



SCCB

Zhejiang
Shaoxing County
Rural Cooperative Bank

百年紹合

HUNDRED YEARS OF SCCB

| 2010年 第二期 |

春之宣言·在路上

攬動態

省农信联社党委书记、理事长姚世新
深入绍兴县山区平水镇蹲点调研

我行掀起“一条道路、两场革命”
战略思想学习高潮

大視野

求解“三农”转型升级新途径

精英社區

访柯岩支行行长罗培兴

双十佳谈营销
她，因工作而美丽

文藝棲息地

拥抱春天 释放心灵
学会“捡石头”

風雲榜



刷“丰收”来

2010年4月1日-12月31日，
刷丰收贷记卡，尽享超“值”礼遇

激活礼 活动期间激活卡片，首次刷卡消费单笔满199元可获得50元移动充值卡一张。

刷卡礼 卡片激活当月及后续两个月每月有消费，且三个月累计刷卡金额满1999元，可再获50元移动充值卡一张。

申请礼 活动期间申请贷记卡，即可获得精美纸巾三盒。



品质生活，您需要丰收贷记卡

1 攪動態

要聞速遞

- 01 > 我行召开2010年工作会议暨表彰大会
- 02 > 省农信联社党委书记、理事长姚世新深入绍兴县山区平水镇蹲点调研
- 02 > 我行掀起“一条道路、两场革命”战略思想学习高潮
- 03 > 我行深入开展“万名农信干部下基层办实事”活动
- 03 > 我行网上银行试运行取得初步成效

2 大視野

特別報道

- 04-06 > 求解“三农”转型升级新途径

非常關注

- 07-08 > “一条道路、两场革命”战略思想的解读
- 09-10 > 优化信贷结构 全力推动县域经济转型升级

3 精英社區

精英故事

- 11-14 > 行长专访系列一
访问岩支行行长罗培兴
- 15-19 > 她，因工作而美丽
记周里分理处客户经理金慧

百家爭鳴

- 20-24 > 营销攻略系列一
双十佳谈营销
- 25-30 > 标杆网点全接触
- 31-32 > 二季度债市展望

職場人生

- 33-34 > 在服务中成长，在积累中强大
- 35-38 > 三招教你自助打理年终奖

4 文藝栖息地

休閒驛站

- 39-40 > 奋进不言止
- 41-42 > 拥抱春天 释放心灵
- 43-44 > 游荡在8度的阳光里

品味生活

- 45-46 > 聆听春的呼唤
- 47 > 别为小小的委屈难过
- 48 > 学会“捡石头”

保健養生

- 49-50 > 如何判断和预防颈椎病

5 風雲榜

- 51 > 支行一季度综合业绩排行榜
- 51 > 存款业务排行榜
- 52 > 贷款业务排行榜
- 52 > 经济效益排行榜
- 52 > 资产质量排行榜
- 52 > 中间业务排行榜

我行召开2010年 工作会议暨表彰大会



3月3日，我行召开2010年工作会议暨表彰大会。各支行正副行长、行长助理、分理处主任、网点负责人、三大派驻人员、部分客户经理及机关经理助理以上干部共280余人参加会议。绍兴银监分局潘建国、周国余应邀出席会议。

行长方云海代表行党委、班子作了题为《解放思想，坚定转型，做强做优，努力开创绍兴县农村合作银行可持续发展新局面》的工作报告。报告回顾总结了2009年工作，客观分析了当前经济金融发展态势及我行面临的主要问题，科学制定了2010年各项工作目标，提出了“一条道路、两大工程”，即走做强做优可持续发展道路，全面推进“一二三”工程和“四五六”工程。

党委书记、董事长俞俊海作重要讲话。首先，他传达了省联社二届二次理事会和二届二次社员大会精神。其次，对今年工作提出了四点要求：一是解放思想，创新求变，是我们应对市场竞争的经营宗旨；二是深化改革，加快转型，是我们应对市场竞争的发展策略；三是优化流程，落实标准，是我们应对市场竞争的管理要求；四是真抓实干，合力攻坚，是我们应对市场竞争的作风保证。

会议期间，七家支行作了表态发言，对2009年度先进集体和个人进行了表彰，俞董事长与各支行行长、各部总经理签订了“三防一保”和案件防范责任书。

省农信联社党委书记、理事长姚世新 深入绍兴县山区平水镇蹲点调研

3月9日，省农信联社党委书记、理事长姚世新率调研组一行赴绍兴县南部山区平水镇蹲点，开展为期10天的浙江农村合作金融服务农村经济转型升级工作调研。

姚理事长率调研组一行“住下来、蹲下去、沉下心”和“同工作、同生活、同讨论”，深入田间地头、企业车间，实地走访基层网点、贫困户、农户、村委、农民专业合作社、中小企业、行业龙头企业和重组企业，深入了解绍兴县农村经济转型升级基本情况以及农村合作金融服务农村经济转型升级过程中的作用、存在问题和不足，使浙江农信更好地推动浙江农村经济转型升级。



我行掀起“一条道路、两场革命” 战略思想学习高潮

省农信联社提出“一条道路、两场革命”战略思想以来，我行全面发动，层层宣传，探索实践，在全行范围内掀起了一股学习“一条道路、两场革命”战略思想的高潮。

2月26日下午，省农信联社会议刚刚结束，我行立即召开党委班子会议，认真学习省农信联社二届二次理事会和二届二次社员大会精神，特别是姚世新理事长所作的题为《新征程，新举措，新突破，努力开创科学发展新局面》的报告。3月3日，在2010年工作会议上再次进行传达，对姚理事长提出的“一条道路、两场革命”战略思想作了详细解读。会后，各部门和支行立即召开全体员工会议，对战略思想认真开展学习、讨论，使广大员工进一步提高认识，统一思想。

为进一步增强贯彻落实这一战略思想的自觉性和坚定性，我行及时成立“一条道路、两场革命”战略思想大讨论活动领导小组，在全行上下开展大讨论活动，在《工作简报》、内刊《百年绍合》开辟专栏。同时结合我行实际，进行了创造性、延伸性的探索与实践，提出了“一条道路、两大工程”的战略，即走做强做优可持续发展道路，全面推进“一二三”工程和“四五六”工程。

我行深入开展 “万名农信干部下基层办实事”活动



为积极响应省农信联社开展“万名农信干部下基层办实事”活动，在省农信联社党委书记、理事长姚世新一行结束对我行蹲点调研的当天晚上，我行立即召开党委班子扩大会议，专题研究活动方案，决定从3月22日开始，在全行范围全面启动“万名农信干部下基层办实事活动”，为基层提供“零距离”对接服务。

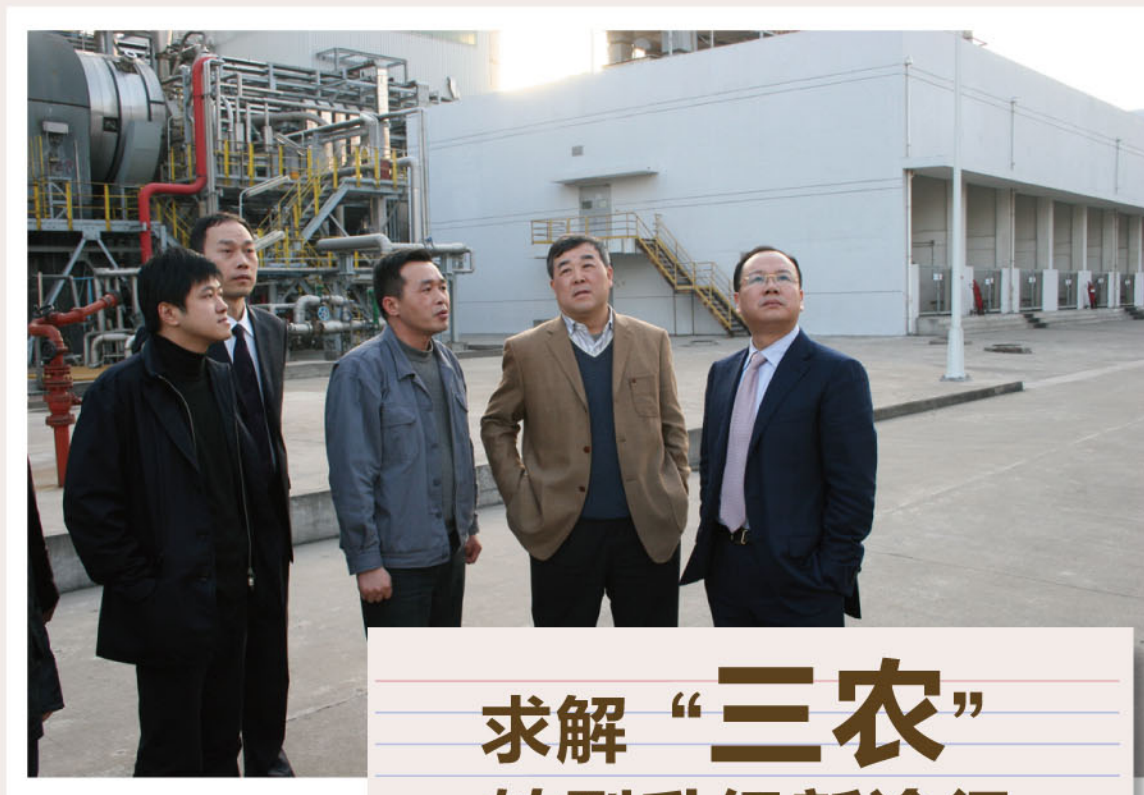
该活动开展以来，总行领导率先垂范，带领部门总经理、支行行长及相关人员深入偏远机构，充分发扬“背包”精神和“四千”精神，蹲点7天，吃住在基层，真正沉下心来、沉下身子，实地走访基层网点、当地政府、村委、农户、农民专业合作社和中小企业等，召开不同层次的座谈会，举行不同形式的现场授信活动，详细宣讲传达我行政策信息，真心诚意听取基层意见与建议，实实在在为基层解决实际困难与问题，真正促进各项工作的落实，有效推动可持续发展。

我行网上银行试运行 取得初步成效



作为全市农村合作金融系统首家试点单位，近期，我行网上银行开展试运行工作，这标志着我行在拓宽服务渠道，提升现代金融服务水平方面又取得了可喜的进步。同时，为了确保网上银行的安全、平稳运营，我行及时举办了网上银行的相关业务培训，对丰收e网的基本情况、网银内部管理系统的功能、操作风险防范以及个人、企业网上银行客户端功能等进行了详细的讲解，使广大员工在最短的时间内掌握了网上银行的运行要求。

本刊编辑：办公室 严国利



求解“三农” 转型升级新途径

省农信联社党委书记、理事长
姚世新深入绍兴县山区平水镇
蹲点特别报道

文：办公室 严国利

早春三月的凛冽寒风挡不住省农信联社党委书记、理事长姚世新下基层问农情、问社情的脚步，在“万名农信干部下基层活动办实事”动员大会刚刚结束后，3月9日，姚理事长率调研组一行赴绍兴县南部山区平水镇就浙江农村合作金融服务农村经济转型升级工作，开展为期10天的蹲点调研。姚理事长此行也拉开了省农信系统“万名农信干部下基层办实事”活动的序幕。

情系三农，服务企业

3月10日上午，姚理事长一行赴平水镇宋家店村看望了丁义龙等三家贫困农户，送上了慰问金。随后，调研组走访了山地竹园鸡养殖户王坚江、强健白鸽专业合作社、浙江鸿华茶厂，了解农村合作金融服务情况及当地农业生产状况。下午，调研组还走访了平水镇王化村、王坛镇东村，并与村两委、部分企业、农户进行了座谈，重点了解农村新社区建设、村级经济发展和农户金融需求满足情况。



调研期间，姚理事长一行拜会了绍兴县委县政府，并在县政府的牵头协助下，在平水镇召开了由县农办、农业局、林业局、水电局、发改委、财政局、金融办、平水副城管委会等涉农部门代表和农村工作专家、中小企业代表、村支书代表等参加的农村合作金融服务农村经济转型升级工作座谈会。会上，绍兴县委常委、副县长孟柏干详细介绍了绍兴县委县政府应对国际金融危机采取的一系列举措、2009年经济运行情况以及2010年经济转型升级思路、支持合作银行发展的措施，与会代表就合作银行服务农村经济转型升级方面也提出了很好的意见与建议。姚理事长在会上指出，绍兴县委县政府

面对金融危机，创造性地开展工作，抓早、抓实、抓主动，推动地方经济迅速走出困境，不仅为浙江、也为全国应对金融危机做出了榜样、提供了经验。绍兴县委县政府是积极作为、负责任的。同时，希望我行在下一轮改革发展中有新的提高。一是要围绕经济发展实现自身转型。二是要坚持“三农”方向改进服务方式、完善服务功能。三是要加强与财政的合作，积极探索农信担保公司。

11日下午，调研组走访了华天集团的翔宇绿色包装、中大油脂、远东石化（原华联三鑫石化）三家企业，并在远东石化举行座谈会。在听取了远东集团董事长徐茂根关于重组华联三鑫石化后的工作情况汇报后，姚理事长认为，绍兴县的企业家既有智慧又敢于负责，既勤劳又有素养，为区域经济平稳较快发展做出了积极的贡献。

在调研组的建议和指导下，3月16日，我行在平水镇政府会议室举行山区“三农”授信暨成立“山娃子”助学基金仪式，对46户山区农户、农民专业合作社授信1152万元，向平水、王坛镇8户农户代表、2户农民专业合作社现场发放授信书。同时出资20万元成立“山娃子”助学基金，由姚理事长为我行“山娃子”助学基金揭牌，省农信联社副主任孙建华和绍兴县委副书记阮建尧现场向首批9名助学对象发放“山娃子”助学金，实实在在地帮助山区农户解决一些困难，更好地发挥农村金融主力军的作用。



贴近基层，谋划发展

9日上午，姚理事长组织召开了由我行班子成员、职能部门总经理与支行行长以及省农信联社绍兴办事处中层干部以上人员等参加的会议，专门听取了省农信联社绍兴办事处和我行服务农村经济转型工作的情况汇报。姚理事长在充分肯定我行面对金融危机所取得良好业绩的同时，希望我行能继续发扬奉献精神、艰苦创业精神、战斗吃苦精神，继续走在全省农信系统前列。

15日上午，调研组听取了我行关于2007-2011年战略发展规划的情况汇报，以及对第二个五年战略发展规划在市场定位、目标定位、战略转型等方面的思考。姚理事长对我行今后的发展提出了几点意见。一是要充分发挥地方金融主力军的作用。金融要围绕经济，围绕县委县政府中心工作，以经济建设为中心；金融要促进经济，对经济形成一种造血功能；金融要创造经济，经济是由企业家组成的，要创造信用的机会，想办法来创造、培育企业家。二是要走内涵式、内生型的发展道路。内涵式是更加注重内部凝聚力建设、机制建设，更多是赋予文化性的含义，使人尽其才、人尽其用，使积极性充分地发挥出来。内生型是更加注重生产力变革，不是搞简单的扩张，而是通过战略转型、科技革命提高

发展质量，提高劳动生产率，从而实现价值最大化和最优最强。三是要更加贴近专业市场。绍兴县块状经济、专业经济比较强，产业集聚效应明显，绍兴县农村合作银行要围绕市场，搞一些专业化支行，不以地名锁定。

15日下午，姚理事长就如何贯彻落实省农信联社“一条道路、两场革命”战略思想和绍兴市6家合作银行的董事长、行长进行了座谈，会议就新形势下浙江农村合作金融系统如何坚持服务“三农”和中小企业定位，推进战略转型，加快科技信息化建设，走做强做优之路，切实履行社会责任，坚定不移推动农村经济转型升级和支持社会主义新农村建设等内容开展汇报交流和积极探讨。

16日下午，调研组在平水镇就浙江农村合作金融深化改革问题邀请省金融办、浙江大学金融研究院等领导、专家教授进行座谈。会议紧紧围绕浙江金融业“十二五”规划的要求，就未来五年省农信联社体制改革及县级农村合作金融机构改革发展问题进行了深入探讨。

调研期间，调研组还考察了平水支行、轻纺城支行、联合市场分理处、陶里分理处等机构，实地了解基层网点工作开展情况，并看望了基层员工。





“一条道路、两场革命” 战略思想的解读

本刊编辑：秦晓君

自2004年浙江省全面推进农村合作金融系统改革以来，经过五年多的发展，我省农村合作金融系统已经初步找到了一条富有浙江特色的发展道路，财力日益雄厚，人才储备日益丰富，资产质量日益提升，可以说开始进入了一个良性发展阶段。但是，这个良性的发展阶段，一方面是非常难得的历史机遇期，另一方面却是充满挑战的重要转折期，我们还面临着转变传统粗放型发展方式的艰巨任务。如果我们能够判断准确、科学决策，抓住机遇、乘势而上，就将继续保持又好又快发展势头，使发展更加充满活力，进入更高层次的良性循环状态；如果认识不清、决策失误，反应迟钝、措施不力，就会错失机遇、积累风险、拉大差距，甚至可能急转直下，使来之不易的大好局面出现重大逆转。那么，在这一关系长远发展的关键时期，我们该如何谋划未来的发展道路？

在省农信联社二届二次社员大会上，姚理事长的报告提出了“一条道路、两场革命”的战略思想，正是对此的深刻解读和最好回应。报告指出，“一条道路、两场革命”是我省农村合作金融系统在今后三年甚至更长时间内应坚持的战略思想。“一条道路”就是走做强做优之路，“两场革命”就是“战略转型革命”和“科技信息革命”。走做强做优之路，既是途径，更是目标。

“战略转型革命”是农村合作金融走做强做优之路的根本手段，“科技信息革命”是农村合作金融走做强做优之路的强大支撑，这三者形成“一体两翼”的格局，构成内在统一、相辅相成的辩证关系。

走做强做优之路，是在探索和把握经济金融发展规律基础上，从我省农村合作金融系统的实际出发提出的重大决策，是建设浙江新型农村合作金融的必由之路。走做强做优之路，就是要把发展的方向从主要追求做大转向全面推进做强做优；发展的重心从主要追求发展规模和速度转向更加注重全面发展和持续效益；发展的途径从主要依靠要素投入和数量扩张转向更加依靠体制机制优化、系统资源有效配置和科技进步；发展的内容从以行社各自发展为主转向统筹全省农村合作金融系统发展全面、协调、可持续发展，真正走出一条又好又快的发展道路。



“战略转型革命”，就是要立足于传统经营模式和增长方式的转变，全面推行结构优化、资源优化、内控优化，实现经营绩效和效率的全面提高、经营管理结构的动态优化、资产组合和业务组合的精巧协调、人才的合理匹配。优化结构是战略转型的核心，包括客户结构、业务结构、产品结构、收入结构、组织结构、人员结构等。完善机制是战略转型的关键，要充分运用机制的力量去推动战略转型，不仅要研究单个机制的完善，还要研究机制之间的相互推动。控制风险是战略转型的根本，转型的进度和深度必须建立在风险可控的基础上。

“科技信息革命”，就是要瞄准当今世界金融科技先进水平，推进科技的整合、创新，加快建立面向客户、面向管理、面向安全的金融科技平台和科技管理体制机制。要建立与省、县两级体制相适应、职责明晰、反应灵敏的科技应用架构，全力推进省级科技平台建设，提升行社个性化开发能力，充分发挥上下两个积极性。全面增强产品研发能力，建立覆盖范围广、种类齐全及功能丰富的产品体系。加快建设功能强大的现代数据仓库，努力满足不同方面的数据分析需求。加快开发和健全完善分析管理决策支持系统，努力实现决策的软化、管理的智能化以及内部控制的硬约束。建立具有国内先进水平的灾备体系，确保各类科技系统的安全运行。进一步完善科技管理体制机制，积极培育素质高、人数充沛、专业化和年轻化的科技人才队伍。🌱



编者按：自全行上下深入开展“一条道路、两场革命”的大讨论活动以来，我们陆续收到了来自各支行、部门的稿件，大家结合国内外经济形势、经济发展现状和当前的工作实际，谈认识、谈体会、谈收获、谈想法。本期，我们选登信贷管理部肖纯的文章，以期在推动县域经济转型升级中，实现“一条道路、两场革命”战略思想的开花落地。

优化信贷结构 全力推动县域经济转型升级

关于“一条道路、两场革命”战略思想的现实思考

文：信贷管理部 肖纯

省农信联社二届二次社员大会创造性地提出了“一条道路，两场革命”的战略思想，即走做优做强之路，开展战略转型革命和科技信息革命，建设新型合作金融机构。该战略思想为全省农村合作金融的发展指明了方向，为实现我行的可持续发展提供了思想保障，意义重大。为此，笔者力求从战略思想的最终目标出发，探索农村合作金融实践的有效途径。

一、战略思想的最终目标： 农村金融与经济的良性发展

笔者认为，“一条道路，两场革命”战略思想的提出，基于两个重要因素。就内部因素而言，是全省农村合作金融系统经过五年多的改革发展以后，开始进入了一个良性发展阶段，经营实力大大增强，但是高投放、低效率的粗放型经营管理特征仍十分明显，亟待转变发展方式，解决影响可持续发展的突出问题；就外部因素而言，我省经济继续保持平稳较快发展的趋势没有改变，但是经济结构矛盾日渐突出，经济转型迫在眉睫。为此，“一条道路，两场革命”战略思想的实践，既是我们自身的现实需要，更是反映了当前经济发展对农村合作金融的要求，具有较强的时代特征和现实意义。

经济决定金融，金融反作用于经济，这是经济发展的基本规律。“一条道路，两场革命”战略思想的最终目标是要充分发挥农村金融支持经济的作用，在实现农村金融与经济良性发展中，最终实现自身的做强做优。一方面经济发展呼吁农村合作金融做强做优，通过农村合作金融自身的发展，有效推动经济发展；另一方面农

村合作金融要实现做强做优的战略目标也离不开外部环境的支持，农村合作金融必须要在经济发展中不断提升，实现可持续发展。因此，农村合作金融走做强做优之路与区域经济发展，二者相辅相成，辩证统一。

二、区域经济发展的迫切需要： 经济转型升级

近年来，绍兴县经济迅速发展，国民生产总值逐年翻番，城乡居民收入逐步提高，经济竞争力显著增强，县域经济呈现出以下特点：一是产业呈“二三一”分布，产业结构以工业为主，根据统计数据的显示，2009年末，三大产业结构比例为3.66：62.29：34.05，表明我县已经进入工业化中期；二是行业高度集中，现已形成以纺织业为主导产业，化纤、印染、家纺、服装为上下游的纺织产业链，并在区域分布上形成了典型的块状经济布局；三是外向型经济特征明显，出口对经济增长贡献率较大，外贸出口是经济增长的主要引擎；四是专业市场发达。目前拥有中国轻纺城纺织面料市场、钱清轻纺原料市场等各类商品交易市场81个，形成“南北中东西东”五大市场区域。

在应对金融危机的冲击之后，绍兴县域经济总体企稳回升，经济发展持续向好。同时，危机也给我们带来了深刻的反思：一是以工业经济为主的产业体系亟待提升。受环境、资源压力加大的影响，依靠资源消耗和要素投入的工业经济增长模式遭遇瓶颈，在低碳经济盛行的背景下，已经不符合经济发展的要求；二是纺织业作为主导产业，竞争优势在逐步弱化。目前我县纺织业产能过剩，结构性矛盾突出，随着劳动力成本的上升，“用工荒”现象频现，新兴发展中国家纺织业的兴起，使纺织产业的核心竞争力在逐步削弱；三是出口依存度过高，经济发展受外需影响较大。进入后金融危机时代，世界经济复苏的前景曲折、漫长，外部消费需求持续低迷，贸易保护主义盛行，人民币升值压力加大，依靠出口作为拉动经济的主要引擎，难度越来越大。

因此，县域经济的发展必须实施转型升级，只有通过产业转型升级，优化经济结构，转变经济发展方式，才能推动县域经济的可持续发展。而如何促进县域经济转型升级是摆在我们地方性金融机构面前的重要课题。

三、经济转型升级的有效途径： 优化信贷结构

金融是现代经济的核心，而信贷投放又是金融的着力点，笔者认为优化信贷结构不仅是我行走做优做强之路，实施战略转型的核心，也是促进县域经济转型升级、实现金融与经济良性互动。因此，在满足风险防范和自身收益的基础上，我行应紧扣县域经济发展重点，不断优化信贷结构，推动县域经济转型升级。

第一，优化行业结构，支持县域产业多元化。加大对非纺织行业的信贷投放，特别是要加大对战略新兴产业的支持力度，积极支持机械电子、节能环保、新型材料、医药化工、食品加工等新兴产业发展，提高商贸三产、现代服务业的支持力度，支持县域产业向多元化发展。

第二，完善客户结构，坚定支持“三农”和中小企业。一是依托包村到户、定点放贷的业务模式，全面深

化“三送”服务，将金融支农触角延伸到各镇村，凸现我行贴近、灵活、便捷的优势，不断推进小额农贷的增量扩面。二是加大对农民专业合作社、专业大户、农业龙头企业等新型农业生产主体的支持；三是以农村新社区建设为契机，结合农村信用体系建设，加大对新社区建设项目贷款和农民公寓构建配套贷款的支持力度，不断满足农民的消费和投资需求；四是积极培育成长型中小企业，尤其是要加大对现代服务型、科技创新型、低碳环保型等中小企业的支持力度。

第三，突出“三大领域”信贷投放，不断增强转型升级内在动力。我行要突出信贷投放重点，加大对技术改造、自主创新和品牌建设、节能减排“三大领域”的支持力度，推动形成科技含量高、创新能力强、能耗污染低、具有自主知识产权的现代化产业体系。一是支持化纤、印染企业进行技术改造，鼓励企业通过技术创新，品牌建设，提高产品研发和市场价值，加大“绿色信贷”的投放力度，支持化纤企业节能减排，促进企业转变增长方式，支持发展低碳经济；二是支持具有优势的化纤、印染企业通过兼并重组等方式优化产能结构、提升产业升级；三是把符合环保标准、污染治理要求和生态保护作为贷款授信条件之一，规范排污权抵押担保，积极引导化纤、印染企业提高环保意识，实现环保—融资—环保的良性循环。

第四，积极培育“三个市场”的发展，改善经济转型升级外部环境。大力支持和培育中间流通市场、终端消费市场和国际市场。一是加强流通领域的信贷支持，积极扶持轻纺城市场、原料市场等专业市场，促进主导产业供应链体系发展；二是积极扩大消费信贷，重点支持汽车、家电、日常耐用消费品等消费信贷，活跃农村消费市场，加强对“家电下乡”、“汽车下乡”等的配套金融支持，不断延伸汽车、轻工等产业的消费空间；三是积极满足外向型企业的融资需求，不断改进和完善国际结算和贸易融资业务，促进纺织、轻工等产业出口贸易稳定发展，发挥国际市场对县域经济转型升级的拉动和辐射作用。☁

行長專訪

采访手记：

2010年是我行五年战略规划的发展年，是我行走可持续发展道路的攻坚之年。今年以来，我行探索实施“一条道路、两大工程”的战略，以丰富的内涵对我行的业务和管理作出了战略性指引。为深度挖掘作为我行业务发展前沿阵地的支行，特别是一些优秀支行对我行发展年工作的理解和支行在管理发展中呈现的亮点，从本期起，我们将陆续推出行长专访版面，邀请我们的支行行长走进《百年绍合》，共商管理之本，共策发展之路。

本刊编辑：冯新红



立足柯山鉴水 打造富有战斗力的支行

访柯岩支行行长罗培兴

摄影：零售业务部 何少君

柯岩支行是我行今年组织架构调整后新设的4家支行之一。今年一季度，柯岩支行以其骄人的业绩荣登我行一季度综合业绩排行榜之首。近日，我们走访了柯岩支行行长罗培兴，邀请罗行长谈谈在其本人经历从机关到支行后对支行行长职能的定位，以及对我行实施营销体制改革、精细化管理的一些思考与做法。

支行行长 支行业务发展的桥梁

《百年绍合》：罗行长，作为一名从总行机关总经理到支行任职的行长，您对支行行长的工作职责是如何理解和定位的？又是如何实践去做的？

罗培兴：从机关到支行，我体会最深的是工作角色和工作职能的转变。对于支行行长这一岗位，我认为主要职能就是抓环境、抓执行力，做好业务发展的桥梁。我们柯岩支行作为一家新成立的支行，一季度我主要做了三方面的工作，一是通过协调鉴湖-柯岩度假区管委会、柯岩街道、有关村居和企业的关系，提高支行在柯岩区域内的影响力，为支行营造良好的外部形象和沟通环境；二是加强与总行机关职能部室的联系，使总行尽可能地了解支行的各项工作情况，取得总行工作的支持，做好“下情上传”、“上情下达”的工作，为支行管理和发展搭好工作平台；三是贯彻执行好总行的有关方针、政策，并将其具体化地转化为现实生产力，通过布置、检查、督促、考核等措施，实现各项业务的均衡发展。

柯岩支行 打造富有战斗力的支行

《百年绍合》：面对新工作、新局面和激烈的同业竞争，您对柯岩支行今年的工作是如何规划的？

罗培兴：一句话，立足柯山鉴水，打造富有战斗力的支行。我们地处柯岩这块有山有水有文化的好地方，柯岩的山山水水孕育了这一地的灵性和战斗力。从越王勾践独山遗迹到霸王项羽项里起义、再到祁彪佳殉国捐躯，这种文化的沉淀和山水的哺育，加上柯岩合理的工业结构——既有不断提升的纺织产业，又有日益壮大的新兴产业，这些都是我们柯岩支行取之不尽的能量来源。为此，我们要以高度的战斗力，完成和超额完成总行交给的各项工作任务，综合业务考核争取进入前五名。

一季度业绩 脚踏实地，真抓实干

《百年绍合》：从今年一季度全行业绩情况看，我们注意到，柯岩支行在各方面均取得了不错的成绩，综合排名位居全行第一。请问柯岩支行今年重点采取了哪些措施，取得了哪些突破，又存在哪些方面的不足？

罗培兴：一季度，确实讲，我们所面对的外部环境远比我们想象的要复杂和困难。但是，不管外部形势如何，对于我们自身，最需要的是精神和毅力。我始终记得董事长在业务工作会议上讲的12个字，那就是“脚踏实地、真抓实干、一抓到底”。作为我们柯岩支行，一季度就是以“脚踏实地、真抓实干”的作风将三方面工作一抓到底：一是抓思想，对总行提出的营销体制改革和全年既定工作目标不计较、不畏难，坚决寻找突破口；二是抓方向，督促各分理处做事抓方向、抓重点，明确工作着力点，并集中精力，用心工作；三是抓行动，督促客户经理尽快进入相应角色，抢抓机遇比空谈更重要，务实拓展比争论更实在，出实效比事事计较更具说服力，加强督促、检查，管理与考核，促进业务的均衡发展。当然，就柯岩支行一季度工作而言，还有二方面工作做得还不够，一是客户细分工作做得还不够，对客户的有效维护与拓展还不能分层级进行深度推进；二是分村包干、定点放贷工作做得还很不夠，做深做透社区市场有待进一步深化和挖掘。这些是我们二季度工作的重点。

营销体制改革 思想先行，重点推进

《百年绍合》：今年我行实行了营销体制改革，柯岩支行是如何贯彻落实这一工作的，目前运行情况如何？实施营销体制改革后，在柯岩支行您体会最深的是什么？变化最大的是什么？

罗培兴：今年我行实施营销体制改革，我觉得这是一次富有意义的创新和变革，必将为我行的业务发展进一步激发经营活力和潜在创造力。作为我们支行，作为我们的团队长和客户经理，重点是要思想先行，要充分理解这一改革的现实意义，不计较个人得失；其次是要沉得下去、浮得上来，既要有扎根市场做业务的敢打善拼精神，又能从支行业务发展的高度看得到工作的方向和重点。作为我们柯岩支行，一季度我们按照总行营销体制改革进行了不折不扣的推进和执行，从团队长、客户经理思想入手，讲明政策的出发点和意义，强调当务之急是各客户经理必须按总行的要求去做，只有做出了结果，才能评判政策的好与坏，方针的对与错，空谈不会出结果，空等更不会有效果，通过一季度的实践，思想通了，工作顺了，营销体制改革初见成效，运行也比较正常。其次是重点推进分村包干、定点放贷，通过一个阶段的实施，部分客户经理单兵作战能力有显著提高，能主动与客户进行沟通，使客户愿意帮助我们解决在存款组织、贷款拓展、国际业务等一揽子业务发展中的问题，实现合作共赢，共同发展。

战略转型 业务拓展是前提,风险控制是关键

《百年绍合》：在推进战略转型，做深做透社区市场上，柯岩支行是如何把握的？在实际工作中又遇到哪些问题是亟待解决的？

罗培兴：在深耕社区市场上，总行提出战略转型、做小做散，这是我行发展的根本。结合到工作实践中，我认为，战略转型的前提，是在原有客户的基础上，加快业务拓展步伐，做深做透社区市场，尤其是做宽中小企业的客户面。当然，风险控制很重要，必须正确把握好业务拓展和风险控制的关系，只有风险控制得到了保证，业务拓展的有效化和价值化才能得到应有的体现。作为客户经理，必须要有审慎经营的理念，开展尽职调查，深入了解和掌握客户情况，做到心中有底、风险有底；作为团队长、负责人，要发挥团队作用，指导和帮助团队内的成员，尤其是一些年轻的客户经理，做好风险的把握工作。

我们柯岩支行目前在战略转型中也遇到了一个突出的问题，那就是柯岩地处柯桥轻纺市场周边，个私工商企业相对发达，尤其是为轻纺市场配套的租赁小加工企业比比皆是，但由于缺乏相应的财产抵押和有实力的担保单位作担保，尽管对贷款资金有较大的需求，但因政策和手续的因素，不能提供相应的贷款支持，以致有相当多的客户不能集聚到合作银行客户体系中，这需要支行和总行职能部室共同研究相应的政策，帮助这些培育型客户的成长。

精细化管理 执行力是关键

《百年绍合》：从去年开始，我行着力实施精细化管理，以前您在总行，可能也有比较深刻的体会，觉得支行的执行力与总行的要求总会存在一些差距。您觉得

我们的支行行长更应该从哪些方面更着眼于总行角度看待问题，或者说如何进一步提高支行执行力、加强支行精细化管理的水平和能力？作为柯岩支行，又是如何实施精细化管理的？

罗培兴：确实，以前在机关，总也有这样那样的体会，总觉得我们布置的工作要求，支行在执行的时候不尽如人意。客观上，支行的管理力量存在一定的不足，总行各个部门的要求在支行汇集，导致支行常会有“顾此失彼”的情况。但是，另一方面，我们的支行在管理上存在的不足则是问题的症结所在。对此，总行自去年开始强化实施“精细化管理”，这是非常及时和必要的。作为支行行长，作为一名管理者，我想我们不只是要管，更要善于理，要以人为本，把管做到理。当然，这里的前提是，每一个执行层级，都必须不折不扣地做好自己每一个环节的工作，强调每一环节的执行力和流程的顺畅。这中间，职责要分明，流程要顺畅，执行要到位。站在总行角度，如果每一家支行在执行上都打一些折扣，那么全行的工作就会打一个大大的折扣，反之，如果我们每个支行都能多完成一点点，拿怕是0.01，那么全行就是超出了目标的一大步，这就是“0.99”与“1.01”的区别所在。作为我们支行的每一个执行层面，也是如此。从我们柯岩支行讲，精细化管理主要是在日常工作中抓好三个环节，一是抓职责，分条分线分人落实每一条块的工作，职责明确；其次是抓流程，要求严格按总行的制度规定以及支行对工作任务的要求理顺关系，流畅运行；三是抓考核，强化对每项指标、每项管理工作的监督与考核，奖励“1.01”，处罚“0.99”，将执行力直接个人考核挂钩。当然，作为总行层面，各部门也要加强沟通与协调，布置的工作与任务不在多，而在于精，食多肯定嚼不烂，尤其是目前业务工作任务很重，竞争又如此激烈的状态下，每年按总行“一二三、四五六”工程分步推进，各个时期各有侧重，做一项成一项后再推进一项，这样便于支行能集中精力去推进、去执行。

她因工作而美丽

记陶里分理处客户经理金慧

文：齐贤支行 马腾飞

她，虽然来陶里分理处不久，却没有一个同事不喜欢她；她，虽然担任陶里分理处客户经理仅短短两年，却为陶里的信贷事业做出了卓越的成绩；她，虽然不是陶里本地人，却赢得了陶里村民一致的好评。

她，就是我们绍兴县农村合作银行齐贤支行陶里分理处的零售客户经理——金慧。



资金、送服务”、“走千家、访万户、共成长”等系列面向三农的专题服务活动。在这一系列活动过程中，我们行在为农村发展作出贡献的同时，也培养、成就了一支深耕农村市场、敢于吃苦、勇于奉献的零售客户经理队伍。金慧，陶里分理处的客户经理，就是这个队伍当中一颗闪亮的星星，我们行有许多人熟悉她，因为她是陶里信贷的“金名片”，曾获得浙江省银监局2009年支农推进年先进个人、十佳信贷员等众多荣誉；也有许多人不熟悉她，因为她只问耕耘、不问收获，在自己平凡的工作岗位上埋头苦干、默默奉献。那么，今天就让我们重新一睹金慧的美丽与风采，学其智慧，学其精神，砥砺前行，加倍努力。

拼命三娘

说起金慧，我们的脑海里总会浮现她亲切的微笑，耳边似乎又响起了她急促的脚步声。她是我们陶里分理处出了名的“拼命三娘”。无论做什么事情，她总以她那一股子的拼劲和钻劲，埋头苦干，忘我工作。

又过了吃饭时间吗？

记得她刚调任我们陶里分理处客户经理时，为挖掘潜力、开拓市场，几个月里，白天，她常常穿梭于农户、企业和村委间，中午、傍晚在单位做记录、做计划、研究客户资料、学习规章制度。白天，她一出去就是几个小时，常常错过了午饭的时间。回来时，看到我们为她留的饭菜，她总是吃惊地说：“又过吃饭时间了吗？”因此，时间久了，每次看到金慧出门，我们总不时调侃她：“我们会给你留饭哦。”

我还有工作要做。

认识金慧后，听到她最多的一句话就是：“我还有工作要做。”是的，她的脚步总是那么匆忙，她俯首工作的神情总是那么专注。繁忙的工作几乎挤掉了金慧仅有的一点点私人生活时间，每天傍晚，她总是最后一个离开单位，每次催她回家，她总是说：“我做完了这项工作再回去。”记得去年“三八”节，单位组织外出旅游，几个女同事约她一起报名，她又说：“我有几笔贷款到期了，我还得去调查，就不去了吧。”

已经安排好的事情，不能随便改变。

每天忙工作也使金慧没有太多的时间顾及家庭。每次谈起儿子、丈夫和父母，她言语间总流露出对他们的歉意。她已经不记得担任客户经理后，自己有多少次加班，多少次拒绝女儿小小的要求，多少回不能尽妻子的责任和女儿的孝心。

记得去年8月份的一天，我陪金慧去丈午村开展信用户调查工作，途中，她的手机忽然响起，接过电话后，我发现她的神色有些异样，就询问缘由。

原来，电话是她家里打来的，说是她奶奶病得很重，催她马上回去。我说：

“这么重要的事情，你总该赶回去看看的。”

金慧犹豫了片刻，说：“已经安排和联系好的事情，不能随便改变，我等事情办好了再去吧。”中午，她匆匆赶回去了一趟，不到一个小时，又匆匆赶回来继续工作了。

这样的事还有很多很多，金慧，凭着对合行业的一腔热血和对零售客户经理岗位的执着热爱，以自己的行动，在平凡的岗位上诠释着“锲而不舍、水滴石穿”的精神，书写着她对合行业的一片赤诚。她这种舍小家、顾大家的工作精神深深感动着所有的同事，久而久之，大家就给她起了个绰号：“拼命三娘”。



狠心的妈妈

作为一个9岁孩子的母亲，金慧并不是一个好妈妈。当大多数的孩子绕着妈妈撒娇的时候，女儿却被狠心的金慧送到了学校寄宿。每次当同事说到孩子，我们也总能看到金慧的眼神中流露出的温柔和无奈。作为女儿的妈妈、父母的女儿、丈夫的妻子、公婆的媳妇，她兼顾着多重身份，但却总是舍小家顾大家，为了使自己的工作开展地更好，金慧面对女儿“你总是工作工作，你什么时候好好陪过我”这样的责问，无言以对。对金慧而言，晚上加班已习以为常，双休日加班也是家常便饭。即使女儿被送进学校寄宿，到周末接回家，也是由公公婆婆照顾，女儿的学习辅导顾不上，女儿的生活起居顾不上，就连女儿生病，也是由婆婆照顾。金慧，只能在女儿熟睡的脸庞上轻轻地留下自己作为妈妈的吻，把爱和歉意留在心底。



热心的好同事

也许，在父母的眼里她称不上一个好女儿；也许，在丈夫的眼里她称不上一个好妻子；也许，在女儿的眼里，她也称不上一个好妈妈，但是在同事们眼中，她是个不折不扣的好同事、热心肠。她很乐于助人，有什么事情都爱找她，无论工作多忙，她都总是乐呵呵地去帮别人做这做那，从没见过她拒绝过谁。有一次，临近中午的时候，陶里突然停电。当大家正为中餐没有着落而一筹莫展的时候，金慧正好从企业办完事开车回来，她听说这件事后，立刻拿了电饭煲和菜开车去村里想办法，最后在分理处附近的一家企业里为大家煮好了饭菜，送了回来。

她还很爱干净，每天早上她都来得很早，来到之后就是打扫卫生。平时，一有时间空下来，她也总爱这里擦擦，那里抹抹，把办公室打扫得一尘不染。这个“爱干净”的习惯和信贷管理工作一结合，更是有效提高了农户贷款档案管理的质量和效率。为使档案管理和查找更清晰、便捷，金慧将会计工作中的类目法引进到了客户档案资料管理上来，用客户姓氏拼音排序法来排列信贷资料，就像查字典，让她能以最快的速度从三大大文件柜的200多个有效客户资料中找到自己需要的那个。



同时，金慧还热心地将这个方法推荐给支行刚从事客户经理工作的同事们，现在这个方法已经在齐贤支行的客户经理中应用开了，大家都说：“多亏了金慧想出这么好的方法，大大提高了我们办事的效率。”

在同事眼里，金慧就是这么一个热心、聪明的好同事。

客户的好朋友

金慧常常这样说：“要想得到客户的信任和支持，就必须成为他们的朋友，我们要像关心朋友一样关心我们的客户。”她是这么说的，也是这么做的。在金慧的心中时刻牢记着“客户至上”的理念，想客户之所想，急客户之所急。因此，在客户的眼中，金慧已不仅仅只是他们的合作对象，更成了他们的好帮手、好朋友。



你办事，我们放心！

熟悉农村信贷业务的人都知道，农村客户的贷款需求虽然不大，但在时间要求上却非常急迫。为此，金慧总是根据客户的需求而调整自己的工作方式。像今年二三月间，连续来了许多客户申请贷款，都是今天提出申请，一两天内就急需拿到贷款，而且不少客户白天又没有时间办理手续。这可怎么办呢？金慧说：“客户最需要帮助的时候，就是检验我们工作的时候，一定要帮他们把这件事办好了。”于是，她就每天傍晚留下来加班加点，为这些客户校验资料、签订合同……有时还亲自上门到客户家中为他们服务。当所有客户按时拿到贷款的时候，都纷纷向金慧表示感谢，其中有一个客户还刻意跑到金慧面前，握着她的手连声说：“你办事，我们放心啊！”。

你去？你真不嫌我养猪场臭吗？

2009年夏天的一个炎热午后，一个养殖户急匆匆地走进了陶里分理处客户经理办公室，他急需5万元资金购入一批猪饲料。金慧了解情况后，立即放下手头的工

这人绝对信得过！

信誉，是我们合作银行立身的根本。作为银行与客户的纽带，金慧时刻以自己的一言一行维护着我们合行的形象。在去年6月底的信用体系建设活动中，金慧每天从早上8点到晚上9点一个村一个村下村驻点开展工作。当工作到朝阳村时，正是台风莫拉克肆虐之时。当天傍晚，村委的工作人员都已回家去了。由于事先有几个村民和她约好今天要来递交资料，于是，她仍然在岗位上坚守到9点多。许多客户都以为这种天气金慧一定回家了，只是看到村委办公室的电灯还亮着，所以过来碰碰运气。当他们发现金慧真的还在那里等着时，深深地被她打动了。事后，几个当晚前去递交过资料的客户和我们谈起此事，都满意地说：“这人绝对信得过！”

不知从什么时候开始，金慧已经俨然成了我们陶里信贷的一块招牌，陶里村民、村委、企业只要一谈起信贷的问题，总会不自觉地想到她，只要一遇到信贷问题，也总会不自觉地找上她，她也总是那么热心地为所有的来访者解决所有的麻烦和问题。2009年，金慧共发放农户及村级经济组织贷款287户，金额8366万，比年初净增农户贷款144户，余额净增4393万元，净增客户数及余额均占到我们齐贤支行零售类客户的一半。到2009年底，农户贷款户数由年初的92户发展至236户，且无一户不良贷款。

一份耕耘，一份收获，一份付出，一份回报，2009年，金慧被评为“浙江省银监局2009年支农推进年先进个人”，浙江省农村信用社联合社绍兴办事处“十佳优秀信贷员”，绍兴县农村合作银行“十佳客户经理”。面对成绩和荣誉，面对着我们大家的祝贺，金慧却总是谦逊地说：“我没有什么特别的，其实大家都做得很好，我也只是做了一名客户经理应该做的事情。”

这就是金慧——我们绍兴县农村合作银行零售客户经理的一个缩影。她以自己的责任心和上进心在农村金融这块土地上认真地撰写着“三农服务”这篇文章。她以自己的真心、真情感染着身边的每一个人，在自己极为平凡的岗位上，努力工作着、奉献着、快乐着，同时也美丽着！🌈

双十佳谈营销 Marketing

本刊编辑：钱利琴

随着社会分工的日益细化及金融同业竞争的加剧，市场营销作为银行经营管理的重要职能，其营销能力的强弱直接关系到对外的品牌形象及经营成败。自2004年我行全面推行客户经理制以来，客户经理队伍不断扩大，作用日益突显。今年，我行更是深化改革，积极建立三级立体型的营销网络体系，以期构建更加适合市场要求的作战方阵。从本期起，我们专题开辟“营销攻略”栏目。首期，我们请进我行2009年度的“十佳客户经理”和“十佳团队长”，借着“双十佳谈营销”座谈会，一起来探秘“双十佳”眼中的营销经。

《百年绍合》：市场营销是一个很大的课题，今天的座谈不可能面面俱到，就从我们工作的区域开始吧，先来谈谈对绍兴目前贷款市场的预期，以及针对这些预期在贷款营销中的注意点？

吴洪刚：就绍兴目前的贷款市场而言，企业投资意愿不强，资金需求相对较少，加之中小企业存在的担保难现象，贷款投放难度加大。对我行而言，近期贷款营销重点应在三农、小企业及优质客户。

陈栋：虽然目前企业贷款的需求不多，但是我个人觉得，绍兴个人小额（消费、投资）贷款、1000万元以下的成长性中小企业贷款需求相对还是比较多的，而

且这种趋势在加剧，潜在客户群很大。为此，我们在实际营销中要定位我行的优势产品，坚持“中、小、散”。

陈红惠：我觉得贷款市场的需求主要取决于企业自身发展的资金需求及贷款市场投放量。目前银监会对新增贷款投放实施均衡投放政策，新增企业户数增幅有减缓趋势，同时，各家国有银行及股份制银行纷纷把触角延伸到社区市场，与我行形成了更为激励的竞争局面，对我们拓展新的信贷客户产生了较大影响。为此，我觉得实际营销中要充分利用我们的地理优势，重点关注信息收集、分析，及时制订好的营销策略，加强与客户的情感沟通，深化贷后服务，特别是做好贷后关系维护，更好地稳定优质客户。

《百年绍合》：大家从不同角度谈了很多看法，但有一点是共通的，就是要发挥我们自身的优势，做小、做散。这与总行的市场营销策略也是不谋而合的。那么作为零售类客户经理如何才能深入农村一线，更好地拓展业务？

吴洪刚：零售类客户经理和公司类客户经理的较大区别在于，营销目标对象的不明确性、需求客户分散、潜在客户群体较多、针对性营销相对困难。为此，我认为在拓展农村市场时要充分利用好三支队伍（支农联络



员、金融服务员、村干部），加大宣传力度，了解各村的基本情况，寻找出一批有资金需求的潜在客户进行针对性走访、营销。同时利用掌握的信息，为一些有实力但无担保的农户或个体户牵线组织联保等形式的担保。

陈栋：农村市场区域广阔，在业务拓展过程中首先要取得当地村委会（社区）的大力支持，坚持“作风踏实、诚实守信、服务热情、快捷高效、不怕辛苦”的风格；同时要注重营销宣传的方式，不要把“营销”变成“推销”，要学会与农民交朋友，听取他们的成功经验，真诚地做好参谋、取得信任，才能深入农村第一线，更好地拓展业务。

《百年绍合》：当前我行正在实施大规模的营销体制改革，大家是怎么看待这个改革的？

陈栋：营销体制改革后所形成的“三级”营销体系将进一步细分客户，为客户设计相对应的产品、提供差别化的服务，满足不同层面的客户需求。

吴洪刚：今年的营销体制改革有二大亮点，一是团队长自营业务，二是非营销岗位参与营销，这将进一步增强我行的营销力量，加大市场营销力度，抢占市场份额。

张建：团队长自营业务后，能真正让团队长“沉”下去，使团队长的业务知识得到及时更新和补充，不断提高业务技能，更好地了解市场、适应市场；同时，团队长自营业务后，对普通客户经理也能起到示范带头作用，有利于提高每个客户经理的工作积极性和主动性，推动我行整体业务的开展。

《百年绍合》：刚才大家都谈了营销体制改革的优点，从中可以看出大家对这个改革还是很认同的。但我想任何一项改革的实施都不可能一蹴而就，在具体实施过程中，或多或少会碰到一些问题。下面大家是不是重点来谈谈实际工作中碰到的一些问题，以及针对这些问题有何对策建议？



张志琴：营销体制改革后，确实对团队长的工作提出了更高的要求，就我个人而言，目前碰到的最大困难就是如何兼顾好个人业务与团队管理两块工作内容。个人自营业务后，由于要从事非常具体的信贷工作，常常觉得时间不够用。加之，要管好团队，带好队伍，更是感到自己肩上的担子很重，责任很大。我想下一阶段，关键是要进一步提高工作效率，提高统筹管理的能力。

陈伟：部分团队长目前还兼顾着管理机构的职能，我觉得要尽快推出“店长制”，把团队长从琐碎的日常事务中解脱出来，能有更多的精力拓展业务和管理团队。

陈栋：是的，而且应该是真正意义上的店长，具备管理和营销维护的双重能力，不仅能管理好网点的员工，而且能维护好柜面的无贷户，尤其是一些优质、高端的无贷户，并从中发现潜在的客户。

张建：我个人觉得，营销体制的改革成效是显而易见的，最明显的是客户经理的业务拓展能力得到了增强，环境、机制倒逼着客户经理迅速成长起来。当然，由于是新生事物，在实际运营中确实碰到了一些困难。

比如团队长自营业务后，与客户经理业务发生冲突了怎么办，与团队集体业务发生冲突了怎么办？具体营销中，是更注重团队整体营销还是客户经理分散营销，如何更好地发挥团队凝聚力等等。

作为一名公司类客户经理，我的体会是团队长是大客户营销和维护的主力军，改革后对团队长的考核以自营业务为主，势必会分散团队长的精力，因此建议对团队长的考核应突出考核团队。加大对团队长具体执行操作和客户经理营销技术的培训，以弥补他们各自的短板。

陈栋：“营销”实际上是与客户的一种沟通，我们只有了解客户的需求，才能真正落实“营销”，达到“营销”的目的。但目前有些客户经理被内部事务所牵制，无法保证有充裕的时间进行走访、与客户沟通，大大影响了“营销”的质量，进而影响了业务的拓展。我建议行里可以考虑设立信贷后台——放贷中心，并增加承兑汇票的签发点。

《百年绍合》：刚才大家谈了不少工作中碰到的实际问题，应该说这些问题既有营销体制改革中的适应问题，也有今年相对严峻的外部营销环境下的一些普遍问题，大家提的建议也很有价值。在座的各位，都是我行营销队伍中的佼佼者，一定有自己独到的营销经验或团队经验，希望大家不要吝啬，讲出来与全行营销人员一起分享。先说说如何带团队吧？

吴洪刚：作为一名团队长，我的带队经验一是开好晨会，及时传达总行各类文件、通知精神，便于客户经理了解目前的形势、政策和工作方向；二是做好各项工作任务分配和任务完成情况通报，便于督促客户经理工作；三是充分发挥团队每位成员的特长，在贷款营销上、风险把握上、企业回报等方面形成优势互补，对部分客户依靠团队的力量去攻克；四是有意识、有重点地帮助团队内的部分客户经理提高综合能力，形成团队长与客户经理以老带新、并肩作战的良好氛围；同时在团队内要学会沟通，使沟通成为化解困难的有效手段之一。

陈栋：我再补充几点，一是团队长要经常主动关心队员的生活和工作情况，经常与队员开展共勉性谈心，给队员营造一个安心、舒畅的工作环境。二是团队长要以身作则、身先士卒，拓展业务自己要带头走，特别是一些竞争性客户，要带领客户经理想办法营销；要不时肯定业务做得好的员工，同时也要帮助鼓励业务做得不理想的员工，要帮助他理思路、讲方法、找客户；三是要实干也要巧干，突出做好考核重点业务。

《百年绍合》：俗话说“知己知彼，百战不殆”。我想这在我们的市场营销中也同样适用。从大家的工作经验来看，目前客户最关心的是什么、最需要的是什么？

谢庆丰：的确，客户需求是我们营销中首先要了解的，这是一个成功营销的前提。我就简要说说不同类型企业的需求吧。首先来看生产型企业，这类企业的贷款需求往往有两种用途，一种是为了整合贷款行；另一种是为了扩大经营。就贸易型公司而言，其融资中最需要解决的是担保问题。

陈栋：我觉得现在的客户，你除了为他提供必要的资金需求外，他还需要我们能经常性地带给他一些新的信息、一些投资理财的建议、高效快捷的服务。

《百年绍合》：营销体制改革后，对客户经理单兵作战能力的要求越来越高。在业务拓展及识别目标客户方面，大家有什么好的经验要与全行客户经理分享的？

吴洪刚：经验倒也谈不上，只能算是个人的一些体会吧。我觉得在业务拓展中要多与群众进行沟通交流，收集区域基本信息，了解区域基本情况；再对收集的资料进行分析，通过群众推荐和自己的判断，筛选出目标客户；在对目标客户进行营销时，我认为掌握目标客户的软信息很重要，这既便于我们掌握营销的主动权，更可以使客户感受到我们的真诚与贴近；此外要及时为有需求的客户做好营销计划（包括融资金额、办理时间、担保方式等），对目前暂无需求但有潜力的客户要长期联系，争取早日成为自己的客户。



《百年绍合》：市场营销真是一门很深的学问，听了大家的发言，让我们也受益匪浅，相信一定能给全行营销人员一些启发，推动我行各项业务更好地发展。时间关系，我们今天的座谈就先告一个段落。当然，这个课题还将继续，也欢迎有更多的客户经理、团队长踊跃向我们投稿，与大家共同交流与分享营销的经验与体会。👉

陈栋：我一般通过四个途径来发现目标客户，一是通过走访镇、村、社区来了解掌握好客户的信息，并在镇、村和社区干部的帮助、支持下实施营销计划；二是对一些产业集聚区进行摸排式走访，并经常性地走访，从而发现目标客户；三是通过老客户介绍；四是走访已在我行开户的无贷户。寻找到目标客户后再进行针对性地营销拓展。

《百年绍合》：风险防范也是我们市场营销中的一个重要课题，那么如何来防范风险呢？

吴洪刚：我的经验是首先要关注客户所从事行业的市场风险，每个行业都有自己的生命周期，当行业不景气时企业想取得收益很难，出现风险的概率就较大。其次要关注经营者的敬业程度和经营思路，如经营者对其所经营的企业投入的精力较多、经营思路清晰、管理严格，说明其对该公司的发展信心较强，公司出现风险的可能性就较小；反之哪怕行业再好，也要加强关注，必要时可通过提高贷款授信条件、增加担保等来保障资金安全；对出现风险苗头的，要及早实施退出，不然等到风险明了时，想退出已经不可能了。

谢庆丰：此外，还要注意企业的担保情况，有的企业本身规模不大，但借款数量却不小，还有很多的对外担保，这就要提高警惕了，很可能企业转贷的钱都是借来的。

标杆网点全接触

编者按：随着银行业市场竞争的日趋激烈，产品、竞争手段越来越同质化，客户消费习惯、消费特点、消费心理不断变化，接受服务的意识越来越强，对服务的要求也越来越高，传统的观念、服务模式及管理方式均受到了极大的挑战。

为了积极引导各网点员工更新服务理念，统一服务形象，规范服务流程，提升服务质量和能力，提高客户的满意度和忠诚度，建设服务一流的现代化银行，去年年底我行引进专业的企业顾问公司开展了标杆网点建设活动，通过“五个规范”（即**规范服务形象、规范服务行为、规范服务标准、规范服务操作、规范服务管理**）建设，提升我行整体的服务质量，真正体现现代化银行业网点的窗口服务风貌。首批三家支行的试点工作于年前全部结束，并取得了预期的效果，受到了员工的欢迎和广大客户的一致好评。

今年以来，我行根据试点支行的标杆网点建设经验，专门制作了《绍兴县农村合作银行标准化服务教学示范片》，逐步在全行推广这一做法和经验。下面就让我们通过内训师、网点管理者及新老员工的不同视角来全面感受一下这不同寻常的标杆网点建设。



内训师的标杆经历

文：零售业务部 陈薇

初次听到“内训师”这个词，是在我行标杆网点项目的启动大会上，带着对这个名词的好奇，作为我行首批标杆网点建设的“内训师”，我不仅见证了我行的标杆网点建设，还全程参与了整个项目。

项目启动大会后，培训老师们首先通过两天的授课让一线柜员基本掌握了服务礼仪的标准，从一个手势、一个动作、一个微笑，从仪容仪表到服务六要素，一丝不苟，精益求精。作为内训师，我也参加了培训，并认识到了自己与标准化服务的差距。

接下来的督导环节，我既是学习者，又是督导者。除了学习老师们指导员工的技巧，又在老师们的指导下现场投入到对员工的督导工作中。每天，我都会仔细观察营业厅内的每一个柜员，捕捉他们工作中的闪光点和欠缺之处，以便在晚上的授课时间作出点评。第一次做“以做带训”点评时觉得有焦虑、不自信、找不到方向。每次老师们都会在我们内训师点评之后作一些指导。渐渐地，我掌握了一些点评方法和心态调整的技巧，从胆怯、紧张到侃侃而谈。同时在整个过程中我也逐渐意识到内训师作为标准化服务文化的传播者，担负着极大的使命，我们能把自己学到的理念，传播到每一个网点，为改善我行的服务面貌作出一份自己的贡献。



也正是带着这样的使命和责任，从今年年初开始，我正式以内训师的身份在各家支行开展标杆网点建设的培训工作。每一次的推进，都是一次成长和进步的过程，我们的方案也在推进中不断被完善。每推进一家支行，我都能积累一点经验，多一份感悟：要做好一名服务内训师，光会点评是不够的，好的内训师必须能够循循善诱、有条理而又简明扼要地让员工懂得，哪些活动是有益的，哪些行为是有效的，哪些思想是先进的，哪些理念是正确的；好的内训师还得以身作则，要会作示范，自己做得好才有说服力，才能让员工了解如何去操作；好的内训师更要调动员工的积极性，引导他们培养团队精神和凝聚力，争先创优，力争上游……

成为一名教师，是我儿时的理想，如今，我正实现着我的这个理想——当好内训师，传道授业解惑。一路走来，得到过很多人的鼓励、支持和帮助，感谢你们的陪伴，我将怀着感恩、自信、快乐的心情继续我的内训师旅程！

网点管理者的标杆体会

文：钱清支行 韩瑞松

作为一名基层网点管理者，从最初接触到标杆网点服务知识时的新奇到后来实际参与到标杆网点建设时的豁然，我欣喜地看到了自身的变化、网点的变化，但更多地是看到了员工的变化。

员工的精神面貌及职业形象有效改善。统一的着装、淡雅的妆面，使员工一整天都保持良好的精神状态，树立积极向上的职业形象；临柜服务“六要素”的娴熟运用，展现了银行职员的专业素养；得体的言语、规范的动作、高雅的气质让同行及客户折服。



员工的团队凝聚力进一步增强。晨会的举行及周例会的点评，彰显了员工的精神风貌。特别是采取轮流主持晨会的方式，让每一位员工都有了表现和展示才华的机会；鼓励等互动游戏的融入让晨会充满了生机与活力，使同事关系更融洽，上下级沟通更方便，让员工在和谐的氛围中投入新一天的愉快工作。

员工的亲和力服务提升了客户满意度。“您好，欢迎光临！”“请慢走，再见！”……这是员工亲和力服务导入后送给每一位客户的见面礼，每位员工对客户来有迎声，去有送声，严格按照服务规范的要求，言行举止准确到位，“一招一式”中凝聚了无止境的服务内涵，赢得了广大客户的一致好评，客户的满意度大幅提升，难怪有客户翘着大拇指说：“你们的服务真棒，超过了其他银行”。

做一时的标杆不难，难的是做永远的标杆。标杆网点建设非一朝一夕之功，而是需要长期的不懈努力。只有员工持之以恒的坚持，才能让“标杆”不断涌现，才能实现我行打造“百年老店”的愿望。

老员工眼中的标杆

文：滨海支行 徐来娣

一转眼，又是桃红柳绿、春意盎然的季节了。这个春天，我们滨海支行开展了标杆网点建设，作为一名老员工，让我感受到了全新柜面服务春风的吹拂。

在服务质量上，我们从改变服务形象入手，统一着装，包括穿同一颜色、款式的羊绒衫、皮鞋等，女职工则统一化淡妆，大家看上去都耳目一新，显得比过去精神很多。自我约束强了，服务态度也比过去好多了，临柜一线人员个个业务熟练，人人都用礼貌用语，双手递接，微笑服务也基本体现出来了，受到了顾客的普遍好评。

在服务环境上，我们也大有改进。在柜台外设置了一米线，使顾客有序地办理业务；增设了花木盆景，使营业场显得更加美观清新；每周二次大扫除，每个职工每天做好自己的卫生包干区，办公用品摆放有序，清洁干净，且大家平时都能做到彼此督促，彼此鼓励，始终保持舒畅的工作情绪。

最令人向往的当然是晨会。以前的晨会大都是学习业务或文件，相对枯燥和单调。现在不同了，除了业务和文件的学习外，还每天开展了丰富多彩的小游戏。在每天晨会的十到十五分钟时间里，从领导和职工，轮流主持，各尽其能，人人参与，尤其是我们的高金奎师傅带头唱起了革命歌曲，他的乐观心态感染了我们，让大家一整天的心情都是轻松愉悦的。

而且标杆网点推行以来，不仅带动了我们的分理处的柜面服务工作，同时也促进了各项工作的良性发展。虽然在某些方面我们还有差距，但大家有信心在今后的日子里不断进行改进和完善。



新员工眼中的标杆

文：滨海支行 余力丰

2009年底，总行率先在三家支行开展了标杆网点建设，记得当时支行行长考察回来后，在会议上发出这样的感慨：这样的服务，是比中国银行还要好！对于当时的我来说，这样的描述是简单的，没有具体形象的。春节前夕，我有幸到了首批试点的华舍支行学习，看到了不一样的柜面服务，才对支行行长的感慨有了具体的认识，原来我们的服务也可以实现这样的层次。

从春节前的准备到春节后的正式实施，我们支行的标杆网点建设是在一个不断尝试与理解的过程中逐步推进的。到华舍支行的学习与观摩，给了我们直观的模板与参照；在内训师的指导与员工间的不断交流中，逐步适应与理解了服务六要素的运用。当然，在硬件设施上，我们与标杆网点还有一定的差距，但是不足之处我们用服务来弥补。每周两次的大扫除，让支行的环境有了很大的改观，干净整洁，美观大方，是我对于支行环境现状的评价。

最有意思的当然是每天的晨会。轮流主持的晨会，其实给每个人提供了一个锻炼自己、展示自己的机会。一开始对于服务六要素的训练和运用都是源自于这里，现在回想当时大家生涩的表情、拘谨的动作，真是感谢大家的配合。点头礼、请字当头，站姿坐姿，这些礼仪的训练与熏陶，逐渐展现在我们日常的服务中。每天的小游戏，更是像一支兴奋剂，舒缓了大家紧张的工作压力，提高了工作积极性。

当然客户对我们的标杆网点建设也有一个逐渐理解的过程。像每天早上的迎宾，一些老大爷、老大妈一开始会觉得很新奇，但时间久了，也能慢慢接受这样的欢迎仪式，并报之以亲切的微笑。我们滨海支行地处工业区，储蓄客户中很多都是外来务工人员，服务六要素的灵活运用也能在一定程度上促进沟通的有效性，减少与客户之间因信息不对称而造成的摩擦。同时，我也深信对于这些异乡人的帮助与服务，同样能提升我们合行的品牌知名度，带动品牌竞争力。



风险大于机遇 二季度债市展望

文：投资银行部 俞水英



一季度债市简要回顾

今年年初，公开市场发行利率突然上调、存款准备金率连调两次、央行对信贷实施窗口指导，系列紧缩政策超出市场预期，债券收益率呈现一波恐慌性上涨，随后公开市场持续净投放资金力保春节流动性，保险和银行等配置型资金大量入场拉低一级市场债券发行利率，从而带动二级市场债券利率不断走低，之后央行慎用公开市场数量工具回收流动性，在“宽货币紧信贷”的基本面主导下，债券市场一季度走出了一波超预期上涨行情。

二季度债市展望

(1) 基本面：一方面二季度固定资产投资增速回落是大概率事件，但出口仍在高速增长，经济出现过热迹象；另一方面二季度CPI继续冲高是较确定事件，至于CPI高度多少是市场争论的焦点，通胀压力在加大。因此基本面不支持债市。

(2) 政策面：二季度货币政策继续从紧是主流观点，信贷总体上应该不会放松。与通胀压力加大相对应的是，二季度预期加息的机构越来越多；对于汇率问题，鉴于政治操作其带有一定的不确定性，不过最终应该升值的可能性更大点；对于数量型工具，三年期央票已于4月中旬重启，准备金率被动用的预期虽然推迟，但并不能完全排除。政策面也不支持债市。

(3) 收益率估值：目前10年期国债、金融债收益率不但比各自06年来的均值要低，而且还比09年7月份1年期央票发行重启前的水平要低，我们认为目前债券收益率在泛滥资金的推动下可能过度透支了应有的回落水平，因此收益率估值上也不利于债市。

(4) 资金面：我们认为二季度资金面也是不利于债市的，一方面是二季度债券市场通常发行规模较大，本身需要大量资金；另一方面是二季度，尤其是4月份存贷差新增规模通常都较一季度的2、3月份明显减小，因此银行在债券资产配置上本身就有减少认购的动力。此外，二、三季度新增保费收入通常都存在环比下降的情况，其中二季度的4月份环比为负比较显著，因此保费收入增量减少也不利于保险公司的配债需求。最后就是基金、券商等交易性机构在经过一季度大涨后近期存在明显的获利了结行为。

以上四方面，都不支持债市在二季度会有良好表现，从目前市场来看，政策面是主导二季度债市的最不确定性因素，市场分歧也主要体现在以下两个方面：

一是二季度CPI同比是否超过3%，但我们认为关键不在数据本身，而是通胀预期随着大宗商品和西南旱灾等因素在增强，这对于债市而言同样是不利的。近期国内成品油价格已经上涨，但房产调控新政的严厉程度出乎市场预料，取代宏观面和货币政策的影响，成为短期利好债市的主要因素。继续深入，如果针对房地产的需求受到压抑，充沛的流动性会把资金投入何方？除了股市、楼市，日常的消费是分流居民购买能力的重要标的，从这个层面来讲，今年随后一个时期的居民消费价格可能会受到推动，从而加大通胀的压力。

二是二季度央行是否会加息，我们认为即使不加息，只要央票利率随着回购利率的上升而出现上升，对债市的负面影响与加息的效果实际是一样的。何时加息永远都是一个主观性很强的判断，在这一点上市场很难达成共识。但是相对于加息而言，我们认为央票利率在二季度再次回升的概率更大，因为即使央行不主动加息，继续采取数量调控手段来回笼流动性，也会导致回购利率出现回升，从而增加央票利率被动上升的压力(尤其是1天回购，目前和3个月央票利率十分接近)。那么为什么一季度数量型回笼手段并没有推动回购利率出现回升呢？因为一季度无论是外汇占款还是贷款都为银行提供了充裕的流动性，对冲了一部分政策的回笼效果；而二季度内外部流动性都会有所减弱，而且中小银行贷款增速在二季度出现下降可能会加剧流动性在不同类型银行之间分布不均衡的格局，在这种情况下，数量调控对流动性的影响将会明显大于一季度。

为此我们提出的二季度的投资策略是交易类机构继续降低久期和增加浮息债配置来增强组合的防御性，刚性配置类机构适当加大高票息信用债的持仓比例。



RISK THAN AN OPPORTUNITY

在服务中成长 在积累中强大

参加2010年美国银行 国际业务研讨会有感

文：国际业务部 寿迪菲



近期，美国银行针对城市商业银行、农村合作银行、农村信用社等客户在北京举办了一场国际业务研讨会。我行也在受邀之列。怀着同行交流与加强代理行间合作的目的，我有幸代表我行参加了此次研讨会。

服务，感动客户的过程

美国银行创建于1968年，总部设在旧金山，是全球最大的金融机构之一，也是全球最大的财富管理公司之一，拥有雄厚的实力与庞大的客户群。它是最早进入中国开展美元清算业务的外资银行之一，不但为国家外汇管理局提供了近20年的美元清算服务，而且与工、农、中、建、交五大银行有近20年的合作历史。现在，凭借其精湛的清算服务技术与庞大的客户群，它开始深入其他股份制商业银行、城市合作银行、农村合作银行、农村信用社等……在美国银行副总裁、金融机构部产品销售经理罗慧小姐的亲切介绍中，一个专业而丰满的美国银行形象在与会代表眼前被清晰地勾勒了出来。

的确，自2008年在美国银行开户，与其建立代理行关系以来，我行利用其汇路进行单据结算，不仅降低了收费，结算速度和服务质量也大大提升，得到了客户的广泛认可。同时，美国银行的清算服务不但有针对亚洲市场的产品，而且灵活的账户设置和收费标准，能较好地满足我行业务发展和客户需求的提升，让我们体验到了它始终如一的服务和因地制宜的创新产品。

银行作为一个服务行业，每天面对的是具有鲜明个性的不同客户，在基础设施、产品提供高度同质化的今天，客户追求的是更优质高效的服务。于是平时在我们工作中就应该深入思考：如何用更亲切的态度来对待客户、用更低的成本让客户获利更多，让服务不仅仅停留在问候与手势上。在这一点上，作为我行国际业务代理行的美国银行也许能给我们一些启示。美国银行中国总部尽管在上海，但从开始建立合作关系到现在，其工作人员已多次实地走访我行，平时的电话拜访更是不断，从对日常业务咨询的解答、对我行业务需求的了解、节假日的拜访问候及新业务的推广等等，从不间断。这一方面与我行国际业务量日益发展壮大有关，但同时也体现出了他们对我行的重视，让作为客户的我们体会到了合作的愉快。

虽然我行国际业务开展历史还不算悠久，但也已经拥有了一大批稳定而忠诚的客户群，并且这个队伍还在源源不断地扩大。面对老客户，我们如何提升自我，创新产品，改善服务，增进与客户的了解与沟通，为客户提供个性化的服务，让客户实实在在感受到我行的高效与快捷，不仅成为我行的忠诚客户，更成为我行最有力的宣传者，吸引更多的优质客户。面对新客户，我们如何推介自己，向客户展示我行的汇路优势和作为总行级国际业务机构的结算优势，用我们的专业和亲切赢得尊重，赢得信赖。这些不止于心，更在于行，在于智慧下的行。

积累，自身强大的过程

此次研讨会的另一个重大收获是由美国银行高级副总裁、金融机构部中国区总经理查忠民先生带给我的。作为美国银行法律与实务研究院亚洲区咨询理事会特许理事、国际福费廷协会东亚地区委员会市场惯例实务负责人及ICC Banking Commission DOCDEX专家，他向我们讲解了关于信用证操作及贸易融资与风险防范。看似枯燥的课题经过他的演绎也显得格外生动起来。他从宏观、中观和微观三个层面对单证操作及贸易融资中的方向与策略、管理与控制、操作细节等做了详细阐述，并结合自身工作中经手、接触的大量案例特点，用案例库这种生动而新颖的形式使整个讲解更加形象、直观。

从查先生的讲解中，我感受到了何为专业，何为经验。的确，国际业务是个既简单又复杂的流程。简单是因为单据业务、融资产品往往通过银行办理，凭借银行的信誉与银行间的业务合作就能进出口、收付汇。复杂是因为我们每天会接触不同的客户，看到不同的产品，了解不同的国家，认识不同的进口商；且银行在处理单据业务时会碰到单据审核中的制单问题，出单后遇到的寄单问题，开证行认为不符点提出的拒付问题，也有融资业务的风险控制问题，客户、银行、国家的资信问题等等。如此众多的问题如何解决，通过什么途径，用什么办法，投入多少人力、财力，客户事前、事中、事后的反应等都是我们的经验。经验的积累与总结变成了我们的财富，是教导新人的法典，也是解决类似问题的借鉴之道，更是国际业务能长久发展的源泉与力量。

交流，提升自我的过程

让我颇有感慨的远不止于此，在短短的休息时间里，各行的代表们也聊得甚是投机。从自身银行机构的介绍到各自的国际业务情况，又到当前的经济形势，话题不轻，却相当充实。作为银行从业人员，更确切地说是国际业务的从业人员，我们对自身机构的认识便是一种自我认可。热爱本职工作，所以关心自己身处的工作单位与工作岗位；关心与比较我们的同行与整个行业；更关心金融机构的发展前景与经济形势。交流是一个认识自我的过程，也是认识他人的过程，更是提高自我的要求。

这次的学习与交流确实是个难得的机会，我看到了美国银行作为外资银行对自我的推介，也看到了它对不同地域不同客户的包容，又看到它调整自我，与不同的客户用不同的节奏与步伐走在不同的道路上。代理行伴随着我们前行，我们将伴着我们的客户前行。

3招教你自助打理年终奖

文：产品科技部 刘益民

年终奖是领薪一族到了年底最盼望的事情，不管多少，如何打理年终奖便成了备受关注的课题。纵观各类网络、报刊打理年终奖的方式五花八门，理财高招也数不胜数，其实所有的高招都是为了让这笔来之不易的资金保值增值。笔者认为希望自助打理而不打算寻求专业理财人士的投资者可以通过以下三招打理年终奖，从而轻松实现年终奖的自助打理、稳健增值。

自助打理年终奖第1招：充分了解自己、了解市场

一是了解自身资金状况，结合目前个人或者家庭的资金状况、总体收支水平。在考虑资金安排时，要预留一定的紧急准备金，一般不低于家庭月支出的3至6倍左右，以备不时之需，能够抵御诸如失业、意外伤害、重大疾病等各项家庭生活重大变故。

二是了解并确立理财目标，即有何长、中、短期目标，资金在各个理财目标阶段的安排。要充分考虑未来的理财目标比如子女教育、大件商品购置等重大理财目标时的资金需求并评估该项计划实现对家庭资金的阶段性影响。

三是注重了解经济整体发展趋势。在年终奖投资之前必须明确了解当前市场形势，经济的当前状况和未来投资期间的整体发展趋势是紧缩还是通胀，以配备相应的金融产品，实现年终奖的保值和增值。

四是充分了解自己的性格，风险偏好。市场上的金融产品种类齐全，品种繁多，但不一定适合每个投资者。投资者在进行年终奖打理投资时要充分了解自己的性格以及风险承受能力。投资者可以到网上寻找相关的风险测评问卷，对自己的风险承受能力进行自评分析。



自助打理年终奖第2招：了解产品的风险、收益及运行情况

对自己比较感兴趣的产品，投资者切忌盲目跟风，一定要对产品有充分的了解以后，结合自身的经济情况以及当前的市场环境对产品是否适合自己作出一个合理的判断。毕竟年终奖一年也就一笔，而且对整年的理财目标实现都有可能产生重要影响。

投资者可通过媒体、网络等渠道了解市场上各类理财产品，并通过产品的投资方向、风险等级、产品发行方的运行水平等各方面情况充分了解产品的风险与收益情况。

投资者也可以向有关方面的专业机构或人员了解情况，为了防止理财产品销售方为了销售业绩，采取不当销售的方式夸大宣传，投资者可以尽可能地要求销售人员出示文字材料。正规的金融产品都会向投资者出示风险揭示书，投资者应该充分理解风险揭示书条款，遇到不明白的要及时向专业人员了解咨询，从而充分了解该产品可能存在的风险。

自助打理年终奖第3招：选择适合自己的产品

有句广告词说得好“只选对的，不选贵的”，其实打理年终奖也是这个道理，只有在对自己的实际情况进行充分评估，结合产品的特性以及当前以及未来一段时间的经济形势进行综合评估后，才能准确地打理年终奖。下面介绍几个较为典型的案例，作为大家自助打理年终奖的参考：

案例一：年终奖在5000元至1万元

案例：因为刚工作不久，朱小姐去年拿到了5000元的年终奖，作为职场新人，她挺知足。今年的年终奖又快到了，她估计应该还是不会超过10000元。

理财建议：一般年终奖在10000元以下的，职场新人占了很大比例，即便数额不是很大，但依然可以用于理财。比如父母年岁大了，可以适当地购买一些保险。保险已成为各工薪阶层较为活跃的投资项目。对每个家庭或个人来说，保险的最大作用就在于能转移生活中的风险。投资者也可以根据投资者的风险偏好选择投资基金，基金一般投资起点为1000元，相对起点较低，年终奖较低的投资者可以在合适的时机，根据自己的风险承受能力，选择货币型基金、债券型基金或者股票基金。



案例二：年终奖在1万元至5万元

案例：张先生夫妇预计，两人今年的年终奖加一起可以拿到3万元左右，但因为刚买了新房，目前家庭负债10万元。

理财建议：这个家庭值得关注的是负债问题。年终奖理财前，要先列出一些“必须”的项目。第一，先要考虑“必须交的”，包括房贷、偿还信用卡消费支出、赡养老人、到期的债务、子女学费等；第二，要考虑“必须花的”，包括个人或家庭的衣食住行等必需品支出；第三是“必须攒的”，包括保险、养老金等储备。张先生夫妇除了要扣除房贷以外，还要将赡养老人的预备资金也考虑进来，因为随着双方父母年龄增大，这方面的预算都是必不可少的。此外如果有要孩子的计划，那还得再划分出很大一部分给未出生的孩子。建议这类人士可以考虑购买一定数量的意外险以及分红险等具有保障功能的保险，可以增加这类人士的抗风险能力，避免因意外事件造成家庭陷入经济危机，影响家庭生活质量。



案例三：年终奖在5万元以上

案例：何先生是某企业的中层干部，今年的年终奖估计会在5万元以上，去年就已经和妻子过上了“有车、有房”的生活，虽然还有一些房贷没有还完，但压力不大。所以今年他在犹豫用这笔钱干什么。

理财建议：这类人士可以结合自身的经济状况考虑相应金融产品。对资金流动性较高且风险承受能力较弱的人士，可以考虑货币型基金或者银行短期限理财产品。对风险承受能力适中的稳健型人士，可以考虑购买银行期限较长收益较高的非保本浮动收益型理财产品。而风险承受能力较高的人士，可考虑投资股票、股票型基金或者黄金等高风险金融产品，并且结合自身情况合理配置投资组合，有效控制风险，获得较高的投资收益。



奋进不言止

文：杨汛桥支行 潘亮

单位组织去爬诸葛山。

绍兴有句老话：香炉峰的顶诸葛山的腰。想着自己曾爬过西天竺，登过越王峥，面对这绍兴县第三高峰倒也有了跃跃欲试的冲动，便欣欣然随群而去。

此刻正是春意阑珊的时节，车一拐出绍兴城，眼前的色调顿时柔美绚丽起来：油菜花还未金黄，但已连成大片，冲过了田埂，越过了房屋，衬着翠绿的底色肆意地铺展着；路边、田间、湖畔，疏密无致的绿，蔓延在视线之内。再往富盛进去，车里的几个人都按捺不住心中的亢奋，连连摇下车窗，呼吸着自然的味道，连我这个司机也差点分了神。眼前闪过房屋、竹子、鸡鸭……都是极为普通常见的，却有点让人回归田园的感觉，让往日浮躁的心渐渐平静下来！

立在山脚，不见山顶，传说中的诸葛山并没给我仰视的姿态，出发前，几位同事早就拿我的身体“吨位”开涮了：“小潘，要不耻最后噢！”看着脚下那较平坦的水泥山路，一级一级平缓而上，我心里一念：诸葛山不过如此。于是，跟那几位同事放出豪言：“小菜一碟了！”女同事们说着笑着，以无比闲适的步调往上走。男的则大步流星，甩出了力争上游的风格。我也不甘落后，噌噌噌地紧跟着。一路的风景果然不错，水库的水澄澈如玉，颇有“春来江水绿如蓝”的韵味。石级旁的毛竹杆杆高挺，送来徐徐凉风，却是“吹面不寒杨柳风”。心情颇好，脚步也颇为轻松。



可是，好景不长，水泥山路走到尽头，脸上汗水涟涟，喘出的气也粗重起来，而眼前的路是用山石垒成，山势也陡直起来。我才停步喘了几口气，就和同行的一群人拉开了距离，试图加快脚步想赶上，却发现是件难事。此刻的我独自踽踽而行，还真有点“前不见古人后不见来者”的慨然。过了春光亭，问下山的几个中学生，得知才过了一半的路程，往上的路更难走！听得心

里直叫苦连天：这山还真不可貌相啊！小腿肚绷紧了，身上极具重量的赘肉不停往下坠，身体的极限越来越明显，歇了歇后更想歇。山路也开始呈现出曲折之势，真的可以叫“蜿蜒”，叫“崎岖”。走到尽头又是一个弯，继续绕，仍不见尽头，心里鼓起的希望慢慢地被失望侵蚀着。“相信看到是光明，怀疑看到是黑暗，相信看到是道路，怀疑看到是困难。”感觉要爬到山顶还真是困难不小！可是脑海中偶尔闪过的一个念头马上被我打压下去，在众人面前怎么可以露怯了呢！咬咬牙，舒缓气息，放慢步伐，但强制自己一步不停，目标向山顶进发。步子虽然有些僵硬，但心里已不容自己偷懒和后退，向前，向前。隐隐间，听到了人语，估计山顶不远了，人一下子精神起来。转过一个弯，路平了许多，一座黄色的庙宇出现了，先到的同事也笑呵呵地迎接着我。终于登顶啦！往后一看，山谷的竹林浪涛阵阵，眼前绵延出一片辽阔宽旷的视界。位于这样的山顶，人是累的，但心是空的，似乎什么都过滤而去。

一位女同事已做了先锋，比我早到山顶，我实在有些敬佩。她笑着说：“爬山，我给自己的目标就是山顶。曾经有次旅游去华山，因一时的懈怠停在了半山腰，结果错过了山顶很多好风景，只能抱憾回程！从这以后，我都勇敢而上，直奔山顶。”一席话听得我心里感触甚深：无限风光在险峰，可必须要经受途中的考验，必须要奋进不言止！🌱

拥抱春天 释放心灵

文：国际业务部 盛丽丹

3月28日，中心分会在兰亭国家森林公园开展了以“拥抱春天”为主题的烧烤活动。天公作美，周末的阳光特别灿烂，踏着春的气息，迎着翠绿的召唤，同事们陆续来到本次活动的集结地——清凉谷烧烤区。



为方便烧烤，大家被分成若干小组。显然大家的活动热情很高，先到的同事已按捺不住心中的那份兴奋，拿出精心准备的烧烤材料，热火朝天地干起来：把烤串放上烤炉，接着刷油，撒佐料，不一会儿烤炉上已整齐摆放了各种各样的美食，鸡翅膀在灼热的炭火上吱吱地往外冒油，加上孜然的甘香，空气中顿时弥漫着令人垂涎欲滴的香味。别看小伙子、小姑娘平时斯斯文文的，站到烤炉前一下子便成了烧烤好手，年龄稍长的同事那更不用说了，烹制的美味如同一席饕餮盛宴。经不起美食的诱惑，大家已呈现分组不分界，哪组有好吃的大伙就冲向哪组，抢不到一串的哪怕能尝上一口也非常满足。

10点左右，评委组通知十五分钟后每组要拿出最佳“作品”进行评比。这下着实让大家紧张了一番，参评的作品必须得有特色有创意，这样才能胜过其他小组。于是乎大家开始讨论、分工，有的专门负责烤制，有的构思如何把它点缀得更美观，经过一阵忙乎，每组都信心十足的将作品放到临时指定的评委席上。刹那间，群雄云集，期待着自己组的作品能脱颖而出得到评委肯定。此时嬉笑声、惊呼声、杯盘碗碟的碰撞声已交织在一起，照相机的镜头纷纷对准获奖作品，同事们完全忘却了往日工作的疲惫，迸发出了内心的喜悦与兴奋。



游荡在8度的阳光里

bali

巴厘岛之约

文：国际业务部 马海燕

巴厘岛是印尼南部的一个海岛，处于南半球8度的纬线上，早就听说巴厘岛的美，“Bali”几个字母承载了我对碧海蓝天、缤纷美食和神秘异域风情的全部向往，怀揣着无限的憧憬，我踏上了我的寻梦之旅。



抵达下榻的酒店已是当地时间凌晨2点，我们所住的酒店就位于Nusa Dua湾——巴厘岛最富盛名的度假地之一。凌晨的巴厘岛依然热闹，处处流光溢彩，三三两两的情侣轻语着从你身边走过，精致的东南亚风格的建筑在灯火映衬下朦胧、曼妙，置身其中仿佛进入的幻境，就在这半梦半醒的奇妙感受中期待天明。

早上醒来，睁开眼才真正领略到这抵挡不住的热带风情，满目的绿呀，到处都是叫不上名字的热带植物，翠色欲滴，毫不掩饰地展露着生命的蓬勃，让人也倍感生机。

早就听说在巴厘岛可以享受到世界一流的美食，酒店的早餐就可管窥一斑，从8点到11点你可以尽情享用各色美食，中式、西式、日式、韩式应有尽有，而最吸引我的是琳琅满目的热带水果，虽说现在交通运输发达，人们生活富足，但在这里依然有很多水果是我平生第一次见到，即便像火龙果、山竹这些在超市买过、吃过的，在这里品尝那种鲜美的口感和之前印象也绝不可同日而语。

酒店的正前方不远就是蓝马林海，享受完丰盛的早餐，徒步几分钟就到了向往已久的海滩，沙滩上你可以看到各色的人，有晒得通体红透的欧洲老头、穿着极具东南亚风格艳丽服饰的当地歌手、手牵手漫步的白人情侣……而前面就是一碧千里的大海，巴厘的海特别的蓝，蓝得那么纯粹，感觉能净化人的心灵。你可以买块salon随意躺在沙滩上把自己晒黑，也可以带着草帽吹着海风狂吃水果，听当地人弹着吉他唱那些听不懂的歌……我就在这如画的意境里躺在沙滩上，感受着自己也变成了画中人，不知不觉，夕阳已西下，而夕阳的金光笼罩海面 and 沙滩，我们又进入了另一种幻境。

第二天，感受了久负盛名的Telaga Waja River漂流，惊险刺激；接着参观了带着浓厚印度佛教色彩的当地神庙，雕满纹饰的楼阁、形态奇异的神像，阳光透过树影，穿进窗户，象极了电玩游戏“古墓丽影”里的场景，配合着深邃的印尼音乐，光影下的建筑充满了神秘、幽深的意境。

结束一天的游览，回到酒店，我为自己安排了一次精油massage，就在露天的灌木丛中，紧邻海滩，一轮圆月升上海天，月光倾泻海面，透过花木树影婆娑，完全放松的身心仿佛随着精油的花香在空气中舒展、弥散……



在巴厘岛，时间是柔软的，像海边的风，让你沉浸其中，慵懒的、暖暖的，不知不觉已流逝，要离开了才感到不舍。据说“Bali”在印尼语中是“再回来”的意思，我想，有一天我会再回来；再回来，我会给自己更长的时间……🌊

bali



聆听 春的 呼唤

文：漓渚支行 钱宇

春天来了
花儿开了
在这春暖花开的季节
在这解冻的大地
打开你的心窗吧

当期冀投掷于播种
让怀想在春光里飘摇
让春雾的温柔
青春的意志
无所顾忌地开着吧
让你的心变得更年轻

当春回大地
天空变得格外的蔚蓝
不再让你的心冬眠
风吹拂得好温暖
让它吹绿你冷漠的世界
带给你无限的激情

守住春季
让我们无声地承认
这个季节的美好
太阳不会永远深藏
大地也不会永远冬眠
打开你的心窗
放飞你的心情
让世界因为春天而更可爱



摄影：零售业务部 何少君



聆听 春的 呼唤



摄影：营业部 俞文汉

别为小小的委屈难过

文：审计稽核部 章红凤

曾听人讲，幸福有三诀：不要拿自己的错误来惩罚自己；不要拿自己的错误来惩罚别人；也不要拿别人的错误来惩罚自己。有了这三条，人生就不会太累了……生命是一种过程而不是一个目的，苦和甜来自外界，体味幸福则来自内心。人生在世，注定要受许多委屈，有的委屈小，有的委屈大。当一个人越是成功，则会“名满天下，谤亦随之”，委屈也会随着增多。

小的时候，没有烦恼，每天都过着无忧无虑的生活，每天都有着快乐的心情。长大了，毕业了，工作了，每天脚步匆匆，每天都有着该做的事情，该学的东西，生活也从此有了压力。但我一直希望自己能保持一份好的心情，别为委屈影响了心情。

三年前，从未想过自己会踏入金融服务行业，三年后的今天，我却成了合行的一名“老员工”。三年的成长历程中，第一次领到自己工资时的喜悦，第一次被柜台外客户指责时的气愤，第一次得到领导表扬时的开心，许许多多的“第一次”一幕幕浮现在脑海中。随着时间慢慢的流逝，我发现自己在不知不觉中长大了，成熟了。当失败的时候，我会对自己说：“不要灰心，还有机会”；当受到客户指责的时候，我会对自己说：“谅解他们，毕竟他们心里也着急”；当心情低落的时候，我会对自己说：“别伤心，别难过，周围还有许多关心我的人，至少有他们与我携手同过。”

朋友，不要叹息命运的坎坷。因为大地的不平衡，才有了河流；因为温度的不平衡，才有了万物生长的春夏秋冬；因为人生的不平衡，才有了我们绚丽的生命。有人说，人的心如同一个杯子，杯里的水就是人的心事，水太多了，就会溢出，所以适当的时候我们要倒掉一些才行。将微笑留在脸上，将痛苦一手抛开，你会发现好心情和你如影随形。

人生不会总处于低潮，正如天空不会永远挂满雨滴。每个人都有成功的机会，关键在于你是不是在适当的时候抓住罢了。快乐是最重要的，当自己不开心的时候，一定要学会放松自己的心情，别为小小的委屈难过，也别为小小的挫折气馁，每个人都应相信自己离幸福很近，离成功很近！

学会“捡石头”

文：财务会计部 胡建芳

看到这里，我的心隐隐触动，这个小男孩不就是我的缩影吗。生活中，我们总是昂着头，努力仰望着前方美丽的灯塔，却忽视了当下最平凡的事物；我们总是追寻着自己所谓的前途，却忽略了身边对我们谆谆教导的师友；我们总是忙于攀登自己的顶峰，却对周边的风景视而不见。我们总是对得到的沾沾自喜，却不懂得对它的珍惜。小石头，也许是我们脚底下最不显眼的东西，却是我们脚踏实地行走的基石。有时候，我们总不愿听从别人的劝告，一意孤行，总不愿曲身弯腰去俯身捡物，就失去了一些东西，甚至是一个关系人生转折的宝贵机会。

人生，就像一次旅行。每个人的追求不同，人生目标不同，生命轨迹总会有所不同。一个人的完美人生，在于他理解生活的真理，充实地完善自我，懂得珍惜和拥有；一个人的成功基础，在于他能汲取他人教训，用以律己之鉴；一个人的快乐源泉，在于他能脚踏实地，一步一个脚印丰收自己的希望，每一步没有任何遗憾。

我们不是圣人，做不到完美，但尽可能追求完美。那么，学会去“捡些石头”吧！多学习一些知识，多领悟一些真理，把这些“智慧之石”积攒起来，累积到一定的高度，堆起一座知识的金山，让自己在这座金山中渡出一身的金光，成为一个丰富的自我。

偶然在书上看到一则小故事，让我颇有感慨。

傍晚，有一个小男孩独自行走在森林中，他迷失了方向。夜幕降临，小男孩恐惧的拼命地寻找着出路。可是天色太黑无法辨别回家的路，男孩心急如焚。这时，大山中突然响起了一个声音，这个声音像一个慈祥的父亲在说话：“孩子，你捡些石头吧！”。小男孩没有理会，继续寻找自己的路。“孩子，你捡些石头吧！”声音再次响起，可男孩固执地就是不捡。一次一次，大山中的声音变得越加急迫起来，“孩子，求求你捡些石头吧！”听着这哀求的声音，小男孩终于捡起了一块小石头，但并不明白捡石头的用处。直到他翻过一座山，天空依稀亮了起来，手中的石头发出了闪亮的金光，仔细一看，这石头竟然是一块金子。此时，小男孩如梦初醒，可是自己走过的路已淹没在崇山峻岭之中，捡石头的地方也无从找到。

刚工作一年的小王，一天突然感觉脖子很疼，然后他发现办公室里到处都是嚷嚷着肩酸颈痛的人，于是他揉着脖子，继续低头盯着电脑，直到某一天脖子疼得不得了，脖子后面像背了三座大山，只好去看医生，这才发现，原来自己得了颈椎病。其实伴随着都市生活节奏的加快，颈椎病就像传染病一样在办公室的电脑前弥漫，发病急剧年轻化的趋势令人惊讶。



如何判断和预防颈椎病

本刊编强：潘卓君

如何自我检测颈椎的健康状况？当出现以下症状，大家就要注意啦：如果出现头、颈、肩疼痛等感觉异常；手掌或手臂麻木、疼痛、握力减弱；偏头痛、头晕，或者胸闷、胸痛等现象，就要小心提防颈椎的健康状况可能出现问題，要尽快就医诊断，及时治疗。下面推荐几个日常缓解颈椎病的疗法：

一是放风筝。放风筝时，挺胸抬头，左顾右盼，可以保持颈椎、脊柱的肌张力，有利于增强骨质代谢，既不损伤椎体，又可预防椎骨和韧带的退化。



二是多游泳。因为游泳的时候头总是向上抬，颈部肌肉和腰肌都得到锻炼，而且人在水中没有任何负担，也不会对椎间盘造成任何的损伤，算得上是比较惬意的锻炼颈椎的方式。



三是日常保养。平时要注意少低头，工作一两个小时至少休息一次，休息时头向后仰，或平卧，让颈椎得到休息。颈椎病患者要注意不要来回转头，更不能旋转颈椎。

四是做体操，以下推荐简单体操一款。

A：基本姿势：每次做各项训练动作前，先自然站立，双目平视，双脚略分开，与肩同宽，双手自然下垂，全身放松。

B：前俯后仰：双手叉腰，先抬头后仰，同时吸气，双眼望天，停留片刻；然后缓慢向前胸部位低头，同时呼气，双眼看地。做此动作时，要闭口，使下颌尽量紧贴前胸，停留片刻后，再上下反复做4次。

C：左右旋转：双手叉腰，先将头部缓慢转向左侧，同时吸气于胸，让右侧颈部伸直后，停留片刻，再缓慢转向右侧，同时呼气，让左边颈部伸直后，停留片刻。这样反复交替做4次。

D：提肩缩颈：做操前，先自然站立，双目平视，双脚略分开，与肩平行，双手自然下垂。动作时双肩慢慢提起，颈部尽量往下缩，停留片刻后，双肩慢慢放松地放下，头颈自然伸出，还原自然，然后再将双肩用力往下沉，头颈部向上拔伸，停留片刻后，双肩放松，并自然呼气。

E：左右摆动：做操前，先自然站立，双目平视，双脚略分开，与肩平行，双手叉腰。动作时头部缓缓向左侧倾斜，使左耳贴于左肩，停留片刻后，头部返回中位；然后再向右肩倾斜，同样右耳要贴近右肩，停留片刻后，再回到中位。这样左右摆动反复做4次。

温馨提示

预防颈椎病的发生，其实最重要的是要改善坐姿，埋头苦干时，也要能确保间断性做运动。此外要注意：1、睡觉时不可俯着睡，枕头不可以过高、过硬或过平。2、避免和减少急性损伤，如避免抬重物等。3、改正不良姿势，减少劳损，每低头或仰头1—2小时后，需要做颈部活动，以减轻肌肉紧张度。

支行一季度综合业绩排行榜



存款业务排行榜



贷款业务排行榜



经济效益排行榜



资产质量排行榜



中间业务排行榜

