。记得当时柜面营销失败后，我们又进行电话营销，最后主动上门服务，甚至换了便装陪同客户一起去开本票，把资金划到我行，购买我行理财产品。最后，该客户成为了我们的忠实客户，这笔 1000 万的资金到现在还在我行。其实，只要我们用心去做，尽力把每件事做到最好，就是在为我们的未来积累资本，为梦想做好准备。



潘慧卿： 收获一定是努力的结果

在这个日益浮躁的社会，有些人认为努力不一定会有收获，所以就放弃努力，每天虚度光阴。但我想说的是，虽然努力不一定能得到你想要的“收获”，但是，收获一定是努力的结果。也正是在这一思想的指引下，我从未放弃努力，而是迈着坚定的步伐一步一步脚印地朝着目标前进。在参加工作的十六年里，我认真学习业务知识，努力提高工作效率，为客户提供真心、诚心和贴心的优质服务；积极完成领导布置的各项工作任务，做到无事故、无差错；利用休息时间努力练习技能，做到心、手、口合一，不断提高自己的技能水平，在我行历年组织的技能考试中都取得了满分的成绩。在营销方面，我也不甘落后，认真按照总行的相关要求，学习营销知识和技巧，在服务中抓住时机，耐心向客户介绍我行的各类产品，按照他们的需求及时营销，并记录客户的联系电话，一旦有适合的产品，马上联系，不但赢得了客户的好评，也取得了很好的业绩。努力终究会有所回报，在领导的关心和同事的帮助下，我连续两年被评为总行先进工作者，去年还被评为“十佳服务明星”，从而为转正奠定了基础。

金条红： 以优秀员工的标准 严格要求自己

要实现转正，必须始终坚持以“优秀员工”的标准严格要求自己，把“打造扎实的基础，迎接新的挑战”作为永恒的信念。只有比别人做得更好、更优秀，才会获得更多机会。因此，我们必须发掘并积极培养自身的优势和闪光点，使自己脱颖而出。以我自己为例，从95年入行以来，除了做好本职工作，我始终非常注重个人业务能力的培养和学习，潜心钻研业务技能，在业余时间努力加强自己的业务技能水平，使自己在各类业务技能比赛中取得较好成绩。特别是今年，陆续获得了绍兴市人行反假币知识竞赛团体第一名、瑞丰银行第二届业务技能比赛单指单张第二名、绍兴市农信系统技术擂台赛单指单张点钞第六名的成绩。这些成绩的取得不仅是对自己长期以来努力付出的肯定，而且也让自己更加充满自信，以更积极的心态迎接未来的工作和生活。



倪月萍： 心态决定成败

一个人能否取得成功，很大程度上是取决于他有没有一个足够强大的内心。对我来说，能够转正，是我一直以来的梦想。因此，我给自己树立了明确的目标，并用红色标注在笔记本上，每天提醒自己。我相信，从点滴努力开始，坚持不懈，就能不断向目标靠拢。事实证明，努力总是有回报的，我的工作得到了领导和同事的认可，连续几年被评为总行先进工作者。当然，失败也是有的，记得2011年的派遣制转正选拔中，我便没有入围。但是，我没有气馁，而是认真总结经验教训，找到自己的不足，重新审视自己，取长补短。实现目标的历程，需要我们付出艰辛的汗水，需要我们不懈地努力和追求。在这个过程中，我们必须要有屡败屡战的精神，要有越挫越勇的气魄；不要因为挫折而畏缩不前，不要因为失败而一蹶不振。请相信，只要我们坚持走下去，成功最终会属于我们。



李慧琴： 机会总是留给有准备的人

有一句话叫做“机会总是留给有准备的人”，所以，为了转正，我一直在默默准备着。身为一个在瑞丰工作了十几年的老人，转正一直是我的梦想和追求。去年，当我看到那些转正的同事时，我心生羡慕之情，因此立志一定也要转正；今年，总行为我们提供了一条更宽阔的转正之路，使我更加充满信心。平时，我努力工作，不管在什么岗位上，我总是全力以赴，把工作做到最好；利用一切可以利用的时间苦练技能，使自己的技能水平始终保持一级；跟同事们和睦相处，尽我所能帮助每一位需要我帮助的人。另外，我早在几年前便参加了学历教育，为转正做好硬件条件的准备。功夫不负有心人，多年的努力终于成就了今天的梦想。此时此刻，我想对正在以转正为目标的同事们说：“只要你准备好了，机会总会来的，加油吧！”



赵颖： 守得云开见月明

2009年的夏天，我来到了瑞丰银行。作为一名派遣制员工，回想这三年来的点点滴滴，我想用一句古诗来概括：“守得云开见月明”。转正选拔比的不仅仅是专业技能和业务知识，更是我们通过每天的工作换来的别人的肯定。我练打字，练点钞，学习柜面操作，学习会计知识，从初来乍到的新手变成业务能手，需要的不仅是体力，更是支撑我不断前行的毅力。技能练到脖子疼、手腕疼，家人替我感到心疼，但如今收获了这一个大大的“梦想”，我想这一切都是值得的。此次能够十分幸运地实现转正，我觉得其实是领导和同事们对我的肯定。所以，我想对正在转正之路上的同事们说：“工作没有‘正’、‘副’之别，在每天的工作中，我们要摆正心态、不断提高，以踏实的工作态度和优秀的工作业绩获得大家的肯定，实现最终的目标。”



凌张良： 成功属于整个团队



一个人的力量是很渺小的。我始终相信，任何一件事情的成功都离不开团队的支持，离不开团队的力量。虽然，这次的转正有我自身的努力和付出，但我觉得更重要的是领导和同事们对我的关心和支持。记得转正文件刚出台时，邱行长就打电话给我，要求我认真学习文件精神，做好相关准备工作。报名时，邱行长又找我谈话，表明支行会推荐我参加转正考试，要求我填好相关报名表，并积极备考。平时，会计主管和营业经理也经常督促我练好技能，学习相关文件，争取取得好成绩。而每次参加笔试、面试前，同事们总是为我加油打气，给我信心。应该说，这次我能转正是我们支行全体员工共同努力的结果。所以，我们在平时的工作中，不仅要努力做好自己的本职工作，做到无责任事故，同时也要对客户及同事做到宽容以对。只有这样，才能得到客户、领导及同事的认可和赞赏，从而实现转正目标。

茅利军： 不积跬步，无以至千里



一转眼，进入瑞丰已经有18个年头了，伴随着瑞丰的成长，我也从一个懵懂少年变成了两个孩子的母亲，让自己从幼稚不断走向成熟。瑞丰的惊人成长一直激励着我奋发向上，所以这些年来，我一直严格要求自己。在技能上，我苦练基本功，把每一次练习都当成考试一样认真对待，每次成绩都做记录，我始终认为哪怕每天进步一点点也是一种突破；在工作上，我仔细办理每一笔业务，哪怕是最简单的一笔存取款，也体现着一种责任；在学习上，我始终保持一份热情，碰到问题向身边年轻的“小老师”们虚心请教，任何资格证书我都努力去争取，从而来提升自己，充实自己。终于，在今天，在积累了十多年后，我如愿以偿地实现了转正的梦想。此时此刻，我如同孩子考到满分卷似的开心。同时，一股酸甜苦辣涌上心头，因为我知道，为了实现这个目标，我一直奋斗着、拼搏着、突破着，默默地坚持不懈着。不积跬步，无以至千里。我想，如果没有这么多年的积累，就不可能有今天圆梦的时刻。所以，我希望正在像我一样努力拼搏的同事们，请相信，只要坚持到底，你们也一定会达到成功的彼岸！

章小芳： 一切皆因热爱

我始终认为我们既然选择了这份工作，就要热爱这份工作，要摆正位置，摆平心态，踏踏实实工作。只有热爱这份工作，才能胜任这份工作，也才能更好地发挥自己的优点，才能使平凡的工作岗位上体现出不一样的价值。在没有转正这个平台前，我跟许许多多的派遣制员工一样，每天默默无闻地做着同一件事：接待好每一位客户，做好每一笔业务。而这一切都是因为热爱。因为热爱，所以我能把工作做得更好，做到敬业、勤恳、兢业；因为热爱，所以我能不断学习技能，提升自我，提高工作效率；因为热爱，所以我能将每一次接待客户、每一笔业务处理都看成是锻炼的机会，认真服务好每一位客户。可是，每年总会有些人离开这里，为了所谓的“发展前途”。但我认为，既然选择了瑞丰，就要坚定地跟他走下去，因为瑞丰在成长，他给我们创造了崭新的平台，相信这个平台会越来越宽阔，越来越成熟，我们只要把握住机会，就能在瑞丰的大舞台上充分展现自己，实现自己的价值。



傅桂英： 心怀感恩，成就梦想



心怀感恩的人是幸福的，因为他懂得奉献和付出。我是幸福的，因为我始终心怀感恩，感恩于瑞丰，感恩于客户。记得2009年，由于表现突出，我被评为“总行先进工作者”。当听到这个消息时，我感到非常意外，因为作为一名派遣制员工，我觉得自己可能不够资格。可是，这件事使我认识到，在瑞丰，派遣工和正式工没有区别，只要自己努力，就会得到认可。还记得，有一次在做业务时多给了客户100元，顾客当时并没有盘点，直接拿着钱就走了。但过了一个多小时，他又匆忙跑回来把钱退给了我们。我当时非常感动，这件事一方面教育我在做业务时一定要小心细致，并且要当面盘点清楚，另一方面也更加坚定了我怀着感恩的心服务客户的理念。我想，心怀感恩才能心态平和，才能安安静静地干好每一件事情，不问回报和结果。如果一心只想着转正，甚至被它迷住了双眼，只是一味地做业绩，而忽视顾客的真实需求和感受，这是非常短视和不可取的。所以，我们一定要怀揣着一颗感恩的心，认真做好每一件事，默默地去努力。我相信，总有一天，梦想的天使会向你招手。

陈军： 静心、恒心、信心



我认为实现转正没有任何捷径可言，必须一步一步、脚踏实地地往前走。其中，最重要的是能做到“三心合一”，即静心、恒心和信心。首先是静心，我们要始终保持良好的心态，在向“转正”迈进的道路上不骄不躁，认认真真做好每一笔业务、每一项工作；其次是恒心，我们要坚定目标，不抛弃、不放弃，尽自己最大的努力把技能练好、把业务做好，将平凡的三尺柜台做到极致；最后是信心，我们要坚信自己的付出与努力终究会有所回报，每天都给自己一个大大的微笑，并告诉自己，希望就在前方。此外，领导和同事的支持与帮助也是非常关键的。就我自己而言，我之所以能够成功，除了做到“三心合一”之外，还得到了许多人的鼓励和帮助，特别是师傅李玉静，以及去年实现转正的陈文红和马晓玲，她们不仅为我传授经验，给予我技术上的指导，而且还给我很多精神上的鼓励。因此，在这条道路上，我们同样需要领路人。

编者按：近年来，我行派遣制员工转正工作已经逐渐形成一项机制，不仅选拔公正透明，程序科学规范，而且转正比例日益扩大，充分激发了广大派遣制员工的积极性，在基层员工中形成了练技能、优服务、强营销、重学习的良好氛围。此次实现转正的12位员工用自己的亲身经历告诉我们，梦想并不遥远，它就在脚下。

杨波： “吃亏”是福



走出校园，踏入社会，也许每个人都会有很多不适应，工作压力大，人际关系复杂等等。曾经有人跟我抱怨说，单位里的老师傅欺负人，老是让新员工干一些没人愿意干的活。我只是一笑而过。因为我觉得，这表面上看着是“吃亏”，但事实上，这都是难得的锻炼机会，也许在未来的某一天，这就成了你的“敲门砖”。于是，我总是积极主动地为自己争取很多这样的机会，别人不要学的我去学，别人不要做的我去做。慢慢地，学得多了，口碑也好了，换到新的环境也不会害怕和难以适应了。就拿今年来说吧，为了推进零售银行转型，我行推出了好多新的业务，每个分理处只需要一个人先去学，那个人总是我。虽然在学的过程中会碰到很多问题，但我总会通过打电话、发邮件等方式去请教，然后在我的“葵花宝典”上非常详细地记录下来，并教给其他有需要的同事。现在回想起来，这几年来吃的“亏”还真是帮了我的大忙。我想，我以后还会继续这样做下去，在不同的环境中学习，丰富自己的阅历，帮助自己成长。



那些天， 我们一起走过的培训时光

编者按：

亲，还记得那些天，我们一起走过的培训时光吗？还记得城南干校里热闹的圆桌饭吗？还记得用冷水冲澡相互戏谑的情景吗？还记得大伙练习技能的高涨热情吗？还记得我们怀着崇拜的心情听领导给我们讲企业文化吗？还记得我们练习服务六要素吗？……

那时的我们朝气蓬勃，对未来充满期盼；如今的新员工们，更是激情四射，才华横溢，承载着老一辈瑞丰人的厚望，从培训开始，走上了一条与瑞丰共成长的可持续发展之路。下面，让我们重走一回我们丰富而有意义的培训之旅吧。对于前人，尽情回味；对于后人，无限憧憬！

本刊编辑：王力铭



“非常7+1”

文：人力资源部 单利芬

为更好地开展分层分类培养，加大对新员工的定向培养力度，今年我行开展了四期新员工培训。

因考虑80、90后新员工的特殊性，今年的新员工培训模式在固化的基础上，添加了个性的元素，开创了全新的“非常7+1”模式，即开班仪式模块、素质拓展模块、晨练模块、上课模块、晚自习模块、考试模块、员工座谈模块+毕业秀。上课内容除在业务上开展全方位的培训外，更多地涉及了一些理念性的内容，让新员工明白，瑞丰，是一个展现自我、实现自我价值的平台。

【开班仪式模块】为提升培训效果，体现瑞丰对新员工培训的重视，我行人力资源部在培训之前安排了新员工培训开班仪式，具体介绍瑞丰的整体情况，整个培训流程以及对新员工的要求。

【素质拓展模块】内部培训的第一站是素质拓展训练，让员工充分体验了解团队的重要性，培养团队精神和整体意识。

【晨练模块】为更好地磨炼新员工的意志，体现军事化管理的严格性，每天早晨安排晨练。让员工明白，一个真正的瑞丰人，是需要像军人一样高标准、严要求来要求自己。

【上课模块】内训课程涵盖全行所有业务条线，包括理念文化篇、员工发展篇、产品体系篇、服务营销篇、操作技能篇共五块培训；外部培训则更多地设置了职业认知类的课程。

【晚自习模块】内部培训晚自习统一安排进行技能练习或理论知识复习，由财务会计部相关人员进行督导，人力资源部定期对新员工晚间自修情况进行检查；外部培训同样安排了系统且规律的晚自习，新员工在教官的督促和引导下

自觉地完成自习。

【考试模块】内训结束，将组织新员工进行考试，包括理论考（内容涵盖所有培训过的课程）、综合业务系统实务操作及业务技能（电脑汉字输入和电脑传票输入）；外部培训考核包括反假币考试、综合测试、技能考试（手工点钞）和日常行为考核。

【员工座谈模块】为及时了解培训效果，帮助解决新员工碰到的问题，提升对新员工的管理能力，培训期间不定期地开展新员工座谈会，让新员工谈谈工作、生活、培训、职业生涯规划以及碰到的问题等。

【毕业秀】作为对本次培训的一个圆满收官，由员工自行组织一个毕业秀，内容、形式均不限，在展现新员工的团队合作的基础上，更好地凸显个性化与创新化。

开班仪式——我们整装待发！



指尖流沙般的静思

晨曦穿破蝉翼般的窗纱，躲过窗棂，初秋的阳光在指间缠绕，静静的、缓缓的光线在生长。拨弄着朝阳的垂丝，听着耳畔沙沙的笔划过纸张的声音，房间里一片祥和宁静的氛围。侧耳倾听没有一丝异样的声响，心里顿时升起阵阵暖暖的气息。

秋天是一个沉稳、宁静的季节。在如此轻柔的季节里，参加了入行以来的第一次培训，马上就要告一段落了，但开班仪式的一幕幕却在眼前浮现。那个宁静的清晨在职业生涯中烙下了一记，细细回想起过去几十天的日子，心里默默地感念这次的开班仪式。

“梁XX？”“到！”，“朱XX？”“到！”，……重重的声音、焦急的脸色，大家在彷徨，不知道接下来等着自己的是什么。每个人对未来几十天的培训安排和自己前进的方向在迷茫困惑。那些不安的眼神在整个会议室里慢慢地传染，迷茫带来的各种情绪思绪在漫天纷飞的传播。

人数已经点齐，时间快到了。观察着阳光在房间里生长，静静地等待老师的到来。几分钟后，轻盈的脚步声从后门传来，越来越近，拂过自己身边走向讲台。简短的介绍显示出了职业化的素质，亲切和儒雅深深地打动了各位同学。关于培养新员工职业化的素质，吴老师画了浓墨重彩的一笔，侧重地进行了细细描绘。初出校园的自己慢慢地对号入座，却又不好意思地低下了头，自己离职业化原来是如此的远。接下来有关整个培训流程时间、地点和课目的介绍简单而明确。

现在，培训已经告一段落，整个班级取得的成绩令人欣慰。更难能可贵的是培训过程中每位学员对时间课目的把握非常到位，每个人都对自己严谨负责，这离不开在开班仪式上的激励，最重要的是，职业化素质的养成将会成为自己一个坚持奋斗的目标。

——安昌支行 梁涛



我的瑞丰“三感”

“归属感”——拥有成功、享有荣誉时，你总会想到称之为“家”的地方；经受挫折，面临困惑时，你总会想到一群称之为“家人”的人，这便是归属感，与生俱来，亘古不变。有了归属感，可以寄托灵魂，愿意为之付出，为之努力，为之奉献，同样，也收获着满足、愉悦和幸福。

第一次踏进银行，我曾无数次地告诉自己，我能闻到瑞丰的“味道”。在实习、培训期间，认识了诸多同事，建立了深厚的友谊，我想，此时此刻，我们是兄弟姐妹。作为本地人或者异乡人，我们找到了新的归属感。从此以后，我们的人生便有了两个世界。

“饥渴感”——我确实无法忘却，无法忘却踏进瑞丰的瞬间，更无法忘记培训近一个月的日日夜夜。突然间，从零开始明白，从复印、扫描开始补缺，需要的仅仅是放下姿态。面对新的一切，我们需要“饥渴感”，理论或者技能，耕耘着盼望丰收的喜悦。

曾记否，第一次踏进大学图书馆，闭上眼睛，呼吸着浓郁的书香，对书籍的向往，对未来的期望，对知识的饥渴。踏入知识的海洋，便迫不及待地汲取营养。

“自豪感”——在绍兴繁华的大街边，在乡镇热闹的集市旁，抑或是影院播放的宣传片，瑞丰总萦绕你我身边。在瑞丰，有一群用心工作、默默无闻的建造者，他们创造了“瑞丰号”巨轮辉煌的过去，成就了瑞丰巨轮灿烂的今天，他们也将驾驶“瑞丰号”永不停息地驶向希望的明天。

作为瑞丰新人，我们有并且应当有“自豪感”，它来源于前辈们创造出的光辉业绩，也来源于自己在瑞丰做的点点滴滴。这种“自豪感”也必然可以转化为“使命感”，促使瑞丰人为瑞丰号的航行提供用之不竭的强大动力。

——风险合规部 王颖

内部培训——我们可认真了！



态度决定高度

记得在新员工内训中，吴老师给我们讲授了一堂关于员工素质的课程，他以其丰富的经验、渊博的知识对我们循循善诱，让我们的视野、理念、思路等都有了更大的拓展。

吴老师告诉我们要不断地学习，尽快调整自己完成从学生到职业人的转变，而作为一个好的职业人必须具有非常好的执行力。的确，良好的执行力是成功的关键，一个人执行力的强弱取决于其本身的个人能力和态度，但能力是基础态度是关键。金融行业作为一个特殊的行业，不同的岗位其所应具备的各种知识和能力可能不尽相同，但是共同的目标都是为客户提供专业亲和高效的服务，能让客户感觉到我们为其服务的温度。因此不管在什么岗位都应具备良好的执行力，做任何事情都应该尽己所能的做好、做对。

这种感受在我柜面实习的和在总行实习期间有了更深的诠释。尤其作为一线的柜面员工，我们所代表的是瑞丰的形象，专业亲和高效的服务是我们给顾客的承诺，因此我们责无旁贷。作为一个团队，为了要达成这样一个目标要靠我们平时的努力，业务能力、操作能力、应变能力等都是应该脚踏实地学习和领悟的，而不能仅凭自己主观认为某些不重要而不去执行，要知道这潜移默化中转变的是一个人对于工作、对于生活的一个态度。因此，对于任何事情我们必须得有积极的态度，有意识地去培养自己的执行力，让自己变得更有底蕴和优秀。

——越州支行 朱藕英



理财业务培训心得

之前，我对我行理财业务的知晓比较有限，例如：对于我行理财产品而言，我只关注了产品的类型、投资期限和收益率这些最基本的知识，对于其具体优势和投资方向等并不明了；而对于我行的投资金条——祥瑞之宝，我的了解愈发有限。这些也直接反应在了实际工作中。一次，一位客户问了我行理财产品的基本情况，但之后他的一个问题就把我问倒了——“你们银行的这个理财产品收益率挺高的，那它主要是投资在什么地方才办到的？”。还有一位客户在业务间隙关注了我行投资金条产品，我介绍了一些相关知识，但是对于制造商、今日价格和回购等并不熟悉，这些都直接影响了产品销售。

在学习了《零售产品知识——瑞丰银行理财业务介绍》这门课程之后，我对于这些理财产品的熟知程度有了巨大的提高。现在，我可以顺畅地解答客户的疑问，例如：我行的保本浮动收益型理财产品主要投资于中国银行间债券市场，债项评级A+以上的高信用等级债券类金融工具，而非保本浮动收益主要通过委托投资方投资于中国银行间市场资金类交易的票据回购业务。对于祥瑞之宝，我也有了全面了解，并且每日都会通过协同办公系统了解黄金的价格，确保为客户提供最准确及时的信息。此外，关于我行理财产品的优势，我还通过收集其他银行理财产品信息，归纳分析而得之：（1）我行致富理财系列理财产品与其他相同期限甚至更长期限的理财产品相比收益率较高；（2）满足不同顾客及其需求——分为安享和尊享产品，这两种又根据起买金额分为收益率不同的普通版、定制版和贵宾版；（3）投资期限较短，方便资金周转——最长为三个月左右；（4）购买方便——签约后只需要带上卡或者存折以及身份证，五分钟之内便可购买。

——越州支行 邵钰



营销，那不是推销

肖老师告诉我们，“营销是为了帮助客户！”这句话让我从本质上认识了“营销”。原来营销不是推销，营销的本质是站在客户的角度替客户解决问题，而推销却是不管客户需求只要塞出去便是成功。原来我们是在帮助客户呀！

是啊，我们的客户不了解我们的产品，我们柜面作为第一手接触客户的工作人员，让客户认识我们的产品是我们的义务。至于客户想不想要，喜不喜欢，这便要看他们自己的需求决定。有了这样心态的改变，我之后的营销行为便变得“理直气壮”了。我的语调也不像原来因为担心客户烦躁而那么急促。我开始耐心地向客户介绍我们的产品，因为我不再是为了推销成功产品作为导向，而是以帮助客户认识我行产品的优势作为导向，我发现客户不再觉得我是在强塞他们我行的产品了。相反的，当我对客户说：“客户您好，我建议您可以办理一张我行的银行卡。它有很多优势，首先，它在任何ATM机上都可以免费取款；其次，像您这样老家在外省的更方便，因为它在您老家的ATM机上取款也是免费的……”我发现客户眼睛里渐渐出现了光亮，这说明我的话语开始触及到他内心的需求了，因为我们的银行卡可以帮他省钱。于是，毫无疑问地，我又成功地营销了一次我们的银行卡。而且更重要的是，这种满足客户需求的营销会令客户很满意，于是这位客户便会向他的同事、朋友、亲人介绍我行的产品，不知不觉中这位客户便做了第二次营销的媒介。

——轻纺城支行 胡晓

外部培训

——我们有些小兴奋！

奔跑吧，青年

东方破晓，晨曦微露，初升的日光在秋的渲染下带着些许凉意，却也让空气显得格外清新。假日的操场空旷中透着静谧，而一群朝气蓬勃的年轻人们的到来，让这块运动的场地突然生动起来。是的，他们是瑞丰银行的新员工，告别慵懒，他们要以奔跑的方式，以充满激情的运动，拉开一天培训的序幕。

每天清晨，运动的着装，整齐的队伍，我们在阔别许久的橡胶跑道上奔跑，前进。

跑道，满载着校园时代的回忆。路足跑道，心头总会泛起一种久违的滋味。依稀记得，每年的800米，是压在每个人心头的一块石头。每次开始，大家都站在统一的起跑线上，等待起跑的枪声；奔跑过程中，则不断地对自己说坚持坚持，加油加油；到达终点，内心便是无比释然。然而生命的过程何尝不是一次长跑，只是我们奔跑在了无形的跑道上，看不到起跑线，甚至不知何时响起的枪声。但不变的是，我们在奔跑的过程中还是要坚持不懈，给自己加油。不知不觉中，我们跑过了小学、初中的跑道，跑完了高中、大学的跑道，中考、高考作为跑道上的小里程碑，已然成为过去。路上社会的跑道，我们依然要满怀昂扬的斗志启程，锲而不舍地努力，坚信奋斗后的硕果。

一圈、两圈、三圈，喘息开始加重，脚步开始沉重，我们坚持，不能懈怠，目标就在不远的前方，挥洒在跑道的汗水诠释着我们必达目标的决心。近了，近了，冲过终点，每个人微微泛红的脸颊满是胜利的喜悦。是的，年轻的活力是我们的资本，我们要以奔跑的姿态踏足社会，坚持到底，用心努力，相信必将收获不一样的人生！

——安昌支行 陆露丹



情商是一种思维模式

在培训中，我感悟最深的是一堂关于“情商”的课。“情商”这个词现在颇为热门，它一般都被认为是“处理人际关系的方法和手段”。在这堂课上，老师给我们列出了几个情商高的人的特征，比如：高情商的人会很尊重别人，他们在和别人交谈的时候会非常注意聆听别人说的话；情商高的人会很注重别人的感受，学会让步，心胸宽广；情商高的人在问题发生了以后想到的是如何圆满解决而不是推卸责任；情商高的人善于掌控自己的情绪，能够冷静、理智地处理突发问题……老师讲了很多情商高的人的特征，并用一些小例子来佐证，讲述得形象生动。

我听了很久，也思考了很久，最后发现，其实情商是一种思维方式。所有这些所谓的情商高的人的特征，其实都只是在证明一个事实，那就是，情商是一种善于换位思考、善于感同身受的思维模式。之所以情商高的人能处理好人际关系，能广交好友，甚至在事业、生活中一帆风顺，是因为他懂得如何想人所想，如何满足别人在物质或者精神上的需求，从而满足自己的需求。也就是说，情商高其实是一种思维模式，也是一种生活态度。

“情商”教会了我用换位思考的模式去处理人际关系，这让我受益匪浅。其实，只有在目标思想的引导下，我们才会做出一系列相应的行为，所以，我们要做的，是深刻了解我们与他人的关系，联系到工作中，就是与同事、领导和客户的关系，在深入了解的基础上，再思考应该建立怎样的关系，这样才能引领我们去做出合适的行为。

——福全支行 李佳琴





Date _____

柜面风险之小感触

在总行培训期间,《柜面业务风险防范》让我对柜面风险有了更深的认识。柜面重要物品包括:现金、重要空白凭证、印章盒、印签卡、印模。这些重要物品如果不按照规章保管和办理,很容易出现纠纷。记得有一次双休日自己临柜,有一个七十多岁的老大爷拿着两张存单来取钱,这两张都是2008年开的定期一年的存单。我按照流程,拿着客户的身份证和存单,开始存单销户,但是到最后总是会跳出信息不存在,我很奇怪,以为这存单是假的。通过对这两张老账号存单的查询,发现这两张存单已经在2009年进行过挂失,并且在2009年到期日销户,也就是说这两张存单是书挂后寻回的作废凭证。但是由于时间的原因,老大爷一口咬定没有挂失,还在柜面开始大闹,认为是我们银行扣下了他的钱。我们银行办理业务都是按照规章制度的,既然挂失过,必定会有挂失记录。于是,我先安抚了这位发火的客户,让他平静下来,然后联系了我们柜组长和大堂经理,汇报情况。后来经过协商,由于老人坚持自己的想法,我们达成一个协议,由我们去调取当年的挂失资料,让老人过几天后在子女的陪同下来确认资料。后来经过老人和其子女的共同确认,老人才开始慢慢认同,觉得是否是自己记错了。倘若没有如此健全的规章制度,亦或是当年挂失的时候,有些疏忽,遇到这种时隔多年的事情,当真是说不清。

柜面的风险就像小蛀虫,随时都在等待时机,等待我们松懈了,他们就有空子可以钻了。一次次的小小批漏,就像船上的小蛀洞,最终会瓦解整艘船。特别是我们柜员,每天都要面对繁琐复杂的工作,都是站在第一线接触客户的,更要在思想上引起高度重视,并付诸于行动,让风险无处可藏。这样既保障了客户的利益,也保障了我们的利益,也让我们赢得社会的认可和信任。

——福金支行 俞建江

战胜自我

拓展只是一种训练,是体验下的感悟,我相信每一个人都从拓展中得到了或多或少的启发。就我个人而言,这次活动,我深刻地体会到了“人最大的敌人莫过于自己”。大多时候,困难是真实存在的,但是往往会在无知的恐惧中扩大,战胜自己就是取得成功的第一步!

“空中断桥”,这是一个个人挑战项目,要求队员们在9米多高的木板这边跳到另一边,然后再跳回来。站在下面,望着上空的断桥,心里涌起一阵阵恐慌:“怎么办?我害怕!”“步子不够大,踩空了怎么办?或者步子够大,但没有踩到对面的木板上怎么办?”恐惧和困难在我的脑海中不断放大,一瞬间我甚至起了临阵脱逃的念头。爬到断桥上,我紧紧抓住绳子,慢慢往前挪,眼神却不由自主地向下看,脑子里更加眩晕,真切地体会到一种“举步维艰”的意境。我大声地问教练是否能跨过去,仿佛这样就能够找回一点信心,我深呼吸,直盯着对面的柱子冲过去,真有“风萧萧兮易水寒,壮士一去兮不复返”的味道。当我一脚踩到对面的木板,心里涌起一阵

兴奋,再跨越回来竟觉得就这么简单。的确,眼前的困难并不可怕,可怕的是我们被不断放大的恐惧腐蚀了理性,不能认清事实,夸大的假象阻碍了我们解决困难的步伐和克服困难的勇气。只要勇敢跨出第一步,困难也不是这么难,超越只是一步之遥。

在工作、生活中,遇到困难并不可怕,表面看起来很难的事,其实并没有想象中那么难,怕的是失去解决困难的勇气和信心!心理的障碍是最难逾越的,但只要相信自己,豁出去一搏,勇敢地跨出一小步,也许就能抓住属于自己的机会,实现人生一大步的跨越。我相信,多一点坚持,多一份自信,多一次尝试,就会多一次成功!

——越州支行 沈冰倩



毕业秀——我们High翻天了！

是结束，也是开始

几乎每天晚上9点钟下了课，参加《非诚勿扰》的学员们就自动留下来，排练节目。我们的朱小囡同学是这个节目的导演，每天组织学员进行排练，准备道具、服装，安排风格迥异的男女嘉宾角色。在这个节目里，大家几乎完全颠覆各自的形象，按照设定的角色性格进行演绎，其中最亮的焦点莫过于姐姐男扮女装大尺度出演的菊花美亲。在排练的过程中充满了欢乐，尽管每天排练的时间很紧，我们还是坚持在排练过程中对细节进行改动，希望能为大家呈现出完美的演出。通过一次次地改进，这个笑点密集的喜剧节目终于呈现出令人捧腹的面貌。

排练结束，一帮人浩浩荡荡地就开拔到大一妹子楼下，摆开阵式，对着女生楼大唱情歌，其实，并不是要带走妹子，只是我们知道这种可以肆无忌惮开心的日子会随着培训的结束而离我们远去。晚上相约真心话大冒险，这是个欢乐惊险的游戏，在一次次惩罚中把大家的心打得更开，更多的内幕得以揭示。而到最后一个晚上时，大家各怀心事，充斥着无尽的离别思绪，多希望这一夜时间乐章能够永远不翻过去。

培训结束的那一天，大巴载着大家离开杭州，一路上的唱歌、表白、吐槽让离别脱去了伤感的外衣。这一段开心的日子结束了，新的旅程也将开始。

一天24个小时，1440分钟，86400秒，我们并不奢求能够多一秒，但我们会尽可能让有限的每一秒过得丰满而色彩斑斓。培训结束后，我们将在工作中以不同的角色展现我们的职业化素养。这段开心的日子是我们在正式入职前送给自己最好的礼物，对于我们而言，是结束，也是开始。

——滨海支行 许佩娟



我们的日记

2012年9月17日 晴

()：12年第二批开创首度培训晚会，史无前例。我们会把它做好，期待……

()：表演什么呢？和大家商量下吧。

()：每个支行都要表演，我们支行就两个人啊，那不是非上不可？管他呢。

()：这是自我展示的好机会啊，我得好好表现！

2012年9月18日 晴 晚会前夜

()：一天的培训已经够累了，晚自习结束了还要排练节目，何处来的精力？

()：既有好的，也有不到位的。但总的来说所准备的节目形式多样，足以让大家一饱眼福吧。

()：好像还是唱不好，明天就要表演了，彩排的时间不够和次数太少。虽然彩排在一定程度上保证了节目演出成功，但效率显得比较低。

()：我只是走个过场……

()：十年磨一剑，今朝试锋芒！预祝演出成功。

2012年9月19日 晴 晚会当日

()：此时我心情格外忐忑不安，不知是因为那激动的时刻还是内心喜悦不已。

()：虽然是幕后，但也是主角。

()：我将用今天舞台的表演证明过去自己所付出一切努力和汗水的价值！！

()：瞎子一片空白，台词是啥？台词：我就是高富帅，高富帅就是我。

()：这次充分展现青年员工的精神风貌，太成功了！

()：今天有你们才精彩。

2012年9月20日—至今

()：忘了今夕是何年，不问爱不爱，不问来处，不问去处，不说再见，只有这一场沉沦是真的。似水流年，如花美眷。

()：培训是什么，培训就是每天晚上对着女生寝室楼大吼对面的女孩看过来，就是大尺度无底线的真心话大冒险，就是深夜的促膝谈心，就是上课溜出去吸烟袅袅，就是KTV的欢笑与泪水，就是联欢晚会的男扮女装，就是回来时一路的表白……最重要的，是认识了你们。

()：无论我们将来身在何时何地，都不会忘记平日里的和昨天晚上的一幕幕。

()：相信明天，相信未来。

()：要仰望多少次才能有属于自己的天空？永远不要被自己打败。

()：谢谢你们。

()：……

这是我们的日记，我已经对号入座了，你呢？

后记：虽然筹备和举办晚会中出现了很多的问题，但是我们取得的成果也是不小的，总的来说晚会还是有一定的影响。在以后的工作中我们要继续发扬坚定、勇敢、果敢、积极、毫不犹豫的精神，做好积极的带头作用。这是我对本次晚会的全部总结，希望在以后的工作中能够不断地总结自己，在不断地吸取经验和教训过程中不断地进步，这样我们在以后开展工作的过程中能够做得更好。

——新城支行 林晨



青年

大学里曾被一好友唤作小青年，当时觉得自己还小，似乎与这个称呼有点格格不入，直到进入瑞丰工作，真正自食其力，才明白青年这个词的意义重大。

在师父的羽翼下辛苦工作两个多月，终于迎来了近一个月的培训生活。临走时，前辈们还开玩笑说，你们给瑞丰带来了一件礼物——活力，这是年青人所拥有的特质，而年青以及活力的彼此碰撞必将会迸发更多的火花，你们要好好地享受培训的这段日子。

带着前辈的嘱咐，离开工作的支行，遇见同样年青的新进人员，彼此从陌生到熟识，火花的确无处不在。年龄相当，兴趣相投，给彼此心灵的靠近带来了很大的契机，特别是在锻炼团队协作能力的拓展训练之后，大家很快变得其乐融融，迅速“抱成一团”，课堂上与老师交流互动，课堂下结伴打趣逗乐，如同相识多年的挚友，彼此真诚互助。而为了取得更好的成绩，挚友们偶尔也会较上了劲，于是课间总能看到大家苦练点钞、五笔、传票各项技能，热钻课件、反假币、证券各类理论知识，功夫不负有心人，我们这群小青年们的各项技能以及对业务的掌握都有了迅速提升，成功地在最后的测试中取得不俗的成绩。

最后的结业晚会，大家都费了很大心力，小游戏、魔术、搞笑短剧纷纷上阵，乐翻全场。音乐声、欢笑声，为最后的别离拉开了华丽的序幕。归程的旅途中充满了淡淡的咸腥味，很多人说出了自己的心里话，这是我们所拥有的共同的小秘密。

离别是为了再一次的相聚，亲爱的小青年们！

——福全支行 沈驾群



时光如水

当手指在键盘上舞出美丽的姿势时，时间悄然而逝。

当姑娘小伙子们在晨起的慵懒中奔跑喧闹时，时间溜走了。

当同事们在课堂踊跃发言谈谈自己往事与大家分享时，时间匆匆走了。

当节目在我们心中拉开帷幕精心安排演出时，时间在此刻戛然而止……

这些天的短暂培训，却是生命中仓促而又华丽的一部分，它竟能折射出一个生命的轮廓来。有多少的欢声笑语降临在一群陌生人面前，有多少的情感往事在饭桌上侃侃而谈，有多少的真情流露在彼此不经意间，有多少的疯狂展现在年少风华时。

在这个光怪陆离的人间，没有谁可以将日子过得行云流水，但是我始终相信，走过平湖烟雨，岁月山河，那些历尽劫数，尝遍百味，会更加生动和干净。

在这个是非而的世界，没有谁可以将日子过得自在其所，但是我始终相信，走过挫折艰难、经历过磨难、战胜过自我后，我们会更加自信与开朗。

时间永远是旁观者，所有的过程和结果，都需要我们自己来承担。

培训的短暂时光教会我的便是那些需经历、需磨难、需久远而得到的一些知识。

很多事，不是我想就能多得到；很多东西，不是我要就能得的到。但是我会为之付出一切努力，前景就像是指缝间的阳光，温暖美好。

生活有时不尽如人意，我们挣扎、哭泣，有时甚至放弃，但内心始终充满爱。

我们的未来会很美好，就在瑞丰的不久的将来！

——钱清支行 朱志华



编者按：

拓展训练起源于第二次世界大战期间，英美盟军对海战中的战士进行研究后发现，凡是能够逃生的人都具有坚强的意志、完善的自救技能以及良好的团队合作能力。后来拓展训练经过不断发展，逐渐演变成现在通过模拟探险活动进行的情景式心理训练、人格训练和管理训练。绍兴最有名的拓展训练场地之一是兰亭国家森林公园，瞧，那儿有一帮我们的同事正为了磨练意志、陶冶情操和提升团队合作能力在训练呢！

本刊编辑：沈林林

仿佛又回孩提时

经过一个多月的精心组织和策划，柯岩支行由 25 名员工及家属组成的小分队赴兰亭国家森林公园展开为期一天的拓展训练。这次的活动因为有 9 个孩子的参与而变得越发有趣，在去的路上大家欢声笑语不断，几个孩子还兴奋地喊着“森林公园，我们来了！耶！”

孩子，请赐予你想象的翅膀

出发的前一晚，我在网上找了许多拓展训练的攻略，也给自己打了很多“气”，告诉自己要勇敢和坚强，因为听说有些项目很是刺激。不曾想到达的时候，教练说考虑到

孩子比较多，这次以“游”为主，松了口气的同时也略有点失望，觉得活动中会少许多成人的乐趣。然而我很快发现自己错了，因为孩子们的热情参与和他们特有的想象力与创造力，让这次活动变得有声有色，丰富多彩。他们的天真可爱感染了我们，大家都笑得灿烂无比，当时的训练场上没有了淑女和绅士，也没有了领导和员工，有的是一群小孩和一群大小孩。

“从‘游’字拆开来最右的偏旁，大家说说看，一个团队至少需要几个人？”张教练问我们。还没等

我们这些大人开口，这些小不点就争先恐后地发言了。“叔叔，我看了三个人，有句成语叫‘三人行，必有我师’，你说对不对？”某女员工的儿子说。“我和大哥哥的意思是一样的。”某男员工的女儿有些害羞地说。这时出来一个反对的声音，是某女员工的侄子，长得胖嘟嘟的，他说：“不对不对不对，应该是两个人。看这最右边的偏旁，不是一个大带着他的儿子吗？”说完还吐了吐舌头装了个鬼脸。他把大伙都给逗乐了，张教练也高兴地摸了摸小家伙的头，直夸这是他所带过团队中最有才的解释。

文：柯岩支行 尹嘉梅 / 图：柯岩支行 袁立伟

我们分为了红队和绿队，选队名和口号的任务交给了孩子们。“妈妈，我真的可以自己取名字吗？真的可以把自己喜欢的都画上去吗？”“当然了，这次你最大，都听你的，妈妈相信你一定会光荣完成任务的！”经过一番讨论，绿队叫“小胖队”，口号为“小胖，小胖，小胖必胜！”红队叫“红色海盗队”，口号为“必胜”。

孩子，让我们一起战胜困难

如果之前孩子们带给我们丰富的想象力，那么现在我们传输给孩子的则是团队和协作的精神。正如教练所说的：“不要以为你什么都行，离开团队，你很可能一事无成；也不要以为你什么都不行，有了团队，你也许什么都行。”

在翻牌游戏中，绿队以三局三胜的绝对优势赢得胜利，这其中不乏运气，但更多的是团队协作的精神，而红队也能及时地总结经验，逐渐拉近了与绿队的距离。

经历过上一环节的失败，红队决定在极速六十秒中扳回一局，经过一番准备后，派出了五个精英先去打前锋。不过意想不到的事情发生了，原来卡片上写的不是阿拉伯数字，而是图画或是文字表达，必须先转换为数字，然后再去排序。比如说一只碗代表 1，两只碗代表 2，雨伞代表 3，春夏秋冬代表 4。两支队伍首轮均失败，后来通过彼此交流和沟通，大家顺利地完成了任务。

在游戏中我们体会到一个道理：每项游戏都有它的规则，要玩好游戏必须遵守规则、团结一致，同样每项工作也都有它的规范和流程，要做好工作，必须先去了解和熟悉规范流程，这是基础。在工作中，我们可能会以自我为中心，甚至想超越规则，这不仅会让我们在行动中得不到理解和支持，更容易产生混乱和矛盾，直至产生分歧和冲突，个人的鲁莽行为会给整个团队带来损失，所以团结很重要。

孩子，你让我们梦回童年

下午一点半，我们换上了全套迷彩服后向 CS 场地进军，那是个广阔的山坡，长满了树。进攻方在坡下，

防守方在坡上，坡上有个大碉堡台，还有无数个小碉堡。经过两方队长划拳，红队胜出，红队选择了做防守方。双方通过衣服的颜色来区分敌我。只见双方队长把队员聚集在一起商定战略方针，然后指挥布阵，大家各自寻找隐蔽的场所，以免被敌人发现。在对阵的过程中，我时不时地听到小勇士们说“妈妈，你冲上去，我来掩护你”，“爸爸，快卧倒，前方有个敌人”，“阿姨，这个敌人就交给我了，我打枪游戏玩得可好了”。最终进攻方夺得了胜利。

活动结束后，每个人的样子都很滑稽，有些人脸上混着汗水和泥土成了大花脸，有的人衣服上沾满了灰尘成了泥猴子，有的人膝盖磨出了血，有的人手掌被枝条划出了几道血痕，但大家都很快快乐。特别是孩子们，在拍照的时候，跳得最高的是他们，笑得最灿烂的是他们，喊得最响的也还是他们。

孩子们通过此次训练，不仅培养了团队合作意识还强化了他们的心理素质，这对他们今后的学习和成长有很大的帮助，而我们将以更大的热情和饱满的精神投入到工作中去！





品味生活

编者按：

今年瑞丰吸纳了不少新员工，在进入瑞丰的过程中他们有过艰辛有过彷徨，付出过汗水也收获了喜悦，在这期间瑞丰带给他们的不仅是录取时候的高兴，更令人难以忘怀的是在一路上为他们送去的温暖和感动。

本刊编辑：沈珊珊

一杯水的温暖

文：福金支行 张萌

我悠闲地坐在阳台上，泡一杯茶，任由那一缕阳光温柔地抚摸我的全身，带给我温暖。这温暖好熟悉，不禁令我遥想到去年年底发生的那件事情。光阴飞逝，去年年底的某一天，我作为上千名求职者中的一员，第一次走进了瑞丰银行总行大楼。那天，在那里迎接我的是一场重要的入职面试。

冷嗖嗖的寒风有一种想要割破我衣服刺破我皮肉的气势，再加上高度紧张，我不禁打起了一个个寒战，寒意从头顶直冲脚底又从脚底回到头顶，那感觉真不好。走进会议室，坐在椅子上的我显得十分无助，我不知道将要面对什么，也不知道面试官会如何问我一些刁难的问题，我心里很是没底，渐渐地开始感到不安。看着同来面试的人交替着一个进去，一个出来，眼看着马上就要轮到我了，我的心越发难以安定了。

就在我又冷又彷徨的时候一位工作人员轻轻走到了我的身边，只见她温柔地对我微微一笑了一下然后给我递上了一杯开水，并轻声说：“你好，请喝水吧。”我愣了一下，然后用略带僵硬的双手接过了茶杯，并回了一句：“谢谢。”这杯水一捧在我手里的时候我就感觉到一股热浪从手掌一下子传递了全身，像一束电，激得我麻麻的，那感觉真好。当我把这杯水慢慢拿到嘴边时，那热气缠绕在我的脸上瞬间让我觉得脸上的毛孔都舒展开了，当我再深深地一口咽下去的时候，一股强烈的暖流涌上了我

的心头。那一杯小小的水在平时我绝对不会把它当回事，但是在此刻我却觉得它是这样的弥足珍贵啊！它使我体会到了瑞丰的关怀，即便当时我仅仅只是一个来面试的应届生，瑞丰俨然已经把我当成了自己人对待，一股亲切、温馨、关怀备至的感觉油然而生，我心想着如果能真正成为一名瑞丰人那将是多少幸福的一件事情啊！渐渐地我不安的情绪慢慢得以平静，最后我从容、镇定地走进了面试区。

皇天不负苦心人，经过一系列的考核，我终于有幸能够突出重围，光荣地加入到了瑞丰大家庭。当我接到瑞丰的录取通知时我高兴地跳了起来，太好了！之后在今年的新员工见面会上，那一杯杯温暖的水再次摆在了我的面前，似曾相识，温馨依旧。

如今，我在福金支行工作已经半年了，领导和同事们对我关怀备至，当我遇到不懂的问题时他们总能耐心地教导我，当我出现差错时他们总能帮我一起来解决问题，瑞丰带给我的那份温暖和感动时刻陪伴着我，也激励着我。在工作中我也会自觉地为同事和客户倒好茶水并亲手递上，因为我知道瑞丰的水不是普通的水，瑞丰的水是一杯充满人文关怀的水，我非常希望有更多的人能感受到瑞丰的温暖，我相信这是所有瑞丰人的愿望，我想这就是瑞丰文化的一部分吧。

一杯水的温暖，我们会一直传承下去。



评视说影

编者按：

影视是一种美妙的声与影完美结合的艺术，随着中西文化交流的不断加深影视业的发展突飞猛进，人物更加细腻深刻、惟妙惟肖，故事情节更加跌宕起伏扣人心弦，拍摄技术也日益先进高超。自古城绍兴举办了一场别开声面的金鸡百花电影节后，绍兴人对影视有了更深刻的理解和体会。新城支行的同事们也对各自喜爱的电影展开了热烈的评论！

本刊编辑：沈韵韵

人生·朋友·爱情

——观电影《将爱情进行到底》感

文：新城支行 赵霞

看着电影《将爱情进行到底》，听着陈奕迅与王菲对唱的《因为爱情》，说不清的感觉不时地撞击着我的心头。是感动，还是感慨？似乎都是，又似乎都不是。98年看电视剧《将爱情进行到底》时，杨峥和文慧半途而废的爱情让追求完美、喜看团圆剧的我遗憾不已。大学的生活、大学时期的爱情、大学毕业以后为生活打拼的勇气和现实中的无奈与困惑，都曾令当时同龄的我随着剧情的发展又喜又悲又憾。十二年的光阴弹指逝去，徐静蕾和李亚鹏再次续写十二年前的爱情。然而，爱情是等不起的，放手了就错过了，爱一个人不一定要拥有，只要她过得开心过得好就足够了。生活永远不能全都如你所愿，离开虽是一种痛彻心扉的痛，但也是一种真正勇敢面对生活的开始。

在人生的旅途中，我们会邂逅许多人。有些人会与我们并肩而行，共同见证日升起日落，而有些人却只与我们有一面之交的缘分而已。时光流逝，春去秋来，总有些人会离我们而去，不管停

留的时间或短或长，到最后也只是我们生命中的一个过客，有些过客过去了就真的过去了，我们极少会再想起他们，而有些过客虽然过去了但却将一直存在在我们的脑海中和我们的心中，比如像电影里的那个曾经的恋人。人生就是这样，得失失，聚聚散散，从朋友到爱情，从爱情到朋友，缘起缘灭，与其在失去时哭天抢地，到不如在拥有时好好珍惜。珍重！我的恋人，珍重！我的朋友。



从《刮痧》想到

文：新城支行 杜梦霞

影片故事是讲由于中国两千年中医传统经络疗法“刮痧”不被美国认可，造成“虐待儿童”疑案，使得许大同一家被迫服从法律，父子分离、夫妻分居。结果是美国公司老板昆兰以亲身试验取得证据，儿童福利局玛格丽特女士紧急向法院撤诉，法官霍尔威兹连夜签字撤回禁令，许大同得以重新回到五岁儿子丹尼斯身边，问题圆满解决，众人皆大欢喜。

这部影片所要表达的主题很复杂。其中让我最感动的要数父子间的亲情了，大同对父亲的孝，对丹尼斯的爱，这代表了中国5000多年的传统文化。

中国人的那种孝道在外国人看来是多么的不可思议，在年迈父亲面前，我们中国人永远都用一颗不计回报的心去报答父母的爱，以至于在最为痛苦的时刻，也不让父亲知道自己的痛，自己去承担那份压力。当许大同扶父亲上楼时，妻子意味深长的说了一句：“这就是中国人对父亲的孝。”不但让美国老板动容，也让我动容。

对丹尼斯，大同可谓是一个称职的好父亲。爱，可以让许大同瞬间爆发惊人的力量，把歹徒打翻在地；爱，也可以让他在圣诞夜爬上水管，仅仅为了给儿子送上父亲最真切的祝福；爱，让这个濒临破碎的家重新聚集在一起，那份恸哭的真情真意，现在想来，是如此的真实。

从影片中，我们还可以看出不同制度的国家，不但有着不同的法律条例和社会管理方法，还有着距离很大的思维观念。不是中医“刮痧”与西方文化的碰撞，而是中国人习惯的思维观念与西方文化观念相会时出现的问题，而这类问题是大量存在的。

我们到了西方国家，学语言、找房子、找工作、

注册上学拿文凭，办居留证，这些基本的生存问题属于立足的初级阶段比较容易办到。再往前走，问题的难度就显现出来了，语言通了，与西方人接触多了深了，差异就来了。对我们来说，改变自己习惯的思维观念几乎是不可能的，同时要把人家的文化在短时间内吸收也是一件困难的事。所以，有决心融入主流社会确实不容易，会说外国话，有外国文凭，在外国公司工作，并不等于就能够被当地主流社会接受，许大同就是个典型的例子。

我们既要保护好中国的传统文化，又要学习好西方的文化，我们既要带着中国的优秀文化融入到西方社会，又要将西方先进的科学技术和思维观念带回中国，争取在中国和西方之间架起一座沟通的桥梁。我真希望远离他乡的异士，能够这真正架好这座“桥”。



希望就是现实

文：新城支行 俞佳

《肖申克的救赎》作为一部堪称经典的伟大影片，观后感已成千上万，我此时下笔，未免显得有些附庸风雅。那就把它当作漫漫人生路上的一碗缓解困乏的心灵鸡汤吧，喝完便又会觉得充满力量。

影片讲述的是保守稳重的银行家Andy以谋杀罪被判入狱，两个无期徒刑将实际被冤枉的他推入无底深渊，但他没有就此沦落，而是通过自己的智慧，在贪婪、残暴的狱卒手下为犯人们赢得了冰啤酒、图书馆以及与尊严和自由更为靠近的牢笼生活；用一把小石槌在美女海报后面凿了二十年，凿开了Red认为六百年都无法凿穿的隧洞，爬过500码的下水道，在电闪雷鸣的大雨中轻笑着拥抱久违的自由。

影片张弛有度，舒缓自信的叙述中传达着震撼人心的自由、坚韧、努力、希望……，只是此刻，我不想歌颂人性坚韧，也不想神往自由，我想说我们所追寻的也许是我们本应该拥有的，准确来说，希望就是现实。

监狱就是一个浓缩的世俗社会，这里也有广大的“遵纪守法”的市民，有横行街市的恶霸，有滥用职权的当道者，有巧取豪夺的投机者，有安于现状的人，自然还有韬光养晦的智者。当我们身处围城、四处奔波时，当我们遇到困顿、遭遇是非、走到瓶颈时，多数人会期待一种救赎般的改观，比如别人赋予的机会、一段旅行、一段感情，我们期待从不一样的生活中获得不同的东西，于是我们夸大了希望，这其实是一种逃避。

希望是需要深思熟虑，需要打算的。隐藏在画报背后用鹰嘴锤凿穿牢墙的隧道，就是Andy隐忍的希望，他的希望计划了20年。我们常常说生活是需要打算的，工作、学习，甚至是爱情，

都是需要长远考量的。职业没有规划，就很容易找不到自己真正想要投入的事业；学习没有规划，就容易广撒网低回报，所以希望就是现实的计划和打算。

希望是需要坚守，需要耐心的。坚持六年如一日的写信，给州议会争取拨款；为犯人们建图书馆，水滴石穿。成功从来就不可能一蹴而就，也没有捷径。平庸的生活也许让我们忘记最初的激情，但是笑到最后的往往是在平凡中依然坚守的人。

希望是需要智慧，需要行动的。这一点不必多说，相信看完全片，你会在心里赞一声安迪的才华和智慧。他的计划宏大而完美，安迪之所以能完成救赎并处罚诺顿与海利们，靠的正是他的智慧。有勇气、有毅力，却没有智慧、没有行动，那最终的结果往往并不是成功，而是挫折和失败，理想仍然可望不可及。如同生活中，空余嘴叹、坐等希望甚至忙于抱怨的人，最后只会离希望越来越远。

步履匆匆的人们，也许都应该驻足思考，在现实的围墙中，我们扮演着怎样的角色？是忙着生存，还是忙着死去？



编者按：

古时候有个典故叫曹冲称象，曹冲小小年纪就解决了一群大人们想不通的问题，现在有一个小朋友也用他独特的视角和聪明的才智为大人舒解了心结、化解了矛盾还成就了一桩美事，最重要的是弘扬了以和为贵的美德，怎么样？厉害吧！那么就让我们一起来欣赏他的故事吧！

本刊编辑：沈特特

好大一棵“和美”树

文：沈路平（风险合规部 沈光伟之子）

读了《做一个有道德的人》这本书，我的心久久不能平静，我想，如果每个人都能做到“有道德”这三个字，那么人与人之间的相处将会更加容易，我们也将生活在一个更加和谐的社会里。下面是我家发生的一个真实的故事，愿与大家一起分享。

我爷爷家是一个风景十分秀丽的地方——绍兴。那古色古香的安昌老街，那繁华热闹的柯桥新城，那书香脉脉的兰亭故居，真的很让人向往。有天我存着疑惑问爸爸：“这么好的地方，爸爸怎么舍得离开？”老爸笑着说：“因为工作，不得不搬家。不过，也是一个好地方。只要过得舒心，哪儿都一样。”谈笑间，脑海里不由浮现起过年时那个难忘的画面。

那年三十夜，我和爸爸妈妈一起去爷爷家吃团圆饭，本是件高兴事，可是一到那里，爷爷的唉声叹气，奶奶的愁眉苦脸，让人怎么也高兴不起来，除夕的兴奋与幸福仿佛已跑得远远的，不理我们了。究竟是因为什么呢？原来是旁边的一户邻居造房子，因打围墙差几十公分，就把原先弄堂里那棵粗壮的枇杷树推倒了，放到爷爷家门旁。每天上下班，爷爷都要把自行车抬得很高才能进出，很不方便。奶奶去河边洗衣服，也要谨慎看路才行，一不小心绊一跤，可得受伤筋动骨的罪。这棵树不仅堵了爷爷家的路，更堵在了爷爷的心上：这么多人家，为什么偏偏要放在我家门口边？这不明显欺负人嘛？可是邻里间低头不见抬头见，爷爷又不好意思直说。爷爷心里对邻居有了意见，见了面也不愿意笑脸相迎了。邻居因为整天忙着建房装修，也没发现任何不妥。



为了这事，爷爷奶奶还患上了失眠症，整天眉头紧锁。所以这个年三十，我们吃着美味佳肴，可嘴巴里嚼着，却不觉得那么香，桌子边也少了笑声。夜里，我独自睡在奶奶为我铺好的小床上，望着窗外皎洁的月亮出神，思考着怎样为爷爷分忧。这树有好多年了，不能说是谁家种的，本来在两幢屋之间，现在邻居家推倒不要了，那就是说树该挪一挪地方了。对了，爷爷家的大花坛至今还荒芜着，枇杷树移植到那里是最好不过了，来年说不定还能吃上甜甜的果子呢？有了解决之道，我安心地睡觉了。

第二天，我先上邻居家探寻情况，向常一起玩的阿鹏哥哥打听到这棵树他们家不要的消息后，找来爷爷奶奶、爸爸妈妈，还有二叔他们一家，把自己的想法说了一下，乐得爷爷直夸：“年纪活了一大把，还是孙子聪明，想出这么个两全其美的办法！真好！”于是，全家人在正月初一忙开了，松土的松土，抬树的抬树，浇水的浇水，大伙儿一起种下了这棵枇杷树。虽然树身光秃秃的，可是枝干挺精神的，望着重新站立起来的树儿，看到爷爷奶奶嘴角绽放的笑容，我的心头也漾开了阵阵喜悦。

今年，伴着习习春风，我们终于又来到了爷爷家，进门第一件事就是看树。在花坛边，我看到的是一棵正在抽枝长叶的枇杷树，绿绿的，嫩嫩的，滋长着无限生机，那新枝还伸到了邻居家，也为他们送去了一抹新绿。看着这处风景，想到是一家人亲手营造的，我心里真的特别高兴。尤其是听到爷爷的转述，当邻居家建好围墙，对爷爷说，当时只想把树在爷爷家门口放一会儿，但那段时间太忙了，竟然忘了搬走，害大家出门不便，没想到爷爷竟把一棵树打理成了一道风景，真是有品位、有创意！听到这话我更是兴奋不已。

其实，与人交往，许多心里疙瘩都是自己结的。凡事都往坏处想，把别人往坏处看，这样不但影响了情谊和团结，对自己的身体也没有好处。既然如此，为什么不换个角度看问题？将他人的无意冒犯想象成一件美好的事呢？将倒下的树重新立起来，它也能变成一道美丽的风景！

大树因为扎根泥土，生命才有深度和厚度；而一个家庭，一个村庄，甚至一个社会，只有把“和美”的根须扎在德馨的土地里，才会根深叶茂，也才能结出美丽的花朵与甜蜜的果实。真诚地祝愿爷爷家这棵“和美”之树更加繁茂，愿我们每一个人都能徜徉在道德的“和美之境”。

注：此文获得杭州市委宣传部、杭州市教育局举办的全市中小学“做一个有道德的人”读书活动二等奖

申请轻纺城借记卡， 送精美礼品，看8元电影



活动时间：2012年10月1日--2013年6月30日

参与卡种：轻纺城卡、贷记卡（含公务卡）

活动内容：客户凭满88元刷卡小票和原银行卡在柯桥蓝天影城/绍兴世茂影院可以8元换购电影票（含3D影片，当日数量有限）。

活动说明：

- 1、参与资格以能刷出优惠券为准，单张购物小票只限换购一张优惠券及一张电影票。
- 2、每家合作影院每天限总量50张。
- 3、更多活动规则及变更情况请登录我行网站了解。
- 4、在法律许可范围内我行保留对本次活动的最终解释权。

轻纺城卡，每月两张优惠券，丰收贷记卡金卡、普卡、公务卡，每周两张优惠券。



优惠，一扫而出

请用微信扫描二维码，关注瑞丰银行卡
获得方法：打开微信→添加朋友→扫一扫→
扫一扫二维码：bortford（即可添加关注）