

2012 / 第一期

百年瑞丰  
HUNDRED YEARS OF RUIFENG

# 培育特色 加快转型

统一思想 稳中求进 同心同德 打造“区域首选零售银行”的特色

——2012年工作会议特别报道

我行位居县级机关部门和行业行风评议第一

员工，是瑞丰品牌最好的代言人

——我行举办品牌宣讲会

从需求调研看我行培训工作的优化

一位女行长的“N”个感动理由

——记滨海支行行长赵翠

唱响瑞丰理念

向着田野出发

玫瑰花开在摇曳的红酒杯

晨因趣事AB剧

# 8元电影 风暴再袭

2012年2月1日-6月30日，瑞丰银行持卡人在任意商户单笔刷卡满88元，凭刷卡签购单和原银行卡至指定影院可以8元换购电影票。



借记卡客户每周限换一张



贷记卡客户每周限换二张

\*含3D影片

### 合作影院：

- 蓝天国际影院 绍兴县笛扬路与群贤路交叉口 电话:0575-81188222
- 咸亨国际影城 绍兴市解放南路鲁迅路口咸亨新天地3楼 电话:0575-88782222



好卡好生活

活动详情请登陆我行网站 [www.borf.cn](http://www.borf.cn)

## 目录 ontent

主编：章伟东  
责任编辑：孔张海  
编辑：何仲凯 冯新红 陈春芳 肖纯 潘卓君 潘璐越 何少君 周萍 谢莹 王力铭  
主办：总行办公室 电话：84788109  
版面设计：战略企划部  
本刊截稿日期：2012年2月15日  
投稿邮箱：bainianrui Feng@163.com

### 揽动态：

#### 荣誉榜

#### 董事长致辞

#### 要闻速递

- 04/ 我行扎实开展柜员操作技能达标考核
- 04/ 我行启动“瑞丰校园行”系列公益活动
- 05/ 我行召开十二月份工作例会
- 06/ 我行召开新员工恳谈会
- 06/ 我行召开一届五次董事会
- 07/ 我行启动2012年新员工招聘工作

- 07/ 我行首批金融理财师（AFP）诞生
- 08/ 我行完成30家网点的标准化改造工作
- 08/ 我行召开干部大会
- 09/ 我行召开协同办公管理系统项目启动会
- 10/ 我行召开金融服务点进驻村级便民服务中心动员大会
- 10/ 我行2012年反假货币宣传活动拉开序幕

### 大视野：

#### 特别报道

- 11/ 统一思想 稳中求进 同心同德 打造“区域首选零售银行”的特色——2012年工作会议特别报道
- 16/ 我行位居县级机关部门和行业行风评议第一

#### 非常关注

- 18/ 员工，是瑞丰品牌最好的代言人——我行举办品牌宣讲会
- 19/ 从需求调研看我行培训工作的优化
- 24/ 机构网点喜迎春节照片集锦

### 精英社区：

#### 精英故事

- 26/ 一位女行长的“N”个感动理由——记滨海支行行长赵翠

#### 瑞丰论坛

- 31/ 唱响瑞丰理念

#### 职场人生

- 40/ 甘于平凡、成就卓越

#### 瑞丰校园行专栏

- 48/ 瑞丰校园行——与爱同行

### 文艺栖息地：

#### 品味生活

- 57/ 单位里的年轻小外公
- 58/ 故事的背后

#### 休闲驿站

- 59/ 天空中飘着的是什么
- 61/ 向着田野出发

#### 2·14情人节专栏

- 62/ 玫瑰花开在摇曳的红酒杯
- 67/ 后青春期的诗

#### 甜心宝贝

- 72/ 晨因趣事AB剧
- 73/ 家有宝贝
- 74/ 一封未寄出的信

#### 微博控

### 风云榜：

- 80/ 年度排行榜

### 荣获

浙江农信 2011年度十强农村银行  
 2011年度网点转型先进单位  
 2011年度总部建设先进单位

绍兴县 2011年度行风评议第一名  
 2011年度县级先进单位  
 2011年度服务经济优胜银行

# 荣誉榜




## 董事长致辞

祥龙献瑞，飞雪迎春。满怀着收获的喜悦，我们与2011年握手言别，承载着崭新的希望，我们向2012年致意道好。值此辞旧迎新之际，我谨代表总行党委、董事会向过去一年来为我行改革发展作出积极贡献的全体干部员工致以崇高的敬意！向一直以来默默支持、无私奉献的员工家属表示诚挚的问候！向给予我行大力支持的广大客户及社会各界表示衷心的感谢！

过去的2011年，是具有里程碑意义的一年。一年来，在上级主管部门的正确领导下，我行直面挑战、真抓实干，以“区域首选零售银行”为战略发展愿景，深入实施“精品+规模”的战略部署，积极推进零售银行的全面转型，实现了各项业务的又快又好发展。这一年里，我行抢抓发展机遇，加快自身建设，先后完成向农商行转型、设立首家异地支行及乔迁瑞丰大厦“三件大事”，品牌影响力持续提升，综合实力不断增强；这一年里，我行着力加大“助小、扶散”力度，切出专项资金，创新金融产品，有效缓解“三农”和中小企业的融资难题，为助推区域经济发展作出积极贡献。

旧岁已随勋业往，新年正展宏图来。2012年，是实施五年战略承上启下的关键之年，是深入推进转型发展的重要之年。我行将深入贯彻科学发展观，紧紧围绕区域首选零售银行的战略定位，以零售银行转型为中心，突出“五大主线”、培育“七个特色”，坚定信心，稳中求进，创新求变，全力打造全国一流的中型农村商业银行。

精诚所至，天道酬勤。我们正站在崭新的发展起点上，新形势赋予我们新的责任和使命，也为瑞丰的发展提供了新的历史机遇，让我们以更加饱满的激情，同心协力、继往开来、锐意创新，开创瑞丰事业新局面，谱写瑞丰发展新篇章！

最后，恭祝大家在新的一年里身体健康、工作顺利，祝福我们瑞丰的事业蒸蒸日上、兴旺发达。

党委书记、董事长：

俞俊海

## 我行扎实开展柜员操作技能达标考核

11月

11月19日、20日、27日三天，我行在瑞丰大厦开展包括机器点钞、电脑汉字输入、电脑传票输入三个项目的柜员操作技能达标考核，这既是省联社财会人员从业资格技能考试，又是对员工岗位大练兵活动的一次有效检验。全行共有527位员工参加了操作技能考核。

从考核成绩汇总情况来看，在提高各项合格标准的前提下，全行柜员技能考核平均分为85.05分，仍比2010年高出3.11分，整体成绩有所提高。轻纺城支行以90.97分的成绩位居全行第一位，柯岩支行、福全支行紧随其后，分别位于第二、第三位。单项获得满分的柜员有170人，其中机器点钞10人，电脑汉字输入122人，电脑传票输入38人，为我行选拔技能比赛业务选手提供了有效的参考依据。

生的课余文化生活，让他们走近金融、了解金融，实现校园与金融的零距离，为中小学生搭建体验金融的平台，养成良好的消费理财习惯。此次启动仪式上，绍兴县教育局授予我行“绍兴县中小学生金融实践基地”牌匾。

## 我行启动“瑞丰校园行”系列公益活动

11月29日



11月29日，“瑞丰校园行”启动仪式暨绍兴县中小学生金融实践基地授牌在瑞丰大厦三楼一号会议室隆重举行，来自绍兴县城区柯桥小学、鉴湖小学、实验中学等七所学校的120余名中小学生代表参加了启动仪式。

“瑞丰校园行”是由我行发起的系列公益活动，意在通过学校平台传播瑞丰品牌，培养瑞丰品牌忠诚度，同时丰富学

## 我行召开十二月份工作例会

12月5日

12月5日，我行在瑞丰大厦三楼一号会议室召开十二月份工作例会，各支行行长、机关副经理（全面负责）及以上干部参加会议，行领导班子出席。

副行长章伟东对存款、贷款、承兑汇票及国际业务等工作进行布置，同时对劳动竞赛情况作了通报，并对省联社劳动竞赛和村级便民服务中心等工作提出相关要求。行长方云海从努力完成全年各项发展目标任务、银监重要监管指标、年终决算、绩效合约与薪酬考核、明年经营管理的相关政策与办法、全行岗位大练兵、2012年预算编制、机构网点调整的规划申报、年度总结评比、安全防范等方面提出要求。

会上，党委书记、董事长俞俊海作了讲话。他强调：一要全力以赴完成全年各项工作任务，在当前资金流动性适度趋缓的形势下，突出抓好存款市场的拓展和小微企业、优质客户的营销工作，争取今年有一个圆满的收尾；二要认真做好年终总结评比考核工作，人力资源部要制定详细的方案，相关条线的考核要开始着手准备，审计部也要提前介入审计，有条不紊地开展各项考核工作；三要努力培育支行特色，明年将适时推出一行一品政策，各支行要根据所在区域的特色，确定明年的工作思路，充分挖掘自身优势，打造差异化品牌，在竞争中探寻发展的蓝海；四是要做好人事调配工作，人力资源部要在考察的基础上出台上派下挂和竞争上岗的方案，各支行要积极配合，做好整体的干部调动工作。

## 我行召开新员工恳谈会

12月11日

12月11日，我行组织召开新员工恳谈会。人力资源部相关人员以及来自各支行的25名新员工代表参加了座谈会，董事会秘书吴光伟出席会议。

会上，新员工代表们各抒己见，畅所欲言，对自己入行以来的工作和生活状况进行了总结和回顾。人力资源部对大家的疑问一一进行了解答和回应，对一时难以解决的问题也都进行了充分的沟通和详细的记录，并将在今后的工作加以解决和改善。

董事会秘书吴光伟对新员工提出了三点希望：一是要认真学习技能，同时思考技能背后更深层的内容，如：心态、价值观、职业理想等，成为员工持续发展的动力；二是要正确认识自己，同时脚踏实地、循序渐进，逐步积累经验，培养自己综合能力；三是要通过新的学习，不断提高自己，让自己真正成为瑞丰所需要的人才，承担更大的责任。

## 我行召开一届五次董事会

12月23日



12月23日，我行一届五次董事会在瑞丰大厦16楼会议室召开。15位董事及董事会秘书吴光伟参加会议，绍兴银监分局周国余、省农信联社绍兴办事处张成军列席会议。董事长俞俊海主持会议。

会议审议并通过了《关于2011年经营业绩及2012年工作思路的汇报》（草案）、《关于聘任瑞丰银行副行长的方案》（草案）、《瑞丰银行2012年机构调整方案》（草案）、《关于2011年度呆账核销的方案》（草案）、《股东变更方案》（草案）。



12月25日

## 我行启动2012年新员工招聘工作

12月，我行启动了2012年新员工招聘工作，吸引了大批优秀的应届毕业生报名，截止12月15日，已有三千五百余名优秀应届毕业生申请我行岗位，其中硕士以上人员近八百人，为我行历年之最。

与往年相比，我行2012年的新员工招聘工作呈现出新的特点：一是首次实施分类招聘，探索开展管理培训生、营销培训生、柜员培训生和大堂引导员的分类招聘工作；二是广泛发布招聘信息，充分利用报纸、网络、LED显示屏等多种渠道；三是开展校园宣讲活动，面向毕业生开展专场宣讲会，让大学生全面了解我行，培养大学生的好感度，提高品牌吸引力；四是增加培训实习环节，对通过笔试、面试的大学生开展为期1个月左右的培训实习，切实增加与大学生的互动。

## 我行首批金融理财师（AFP）诞生

12月

12月，我行首批金融理财师顺利诞生。自2011年8月起，我行举办了首届“AFP理财师培训班”，并参加了全国AFP资格认证考试，共有47名员工通过了认证。

本次理财师培训课程内容丰富，涵盖：货币时间价值、保险规划、家庭财务报表预算、房产规划、教育金规划、税务规划与遗产规划、员工福利与退休规划、投资规划、特殊理财规划等金融理财的方方面面，既有严谨的理论研讨、又有生动的案例教学，使学员们灵活掌握专业的理财知识，为客户提供专业的理财服务奠定了坚实的基础。



12月

## 我行完成30家网点的标准化改造工作



截止12月底，我行首批30家网点完成标准化改造，以钥匙工程形式交付支行使用。

为了做好网点改造工作，首先对网点改造工作进行统筹规划，按照年度业务发展和支行发展情况，制定全行标准化网点改造计划；其次是做好设计工作，根据标准化网点改造和支行不同功能类型的要求，进行标准化设计，充分体现网点的实用性和先进性；三是抓好施工工作，针对网点改造时间紧、任务重、要求高的特点，办公室牵头做好网点装修改造工作，一方面要求施工单位按标准高质量施工，并加强监督，另一方面，会同相关部门做好网点内相关设施、器具的配置和安装工作。通过内外配合，上下努力，确保了30家网点装修工作按期完工。

## 我行召开干部大会

1月3日

1月3日上午，我行在瑞丰大厦一号会议室召开干部大会，支行行长、部总经理、机关正副经理及部分经理助理、团队长参加，行领导班子出席会议。

副行长章伟东宣布在零售银行部设立小微企业创新部，撤销公司银行部中小企业拓展中心的决定，并宣读了有关干部任免名单。

党委书记、董事长俞俊海在会上就此次架构调整和人事变动作了重要讲话，他指出，本次干部调整，基于三个方面的需要：一是打造区域首选零售银行的需要，向零售转型发展，

全面落实十二五发展规划，围绕“一个中心”、突出“五大主线”、培育“七大特色”等工作都需要人力资源进行科学匹配，只有人尽其才、才适其位才能真正提升我行核心竞争力；二是优化干部队伍的需要，对一些任职时间达到规定年限的干部实施异地交流，既是内控建设的要求，也是激发干部队伍活力的手段；三是加快培育后备队伍的需要，瑞丰事业的发展需要我们形成“百舸争流”的奋进局面，促使优秀青年干部脱颖而出，进一步增强队伍的生机和活力。此次干部调整遵循品德、业绩、民主测评，双向选择，有理想、讲真话、办实事五个标准，真正体现了公开、公正、公平。

行长方云海对本次干部调整提出了四点要求：一是服从分配、快乐上岗，以事业为重，全身心投入到工作中；二是承前启后、办公交接，合理安排时间做好年内的各项工作交接；三是严肃纪律、令行禁止，严禁突击花钱、放贷等现象；四是奋发有为、创造佳绩，在工作上要有新面貌、有新思路、有新突破。

## 我行召开协同办公管理系统项目启动会

1月9日

1月9日，我行召开协同办公管理系统项目启动会议。各部总经理、协同办公管理系统业务推进小组成员、项目实施团队成员参加了会议，副行长章伟东和蓝凌软件公司副总裁刘向华出席了会议。

副行长章伟东指出，协同办公项目是建立一体化管理平台，进而提升系统竞争能力的重要途径。他要求：一是要紧密围绕解决当前管理上存在的突出矛盾和问题，以提升管理效率、支持业务发展为根本目标；二是各部门要积极参与、高度协同，合理分配资源，做到业务与项目二者相互促进，相得益彰；三是要树立更高的目标，努力将瑞丰银行协同办公项目打造成业内的标杆；四是要逐步培育起协同办公的文化，培养一批协同办公的“内部专家”。

1月10日

## 我行召开金融服务点进驻村级便民服务中心动员大会

1月10日，我行召开金融服务点进驻村级便民服务中心动员大会。各部总经理、支行行长、信贷主管及零售条线相关人员参加此次会议。

副行长章伟东就金融服务点进驻村级便民服务中心推进工作做部署，并对以下四方面工作进行具体布置：一要全面推进金融服务点进驻村级便民服务中心，各联系部室要会同各支行，做好动员部署工作；二要全面推进信用镇、信用村、信用户的评定推荐工作，同时做好优惠政策的宣传；三要全力抓好小微企业的拓展工作，将做小做散工作向纵深推进；四要全力抓好春节旺季回笼工作，切实保证我行在县域经济内的市场占比。

党委书记、董事长俞俊对近期工作提出要求：一是要切实做好春节旺季回笼工作。面对异常复杂、急剧变化的经济金融形势，今年的存款工作，各支行在思想上一定要做好充分的准备，摸清储源和增长点，全面扎实推进存款落实工作。二是全面做好零售银行转型“一个中心、五大主线、七个特色”的培育工作。这是一项系统性、复杂性、持续性强的工作，非一蹴而就，需要我们花3-5年的时间，稳步、持续、扎实地予以推进。各部门要抓紧出台相关的实施举措，各支行要从自身实际，结合区域市场特色，形成特色经营模式。三是各支行要认真做好年终薪酬分配工作，要把握整体、公正公平，充分调动干部员工的积极性。

## 我行2012年反假货币宣传活动拉开序幕

1月10日



1月11日，我行分别在绍兴市火车站广场、杨汛桥支行江桥分理处门前，开展了一次反假货币宣传活动，从而拉开了我行2012年反假货币宣传序幕。

我行对活动内容提前进行了安排，准备了各种宣传资料，此次活动共接受群众咨询约260余人，发放宣传资料800余份，填写调查问卷100余份，达到了预期的效果。

(总行办公室供稿)



## 统一思想 稳中求进 同心同德 打造“区域首选零售银行”的特色

文：总行办公室 王力铭

### ——2012年工作会议特别报道

2011年12月22日，我行召开2012年工作会议，回顾总结2011年工作所取得的成绩，客观分析当前形势及面临的困难和问题，全面部署2012年各项工作。网点负责人、支行本级营业经理、三大派驻人员、客户经理代表、支行分理处主任以上干部及机关经理助理以上干部共300余人参加了会议，绍兴银监局监管三科潘建国科长出席会议。

会上，党委书记、董事长俞俊代表党委、董事会作了题为《统一思想 稳中求进 同心同德 打造“区域首选零售银行”的特色》的工作报告。俞董事长在报告中指出，过去一年来，我行深入实施“精品+规模”的战略部署，积极推进零售银行转型，实现了“六新”提升发展。这些成绩的取得主要得益于战略决策顺应发展趋势、干部员工队伍干事创业、瑞丰理念赢得的客户基础。2012年，面对更趋复杂的外部环境、更趋激烈的同业竞争以及亟待破解的自身瓶颈，我们要拥有战胜困难的信心、真抓实干的作风和创新求变的魄力，以改革促提升，变压力为动力，牢牢把握发展主动权。



俞董事长指出，2012年是我行实施五年战略发展规划的第二年，是坚定不移实施零售银行战略转型的关键之年，要以“坚定战略转型、坚定纵深推进、坚定战术创新”为主题，围绕“一个中心”、突出“五大主线”、培育“七个特色”，全力打造全国一流的中型农村商业银行。

### ◎ 围绕一个中心

即围绕零售银行转型这个中心不动摇，由公司业务为主向以零售业务为主转型，坚定支农支小，抢占零售中高端市场，集聚核心客户群，进一步加强金融产品和服务创新，将零售业务作为差异竞争的基本方向，作为变革发展的着力点，作为打造百年瑞丰的基础。

### ◎ 突出五大主线

1、建设品牌化的瑞丰：从以品牌形象传播向品牌定位传播转变，从公司品牌传播向整合传播为主转变，从以本地区品牌传播向跨区域品牌传播转变。

2、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。

3、建设流程化的瑞丰：加快流程梳理、落地及优化，逐步加快流程梳理、落地及优化，逐步实现所有人员、所有流程、所有业务的流程全覆盖。

4、建设风控化的瑞丰：健全风险防控体系，明确岗位职责，创新管理手段，实现横向到边、纵向到底的全面风险管理。

5、建设人才化的瑞丰：建立多渠道的引人机制、建立科学化的配人机制、建立多元化的育人机制，完善行员等级制度、完善绩效考核制度。

### ◎ 培育七个特色

1、培育小微企业机制特色：针对小微企业特点，通过架构调整、流程优化、完善考核、强化风控等措施，逐步使我行成为对目标市场反应最快、把握客户需求最准、金融服务效率最高的首选银行。

2、培育三农服务特色：培育三农服务特色，重点做好金融服务进驻村级便民服务中心推进工作，将推进工作与农村信用工程建设、小额贷款、丰收卡受理、金融知识和产品宣传等工作有机结合起来。

3、培育渠道特色：培育渠道特色，优化网点布局，提升服务水平，并做好主动营销工作，努力把100家网点打造成向零售银行转型的前沿阵地。

4、培育一行一品特色：培育一行一品特色，按不同类型、不同特色的支行设置考核指标与考核重点，引导22家支行形成多元化、差异化、特色化的特征，不断强化在区域内的领先地位。

5、培育精品+规模特色：培育“精品+规模”特色，在绍兴地区要加快信息科技建设、加强财务管理、创新金融产品，打造“精品银行”，在跨区域发展上通过找准自身定位，加快发展步伐，实现做大规模。

6、培育企业文化特色：培育企业文化特色，把企业文化渗透到瑞丰的管理制度和员工的行为规范中，使企业文化“从员工中来，到员工中去”，从根本上提升企业核心竞争力。

7、培育和谐发展特色：培育和谐发展特色，积极主动与政府、乡镇、村委建立良性互动格局，主动承担社会责任，并为员工创造平等、民主、自由交流的机制与环境，实现瑞丰银行的和谐发展。



## 贯彻落实情况

工作会议后，各支行立即召开会议传达会议精神，并认真研究部署2012年各项工作任务，开拓进取、激情创业，着力建设“区域首选零售银行”。现将部分支行贯彻落实情况予以刊发。

### 柯岩支行

2012年，将扎实推进“三农”服务和小微企业贷款营销，使瑞丰品牌服务覆盖到区域内的角角落落，成为区域内最响亮的服务品牌；加大企业基本账户开户面，通过企业账户的开立，加大企业结算资金、间歇资金的存入，确保存款的稳定和增长；借助金融服务点进驻村级便民中心的有利时机，主动对接，积极参与，使便民服务中心成为瑞丰服务“三农”新场所、认知瑞丰产品新天地、瑞丰营销贷款新渠道；合理分配客户资源，深化分片包干责任制，充分调动二级分理处负责人的工作积极性，加大客户经理的市场出击力，坚持主动走出去，沉下去，做深做透社区市场。

### 越州支行

将市场商贸三产优势企业、国际结算大户、纳税大户作为中高端公司目标客户，落实公司团队着力推进，促进存贷业务及国际业务有所突破；加强理财中心的运作，将私营企业主、中高端户法人客户太太团作为中高端零售目标客户，落实零售团队着力推进；加强内外线的考核，开展柜面营销、小微企业拓展等考核。

### 陶堰支行

通过前期开展的金融服务点进村级便民中心对接工作，陶堰支行将加强辖内信用体系建设，加强金融服务员队伍建设，依靠村两委会班子支持，全面开展农户建档及信用户评定工作，落实客户经理每周下村现场办公制度，以此促进三农贷款的营销，做大零售贷款的农户面，真正支持好陶堰、富盛农业重镇的三农经济发展。考虑到目前陶堰支行管辖两个乡镇，如何营造好银政关系及与政府部门沟通，积极支持小微企业与三农经济发展，争取政府部门对我行的最大支持，建立与村委会经常性的互动关系，做深做透社区零售业务，打造瑞丰品牌，以人性化管理为核心，营造和谐的内部工作氛围。

### 漓渚支行

支行已成立了金融服务点进驻村级便民服务中心领导小组，同时对每个信用村成立了相应的金融服务小组，落实驻村客户经理，逐步安装电话POS机，各类宣传资料和宣传设施已摆放到位。先在棠一村进行试点，挨家挨户进行走访，并建好客户基本信息档案，建立授信测算系统模具，并将试点经验在其他信用村进行推广普及。同时，支行积极主动与当地党委政府、村委领导班子和企业建立良性互动格局，营造和谐政银、村银、企银关系，对内部员工进行人性化管理，营造一种和谐的工作环境和氛围，进一步调动和激发员工的工作积极性和创造性。

# 我行位居县级机关部门和行业行风评议第一

文: 保卫监察部 胡忠华

近日,从绍兴县委、县政府召开的2011年度机关效能建设、行风评议表彰大会传来喜讯,我行在全县38家县级机关部门和行业行风民主评议中位居第一,荣获“企业评部门、群众评行风”优胜单位,这是我行连续四年获得此殊荣,同时我行“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,取得了行风考评全面优胜的可喜成绩。

一是加强组织、狠抓落实。我行领导高度重视行风建设活动,专门成立活动领导小组,制订具体实施办法和推进方案,把行风建设列入重要工作来抓,实施一把手工程,并计划地将全行目标层层分解、落实,加大督查考核力度,把行风评议结果直接与支行行长绩效挂钩,有效推进行风效能建设工作的深入开展。

二是支持小微、措施给力。在严峻的经济金融形势下,我行坚守“经营客户、经营品牌”的理念,全力支持“三农”和小微企业发展。我行及时出台《关于积极支持县域经济稳定与发展的若干意见》,专项切出10亿元“三农”和小微企业信贷指标,并实行优惠利率;带头签订同业公约,提出“三不”承诺,把一半利润反哺于企业,勇挑县域经济稳定发展的重担,受到各级领导和广大企业客户的高度评价,绍兴日报、县报两次头版报道我行支持中小企业发展举措。

三是提升服务、塑造品牌。我行一方面通过岗位大练兵活动,加强员工教育培训,开展形式多样的比赛,不断提升服务技能,为客户提供优质、高效、便捷的服务,树立了瑞丰银行良好的服务品牌形象;另一方面我行加快实施标准化网点建设,全年共改造网点30家,以焕然一新的形象展现在客户面前,不仅营造了一种良好的网点环境,也使业务办理更加人性化和现代化,同时加大对各镇街ATM机、POS机、自助银行等电子化设施投放力度、不断创新金融服务产品,软硬结合共同提升瑞丰的品牌形象。

## 支行行风建设实录

### 柯桥支行

积极响应县委县政府号召,全力投入“服务企业年”活动,支行行长带领全体客户经理深入企业搞调研,帮助企业出谋划策,及时为企业排忧解难、共度困境。积极创建村级“三农服务联络站”,为所在村农户提供贷款政策咨询、办理手续辅导、上下联络等一整套服务,真正使农户在家门口得到一站式的便捷服务。加快网点转型,全面改善硬件设施条件,同时提高服务质量,提升网点营销能力,加大对阵地营销、捆绑营销的力度,以焕然一新的面貌和优质的服务,打响瑞丰银行在柯桥城区的品牌影响力。

### 兰亭支行

早谋划早动员,深入开展“走千家、访万户、共成长”劳动竞赛活动,充分发挥“三农”主力军作用,利用建立村级便民服务中心对接的有利时机,不断优化服务,进一步巩固农村阵地。搭建平台,加大小微企业孵化力度,提高增户扩面工作,实行小微企业贷款差异化政策,在资金面紧张的形势下解决小微企业的资金问题,不抽贷、不压贷。内部员工做好柜面服务工作,外勤人员做好宣传发动工作,各司其职,各尽所能,里应外合,在广大群众中得到了较高的美誉度。

### 福全支行

通过召开各级会议,统一思想,明确方向,广泛发动,层层落实,以干事创业的激情和强烈的事业心、责任感,上下联动、内外勤密切配合,齐心协力,做好支行各项工作,扎实推进行风建设向纵深发展。进一步细分市场,细分客户,加大对小农业、小微企业的拓展力度,打造区域银行的金名片,以进一步提高社会知名度。重视优质文明服务工作,努力提升员工业务素质,同时注重培养员工的主动营销意识,将合适的金融产品



主动营销给客户,营造全员主动营销的氛围,拓宽市场份额,提高客户对我行的忠诚度与满意度,打响瑞丰品牌。

### 滨海支行

开展每季一次的业务技能考试,以此提高临柜业务处理速度与能力,尽量减少客户等待时间;并加强对柜面人员和客户经理的服务意识培训,使客户感受到办理业务时的舒适感。新围分理处新标准网点形象和马鞍分理处标准网点的建设大大提高了当地社区群众心目中的形象,使老百姓觉得这是一家有品质的大银行,从而树立瑞丰新形象。与滨海辖区内新落户企业和个体工商户以及农户积极开展业务合作,支持当地经济的发展,实实在在解决企业和农户们的资金难问题。

# 员工，是瑞丰品牌最好的代言人

## ——我行举办品牌宣讲会

文: 战略企划部 丁晓闻

2011年12月，我行对全行194名品牌经理开展了三期品牌宣讲会。此次宣讲是我行开展品牌建设以来，首次系统性地向员工介绍品牌内涵、品牌建设重要性以及瑞丰品牌传播发展，战略企划部负责人秦晓君主讲。

本次宣讲从品牌的起源为切入点阐述了品牌的定义、品牌内容的演变与发展，着重介绍了瑞丰的品牌发展，使大家对瑞丰的品牌名称、品牌标识、品牌符号、品牌口号、VI视觉识别系统、品牌传播路径有了清晰的了解，并结合客户与我行的品牌接触点讲述品牌接触点管理的重要性，提出了全员品牌管理的理念，员工是瑞丰品牌的代言人，要做品牌员工”的发展要求。事实上，我们可以清晰地看到无论是客户进入网点办理业务，进行咨询办理、网点取号、排队等待、办理业务、观察环境，还是通过网上银行、电话银行等虚拟网点办理业务，员工都是瑞丰行为的执行者，每位员工的言谈举止、待人接物都直接影响到客户对瑞丰品牌的评价。

据悉，今年以来，我行以改制农商行为契机，在品牌建设上取得了长足的进步，我们通过这些数字来了解瑞丰的品牌发展。“30家网点”——对30家网点实施标准化网点的建设工作，使瑞丰以富有特色、富有品质的形象呈现在广大客户面前；“3本手册”——形成《视觉形象识别手册》、《网点形象标准化手册》、《营销器具管理设计手册》，对全行视觉形象、空间形象进行全面统一；“5场活动”——“改变，为你我的发展”瑞丰银行成立典礼、“义乌支行成立庆典”、“瑞登新高 丰泽一方”新大楼落成庆典、“瑞物天成，丰泽一方”财富中心成立仪式、“瑞丰校园行”启动仪式暨绍兴县中小学生金融实践基地授牌；“2支队伍”——在外部建立品牌督导员队伍，在内部建立品牌经理队伍。同时，为了科学地管理品牌，总行还出台了一系列的品牌管理制度，规范品牌的流程与运作。

2012年，我行将进一步推动品牌的整合营销传播，建立更加丰富与多元的传播渠道，加强对产品品牌的推介，对全员实施品牌培训，为瑞丰发展战略提供强有力的品牌支撑。



## 从需求调研 看我行培训工作的优化

文: 吴光伟 单利芬

培训是一家行打造核心竞争力的源泉，是提高员工岗位胜任力，训练和塑造人力资本优势，并最终增强企业核心竞争力的重要手段。各家银行纷纷建立培训中心乃至企业大学从事人才培训和发展工作，已是大势所趋。不论是传统银行培训中心，还是各家银行设立的企业大学，人才培训已经成为各家银行培育持续竞争力的关键利器。我行如何打造卓有成效的培训体系，成为下一步人力资源工作的核心课题。为此，人力资源部培训中心开展了一次对全行各层级岗位人员的培训需求调研，从结果看，员工积极肯定我行对培训工作的重视程度，表现出强烈的培训需求，同时对培训工作存在的问题与不足提出了相应的建议。针对当前培训工作存在的突出问题，我们提出了相应的优化思路，现归结为以下十个方面：

### 1 培训计划性

从需求分析看，超过90%的人员提到培训时间与工作、休息相冲突，在一定程度上打乱了正常的工作与休

息；同时，培训课程无计划性，总是碰到问题才进行培训，有种临阵磨枪的感觉，缺乏统筹性与系统性。

针对以上问题，今年伴随着我行零售转型和网点转型的深入推进，总部精细化管理和服务能力的强化要求，对我行人员总量和质量提出了更高的要求，人员数量缺编现象日益突出。人手短缺加上突击培训，让员工工作和培训更加难以协调。解决该问题，首先，要员工总量持续增加，人力资源部将加大人才招聘力度，同时对我行人均培训时间也会作出合理安排；其次，人力资源部将组建一支代班队伍，全行调度，统筹安排，解决支行人员紧缺与时间协调不足等问题；同时，培训中心将出台年度培训手册，对全年培训计划与课程进行系统安排与规划，让大家可以协调工作安排，减少临时性、突击性培训工作。

### 2 培训针对性

近七成的员工在培训需求中提到，现有的培训缺乏针对性，授课一般以大班为主，培训时间过长，培训效果不



佳，培训内容很难学以致用，导致培训流于形式。培训参加了感觉能用上的不多，不参加又怕失去了学习的机会，培训成了“鸡肋”。

上述问题，也是我行培训过程中的瓶颈问题，今年的培训在条件允许的情况下，将根据岗位的不同，更多采取分岗位小班化培训，即形成分层分类的培训体系，对通用课程进行整体培训，对于各类岗位所需要的专业能力和管理能力开发相应的课程体系和发展体系。例如：对中层以上领导开设领导力、创新能力与协调能力等的课程体系；对风险经理（信贷主管）开设风控、信贷专业实务及信贷新业务等的课程体系；对客户经理开设沟通技巧、拓展能力、应急处理等的课程体系等等。同时，有效控制培训课时，使培训课程更精练。

### 3 内训师建设

培训需求显示，基本所有员工都提到，内部培训师师资力量不足，授课基本以外部为主，而外部培训师虽然专业性很强，但对本行的实际情况缺乏深入了解，导致授课内容虽然在课堂上有很强的说服力，但在课后的可操作性却不强，诸多外

部培训师的课程“听起来激动，做起来不动”，从一定程度上削弱了培训效果。

针对以上问题，今年人力资源部将扩大内部培训师队伍，力争在年末组建一支超过20人的内训师队伍，专业涵盖全行各条线，并要求各内训师的授课时间不低于整体课时的60%。同时，为鼓励积极性，要加大内训师的激励机制，不仅要与绩效合约与行员等级挂钩，而且每次授课直接与奖金挂钩，同时，还要将内训师分为初级、中级、高级与资深四个等级，并依据授课时长与授课效果定期进行等级评定。进一步完善培训积分管理制度，适度调整员工的必修积分，更注重多余积分的兑换制度，不仅可以选择自己需要的培训课程，还可以获取与同业交流的机会，同时，与晋升、后备人才、调级等紧密挂钩。

### 4 培训效果转化

从需求分析上看，基本所有员工都提到，培训课程安排得很多，面也很广，但整体缺乏实用性，很多培训课程很难与实际工作相联系，培训效果在实际应用中很难凸显其作用，这

也直接导致了员工培训的积极性不高现象。

对此，今年培训中心将强化能力需求的调研，拓展课程体系的来源，加大各层级岗位的需求分析、调查与基层调研的力度，更注重受训者的需求与想法，以与实际工作相结合为拓展导向，建立有本行特色的培训课程体系库，并根据实际情况不断更新、创新。同时，增加本行内训师授课频率，开展专业操作与制度梳理方面的培训，真正以培训实用性与培训效果为抓手，开展培训工作。

### 5 同业前沿交流

从需求分析上看，特别是管理层，过半数的人员提到，缺乏与同业的交流而无法真正吸纳同业的先进理念与优秀做法，导致创新力度不够，思维处于传统模式，担心工作的开展会跟不上本行的战略定位与愿景的速度。

以上问题，说明我行与同业的交流，与先进单位的对标管理还存在不足。如何有效的开拓管理者的视野和理念，是有效推进创新工作的重要手段。对于管理者而言重要的不仅是培训，更重要的是发展！在岗位上的实践，与同业的交

流，先进标杆的参观，挂职锻炼的经历，轮岗的机会，甚至是跨领域、跨国界的交流，才是真正重要的发展性手段。例如美国最佳社区银行——安快银行一直坚持从零售业借鉴网点陈设和服务质量管理，派出大批中高层管理人员到优秀百货公司现场考察，成功实现网点向“金融便利店”的转型。今年总行也将初步尝试将管理层分批进行交流考察，分析自身的薄弱环节，有针对性地借鉴优秀的经验，真正为我行所用，并使之创新成为有我行特色的优势。

### 6 深层能力开发

从需求分析上看，很多员工，特别是管理层提到，培训内容更多趋向于技能培训、操作培训与制度培训。虽然逐步开展了基层员工的服务营销，但是忽视了管理技巧上的培训。实则不然，员工要有效的完成工作除了技能，还需要沟通能力、合作精神乃至深层次的心态的配合；管理者要熟悉技能，还要带领一个团队成为有竞争力、战斗力和凝聚力的团队，更多地取决于领导的管理水平与领导艺术。

从这点上看，今年本行的培训会加大对中层以上领导的

针对性培训，特别是领导艺术、执行力建设、危机处理能力以及协调能力的培训。培训要改善知识，技能，能力，理念和动机，对于后者我们将采用一些新的方式加大培训力度。

## 7 授课模式多样化

从培训需求中反映，超过80%的员工提到，培训授课模式过于单一，以课堂讲授为主，课堂氛围的好坏完全取决于授课老师课件与讲述的精彩程度，很容易使员工产生听觉、视觉疲劳，而不能真正融入到培训中去。

从这点上看，今年的培训课程要创新模式，在传统的课堂授课的基础上，穿插体验式培训、交流学习、轮岗学习、行动学习、业务座谈、教练辅导、标杆制、读书活动、视频学习、案例研究法等，使培训工作成为日常工作与生活的一部分，达到在工作中学习，在培训中工作的良性循环。在调研中，很多员工对柜面营销过程中的驻点培训，认为有针对性和实际效果，充分说明培训不仅仅是课堂授课，对不同岗位序列作出培训需求诊断，提供驻点、辅导、行动、跟进式的培训也是一种重要的手段。

## 8 激励制度的落地

从需求分析看，很多员工提到，2011年出台了积分制，但对积分核对频率与激励措施的不够，一定程度上削弱了培训的积极性。

为此，对积分的核对，今年将切实执行每季度核对的政策，使每位员工可以合理安排全年的培训课程。今年也将完善积分激励措施，加大培训积分分级激励工作，对于分数处于中间段的员工也进一步划分成不同档次，实施更加有力的激励政策；培训课程将采取必修课与选修课相结合，二者都给予一定的培训积分，而对每位员工的必修积分也会有所调整，更多地倾向于员工多余积分的兑换政策。

## 9 培训体系的发展

从需求分析上看，很多员工提到，我们的培训面很广，但缺乏层次性，缺乏针对性，培训前没有对现有的岗位胜任能力作有效的分析，没有设立能力素质模型和能力素质库以及能力素质管理，从而达不到预期的培训效果。

针对以上情况，今年我们将建立基于胜任能力的分层分类培训体系。构建一个成功的胜任素质模型，对员工而言，具有一定的可比性，一个员工可以通过胜任素质模型评估自己与优秀者之间的差距，有针对性地进行提高并实现个人职业发展。而对于银行来说，

可以利用胜任素质模型来识别员工、管理层、领导团队的行为是否可以满足整个银行达到预定的发展目标。同时，胜任素质模型还可以作为用来评价员工或银行目前在胜任素质方面存在的差距，以及未来需要改进的方向和程度的工具。

## 10 培训评估体系的完善

从需求分析上看，很多员工提出，培训时老师讲得确实很不错，自己在听课的时候也是激动的、冲动的、感动的，但回至岗位工作的时候就一动不动了，为什么呢，我们缺少了有效的培训评估体系。无法有效的评估一堂培训课程对绩效到底有什么促进，仅仅是打打分，谈谈感觉是不够的。美国管理培训协会调查显示，90%的人不会按照培训课上老师要求的方式去做的；培训大部分的资源其实是浪费掉了！如何提高培训效果，最重要的是培训后的评估跟进工作，其次是课程内容的针对性，再者是培训方式的有效性，老师在课堂上的表现是排在靠后的因素。

针对以上情况，今年，我行的培训将优化培训评估体系，通过四个层级的评估有效把握培训效果。一是优化一级评估，即学员反应层次的评估，二是创新二级评估，即学员学习层次的评估，三是实施三级评估，即学员行为层次的评估，四是探索四级评估，即学员绩效层次的评估。

培训是瑞丰发展过程中不能等的工作，我们现在已经滞后了。我们能培养多少人才，培养的人才质量如何，事关瑞丰百年大业。今年将结合瑞丰学院的建设，从培训的课程体系，师资体系，教材体系，管理体系，授课方式等内容出发，突出培训功能，系统化的建设培训管理机制，将培训真正的建成瑞丰的发动机。



# 机构网点喜迎春节 照片集锦



编辑：陈春芳

编者按：

2010年度存款擂台赛第四擂台金牌、存款先进集体、综合业绩第二、行风评议第一，2011年度综合业绩第一、行风评议第二、网点转型推进工作先进单位……近年来，同业竞争的激烈、金融形势的严峻，足以证明这一项项荣誉背后的艰难。也许你正惊叹于这些成绩，也许你正猜测着是谁做到了这些，现在，就让我来告诉你，它们来自于一名女行长的领导，她就是滨海支行行长赵翠，也是本期“精英故事”的主角。

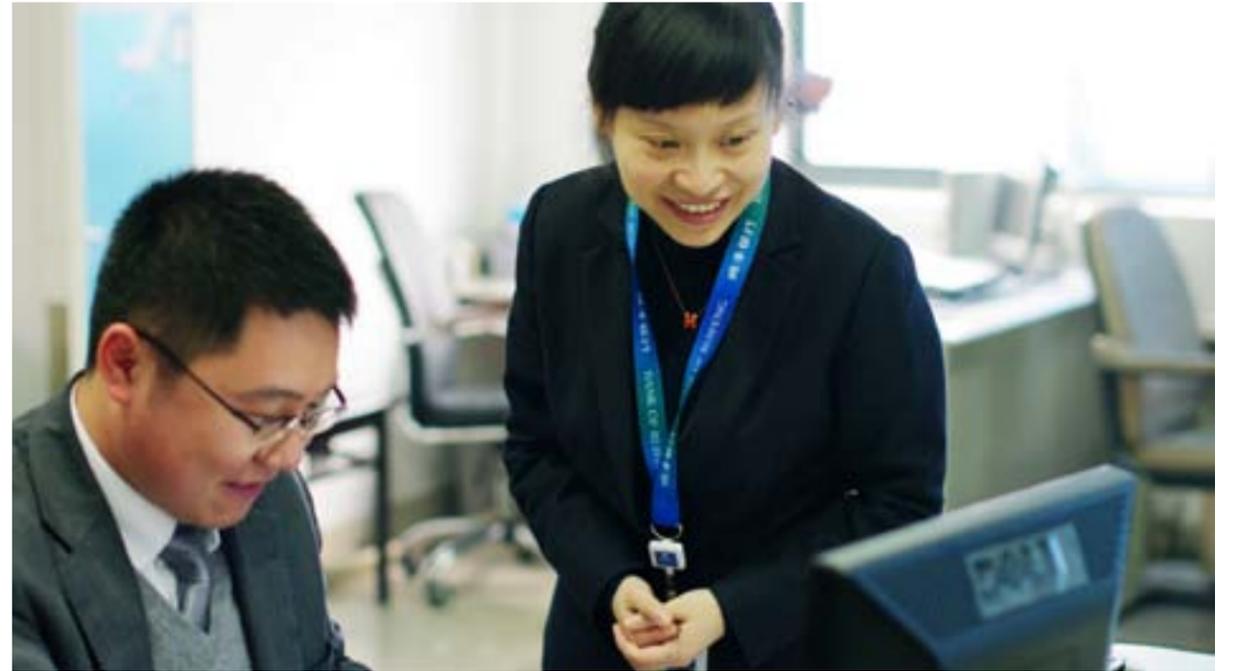
## 一位女行长的“N”个感动理由 ——记滨海支行行长赵翠

什么是感动？轰轰烈烈的事迹？卓越非凡的成绩？还是让人痛哭流涕的动人故事？其实都不是，它是人类最朴实的一种情感流露，它真实、不做作、让人记忆深刻，显得异常可贵。在我们身边就有这样一位女行长，她总是用她日常工作和生活中的一言一行、一举一动，感动、温暖着身边的每一位员工、每一位客户，也许只是一句话、一个动作、甚至一个眼神，却都是发自内心的，它们汇集成了“N”个令人感动的理由。

### 让每位员工都有机会，充满希望

“只要努力，你们每个人都会有机会，都会有发展！”这是赵行长在支行全体员工会议上说的一句话。她是这么说的，也是这么做的。无论是新员工还是老员工，无论是正式编制员工还是派遣制员工，只要肯努力、有能力，就有机会、有希望。

嵇伟娜——2011年度十佳服务明星，2010年8月入行，是十位获奖员工中入行时间最短的。获得此项荣誉，她显得非常兴奋，同时内心也充满了感激，用她自己的话说，如果没有赵行长，就没有她今天的成绩。一听说要采访赵行长，还没等我把话说完，她便迫不及待地，赵行长很好、真的很好，真应该好好报道一下。话匣子一打开，她便开始滔滔不绝地讲述起赵行长的种种好来，她亲和、细心、关心爱护员工，经常给人以鼓励和指导。每当有新员工或新同事到支行，赵行长都会主动找他们谈话，询问他们在支行的适应情况，并且持续关注他们的工作和生活情况，发现他们身上的优势，为具有不同特质的员工搭建不同的平台，进行正确的引



导，激发他们的潜能，让他们感受到自己是被重视的，是有发展前景的，从而产生一种归属感和自豪感。嵇伟娜就是一个很好的例子，她也和其他新员工一样，曾经迷茫过、徘徊过，甚至在新员工的柜员定级考试中成绩也不太理想，但是赵行长对她进行耐心的教育和引导，并结合她的实际情况为她分析自己的优势，为今后的发展指明方向。她因此大受鼓舞，工作积极性大增，刻苦练习各项技能、主动承担各项工作，最终成就了如今的荣誉。

其实，在赵行长曾经工作过的湖塘支行，与嵇伟娜有着类似经历的员工还有很多，他们在赵行长的帮助下，找到了适合自己发展的舞台。比如，07年入行的林洁，在赵行长的耐心培养下，于2011年当上了主办会计；派遣制员工孙丽，由于出色的营销能力受到赵行长在大会上的表扬，发现了自己的所长，坚定了自己的步伐；还有几位在去年全行双向竞聘过程中暂时没有落实好岗位的员工被分配到湖塘支行后，也都有了自己发挥

特长的平台，其中一位员工在担任网点负责人后利用短短的几个月时间，将网点的存款从0基数发展到3300多万，并且把网点的员工食堂、内部员工技能、服务都抓得相当出色，获得了大家的一致肯定。在赵行长的带领下，支行的每个员工都有自己的所长，并且充满“战斗力”。他们抱着一颗感恩的心，在湖塘支行与赵行长并肩奋战，创造了一个又一个的奇迹，同时也庆幸自己遇到了一位好领导、一位充满着智慧与魅力的优秀行长。

### 每一个细节，都值得关注

赵行长是个很注重细节的人，这大概是她作为一名女行长所特有的细腻所决定的。在团队建设中，她总是能给员工更多的细心关爱；在内部管理中，他总是能发现更多可提升的空间；在业务发展上，她总能给客户以更贴心的服务。

2010年12月31日是年终结算的日子。那天，由于大家一起吃完晚餐后时间已经很晚了，而湖塘又是个小



乡镇，公共交通并不是很方便，所以赵行长就特地安排几个有车的客户经理先把没车的员工一一送回家，确保大家的安全。虽然这看起来只是一件微不足道的小事，但足以证明赵行长是发自内心地去体恤每一位员工的。也正是这样的细心关爱，能更好地带领员工心往一处想，劲往一处使，不畏艰难险阻，做到人心齐泰山移。

2011年，湖塘支行标杆网点建设全面推进，营业部正式搬迁后，赵行长对支行内外形象都提出了新的、更高的要求。为此，她经常性地参加晨会，并进行现场点评，还亲自为员工示范如何系丝巾，统一大家的着装规范，提醒员工注意自己的形象；她还亲自检查网点卫生，因为她认为网点环境如同一个人的脸面，是我行形象的一个重要组成部分，我们必须为客户展现一个干净整洁、舒适明亮的网点形象。赵行长还很注重节能，因为她发自内心地把瑞丰当成自己的家看待。在新网点搬迁后的第一个月，赵行长发现新网点的电费偏高，她认为这中间肯定有可以节约的地方，所以亲自查看了网点内的所有用电设备，明确要求大家根据光线、温度等变化及时关灯、关空调，以节约一部分不必要的费用。

当然，赵行长的细心还体现在她为客户提供的贴心服务，比如：天冷了要给客户的椅子上放个毛垫子；根据客户不同的年龄、性别和喜好，为客户准备不同的茶叶，泡不同的茶；客户、甚至客户家人的生日她都记得清清楚楚，并在生日当天亲自与客户经理一同登门送上生日祝福……

### 相信自己，你们可以做到最好

2011年，瑞丰银行经历了华丽转型，而对于湖塘支行来说，这也是不同寻常的一年，支行网点搬迁——标杆网点建设——主动服务营销项目现场推进试点，一切都在有序进行，既有压力也有动力。

作为主动服务营销项目现场推进试点支行，从项目组进驻支行开始，员工便感受到了压力，能否打好这“开局之战”，关系到项目能否在全行有序推进。赵行长为了激励员工克服畏难情绪，在支行全体员工会议上充满激情地说：“总行能够选择湖塘支行作为试点单位，这其实是一种莫大的荣誉，说明总行没有因为我们只是一个小支行而忽视我们，说明总行看到了我们平时付出的努力，是对我们工作的一种肯定，所以大家一定要借这次机会好好表现，为主动服务

营销项目在全行进行现场推进打响头一炮！”此后，赵行长还全程参与，及时跟进项目，每次会议都亲自参加，与员工共同面对和解决各种问题。就连项目组的专家都说，“这样的行长真的难得，一定会出成绩！”员工因此士气大振，拿出十二分的精神，在项目推进过程中积极配合项目组的各项安排、认真学习营销技巧，取得了很好的效果。在项目组进驻的三天时间里，共营销借记卡60张、短信业务102个、个人网银业务26个、支付宝业务11个、理财产品1510万元，比项目开展前翻了好几倍。获得了总行和外部专家的一致好评。为了保证员工在项目组撤离后仍能坚持按照要求做好服务营销工作，以达到巩固、提高的效果，赵行长出台了内部考核办法，并经常与总行进行沟通。当收到总行的表扬邮件时，赵行长立刻给支行全体员工进行了转发，鼓励员工，让员工相信自己可以做到最好。

### 真诚沟通，才能赢得客户

对于如何经营客户，赵行长有着自己的深刻认识。她认为，真诚沟通是赢得客户的首要因素；日常的感情联络则是维护客户的调味料。要做到“真诚沟通”，首先要在态度上诚信，只有这样，才能建立长

期的、稳定的合作关系；其次要具备有效沟通的能力，这是合作成功的保障。

无论是在湖塘支行还是滨海支行，赵行长的心理都有一本账，全行有多少优质客户，还有多少潜在客户，她都一清二楚。除了听客户经理的汇报，亲自走访客户是她日常必做的工作，因为只有亲自走访才能充分了解客户，发现客户的不同需求，用她自己的话说，“有时候换只眼睛看可能就会有新的突破”。为了保证每次的沟通都是有效的，赵行长在拜访客户前总是会做大量的准备工作：准确理解和把握我行近期的相关政策，了解客户的产业及其背景，搜集企业老总的个性爱好等相关信息。在赵行长看来，每个客户都是潜在的合作对象，决不能轻易放弃任何一个客户，因为企业的需求是动态的，总行的政策也是在不断调整的，也许现在没有合作的客户在一个月以后就有需求了。当然，碰到几个难缠的客户也是在所难免的，也经常会有客户经理向她抱怨，这时，赵行长总是说：“客户难搞是客户的态度，我们的态度应该以诚相待，包容客户的个性特点，无限放大他的优点，再难缠的客户都不会永远拒绝笑脸，只要用心、坚持，一定能成功。”

除了拜访客户时要做到有效沟通，日常的感情





联络也是非常必要的。比如，利用支行新网点开业的机会拜访客户，告知客户网点更址，让客户觉得自己受到了重视，同时也可以顺理成章地谈谈业务，让客户继续支持。在1月4日赴滨海支行上任前，赵行长还不忘亲自拜访一位客户，感谢她对自己在湖塘支行期间的支持，同时希望客户在她离开后能够一如既往地支持湖塘支行。因为赵行长认为，口碑是日积月累建立起来的，如果因为自己没有及时拜访而影响到支行的形象，会给以后的工作带来困难。

### 工作，是为了活得更精彩

“我爱好一切美的事物，因为热爱生活，才会活更精彩，为了活更精彩，才会激发无限的工作热情。”对赵行长来说，工作并不是生活本身，工作是为了活得更精彩！

对生活有着自己独到认识的赵行长，不仅能将自己的工作和生活的关系处理得恰到好处，而且还总能创造机会，引导员工保持工作和生活的平衡。良好的团队氛围是员工保持工作热情、激发员工活力的重要因素，是取得良好业绩的不竭动力。为此，赵行长一方面指导各机构合理排班，充分保障员工的必要休息。网点人手不足就由支行补充，内部员工不足就让客户经理参与，总之，要千方百计保证员工的休息，让员工能够始终保持充沛的精力投入到每一天的工作中。另一方面，利用节假日为员工组织丰富多彩的团队活动，让员工在繁忙的工作之余放松身心、缓解压力，营造和谐温馨的团队氛围。2011年，在赵行长的大力支持下，湖塘支行几乎每季度都为员工组织活动，象棋比赛、登山比赛、兰亭烧烤活动等。赵行长不仅自己亲自参加，而且还鼓励员工们携带家属积极参与，并且自己也带上心爱的儿子。因为在赵行长看来，让家属们参加活动，不仅可以弥补员工由于工作忙无法顾及家庭的遗憾，而且还可以借此机会让家属了解瑞丰的文化氛围，增进相互之间的沟通和理解。她希望，在她的带领下，每一位员工都能够快乐地工作、幸福地生活，让自己的人生活得更精彩！🌍

# 唱响瑞丰理念

编辑：冯新红、肖纯、谢莹



### 编者按：

在过去的一年里，我们认真地总结了瑞丰的发展经验，提取了具有瑞丰特色的企业文化元素，下发了《精神文化手册》，明确提出今后瑞丰的发展愿景“打造区域首选零售银行”、企业使命“瑞行百年、丰泽万家”、核心价值观“以人为本、合作为基、创新为魂、求实为先”和瑞丰理念，统一了全行干部员工的思想认识，作用重大，意义深远。与此同时，我行掀起了企业文化的学习浪潮，一滴水能折射出太阳的光芒，特别是瑞丰理念反映了瑞丰人干事创业的智慧和信念，有了这样的企业理念作为指导思想，必定引领我们成功实现“百年瑞丰”。为此，编者选取关于瑞丰理念的部分来稿，深入讨论瑞丰的发展理念、风险理念、服务理念和人才理念，以冀能引起共鸣。



## 发展理念

文：公司银行部 王国良

# ——抢占金融领域“蓝海”市场



“十二五”时期是中国经济结构调整的关键时期，转型的关键是经济发展方式转变和经济结构调整，金融领域作为现代经济的核心组成部分，必将在经济结构调整过程中发挥重要作用。我行成功改制农村商业银行后的第一个“五年规划”提出打造“区域首选零售银行”战略目标，确立要坚持“面向‘三农’和中小企业，服务区域经济发展”的市场定位，依托在绍兴区域的竞争优势向长三角地区发展，建立健全体制机制，积极推进总部建设，加快产品服务创新，强化战略品牌管理，塑造良好企业文化，开辟属于瑞丰银行的“蓝海”市场。

### 一、“蓝海”战略对我行发展的启示

“蓝海战略”理论在许多方面提供了新的视角，引起了全球的广泛反响，我行发展理念明确要充分挖掘金融领域的“蓝海”市场，通过亲和的服务塑造“区域首选零售银行”企业形象。从“蓝海”战略看，对我行今后发展具有重要启示：一是实施蓝海战略必须明确市场定位，着眼于培育稳定的客户群和独特的竞争优势，实现长期可持续发展。二是要确立差异化竞争优势的思路，做到“有所为，有所不为”。三是实施蓝海战略是一项复杂长期的系统工程，必须正确处理眼前利益和长远目标的关系。四是必须坚持以科学发展观为第一要义，培养和提高价值创新的能力，实现又好又快发展。五是实施蓝海战略必须培育与之相适应的企业文化，包括精神文化、行为文化和关怀文化的建设。

### 二、“蓝海”市场发展前景展望

长三角区域规划的深入实施以及重要基础设施的全面对接为我行“走出去”发展创造条件。“十二五”期间，随着长三角区域规划的深入实施，长三角区域各大城市的定位将更加清晰，一体化进程将不断加快。特别是嘉绍跨江大桥、杭甬客运专线等一些重大交通设施的建成，将加快实现以大上海为龙头的长三角经济圈的形，城市间的分工与合作将不断深化，资源与要素将实现互补与共享。区域发达县市之间激烈的竞争发展为我行业务战略转型提供契机。在资源要素、环境保护等硬约束日益增强以及新技术孕育革命性突破的大背景下，国内经济发达县市纷纷加快部署推动战略性新兴产业快速发展，我县推动纺织产业单边突进向纺织与新兴产业双轮驱动转变成为提升县域经济综合竞争力的重中之重，为我行业务发展战略转型提供难得的机遇。区域广大小微企业和居民日益增长的金融需求为我行向零售银行转型提供新的发展空间。长三角地区县域经济发达，民营企业及个体经济发展在全国处于领先地位，一批民营企业主和个体经营户聚集了大量的财富，需要提供个性化、量身定制的增值金融产品和金融服务，同时随着县城城镇化进程的不断加快和改革开放的深入推进，大量的小微企业也需要为其提供不同的金融产品与服务。零售业务市场的巨大空间为我行今后零售银行业务转型提供了一片“蓝海”。

### 三、“蓝海”战略市场发展建议

（一）坚持科学发展观，统一零售银行战略思想。打造区域首选零售银行是我行业务发展的“蓝海”战略，首先要彻底消除在打开“蓝海”市场过程中“不愿做”、“不想做”的思想，摒弃客户营销中“喜大好大”的惯性思维，全行上下对零售银行蓝海战略要有深刻透彻的认识。其次在发展思想上，要按现代化商业银行的要求，走高资本回报率内涵式发展道路；在发展客户上，要深度挖掘客户源头，不断扩大客户边界。再次要着力解决当前发展能力提升问题，要紧紧围绕“品牌”、“品质”、“流程”、“风控”和“人才”五大主线，进一步深化发展内涵，丰富发展内容，推进零售银行战略转型。



(二)着眼长三角区域,加快推进“走出去”发展战略。作为一家股份制商业银行,区域化发展已经成为我行重点战略目标之一,“精品+规模”是今后我行发展的重要方向,从地方走向区域,然后再辐射全国的发展已成为一种趋势。随着大量国有商业银行及股份制银行对县域金融市场的争夺,新型农村金融机构的增设,县域金融市场的竞争日趋激烈,市场已是一片“红海”,固守本土市场已不利于我行的可持续发展,走出去开辟新的“蓝海”市场已迫在眉睫。首先要秉承好瑞丰文化,只有将我行企业文化进行成功移植,才能形成经营的独特性,才能开辟出属于我们的发展空间,瑞丰才能在不同的土壤里生根发芽。其次要找准市场定位,要加强市场调研工作,对当地区域经济、金融环境、行业和市场发展程度等进行研究分析,掌握金融需求及供给情况,制定一套适应当地市场的业务产品和服务方式,走差异化、特色化发展道路。

(三)推进改革创新,打造强有力的零售业务经营平台。围绕打造区域首选零售银行目标要求,积极构建“大零售”业务经营体系。一是要构建完善零售银行组织管理体系,在机构设置、营销体系、人员配备为零售业务发展提供组织保障。二是构建零售银行营销发展平台,按照“网点分类、功能分区、客户分流、服务分层和产品分销”的要求,加快建成现代化的网点营销平台。三是构建零售银行渠道发展体系,加快发展网上银行、手机银行多元化渠道体系,优化网点布局,提升网点功能,构建外部营销渠道。四是构建零售银行特色服务体系,充分发挥一级法人优势,推进“一行一品”、“特色支行”体系建设。五是构建零售银行产品体系,逐步建立面向市场、反应迅速、特色明显的零售产品体系。

(四)加快结构调整,做实公司业务发展基础。坚持中小企业市场定位,加快公司业务由“公司信贷”向“公司金融”的转型发展。要构建现代化的公司业务市场营销体系,建立分层营销、分层维护机制;要完善业务产品体系,围绕客户需求,不断创新产品,建立丰富的公司业务产品体系,培育小微企业服务特色,建立中小企业阶梯培育机制;要加快信贷结构调整,积极推动“绿色信贷”,加大战略性新兴产业、纺织产业转型升级、第三产业及新农村建设信贷投入,推进产业结构转型。

## 风险理念

文:风险合规部 肖纯

### ——风险管理能力是商业银行的核心竞争力

商业银行作为第三产业,是现代经济社会的重要服务行业,也具有区别于其他服务业的特性,因为银行业经营的是“风险”,风险管理水平的高低决定了商业银行核心竞争力的强弱。特别是我行改制为农商行后,吹响了打造“区域首选零售银行”号角,资产负债结构将发生重要变化,新业务、新产品不断推出,客户结构进一步调整,风险管控已经从传统的信用风险领域向流动性风险、操作风险、市场风险转变。因此,当前和今后我行风险管控显得尤为重要。

笔者认为风险管控水平的高低取决于两方面,一方面是健全风险防控机制。建立全面风险管控框架,完善风险组织架构,重新进行制度设计、引入“流程银行”理念,实施流程再造,运用流程管控风险,将风险管控从经验管理向科学管理转变。另一方面是建立合规风险文化。时时讲风险,要处理好业务拓展和风险管理的关系,加快业务拓展而不顾风险管控是“饮鸩止渴”,加强风险管理而不拓展业务是

“因噎废食”。为拓展业务完成指标时不抓风险,在出现风险后“搞运动”导致业务停滞不前,这样风险管理水平将难以提高。处处讲合规,根据风险的发展变化,操作风险将呈上升趋势,因此不仅仅在信贷领域要讲合规操作,在资金运作部门、会计结算部门,甚至是后台支撑部门都要讲合规,业务和管理的每个环节都要实现合规操作。人人讲品质,风险管控不仅仅是风险管理条线部门的职责,或是风险专职管理人员的工作,应该是全行所有员工都要关注和认真对待的问题,全行员工的品质是合规风险企业文化的基石,也是防范风险的无形力量,特别是前台营销人员的专业水平和职业道德素养是风险防控的一道重要防线。

综上所述,要提高我行风险管控水平,风险防控机制和风险文化建设二者缺一不可,风险防控机制是制度保障,而在全行上下形成合规风险文化是风险管理的深化表现。因此,这两手“都要抓”“都要硬”,只有这样才能为瑞行百年保驾护航。





## 人才理念

### ——以品德为先、以实践为先、以业绩为先

文：人力资源部 钱利琴

作为一家年轻的蓬勃发展的银行，瑞丰的历史虽然还不长，但瑞丰对人才的重视却是有口皆碑，因为瑞丰深深地明白：现代商业银行经营和发展的关键在于人。员工的才智、积极性和创造性是瑞丰的第一财富，充分发挥员工的积极性和创造性，是对瑞丰资源最有效的使用，能实现瑞丰利润最大化，提高瑞丰的市场竞争力。

在瑞丰的人才理念中，品德是排在第一位的，身体力行的实践次之，同时员工的实绩也十分重要。“以品德为先、以实践为先、以业绩为先”，是瑞丰引人、育人、用人的标准。

一、结合战略广纳人才。瑞丰始终以开放的态度、广博的胸怀，广纳四海人才，努力做到兼收并蓄，唯贤是举。近年来，瑞丰注重招才引

智，切实加大人才引进力度，全面开展校园招聘、社会招聘和订单培养等工作，按市场化机制多渠道选聘各类优秀人才。在引才标准上始终坚持以德为先，德才兼备，认同瑞丰文化，因为瑞丰坚信：有德有才是人才，有德无才是庸才，无德有才是害才，无德无才是蠢才。对有德有才者重点使用，对有德无才者培养使用，对无德无才者弃之不用。

二、深化发展培育人才。瑞丰认为人的发展要优于业务的发展。近年来，瑞丰根据员工岗位职位性质的不同，将全行员工培训分为管理型、营销型、专业型和操作型四类，根据岗位能力素质要求的不同，分类开展培训，创新管培方式，实施培训积分制管理，将培

训积分完成情况与员工个人绩效考核、竞争上岗、晋升资格、岗位调整、评优评先等挂钩联动，充分调动员工的学习积极性。同时逐步完善新员工培育，对新入行的员工，通过内训、外训、岗位实习相结合模式，不断加大培训及带教力度，有效提高新员工岗位胜任力。

三、公平公正选拔人才。建立“赛马机制”，实行公开、公平、公正的人才选拔机制。近年来，从过去的“相马”到用制度选人，全面实施公开竞争上岗制度，创造公平、公正、公开的竞争环境。完善干部队伍的交流和培养机制，在全行形成合理的人才流动机制、畅通的输送渠道，同时也注重对后备干部选拔和培养，建立“统分结合”的后备人才培养体系，坚持复合锻炼，全面培养和提高后备人才的综合素质，完善瑞丰的后备人才体系。

四、全心全意关怀员工。瑞丰在人力资源管理中充分尊重和重视每个员工的劳动和价值，将每个员工看作是企业和发展的贡献者，对员工的努力给予承认、赞赏和奖励，给予每个员工公平的待遇，努力搭建沟通交流平台。积极走近每一位员工，关心和倾听员工的心声，尊重和采纳员工的积极建议，在员工之间形成一种互相关心、互相协调、互相配合，共同合作的家庭般的工作氛围。培育慈孝文化，将对员工的关怀延伸到员工家属，增强员工的认同感、归属感和自豪感，并根据不同时期、不同人群、不同机构的需求状况，有针对性地推出形式多样的员工关怀活动，满足各层面不同员工的关怀需求，提高员工满意度。





## 服务理念

### ——真心、诚心、贴心

文：零售银行部 王献

银行作为窗口行业，服务质量的优劣，水平的高低，直接关系到银行的品牌形象，影响到银行市场占有率。近年来，我行始终将服务工作摆在重要位置，不断加大投入，提升服务品质，取得了明显成效：以“客户为中心”的服务理念全面确立，客户美誉度和忠诚度大幅提升；标准化网点有序推进，服务环境明显改善，立体化、多元化的服务格局逐步建立。随着我行零售银行转型的全面推进和客户多样化服务需求的日益增长，柜面服务也面临新的要求与挑战，为此，我们要牢固树立起“真心，诚心，贴心”的服务理念，全力打造贴近、便捷、高效的服务品牌。

#### 一、加快网点改造，创造一流环境

今年以来，我行全力推进标准化网点改造，在创造一流的服务环境上下足功夫。新网点在整体布局上处处体现“以客户为中心”，客户引导区、客户等候区、自助交易区、网银体验区、现金业务区、非现金业务区、贵宾理财区等功能区分有序、布局合理，使客户得到良好分流，减少等待时间，提高服务效率。营业厅内不仅安装了自动叫号机、ATM机、

自助登机机、液晶电视等现代化服务设备，报纸杂志、业务宣传资料、饮水机、点钞机、老花眼镜等便民设施也都一应俱全，充分体现“客户至上”的服务理念。

#### 二、加强服务培训，提升服务品质

员工是服务价值的重要一环，员工的自身素质、业务能力、精神状态将直接影响到客户对我行的直观评价，影响到客户对我行的满意度和忠诚度。因此，要竞争市场、维系客户、提升服务价值、维护品牌形象，就要加强对员工的激励和管理，将“客户至上”服务理念内化到每位员工心中。自2009年底起，我行就开始逐步推进标杆网点建设，建立标准化服务流程，从柜员个人的仪容仪表，到客户接待礼仪，从服务六要素的使用，到规范的业务办理流程，再到站立服务、微笑服务、“三声”服务，从服务细节抓起，逐步树立起良好的服务形象。2011年，我行又全面启动了以“打造细节、追求卓越”为主题的服务营销能力提升项目，旨在通过该项目的推进，全面提升我行服务品牌形象，从微笑到与客户的沟通，从细致的服务到专业的营销，每一处细节都彰显我行追求卓越的服务理念。

#### 三、关注客户需求，超越客户期待

只有第一时间响应客户的需求，随时随地思考客户到底想要什么、想了解什么，要想尽办法满足客户的愿望，才能不断超越客户的期望。今年以来，我行通过公开选拔和人才引入，配备了一批专职的大堂经理，给柜面服务增添了一道亮丽的风景线。在接受客户咨询、引导客户分流、维持大堂秩序的同时，大堂经理能够近距离了解客户需求，安抚客户情绪，实现贵宾客户转介等，最大限度为客户提供超值服务。在客户关系管理方面，从短信问候、生日祝贺，到预约服务、贵宾服务，无不体现瑞丰人在服务上的用心和专心，不断拉近与客户的距离，增添了柜面服务的活力。

一份耕耘，一份收获。几年来的努力，让我行的服务品质逐渐获得广大客户的认可，未来，我们将一如既往地秉承“真心，诚心，贴心”的服务理念，构建一流服务团队，再创一流服务佳绩，在向零售银行转型的征途上再立新功。🌍



编辑：潘卓君

# 甘于平凡 成就卓越



杰出的人不是那些天赋很高的人，而是那些把自己的才能在尽可能内发挥到最高限度的人。

——美国前总统富兰克林·罗斯福

## 书籍简介

本书紧紧围绕“把事情做到最好”这一主题，运用通俗易懂的语言和独特鲜活的案例，全面而又系统地总结出一套在实际工作中极具针对性、操作性、实用性的做事方法。另外还精心提炼出许多耳目一新的做事理念，例如：“遇到事情不是想能不能做，而是想怎么去做”；“做事情一定要拿出真正的诚意来”；“不要只做低于自己能力的工作”；“不仅要会做事，还要会共事”；“勇敢做你害怕的事”；“善做事就是要做最重要的事，而不是去做琐碎的事”；“要把事情做好，先让自己变好”；“做小事要细心，做大事要小心”等等，你只要熟练掌握本书中的做事方法，深刻领悟本书中的做事理念，你就能把事情做到最好。

这不仅是一本工作时能派上大用场的工具书，还是一本能全面提升职工综合素质的教科书。本书既适合个人自我成长学习，更适合单位组织共同培训学习。

## 做事情是能力更是态度

文：越州支行 蒋晓宏

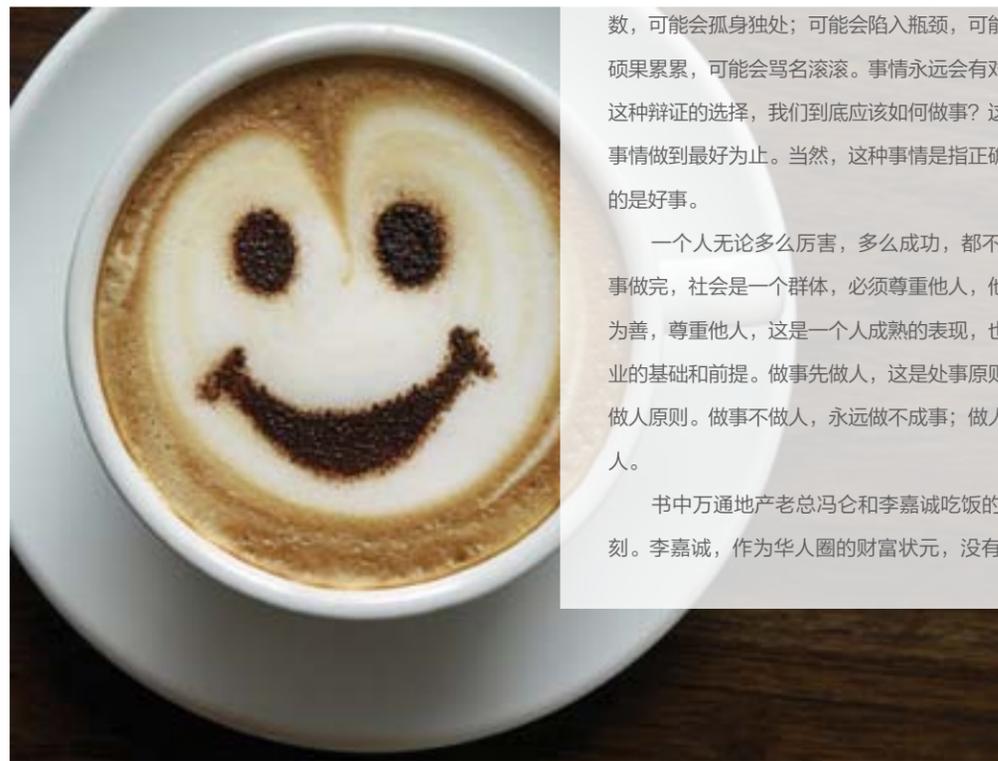
细细读完《把事情做到最好》这本书，用时不多，但收益匪浅。书中引用了比尔盖茨、华盛顿等的名人名言，列举了许多经典案例，有出名人士的事例，也有小员工的事例，读起来生动鲜活亦充满哲理。整本书内容精妙，道理实在。

人生在世，无外乎立命、修身、处事、为人。说到做事，无外乎有大事与小事、坏事与好事、少事与多事、成事与败事之分。就人生的意义而言，做事才能证明生命的价值，才能展示生存的质感，才能创造生活的本源。一个无所事事的人，控油虚浮的灵魂和轻薄的肉体，只是占用了社会资源而已，毫无价值可言。

但凡做事，可能会一帆风顺，可能会一塌糊涂；可能会援手无数，可能会孤身独处；可能会陷入瓶颈，可能会信马驰骋；可能会硕果累累，可能会骂名滚滚。事情永远会有对立的两个方面。面对这种辩证的选择，我们到底应该如何做事？这本书给出了答案，把事情做到最好为止。当然，这种事情是指正确的事、有益的事、指的是好事。

一个人无论多么厉害，多么成功，都不可能一个人把所有的事做完，社会是一个群体，必须尊重他人，他人才会尊重你。与人为善，尊重他人，这是一个人成熟的表现，也是他立足社会成就事业的基础和前提。做事先做人，这是处事原则；立业先立德，这是做人原则。做事不做人，永远做不成事；做人不立德，永远做不成人。

书中万通地产老总冯仑和李嘉诚吃饭的故事给我的触动最深刻。李嘉诚，作为华人圈的财富状元，没有摆出我们认为的大人



## 既要抬头看路 又要低头拉车

文：漓渚支行 钱宇

《把事情做到最好》一书使我受益匪浅，看完之后，很有感悟。这书中诠释了一个浅显的道理：一个人要成功，要实现自己的人生价值，就一定要把事情做到最好。

基层人员每天接触的都是非常具体的事情，更多的是要研究怎样把事情做正确。的确如此，正如普照大地的阳光是由七色光谱组成；奔涌的河流是由无数个水滴组成；一个团队、一个系统的每一名员工就是光谱就是水滴。不要感到自己在岗位上做的事情很渺小很平庸，因为哲人说：人民群众是历史的主人，是历史的创造者；上级的每一项决策，每一项要求，都需要基层人员去完成去落实，也更需要基层人员把事情做正确。正如盖高楼和造汽车，光有设计人员设计得完美、组织施工人员组织到位还不行，还需要各个工种的全力配合，按照要求保质保量地完成任务。假如建造人员砌歪了一堵墙，安装人员装错了几个零件，都会导致任务的失败。这也使我想起了航天器发射。除了科研人员刻苦钻研外，在生产和组装方面，大量的技术工人也花费了大量心血和精力，尤其在发射前，每个环节都要进行上万次的检测和检查，稍有不甚就会产生不可估量的损失。前苏联的一艘宇宙飞船的失事，就是由于地面人员的疏忽，算错了一个小数点儿，进而引起一场悲剧的发生。所以，作为基层人员要时刻牢记：用正确的方法，去把事情做正确。

我作为一名银行基层员工，首先要加强学习，吸取养料，提高自身综合素质，不能有惰性，要勤快，遇

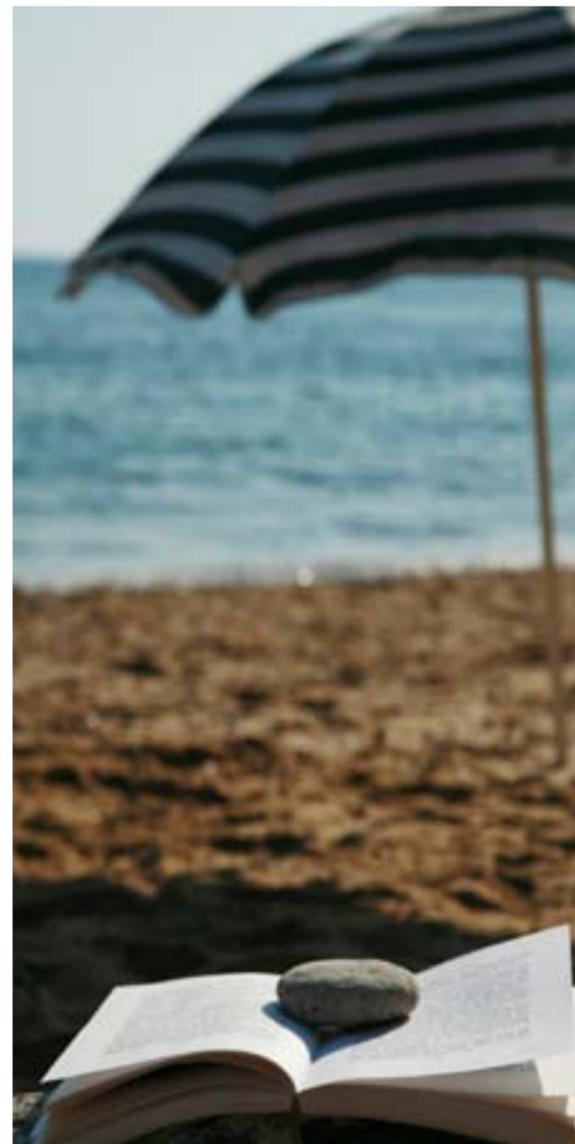
到事情不是想能不能做，而是想怎么去，而且有信心做好。遇到困难的事，自己想方设法做好，不让单位领导操心，而且有想法、有办法、有做法，真正把各项工作落到实处。然后就是要肯做事，自觉自愿去做，诚心诚意为单位做事。要能做事，很多时候，事情没做好，不是没能力，而是没尽力。就像每月月底的存款任务，只要你想完成，你就会千方百计去拉存款。会做事，而会做事必须会做人，善待他人，要相互尊重，团结友爱，做人别生气，做事沉住气。看别人不顺眼，是自己修养不够。在工作中，同事之间要紧密团结，密切合作，以诚相待，要有宽容之心。敢于做事，不鲁莽，对待工作有冲劲，敢于挑战，做事有激情，敢为人先，勇挑重担。从不问任务有多难，而是问自己如何去完成。善于变通，不死守常规，不呆板处事。

书中有一段非常富有哲理和让人回味的話：一个绝望的组织，每个人既不抬头看路，也不埋头拉车；一个失败的组织，每个人都争着抬头看路，却没有一个人埋头拉车；一个平庸的组织，只有领导者会抬头看路，其他人只会埋头拉车；一个卓越的组织，每个人都会抬头看路，也会埋头拉车。看来，无论我们身处一个团队一个系统的哪一个层面，都要学会“既要抬头看路，也要埋头拉车”。“抬头看路”，我们就不会迷失方向；“低头拉车”，我们就会用眉尖的汗水换来成功。

物姿态，而是早早在电梯门口等待客人，并且亲自给客人分发名片；客人吃饭入座，他为了让客人感到舒服，用心良苦设计了抽签排座位的方式；在饭局中，他用英语、粤语等不同语种表达，照顾到每位客人；结束后，他又坚持与每个人握手道别，包括服务人员，并送大家到电梯门口，直到电梯关上才离开。李嘉诚，让我们发自内心的尊敬，不是来自财富，不是来自地位，而是来自他的人格魅力和人性光芒。

此外书中还提到张瑞敏发明的“日清日毕，日清日高的”OCE管理办法和熊素琼的“马桶经验”，同样适合金融服务业，我们平时在学习和工作中，要“把自己放在一个较低的位置，用最高质量的服务满足客户的需求，无论遇到多麻烦的事情，都要用擦马桶一样的耐心去解决……”严格要求自己，把事情做到位。“拿出100%的激情来对待1%的事情，而不去计较它是多么的微不足道，你就会发现，原来每天平凡的生活竟是如此的充实美好”。以加倍的热情和激情对待工作，面对每一天新的挑战，成就平凡的自己。

如何把事情做好，不仅是一种能力更是一种态度，一种积极主动、认真负责、用心专注、持之以恒的态度。我们要时刻培养自己彻底、良好的工作作风，形成负责、专研的工作态度，在完成每一件事的同时，提升自己，挑战自己，成就自己，为自己的职业规划奠定坚实的基础。



## 关注小事，关注细节

文：越州支行 贺燕

把事情做到最好，这是我们每个人的意愿。不管我们是在做小事还是在完成某项重大任务，我们都希望能出色地把它完成，在这美好结果的引导下，于是我们会想尽方法去尝试，但是，怎样才能把事情做到最好？想来虽然很简单，但是却时常被我们忽视，经常到最后我们只能应付解决。所以我们在做事中，不能忽略小事，重视细节，争取把工作做到最好。

很多人都不难发现，自己每天经历的工作和生活，都是由一件件的琐碎小事构成。特别是我们临柜一线人员，每天重复着相同而又不同的事，但就是这些微不足道的小事构成了我们每天的日常工作。例如：遇到老年客户来取款，我们用方言送上一句：钱请拿好，慢慢走噢；遇到外地客户则会从替他们省钱的用度出发，为他们办张丰收卡，并教他们在老家如何使用；没收假币时，会教客户以后如何识别假币等等。

一个人对待工作的心态，是积极还是消极，是上进还是无所谓，直接影响着工作的好坏。“做到60分不够，100分才算合格。我们不能满足于差不多，不能满足于60分及格，要做就做到最好。温水升到99℃，还不是开水；若再加一把火，在99℃的基础上在升高1℃，就会使水沸腾，并产生大量水蒸气来开动机器，从而获得巨大的经济效益”。在工作中我们不能说“这事差不多”，不行就是不行，可行的事情就要争取把它做到最好，可以说上一句“这事我能做，并且已经做好”。

而服务本身就是一种关注小事的艺术。服务无小事，一切在细节。“一只小小的装钞袋，一杯热气腾腾的开水”赢得了市场，赢得了客户。作为一线柜员，同样需要做到这些细节，特别是在面对客户时，更要注重细节，送上一句温馨提示，递上一张擦手纸，临行一句慢走，都会拉近人与人之间的距离，增添每个人脸上的笑意。

归根结底做工作就是责任，就是要实事求是的把每个小事做好落到实处，把每个细节考虑到位，这样才能把工作做到最好，在自己的工作岗位上完美的体现自我价值。

## 成功始于想法，更在于坚持

文：公司银行部 郑大军

看了《把事情做到最好》这本书后，感触很深，它让我明白了很多做人做事的道理。书中从想做事、肯做事、会做事、敢做事、善做事、做对事、做成事、做好事九个方面讲述了做人我们追求和睦相处，做事我们追求把事情做到最好的的准则。让我懂得了只有把这些为人处事的道理和法则熟练掌握并去实践，才能在工作上取得可喜的成绩，才能在事业上获得大成就，人生才不会虚度。

微软公司董事会主席比尔盖茨曾说过：想做事的人永远在找方法，不想做事的人永远在找理由；世界上没有走不通的路，只有想不通的人。成功开始于想法，但是，只有这样的想法，却没有付出行动，还是不可能成功的。要踏实，勤勤恳恳，脚踏实地，不要半途而废，有始无终。很多事情计划容易编写，要落实就有难度了，说到不如做到，把事情做好的根本在于拥有坚持的意识，既然说了，既然计划了，就一定要坚决执行，加强执行力度。另外是要有责任感，无论什么工作，大事小节都要不打折扣的完成，用100%的热情努力做好1%的事情，不仅要保证事情能百分之百完成，还要做好对，多思考多研究，策划具有前瞻性，好上加好，尽量做些分外的事，完美地完成各项工作。只有把事情做得面面俱到，万无遗漏，才是真正地把事情做到最好。

伟大与平凡的不同之处，一个平凡的人每天过着琐碎的生活，但是他把琐碎堆积如山砌出来，还是一堆琐碎的生命。所谓伟大的人，是把一堆的事情，通过一个伟大的目标，每天积累起来以后，就会做成一个伟大的事业——新东方教育集团董事长俞敏洪。不难发现，自己每天经历的工作和生活，都是由一件件的琐碎小事构成的。就是这些微不足道的小事，会使我们遇到各种各样千变万化的情况，只有在工作中善于思考，对各种事情想清楚、想全面、想透彻，才能准确把握事情的脉络，才能从点到面，从表面看破本质，找出问题的根源所在，对症下药，迅速解决问题。许多时候，我们不仅要用手做事，更重要的是用脑做事。在善于总结的同时，我们更要学会坚持。

“锲而不舍，金石可镂；锲而舍之，朽木不折。”这句名言告诉我们做事的关键在于要有恒心，目标专一，持之以恒。开始一件事情，需要的是决心与热诚；而完成一份工作，需要的却是恒心与毅力。缺少热诚，事情无法启动；只有热诚而无恒心与毅力，工作便不能完成。

要把事情做好，归根结底就是想做事，善做事，这不仅要求我们做事要有自己的想法，善于总结，而且要求我们坚持不懈，把每个小事做好落到实处，并把每个细节考虑到位在自己的工作岗位上完美的体现自我价值。

# 用心把事情做好

文：新城支行 王婷婷

在工作之余，我读到了《把事情做到最好》这本书。在阅读过程中，我对如何把事情做好这一问题感触颇深，这本书从各个方面，由浅入深，从“想做事、肯做事、会做事、能做事、敢做事、善做事、做成事、做对事、做好事、不出事”十个方面，清清楚楚地向我们这些读者展现了一个整体的框架，从思想和行动两个方面，处处体现如何做事在各方面起到的重要性。书中不过是用很平常的语言讲述着一些并不惊人的例子，并且浅显易懂，没有什么深奥难懂的东西，然而一遍读下来却令人感慨良多。

用心把事情做好，就是要从思想上树立“做小事”的观念。思想懒惰的结果必然会造成行动上的延迟。作为一名刚入行不久的新员工，我体会到银行的实际工作是繁琐的，但是这些繁琐的小事却件件重要。如果不能从思想上认识到工作的重要性，或者只想做所谓的“大事”而忽视“小事”，必然会带来重大的损失和代价。对于银行工作来说，我认为最为重要的是要从思想上认识到细节的重要性，才能更好地做事。一些事例让我记忆犹新：“加加林的一个看似微小的动作，完美的体现了他的个人修养和素质，成就了太空飞行的第一人”，“药厂厂长的一口痰结束了一次与外商合作的机会”，小事成就大事，细节成就完美。我们大量的工作都是重复性的、琐碎的、繁琐的、细小的事务，在这一细节制胜的时代，任何一件事情都是做出来而不是喊出来的，尤其是在日常工作中，更要把每件事情做细，否则，可能会因为你的一点疏忽造成不可挽回的损失，可见细节真的是无处不在，做好细节工作真的是重中之重。

用心把事情做好，就是要从行动上践行“做事”的理念。不仅要做事，还要做对事，做好事。对于银行业的员工来讲，践行做

事的理念就是以自己的实际行动履行自己的服务承诺。在工作中，我们会遇到各种各样的事情，是做正确的事，还是把事情做正确？管理大师彼得·德鲁克提出的“做正确的事而不是把事情做正确”这一观点，被称为管理思想发展的一个里程碑。“做正确的事”，就是把握方向，清晰利弊，在做事之前一定要对所面对的事情仔细考虑，分析判读，着眼长远，讲求效果，理清脉络，找出关键点。而“正确地做事”关注重点从效率引向了效果。强调做事情“正确”，是强调做事情的方法一定要正确，要符合原则、要求。对于我们来讲：凡是能够提高服务水平的事情，我们要做好；凡是能够提高客户满意度的事情，我们要做好；凡是能够提高企业经营效率的事情，我们要做好。

用心把事情做好，就是要在最终做成事。不管我们想什么或者做什么，最终的目的都是让客户满意。如果我们用尽了心思，也在努力做事，最后却没有做成，或者出了差错，结果只能功亏一篑。就像书中所说“凡事浅辄止，最终一定一事无成”。只满足于完成任务的员工不是好员工，好员工应该追求“做事的结果”——这才算得上真正完成任务。那么怎么才能更好的做成事，更好的让客户满意呢？我认为作为一名优秀的员工，应当具备以下特征，才能使我们做成事。首先，要相信自己能够做好。自信是成功的一半。其次，要用尽全力地工作。听过这样一个故事：一个小孩使劲了所有的力气去搬动路边的一块石头，他无论是呐喊，还是咬牙，向着石头一次又一次地发起进攻，都不能动它一下，于是这个小孩大哭起来。这时过来一个大人问他：“孩子，你尽全力了吗？”小孩说：“我用尽了自己所有的力气。”“不，你并没有用上你所有的力量，因为你还没有请求我的帮助啊！”这个大人说着，弯下腰抱起石头扔在了另一边。不仅仅是我们自己本身的力量，还包括自己可以获得的外界的能力。最后，我们要养成终身学习的习惯，会有助于我们跟上时代的潮流。

通过学习，在端正了观念态度之后，接下来我会认真的去做各项工作和事情，《把事情做到最好》这本书中的例子也会时刻的提醒我，也是我今后做事的航标。相信只要我们心思细腻，从点滴做起，以认真的态度做好工作岗位上的每一件小事，以认真负责的心态对待每一个细节，我们每个人都都可以做好每一件事，并且做对每一件事。

编辑：潘璐越



文：战略企划部 余力丰

# 瑞丰校园行——与爱同行

2011年11月29日，“瑞丰校园行”启动仪式暨绍兴县中小学生金融实践基地授牌在瑞丰大厦三楼一号会议室隆重举行，来自绍兴县城区柯桥小学、鉴湖小学、实验中学等七所学校的120余名中小学生代表参加了启动仪式。作为此次活动的参与者，期间的感触让我受益良多，而今拣几个片段，与大家一同分享。

## 11月28日 20:30 1号会议室

会议室里，灯火通明，大家在做最后的检查与确认工作。

明天，绍兴县教育体育局的领导将在这里授予我行“绍兴县中小学生金融实践基地”的牌匾，这是瑞丰品牌建设的全新探索，更是瑞丰彰显社会责任的具象表现。200余个座位上，整齐地叠放着各式宣传册，有介绍瑞丰银行的，也有培养正确理财观的，生动活泼，富有乐趣。而各个重点业务区域，则摆放了X展架，向同学们展示并说明各个区域的不同功能。一切似乎都在昭示着各项准备工作已经就绪。

会场外，丁晓润和我两个人正在一遍遍地试讲，我们明天将成为“孩子王”，向120余名中小学生代表展示瑞丰的风貌，带领着他们参观大楼的各个重点业务区域，激动与紧张难以言喻。

## 11月29日 13:30 1号会议室

台上，章伟东副行长进行了热情洋溢的致辞，诚挚地表达了瑞丰愿为下一代的健康成长贡献自己的力量，希望能架起金融与校园之间的桥梁，让更多的学生感受金融、了解金融、发展金融。台下，学生代表们安静地聆听着，迈向金融世界的大门正向他们缓缓打开，他们可以在这里学到更多有用的常识。

在启动仪式上，绍兴县教育局授予瑞丰银行“绍兴县中小学生金融实践基地”牌匾，标志着瑞丰成为了绍兴地区中小学生感受金融、了解金融的平台。明年瑞丰将在行史馆中开辟金融实践体验区，让同学们可以亲身体会银行员



工的日常工作，当一天大堂经理，做一名柜台服务人员，存一笔钱，办一张卡，拉近同学们与金融的距离。这样就能为所有的孩子创造良好的体验金融的平台，让他们了解更多的金融知识，接受更好的金融滋养，更好地茁壮成长，更好地奉献社会。

## 11月29日 14:30 大楼业务区

启动仪式结束后，120余名学生代表在晓润和我的带领下，参观了瑞丰大厦，对瑞丰有了更为深入的认识。通过对“瑞丰标识”、“瑞丰口号”、“总揽瑞丰”、“服务瑞丰”、“慈善瑞丰”、“展望瑞丰”等深入浅出的讲解，同学们了解了瑞丰的过去、现在和将来。之后，同学们还参观了我行现金服务区、非现服务区、保管箱区、国际业务中心以及财富中心。一路上，大家对各个业务区域都非常感兴趣。有的问，为什么现金服务区要装防弹玻璃？还有的问，叫号机要怎么使用？……各种问题，层出不穷，天马行空。在财富管理中心，同学们看到装修典雅、设施完备、风格各异的洽谈室，纷纷表示如果能在这样的环境里办公真是令人羡慕。不少同学都表示，将来有机会一定要到瑞丰来工作。前来参观的学生中，有不少“瑞丰人”的下一代，他们对于父母的辛勤工作更多了一份理解与支持。

启动仪式后，我还举行了“我与瑞丰”主题征文大赛，让柯桥城区的中小學生话金融、话瑞丰，谈谈他们与瑞丰银行的故事，畅谈瑞丰，畅想未来。此次活动也得到了学生们的热烈回应，他们积极投稿，参与到了“瑞丰校园行”的活动中来，将自己对瑞丰的所思、所想、所感写下来，表达了自己的心声。

“瑞行百年、丰泽万家”是我行的传播口号，这句口号里不仅传递了瑞丰人致力把瑞丰银行打造成为一家百年老店的使命与信仰，更是真切地表达了我们瑞丰人强烈的客户使命感与责任感。我们深知：瑞丰的不断发展壮大，离不开绍兴人民的支持与信任，离不开社会各界的呵护与关怀。为此，希望通过绍兴县中小学生金融实践基地的平台，瑞丰能将更多的关爱回馈社会；也希望同学们能更加发愤学习，与我们瑞丰人一起，共同建设更加美好的未来。



## 我与瑞丰

文：绍兴县实验中学八（11）班 言震宇

我一直不愿去银行，这一方面是由于我的年龄还没到非去不可的必要，更多的则是由于前几年看了老舍先生的《取钱》一文，使我对银行一直有种近乎本能的反感：在我的想象中，银行以及它的工作人员一直都是老舍先生文章中所描述的傲慢、拖沓、官僚、无礼、生人勿近的形象。而去瑞丰银行的一次社会实践活动，让我真正认识了真实的中国的银行。

前几天，学校组织我们在瑞丰银行进行了社会实践活动，一进入大门，我便看到了和《取钱》中大相径庭的场景：没有高高的柜台，没有冷漠的面孔，大堂宽敞明亮，几位身穿制服的叔叔阿姨正站在前台等着我们的到来，他们脸上的微笑自然、真诚、亲切，让人如沐春风。然后他们开始带领我们参观整个瑞丰银行总部，期间我注意观察了正在办理业务的柜台人员的工作态度，他们人人都是标准的普通话，和客户交谈时和声细语，不厌其烦，“您好”、“请”、“谢谢”等服务敬语不绝于耳，让我以为穿越到了老舍先生笔下的国外的银行。这真的是瑞丰银行日常的工作状态吗？我还是有点疑惑。

回到家，我马上将心中的疑惑抛给了爸爸。爸爸笑而不答，让我先自己去网上查查瑞丰银行的资料。上到瑞丰银行的官网，我了解到，瑞丰银行的前身是绍兴县信用合作联社，之后改名为浙江绍兴县农村合作银行，去年为了更好的服务社会，改制为瑞丰银行。看到这里，瑞丰银行在我的心目中不由地增添了几分亲切——以前老家隔壁的那位默默无闻，无论刮风下雨都尽心尽职地为村里人办理存款、取款的大爷，不就是信用联社的吗？！在官网上，我还了解到，近十年来，瑞丰银行先后成立了“山娃子基金”等多个扶贫帮困基金，为救助贫困人群、

资助失学儿童做了大量实实在在的贡献，真正做到了发展自身的同时，尽到了企业的社会责任。

我把自己的发现告诉爸爸，爸爸告诉我，其实瑞丰银行做得远远不止这些。作为一家为了助力绍兴县经济发展而成立的银行，瑞丰银行及其前身为绍兴县的经济社会发展立下了汗马功劳——爸爸所在的公司就是在瑞丰银行的前身的大力扶持下兴办起来的，他们已经和瑞丰银行合作了二十几年了，期间瑞丰银行始终和企业风雨同舟，共同发展。而这样的例子，在瑞丰银行的发展历程中数不胜数。

一次社会实践活动，让我重新认识了真正的中国的银行，也许有一天当我真正踏入社会之际，我会选择加入瑞丰银行这个大家庭，在那里我相信我的人生会很充实。老舍先生地下有知，必然会因为瑞丰银行这样的中国的银行而感到欣慰的。

“瑞行百年，丰泽万家”，这是瑞丰银行的宗旨，我忍不住的想给它再加上几个字：“瑞行百年，铸就传世伟业。丰泽万家，创造惠民楷模！”





## 瑞丰印象

文：绍兴县实验中学新校区八（4）班 付文泰  
指导老师 丁丽娟

富丽堂皇的大厅，笑容可掬的微笑。就这样，我走进了瑞丰大厦。在工作人员微笑的鼓励下，我东瞧瞧西摸摸，小小的胸腔霎时充满欢快。步履轻快的我如同刘姥姥进大观园般惊奇。我不时拍拍脑门揪揪耳朵，只为了验证这一切是梦还是真。我完全沉浸在富丽堂皇里，沉浸在那些亲切的微笑里。

在阳光明媚里，我渐渐明白：富丽堂皇只是瑞丰银行诱人的外表，微笑才是瑞丰银行高贵的灵魂。

如果一抹微笑是一缕阳光，那么，微笑笼罩下的瑞丰大厦是否就似一个光芒四射照耀大地每个角落的太阳？我能想像，工作人员多少次微笑着坐在窗口，温柔地注视着来来往往的人们。人们一看了这微笑，内心就涌起了春色，有了与困难抗争的勇气和动力。就是这些勇气和动力让人们生命色彩斑斓，让整个社会圆满稳定。这不就是瑞丰银行的标志吗？那蓝白绿构图的古钱币标志，诠释了什么是开拓进取，什么是勃勃生机，什么是自然环保，什么是人文和谐。

那些为了资金一筹莫展的小企业老板，曾经久久徘徊在大厦门口，因了这微笑的牵引，他们化无助为动力，将对瑞丰银行的信任换来生意场上的重生。

那些为了科技兴农的梦想而努力的农民，曾经自卑畏缩在大厦门口，因了这微笑的鼓励，他们款款而入，将瑞丰银行的慷慨变成生生不息的事业，让新农村兴旺不止。

那些贫寒的学子，曾经在学校的边缘苦苦地挣扎，因了这微笑的温暖，他们眼中燃起浓烈的希望，借助瑞丰银行的慈善让生活幸福得墨香四溢。

希望的火炬，在瑞丰银行的微笑里，快速传递，传到千家万户，传遍五湖四海。也是一个阳光明媚的日子，我和瑞丰银行的一个业务点有过一次愉快接触。



我抱着整罐硬币忐忑不安地站在窗口。

“小朋友，需要我帮忙吗？”亲切的话语如一颗定心丸。

“我想把硬币兑换成纸币。”这是我到这里来的真实目的。这些硬币我数了半小时，他们呢？他们会反感吗？望着身后长长的队伍，我明显底气不足。

“小朋友真聪明，居然会理财了。”一声称赞从窗口飘出。

也许是受了工作人员亲切的感染，身后传来夹杂着称赞的笑声。那一刻，我知道微笑是可以传染的。

站在窗前，看着耐心数硬币也不忘微笑的脸庞，我在想，他们仅是一个工作人员吗？不是。他们是善良的传递者！他们不折不挠地无怨无悔地传递着瑞丰银行的文化精髓。

我一直幼稚地认为银行如同硬币般冷冰冰，离我很遥远。走进瑞丰，才知道银行也能如沐春风，无论手持硬币还是大捆钞票；走近金融，才知道财需要理——小财不理，何以理大财？

一个小小的窗口，折射“瑞行百年，丰泽万家”。

一个小小的我，见证高效与亲和。🌍

## 人性的矗立

文：鲁迅外国语学校八（1）班 濮逸雨  
指导老师 董水龙

古铜色的大门，张显庄重成熟之氛围；干净的大厅，透出舒适的气息。作为浙江省首批成立的农村商业银行，瑞丰是这样的年轻。然而就是这样年轻的瑞丰现有注册资本9亿元，员工1400余人，总部设有12个管理部及22个职能（大队），成为绍兴“服务客户最广、网点最多、经营实力最强”的银行。

本着“瑞行百年，丰泽万家”的愿景，瑞丰人强烈的客户使命感和社会责任感，决心以专业、高效的服务，用心为千家万户的幸福助力，让客户的事业生生不息，兴旺不止。

除了有强大的实力之外，瑞丰银行亦有着浓烈的亲和力。

几个月前，我的爷爷因家庭琐事需去瑞丰银行取钱。原本想着，现在的工作人员总是仗势欺人，肯定没什么好脸色的。然而爷爷回来时不仅满面笑靥取回了钱，还抱回了一些春联及福字。进门就冲我念叨：现在的年轻人有教养啊！我有点木楞了，平时夸自个儿孙女都吝啬得很的爷爷，今儿个居然夸起了银行工作人员。更令我大吃一惊的是，爷爷竟拉着我细细道明瑞丰银行工作人员的优质服务与微笑态度。我不禁唏嘘，心里还是对如今的白领心存芥蒂。

一日，经过银行门口，下意识地张望了一下。见一个穿着一身洗得发白、仅依稀可辨是蓝色工作服的农民工，一旁站着的是着白色衬衫、外加熨得直挺挺的西装的工作人员。我心笑：不会是要赶人吧？！似乎满足于当个看客，便驻足观望了。那衣着鲜亮的白领手舞比划对着农民工激动地进行演说，又领他向我走来，心中一惊：不是真的吧？！片刻。不料白领正在大厅为农民工倒水，双手奉上，拉他坐下，开始细细解说。我疑惑：在如今高效率的社会何必为了一个存不了多少钱的农民工放下手头可能有大笔买卖的工作不干了？许久，当那位农民工带着满意的笑容走出银行门口时，我还是没勇气向前询问那位工作人员。只是，一份敬意油然而生。

一个银行，能够在万家中脱颖而出，靠的不是计谋，更需要注重人性的培养、人与人之间的亲和。瑞丰，一个小小的银行逐渐演变成如今人人夸赞的大银行，正是因为她懂这一点，并且真正这样实施了。

在瑞丰银行，我看到其特有的魅力——人性的矗立。🌱



那是心的银行，里面盛满了一种被叫做“爱”的积蓄。——题记

## 城乡之间

文：鲁迅外国语学校八（1）班 徐珊  
指导老师 董水龙

小雨像银针一样，在夜幕中穿梭。在淅淅沥沥的雨中，在闪着光芒的城市中，我看到，我看到那座十六层高的年轻大楼，在夜空中，在商业中，发出耀眼的光，向上，向前。时间见证了它的成长与蜕变，而它，也伴随着许多人的成长与蜕变。

追随 幸福

就像黑白照片与彩色照片一样，农村的生活没有一点色彩，而欣欣向荣的城市却是五彩斑斓。那时候，几乎所有的农村人都想去大城市走走、看看，可是无情的城市之门不会打开，因为在城乡之间有好远好远的距离。

1977年 5岁

她出生在农村，喜欢光着脚丫在地上跑来跑去，喜欢边手里撒糠喂鸡边和鸡说着悄悄话，喜欢到田里看种种再采野花。而她的妈妈扎着淡雅的头巾，穿着已满是斑点的工作服，天蒙蒙亮便去附近的织布厂工作了。几年如一日。

每月的5号，她的妈妈将黑罐子里的皱皱的纸票，还有叮当响的硬币倒出来，慢慢地数着，一遍又一遍，小心地抚平纸票，将硬币叠起来，放进藏青色的包袱中，带着她走3里路，来到一家叫“信用联社”的机构存钱。

她摸着她红肿又起了泡的脚，敲着又酸又痛的腿，问妈妈：“为什么要走这么多路，还给他们钱呢？”妈妈没有回答，只是低头看着手中的那本存折，淡淡地一笑。她看到妈妈欣慰地笑着，不再说话。

因为爱 所以笑

暖暖的斜阳漫过逶迤的山岭，所有的一切都带着淡淡地温馨。城乡之间的信用联社加入了金融组织，它就像院后碧绿的爬山虎，一直努力向上，向上。

1987年 15岁

这天，她们又来到了老地方。此时的她已长成标致的小姑娘了，已知道那是存钱的地方，也明白了妈妈看到存折而感慨落泪了。可当她看到妈妈那双干、粗糙又有茧的手颤颤抖抖地签着字时，看到妈妈使劲瞪大眼睛却仍看不清字时，她的心好酸，好酸。时间让她长大，同时也让妈妈衰老。她不明白时间是样什么东西，也不明白为什么妈妈就算一点钱也要存银行。

她张开嘴巴，吞吞吐吐地问：“为什么不攒多点再一起存？”

妈妈思索了一会儿，动了动嘴唇，最后还是没说出来。又看了看快比自己高的女儿，绽开了干裂的嘴唇，露出了白牙齿，同时，笑容也在她脸上荡漾着。

#### 心的银行 爱的积蓄

麦子又一次收割，漫山遍野金黄的一片，含着香味四溢的麦穗倚着大树，偶尔几片薄云划过视野——丰收的概念就是这样吧。

#### 1994年 22岁

独自来到城市，带着母亲的牵挂，家里的期望，怀着对梦想的爱，对世界的好奇。

一次又一次的风浪接踵而来，她遍体鳞伤。最困难的时候，妈妈寄来了存折，让她大吃一惊：里面居然有这么多钱！

她想起妈妈每月不辞辛苦，磨破脚去存钱，想起妈妈的补丁衣服还有劣质过时的布鞋，想起那黑黑的罐子满了空，空了满，又好像看到妈妈佝偻的身影，看到她颤颤巍巍地走向银行，看到她不知如何下笔的双手还有那眉头紧皱的神情。滚烫的热泪洒在存折上，她的心像弹奏起动人的琴弦，那动人的旋律在飘扬……

这是妈妈大半辈子的积蓄，里面渗透着许许多多的爱。

这是妈妈的爱，用妈妈努力的结果来表达的淋漓尽致。

生命的痕迹 时光的印记

花开花落，风起云落，时光一点点流逝，那城乡之间的距离越来越短，最后浓缩成一个点，名字叫“爱”。

#### 2011年 39岁

39岁的她带着孩子来到妈妈家。

她走向正在打毛衣的妈妈，轻声说道：“妈，那家银行换名字了。”

妈妈停下手中的活，抬起头来，透过镜片能看见眼里的血丝。半晌，颤抖着声音问：“改成什么了？”

“瑞丰银行。”

妈妈的眼神变得柔和，闪烁着泪光，点点头说：“好，好，‘瑞丰’，吉祥，丰收，真好。”

这么多年的时光在母女俩眼中闪现了，就好像是昨天发生的那样，历历在目。

是的，那个女孩就是我妈妈，而女孩的妈妈便是我的外婆。

瑞丰银行，伴随我妈妈的成长，也伴随我成长。

这是心的银行，里面盛满了一种被叫作“爱”的积蓄。

谢谢你，瑞丰！🌍

## 单位里的年轻小外公

文：柯岩支行 沈帅帅

外公是一根独苗

外公是一辆摩托车

外公是一本传票

外公是一只皮夹

……

有个同事，人高马大很有依靠感，乡里乡间的流传称他“外公”，虽然年记不大，儿子也才读小学，但他也欣然接受了。大家叫着叫着有了感觉，也越叫越亲切。

单位里他是个宝，大事小事都外公长、外公短，谁让他是我们里面的独苗呢，如一根光秃秃踮出在鲜花堆里的草。面对这种情况，外公的口头禅是：“你们专门欺负我老实人……”其实我们都很疼他的。

外公有辆驾了七年的座驾，美日牌摩托车，每天“笃笃”地来又“笃笃”地回。下班了，外公大喝一声“帅~帅~回家喽~~！”我就屁颠屁颠地跟着他出去，然后跳上他的座驾，让他载我去柯桥的公交车站。每当看到外公戴上那顶安全帽我就忍不住想笑，因为样子确实滑稽，像极了电视里的小日本。外公风风火火地在马路上开着，我在后面一边吃着零食一边讲着风凉话。

技能考那段时间，外公的手受伤了，因此他没发挥正常，外公是个积极向上的人，考完第二天，他就又拿出传票“叭哒叭哒”地练起来，并且嘱咐我说“快嗖练，要来不及了，明年马上又要考了！”

外公有一只皮夹，说是他夫人送的定情信物，已是破旧不堪，但外公舍不得扔掉，皮夹内层已经穿底，有个大大的洞，我说：“你多取点钱，你在前面走，我在后面捡”。外公笑笑，然后美滋滋地拿着皮夹正面看看反面瞅瞅。

外公经常给我讲道理，是个循循善诱的年青小老头，外公说：“年青人要脚踏实地，要做一行爱一行。”外公还说：“生，要做瑞丰银行的人，死，要做瑞丰银行的鬼。咱要努力给瑞丰银行争光，不能拆瑞丰银行的牌子。”

外公，这个有近二十年工龄的瑞丰老人，有着温暖朴实的情怀，有着心怀弱小的胸襟，有着顾家爱岗的精神，这个年青小老头，在幽默中总能让我明白很多道理，带给我很多信心。🌍



## 故事的背后

文：柯岩支行 沈帅帅

冬日的一天，我在书桌上上网，突然桌上出现一只蚂蚁，它急匆匆地东走走西跑跑，不知道它要到哪里去，也不知道它怎么会跑到我的书桌上来。我想，它一定是一只失了群，迷了路的蚂蚁，于是我小心翼翼地把它抓了起来放到了地上，让它回归大地，蚂蚁“嗖嗖”地快速走掉了。过了一会儿又有一只蚂蚁出现在了的书桌上，个头跟刚才的那只差不多，越看越觉得就是刚才的那只蚂蚁，我想这只蚂蚁怎么老是迷路，又走到这里来了，于是我又把它抓起来放回到了地上。没想到过了一会儿蚂蚁又出现了，还是在我的书桌上，东走走西跑跑，这回我明白了，原来是我错了，蚂蚁并没有迷路，这就是它想走的路，也许它是想去某个地方，而我的书桌是它的必经之路，不管我把它放下去多少次，它依旧会回到这条它想走的路上。

有时候，我们会不自觉地强迫他人去做一些事情，例如，有些家长会强迫自己的孩子去读很多兴趣班，去学习很多技术和才艺，去决定这个孩子该读哪一所学校，去交哪些朋友，去参加哪些工作，甚至是跟哪个人结婚生活。在很大程度上，我们都会认为是为了对方好才会去干涉他的生活，我们会给自己找个冠冕堂皇的借口：“要不是为了他好，我大可以省了这份心，别人家的事情我才懒得去管呢！”其实，我们应该看到对方脸上洋溢着不满和不悦的表情，我们应该听到对方心里想要自由，想要独立的呐喊。不管是在生活中还是在工作中，我们都应该把选择和决定的权利交给对方自己，即使是要干涉一下，也只需停留在与对方探讨一下问题然后提出一些建议的位置



上，当对方自己作不了主时会主动来寻求你的帮助。如果非得强硬地干涉对方，结果并不会好受。

有时候，我们总会用自己的想法去臆测别人的想法，发生了一件事之后，有些人会开始胡思乱想：那个人的想法会是怎么样的，他的看法会是什么样的，他会对我这件事产生怎样的评价和判断，我在他心目中的形象是会变好还是变坏，他是会讨厌我还是喜欢我，甚至会做出对我有利的事情还是做出对我不利的事情……每个人都会有不同的臆测和判断。有些人可能会比较偏执，他会认为：“我想的肯定是对的，那个人的想法肯定是这样的，我对那个人的判断也肯定是正确的。”我们会习惯于按照我们臆测的东西去采取行动，去对待他人。一系列的尴尬和矛盾就开始产生了。

小故事的前后是小哲理，小哲理的背后是我们回过头来的思考和反省：倾听他人的心声，给彼此一个空间！

编辑：潘璐越

## 天空中飘着的是什么

文：战略企划部 余力丰

天空中飘着的是什么？

当我抬头仰望的时候，我总这样问自己。

男人说，那是雨。春天的雨，细小而温柔，打在他脸上，荡漾出幸福的笑容，打在七彩的伞面上，活跃地到处乱窜。伞下，两人紧紧地依偎着，偶尔轻声细语地说笑，那一缕被淋湿的头发，那一抹温润的眼神，渗透出无尽的情愫与遐想。他们只活在彼此的眼中，沉浸在被雨水包围的小世界里。

女人说，那是孔明灯，因为昨晚元宵刚放过。写上心愿，微颤颤地点燃火苗，然后等着它升空，离地，欢呼雀跃。一阵风吹过，孔明灯晃悠悠地飘着，在漆黑的夜空里缓缓上升，带着她对美好生活的祈盼。

孩子说，那是飞机，自由翱翔的飞机。孩子都想要一架飞机，带他去到地球上每一个角落，在蓝天白云中穿梭。就像小鸟一样，累了，停一停，休息够了，再展开旅程。你问他为什么？他低头不语，或给你一个无以名状的笑脸。因为，飞机就是他想要的。

母亲说，那是风筝，线的那一头是自己的孩子。风筝还在视野里，她总是不舍得收，怕这拉扯伤了孩子，所以时时抬头看看天空，只要能望上一眼，她就安心。但终有一日，风筝消失在了浓浓的暮霭中，母亲的手里却还是紧紧地攥着线，生怕哪天贪恋自由的孩子想要回家却找不到方向。

徐志摩说，天空中飘着的是一片云，不惊不喜，淡然的云。投影在平静的湖面上，荡漾了湖面，也发现了自己。风吹来，她变换了模样，你再想要寻找，却发现早已不见踪影。

佛教说，头顶三尺有神灵，不畏人知畏己知，。所以老人总教育孩子，人在做，天在看，要谨言慎行，切不可任意妄为。这就形成了佛教劝诫人人向善，因果轮回的最好例证。

当我困顿时，望向天空，他给予我包容与忍让，那再怎样的迷失都有一颗专属于我的“启明星”。有人说，父亲就是天，我赞成这样的说法。

那天空中飘着的是父爱的磁场。

他无所不包，又无所不在。每个孩子的心底里都有一个英雄，他能扛你上肩，教你游泳，他就是你的父亲；每个孩子的心底里都有一个榜样，他能处理难题，教你道理，他就是你的父亲。每个男孩的行为模式中，都留有父亲的影子；每个女孩的择偶标准里，都带着父亲的影响。偶尔逆反想要挣脱，这磁场的引力却扎得你痛哭；当你需要保护的时候，这磁场总是及时出现，奇迹般地化解你的难题，让你舒心地在他的怀里安睡。

天空中飘着的，是云，是雨，是孔明灯，是风筝，是飞机，是那无所不包的磁场。磁场里，有你，有我，有每个令人欣喜而感恩的故事。

当你抬头仰望，天空中飘着的，是什么？🌍



文：杨汛桥支行 潘亮

当空气中的花粉味越来越浓的时候，才慢慢感觉到春天的气息已经逼近了身体。虽然神经的末梢还在寒冷地紧缩，冬的反动仍在记忆之中，这个季节的风却开始暖起来，让慵懒的人产生春眠的欲望。

季节已经开始在大街上大摇大摆地走，仿佛经历了几个岁月的囚禁，在自由的时候来个纵横。斑斓狂野的色彩摆脱了厚重的棉衣，淌成了一条青春的溪流。就连阳光也开始颤动不止，狂乱地在树叶上闪烁。投射下的影子斑斑驳驳，乍一眼有种扑朔迷离的美。

在这个充满生命和美学的时令里，我特喜欢田野！骨子里是农家的孩子，幼小的记忆里拥有泥土的气味，这使得我无法找理由抗拒。我相信那里能找到我的宁静，所以在今天，阳光尤其明媚的今天，我向着田野出发了。

田畈已透出些绿意，覆盖了枯燥的土黄。荠菜已开出那细细的黄色的小花，隐在青青的草堆里。这种景象使人常常想起儿时挎着竹篮，握着镰刀去挖野菜的乐趣。在过年时跟来我家做客的小外甥们讲，自己倒是沉醉其中，而他们却是无所谓的样子。这景象就像年幼时我的父母给我讲三年自然灾害的惨况，而我只是瞪大着双眼，并未感到肚子里有什么不快，事情有多少的可怜。他们和曾经的我一样。每个时代都有他所纪念的东西，也有随着时光流变而消失的。我们没有从上辈那里承接过去，承接苦难，我们的美好就是从田野出发，在田野度过春天，和一群黄绒绒的小鹅。

城市里的风就像在啤酒里加了可乐，味道不是特别的纯正。到了田野，没有高楼的遮挡，没有异味的充斥，一切是原始的，是自然的。只有野花的香，青草的味，只有满眼的绿色飘过，只有泥土的质朴迎面扑来。风是一件薄薄的纱衣，盖在饥渴的皮肤上，像涂了层滋润霜。此刻的脾胃顺畅了许多，饱饱地呼吸一口，气运丹田，积聚多日的烦恼忧愁全被一吹而光。

在这种地方，心是空的，人是简单的。🌍

编辑：潘璐越

# 玫瑰花开在摇曳的红酒杯

情人节，巧克力陶醉于玫瑰花香的日子，如雾里看花，朦胧，浪漫，美得让人如痴如醉。只是有人说，现在要一份纯粹的爱情，很难。放不下骄傲，放不下身段，掺杂太多人太多事，彼此撑着，最后以“爱不起”、“不适合”收场。但我想，陪我们走到最后的人，也许算不上是我们最爱的，但也许会是最合适的。这样也很好，不是吗？人生本不完美，也许懂得，便会知足。年轻就是这样，有错过有遗憾，最后才会学着珍惜！

情人节，Valentine's Day，又名圣华伦泰节，在每年的2月14日，是西方的传统节日之一。情人在这一天互送巧克力、贺卡和花，用以表达爱意或友好。

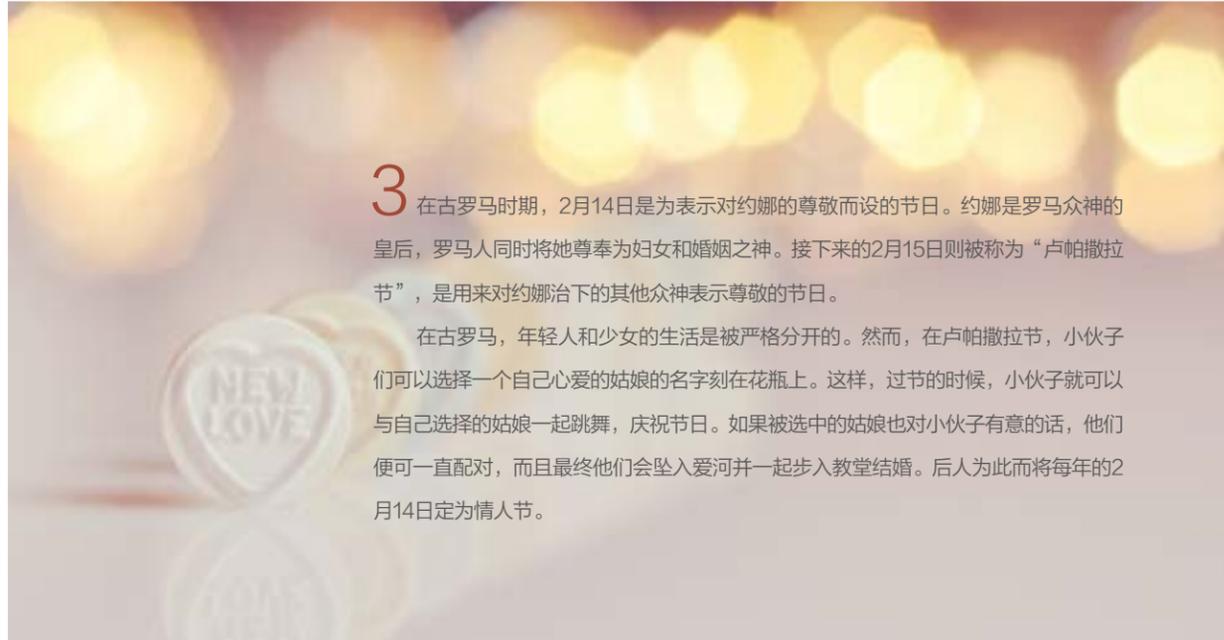


## 情人节起源：

1 公元3世纪，罗马帝国皇帝克劳迪乌斯二世在首都罗马宣布废弃所有的婚姻承诺，当时是出于战争的考虑，使更多无所牵挂的男人可以走上争战的疆场。一名叫瓦伦廷（Sanctus Valentinus）的神父没有遵照这个旨意而继续为相爱的年轻人举行教堂婚礼。事情被告发后，瓦伦廷神父先是被鞭打，然后被石头掷打，最后在公元270年2月14日这天被送上了绞架被绞死。14世纪以后，人们就开始纪念这个日子。现在，中文译为“情人节”的这个日子，在西方国家里就被称为 Valentine's Day，用以纪念那位为情人做主而牺牲的神父。

2 相传有个古罗马青年基督教传教士瓦伦丁，是最早的基督徒之一，那个时代做一名基督徒意味着危险和死亡，他冒险传播基督教义，为掩护其他殉教者，被捕入狱。在那里他治愈了典狱长女儿失明的双眼，感动了老狱吏和他双目失明的女儿，同时得到了他们悉心照料。当暴君听到这一奇迹时，他感到非常害怕，于是将瓦伦丁斩首示众。据传说，临刑前的那一天早晨，瓦伦丁给姑娘写了一封情意绵绵的告别信，落款是：From your Valentine（寄自你的瓦伦丁），表明了对姑娘的深情。在他被处死的当天，盲女在他墓前种了一棵开红花的杏树，以寄托自己的情思。这一天就是2月14日。自此以后，基督教便把2月14日定为情人节。现在，在情人节里，许多小伙子还把求爱的瓦伦丁的明信片做成精美的工艺品，剪成蝴蝶和鲜花，以表示诚心志坚。姑娘们晚上将月桂树叶放在枕头上，希望梦见自己的情人。通常在情人节中，以赠送一枝红玫瑰来表达情人之间的感情。将一枝半开的红玫瑰作为情人节送给女孩的最佳礼物，而姑娘则以一盒心形巧克力作为回赠的礼物。





**3** 在古罗马时期，2月14日是表示对约娜的尊敬而设的节日。约娜是罗马众神的皇后，罗马人同时将她尊奉为妇女和婚姻之神。接下来的2月15日则被称为“卢帕撒拉节”，是用来对约娜治下的其他众神表示尊敬的节日。

在古罗马，年轻人和少女的生活是被严格分开的。然而，在卢帕撒拉节，小伙子们可以选择一个自己心爱的姑娘的名字刻在花瓶上。这样，过节的时候，小伙子就可以与自己选择的姑娘一起跳舞，庆祝节日。如果被选中的姑娘也对小伙子有意的话，他们便可一直配对，而且最终他们会坠入爱河并一起步入教堂结婚。后人因此将每年的2月14日定为情人节。

**4** 来源于古罗马的牧神节（Lupercalia Festival）

这个说法是基督教会庆祝这一天是为了把古罗马的牧神节（每年的2月15日庆祝，为了保佑人、田、牲畜的生产力）基督教化。

在罗马人崇拜的众神中，畜牧神卢波库斯（Lupercus）掌管着对牧羊人和羊群的保护。每年二月中，罗马人会举行盛大的典礼来庆祝牧神节。

那时的日历与现在相比，要稍微晚一些，所以牧神节实际上是对即将来临的春天的庆祝。也有人说这个节日是庆祝法乌努斯神（Faunus），它类似于古希腊人身羊足，头上有角的潘神（Pan），主管畜牧和农业。

随着罗马势力在欧洲的扩张，牧神节的习俗被带到了现在的法国和英国等地。人们最乐此不疲的一项节日活动类似于摸彩。年轻女子们的名字被放置于盒子内，然后年轻男子上前抽取。抽中的一对男女成为情人，时间是一年或更长。

基督教的兴起使人们纪念众神的习俗逐渐淡漠。教士们不希望人们放弃节日的欢乐，于是将牧神节（Lupercalia）改成瓦伦丁节（Valentine's Day），并移至二月十四日。这样，关于瓦伦丁修士的传说和古老的节日就被自然地结合在一起。这一节日在中世纪的英国最为流行。未婚男女的名字被抽出后，他们会互相交换礼物，女子在这一年内成为男子的Valentine。在男子的衣袖上会绣上女子的名字，照顾和保护该女子于是成为该男子的神圣职责。



### 情人节花语：

- 0朵玫瑰 —— 爱你在心口难开
- 1朵玫瑰 —— 我的心中只有你 Only you
- 2朵玫瑰 —— 这世界只有我俩
- 3朵玫瑰 —— 我爱你 I love you
- 4朵玫瑰 —— 至死不渝
- 5朵玫瑰 —— 由衷欣赏
- 6朵玫瑰 —— 互敬 互爱 互谅
- 7朵玫瑰 —— 我偷偷地爱着你
- 8朵玫瑰 —— 感谢你的关怀扶持及鼓励
- 9朵玫瑰 —— 长久 Always
- 10朵玫瑰 —— 十全十美 无懈可击
- 11朵玫瑰 —— 一生一世只爱你一个
- 12朵玫瑰 —— 对你的爱与日俱增
- 13朵玫瑰 —— 友谊长存
- 14朵玫瑰 —— 骄傲
- 15朵玫瑰 —— 对你感到歉意 I'm sorry
- 16朵玫瑰 —— 多变不安的爱情
- 17朵玫瑰 —— 绝望无可挽回的爱
- 18朵玫瑰 —— 真诚与坦白
- 19朵玫瑰 —— 忍耐与期待
- 20朵玫瑰 —— 我仅一颗赤诚的心
- 21朵玫瑰 —— 真诚的爱
- 22朵玫瑰 —— 祝你好运
- 25朵玫瑰 —— 祝你幸福
- 30朵玫瑰 —— 信是有缘
- 36朵玫瑰 —— 浪漫
- 40朵玫瑰 —— 誓死不渝的爱情
- 50朵玫瑰 —— 邂逅不期而遇
- 99朵玫瑰 —— 天长地久 Forever
- 100朵玫瑰 —— 百分之百的爱 100% Love
- 101朵玫瑰 —— 最……最爱
- 108朵玫瑰 —— 求婚

- 蔷薇 —— 求爱
- 合欢 —— 欢乐
- 红豆 —— 相思
- 红菊 —— 我爱
- 百合 —— 百年好合
- 满天星 —— 爱怜
- 向日葵 —— 爱慕
- 金盏花 —— 迷恋
- 紫丁香 —— 羞怯
- 白丁香 —— 念我
- 杨柳枝 —— 依恋
- 石斛兰 —— 任性美人
- 郁金香 —— 爱的寓言
- 紫罗兰 —— 永恒之美
- 波斯菊 —— 永远快活
- 玛格丽特 —— 情人的爱



## 情人节SWEET WORDS:

1、孤独被安宁拥抱，你给了我37.5摄氏度的海角天涯。有和煦的风拂过脸颊，空气中弥漫着缱绻的甜蜜。我们的爱盛开在一个阳光温暖的午后。我的爱人，情人节有你，所以快乐。

2、我期待着我能在我满头白发，满脸皱纹，满口假牙的时候，还能和我爱的你相互扶持，相互依偎，蹒跚地一边走，一边欣赏公园花坛中盛开的红玫瑰。

3、长相思，晓月寒，晚风寒，情人佳节独往还，顾影自凄然。见亦难，思亦难，长夜漫漫抱恨眠，问伊怜不怜。

4、曾经爱你，是真的；依然爱你，也是真的。情人节里，让我把这份爱汇成涓涓的祝福，真诚地祝福亲爱的你幸福、快乐永远！

5、你看着我微笑，任由我胡闹，提供专属怀抱，我知道，我要的幸福已经得到。亲爱的，谢谢你让我遇见你，谢谢你让我爱上你，谢谢你让我拥有你。我们一定会永远幸福下去！情人节快乐！

6、当阳光还没爬上布满蔓藤的篱笆，我这迫不及待的红玫瑰早已缀满了你的窗台，让它带给我最真挚的祝福：祝你情人节快乐！

7、如果青蛙没有变成王子，如果公主没有醒来，如果小人鱼没有化作泡沫，我还会相信爱情吗？相信，因为还有你在我的身边。茫茫人海，凭你的名字导航；凄凄寒夜，握你的名字取暖；漫漫人生，携你的名字同游。

8、在这个与众不同的情人节里，我把誓言一生一世戴在你的手指上，纵然一生平平淡淡，同尝甘苦，但我愿永远为你挡风遮雨，共度朝朝暮暮。情人节快乐！

9、玫瑰花瓣染指你的美丽，幸福在你的微笑中洋溢，满天繁星是我的思念点滴，物换心不移，你是我今生唯一不变的永远，爱你是我今生最绚丽的付出，是我无悔的选择！

10、日子在不同的空间流逝，想念在不同的时间来临，不管世事如何地变迁，你永远是我的最爱。希望能牵手一起走过今后的日子，不管是鲜花铺路，还是荆棘满地，不离不弃，彼此相爱，我会永远伴随你左右。🌍



## 后青春期的诗

文：越州支行 单晓莉

默默地，我远远地看着你离开，没有多说一句，没有多走一步，没有多想一缕，没有听到身边人的呼吸，甚至没有哭。因为，我们根本不算什么，就算你走了，我们还是什么都不是。

我们不算什么，可是我们又好像可以用很多称呼来介绍对方，我们是好同学，后来我们渐渐成了好朋友。我们出去三人聚餐，我们出去四人唱歌，我们一伙出去游山玩水，我们积极地参加各种集体活动，不曾经历的只是没有我们两个，只有我们两个——我们从没有单独出去过。

那个夏天，连风中都含着甜味，知了伏在那棵城中老树上喳喳地叫喊，街旁商户的小贩们也躲在阴凉地里闲聊，在烈日中人们的脚步显得异常匆匆，汗水会顺着坐在教室内同学的脸颊流到他认真写字的本子上。我像往日一样坐在学校的小店门口前工作，内心隐隐期盼。“来了！”随着店内负责人老姜的一声提醒，我一抬头就见到了你。印象中的你好像有点不一样，你的样子我只是在以前匆匆一撇，因此不是很有印象，但毕竟是同一级的同学，内心自私地把你归为“同龄人”那栏中。不过当时的你是把室外的阳光带进来了吗？为什么我突然觉得眼前很明亮呢？

你来了，我们的小小店又充满了一员大将——调剂平淡生活的幽默王。此外还有一个“内骚王”：老为，以及瘦美人小雪一枚。老为是一个“异人”，别人闷骚，他与众不同，表面平静内敛，内心汹涌澎湃，一般没眼力劲的人常常被他的表面风光所“诱骗”，满口的老子的无为，实则内里对自己未来的小算



盘打得噼啪响，绝对是能人一个。小雪远看像林黛玉，近看还像林黛玉一样瘦！水汪汪的大眼睛眨巴着，着实让我们一伙人担心她在狂风天被风儿吹走。还有老姜，能说会道，替人着想，身边版的能人大姐大，能解决一切问题，当然了，主要就是填饱我们的肚子，让我们吃饱喝足，有力气干活。我们这么几口人，每天就这样平淡无奇地生活在学校的小店内打工，小店也不算小，也称得上是一个小型超市，由于勤工俭学，我们都走上了这条无聊又无奈的路，以此为自己的长大种点物质小苗。

那些天，我们还很懵懂，对未来抱有很大的希望，但是现实却是那么残酷，我们过得生存以上却生活以下，刚刚从上课钟脱离，就马上奔赴这打卡钟内打拼，每天考虑的午餐是随便还是跟你一样的一种。我们一行除了老姜，每天考虑这些不着调的东西，想想曾经的自己是那么有想法有主见心跳又很执着的，现在的我们却一天一天地，从早上一直干活到晚上，看日升又日落，最怕的是患得患失。我们相互感慨互相安慰，最开心的是有你作陪，你每天带着阳光来到我们中间，于是我慢慢地变成了一朵向日葵。

向日葵只要每天有一缕阳光的照射，就可以活的很自在，很安详。不料，那天你却突然调走了，被超市派去另一个支部工作。

你走了有多久，是三百六十五个日子，还是五十二万五千多分钟，还是三十四亿五千六百七十八万玖仟下脉搏？不是。但是我好像有时候会想到你。老姜有时候跟你通电话，然后开玩笑说我很想你，虽然我没有跟老姜说我的心事，可是心里却在默默地想象你在电话那头的回答和表情，是微笑还是觉得开玩笑，为什么老姜都不对我说呢？

仅仅过了两个月，我阴差阳错地也来到了这个支部。在这个人生地不太熟的地方，你的存在是我的星空。陌生的环境和陌生的工作让我每天都高度紧张，我的不安和焦躁你也看在眼里，你总是陪我说话陪我吃饭，说说你看到的笑话，讲些你自己的玩笑。而我每天最享受的时光也是和你一起在大槐树下照耀阳光的日子，那个时候小雪和老为也陆续地来到了支部，我们吃着饭，偷偷地讲些自己的糗事，开心地大笑，然后继续日复一日。

其实很早以前我就看到了你额头上的皱纹，你的不开心从来不对别人说，而我只是自私地

在享受你带给我的欢乐。小雪、老为、你，还有我，我们四个变成了常常在一起的“四人帮”。现代化的“四人帮”只要一有机会就混在一起，在一起做尽了所谓的“不正经”的事情：在山上偷别人地里的番薯来烧烤，傍晚一起骑车子打闹而打翻水果摊然后出逃，在河里摸鱼而险些都溺死于河中……“四人帮”在一起不到三分钟就大笑三场，这个魔力是你所赐予的，那个时候我每天都被你逗笑，笑到肚子疼，向你求饶让我喘口气后再继续接着笑。

每段故事都有一篇剧情，每段感情都像动人旋律。我的一颗真心也在不知不觉中慢慢地向你靠近，也许爱就在这些简单的日复一日中渐渐地着迷。

突然有一天，那天的天气是什么，我已经记不得了，只记得你说：“再一个月后就走了”。走了，是什么概念？为什么要走？你难道不应该跟老为跟小雪还有我交代一下吗？你闭着眼睛，然后很俗套地说了一句：“我要出国”。你说亲戚帮你安排好了，出国去读书，在那里也可以打工赚钱，因为你的成绩好，所以可以免学费，还有一年的生活费的补贴供给，因此只要保证自己的下一年别饿肚子就行。你说这话的时候大槐树好像抖落了几层叶子，然后掉在了我的头上和肩上，它们似乎也在诉说对你的不舍和挽留。就在那一刹那，我突然觉得生活空白了，灰暗了，空虚了。那些不知什么时候留下的痕迹在被人用力擦去，还有什么东西在心上正一刀刀地留下痕迹。

你要离去跟我又有什么关系呢，你离开后“四人帮”不复存在，笑到肚子疼的事件也不会发生，然后阳光中的大槐树下也将不会有那么四个人，那些我们每日重复的事件都将不见，最关键的你，要离开了！

你只剩下一个月的时间留在我身边，一个月后办完正式手续你就将离开我的身边，你要离开了，那么你会不会想我呢？我当你是哥们才想这样问你的。既然还有一个月的时间，那就让我们好好度过。

我不知道你对我的感觉，只是在你说你即将离去的那时，我才日以继增地，发现自己已经离不开你了。你好像也有类似的感觉，只是想要在这一个月当中把时间都用在“在一起”。于是老为、小雪、我们一行四人，吃遍了小城中的大小餐馆，在热气腾腾的火锅店中我们相聊甚欢，在贵得吓人的西餐厅中我们假装





绅士淑女，在格调文艺的餐厅中我们互打胡闹。周末我们去郊外踏雪，那时雪花偶尔光顾这个小城，在浪漫的雪地里，有四个人追逐嬉戏，青春响遍了整个风景。

我内心期盼，变得越来越贪心。我等你的电话，等你的网上留言，等你对我说你对我有感觉，我甚至因为你爱好足球队员而特地在网上买来一件该球员的球衣，准备在那个美好的情人节日子里送你。

情人节那天，天气很好，晚上，我们四个加上老姜，凑着份子来到中餐店。

老姜对着你说：“你们两个是我见过最配的一对。”

小雪对着我说：“小瑾，你们两个我看不下去了，要不就这么成了，定了吧！”

老姜对着你说：“你的眼睛都只有小瑾一个人了，怎么还不表白？”

我开心地又有点尴尬，看着你看着我，你却只有笑容，然后像对着自己说一样：“我配不上。”

我的心凉到了谷底。为什么，难道是因为距离的

关系，是因为从此我们要天各一方，所以你才不想接受这份太迟的感情？你的人生是出国，而我的人生是你。我默默地看了看有藏着本来想送你球衣的包。你应该不会接受吧？这个对你来说可能是感情累赘的一个礼物。

礼物被带到了家里。晚上有来电，一听是你。

“小瑾，我不知道。”

“不知道什么。”

“你可以等我吗？”

“为什么？给我个等你的理由，为什么要等？”

……

沉默是你经常留给我的回答。连你自己都不知道都没有勇气，为什么要让我坚持等待？

一个月很快，你最终还是走了。一向以不感冒而怀疑自己是傻瓜的我，因为感冒在病床上躺了一个多月，感冒本来就是一种很伤感的病，况且因为你，感冒好了又有何用呢？你在大洋彼岸的那端，每月给我发一封邮件，诉说你在那里的生活状态，你说那里的天气很晴朗，每天都是阳光灿烂，你说自己的外语还不够顺溜，得多加把劲，争取和当地同学做朋友，你说打工的



地点已经找好了，也不是很辛苦，只是每天的时间看上去比较忙碌，连上网聊天都没空。我像一个傻瓜一样，每个月都在等待你发我邮件的那一天，每一天都在享受你对我诉说的点滴，每一封我都有回信，我说加油，你一定可以。

因为你说让我等，所以我等了你四年。

四年，你写了四年的邮件，每一封我都打印出来，现在装订成了一本小册子。我把以前我们四人一起的照片也都剪辑在里面。老姜在湖边捉鱼的搞笑表情，小洁在独木桥上吓成一脸恐怖，你在边上开心地替我们烧烤，还有游乐场的照片、爬山时的照片、那天踏雪的照片。一张张的回忆也勾起我们的故事，突然发现，原来当时的我们从来没有单独出去约会过，我们有的都是集体活动，你请我吃饭，我会问你：“要不要叫上别人？”然后你会回答：“叫上他们两个吧。”于是，两年的时间里，我们的活动都是四人，偶尔还会叫上老姜。

原来我的青春是由集体活动组成的，而不是我们。

四年以后你消失了，没有了音讯。

我没有找你。

我只能陪你到这里，我们之间超过了友情，可惜的是永远到了不了爱情。那天我没有哭泣，到如今也是没有。他们都不相信，我和你从来没有在一起过，在那些年中，我们从来都只停留在暧昧。人世间最遥远的是我们彼此都爱对方，有对方，却没有在一个合适的时候说出来。那些年我们一起有过的青春，那些年我们所爱的人，是那么刻骨铭心，以至于到现在还是很怀念，不能忘怀。时间似乎过滤了一切，但我们的记忆好像把青春描绘得更加精彩了。在一年又一年情人节，在等待中的我们总是默默期盼那个人的到来，一年又一年，我们或许形单影只。于是默默地在那天祈祷：属于自己的幸福啊，你快点来吧！

后记：

你给我的最后一封邮件，写的是：“我在这里找到了幸福，你也要找到属于自己的未来。”爱，我会永远伴随你左右！🌍

# 晨囡趣事AB剧

文：财务部 章鲁萍



儿子钱晨溢，爷爷、奶奶习惯叫他晨囡（诸暨的叫法，爷爷、奶奶是诸暨人）。刚满15个月，跟其他小孩不一样的是，小晨囡走路一直不敢一个人独立行走，一定要你牵着右手，才会勇往直前，横冲直撞、一蹦一蹦、放开胆子地迈步前进。如若牵左手，小家伙就不会走了，任你怎么诱、哄，就是一步不动。小孩子说来也怪，有一项技能弱了，另一项技能就强了，小晨囡说话比同龄的小朋友就说的多、说的快。诸如：爷爷、奶奶、爸爸、妈妈、婆婆、公公、大大（姐姐的绍兴叫法）、妹妹、弟弟都能说的上，而且能根据不同年纪、不同性别的人，自己辨别说叫他们不同的称呼。一日，爷爷抱着下楼，小家伙看到迎面过来一个年纪与自己奶奶差不多的奶奶，抱着一个比自己大的小女孩，远远的就朝他们喊：“奶奶、大大。”叫得对方直夸他聪明、乖。

小区里同年龄属虎的小伙伴很多，一来二去大家经常在一起玩。一天，爷爷、奶奶带着小晨囡在小区健身空地上与比小晨囡大两个月的豪豪小伙伴在一起玩，玩一种小石子。刚开始两人玩得很和谐，后来由于两人都想玩同一颗小石子，可豪豪先拿走了，小晨囡不肯了，一把就把豪豪给扯了过来，两只小手紧紧的抱着豪豪的手，两只小脚也紧紧的缠着豪豪的小脚，还张开小嘴“噢、噢”地叫，一幅小树盘根的样子，把豪豪的外婆和自己的爷爷都逗乐了。

## 家有宝贝

文：审计部 章红凤

不知不觉我家昊昊已经满一百天了，虽然从他出生的第一天开始，我就再没有一觉睡到大天亮的日子，也剥夺了我逛街、上网、看电视的自由时间，可每当面对这个从肚子里出来的神奇小家伙，总是有种说不出的感觉。偶有听着哭声时的烦躁，但总能在一分钟或者几秒钟的时间内回归理性去安慰他，是饿了？尿湿了？或是哪里不舒服了？……我想这大概就是所谓的“母爱”吧，但这确实只能是大多数当过妈妈以后的人，才能真真切切体会得出来的。

### 爱哭爱笑的昊昊

昊昊如今总会露出他那副灿烂无牙的笑容，有时会对着吊灯笑、对着花笑，当然如果你跟他逗着笑，他会笑得更灿烂，同时嘴巴里还“哦，哦”地跟着你对话，似乎想把他的感受表达出来。有时吃饱以后、睡着了也会笑，我想大概他是得到满足以后在做美梦吧！当然昊昊也爱哭，现在他似乎已经开始“认人”了，白天还会勉强让他奶奶抱，一到晚上就只认我一个人，其他人抱抱一律就是哭，而且还哭得很大声，都停不下来。有时就算我抱他都已经睡得很熟了，如果别人来偷偷抱一下，不到一分钟立马就开始大哭，有时我还真想不通他怎么就那么有感觉呢？这个小家伙真是太敏感了。

### 爱舔东西的昊昊

不知道从什么开始，昊昊只要是他嘴巴能够碰得到的东西，特别是衣服、被子，还有他自己的小手，就开始拼命地用嘴巴舔，还很津津有味的样子，甚至有时还发出“吧唧吧唧”的声音。更可笑的是，每当我抱着他管自己在吃东西时，他眼睛就盯着我看，还不时舔舔自己的嘴唇，似乎在告诉我他也很想吃，当我把东西放到他嘴边稍稍引引他时，他也会张开嘴来，哈哈，真是一只小馋猫呀！

### 爱运动的昊昊

一般小孩子都比较好动，小昊昊也不例外。晚上睡觉前只要把他棉袄、棉裤脱掉以后，那简直就是他的天下了。两只小脚举起，腾空拼命地乱蹬，同时两只小手还配合着乱抓，真是手脚并用、手舞足蹈。昊昊还喜欢做“广播操”，也就是医院儿保医生让我们每天给他做的抚触，每当我说“昊昊，广播体操开始了”，他便很自觉地把两只小手举起来，然后就自己开始在那乱晃了。

如今，虽然有很多事情都不由得我们安排了，但是小家伙带来的却是另一种生活的欣喜与享受，真的是家有宝贝，如获珍宝呀！日子一天天过去，昊昊每天几乎都有新的改变，但愿他健康快乐地长大。



# 一封未寄出的信

## ——写给我最亲爱的女儿



一一，首先感谢你赋予我一个“母亲”的身份，让我能有幸参与你的一生，你的快乐与悲伤，你的高潮与低谷，你的选择与放弃。从七个月前你那柔软的小身体呱呱坠地到现在的咿咿呀呀，我们一起经历，一起成长。感谢你为我们这个家带来的欢笑，是你，让我们感受到了从未有过的满足；是你，让我们学会了担当与责任；也是你，让我们学会了成长。爸爸不再沉溺于游戏，妈妈不在游离于淘宝，你看，这都是你的功劳。你是我们的精灵，是我们的天使，是你在潜移默化地影响着我们。一一，你的眼神是干净的，坐姿是瓷实的，以及那种婴儿特有的质感，只有实实在在抱过你的身体，亲吻过你柔软的脸颊的人才能体会。

一一，当时妈妈难产，你那么努力地来到这个世界上。尔后的下奶慢又使你嗷嗷待哺，当你躺在我怀里，那么努力地吮吸着，尽管也许什么都没有吸到，都说吮吸是最好的催奶方式，当今天妈妈能把你喂饱而幸福时，我感谢你的努力。一一，你生病发烧时，我们全家着急，连夜把你送往医院，当冷冰冰的针头戳进你那小小的身体时，你竟然只微微抖动了一下，没哭，你的坚强让我们都流泪了。得女如你，幸也。

一一，将来有一天，你是会拥有自己的世界的，妈妈最大的期望莫过于，你能成为你自己，寻找到自己想要的生活。爱一个人，应该是成就他，而非以爱之名改造他，是让他感到轻松而非窒息，感到幸福而非挣扎。一一，我的女儿，妈妈只希望你拥有快乐的天性，健全的人格和健康的身体，别无他求。



一一，请记住：  
不要相信命运，  
不要依赖施舍。  
拼搏，就不会沉没，  
耕耘，总会有收获。  
生活中有几个漩涡，  
会激起青春的碧波。  
征途中多一点曲折，  
能点燃生命的烈火。  
要做追风击浪的海燕，  
不当缩头缩脑的企鹅。



最爱你的妈妈朋友老师  
2012年2月6日 🌍

本刊编辑：潘璐越

# 微博控

转发 评论 收藏

## 阳光青春

青春，是一个来也匆匆去也匆匆的东西，有理想在的地方，地狱就是天堂。有希望的地方，痛苦也成欢乐。用最少的悔恨面对过去，用最少的浪费面对现在，用最多的梦面对未来。把你的脸迎向阳光，那就不会有阴影。

转发 评论 收藏

## “立春”心理提示

在这个世界上，最珍贵的东西都是免费的。阳光、空气、亲情、友情、爱情、目标，还有信念，还有希望，还有意志、梦想所有这一切，都是免费的，只要你想要，你就能得到。还有春风，还有细雨，还有皎洁的月光、灿烂的星辉世间多少滋润心灵的美好风物，都是免费的啊！

转发 评论 收藏

## 幸福是一种能力

某人说他越活越穷，小时候缺5分钱，上中学缺5块钱，结婚时缺5000，有了孩子缺5万，现在缺500万。人的欲望越来越大，幸福却永远只有那么多。今天500万能带来的快乐，和小时5分钱买根冰棍差不多。物质越来越多，烦恼越来越多，幸福却越来越难找。

——幸福，其实是一种能力，是一种采集快乐瞬间的能力。

转发 评论 收藏

## 休闲心理测试1

测测心中最重要的人？凭你第一感觉，你喜欢你左手的哪根手指？

测试答案：

选大拇指：你心中最重要的人是父母！你真孝顺！

选食指：你心中最重要的人是朋友！你一定是人缘超好！

选中指：你心中最重要的人是你自己！哈哈！你真是超级自负哦！

选无名指：你心中最重要的人是爱人！你是一个很体贴的人。

选小拇指：你心中最重要的人是儿女！一定是个好父母！没有儿女也一定喜欢小孩子。

## 休闲心理测试2

测试你的灵魂颜色是什么？

你和一群朋友到山中探险，中途遇到一场大雾，好不容易等到浓雾散去，却只剩下你一个人在林子里，你感觉非常惊慌害怕。这时候出现了一位仙子，她说：“你只能从我手中的魔法物品里选取其中一件帮助你渡过难关。”你选择哪个呢？

A、镜子 B、柳丁 C、苹果 D、小树苗 E、青鸟 F、南瓜 G、水晶球

## 测试答案

A、选择镜子：灵魂颜色——白色

个性：内敛而自省

光明、纯净、单纯、理想主义，是白色灵魂的特色。在很小的时候，白色灵魂就知道要忍受痛苦，顾全大局。在很年轻的时候，白色灵魂就想要隐藏自己的才华，因为太多的才华与优点，对白色灵魂来说，有时反而像沉重的负担。但其实白色灵魂的人善解人意，往往是亲人朋友最喜爱的人，所有事情到了白色灵魂的手上，以他们理性、客观的处事方式，总是会让事情更为清楚。

B、选择柳丁：灵魂颜色——黄色

个性：欢笑与泪水的平衡

像太阳般的黄色灵魂，常是社交圈或朋友眼中的小太阳。擅长制造欢笑与眼泪的黄色灵魂，总是会在适当的时候让众人放下烦恼。不过，在欢笑背后，黄色灵魂却会有一种蠢蠢欲动的、把胆小与不安隐藏起来的、别人所没发现的另一面。有时候，太多的聪明才智可能会让别人当成狡辩，或是太多不安与焦虑在别人眼中成了愤世忌俗的嘲讽，这些在黄色灵魂的身上，常是一体两面的反应。



转发 评论 收藏

### 自我管理

人最想得到什么，就会成为什么的囚徒。有些人一辈子执着于感情，一次又一次地受伤，但痴迷不悟，最后就变成了感情的囚徒。往往是你最看重的，一定会把你裹挟进去，让你变成它的囚徒，这时候，“我”就丢了。

转发 评论 收藏

### 语言管理

一句话出口前，你是它的主人，出口之后，它是你的主人。钉子可以从木板中拔出，说出去的话却无法收回。多思、多想、多听、多看、谨言、慎行，这么做的好处就是让自己少一点后悔。

转发 评论 收藏

### 心理管理

Don't dwell on who let you down, cherish those who hold you up.  
不要把心思放在那些打倒你的人身上，珍惜那些帮助你重新站起来的人吧。

转发 评论 收藏

### 处世心理

如果你想对社会的上层炫耀自己，那就打消这个念头，他们照样看不起你。如果你想对社会的底层炫耀自己，也请打消这个念头，他们只会嫉妒你。等你走过许多路之后，会发现，能使你主宰自己命运的前提，是让自己成为一个不平凡的人。而能使你一直不平凡的前提，是永远保持一颗平凡的心。

C、选择苹果：灵魂颜色——红色

个性：敢爱敢恨带有强烈风格

外向、活泼、支配欲强，天生具有热情洋溢的个性，喜欢成为主导性的灵魂人物。只要有你在的场合，绝对有着热闹非凡的对话及气氛。对物质与爱情都有着强烈渴望与需求，有时非常冲动，容易喜怒无常，对于不喜欢的人和事，也较具有侵略性与攻击性。这样的灵魂特质，常像一场狂风暴雨似的，来得急去得也快。试着放慢自己的步调，或许你会更容易开心。

D、选择小树苗：灵魂颜色——绿色

个性：爱就是无悔付出

慷慨、感受力极强，你喜欢照顾他人，控制欲也相对强烈，渴望自由自在却又害怕失去控制，这就是绿色灵魂与生俱来的特性。绿色灵魂总是爱以照顾他人为爱人的方法，不论是生活起居、饮食习惯，甚至是想法及人情世故上应对进退，你总认为有一套应该遵守的法则才对。有时，绿色灵魂的确像个全知者，在任何场合都能成为一个仲裁者或可以协调纠纷的人。

E、选择青鸟：灵魂颜色——蓝色

个性：总是过度压抑

圆滑、内敛，聪明而富有交际手腕，是蓝色灵魂最美最高贵的人格呈现。总是知道自己要做什么，总是有一套清楚的生命版本在心中，蓝色灵魂常为了达到目标，而压抑自我情绪，只不过为了要呈现最完整以完美的状态。有时这也造成了蓝色灵魂感到些许悲伤以对事物的冷漠，因为在幽默风趣的外在表现下，其实内心最深处的孤独感是没人能明白的。

F、选择南瓜：灵魂颜色——橙色

个性：有着纤细的思维

特别具有直觉力的橙色灵魂，可能总是徘徊在极大的喜悦和极强的惊恐之中。对于感官上的享受及刺激，总是比其他类型灵魂的人来得更敏锐，更能产生某种直接或间接的感触，你总是能将最深的想法及感受充分地表现出来，许多的艺术家和创作者都来自于这样的灵魂类型。秉持着对理念或信仰的牺牲奉献精神，并且经常处于自省状态，是橙色灵魂一生奉行不变的信念。

G、选择水晶球：灵魂颜色——紫色

个性：容易落入情绪的无间地带

象征权贵的紫色灵魂，细致、敏感，特别能了解灵性事物或是新时代的各种模式。紫色灵魂自很小的时候就有离群独居的念头，有时甚至可能有逃避现实的倾向，对一些未知领域的事情会感到好奇和渴望理解。但往往过多的想法和领悟却无法抒发自己的情绪问题，这会将紫色灵魂的心情从高处拉回到低谷，总是让自己的心灵徘徊在天堂与地狱之间。

存款业务



中间业务



贷款业务



资产质量



经济效益



综合业绩





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](http://www.borf.cn)