

沟通瑞丰人
服务合伙人
连接社会人

CONTENT 目录

刊首语

- 深耕农村社区主阵地 做好“乡村振兴主办行”
- 瑞丰银行成为绍兴市首家“乡村振兴主办行”
- 瑞丰银行主题实践活动成效明显

瑞丰视点 FOCUS 07-12

- 瑞丰银行召开一季度业务分析会

瑞丰模式 MODEL 13-22

- “三大模式”在深化
- “百园工程”在实施

瑞丰联播 NEWS 23-26

- 行内联播
- 行外消息

瑞丰党建 PARTY BUILDING 27-28

- 中国共产党重大事项请示条例学习
- 五星和美家园

特约评论 COMMENTS 29-30

- 走在“最实最亲最近”最前列
- 打造“三最银行”进行时

瑞丰责任 RESPONSIBILITY 31-34

- 瑞丰银行开展3·15消费者权益保护活动
- 瑞丰银行开展“扫黑除恶”专项行动

瑞丰人 LIFE 35-40

- 情系三八 温暖如花
- 合规 —— “银行的最后一公里”
- 好书推荐

瑞丰眼 VIEW 41-46

- 你的生日 我们共庆
- 读书分享会

02 | 《百年瑞丰》总第55期
2019年04月出版

主办：总行办公室
设计：总行办公室

《百年瑞丰》编辑委员会

主任：严国利
主编：李 菲
编辑：梁红军 陈 鱼 吕 俊 任万林
贺俊杰 刘诗曼 杜泽莹 王 强
施斌杰

投稿邮箱：bainianruifeng@163.com

深耕农村社区主阵地 做好“乡村振兴主办行”

——写在瑞丰银行深化农村社区模式试点在漓渚启动之际

党委书记 董事长 章伟东

刊首语

PROLOGUE

瑞行百年，丰泽万家，支农支小，服务社区。这是我们瑞丰人的初心，也是我们坚持不变的定位。漓渚是花木之乡、针织名镇，更是美丽乡村建设示范区。十年前，瑞丰人在零售银行转型之初，就是在漓渚开展农村社区模式试点，探索出了“网格化、全服务、零距离”的农村普惠服务模式，受到党委政府和监管部门高度认可。2017年，我受中国银监会邀请，在北京全国农村中小金融机构监管工作会议上，面向全国三千多家农商行作典型介绍，“漓渚模式”从此被外界熟知，成为瑞丰零售转型的样板，成为绍兴金融服务“三农”的一块金字招牌。

过去十年间，漓渚支行贷款户和贷款额翻了3倍多。更难能可贵的是，漓渚支行这么多贷款，却始终保持着“0”不良贷款率的记录。这个记录，属于我们漓渚支行的干部员工，他们长期深耕这片土地，长年坚持“社区经理驻村”和“半日走访制”，创造出“网格管理”、“背靠背授信”等普惠服务经验，赢得了老百姓的爱戴和认可；这个记录，属于我们可敬的漓渚人民，他们勤劳、勇敢、智慧，他们守信、践信、诚信，既是财富创造者，更是信用模范者；这个记录，更属于我们清廉有为的镇村两级党员干部，他们清廉有为、一心为公，为乡村振兴殚精竭虑，创造了政银企精诚协作的典范，为这片土地带来了富足与安康。

今年以来，瑞丰银行积极响应党中央国务院关于农商行回归本源的号召，认真贯彻区委区政府乡村振兴战略部署，创新推进服务乡村、服务实体经济举措，与区政府签订3年200亿乡村振兴战略战略合作协议，不断完善普惠金融长效机制，提出“深化一乡一城一市模式、做深做透做实本土市场”业务策略。今天，我们再次选择在漓渚镇召开试点会，开展深耕深化农村社区模式试点，启动普惠金融“千万工程”、支持漓渚“田园综合体”项目建设、为乡贤授信并发布专项产品，现场还要聘请瑞丰银行首批“普惠金融顾问”。

我们深知，在助力乡村振兴、服务“三农”小微这条道路上，瑞丰银行任重而道远，漓渚支行任重而道远。作为深耕深化农村社区模式的试点支行，“漓渚模式”将不断探索、不断丰富、不断创新，并将在试点成

功基础上向全区推广，为柯桥区的乡村振兴、普惠金融事业作出贡献。这里，我也对做好试点工作提几点要求：

一要履行责任，做乡村振兴“主力军”。在漓渚镇这片土地上，瑞丰银行市场占有率最高、服务距离最近、与民企最亲，我们要牢牢记住“主力军”之责，加大信贷投入、服务“三农”小微，根据漓渚乡村振兴发展要求，主动与项目建设单位对接，服务好国家级田园综合体建设等乡村振兴重点项目，用“主力军”的力度，扛起“主力军”的责任。

二要坚守定位，当漓渚百姓“贴心人”。漓渚是典型的农村社区，老百姓的创新创业离不开金融服务，我们只有把根子扎得更深、服务面做得更广、感情投入得更多，才能赢得老百姓的信任。漓渚支行的每位员工，都要践行“三服务”精神，做好“走千访万”工作，每天问一问老百姓的需求，随时送上群众需要的服务，真正做客户的“贴心人”。

三要优化服务，当服务模式的创新者。当前，金融业发展日新月异，老百姓对金融服务要求也日新月异。漓渚支行作为模式的探索者，要坚持创新服务、创新产品，紧扣镇情、企情、民情，通过“线上+线下”渠道，提供个性化、定制化的服务，打通“最后一公里”，让守信之人“人人可贷”，持续深化“网格化、全服务、零距离”的农村普惠服务模式，为全区面上推广提供可学习、可操作、可复制的普惠金融模式。

10年前，漓渚是瑞丰零售转型的起点；10年后，漓渚必将成为我们深耕深化农村社区模式的新起点。我们深知，“漓渚模式”的试点推广离不开党委政府的正确领导，离不开镇村两级党员干部的大力支持，离不开广大小微“三农”客户的鼎力帮助。希望各位领导，各位书记、村长，各位乡贤和企业家朋友，继续支持瑞丰银行发展，继续支持漓渚支行模式试点推广。我相信，只要政银企携手合作，一定可以助力乡村振兴大业，“花香漓渚”定会开满更加灿烂的“普惠之花”。



瑞丰银行成为绍兴市 首家“乡村振兴主办行”

4月19日上午,在中国花木之乡——绍兴市柯桥区漓渚镇召开的瑞丰银行乡村振兴大会上,柯桥区副区长吴晓炯代表区委区政府授牌瑞丰银行为柯桥区“乡村振兴主办行”,这是绍兴市首家“乡村振兴主办行”。

党的十九大报告首次提出实施乡村振兴战略以来,瑞丰银行紧紧围绕省联社工作部署,加大投入,强化基础,深化合作,着力提升服务乡村振兴战略内涵。今年1月22日,瑞丰银行与柯桥区政府签订200亿元乡村振兴战略合作协议,明确3年内提供不少于200亿元资金,用于服务柯桥区乡村振兴战略。

瑞丰银行服务乡村振兴包括五项工程。一是乡村产业振兴工程。立足区域城市化进程,着重推动农村产业融合发展,扶持新型农业经营主体,



▲ “越贤贷”授信现场

跟进特色小镇建设,突出小微企业服务,至2021年末完成200亿元信贷增量资金投放。如今年已经开始实施的“百园工程”,对分散于城乡社区有5家以上集聚企业的小微园区,进行全面摸排建档,全年将完成100个园区授信送服务。二是乡村治理工程。启动普惠金融“千万工程”,今年计划走访农户8万户,新增普惠签约2万户,辖内普惠签约率达到45%。同时抢抓柯桥区作为全国集体产权制度改革试点单位契机,推进股份经济合作社股权质押贷款业务,全面推动实现“人人可贷”。三是“三位一体”工程。与供销系统合作深化“三位一体”农合联改革,合力推进供销淘实惠项目,做到走访建档全覆盖、贷款授信全覆盖。四是精准扶贫工程。设立“瑞丰乡村振兴基金”,通过基金每年2000万元(5年1个亿),实施瑞丰助困、瑞丰助学、瑞丰强村三大项目。鼓励经济薄弱村发展农家乐、建设物业用房,恢复“造

血”功能。五是美丽乡村工程。围绕“五星达标、3A争创”工作,深入参与区域美丽乡村建设,如推广党员先锋贷,用金融+党建模式助推“党建星”建设;通过美丽乡村系列贷款以及美丽乡村项目建设助力推进“美丽星”建设;通过推广道德贷、好家风贷等助力“文明星”建设。

瑞丰银行将乡村振兴建设与普惠模式建设相结合,于今年4月在辖内漓渚镇开展“网格化、全服务、零距离”农村社区服务模式试点,推出一揽子金融创新服务,在试点基础上将向全区推广。主要举措包括四方面,一是启动“千万工程”。即以“社区经理驻村制”、“半日走访制”、“背靠背”公议授信为基础,分行领导、支行长、客户经理三个层面“走千家、访万户”,通过3年时间完成全区10万农户的授信签约,真正实现“人人可贷”。二是聘请“普惠金融顾问”。首批聘请了漓渚镇24位村(社区)负责人为“普惠金融顾问”,并将在全区行政村(社区)推广覆盖,通过村官这个乡村“桥梁”,打通服务“最后一公里”。三是推出乡贤专属产品。首发一款专为在外越商打造的“越贤贷”产品,并给予漓渚镇乡贤会1亿元专项信贷资金,推动越商回乡创业发展。四是打造田园综合体“样板”。为国家级的漓渚镇“田园综合体”专门制定“三个千亩”服务计划,包括给予签约入驻“千亩花市”的花农贷款利率优惠,加快花农集聚;免费为花市、花苑商户安装丰收“一码通”支付系统,方便客户交易、支付与结算,打造“智慧花市”;创新信贷产品,为“千亩花苑”解决大棚搭建、花苗采购、租赁支付等资金短缺问题。



▲ 瑞丰银行首批“普惠金融顾问”聘书颁发仪式



“从严治行提能力、精细管理促效率、幸福瑞丰聚合力” 主题实践活动成效明显

“瑞丰处在转型发展关键时期，需要一批敢言敢为敢闯敢干、敢于直面问题的优秀干部。对那些一心扑在工作上、一心为瑞丰事业奋斗的人，哪怕工作上存在失误，只要不是主观上的原因，也要悉心爱护，切实保护他们干事创业的积极性”

——党委书记 董事长 章伟东

一流队伍是干事创业的保证，优良作风是一流队伍的保障。3月以来，瑞丰银行在全行开展了“从严治行提能力、精细管理促效率、幸福瑞丰聚合力”主题实践活动，全力建设一流效能总部，锻造一流瑞丰铁军，取得明显成效。

为时三个月的主题实践活动围绕“五查五看”重抓效能，即查学习和敬业精神，看是否存在疏于学习提高，不爱岗、不敬业、不专业的问题等；查能力和工作水平，看是否存在部门管理能力和自身专业能力不相匹配的问题等；查管理和行为规范，看是否存在精神松懈、效率低下的问题等；查作风和工作成效，看是否存在人浮于事，工作消极、慵懒拖沓、工作成效不明显的问题；查协同

和办事效率，看是否存在大局意识、服务意识不强，服务态度不好，办事推诿扯皮、延时超限的问题等。

全行干部员工上至行领导、下至普通员工，深入开展批评与自我批评，认真查找五个短板，提出改进措施。截止目前共提出了120条短板，44条支行“减负”建议、23条为总行“增效”措施。同时各部室结合年度任务，提出50余项亮点重点工作。通过开展，全行上下中后台服务前台、前台服务支行的能力有效提升。如风险管理部加快建立客户经理风控培训体系；人力资源部牵头提升员工幸福感十大工程落地；法律合规部通过与柯桥区人民法院进行积极沟通，刊登悬赏公告，营造声势，震慑“老赖”。运营



管理部、审计部等面向全行条线征求运营、审计意见建议，在此基础上制订相关制度，有些制度已经出台。绝大多数部门都已经迅速行动起来，全行比学赶超、服务业务的氛围正在形成。

随着主题实践活动的开展，各个层面涌现出了一批先进典型，如滨海支行新围分理处主任章文斌，带领团队开展普惠签约工作，一季度通过走访农户线下签400户，签约浙里贷公积金贷款108户，助力滨海支行提前完成劳动竞赛的目标。如越州支行社区

客户经理邵钰上进心很强，对营销充满了狼性和血性，宁肯自己多跑腿，也要让客户少跑网点，贷款业绩位于全行社区经理前列。营销条线，老中青三代都有杰出代表，一批老职工也焕发激情，如轻纺城支行姚晓春，虽从支行副行长的业务管理岗位退至公司客户经理，但走访企业表现出比年轻客户经理更有朝气，带动支行客户经理贷款营销热情，贷款余额比年初已新增达4160万元。

瑞丰银行党委书记、董事长章伟东表示，瑞丰处在转型发展关键时期，需要一批敢言敢为敢闯敢干、敢于直面问题的优秀干部。开展此次主题实践活动，就是要着力锻造一支纪律严明、作风过硬、团结协作的干部员工队伍，营造讲正气、讲团结、讲品德良好氛围。同时今年瑞丰要建立创新容错机制，就是想告诉大家，对那些一心扑在工作上、一心为瑞丰事业奋斗的人，哪怕工作上存在失误，只要不是主观上的原因，党委要敢于担当、悉心爱护，切实保护他们干事创业的积极性、主动性、创造性。



瑞丰视点

FOCUS

- 咬定痛点，攻坚存款、贷款、不良率等关键指标，创新应对同业和系统竞争新挑战，树立瑞丰“好形象”
- 聚焦重点，重抓“三大模式”、“百园工程”、“微贷转型”等工作，亮出瑞丰“好声音”
- 打造亮点，落实“乡村振兴战略”、推进“最多跑一次”改革等重大事项，推出有影响力的活动和服务，打造瑞丰“好品牌”



凝心聚力再出发

章伟东在一季度业务分析会上强调： 以一流效能把全年工作目标落到实处

4月9日，总行在瑞丰大厦三楼一号会议室召开为期一天的一季度业务分析会。党委书记、董事长章伟东强调，要以一季度良好开局为起点，咬定痛点、聚焦重点、打造亮点，以一流效能把全年目标落到实处。

章伟东充分肯定一季度全行取得的业绩。他指出，年初以来，总行党委结合省联社要求和瑞丰实际，提出“深化一乡一城一市模式、做深做透做实本土市场”业务策略。着眼目标要求，推进优管理、提效能、促改革、稳队伍一系列举措。全行战略方向进一步坚定，零售转型进一步深化，履职效能进一步提升，奋斗文化进一步弘扬。特别是在“三大模式”、“百园工程”以及效能建设、机制创新、榜样带动等方面取得明显成效。

章伟东深入剖析当前面临发展问题，就破解痛点谋发展提出要求。他强调，当前瑞丰银行存款、贷款及不良等关键性指标仍有待优化提升，支行均衡协调发展水平有待增强，零售转型仍有待深化，特别是客户分层分类维护能力不足、创新应变能力还不够强，这些问题阻碍了瑞丰业务发展，问题的解决归根到底还是解放思想的问题，是执行效能的问题，是履职能力的问题，必须在二季度加快破解。

章伟东强调，一分部署九分落实。二季度是瑞丰银行全年各项业务发展和改革创新的重要关口，全行上下要重实干、出实招、求实效，层层压实每项工作，层层压实每个岗位，层层压实每个条线。干部要以身作则，做到一级抓一级，一级带一级，一级督一级。所有条线今年都要建立淘汰机制，包括奋斗者在内，都要接受制度检验。对干不好的员工，干部可以提出淘汰；对干不好的干部，总行党委可以实施淘汰，真正形成“赛马机制”。着重围绕关键指标、三大模式、亮点工程、转型试点、痛点项目、典型树立、履职能力、督察督导等抓好工作落实，确保二季度工作有一个明显的提升。



章伟东强调，一流队伍是干事创业的保证，优良作风是一流队伍的保障。做好二季度工作，要深入贯彻落实全省农信系统2019年度工作会议精神，深入开展“学报告聚共识、消痛点谋发展”大讨论活动，扎实推进“从严治行提能力、精细管理促效率、幸福瑞丰聚合力”主题实践活动，着力锻造一支纪律严明、作风过硬、团结协作的干部员工队伍，党员干部要带头践行“三讲”，即讲正气、讲团结、讲品德。每位干部员工都要把心思花在岗位上、花在创新上，做好、做实、做精自己的岗位工作，做到不随便评价别人、不随便议论别人，要眼光向内多找自己的问题，全力提升履职能力、执行效能。

会上，资负、零售、产业、风险四个条线深入分析一季度工作亮点、痛点、明确二季度目标举措；杨汛桥支行、陶堰支行、滨海支行新围分理处作为先进代表就抓好对公存款、对私存款、普惠签约业务经验分享。轻纺城支行、王坛支行营业部作为后进代表剖析业务发展短板、明确措施目标。相关部室从业务政策、风险管理、合规制度、优化服务等方面就18家支行提出的59条问题给予现场反馈。

副行长俞广敏主持会议。行领导、行专家，支行行长、二级支行行长、各部经理助理以上干部、员工代表、董事长特邀“营销之星”参加此次会议。

编者按

一季度业务分析会议主题鲜明、内容丰富、形式新颖、讨论热烈。一批来自支行、部室的普通员工应邀列席会议，机构负责人、业务主管更登台讲演，共商发展大计。大家紧扣“深化一乡一城一市模式、做深做透做实本土市场”业务策略，既有把脉问诊、精准点评，又有案例分享、直面问题，更有科学部署、明晰方向，会议开得务实、高效、生动。

四个条线 条分缕析

资负、零售、产业、风险四大条线负责人分析工作亮点，聚焦业务痛点，明确二季度赶超时间表、路线图、责任人，为支行业务工作指明方向，理清脉络，明确主攻方向和赶超目标。



案例支行 现身说法

做得好的有何经验，做得差的有何教训，五家支行(网点)上台作心得交流。杨汛桥支行负责人童江锋，用朴实的语言说出了对公存款上升的“真谛”——每年大年初一也不忘给客户送上真情；陶堰支行负责人陈红惠今年对私存款业绩优异，她和童江锋的感受是一样的，“春节前一个月我们全行人就没有了节假日”。他(她)们和众多基层瑞丰人一道构成了一幅生动的奋斗者画卷。



一线问题 答疑交流

18家支行提出有关总部管理、业务政策、协调沟通等各类问题59条，涉及9个部室。每个部总经理都争分夺秒，坦诚作答，不漏过一个问题。信贷评审部负责人孙龙对义乌支行负责人潘亮说：“今天答了还不算，我们马上会到义乌去现场解决问题”。



营销之星，首次亮相

越州支行社区客户经理邵钰、柯桥支行公司客户经理姚翔作为董事长特邀的一季度“营销之星”参加了一季度业务分析会。虽然只是普通员工，但他们的位置却被安排在正中间，和部总经理、支行行长们坐在一道，享受了特殊待遇。



一位社区客户经理的“营销经”

营销不在于实现营销人员的目标，而在于实现客户的目标，要注重销售过程，而不是销售结果，这样为后续产品营销打开了一扇门。

瑞丰银行钱清支行南钱清分理处社区客户经理 熊月亮

怎么做经营性贷款

第一点是要坚持走下去，而且有针对性的走下去，因为白天村里基本上没有我们能营销的客户，能营销的客户主要集中在一些工业园区，还有就是街边门店。对工业园区进行经营性贷款的营销，一定要坚持不懈，一次不行二次，二次不行就三次，瑞丰产品还是有优势，客户觉得换家银行做贷款，一很麻烦，二怕两边都做不下来，所以我们要持之以恒的奋斗精神，这个我是深有体会的，我曾经经过七次不间断地走访客户，最终才把贷款做下来。通过这种坚持不懈的营销方式，营销人员会有一种精神上的满足，对后续开展营销工作也会更有信心。我认为做营销工作必须要有肯干能吃苦的精神，厂房一幢一幢地走，楼一层一层地走，绝不能漏下一家企业。从事社区工作，需要把贷款业务做小做散，街边门店正好符合我们的要求，这些客户的负债情况比起公司客户及其他厂区经营户的情况要好得多，所以我们要捕获这些易被忽视的优质客户。在营销走访街边门店前，我们可以进行提前规划，对于不同门店行业实行不同的营销方式，我觉得提前规划好，这样“半日走访制”就会出效果，对于餐饮店我们可以营销瑞丰的一码通业务，因为餐饮店一般现金流会比较充足。对于装修店，可以营销瑞丰的小额贷款，一般装修行业前期需要垫付资金，我行随借随还的贷款产品就非常适合他们，还可以向他们推广我行的智能POS机。

怎么做消费性贷款

主要针对白领客户，在对白领客户开展贷款营销前，必须先摸清竞争银行产品的优缺点。在我接触的客户中，白领贷款主要是H银行和N银行在推广，H银行的产品是公鸡贷，N银行的产品是白领卡。我认为公鸡贷的缺点是全自动，系统出额度，但导致有公积金房贷的客户，申请贷款的额度会大幅降低；而白领卡的缺点就是利率高。我通过分析他们两家银行的产品后，通过结合瑞丰的白领贷的特点，有效地开展线下操作。一般这类客户要求很多，怕麻烦，所以需要我们的客户经理要多上门服务，不要怕麻烦。我们只要服务好，客户自然会推荐同事过来。对于销售白领贷如何开展第一步工作？我是通过向白领贷客户询问其领导的联系方式，然后进行陌生拜访，往往宣传容易，但进入白领场所困难，只能和领导搞好关系才能方便营销，这就要求我们具备良好的沟通方式，开展白领贷营销可以参考针对社区营销，需要找到像村干部那样一个固定的人，进行侧面打听客户的信息，这对把控贷款风险非常有帮助。总的来说，对于白领贷，我们要宁愿自己辛苦点，多营销几次，对于有意向的客户，后续必须做好跟进工作，持续与客户保持联系，这样消费性贷款的营销才会出效果。

怎么做普惠签约

因为前期是村干部带领客户，几次下来村委工作人员的积极性不高，所以我采取了两点措施，第一是在自己客户里找一个村里名望高的人，带领我们进行走访，这个效果往往比村干部带我们进行签约效果更好。第二是以活动形式开展普惠签约，前期做好宣传工作非常关键，一般村里都有微信群，我一个群里的信贷客户，让他群发信息，晚上哪里要进行普惠签约活动。另外线下去村里的学校，在放学前进行宣传，一般接送孩子的家长都是村里人，而且都是宣传的有效帮手，当然我们的普惠活动是宣传贷款签约，还有生成合同前必须进行再次确认，免除后续带来不必要的麻烦，只要宣传到位，效果非常好。

怎么做零售产品

对于信用卡及ETC这两项产品，我觉得是联动的，两项只要有一项客户需要肯定会连带另一产品。做这两项产品一定要批量做才会有效果，当然必需找对方向，比如二手车市场，只要和老板搞好关系，联络好感情，只要有车卖出，行驶证肯定有，一般二手车按揭贷款，老板知道这个客户征信怎么样及人品如何。还有可以通过存量客户进行批量营销，因为老板是信贷客户，所以有些事项开展起来容易多。

总的来说，营销首先要从主观上出发我要做业务，其次碰到问题，要学会思考采取什么方式快速有效地出效果，当然重要的是要有坚持不懈的精神，只要有希望，哪怕只有一丝希望，多试几次，不要想被拒绝会怎么样，一定可以成功完成贷款。还有在陌生走访时，不要开门见山宣传你的产品，而是注重细节，在交流中，找到客户的兴趣点，然后自然而然推出贷款。客户都是有情感的，他们有自己的好恶，有不同的情感驱动，要想贷款做成功，首先必须关怀客户和客户产生情感。

瑞丰模式

MODEL

编者按

年初以来，“一乡一城一市”模式深化工作持续推进，取得了较为明显的成效，瑞丰银行在做深做实做透本土市场方面的努力，也赢得了各级党委政府及人行、银保监等上级管理部门的高度认可。3月以来，瑞丰银行先后赴全市农村金融机构监管工作会议、全市金融支持民营企业发展座谈会、全市金融机构负责人会议等相关重要会议作典型发言或经验交流，彰显了瑞丰的品牌影响力。现将党委书记、董事长章伟东在相关会议发言摘要如下：



站得更高 做得更实 走得更近 打造有瑞丰特色的小微金融服务模式

发言摘录：2019年是瑞丰银行实施零售转型第十年。可以说，我们的发展又到了一个新的历史性节点。作为在农信系统工作了30多年的老兵，最近有三件事让我感触很深：

第一件事：2月20日上午，省委书记车俊在召开高规格金融工作座谈会之前，专题调研了省农信联社，对农信人提出“三个更”和“三个最”要求。我们认真对照后发现，这几年来我们就是朝着服务实体更进一步、深化改革更快一步、强化创新更深一步，做业务最实的银行、与民企最亲的银行、离百姓最近的银行方向前进的，由此可见我们转型的方向是正确的。

第二件事：今年年初，我们提出服务100家小微园区目标，刚开始很多人表示不理解，说柯桥区有这么多小微园区吗？但我们走访后一共梳理出拥有5家以上小微企业的园区260多家。这些园区的小微企业有一个共性，多数是租用厂房，设备价值也不大，传统的银行产品和服务很难满足他们的需求，因为他们实际上不是传统意义上的银行优质客户。

第三件事：3月12日，在车书记暗访“三服务”的杨汛桥镇，我们支行参加了一次银企对接会，现场有一家民营企业思奈纺织也一直在租用厂房，今年想建造自己的厂房扩大生产，但由于在建工程抵押率很低，所以难以融到所需资金。我们用瑞丰首创的“企业信用库”，通过抵押+信用的组合形式帮助企业解决了融资难题。这件事还登上了浙江卫视新闻，在社会上引发了良好反响，让我们感觉到通过创新服务民企的空间是很大的。

这三件事，有的是从党委政府角度，有的是从民企小微角度，有的是从银行角度，但是都给我们很深刻的启示，那就是政银企各界，一定要换位思考，站得更高、做得更实、走得更近，才能把民营小微服务好，把实体经济发展好。

时间：3月27日 会议：金融支持民营企业发展座谈会 主办：市委市政府



深化一乡一城一市模式 做深做透做实本土市场

发言摘录：近年来，我们一边探索实践，一边总结经验，培育“一行一品”，不断深化转型，把瑞丰这一整套体系概括为“一乡一城一市”三个模式。这三个模式很适合绍兴这片区域，主要是因为契合了农村社区普惠服务需求、农村社区城市化进程需求、专业市场专营化发展需求，形成了较强的示范带动作用。2019年度工作会议上我们提出深化三大模式建设，深耕本土市场的业务策略，已经排定一批重点亮点工程，并与区政府签订3年200亿乡村振兴战略合作协议，全力在做深做透做实上下功夫。

时间：3月14日 会议：全市农村中小金融机构座谈会 主办：中国银保监会绍兴监管分局



践行“三好理念” 深化“三大模式” 着力探索有瑞丰特色的小微金融之路

发言摘录：我们规模不是最大的、效益也不是最好的，之所以能获得各级领导及业界同仁的认可，关键就是我们坚持“三个更”和“三个最”。比如我们坚持“三个走访”，做与民企最亲的银行。针对小微企业区域分散、业态多元特点，全年开展三项授信活动：“走企连心”活动，分总行领导、支行行长、客户经理三个层面展开，至少走访民企小微1000家以上，并配套举办一场大型授信活动。“半日走访”活动，要求社区经理每个工作日至少有半天出去走访，每一家企业或农户至少交流40分钟，3年完成辖内10万农户授信签约。“十万扫街”活动，即微贷事业部客户经理按照“网格化”标准全年精准营销10万客户，每个客户经理分配固定片区，实行包干区制度。今年，我们将通过“三个走访”，服务100个小微园区，建立标准化作业流程，提高金融服务标准。

时间：3月28日 会议：全市金融机构负责人会议 主办：人行绍兴市中心支行

“三大模式” 在深化

编者按

“一乡一城一市”模式是针对不同区域、不同客群、不同需求，想方设法做深做透做实社区客户服务的经验总结，这是瑞丰零售转型成功的关键。为更扎实地落实2019年度工作报告精神，零售金融总部分为农村社区模式、城市社区模式、市场集群模式三个小组驻点支行，走农村、进社区、访市场，创新“微日记”记录他们一天的所思所想所感。

农村社区模式 “微日记”

微日记之《距离》

今天是农村模式深化的第三天，我们小组彻底领悟了一番“网格化、全服务、零距离”的含义。由于村民小队队长临时有事，今天的走访没有领路人，靠着一份村委提供的名单，我们开始了陌生拜访。这是一对住在农民公寓里的小夫妻，当我们电话过去的时候，男主人电话里百般托词不让上门拜访，最后我们耗尽口舌总算得以前去。这时候的距离是人与人的距离。到了家里，我在向女主人解释普惠签约的时候，她不但将信将疑，还不时用余光扫着我们其余两个同伴，时刻提防着。这时候的距离是心与心的距离。后来，我们发现这对小夫妻好像还没有孩子，但是养着一只宠物狗。于是，我们把话题转移到了那只有点婴儿肥的宠物狗。聊想到女主人一下子打开了话匣子，滔滔不绝地和我们聊起了她的小狗狗。然后就这样顺理成章的完成了签约，还下载了丰收互联并充了手机话费，女主人还告诉我们她在街上开了一家炸鸡店，欢迎我们去装一码通。当我们满脸欣喜走下楼梯的时候，同伴说了一句：空手而归与满载而归之间，原来只有一只宠物狗的距离。

这个案例告诉我们：只要能抓住客户的“痒点”就总能打动人心。耐心一点，距离就会近一点，收获就会多一点；仔细一点，距离就会近一点，收获就会多一点；健谈一点，距离就会近一点，收获就会多一点。网格化+全服务，造就零距离！（农户走访组：马明浩 俞建萍）



微日记之《当幸福来敲门》

今天是农村模式深化的第二天，商户走访组在下午一开始的走访，便屡屡遭到拒绝，被拒理由千千万万……正当我们非常沮丧的时候，路过了喆味哆快餐店，同伴告诉我我已经营销过，被明确拒绝了，但是快餐店很符合小额高频交易特点，就是一码通目标客户，我们相视一笑，决定再进去试试，在反复讲解产品特点以后，营业员告诉我们，要等店长回来才能办，正准备失望离开，店长带着口罩出现在门口，一副生人勿近的样子，我们鼓起勇气向店长打招呼，并再次讲解产品信息特点，还对比了其他收款码的缺点，通过我们一再坚持，讲解了近半小时终于签下协议。

顺利签下第一单后，我们怀着满满信心继续前行，没想到店长跑来叫我们，说他的朋友新开文具店也想安装这个收款码，让我们去店里办理，没想到文具店老板又非常热情的推荐了周边干洗店、养生馆一起办理一码通。从第一家到四家，幸福来的好突然，直至小店老板们开始准备晚餐，我们还意犹未尽的忙着签约……

通过这个案例，我们发现：“当认为困难的时候，其实就是最接近成功的时候”，只要不放弃，机会就会降临。同时一码通商户的营销有很强的群体带动效应，在营销时可以选择在店门口，有邻居商户助力可以事半功倍。

（商户走访组：严鑫燕、丁晓闯）



城市社区模式 “微日记”

2019年3月30日 晴

《玩转棉花糖》：同样是“扫码支付一分钱送棉花糖”的活动，选在不同时间段和不同出摊地点，我们收获也大不相同。在丰收驿站开展了三场“棉花糖”活动后，今天是周末，我们把地点选在了培训机构密集的邻里天地出入口，并分小组在车辆出入口处、菜市场等地进行宣传预热，活动时间也从半天拉长到了全天。

活动时，我们先对周边商户和客户发放了宣传资料，起到了活动预热的效果。活动开展中，发现开展特别顺利，没有哄抢，没有嫌弃，有的只是对瑞丰银行的信任和配合。年轻妈妈或者爸爸大部分都已经有了下载丰收互“缴费通”了，给活动的顺利开展做好了铺垫，大家纷纷参加活动。

通过今天的活动，我觉得瑞丰银行这个品牌才是最大的财富和亮点，我们虽然没有着正装，虽然设摊在户外，但只要说起是瑞丰银行来搞的活动，瞬间就得到客户的信任和兴趣，拉近了彼此的距离，还有很多客户纷纷给我们瑞丰点赞，说在绍兴本地，瑞丰是最好的老百姓银行。有位大叔说我用的是瑞丰银行的，我就相信你们瑞丰银行，昨天还存了10万呢。有位大姐说我现在就用招商银行和瑞丰银行，建行农行啥都要钱，你们都是免费，也很方便。也有几个客户看到我们扫码活动和别的商户在使用一码通、主动过来咨询要求办理一码通。还有个培训机构的负责人，更是赞扬了我们在短的时间内搞定了社区周边的这么多商户，夸我们的线下活动能力强，活动好，主动要求与我们开展深入的合作。听到这些，我们都很开心，很欣慰，不管烈日有多晒，走访有多辛苦，都值得了，也深深为自己是瑞丰人而感到无比自豪！



2019年3月18日，阴

《三个文件夹》：商户走访的第一天，我们共走访了11家商户。其中印象最深的是润泽供销社商户，我们一共走访本商户2次，第一次前往时老板娘比较抗拒，我们向她进行一码通介绍时，头都不愿意抬起来，与其聊天都不搭理我们，还是在店里玩的、老板年轻的侄子跟我们搭了几句话。我们向他介绍“收款领奖”和“月月抽大奖”两个营销活动，侄子觉得还不错，我们顺势追问老板在店时间，成功探知老板下午3点会在。下午前往拜访时，老板虽然在店但不愿承认自己的身份，我们通过观察觉得他就是老板，于是向他介绍一码通的活动，老板还是不理睬我们。后来，我们在店内购买了3个文件夹，借机成功获得与老板的交谈机会，付款时，老板主动询问我们如何办理一码通。最后在我们的营销下，老板前往附近的丰收驿站开通1张银行卡、1个丰收互，并签约办理一码通，还与我们交流了自己的生活信息。

通过这件事，我们觉得在营销时不能放弃，在遇到商户态度冷淡时不能灰心，只要多跟他们聊聊天，通过购买商户的产品，就能有效拉近与商户的距离，获得有效信息，赢得营销机会。

（后记：后来，这家商户成为我们试点小区中“一码通”交易量最高的一位商户，至3月末交易量1988笔，而且还积极向到店客户宣传我们的扫码支付，成为我们的“商户合伙人”。）



市场集群模式 “微日记”

市场模式感悟

——走访中维护好老客户同样重要

今天走访到一个我机构的POS机客户，一进门客户就抱怨，为什么自己日均存款应该很多，但自己的POS机还要收手续费，还说要把手钱都转出去。当时我也很纳闷，只能安抚客户说我会去查询一下，及时帮她了解情况处理。走访回来后，我立刻查了一下她的卡号，发现客户活期日均存款确实有200多万，是我行的黄金客户，收手续费是因为信用卡当场收掉了，但客户没注意到后一个月已退还给她了，于是我马上再次上门做了解释。客户这才理解了，解除了心中的疑团。

通过今天的走访拜访，消除了客户的误解，挽回了一个大客户。有时候我们的产品是有体验上的不舒服，但是只要和客户说清楚，客户明白了就不会有抱怨与误解，所谓的理解万岁嘛。虽然我们平时走访并不一定能很快有成效，但坚持走访并维护好客户就是在无形之中增加业绩。

——北联分理处 王娟娟



从被拒绝到“登堂入室”

最难进的门，是客户的门。走访客户最尴尬的是啥呢？大家可以好好想想，但我觉得Top1的应该是连客户的门都没进吧。

今天安排的是私行人员两两组合，自由走访商户，这面临着一个问题就是，不熟的客户，要怎么样才能交流顺畅呢？上午我和晓波一起走访北联市场，我们走第一个很顺利，走到第二个的时候，我们刚进门，老板娘就摆着手和我们说不要，不过我们俩脸皮厚，笑了笑和老板娘说，误会了，我们不是来卖产品的，我们是瑞丰银行的，就你们门市部前面这个，这次也是代表我们行来了解市场，拜访我们的商户们，了解下你们的需求，这个是我们行给你们的伴手礼，一点小心意。（立马送上我们的礼品）

这个时候老板娘似乎有点被说动了，也没这么排斥我们，我们就顺势聊了下去，先问她最近生意怎么样，其实做生意和我们银行也差不多，都是为了客户，了解客户的需求，生意才做得好，老板娘很认同这个，也就招呼我们坐下来聊聊了，和我们说了市场被零售业务冲击很大，而且信息化时代，物流时代，导致很多客户都不再像以前那样囤货了，而是要多少，才买多少，物流也快。我们也询问了关于她的理财偏好，使用何种收款方式等等，她都很高兴与我们交流，也告诉我们，她家是在嘉兴的，每天来回，做生意的人其实都很忙，喜欢方便快捷的东西，如果产品操作手续复杂，会分掉一部分精力，而且重新去熟悉另一家银行的产品时，磨合周期也较长，所以市场客户会比较依赖自己长期使用过的东西。整个交流的过程很愉快，我和晓波也有了信心去拜访其他陌生商户了，其实这中间当然还是有很多小窍门的，这个还是从林华师傅那里取来的，我们把它进行了整理与总结：

拜访客户不被拒的小秘籍：

- 1.表明身份和目的，我是瑞丰银行的，来了解一下市场客户的需求。（尽可能的自然，不要特别官方）
- 2.开场白表明说只要两分钟，让客户不产生反感。
- 3.本地人用绍兴话，拉近距离。
- 4.提前赠送小礼品，表达心意。
- 5.找准客户，要找老板娘在的（一般在POS机旁边的（上档次点的，空点的，人少的开展调研））。
- 6.与老板娘聊家常、聊生意、聊市场前景，拉近距离。
- 7.老板娘反应情况要用同理心，对客户表示赞同，觉得客户说的对。



——洪梅芳、蒋晓波



“百园工程” 在实施

机制优化

1. 优化信用库评价模型
2. 完善尽职免责制度
3. 增加小微绩效薪酬
4. 实施同业动态监测

推广小微园区服务模式

1. 选定100家小微园区制定服务标准
2. 模板固化长效机制, 打造100家园区金融服务站
3. 多种渠道宣传报道, 宣贯小微企业服务经验

“百园工程”

1. 落实责任, 成立小微园区工作小组
2. 创新方法, 挖掘资源寻找关系
3. 驻点办公, 设立AB联络强化走访办公相结合
4. 升级模式, 探索一园一策模式

固化小微园区 服务模式

1. 进场方式, 想法设法与园区建立扎实的银企合作关系
2. 调查方式, 实地调查与间接调查相结合
3. 推广方式, 建设小微企业金融服务工作站
4. 担保方式, 一企一策, 打破传统的房产抵押贷款

四个导向

- 1. 坚持服务效能导向,提高工作效率
- 2. 坚持网格建设导向,提升服务水平
- 3. 坚持产品创新导向,做好产品延伸
- 4. 坚持考核优化导向,强化政策保障

服务效能

- 1. 优化小微企业审批流程
- 2. 加大续贷通产品推广
- 3. 争取支农支小再贷款
- 4. 用好三农金融债

产品创新

- 1. 探索小微企业“十年贷”,即开发小微企业“倒按揭”贷款产品
- 2. 探索“小微园区贷”产品,即小微园区租赁企业的轻资产流量贷产品
- 3. 探索“接力贷”产品,即采用借新贷款归还原贷款,减轻小微企业资金占用成本
- 4. 探索线上“e”贷产品,即小微企业线上贷款

网格化建设

- 1. 服务100家小微园区
- 2. 深化企业金融网格建设
- 3. 网格数据电子化

瑞丰银行创新工作思路 有序推进“百园工程”

【瑞丰银行实施小微企业“百园工程”】

瑞丰银行2019年度工作报告提出实施小微企业“百园工程”,目前,瑞丰银行已对6家支行10个小微企业园区开展推进试点工作。截止一季度末,小微企业贷款1000万以下3004户,新增96户,余额达63亿元。

创新产品 满足小微融资需求

近年来,针对小微企业融资难、担保难的问题,瑞丰银行创新推出“物业通”、“租金贷”等产品,并加速拟定“小微园区贷”、“线上贷”等特色贷款产品,满足小微企业多样化融资需求。针对小微企业融资贵的问题,瑞丰银行完善贷款利率机制,根据企业行业状态、技术发展水平、风险控制能力和市场状态,确定贷款金额、贷款期限,放活小微定价权限,提升差别化利率定价能力,降低小微企业运营成本,适度放宽小微准入门槛。

银企对接 拓宽小微融资渠道

开年以来,瑞丰银行积极开展新春客户座谈会,加强与政府、工商等部门对接,掌握区域整体情况,采取“标准+自选”模式,即标准化座谈会与自由化营销方式,深入小微园区。对小微园区走访,采取“驻点制”、“组团式”方式,利用推介会获取企业信息,设立工作站,集中下沉至每个小微企业,首站推进的“冠南园区”开户率已达34.28%,授信率为20%,发放贷款率17.1%。

优化服务 缩短小微融资链条

为企业节省审贷时间就是为企业节省融资成本,瑞丰银行专门成立小微企业流程简化课题小组,推进“一次调查、一次审查、一次审批”的信贷审批模式,简化小微审贷资料,加快小微企业评级入库,强化落实“四禁”规定,禁止向小微企业收取承诺费、资金管理费、财务顾问费、咨询费,清理不必要的“通道”和“过桥”环节,缩短小微审批流程,提高服务效率,压缩企业办贷时间,满足小微融资“急、频、快”的特点。





市企业家协会：瑞丰许多经验做法值得总结推广

“瑞丰银行可概括为‘品牌好、业绩好、姿态好’，瑞丰银行的许多经验和做法值得总结推广。”4月22日下午，绍兴市企业家协会会长尹永杰如是评价瑞丰银行近年来服务企业取得的成效，希望瑞丰在践行“三服务”过程中带头出更多实招。市企业家协会会长尹永杰在座谈会上发表讲话，他指出，这次座谈会目的是了解企业家的想法和诉求，更好更精准地为企业发展提供服务，企业家协会是沟通政府与企业之间的桥梁，做企业需要、政府满意、协会能做的工作，努力为企业发展提供好服务。尹会长高度评价了瑞丰银行近年所做工作，并对瑞丰银行进一步做好“三服务”工作提出要求。他说，瑞丰银行作为本土实力最强的银行，更要继续扎实支持企业发展，优化服务、创新产品，强化银企间的沟通交流，创造更好的金融服务环境。尹会长感谢企业家为经济和社会建设作出的贡献。他说，企业的实力和竞争力是国家实力和竞争力的体现。希望企业家们提高资源整合能力、市场感悟能力、环境抗压能力、持续学习能力、不断增强企业发展信心。尹会长希望银企互利共赢，共同发展。企业家协会将努力构建多方沟通、交流和合作的平台，为企业家拓宽视野、依法维权、推广经验、创造商机提供服务。党委书记、董事长章伟东在致辞时说，瑞丰要把银行办好，离不开“三个好”，一要把区域经济服务好，大力支持实体经济、小微和三农，特别是民营小微企业，打造有瑞丰特色的民企小微服务模式。二要把银行自身发展好，建立健全可持续发展机制，当好深化改革的“排头兵”，创新发展的“领头羊”，服务实体的“主力军”。三要把社会责任履行好，让老百姓足不出村享受便捷金融服务，着力反哺社会。

瑞丰学习考察组赴乐清考察“四大转型”

近日，根据总行安排，总部相关条线业务人员和支行行长组成考察组，专程赴乐清农商行考察“四大转型”。乐清农商行是做小做散的典范，一直以来坚持走“小而美”差异化经营之路，实现了发展方式、队伍建设、风控体系、管理方式四大转型。瑞丰银行考察人员深入乐清农商行总部条线，面对面听取经验介绍，并赴相关支行进行实地探访，深入了解乐清农商行转型“秘诀”，并派员进行驻点进一步深入学习。在4月25日召开的考察汇报会上，党委书记、董事长章伟东专题听取考察组成员情况汇报。他强调，乐清农商行坚持走差异化发展之路，实质稳健可持续发展，尤其是过去六十多年来，全部不良贷款核销仅3.2亿元，可见其资产质量之高，信贷管理之严，考核政策之实，经营方向之准，这些都是值得我们学习借鉴的。当前，瑞丰银行新零售转型正在深入推进，攻坚“六大空间”等任务还比较重，我们要坚定不移地走“姓农、姓小、姓土”道路，充分吸收全省农信系统兄弟社先进经验，树立海纳百川的进取心态，不断提升战略实施落地能力。他要求考察组成员进一步消化学习考察内容，尤其要深入剖析乐清农商行“四大转型”先进经验，在把握风控重点、优化风控机制、明确信贷准入机制、考核机制、问责机制等方面，提炼总结经验，结合实际应用到瑞丰业务拓展实践过程，不断提升瑞丰应对市场变化能力，助力瑞丰做深做透做实本土市场。

戴上管理“紧箍咒” 杜绝业务“低效能”

4月23日下午，党委书记、董事长章伟东召开行务扩大会议，专题听取支行六个专项指标督察情况汇报。章伟东强调，要站在讲政治高度看待督察督办工作的重要性，深入查找经营管理和业务拓展存在深层症结，坚决不放松有效的制度“紧箍咒”，形成高效能的“出击力”，着力改变“老好人”和“低效能”现象，提升全行干事创业精气神。章伟东逐个听取督察组情况汇报后指出，对照总行年度指标和劳动竞赛要求，虽然支行在业务拓展和经营管理中也想了一些办法，但总体仍然呈现指标滞后、亮点不多现象，通过督察发现问题、解决问题、追究责任、提升效能很有必要。章伟东指出，通过督察可以看出，当前支行指标滞后背后的原因是多方面的，在经营管理上，一些支行存在管理粗放、业务松懈、作风拖沓等不良现象，强调客观比较多，办法措施比较少，与先进支行拉开了差距，一些团队业务拓展明显滞后，但支行长仍然想当“老好人”；在精神贯彻上，没有很好地理解总行政策部署，根据实际情况采取针对性措施，战略执行不到位；在团队建设上，凝聚力战斗力出现下降，团队精气神不足，没有做好打胜仗的准备；在比学赶超上，满足于以前的领先地位，没有与时俱进提升本领、创新方法，标兵成了追兵，主动成了被动。章伟东以“半日走访制”为例，指出抓好效能提升的重要性。他指出，“半日走访制”是一项好制度，起到了“紧箍咒”作用，让一些人感到了“难受”，有效遏制了“庸懒散拖浮”等毛病。

瑞丰银行荣膺“互联网金融业务发展优胜银行”称号

日前，浙江省农信联社办公室公布2018年度“互联网金融业务发展优胜单位”评定结果，瑞丰荣膺“互联网金融业务发展优胜银行”称号。自去年以来，瑞丰在智慧金融、场景金融等业务方面的创新之举，积极推动着互联网金融业务向规模化、生态化方向发展。一是积极打造社保云和医疗云项目。截止2018年底，瑞丰已在丰收互联网端实现养老待遇领取资格认证、社保信息查询等功能，逐步实现社保业务的线上“一站式”办理；同时，携手卫计委积极打造“智慧医疗”，分阶段实现医保的线上结算功能，实现金融业务向医疗领域的延伸。二是全面推广“丰收缴费通”业务。截止2018年底，瑞丰已与109家学校达成缴费签约协议，实现缴费人次96035人次，缴费总额9076.57万元；同时，签约党费、物业费缴费合作单位75家，实现缴费人数13686人次，缴费总额6097.80万元。在缴费场景拓展数量、缴费人次、缴费金额等方面均位列全省前列。三是全力搭建线上消费场景。瑞丰在全省农信中率先上线无感停车项目——“浙里停”，实现“车辆出入，抬杆即走”的“无感支付”停车体验，在建立“智慧停车”行业生态的同时，连接起本地重要商业场景服务与优质C端流量。



行外消息

政策：传闻中国央行正在调研利率并轨方案

路透社引述消息称，中国金融监管部门正就推进存贷基准利率和市场利率并轨的工作，向银行展开调研。据有关调研通知指出，在利率定价影响方面，央行关注存贷基准利率对银行现行存贷款发挥的作用，如果取消现行的法定存贷基准利率，改为市场化利率锚，如用贷款基础利率(LPR)替换贷款基准利率、用银行间市场存款类机构7天期回购利率(DRO07)替换存款基准利率对银行存贷款定价的影响，以及银行会采取什么措施加以应对。国内金融监管部门未就有关报道置评。关于利率并轨问题，央行调查统计司原司长、“中国首席经济学家论坛”研究院院长盛松成较早前曾在一个场合表示，降低实际贷款利率水平，需要通过利率市场化改革，借助市场的力量来实现。旨在利率并轨的市场化改革能否实现宏观调控的现实要求，缓解企业融资难、融资贵，还需要深入研究。盛松成的文章还提到，深化利率市场化改革、实施利率并轨，需要深入考虑4方面，包括长期改革目标和短期政策要求之间的关系。利率市场化是金融改革的长期目标，缓解企业融资难、融资贵是当前宏观调控的现实要求，近两年经济下行压力较大，银行风险偏好下降，银行不愿意放贷，特别是向中小企业放贷，取消贷款基准利率未必能马上解决到这些问题。如果取消贷款基准利率，贷款应如何定价是另一问题，有人认为可与货币市场利率如银行间回购利率(DR)或上海银行间同业拆借利率(SHIBOR)等挂钩，但缺点是由货币市场利率波动性较大，信贷市场利率波动性可能扩大。如通过LPR来定价，虽有利信贷市场利率的稳定，但LPR的变动相对迟缓，可能削弱货币政策的传导。如果“两轨并一轨”这一步能够走好，利率市场化改革将基本完成。

形势要点：银保监会发文商业银行需力挺小微企业贷款务

3月13日，中国银保监会发布关于2019年进一步提升小微企业金融服务质效的通知，要求银行业金融机构要结合经济走势和小微企业生产经营周期，统筹安排2019年各月度、季度小微企业贷款投放，兼顾全年增速和月平均增速，避免各月度数据出现较大波动。其中，要求五家大型银行要充分发挥“头雁”效应，2019年力争总体实现普惠型小微企业贷款余额较年初增长30%以上。在贷款利率方面，各商业银行要综合考虑资金成本、运营成本、服务模式以及担保方式等因素，实施差别化的利率定价，对普惠型小微企业要进一步加大贷款利率压降力度。通知还提出拓宽信贷资金来源，鼓励发行小微企业专项金融债。商业银行申请发行小微企业专项金融债，不以完成小微企业贷款增长的监管考核指标为前提，但应就本行资金头寸情况做充分说明。要严格确保募集资金全部用于发放小微企业贷款。值得注意的是，在风控方面，通知对小微企业予以了特别照顾。通知提出，研究修订商业银行资本管理相关监管法规，在计量信用风险加权资产时，对普惠型小微企业贷款，权重法下可适用75%的风险权重，内部评级法下可比照适用零售风险暴露的计量规则。做好贷中贷后检查，确保贷款资金真正用于支持小微企业和实体经济，防止小微企业贷款资金被挪用至政府平台、房地产等调控领域形成新风险隐患。截至2018年末，全国全口径小微企业贷款余额33.49万亿元，占各项贷款余额的23.81%。其中，普惠型小微企业贷款余额9.36万亿元，较年初增长21.79%，较各项贷款增速高9.2个百分点。2018年四季度银行业新发放普惠型小微企业贷款平均利率7.02%，较一季度下降0.8个百分点，其中18家主要商业银行较一季度下降1.14个百分点。

政策：央行行长易纲谈今年金融工作的几个重点

在“中国发展高层论坛2019年会”上，中国人民银行行长易纲在演讲时谈到金融领域的多方面工作。在金融业开放和准入方面，要坚持金融业的开放，金融市场的开放要以人民币汇率形成机制的改革相互配合，协调推进，金融服务业开放要在持股比例、设立形式、股东资质、业务范围、牌照、数量等方面对中外资金融机构给予同等的待遇和同样的监管标准。要推动落实“非禁即入”，中外资金融机构要依法平等进入负面清单以外的业务；进一步更好的发挥汇率在宏观经济和国际收支的自动稳定器的作用。要探索以存款保险为平台，建立市场化、法治化金融机构退出机制；运用现代科技手段和支付结算机制，实时动态监管线上线下、国际国内的资金流向和流量。要完善金融监管，中外资金融机构开展金融业务，必须持牌经营，接受监管，“金融业是个牌照业务，涉及到老百姓的钱，就必须要强化防范风险，必须要保护中小投资者利益。”他还强调，今年的重点任务就是研究如何能够使市场准确定价，提供足够的对冲工具，使得各种各样的投资者能够有效地对冲风险，有效地管理风险。

形势要点：李总理警告国内经济可能因输入性风险而波动

今年中国将设立何种经济增长目标？据中国政府网报道，国务院总理李克强1月15日在听取专家和企业家对《政府工作报告(征求意见稿)》的建议时表示，我们允许经济增速有一定的弹性浮动，但不能大起大落，更不能“断崖式下跌”。分析认为，考虑目前中国经济下行压力较大，政府有可能将2019年经济增长目标设定在一个区间，而非单一数值。国家统计局将在1月21日公布2018年中国经济数据。市场普遍预计，2018年中国GDP增速在6.6%左右。不过，在国内形势日趋复杂、中美贸易摩擦尚未得到妥善解决的背景下，中国经济下行压力不减，这可能是政府“允许经济增速有一定的弹性浮动”的主要考虑。国内多家机构估计，2019年经济增长目标很可能会设定在6%-6.5%的区间。分析人士称，从季度数据来看，中国经济增长的波幅有所加大，尤其是2018年三季度经济增速较二季度下滑0.2个百分点，这是自2015年以来首次出现的新情况，加大了2019年增长目标设定的难度。截止到1月17日，全国已有10个省(区市)发布地方《政府工作报告》，其中湖北、福建、北京和安徽均将2019年经济增长目标设定为由两个数字构成的具体区间值。北京提出2019年地区生产总值增长6%-6.5%的预期目标，湖北省和安徽省将2019年增长目标设定于7.5%至8%，福建省给出的目标是全省生产总值增长8%-8.5%。

瑞丰党建 PARTY BUILDING

瑞丰银行各党支部学习

《中国共产党重大事项请示报告条例》

为深入学习贯彻《中国共产党重大事项请示报告条例》，全面规范重大事项请示报告工作，3月5日—20日，瑞丰银行各党支部开展了“学习《中国共产党重大事项请示报告条例》”主题党日活动。

请示报告制度是我们党的一项重要政治纪律、组织纪律、工作纪律，是执行民主集中制的有效工作机制，对于坚决维护习近平总书记党中央的核心、全党的核心地位，坚决维护党中央权威和集中统一领导，保障全党团结统一和行动一致，具有重要意义。

会上，瑞丰银行各党支部要求，要提高政治站位，强化重大事项请示报告的思想自觉和行动自觉，树牢“四个意识”，落实“四个服从”，坚决杜绝自行其是、自以为是的行为，做到有令必行、有禁必止，该请示的必须请示，该报告的必须报告，牢记守土有责，该负责的必须

负责，该担当的必须担当。切实增强做好重大事项请示报告工作的思想自觉和行动自觉。把请示报告作为重要政治纪律和政治规矩，准确把握重大事项请示报告的重要意义、基本原则、主要内容和工作要求，严格按照条例规定的主体、事项、程序和方式开展重大事项请示报告工作，坚决有力推动《条例》落地落实。

通过此次主题党日活动，全行共有585名在职党员参与学习讨论，并撰写感想52篇。通过学习，全行上下进一步认识到请示报告工作对于我们基层党员而言，是一项必须要认真贯彻落实、深刻领会加强的政治纪律，要将请示报告和履职尽责结合起来，强化思想自觉和行动自觉，把请示报告要求贯彻到各项工作中、体现在实际行动上，不折不扣做好请示报告制度。



总部第五党支部



王坛支行党支部



轻纺城支行党支部



安昌支行党支部



五星达标·和美家园 柯岩支行探索城市共享党建联盟

3月1日，柯桥区柯岩街道高尔夫社区举行了一场别具特色的城市党建共享联盟签约仪式，瑞丰银行柯岩支行作为唯一一家金融机构参与联盟仪式。“点亮一盏灯，照亮一片天”。城市党建共享将开启区域化党建的新篇章。

高尔夫社区现有唯美品格、馥园、夏宫、康郡等8个高端小区，常住人口4000余人，辖内有鉴湖高尔夫球场、浙江国际赛车场等酷玩项目，是绍兴区域内典型的新型高端城市社区，此次建立城市党建共享联盟，旨在发挥联盟单位的资源优势，打造“资源共享、优势互补、共享共建”的新城市社区，与瑞丰柯岩支行探索深化城市社区模式不谋而合。

签约仪式后，各联盟单位在高尔夫社区红色党建地图上贴上联盟标志，正式结成联盟。柯岩支行将以此为依托，促进资源整合，搭



建起组织联建、资源联享、活动联办、服务联动“四联”平台，深度挖掘维护社区居民关系的高效集聚点。今后，各方将秉持“双向服务、双方受益”的理念，使社区和居民获益，为共同建设“五星和美”社区贡献红色力量。



特约评论

COMMENTS

走在“最实最亲最近”最前列

特约评论员 陆海峰

服务实体更进一步，深化改革更快一步，强化创新更深一步。日前，省委书记车俊到省农信联社调研，殷殷寄语全省农信系统要“努力打造成为业务最实的银行、与民企最亲的银行、离百姓最近的银行”。

瑞丰银行作为全省农信系统的排头兵，一直坚守“姓农、姓小、姓土”的核心定位，坚持与民营小微企业和广大农户同呼吸、共命运。在新的历史条件下，同样要不忘农字号本色、不以大银行自居、不唯高收益追求，继续秉承并践行“最实、最亲、最近”的服务理念。

业务最实，理所当然要有实打实的支持之举。于地方经济发展而言，实体经济是基础，是关键，脱实向虚，只会成为无源之水，无本之木。对金融机构而言亦然。长期以来，瑞丰是滋润本土企业起步的第一抹水，是支撑本土企业发展的第一块基石。助力实体经济，首先是在理念上，要对实体经济高看一眼，厚爱三分，不唯规模、不讲短期效益，既锦上添花，又雪中送炭，为企业“心无旁骛创新创造，踏踏实实办好企业”创造良好的金融环境。其次是在服务上，要善于创新产品，创新手段，在

摸清民营企业经营状况、发展趋势、金融需求等的基础上，积极拓宽和延伸金融服务民营企业空间，善解企业的燃眉之急。再次是在方向上，要从单一的信贷服务提供商，转变为综合金融服务提供商，紧密对接本地特色产业、支柱产业，为柯桥区传统产业改造提升、印染产业转型升级和构建“5+3+4”现代产业体系提供“融资+融智”的综合金融服务。

与民企最亲，理所当然要有实打实的亲近之举。这个“亲近”，是平常时候要乐于倾听。瑞丰生于斯长于斯，与广大农户相濡以沫，与广大企业同甘共苦，在新时期，仍然需要“瑞丰人”保持优良传统，做好“三服务”工作，勤下田间地头，常进厂矿车间，倾听农户心声，了解企业需求，始终与基层、企业、群众心连心。这个“亲近”，是关键时候要敢于出手。当前绍兴正处于经济转型升级的关键时期，一些民营企业难免出现这样那样的困难，对于这些发展中的问题、成长中的烦恼，瑞丰有必要针对不同类型、不同发展阶段的企业特点，实行“一企一策”“一事一议”，持续满足民营企业成长发展的贷款需求。特别是

对出现暂时困难但有脱困可能的民营企业，坚决不抽贷、不压贷、不延贷，制定切实可行的帮扶措施，提供合理、适度的增量贷款支持，与企业共度时艰。

离百姓最近，理所当然要有实打实的惠民之举。要提供更便捷的金融服务。人力成本高企，其他银行都在极力收缩网点，瑞丰能不能反其道而行之，让一家家社区银行开枝散叶，让越来越多的社区居民在家门口享受到一流的金融服务？要满足更多样的信贷需求。小企业、小作坊、小个体工商户借款无门，国有大行熟视无睹，瑞丰能不能一如既往为其做信用背书，为他们提供创新创业的源头活水？要实现更多元的精准服务。乡村振兴如火如荼，土地承包面积要“大起来”，闲置农房要“活起来”，乡村旅游要“热起来”，瑞丰有没有未雨绸缪，提供滴灌式的精准服务？与民企不离不弃，与农户长相厮守，瑞丰在不遗余力付出的同时，也将持续不断地收获累累硕果，在更广阔的天地间，向着“百年瑞丰”目标迈进。

打造“三最银行”进行时

特约评论员 王力铭

“做业务最实、与民企最亲、离百姓最近的银行”，这是省委书记车俊在调研省农信联社时提出的殷切希望，也正是浙江农信81家行社孜孜以求的目标。瑞丰银行作为浙江农信的重要一员，零售转型十年来，始终坚持在打造“三最银行”的路上砥砺前行。

做业务最实，就是要深化零售转型，坚定做小做散，夯实业务基础，增强发展可持续性。零售转型是瑞丰的战略定位，也是发展方向与路径选择，零售转型十年来，我们坚守定位、深耕本土，信贷客户从3000户拓展到70000户，客户数量与质量均有明显提升，这是对零售转型最好的回馈。但我们也看到，零售转型仍然任重道远，不仅需要定力，更需要能力与活力，转型只是方法、途径，业务做实才是本质目的。业务是靠走出来、跑出来、干出来的，需要持之以恒、年复一年的坚持下去，一时的投机取巧不可能带来长久的发展。

坐商向行商转变，瑞丰做的很坚决很彻底。客户经理半日走访制要求推出以来，大家走村入企的劲头更足了，早起的鸟儿有虫吃，多走的客户经理有饭吃，一开始是强制要求走出去、尝到甜头后是慢慢变成自发需求走出去，两人一组、三人一队，瑞丰的先锋队队伍在乡间田头穿梭、在厂房车间行走，带来的是瑞丰的金融服务，留下的瑞丰人的汗水，我们相信，只要用心去走、坚持去走，时间会证明一切。

与民企最亲，就是要支持乡村振兴，深化园区建设，加强小微拓展，增进民企合作关系。民营和小微企业是绍兴的特色和优势，地处民营经济主阵地，瑞丰银行自觉扛起主力军责任，全行99%以上企业客户是民营企业，近99%的信贷资金投入民营、小微和三农，所以支持民营企业发展不仅是响应政府的号召，更是瑞丰自身发展的需要。瑞丰要以服务乡村振兴与深化小微园区建设为着力点，不断增进民企合作关系，将乡村振兴战略主办行与小微园区金融服务提供商的角色不断增进民企合作关系。

深化园区建设，加强小微企业拓展已经成为瑞丰当前及今后的重中之重的工作，小微企业由于原始积累少、缺乏土地厂房等自有经营场所，入驻园区轻资产发展成为区域内的一种主流现象，因此小微企业拓展的增长点在小微园区。今年以来，瑞丰正在积极打造百园工程，计划通过一年的时间，服务好一百个小微园区，有效满足该批小微企业的金融需求，帮助他们茁壮成长。

离百姓最近，就是要聚焦普惠签约，加快模式推广，深化社区融合，做深做透本土市场。农村社区模式与城市社区模式是瑞丰银行一直致力于探索、打造与推广的两种模式，是瑞丰零售转型多年来的经验总结与提炼，滴灌模式与柯桥模式是模式建设中涌现出的优秀典范。

2019年工作报告中提出要深化一乡一城一市模式建设，做深做实本土市场。因此，要以普惠签约与社区共建为抓手，加快模式复制推广、深化社区融合，拉近与村民、市民的心理距离，将瑞丰打造成离百姓最近、与百姓最亲、做百姓首选的银行。

普惠签约的目的是要做到人人可贷，每一位老百姓都可轻松获得金融服务，普惠签约不是终极目的，而是通过普惠签约，拉近与百姓的距离，使我们的客户经理成为进了门、聊得上天、做得了业务社区金融服务员，增进与百姓的日常感情交流，与农村社区与城市社区融为一体，真正将本土区域市场做深做透做实。



瑞丰责任 RESPONSIBILITY

瑞丰开展 315 金融消费者权益保护 大型专场活动



为进一步提升金融消费者风险责任意识、权利意识和风险管理能力，提高金融消费者权益保护工作水平，根据人民银行绍兴中心支行、中国银保监会绍兴监管分局的有关活动部署，瑞丰银行于3月15日在万达广场东开展了“瑞丰银行315金融消费者权益保护专场

活动”。活动围绕“权利、责任、风险”之主题，以“以消费者为中心优化服务”为口号，通过普法小课堂、知识竞赛、全场抢答等形式向在场的观众开展金融知识宣传普及，取得了良好的效果。



为保证活动效果，瑞丰银行邀请了《师母来哉》主持人章师母主持普法小课堂、知识竞赛、全场抢答等宣教环节，并动员支行员工通过中国舞、越剧、绍剧、弹唱、男女合唱等文艺节目吸引人气。同时，在舞台附近设置宣传咨询台，摆放宣传资料，现场受理金融法律咨询，帮助金融消费者增强风险责任意识、防范电信诈骗、远离非法集资，了解金融消费者的基本权利，懂得如何维护自身合法权益。活动在章师母、主持人和广大社区居民的知识竞赛、全场抢答环

节中高潮迭起，此次活动共发放宣传资料 1500 余份，受理咨询 200 余人次，获得了广大群众的一致好评。绍兴电视台和绍兴日报也对本次活动进行了跟踪报道。

本次活动不仅为广大金融消费者普及了金融消保知识，提高了金融消费者的维权意识和法治观念，也进一步提高了瑞丰银行金融消保工作水平，树立了良好的企业形象，是瑞丰银行积极履行社会责任的有力宣传。





坚决贯彻落实上级部署 全力抓好各项工作任务

4月2日上午,党委书记、董事长章伟东主持召开打黑除恶专项斗争落实会议,部署落实上级管理部门关于做好扫黑除恶专项斗争攻坚年集中宣传等工作。章伟东强调,要深入贯彻落实习近平总书记关于扫黑除恶专项斗争的重要指示和党中央、国务院决策部署精神,不折不扣落实上级管理部门关于扫黑除恶专项斗争攻坚年集中宣传等各项工作,为共同推动扫黑除恶专项斗争进一步深入开展贡献力量。

会上,副行长俞广敏传达了区金融办扫黑除恶专项斗争部署会议精神。中央扫黑除恶专项斗争第11督导组督导浙江省工作动员会于日前召开,主要围绕政治站位、依法严惩、综合治理、深挖彻查、组织建设和组织领导等督导重点,坚持问题导向,发现问题、聚焦问题、研究问题、解决问题,边督边改,共同推动浙江省扫黑除恶专项斗争进一步深入开展。金融系统作为扫黑除恶领域的重要组成部分,要提高政治站位,坚决克服麻痹大意思想,立足全局做好组织领导、宣传发动、线索报送等各方面工作。

章伟东指出,做好扫黑除恶专项斗争攻坚年相关工作,是贯彻落实上级党委政府和管理部门重要指示精神的一次政治体检,全行上下一定要高度重视、抓好落实,以最高的标准、最实的工作、最硬的作风,高效配合、全力配合。

一要做好组织保障,成立以党委书记为组长的专项工作领导小组,为统筹协调推进工作提供坚强的组织保障。

二要做好精神传达,各部门、支行要迅速传达会议精神,根据各自职责做好工作落实,确保全员知晓、个个行动。

三要做好宣传发动,牢牢把握网点主阵地,做好集中大宣传,特别是要充分利用电子屏等宣传渠道,确保覆盖每一个机构网点,最低要求是每3分钟内播一次,时间不少于60秒。

四要严格纪律,强化监测,积极向上报送各类线索。

五要管好自己的人,积极主动向银监、人行及各级党委政府报送相关自查信息,确保各项工作万无一失。



编者按

瑞丰银行各支行深入贯彻落实“打黑除恶”专项工作会议精神,充分认清形势,从思想上认识工作的重要性和紧迫性。通过LED屏,海报屏等媒介滚动播放扫黑除恶的内容;利用平时走村访企之际,大力开展各项行之有效的宣传活动,将宣传做到横向到边、纵向到底。发现问题及时上报做到不隐瞒,不包庇,真正让那些黑势力、恶势力无处遁形,暴露在阳光下。

打击黑恶势力 弘扬社会正气

人民安居乐业 社会安定有序 国家长治久安

★ ★ ★ ★ ★

积极检举揭发黑恶霸痞犯罪

- 全面加强党的领导,增强党的凝聚力、战斗力、领导力、号召力。
- 严惩黑恶势力,维护社会治安,公民人人有责。

<p>什么是恶势力</p> <p>恶势力是指经常纠集在一起,以暴力、威胁或者其他手段,在一定区域或者行业内多次实施违法犯罪活动,为非作恶,欺压百姓,扰乱经济、社会生活秩序,造成较为恶劣的社会影响,但尚未形成黑社会性质组织的违法犯罪组织。</p>	<p>中央确定重点打击的10类黑恶势力</p> <p>威胁政治安全、把持基层政权、利用家族宗族势力横行乡里、煽动村民闹事、强揽工程、欺行霸市、操纵经营黄赌毒、非法高利放贷、插手民间纠纷、跨国跨境等10类黑恶势力。</p>
<p>扫黑除恶专项斗争的基本原则</p> <p>坚持党的领导、发挥政治优势;坚持人民主体地位、紧紧依靠人民群众;坚持综合治理、齐抓共管;坚持依法严惩、打早打小;坚持标本兼治、源头治理。</p>	<p>扫黑除恶专项斗争的意义</p> <p>是坚持以人民为中心的必然要求;是决胜全面建成小康社会的必然要求;是推进国家治理体系和治理能力现代化的必然要求;是巩固党的执政根基的必然要求。</p>

瑞丰银行 BANK OF RUIFENG





人力资源部 瑞丰女神节完美落幕

阳春三月，春风送暖。在这阳光明媚，春意盎然的日子，女神们迎来了期盼已久的三八妇女节。为了感谢女神们的辛苦付出，于3月9日在瑞丰商学院举办了“饺子争霸赛”，通过饺子数量、外观、口感三个维度的打分，平水支行“萍水相逢队”以96.2分夺得冠军。“饺子争霸赛”让每一个瑞丰人感到满满的幸福感，营造了瑞丰“家文化”。



新城支行 相约瑞丰，魅力女神

又是一年春光好，樱花烂漫正当时。在三八妇女节来临之际，为了让周边社区的女神们度过一个开心的节日，进一步增强周边社区对瑞丰的认知感，增加她们的幸福体验感，新城支行与鹤东社区联合举办了“相约瑞丰，共建女神魅力”趣味运动会。本次活动，不仅丰富了她们的精神文化生活、愉悦身心，更增进了与客户之间的感情，树立了瑞丰良好的社会形象，对接下来深入社区工作打下了坚实基础。



齐贤支行 你的节日，我们共庆

为增强节日气氛，提升女员工幸福指数，齐贤支行在三八女神节来临之际，为全支行女员工送上节日的问候和关心。由支行行长亲自为机构女职工代表送上鲜花一束、电影票礼盒一个。虽然礼物简单，但蕴含着瑞丰对员工的关心和温暖。通过此次活动，不仅提升了员工的满意度和幸福感，提高了员工对瑞丰“家文化”的认同，也提升员工的内生动力和工作积极性。



安昌支行 多彩活动迎佳节，一束鲜花赠女神

春暖花开，香飘厅堂。再逢三月八日国际妇女节，安昌支行结合丰收互联的女神节活动，搭配上美丽的鲜花，为来访的女客户带去了不一样的节日感受。活动让营业网点丝丝花香不再无趣，让客户内心浓浓温情不再冰冷，让银行与客户手牵手、心连心，为实现共赢，再创辉煌打下了坚实基础。



合规——银行的“最后一公里”

法律合规部 王赛

生活中，要开始一场远行并不难。难的是一路上风雨兼程，总有考验。我们往往兴致勃勃地制定好计划，幻想着抵达终点后的喜悦与满足，却抗不过“最后一公里”的行动与坚持。身为一个瑞丰人，打造合规银行是我们共同的目标，是所有瑞丰人要携手一起奔赴的“远方”。在这条充满挑战和考验的道路上，“最后一公里”往往成为我们能否成功抵达目的地的关键。

每天迎接形形色色的客户，为他们提供个性化的服务，一个银行柜员日常的工作就好像是在画一幅小型油画，每一笔都看似微小而不起眼，但拼凑在一起，却变成了一张立体生动的写真，刻画着我们工作人员的专业与热忱。如此，要画好这幅看似寻常的画作，就少不了娴熟靠谱的技术。对于柜员来说，符合岗位规定地完成工作就是那必不可少的“技术”。

也许有人会说，这些“小儿科”的东西早已烂熟于心，入职培训时早已强调得不能再强调了，怎么还会做不到呢？可是，从“动心”到“动手”，这“最后一公里”的路程往往是最容易失误的。日常大量繁重的工作，考验的正是耐心与细心，而越是细微之处，越会成为影响我们工作成败的关键之处。按规则办好每一件事情，从客户的信息安全到财产安全，都是我们作为服务人员需要特别注意保护的，这些就好像是隐藏在柜员日常工作之中的考验，紧绷合规之“弦”，方能走好“最后一公里”。

客户经理是银行机构经营的有生力量。他们的行为规范对银行开展业务有着不容忽视的影响。一个优秀的客户经理，首先应当有着强烈的“规则意识”。这就好比树木的根，只有把根基扎稳扎牢，参天大树才不会轰然倒塌。客户经理在开战业务时，只有守好合规这个底线，才能把他创造的辉煌业绩维持下去，带来持久的效益与影响。举例来说，目前一些银行在放贷过程中，多有不合规之处，有的也许还没有显现出什么损害，但长久不合规的放贷流程造成惨重后果的案例比比皆是，终有一天小小的“病毒”会滋生出巨大的“祸患”，造成不可挽回的后果。到那时，我们再提“合规银行人”的理念，也都于事无补了。与其如此，不如防微杜渐，踏踏实实走好这“最后一公里”，将规则落到实处，为效益多一份保障。

每个工作岗位都有着对应的规则办法，合规办事，是每个银行人都应该坚持的道路，也是我们促使行业合规化的“最后一公里”。只有将所有思想上的决心落实到具体的工作环节，我们的银行才能成为一个秩序井然、有条不紊的机构，成为一艘动力持久的大船，扬帆踏浪，一往无前。

瑞丰银行

喊你满10减8

单笔消费满10元即可领8元现金红包



丰收互联扫码付款	活动商户	地址
早餐吃早点	老台门	香水湾南面
	老字号小吃	香水湾南面
	何老三馄饨	香水湾南面
	私厨水饺	兴廉农贸市场西面
新鲜享健康	发发全球果品	润泽大院北面
	果真不一样	兴廉农贸市场西面
身边尽情购	蔬果水果	香水湾东面
	供销便利店	润泽大院北面
生活来点甜	欣怡超市	兴廉农贸市场西面
	青葱岁月	润泽大院北面
美丽从头来	潮我看	润泽大院北面
	嘉源国际	润泽大院北面
	梵古时尚理发店	兴廉农贸市场西面

温馨提示

- 1 活动时间：2019年4月1日—4月28日，同一客户活动期间每周可参与1次活动；
- 2 满减红包为现金红包，有效期为7天，客户需及时至丰收互联底部菜单“我的”→“我的红包”，右上角“未领取现金红包”处领取，若客户未在有效期内领取，红包将自动退回。
- 3 本活动仅限瑞丰银行客户参加；
- 4 升级丰收互联APP至最新版本方可参加活动；
- 5 本活动最终解释权归瑞丰银行所有。



扫码下载参加活动

好书推荐 GOOD BOOK RECOMMENDATION



《情绪》
深度解读情绪,有效管理情绪
控制自己的情绪,接纳他人的情绪
作者:[美]莉莎·费德曼·巴瑞特

出版社: 中信出版集团
译者: 周芳芳 / 黄扬名
出版日期: 2019-2

每一天,我们都会带着情绪醒来,也会带着情绪入睡。我们会受到情绪波动的影响,甚至被情绪牢牢控制,做出积极的或是消极的,甚至是不可思议的行为。

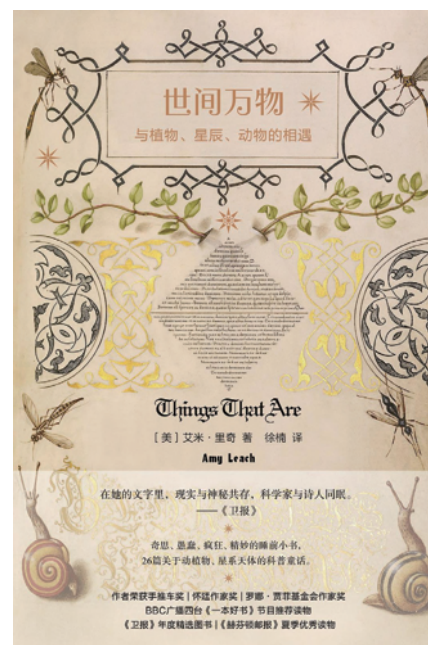
那么,情绪是如何产生的?我们能够管理自己的情绪吗?

传统情绪观认为,情绪是人类进化的产物,外界活动激发了我们内在的情绪反应。如果我们无法用理性思维控制情绪,我们就会做出傻事,甚至产生暴力行为。

但是,大量科学研究证明,这种传统情绪观有可能是错误的。

知名心理学家、神经科学家莉莎·费德曼·巴瑞特博士基于多年的深入研究,提出了全新的情绪构建理论,这个理论将彻底改变我们对人类大脑的认知。作者认为,情绪并非与生俱来,它也不具有普遍性。情绪不是被激发的,而是由个体创造出来的。情绪的出现是各种

因素(包括你的各种生理特征、灵活的大脑以及文化背景和成长环境)协调作用的结果。因此,我们能够通过具体可行的方法,管理情绪、控制情绪、提高情商,学会接纳自己,体谅他人,从而打造融洽的人际关系,拥有和谐幸福的生活。



这是一本献给孩子和恋人的睡前小书,愚蠢、疯狂、精妙,充满好奇心的科普童话集,26个关于动植物、星系天体的故事,科学家思维与诗人烂漫交织,唤起我们与所爱之人交流世界的渴望。BBC广播四台《一本好书》、美国独立书商协会、《卫报》一致推荐!

26篇关于动植物、宇宙天体的科普童话集。

它是一本关于宇宙与日常生活的书,始于畅游的鲑鱼,终于璀璨的星空。

《路边草》
看大作家于苦闷生活相周旋
读夏目漱唯一自传体小说
作者:[日]夏目漱石

出版社: 上海译文出版社
译者: 柯毅文
出版日期: 2019-2

《路边草》是夏目漱石唯一的自传体小说,作者以一种旁观的角度,客观冷静地描述了自己所处的境遇与处理事情的前后经过,行文中他讲述了性格问题及童年经历如何影响健三现在的生活。尤其在与妻子的夫妇关系中,作者甚至将健三为何总是与妻子冷言相向的原因一点点地剖析出来。

作为一本自传体小说,夏目漱石非常慷慨地让读者大尺度地接

《世间万物》
与植物、星辰、动物的相遇
作者:[美]艾米·里奇 (Amy Leach)

出版社: 南京大学出版社
译者: 徐楠
出版日期: 2019-2-28

书的主题,不局限于某种动物、植物或现象,从最渺小的地球居民:水母、晕厥的山羊和泰然自若的毛毛虫等地上生物,到辽远广布的天体:恒星、卫星……

它探索神灵与驴子的相似性,爱与藤蔓的无情,以及爆炸的恒星与爆炸的海参……



近自己真实的生活,虽然现实生活中的他可能不善言辞、弄巧成拙,但作品中的夏目漱石对所有事情的幕前幕后都了然于心:有分析,有反思;有对他人的温情,有对自己的苛责。

作品中的夏目漱石更加立体,其心理描写之细腻,洞幽察微之敏锐,让读者不得不感慨一代文学大师精准的人性把握能力与老到的语言文字功底。

你的生日 我们共庆



RUIFENG

义乌支行

生日会遇上元宵节 仪式感幸福感爆棚

“哇，好漂亮啊，这次生日装扮太有感觉了”，“不会吧，还准备了超级可爱的公主闪亮皇冠发夹！”，“噢，这不是元宵节的彩色小灯笼吗？”不错，这发出一声声感叹的正是义乌支行2月份的寿星们，为了给大家过一个更温馨、更深刻、更幸福的生日。义乌支行工会特地将生日会安排在2月19日元宵节这一天，当生日会遇上元宵节，当新潮字母气球遇上传统小花灯，果然让寿星们眼前一亮，直呼这是入行这么多年来，过得最幸福、最有仪式感的一个生日。

如何让员工在辛苦工作之余，感受到组织的关怀，享受到集体的温暖，支行工会从细节上着手。为了更好地加强新老员工之间的交流，特地每月安排一次集体生日会，而且根据计划每个月的集体生日会各具特色，充满惊喜，避免太过于流程化的操作让员工感到拘谨，每次都邀请支行领导参加，而且生日会上领导们跟员工完全打成一片，一起唱歌、许愿、分吃蛋糕，笑声不断，这样温馨而接地气的安排，得到大家的一致好评和认可，更深切地感受到义乌支行大家庭带来的温暖和感动。

“人心齐，业务兴”，当我们每个人都将自己作为瑞丰这个大家庭的一员时，才会心往一处想、智往一处谋、劲往一处使，形成一股无坚不摧的合力，推动支行业务的全面发展。



王坛支行

最难忘的生日会 最幸福的瑞丰人

3月23日的午后，阳光明媚，支行里的小伙伴突然从身后拿出一块丝巾，轻轻地蒙住了我的双眼，拉起我的手就往前走。说也奇怪，虽然陷入了突如其来的黑暗中，但我竟没有一丝不安与惊慌，脚下也没有一点犹豫和焦虑，只记得被她那只温暖有力的手牵引着，走过长长的回廊，最后在转弯处停了下来。

“生日快乐！”一声声祝福声迎面而来，我被簇拥着进入了人群，摘下丝巾的那一刻，明亮温暖的灯光一瞬间照亮了我的世界，映入眼帘的是布置一新的会议室，粉红色的气球铺满了一地，可爱的玩偶在乖乖卖萌，如梦如幻，像童话般一样美好。这时我才想起，上午不时传来“嘭嘭”的“爆炸”声，原来是大家在偷偷布置，为了铺满这一地的气球，肯定是吹爆了不少。桌上的生日蛋糕，奶油又香又滑，水果里三层外三层，一看便知道是小伙伴们亲手做的爱心蛋糕。和我一起参加集体生日的还有另外两位同事，她们也一样，被这眼前的一幕幕感动得不知道如何表达，我们三就在暖暖的烛光中，大家的欢声笑语中，懵懵地度过了这样一个幸福感动的生日。

现在回想起来，心里真是暖暖的，虽然工作上单位领导一直对我们高要求，严标准，没有一丝含糊，但生活中更像是家长，更多的是把我们当成自己的孩子，自己的弟弟妹妹一样在爱护。作为瑞丰人，我们很自豪，很感恩，愿我们年年有今日，岁岁有今朝。星辰掬在手，清诗唱不休；霜尘梦不朽，春秋抚眉头。



夏履支行

给奋斗着的员工最美好的祝福

小时候，生日是一家人的欢乐，有爸爸妈妈，有蛋糕礼物；上学时，生日是同学们的联欢，有同窗情谊，有举杯畅饮；在瑞丰，生日是同事们的欢聚，一起筑梦未来，一起携手共进。3月20日晚上，夏履支行为员工举办了一个温馨、别致的集体生日会，为生日员工送上关怀，感谢员工在瑞丰奋斗青春，挥洒汗水。



安昌支行

生日关怀 打造“家”文化

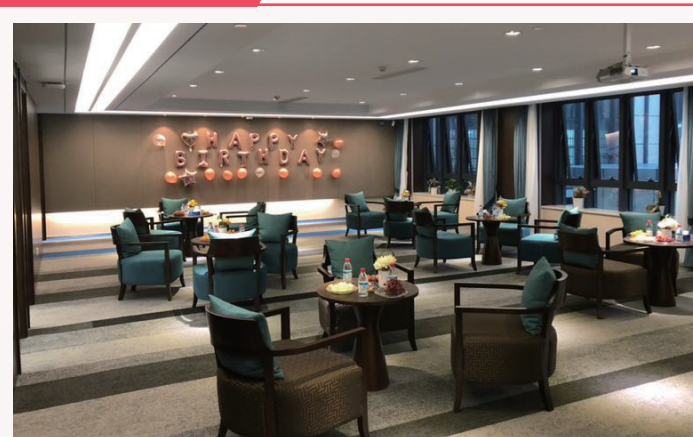
3月18日，安昌支行为厅堂主管黄玲玉举办了她在安昌支行最后一个生日会，各位同事齐唱生日歌，烛光下洋溢着幸福的脸庞，充分展现了“不是一家人，胜似一家情”的温馨氛围。仪式虽简单，却表达了支行对员工的关怀，体现了员工的人生价值，提高了员工的凝聚力、向心力，倡导了瑞丰“家”文化。



柯岩支行

集体生日会 暖暖瑞丰情

生日,是最重要的纪念日,是我们每个人成长的印记。3月4日晚,柯岩支行为一季度员工举办了集体生日会,生日会伴随着热烈的掌声正式开始。主持人向寿星们一一送上定制的生日贺卡,一张张脸庞在相互祝福中绽开了笑容。整个生日会简单却不失隆重,大家一起唱生日歌、一起吹蜡烛、一起许愿,共同分享着生日的喜悦。



书籍启迪智慧 阅读点亮人生

柯桥支行 茹伟

4月18日晚,瑞丰银行柯桥支行在美丽的瓜渚湖畔——乔都一品城市书屋举办了《打造有幸福力的团队》读书分享专场活动。

本次活动推荐的是国际性缔造和平组织非暴力沟通中心创始人马歇尔·卢森堡博士所著的《非暴力沟通》一书,作者认为人的天性是友善的,暴力的方式是后天习得的。马歇尔·卢森堡博士发现了神奇而平和的非暴力沟通方式,依照它来谈话和聆听,能使人们情意相通,和谐相处。活动以轻松愉快的小游戏开场,授课老师将职场中容易出现的四种类型的人,即安逸型、取悦型、控制型、力争优秀型,通过引导和互动的场景再现,将神奇而平和的非暴力沟通方式传递给我们,使我们能够理解并看重彼此的需要,然后一起寻求解决问题的方法。

这次读书交流活动,为员工搭建了一个平台,使员工更深刻地认识到,只有“多读书,读好书,好读书”,才能不断完善自我,提升自我,从而更好地服务于瑞丰事业。

