

2012 / 第二期

百年瑞丰

HUNDRED YEARS OF RUIFENG

进村入企

服务三农

我行召开2011年度表彰大会

做家门口的银行，成企业家的朋友

—瑞丰银行，向“三农”与“小微”锐进

我行召开培育三农服务特色现场推进会

我行召开培育小微企业特色服务现场推进会

瞧，这些可亲可敬又可爱的团队长们

新城支行企业文化建设进行时

成功营销的12个关键

普吉岛，那些难忘的事

员工家属的一封感谢信



瑞丰银行
BANK OF RUIFENG

丰



嗨！大家好！
我是瑞丰银行小精灵
“祥瑞”

让我陪伴您的
瑞丰体验吧！
出发……

名字：祥瑞 **生日：**2012年3月18日 **籍贯：**中国绍兴 **星座：**双  座

性格：活泼开朗、可爱热心、喜欢帮助他人 **口头禅：**让我来帮您吧！

外形：我是一颗跳跃的 ，水主财，给您带来  与好运。

色彩：自然绿，绿色象征蓬勃生机，致力于为您提供便捷、高效、亲和的服务。

配饰：头戴红帽，希望认识瑞丰的每一位顾客都能鸿运当头。

人生理想：用心为千家万户的幸福助力，让您的事业生生不息、兴旺不止。

座右铭：瑞行百年 丰泽万家 **喜欢的活动：**公益活动



目录 content

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3月31日
投稿邮箱：bainianruifeng@163.com

揽动态：

荣誉榜

- 03/ 县委副书记、县长徐国龙一行莅临我行调研指导
- 04/ 我行开始发放瑞丰“孝德1+1”
- 04/ 我行开展网点评级和服务明星评选活动
- 05/ 我行启动“赢在大堂”活动
- 05/ 我行在新城支行开展培育企业文化特色试点工作
- 06/ 我行召开2012年通讯员会议

要闻速递

- 06/ 我行正式上线运行省联社理财系统
- 07/ 我行召开“进村入企”金融服务送基层现场推进会
- 08/ 我行召开三月份工作例会
- 09/ 我行出台“服务实体经济”专项活动方案
- 09/ 我行召开培育和谐发展特色现场推进会
- 10/ 我行探索实施专职审批人制

大视野：

特别报道

- 11/ 我行召开2011年度表彰大会
- 12/ 做家门口的银行，成企业家的朋友
——瑞丰银行，向“三农”与“小微”锐进

非常关注

- 16/ 我行召开培育三农服务特色现场推进会
- 18/ 我行召开培育小微企业特色服务现场推进会

精英社区：

精英故事

- 20/ 瞧，这些可亲可敬又可爱的团队长们！

瑞丰论坛

- 28/ 北京某银行违法放贷案件的几点启示
- 30/ 浅谈贷后检查在风险管理中的作用

职场人生

- 32/ “赢在大堂”活动——迎来了一批特殊的“大堂经理”
- 37/ 成功营销的12个关键
- 38/ 赞美三部曲，助推完美销售

特色进行时

- 40/ 新城支行企业文化建设进行时

文艺栖息地：

客户至上·心连心

- 44/ 瑞丰银行随马拉松跑遍中国
——记轻纺城经商户郭国荣

学雷锋·在行动

- 46/ 弘扬雷锋精神
- 51/ 瑞行百年 博爱无边
——记学雷锋日州山特殊教育学校关爱活动

休闲驿站

- 52/ 普吉岛，那些难忘的事
- 55/ 走，登山去！
- 56/ 醉一场烟雨西塘

品味生活

- 58/ 员工家属的一封信
- 59/ 珍藏的一封信
- 60/ 礼物
- 61/ 花赞

品鉴珠宝

- 62/ 卡地亚 Cartier

微博控

风云榜：

- 70/ 一季度排行榜

★ 我行喜获“2011年度国际收支统计之星先进单位”称号

★ 我行连续三年进入银行间本币交易100强

荣誉榜





县委副书记、县长徐国龙 一行莅临我行调研指导

1月30日

1月30日，绍兴县委副书记、县长徐国龙在县委常委、常务副县长孙君、县府办主任刘斌、县金融办主任程树林等陪同下莅临我行调研指导工作，我行领导班子成员陪同调研。

党委书记、董事长俞俊海对徐县长一行的莅临指导表示热烈欢迎，感谢绍兴县委县府一直以来对我行发展的关心和支持。他说，瑞丰银行以“区域首选零售银行”为战略发展愿景，围绕“一个中心”，突出“五大主线”，培育“七个特色”，努力打造成为全国一流的中型农村商业银行。

徐县长一行参观了瑞丰大厦，并听取了汇报，他对瑞丰银行所取得的成绩和对绍兴经济发展所作的贡献感到欣慰。他希望，瑞丰银行要继续创新金融产品和服务机制，进一步加大“三农”和中小企业的服务力度，努力成为中小企业信赖、贴心、伙伴式的银行，成为服务县域经济发展的主力银行；同时，加快走出去步伐，实现做大做强，为今后发展打下扎实的基础。



我行开始发放 瑞丰“孝德1+1”

1月18日-22日

一个红包、一封感谢信，1月18日-1月22日，我行员工父母陆续收到了这份特殊的新年礼物——瑞丰“孝德1+1”。

瑞丰“孝德1+1”是我行于2012年1月开始实施的一项新举措，只要在我行工作满一定年限的员工均可为其父母申请一份瑞丰“孝德1+1”，我行每月将一笔固定金额的瑞丰“孝德1+1”打入其账户。瑞丰“孝德1+1”的资金来源主要有两部分，一部分由单位出资，另一部分由员工自行承担。据悉，瑞丰“孝德1+1”只是瑞丰银行“丰系列”亲情福利计划的一部分，另外“瑞丰奖学金”和“瑞丰生日祝福”也已开始实施。

我行开展 网点评级和服务明星评选活动

1月

1月份，我行分别开展了网点评估定级和“十佳服务明星”评选活动。

网点评估定级主要根据全年各次检查情况、支行服务工作开展情况确定排名；服务明星由每家支行推荐两名候选人，根据服务规范、技能达标、业务质量（差错率）、营销业绩及2011年度个人等级评定（必须为卓越或优秀员工）五方面进行筛选和排名。此次评选活动得到了各支行的广泛参与和大力支持，经过支行申报推荐，总行综合考评及内网公示等环节，最终，五家优秀机构网点、十五家优良机构及十位服务明星脱颖而出，成为其余网点和员工学习的榜样，在全行范围内形成了“争先创优、以评促建”的良好氛围，掀起了一轮学习先进、提升服务的活动热潮。

我行启动“赢在大堂”活动

2月

从今年2月开始，我行各支行营业厅陆续迎来一批特别的“大堂经理”——支行行长和机关部门总经理，此次“赢在大堂”活动是对“支行行长当一天大堂经理”活动的延伸与深化，使更多的管理者参与到一线服务体验中。

今年我行还将陆续开展一系列旨在推进企业文化建设、对内加强凝聚力、对外提升品牌形象的活动，从而加快我行零售银行转型，向“区域首选零售银行”迈进。



我行在新城支行开展 培育企业文化特色试点工作

2月20日

2月20日，我行在新城支行召开培育企业文化特色试点动员会，支行全体员工参加会议，培育企业文化特色推进领导小组办公室详细介绍了推进方案、考核标准与考核办法，新城支行行长宣读了相应的推进方案和工作计划。

董事会秘书吴光伟指出，企业文化就是把“虚的做实”、“实的做细”、“细的做活”，以企业文化这只“无形之手”推动业务持续快速发展。企业的核心是人以及人的价值观，企业的标准归根到底是员工、客户和社会的满意。

副行长章伟东希望新城支行通过试点创建，使企业文化有一个全新的提升，并对试点工作提出三点要求：一是要积极投入、全程参与，处理好日常工作与特色创建的关系，克服各种困难，全程参与到企业文化特色的培育中来；二是要明确目标、有声有色，通过形式多样的学习提升各方面能力，最终促进业务的发展，同时也要突出重点、各尽所能，将试点工作推向深入；三是要积累经验、创建特色，通过试点，创新工作举措，逐步积累经验，进而在全行进行推广，相关部室要全程跟进，试点支行要积极创建，共同培育出企业文化的特色。

我行召开2012年通讯员会议

2月22日

2月22日，我行在瑞丰大厦三楼二号会议室召开通讯员会议，各支行、各部通讯员参加会议，副行长章伟东出席会议并作讲话。

章行长对2011年的信息宣传工作做了简要回顾，对2012年的工作进行了布置，并对通讯员提出三点希望：一是努力工作、注重积累，要将平时看到的、听到的、想到的和做到的做一些记录，积少成多，当好一名称职的通讯员，通讯员的工作虽然辛苦，但也是总行发现人才、培养人才的重要渠道；二是把握热点、不断尝试，要有对新闻的敏感度，并且找到一个合适的切入点，及时准确的将大家关心的热点、难点和焦点问题挖掘出来，报道出去，总行将加强考核，每季进行通报；三是紧扣转型、打响品牌，要将转型及试点培育过程中焦点亮点、先进人物与典型事件及时上报总行，并以宣传为突破口进行公关营销，打响瑞丰品牌，提高瑞丰在区域中的影响力。🌐



我行正式上线 运行省联社理财系统

2月28日

2月28日，我行正式上线运行省联社理财系统，首期产品ZX1206期募集资金2亿元，取得了圆满成功。

新系统上线使我行成功实现了批量冻结和扣款功能，并以此为契机进一步改进了理财业务流程。在理财业务不断规范、理财规模不断扩大的形势下，无疑将有力促进我行理财业务的加速发展。🌐



我行召开“进村入企”金融服务送基层现场推进会

2月29日

2月29日，我行在孙端镇政府召开“进村入企”金融服务送基层现场推进会暨“空心村”改造项目授信签约仪式。各村干部、驻村指导员、村民代表、小微企业代表以及总行部室与孙端支行相关人员参加会议。绍兴县人大副主任濮如松、孙端镇党委书记施华新、副行长章伟东出席会议，现场对部分农户、小微企业和“空心村”改造项目村进行授信。

章行长指出，今年以来，我行已经完成了50个村级便民服务中心金融服务点进驻工作，为广大村民提供小额取款、余额咨询、农户贷款咨询等金融服务；下一步，将进一步扩大农村基础金融服务覆盖面，立志用3-5年的时间培育形成具有自身特色的“三农”和小微企业服务核心能力，为客户提供更加专业、高效的金融服务，真正实现“瑞丰心中有百姓，百姓心中是瑞丰”的目标。

施书记就如何进一步推进金融服务送基层活动和“空心村”改造工作强调六点意见：一是要更大力度推进农村金融知识的宣传普及；二是要更大力度推进与瑞丰银行的全面合作；三是要更大力度推进创业农户和小微企业的筛选推荐；四是要更大力度创新创业农户和小微企业贷款放贷模式；五是要更大力度营造良好的信用环境；六是要更大力度推进“空心村”改造工作。

濮主任提出三点希望与要求：一是对“空心村”改造项目要把好质量关，严格按程序办事，将“空心村”改造真正成为一项惠及民生的实事工程；二是对金融服务送基层活动要做好宣传工作，将老百姓的积极性与主动性都调动起来，配合瑞丰银行做好此项工作；三是授信客户要严守信用，合法经营，积极营造健康的信用文化和金融生态环境，与瑞丰银行形成良性的互动与长远的合作。🌍

我行召开 三月份工作例会

2月29日



2月29日，我行在摩尔城二楼会议室召开三月份工作例会。行领导、支行行长、机关副经理及以上干部参加会议。各支行行长汇报“七特色”培育情况以及在推进过程中碰到的问题，董事长分别与行长、监事长、副行长、董事会秘书、风险总监签订了绩效合约，与各部门总经理及支行行长签订了“三防一保”和案件防范责任书；行长与各部门总经理及支行行长签订绩效合约。

董事会秘书吴光伟指出，绩效合约是“五主线七特色”的有效载体，要对各项工作进行量化管理，层层签订绩效合约，并采用结果考核、过程考核、能力及评议考核相结合的方式，发挥绩效管理的正面激励和引导作用。

副行长章伟东对三月份工作进行了具体布置：一是高度重视存款工作，尤其要抓好银行承兑汇票的续签工作；二是加快推进金融服务点进驻村级便民服务中心工作；三是加快推进特色培育工作进度，实现全面推进、纵深推进，总行相关职能部门要做好帮助和指导工作；四是要加大一季度劳动竞赛力度，结合“进村入企”金融服务送基层活动大力服务实体经济。

行长方云海提出五点要求：一是要加快五大主线的推进力度，争取在三月份完成试点工作；二是要抓紧实施存贷比双线考核，并确保小微企业及“三农”贷款的发放；三是要加快出台相关薪酬考核办法，抓紧完成转授权工作；四是要切实防范信贷风险，积极开展调研工作，掌握企业生产经营情况；五是要狠抓案件防控不放松，保障各项业务快速发展。

党委书记、董事长俞俊海做了讲话。他指出，2012年工作会议以来，全行干部员工进一步统一思想、振奋精神、勇于探索，在特色培育工作上起了个好头。但也要注意，在特色培育过程中，几个特色培育不能眉毛胡子一把抓，更不能做官样文章、应付文章，要脚踏实地一步一个脚印的推进，在建立长效机制上下功夫。他强调，“三农”和小微企业特色培育工作我们不能追求立即出成效，而是注重在培育过程中，把瑞丰的服务理念、品牌形象等内容带下去，真心诚意的服务“三农”和小微企业，让他们体会到瑞丰银行便捷、高效、实惠金融的服务。要抓紧实施各特色的试点工作，总结出一些经验，在面上进行推广，真正做到一家支行形成一个特色，打造瑞丰银行的核心竞争力。

俞董事长指出，绩效合约是各项工作的具体化和载体，是建立长效激励机制的一个有力举措。2012年绩效合约根据各部门、支行职责分工与目标任务的不同，分别建立了不同的关键业绩指标体系，体现了部门、支行考核指标的差异化。同时，根据工作重点，设置了不同的指标权重，强化了工作重心和目标任务的重点，指标针对性强、重点突出。他强调，要加快战略解码和目标分解，将部门、支行的战略目标分解量化到每个岗位，与每名员工签订岗位目标合约，使人人身上有目标有压力，确保责任目标的层层落实。🌍

我行出台“服务实体经济”专项活动方案

3月

为进一步提高对实体经济的信贷支持力度和金融服务水平，充分发挥金融对实体经济的引导和促进作用，3月份，我行出台服务实体经济专项活动方案，以七大举措有效服务实体经济。

一是加强实地走访调研，掌握实体经济金融服务需求；二是加大信贷投放力度，确保实体经济信贷总量投入；三是加快“六项机制”建设，提高小企业金融服务水平；四是加快金融产品创新，满足实体经济多元服务需求；五是拓宽金融服务渠道，提升金融服务的有效覆盖面；六是贯彻“有保有控”原则，着力优化调整信贷结构；七是坚持工作协调联动，着力推进不合规贷款行为整治。🌍

我行召开培育和谐发展特色现场推进会



3月15日

3月15日，我行在总行营业部召开培育和谐发展特色现场推进会。培育和谐发展特色推进领导小组成员、各试点创建支行行长、总行营业部全体员工参加会议。培育和谐发展特色推进领导小组办公室详细介绍了推进方案、考核标准与考核办法，总行营业部总经理宣读了相应的推进方案与工作计划。

监事长于庆国认为，2012年经济金融形势依然复杂严峻，同业竞争愈演愈烈，构建和谐发展的差异化竞争优势显得尤为重要。他指出，和谐既是上级部门的要求，也是“瑞行百年、丰泽万家”的愿景使然，更是每一位瑞丰人的由衷期盼。他对如何推进特色培育工作提出三点希望：一是思想上要高度重视，要加强组织领导，及时召开动员大会，统筹推进各项工作；二是行动上要坚定不移，要制定详细可行的推进方案，责任明确；三是宣传上要加大力度，要将好的经验和做法及时进行总结宣传，同时通过内外部媒体进一步提升瑞丰的品牌影响力。

副行长章伟东主持会议并作小结，他对培育和谐发展特色提出四点要求：一是要使政府满意，要紧紧围绕零售银行转型不动摇，与政府部门沟通好汇报好，取得他们的信任、支持和理解，积极争取在资源方面给予一定的倾斜；二是要使客户满意，要坚定不移的实施农村包围城市的战略，了解客户需求、满足客户需求、激发客户需求，并根据变化发展的形势不断调整策略；三是要使员工满意，营造团结和谐的氛围，关心员工的学习和成长、生活与健康；四是试点创建工作要使总行满意，要积极投入、全面推进，共同培育出和谐发展的特色。🌐

我行探索实施专职审批人制

3月

3月份，我行在义乌支行开始试点实施专职审批人制。

专职审批人制是指将一定额度内的授信业务审批权限授权给专职审批人，专职审批人享有审批权利和承担相应的风险责任，专职审批人在授权权限内可直接审批授信。

实施专职审批人制是我行加强风险管理的有益探索，实现业务营销与风险控制的完全分离和审贷有效分离，大大地提高我行授信业务审批的独立性和工作效率，有效促进风险管理和业务拓展的协调发展。🌐

（总行办公室供稿）

我行召开2011年度表彰大会

文：总行办公室 王力铭

为表彰各类先进集体和个人，号召全行广大干部员工学习先进、争当先进，为我行新一年发展提供强大精神动力，2月7日，我行在三楼一号会议室召开表彰大会。受表彰的先进集体、十佳团队、十佳客户经理、十佳服务明星，支行行长助理和机关经理助理以上干部，信贷主管、会计主管、派驻审计员以及部分机关科员参加会议。

会上，副行长章伟东宣读了《关于表彰二〇一一年度优胜单位、单项先进集体、十佳团队、十佳客户经理、十佳服务明星、先进工作者的决定》，监事长于庆国宣读了《关于表彰二〇一一年度工会先进集体和先进个人的决定》。大会对优胜单位、单项先进集体、十佳团队、十佳客户经理、十佳服务明星进行了现场颁奖。

党委书记、董事长俞俊海作了题为《打造瑞丰文化，弘扬瑞丰精神，为打造“区域首选零售银行”提供强大动力》的讲话。俞董事长指出，文化和精神是持之以恒地推进我们的工作、真正培育瑞丰的特色、实现瑞丰可持续发展的关键。他紧紧围绕“打造瑞丰文化，弘扬瑞丰精神”，着重谈了四点要求：一是以文化管理



人，激发员工队伍内在活力，只有把文化管理切实与企业管理真正融合在一起，才能凝人心激士气，要引导员工做一名干事创业、严谨细致、懂得感恩的瑞丰人。二是以精神引领人，确保转型工作落到实处，干事创业需要一流的精神面貌，我们在平时的工作中要保持激情创业的拼搏精神，形成齐心协力的工作格局，同时还要拥有讲究方法的高超艺术。三是以服务提升人，提供快捷高效优质服务，金融产品严重同质化的今天，服务更是决定输赢的关键性因素，要树立一种人人都是服务员，机关为基层服务，基层为客户服务的意识。四是以行为约束人，营造风清气正发展氛围，要通过约束和激励措施，使员工加强自身修养，注重廉洁自律和生活健康。

行长方云海主持会议并作小结，他就贯彻落实俞董事长的讲话精神提三点要求。一要深刻学习领悟，把俞董事长重要讲话精神作为当前学习的重要内容，增强责任感和紧迫感，积极探索新思路，新方法；二要切实抓好贯彻，及时召开专题会议，将打造瑞丰文化和弘扬瑞丰精神与各项工作结合起来；三要加快付诸行动，紧紧围绕“一中心五主线七特色”，有序推进各项工作，并全力以赴抓好当前及一季度各项业务发展工作。





做家门口的银行，成企业家的朋友 — 瑞丰银行，向“三农”与“小微”锐进

对于“瑞丰”这个名字，该行是这样解读的，即“**瑞行百年，丰泽万家**”。这是一句颇具豪情的话语，人在瑞丰，我们能够深切地感受到这份雄心背后的坚实努力。在全省“进村入企”大走访活动中，瑞丰银行更是将工作重心放在了“三农”与小微企业。用该行党委书记、董事长俞俊海的话说，就是“进村解难题，入企搞服务”。长久以来，瑞丰人就是以这样一种务实的精神，为“三农”与小微企业提供着实实在在的服务。而瑞丰也在服务中收获，在服务成长，“百年瑞丰”的雄伟大厦正在大家的共同努力下拔地而起……

扎根农村，将银行融入农家

离绍兴市区20公里外的漓渚镇棠一村，是一个地地道道的小山村。但在这里的金融便民中心，却有着电话POS机、点钞机等现代金融工具，村民在这里可以轻松地取款、贷款，被农户喻为“家门口的银行”。棠一村的金融新貌，是瑞丰银行扎根农村服务“三农”一个缩影。

瑞丰银行了解到由于农村金融网点偏少，农民在金融服务方面多有不便。于是去年以来，先后与绍兴县民政局、县农业、农村办公室等部门联合发文，出台了《关于将瑞丰银行金融服务纳入村级便民中心的通知》，《关于开展农村金融信用用户信用村（社区）信用镇（街道、开发区）评定工作的通知》、《金融服务点进驻村级便民服务中心工作实施意见》、《瑞丰银行农户评议授信实施办法》等文件，大力推进金融服务进驻村级便民服务中心工作，为村民提供各类金融服务。同时，该行还吸纳便民服务中心工作人员为金融服

务员，切实为农民提供存贷款、金融咨询等各类服务。对于金融服务员解决不了的问题，则及时反馈给驻村客户经理。这些零售客户经理实行驻点制，每周至少去一次便民服务中心，及时了解情况。这样建立起的一个个金融服务点，如同一张大网，洒布在绍兴县广袤的农村，最终占领了这一片富有潜力的市场。以该县漓渚镇为例，农户贷款人数占总人数的13.9%，其中板桥村更是高达23.7%。

为农户建档授信，及时了解农户金融需求，这是瑞丰银行推进“三农”服务特色的一大亮点。瑞丰银行挨家挨户地了解情况，为农户建立金融档案、确立授信标准。对于这项工作，总行领导高度重视，今年2月3日，董事长俞俊海带人来到漓渚镇农户调研，总行副行长章伟东则在大年初六，带领零售银行部和漓渚支行的人员，来到漓渚镇走访调研，开展农户和小微企业建档，调查金融服务需求。同时，在漓渚镇召开现场推进会，积极探索工作经验，并在全行进行推广。截止2月末，完成农户建档26968户，实际发放贷款716户，金额3.2亿元。



健全机制，向零售银行转型

对于一个银行客户经理来说，最大的好事莫过于找到一个大客户，一次性放出几百万、几千万乃至上亿元的贷款。倘能如此，一年的任务可能在短时间内完成。在富饶的绍兴县，这样的大笔贷款也是经常能够碰到的。然而，面对县域内这类遍地皆是的大金矿，瑞丰银行却提出要积极转型，面向“三农”、面向小微企业，走零售银行特色的道路。

面对大西瓜，却瞄准小芝麻，对于这样一次转型，瑞丰有着自己独特的思考。在金融市场竞争日益激烈的今天，银行只有走差异化道路，才能最后胜出。对于绍兴来说，企业有盛衰，有的甚至一夜之间便倒下了，但老百姓却始终比较富有。聚沙成塔，集腋成裘，做好小客户，瞄准“三农”与小微企业，总量加起来，不仅是一个大西瓜，而且是一个大金矿。“谁拥有优质的客户，谁就最有竞争力”，瑞丰相信，转型做零售银行，实质就是转向真正优势的客户资源。

市场摆在那里，如何开发呢？相比于其他银行来说，瑞丰有着独特的自身优势。瑞丰银行的前身是绍兴县农村信用社，根子深扎在农村，在农村有着广泛的人脉资源，与农民有着深厚的感情。只要银行带着一份真心进村入企，真正做到“进村解难题，入企搞服务”，一定会受到农民兄弟的认可和支



好的设想要有好的机制，瑞丰非常清楚好的体制对工作推进的重要意义。为此，2012年工作会议上提出了围绕“一个中心”、突出“五大主线”、培育“七个特色”的工作思路。即以打造“区域首选零售银行”为中心，建设品牌化瑞丰、品质化瑞丰、流程化瑞丰、风控化瑞丰、人才化瑞丰为五大主线，培育小微企业机制特色、培育三农服务特色、培育渠道特色、培育一行一品特色、培育精品+规模特色、培育企业文化特色、培育和谐发展特色为七个特色。其中把培育小微企业机制特色和培育“三农”服务特色，更是放在了“七个特色”优先位置。

为了积极推进这项工作的开展，该行专门成立了特色推进领导小组，制定方案、出台考评细则，鼓励客户经理积极向“三农”和小微企业开展信贷工作。如为了提高客户经理的积极性，银行规定每做成一家，额外奖励500元。正是在这样的机制激励下，从去年开始，瑞丰银行迅速向零售银行转型，深入开展了服务“三农”与小微企业的活动中去。

正是这样创新的工作机制和务实的工作作风，瑞丰银行真正根扎在农村，信贷工作进入了良性循环。漓渚支行的傅利高行长说，自己经常是一次性审批七八张贷款手续，一般来说，他只要看一下贷款人名义，就可以大胆签字。因为对个漓渚镇内有贷款需求的农户，早已通过地毯式摸排工作变得非常熟练，一看名字就能想起他家住在哪里，生意做得怎样，偿付能力怎么样。正是基于这样的熟悉程度，他可以当场签字发放贷款，最终提高了效率，方便了农户。



服务“小微”，打造优质融资平台

小微企业对银行一度很纠结。他们很想贷款，但是又怕遭银行拒绝，不敢上门，始终是犹犹豫豫。不过，对于绍兴县越雅轩家具有限公司来说，却没有这种烦恼。今年3月2日，瑞丰银行在钱清镇召开的培育小微企业特色服务现场推进会，包括“赵雅轩”在内的100家小微特色企业获得了瑞丰银行总额1.6亿元的授信，20家企业代表现场获得授信。

作为七大特色之一的“培育小微企业机制特色”，瑞丰银行多管齐下，不断创新机制，以方便、快捷、实惠为宗旨，从进一步优化服务过程、提高贷款速度、降低融资成本上探索尝试，真正把“瑞丰”打造成小微企业成长的融资服务平台。

在目标定位上，今年瑞丰银行计划将新增贷款的50%以上用于支持小微企业发展，预计总信贷额度达到20亿元。在今年年初提出的“走千家、访万户、共成长”——助小微企业、送金融服务劳动竞赛中，该行提出在一季度小微企业户数新增470户，贷款余额新增6.9亿元。目标出台后，各支行纷纷召开现场推进会，不少原来与瑞丰银行没有什么关系的小微企业，现在纷纷成为银行的客户。目前已完成小微企业建档4118户，新增贷款429户，金额3.2亿元。

在机制结构上，为加强小微企业服务和特色创建工作，瑞丰银行专门成立了小微企业创新部，履行全行小微企业发展规划、营销管理、业务指导、产品创新等一系列职能。积极满足小微企业“短、频、快”的资金需求，制定了《小微企业营销管理实施意见》、《培育小微企业机制特色推进方案》、《关于推进市场支行小微企业特色工作流程的指导意见》、《关于推进社区支行小微企业特色工作流程的指导意见》等一系列制度办法，加强对支行培育小微企业特色工作的指导、督促，并明确了在信贷资源、利率、授信期限、风险容忍度、绩效考核等方面向小微企业倾斜。



在服务特色上，瑞丰银行在支持小微企业发展的过程中，形成了“方便、快捷、实惠”的特色和优势。

◎ 特色之一

方便，瑞丰银行在服务小微企业上做到了两“全”齐美。第一个“全”，是全过程服务。从小微企业的验资、营业执照申请、基本账户审批、基本账户开户、贷款卡申领、对账、贷款审批签字等，都做到全程一条龙上门服务。第二个“全”，是全方位服务。从结算、融资、承兑贴现、理财等金融服务，到对外汇政策辅导、财务咨询、税收政策解读等，进行全方位服务。

◎ 特色之二

快捷，瑞丰银行实现了“二快”，即首笔贷款速度快，贷款到期周转速度快。在首笔贷款方面，从达到授信意向到贷款发放，做到在3-5个工作日内将客户资金到位。在贷款到期周转上，在客户生产经营正常的情况下，贷款周转能在0.5-1个工作日内将客户资金到位。

◎ 特色之三

实惠，瑞丰银行做到了“二低”，即融资成本低，结算成本低。在融资成本上，瑞丰银行承诺，仅利息支出，无额外收费或搭售其他产品，做到周转速度快。在结算成本上，现在免去了账户管理费，丰收银联卡免开户费、免转账手续费、免跨行ATM取款手续费，网上银行开通免U盾费，还有免费查询，转账区域内最优等一系列免费服务。

(总行办公室供稿)

我行召开培育三农服务特色现场推进会

文：总行办公室 王力铭



为全面推进培育三农服务特色和小微企业机制特色工作，扎实推进金融服务点进驻村级便民服务中心工作，我行于2月11日在漓渚镇人民政府四楼会议室召开培育三农服务特色现场推进会。漓渚镇政府领导、村两委代表、小微企业代表、漓渚镇村民代表，以及我行机关部门总经理、支行行长、零售客户经理团队长、信贷主管等共200余人参加会议。

会议首先由漓渚支行行长傅利高用形象、生动的PPT形式对培育三农服务特色工作进行了介绍。漓渚镇村民代表、小微企业代表、村两委代表相继作了发言，谈了与瑞丰银行一起成长的历程。推进会上，支行为20位“三农”和小微企业代表进行了现场授信。

漓渚镇党委书记钱清华代表漓渚镇党委政府，对瑞丰银行金融服务点进驻村级便民服务中心表示诚挚的欢迎，他指出，全镇上下要充分认识金融的核心作用，高度重视金融服务点进驻村级便民服务中心的工作，并做好组织与宣传推广工作。同时也希望瑞丰银行不断创新工作机制和金融产品，努力满足中小企业和农民群众的资金需求，为漓渚镇经济转型升级、加快推进城乡统筹发展作出新的贡献！



行长方云海作了讲话，他指出瑞丰银行作为农村金融服务的主力军，离不开百姓的支持与信赖，所以要进一步加大对“三农”和小微企业的支持力度，坚定不移地做好农村基础金融服务，着力推进金融服务点进驻村级便民服务中心工作，致力于提供“方便、快捷、实惠”的金融服务。这次在漓渚搞试点，章伟东副行长正月初六就开始组织人员在漓渚棠一村、大步村逐户走访了解情况，摸排出处意向授信客户20户。俞董事长也特别重视，在2月3日亲自到漓渚支行调研指导工作，并实地走访棠一村掌握信息。

方行长强调，培育“三农”服务特色，是瑞丰丰泽万家、回馈社会的需要，也是瑞丰顺应经济、助推农村发展的需要，更是瑞丰持续发展，增强核心竞争力的需要。各支行要以此次现场推进会为契机，全面推进三农和小微企业的发展工作，总结方法、积累经验、不断完善已有项目服务流程、不断拓展新的便民服务措施，不断扩大推进成果，全面增强我行业农惠农力度和支农金融服务水平，真正实现“瑞丰心中有百姓，百姓心中是瑞丰”。

副行长章伟东主持会议并作小结。他对培育三农服务特色提出三点要求：一是要统一思想、加强宣传，要紧紧围绕总行提出的“一中心五主线七特色”工作，积极地争取地政府的支持，并做好媒体宣传工作；二是要加快推进、总结经验，支行与部室要相互协作，合力做好推进工作，并在推进的过程中总结方法、改进不足、提炼亮点；三是要因地制宜、创新服务，各支行要结合当地实际，坚持原则、灵活方式，创新金融产品，提升金融服务水平。🌱





文：总行办公室 王力铭

我行召开 培育小微企业特色服务现场推进会

为加快推进小微企业特色培育工作，我行于3月2日在钱清镇人民政府召开培育小微企业特色服务现场推进会。小微企业代表、村支书、村长以及我行机关部总经理、支行行长、客户经理团队长、信贷主管共300余人参加会议。省农信联社绍兴办事处副主任赵东江，人民银行绍兴市中心支行货币信贷管理科科长张巧华，绍兴银监分局监管三科科长郑燕平，省农信联社绍兴办事处业务科科长李国槐，钱清镇党委书记孙忠富，以及我行行长方云海、副行长章伟东和钱荷根出席会议。

会议首先由钱清支行行长罗培兴用PPT形式介绍了我行培育小微企业特色服务的有关情况，宣读了100家授信企业的名单，共授信1.6亿元。现场对20家小微企业进行了现场授信。小微企业代表、村支书代表相继发言，他们对瑞丰银行的服务表示满意，并将一如既往的支持瑞丰银行的发展。

行长方云海作了讲话。他指出，小微企业是推动经济社会发展的重要力量，是保持社会经济平稳较快发展的重要基础，瑞丰银行作为绍兴金融服务的主力军，在小微企业面临融资难、融资贵的背景下，提出“六保”理念、作出“三不”承诺、自律“一个限制”，主动承担起支持小微企业发展的重任。今年，我行从设立专营机构、切出专项资金、优化业务流程、创新业务产品、提供多元化服务等多方面入手，不断加大对小微企业的支持力度。他强调，各支行要以此次现场推进会为契机，把“进村入企”金融服务送基层活动与培育小微企业特色服务工作结合起来，加强与客户的沟通了解，深入分析小微企业生产经营情况及存在的问题，及时提供有效的金融支持。同时，要加快创新步伐，为小微企业提供更方便、更快捷、更实惠的金融服务。

钱清镇党委书记孙忠富代表钱清镇党委政府作了讲话。他指出，瑞丰银行钱清支行紧紧围绕全镇发展大局，积极支持和服务地方经济发展，在促进投资拉动和重点项目建设、工业提速增效、基础设施建设、新农村建设、服务小微企业和“三农”的各个方面，做了大量富有成效的工作，为钱清镇的又好又快发展做出了重要贡献。



对瑞丰银行培育小微企业特色服务表示由衷的感谢。他强调，钱清镇正处于小城镇向小城市跨越的关键阶段，全镇上下要充分认识金融的核心作用，为小微企业的发展营造良好的环境。镇政府要切实当好小微企业的“保姆”，为小微企业的发展营造宽松的政策环境；钱清支行要深入走访调查，帮助出谋划策，做好金融服务支持工作；小微企业自身要抓住机遇、努力经营，更要珍惜自己的信用。

副行长章伟东主持会议并作小结，他就培育小微企业特色服务工作提出三点要求：一是思想上要高度重视，要把小微企业贷款确定为长期、重要的战略性业务，在信贷规模投放上始终向小微企业重点倾斜；二是行动上要扎扎实实，要深入走访调查小微企业发展情况，埋头苦干，任劳任怨，为小微企业提供优质的服务；三是宣传上要加大力度，在走访的过程中要把我行的特色和优势产品介绍给小微企业，使他们一碰到融资难题，想到的就是瑞丰银行。🌐

本刊编辑：陈春芳、谢莹

图：何少君

榜 样

编者按：

播种一种行为，收获一种习惯
播种一种习惯，收获一种性格
播种一种性格，收获一种命运

榜样的力量是无穷的，他是一面镜子，他是一面旗帜，他能让我们看到奋斗的目标和参照物。今天，就让我们借着“精英故事”栏目的平台，一起走进我行2011年的“十佳团队”，探寻获得此项殊荣的团队长们背后的故事，让这些榜样们照亮我们的视野，带领我们在瑞丰大舞台上走得更远！



瞧，这些可亲可敬又可愛的团队长们！



姚晓春

团队眼中的“老姚”——质朴、敬业、平易近人



说起姚晓春，大家都会亲切地叫他“姚行”或者“老姚”。87年进社的他，可以说是瑞丰银行的一名“老将”了。而且，“老姚”也是伴着轻纺城市场的成长一路走过来的。88年中国轻纺城市场一开业，他就调到了柯桥支行，93年开始做外勤，06年调到轻纺城支行做副行长一直到现在。市场里的客户，基本上没有他不认识的，这也为他带领团队拓展业务奠定了良好的基础。

见过“老姚”的人都说他特别亲切，总是乐呵呵的，虽然是副行长，却一点架子都没有，逢人总是主动打招呼，虚寒问暖，非常平易近人。碰到有困难的员工，他都会用鼓励的口气说：“宽咯宽咯，慢慢来！”。

当然，平时看起来质朴、温和的“老姚”工作起来却很拼命。随着瑞丰银行的体制转型，员工们普遍感到工作压力大，特别是客户经理，平时白天忙于走访客户，建档、整理资料只能靠晚上和双休日了。而作为团队长、副行长，抛开家里，牺牲个人时间更不用说了。但是，当被问起“经常在单位加班加点，家里人会不会说”这个问题时，“老姚”却总是憨厚地笑笑说：“工作吗！就是这样，这么多年，我已经习惯了！”这“习惯”二字说得虽然轻巧，但它是用多少个家里人的“理解”，多少个自己的“坚持”换来的啊。正是在这种精神的引领下，“老姚”带着轻纺城支行的第一团队，克服一个又一个困难，跨过一座又一座山峰，取得了令人瞩目的成绩。他的团队年年被评为“十佳”，他的队员个个都是精英，曾多次被评为“优秀客户经理”的孙波、金虎啸等都来自他的团队，这不得不让人佩服。👍



吴洪刚

“用干事业的心去做业务”

2011年，吴洪刚率领的华舍支行公司团队，以新增贷款企业13户，新增贷款1亿元，新增存款日均1.2亿元的业绩，实现事业上的又一次跨越。这一成绩的取得，与他自身的努力与对事业的追求是分不开的。同事眼中的“老吴”敬业、勤学且富有亲和力。多年来，吴洪刚始终保持着提前到岗的习惯，利用晨间的时间看资料、学文件，安排工作。爱看书、爱钻研的他，每次考试总是名列前茅，自学取得经济师职称。



为使团队业务能够有个良好开局，吴洪刚带着团队发扬“5+2”、“白+黑”的精神，白天走访客户拓展业务，晚上整理档案登记资料，熬得非常辛苦。为鼓舞团队士气，激发队伍潜力，吴洪刚倡导“要用干事业的心去做业务”。在业务拓展上，吴洪刚认为最重要的是与客户建立良好的合作关系，培育客户的忠诚度，把业务做大、做强。对此，他的经验是发扬不怕吃苦、连续作战的精神，用行动感动客户，用效率留住客户。今年，吴洪刚从公司团队转战零售团队，面临着诸多新压力、新挑战。他说自己要学的还有很多，“我会加快角色转变，多走访、多摸排、多打听，尽快融入角色”。🌐

谢庆丰

“工作、健康，一个都不能少”



1991年，是谢庆丰踏上工作岗位的第一年，同时也是他正式加入瑞丰、与瑞丰结缘之年。时光飞逝，一眨眼，时间的车轮不知不觉已经转过了21圈，而他也从当年血气方刚的蛮小伙，成长为一名能够独挡一面的团队长。

工作第一，是大家对他的第一印象。如今的轻纺城金融机构林立，竞争异常激烈。“要想在竞争中胜出，我们必须比别人花更多的时间，付出更多的努力。”说到这一点，谢庆丰感触颇深。去年，有一家非常优质的客户——浙江惠达纺织服装公司，很多银行都盯得非常紧。为了能够和该公司建立起双赢的合作关系，他毅然放弃单位安排的旅游，通过各种渠道了解该公司的经营状况，分析其资金需求，并经常性地走访其门市部、工厂，逐渐取得他们的信任。最终，客户感受到了他的真诚，并确立了合作关系。



工作很重要，但是，如果没有一个强健的体魄，就没有“革命的本钱”。所以，在平时的生活中，谢庆丰总是利用一切机会积极参加各种体育运动。羽毛球是他的强项，跑步也没几个人能赛过他，他总是给人一种充满活力、充满激情的感觉。用他自己的话说：“运动是一种很好的减压阀、调节器，通过运动可以让在繁重的工作中得以适当放松，为今后更好地工作积蓄能量。”工作、健康，二者缺一不可，一个都不能少。正是在这一理念的指引下，谢庆丰始终保持着充沛的精力，带领着他的团队取得了出色的业绩。🌐


王晓红
“勤奋工作 快乐生活”

从90年入行至今，王晓红先后担任过储蓄柜员、记帐员、客户经理、行长助理、机构负责人等岗位，工作经验丰富，业务素质拔尖。2002年，王晓红从信贷内勤岗竞聘至轻纺城分理处负责人岗位，成为她事业上的转折点。万事开头难，面对轻纺城激烈的金融市场竞争，她面临的困难和压力可想而知，但她从没轻言放弃，坚信付出就有收获。那段时间，她一有空就去市场转悠，和经营户打成一片，潜心分析市场需求，灵活制定营销计划，工作局面逐步打开。在经年累月的磨练中，她也日渐成熟干练，并且累积了丰富的经验和人脉。2011年，王晓红带领的大钱门支行零售团队共拥有零售类客户347户，贷款金额80598万元，业绩抢眼。作为团队长，王晓红以身作则、冲锋在前，做好表率，同时，积极带动团队的其他成员形成“积极向上、互帮互助”的工作氛围。每到月末，对王晓红的团队来说，既是一次存款攻坚战，也是一场存款保卫战，压力大、任务紧。这时，她总会给队员鼓劲，“咱在这一天再咬咬牙，拼一下，争取完成任务。”正是这种激励和互助，让她的团队一次又一次完成各种业务指标，取得了良好的业绩。

要做好一名优秀的队长，既要拓展业务，又要维系客户关系，牺牲了很多个人时间。如何平衡工作与生活？王晓红直言，“鱼和熊掌不能兼得，这需要家人的理解和支持，也需要不断的自我调节。”工作之余，王晓红喜欢在家看看书、听听音乐，做做家务，或陪家人一起去爬山郊游，感受自然美景，回归自我本真。尽管休息时间不多，王晓红仍满足于现在的生活状态，“多亏了家人的支持，让我没有后顾之忧，偶尔闲暇，和家人共享天伦，这让我倍感幸福。”🌍


全金木

全金木，现任瑞丰银行华舍支行营业部主任，2011年，他所带领的公司团队，以10亿元贷款、5亿元存款及全面发展的各项业务指标引人注目。从90年入行至今，全金木工作认真仔细，待人真诚热心，并且累积了丰富的业务经验，在同事、客户中留下良好口碑。作为团队长，他总是身先士卒，率先垂范，发挥好领头羊的作用，独立承担着30家信贷企业，5亿贷款的业务。在信贷领域摸爬滚打多年，全金木逐渐形成了“勤”和“诚”的工作哲学。

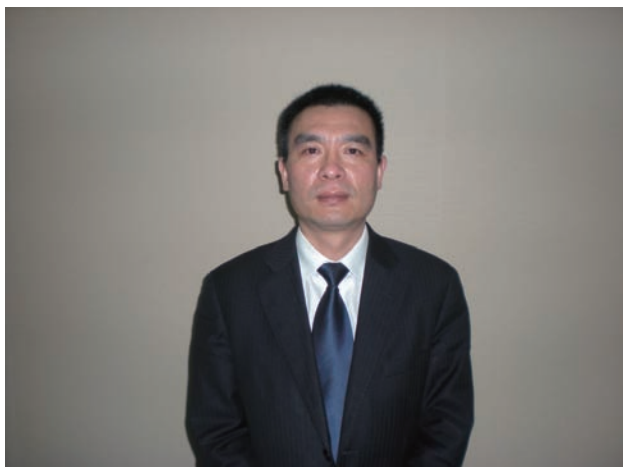

“业务拓展要‘勤’、要‘诚’”

去年11月，华舍支行进行拓户试点，全金木和他的团队白天走访客户，晚上忙到半夜，任务紧，强度大，忙得团团转。“实在忙不过来，就只能将那些案头工作带回家去做，甚至请妻子帮着做。”拓户试点期间，适逢他妻子所在村整村拆迁工作全面铺开，身为村干部的妻子也是非常忙碌，夫妻俩都夜以继日，神经紧绷，家里的事儿都没人照料，“每晚工作到10点还要去接妻子回家，读小学六年级的小孩简直成了孤儿”，言及至此，全金木满是愧疚。尽管如此，全金木仍义无反顾地投入工作，作为支行营业部主任，他肩上扛着责任和压力，他牺牲了休息和娱乐，却为团队赢得了业绩和荣誉。



茹国芳

“以心交心，把客户当朋友来维护”



茹国芳是一个性格外向的人，特别喜欢结交朋友，乐于和朋友、企业家拉家常、谈人生、交流思想，进而培养朋友感情、拉近相互距离。从事信贷工作20多年的他对于如何维护好客户有着自己独到的心得和体会。

在茹国芳看来，朋友和客户之间并没有明确的界限，依靠朋友可以扩大客户源，而要维护好客户则必须“以心交心，把客户当成朋友”。比如，在与知名企业日月集团的交往中，他就是凭着自己的这份“真心”，赢得了他们的信任，建立了长期稳定的联系，并将其在我行的各项存款日均从2009年的1700多万元提高到2011年的近7000万元，两年时间翻了两

番。不过，成绩的背后，付出的努力也是巨大的。为了赢得他们的信任，茹国芳可谓是煞费苦心，他从各种渠道对该企业的老总和财务人员的生活特点和个人性格进行全面了解，经常性地走访并有针对性地开展交流，增进相互理解和信任，寻找客户的需求点。此外，除了日常的感情联络，对企业各种服务要求的满足自然也是必不可少的。为了服务好这个大客户，支行可以说是提供了“保姆式”的服务，一天两次上门服务，收取、送达各类票据、单证，如有其它特殊要求，还可以随叫随到，为他们提供高效、便捷的服务。正是如此“真心诚意、宛如朋友”的服务，在客户心中树立了良好的形象、获得了客户的信任，再加上总行和支行领导的亲切帮助和大力支持，为维护长期稳定的客户关系打下了扎实的基础。



张志琴

“不把工作情绪带回家”

作为团队长，除了做业务，还要做管理，不仅工作量大，而且充满挑战。为了更好地完成工作，张志琴经常加班加点，放弃很多休息时间，有时候为了处理一些紧急任务，她甚至不吃不喝直到事情结束。坚强的内心、良好的耐挫力，让这个看起来柔弱的女子取得了优秀的业绩，获得了许多的荣誉。

但是，作为一名女性，除了团队长，她还承担着母亲、妻子和女儿的角色，繁忙的工作曾经让她忽视了这些，甚至给她带来了不小的困扰。记得刚调到总行营业部时，为了尽快适应新的工作，融入新的团队，她每天加班到很晚才回家，女儿成绩直线下降，妈妈因长期一个人操持家务，累得每天头晕却没有告诉她。一天晚上，张志琴拖着疲惫的身体回到家中，发现女儿在她的床头放了一张纸条，上面写着：“妈妈，你换了新工作脾气好大，是不是压力很大？你只知道埋怨我成绩下降，埋怨外婆没有做好，可你有管我吗，你有发现外婆头晕摔了一跤，扭伤了脚吗？外婆说你工作累不要烦你，可你一点都不关心我们，你变了，我不要再理你了。”看完女儿的留言，她心里难过极了，愧疚、自责、充满负罪感，她突然意识到自己无意间深深地伤害了身边最亲的亲人。从那以后，她总是放弃中午的休息，推迟下班时间，以尽量提高效率完成工作，挤出时间陪家人。并且在每天回家的路上，用车载音乐不停地调整自己，绝不把工作情绪带回家，保证自己与家人相处的每一分钟都是温馨幸福的。🌍


王华兴

“先树口碑，再做业务”

2009年，王华兴就任钱清分理处主任，这期间，他所带领的零售团队连续两年蝉联“十佳团队”荣誉称号。一丝不苟的工作态度，认真执著的性格特点以及丰富的工作经验，成就了他如今卓然的工作业绩。



钱清的金融市场竞争激烈，为尽可能地挖掘客户，王华兴团队经常走村访户，摸排调查，掌握客户需求，主动为客户提供高效、便捷、贴近的金融服务。不少客户工作很忙，无暇在工作日办理手续，王华兴团队便牺牲个人时间，将担保协议放在晚上或者周末签，这一举措得到客户的一致称赞，赢得良好的口碑。多年来，团队精益求精的工作作风，热情周到的服务态度，不仅给客户留下了良好的印象，也博得了客户的深厚信任。去年，有家信贷关系企业，贷款授信480万，系全抵押，在我行利率上浮40%，而彼时绍兴银行正以降低回报、利率优惠的政策施以诱惑，最终企业认为和他团队合作融洽，权衡再三，选择留下。在金融市场，吸引一批客户不难，难的是如何留住客户。对此，王华兴认为要“先树口碑，再做业务”。截止2011年底，王华兴团队共计拥有472家零售客户，这其中客户间的口碑相传占功不少，成为获取竞争优势的制胜法宝。🌍



王胜华

“用诚心赢得客户”

王胜华，现任越州支行副行长，管理着一支公司团队。自2005年参加工作以来，王胜华用了五年时间完成自我蜕变，迅速成长为一名经验丰富、业务精良的业务骨干，他的努力和付出是有目共睹的。王胜华性格爽朗外向，善于与人沟通交流，做事果断干练，富有创新精神，这成为了他广结客户资源的先天优势。初入职场，王胜华便有了清晰



的职业规划，利用业余时间完成客户经理工作所必须的业务知识储备，努力吃透有关政策、法规，并通过不断的工作实践、总结和提升，逐步形成自己的工作思路。他认为客户经理要明确服务宗旨，用心服务，以诚心赢得客户至关重要。为赢得一家优质企业，他和团队把握时机，发挥地缘人缘优势，多次上门营销，深入了解企业经营状况，积极排解企业重重疑虑，在与多家银行的竞争中彰显自身的特色和优势，最终获得客户认可，建立了合作关系。

作为80后团队，年轻富有朝气，敢于尝试创新，是王胜华团队的一大特色。在团队管理上，他坦言自己并没有刻意为之，队友之间就像亲密朋友一般，工作上互相帮助，出谋划策，生活上彼此关心，一同玩乐，很是和谐。🌍



朱国苗



“边工作边享受生活”

朱国苗，现年37岁，1995年参加工作，先后从事过储蓄、记账、助理会计、客户经理等岗位，2010年初担任福全支行行长助理，开始带团队做业务。参加工作十几年来，他始终以“道虽通不行不至，事虽小不为不成”为人生信条，从每一件小事做起，从点点滴滴做起，在平凡的岗位上默默奉献着。在团队成员的共同努力下，他所带领的团队去年各项存款余额比上年增加12702万元，存款日均增加7243万元，贷款余额增加5567万元，国际业务完成2258万元，各项业绩名列前茅。

成绩的取得需要团队每位成员的努力付出，而作为团队长，其所肩负的责任和压力、工作的忙碌程度都是不言而喻的。尽管如此，朱行长却没有失去对生活的热情，年近四十的他依然保持着童真和激情，他会为了花开兴奋得露出如孩子般的微笑；他会为了工作积极主动地去学习、接触新鲜事物，每天看新闻是他的必修课，及时了解国家大事，掌握财经金融动态，用他自己的话说，这不仅能让自已开阔视野，而且还能为自己与客户的交流提供充分的话题，可谓工作、生活两不误。此外，他还总是积极地引导团队在做好工作的同时照顾好家庭。在队员们看来，他强势干练而又不失细心体贴，无论何时，团队成员一旦家中有事提出请假，他总是想尽办法满足他们的要求，并且如果有需要帮忙的地方一定尽力去帮助，因为他觉得一个团队就是一个“家”，只有相互理解、相互支持，才能让大家拧成一股绳，形成强大的战斗力，取得良好的业绩。🌍

瑞丰论坛

编者按：

银行信用风险管理是一个永恒的命题。为倡导和打造“风控化的瑞丰”，本期，我们将话题聚焦于信贷风险防控，希望通过案例分析和自我检查、剖析，进一步提高全行员工的风险防控意识，切实加强信贷风险防范和管理，共同推进我行业务的健康可持续发展。

北京某银行违法放贷案件的几点启示

文：风险合规部 沈光伟

案件情况

2009年，北京某银行爆出骗贷案件，该行商务中心区支行行长田军等八名高管因一起总额为4.6亿元的骗贷案被司法机关采取强制措施。为贷款提供担保的北京华鼎信用担保有限责任公司（下称华鼎担保）法定代表人安冬及实际控制人胡某亦被司法机关调查并采取强制措施。该起案件事发于2009年2月底3月初，属于担保公司与银行人员合谋骗贷案，总计被骗贷的金额约为4.6亿元，案件影响重大，该行行长及分管副行长被“终身禁业”。

启示

忽视贷款面谈面签环节，没有核实借款人的真实身份是导致冒名贷款产生的根源。按照规定，银行二手房按揭有严格的业务流程，银行受理借款人的借款申请后，调查人员必须与借款人当面进行交谈，同时通过电话交流与查阅有关资料等方式，调查核实借款人的真实身份、资信状况、还款意愿以及还款来源的稳定性、购房的真实性等有关情况，同时贷款经审批同意后，必须执行合同面签制度，要求贷款人与相关当事人当面签订合同。在本案当中，银行工作人员在贷前没有严格执行借款人面谈面签制度，导致担保公司虚构二手房交易的事实，采取冒用借款人员身份向银行申请个人按揭贷款骗贷得逞，银行调查人员如果在贷前

严格执行借款人面谈制度，在第一时间调查核实借款人的真实身份、贷款的真实用途，同时在合同签订过程中与借款人夫妻及保证人当面签订合同，就不会有后面的冒名骗贷案件的发生。

贷款三查制度形同虚设，为冒名骗贷案件得逞一路开了“绿灯”。按照规定，银行受理每一笔贷款申请必须严格执行贷款三查制度，即贷前调查、贷时审查、贷后检查，银行受理借款人借款申请后，必须根据《商业银行授信工作尽职指引》履行尽职调查职责，对贷款申请内容与相关情况的真实性、准确性、完整性进行调查核实，并且贷款调查应以实地调查为主、间接调查为辅，采用现场核实、电话查问及信息咨询等途径和方式进行贷前尽职调查，同时贷款不得将贷款调查的全部事项委托第三方完成。审查人员应按照《商业银行授信工作尽职指引》规定，对贷款调查内容的合法性、合理性、准确性进行全面审查，重点关注调查人员的尽职情况和借款人的偿还能力、诚信状况、担保情况、风险程度等，审查人员通过审核后，提出审查意见，按规定程序提交审批。

在本案中，担保公司虚假骗贷一路“绿灯”，调查、审查、审批环节流于形式，对虚构交易合同、并采用冒用借款人员身份骗贷、担保公司提供假报表、假公章等情况在贷款三查环节中始终没有发觉，其实在本案中犯罪嫌疑人作案手段并不高明，在调查人员贷前调查时就可以发现可疑情况，及时报告并制止骗贷案件的发生，关键在于银行相关工作人员没有严格按照贷款流程进行操作，被骗贷人牵着鼻子走，致使该骗贷案件在银行调查、审查、审批环节得以一路畅通，犯罪嫌疑人作案得以蒙混过关，并最终造成银行超过1亿元的特大经济损失。

担保公司担保资格不符合要求，银行对担保人担保资质没有进行实质性审查。按照规定，银行对开展合作的担保公司担保资质有严格的审查要求，要求担保机构对单个企业提供的担保责任金额最高不得超过担保机构自身实收资本的10%，担保机构担保责任余额一般不超过担保机构自身实收资本的5倍，最高不得超过10倍，并按照合作协议缴存担保保证金或担保基金，银行实行专户管理。

本案中进行虚假骗贷的华鼎担保公司，注册资本只有1000万元，按规定该担保机构对单户担保责任金额最高不得超过100万元，累计担保责任余额一般不超过5000万元，最高不得超过10000万元，但是该起骗贷案中担保机构对单户担保责任金额只是控制在1000万元内，而且累计担保责任余额达到4.6亿元，远远超过该担保机构自身担保能力，并且该担保机构没有按规定在该行存入担保保证金或担保基金，加大了银行自身风险控制能力。

贷款用途控制不严，贷款违规流入担保公司账户。本案中涉案的担保公司办理假个人按揭骗取资金后打入公司账户，按规定个人二手房按揭贷款资金应打入售房人或房产中介机构账户，而不应该打入担保公司账户，这样一来为担保公司骗取贷款资金敞开了大门，提供了作案便利。

总而言之，从贷前调查到贷款审查再到贷后检查一系列过程银行相关监督检查制度以及风险防范措施没有真正落实到位，犯罪嫌疑人的骗局并不高明，只要银行工作人员稍有警觉就能发现问题，但涉案银行从操作层面、风险审查层面、决策层面再到总行放款中心环节自始至终没有发现一点问题。该案例为我们银行从业人员敲响了警钟，就是办理任何一笔信贷业务都要根据信贷业务流程及操作规程进行合法合规操作，千万不能“绕着走”、“跳着走”，也提醒我们要加强风控机制建设，强化风险管理功能，确保业务稳健审慎运行。





浅谈贷后检查在风险管理中的作用

文：审计部 胡梁燕

通过对近几年的各类信贷业务检查进行汇总、对比和分析，本着“解剖麻雀”的想法，笔者就贷款业务操作管理等方面进行了一些思考，从目前较容易被忽略的贷后检查这方面做一些浅显的分析和探讨，提出以下意见和建议，希望能够起到抛砖引玉、防微杜渐的作用。

何谓贷后检查

贷后检查是指贷款发放后，贷款人对借款人执行借款合同情况及借款人的经营情况进行追踪调查和检查，也就是贷款发放后，客户经理须对借款人执行借款合同情况以及借款人经营管理情况进行跟踪检查监督，检查内容主要包括：授信主体检查、授信执行情况检查、授信保证人或抵（质）押物检查。

前车之鉴

坊间听到这样一个小故事，一直令笔者记忆深刻：2011年8月的一天，某股份制银行的一名客户经理去其信贷企业—某印染有限公司例行走访，下车间查看生产情况，偶然间听到工人们谈论车间里一台新的印染设备，工人随口提及，公司老总精打细算先将旧机器卖给小型的印染厂再添置新设备。回到单位后，职业的敏感性使该客户经理心里总有些莫名的不安，便放弃午休赶紧打印了该公司的所有抵押设备清单，再次去该公司与实物进行逐一核对。核对之下，不禁大吃一惊，原抵押给该行的价值二千多万元的设备已经在一周前被出售，该笔1000万元抵押贷款担保形同虚设！他马上要求公司将新设备交予他们银行抵押……

事后该客户经理提起这件事还是一阵后怕，说：大热天的我跑进跑出满头大汗，但始终觉得是后背凉飕飕的。以前因为工作繁忙，面对一大堆的贷后检查表格总觉得走过场就行了，太过于依赖企业的自律和诚信了，每次填写都是打打电话询问一下而闭门造车，这之后是再也不敢有一丝一毫的懈怠和偷懒了。

后事之师——贷后检查在风险管理中的作用不可忽视

前车之鉴后事之师，笔者认为每位客户经理要有敏锐的风险意识，要将贷后检查作为整个贷款流程中的重要环节来抓，实践证明贷后检查的作用不可小觑：

1、有利于及时发现早期预警信号，并采取相应补救措施，防范化解信贷风险。一方面通过贷后检查，能够尽早发现借款人存在的危及信贷资产安全的问题，并采取积极有效措施予以解决；另一方面，在多家银行对同一借款人都有贷款的情况下，哪家银行贷后检查工作做得好，问题发现得早，就可在避免风险的工作中抢占先机，最大限度的避免风险或降低损失。

2、有利于对客户进行正确的价值定位，确定银行对其将来的信贷支持。银行通过全面的贷后检查管理工作，能够综合判断信贷客户的未来发展趋势，分析客户对银行业务的发展价值，从而有利于银行的信贷导向。

3、有利于银行发现自身在经营、审批、管理中存在的问题与薄弱环节，促进银行采取措施，提高经营管理水平，比如在贷前调查所没有发现的问题、审批决策时忽略的风险点等，从而有利于银行在今后的信贷经营管理工作中加以纠正和改进，不断提高经营管理水平。

关于加强贷后检查的建议

贷后检查是控制信贷风险的有效手段，是贷款放得准、收得回、能实现贷款利息收益的关键。现在同业竞争日趋白热化，我们不仅面临来自国内同行的竞争压力，还将面临来自国际同业的竞争压力。因此，我们必须从制度建设、管理体制、工作程序、监测手段和责任落实等方面入手，全面强化贷后检查；只有强化贷后检查，一旦发现借款人未按规定用途使用贷款等造成贷款风险加大的苗头，可及时采取措施提前收回贷款或运用其他合法手段控制贷款账户资金等，从而将贷款损失可能减少到最低。

客户经理作为贷后风险关口的守护者，务必加强贷后管理的力度和深度，针对借款人所属行业及经营特点，通过首次跟踪检查、日常定期检查和专项检查等方式，及时了解和分析借款人经营、财务、信用、支付、担保及融资数量和渠道变化等状况，掌握各种影响借款人偿债能力的风险因素，切实提高贷后管理的水平和质量。

综上所述，提高客户经理对贷后检查的主观能动性与积极性，是强化贷后检查的关键所在；目前采取的主要措施是对工作不负责任或造成风险、损失的部门及人员予以一定的处罚，在此基础上笔者建议还可以对在贷后检查管理工作中有突出表现的部门和人员予以一定的精神和物质奖励，这样奖惩并举更能增强信贷人员对贷后检查工作的责任心和积极性，也有利于通过贷后检查及时防范和化解各类风险，从而确保信贷资产的安全。



“赢在大堂”活动 ——迎来了一批特殊的“大堂经理”

从今年2月起，我行各网点陆续迎来了一批特殊的“大堂经理”，他们有的是支行行长，有的是机关部门经理，他们在角色转换中，很好地担当起“大堂经理”的角色，与一线员工并肩作战，共同建立良好的网点形象；同时他们又从管理者的角度，及时发现问题，分析问题，解决问题。本期职场人生，小编就选择其中的几位“大堂经理”，与大家分享他们的活动体验心得。

总行营业部

金国庆总经理2月29日担任“大堂经理”

2012年2月29日，我在营业中心高柜区做了一天的大堂经理，通过跟一线员工并肩作战，深深体会到了营业部员工高涨的工作热情，也感受到了一线员工的辛苦和努力，主要有以下几点体会：



大堂经理对整个营业厅的影响力

一个优秀的大堂经理对提升整个营业场的服务气氛会起到很重要的作用，她可以通过跟客户的初步交流，了解客户需求、区别客户种类，并及时做好分流，跟柜员相互合作共同做好客户营销。

建议大堂经理的工作台应该安装电脑，让大堂经理可以随时查阅文件，登记客户资料，完成营销和服务数据统计，并随时处理客户简单的查询要求，这样会大大减轻柜台压力，并提升网点服务质量。

客户是可以通过服务培养的

在大堂，可以直接跟客户近距离的接触，可以通过聊天时客户的言谈举止了解客户的经济状况和投资喜好。其实瑞丰的小客户并不一定就没有金融资产，相反，存在开发潜力的小客户正是我们目前客户新增的目标群体，我们更应该通过个性化的服务和营销积极争取。

现场管理的重要性

客户在办理业务的过程中经常会出现特殊情况，营业部由于新员工比较多，临时应变处理的能力不够，应加强内部业务处理的现场管理，减少由于员工业务不熟悉，服务经验不足而导致的客户投诉。

小柜台、大作用，零售业务的发展打的是团队仗

其实零售业务的发展，客户的增加，要求的是一个银行用整体的形象和贴心的服务去吸引，当然高收益和可以引起客户共鸣的产品和优惠措施也是吸引客户的手段，单靠一个理财经理或者大堂经理的努力是远远不够的，零售客户的认可必须是大堂经理、理财经理、临柜柜员、甚至支行行长的共同协作，给客户创造一个温馨轻松的服务环境。

品牌创建的重要性

品牌的建立，与各项业务发展起着相辅相成的重要作用，就像我们瑞丰银行，目前在老百姓中的口碑已在日渐提升，甚至在同行中也有了一定声誉。我们每一个瑞丰人都应该通过自身的努力去提升我行的社会影响力，特别是一线的服务窗口，更应该努力树好柜台形象，做好瑞丰银行的形象代言。

越州支行

朱国良行长2月25日担任“大堂经理”

2月25日是忙碌、紧张又难忘的一天，这天我当了一天大堂经理，很好地体验了一线工作的情况，感受了大堂工作的重要性。

2月25日是星期六，客户比较多，一开门迎客，就进来10来个客户，营业部大堂经理朱霄林似乎对这已有充分准备，在营业前几分钟，就已经拿好十个叫号单，让我分发给进来的客户，这不至于客户拥进大堂来抢号，保持了大堂的秩序。

客户进来后，协助朱霄林引导分流客户，询问客户的需求，但客户似乎并不愿意多回答，感觉很被动，随着客户的增加，开始想尝试推介我行产品的冲动，一连推介了3位客户都不成功，干脆不理睬。

看着朱霄林一边忙着指导客户填单，一边引导客户去自助服务区办理业务，很想帮助朱霄林去分担一些工作，可就是融入不进去。趁霄林领客户去自助服务区办理业务时机，我想单独真正担当大堂经理机会来了。只见一位客户手拿着几张存单赶过来，我忙迎上去问有什么要帮忙的？客户说存单密码忘了，已经输了四遍，能不能输了，我说还可以输一次。但客户说他不敢输了，就怕锁住，钱又急着用，显得很焦急。我安慰客户，不要急，好好想，就算是锁住了，也可以密码挂失，明天我把会计叫过来，为你解挂。储户似乎有信心了，又输了一次，输对了一张，储户很满意，就把其他几张办理了挂失手续。



解决了客户的困难，我对工作也有了信心，做起来也自然顺畅了许多，顺利营销了2张借记卡和2个短信业务。上午在忙碌中不知不觉过去，觉得很充实、很开心。

下午的大堂经理工作中，着重做了客户满意度调查，并亲自体验办理了一笔业务，发现单晓莉不仅业务熟练，办理迅速，还在为我办理业务过程中成功营销了一笔短信业务，我们员工的营销意识，营销技巧确有大大提高。

短短一天的大堂经理体验，与客户零距离交流，深感家门口客户资源十分丰富，深感客户的金融需求十分广泛，深感客户对我们的服务要求很高，我们的服务技能和服务产品还有一定的差距；与员工的零距离接触，感受到我们员工的责任心和工作热情；感受到我们员工工作的辛苦和努力。尤其是做一名普通的大堂经理也是很难，要做好更要有丰富全面的业务素质和良好的心理应变能力。

这种活动的开展，很有意义，对我们支行行长促进管理，深化管理都有非常好的帮助，我要不断的积累经验，加强学习业务知识，在后面的活动中，发挥地更好。🌍

柯桥支行

陈忠来行长3月13日担任“大堂经理”



每样看似简单轻松的活，背后都有着很深的学问。

大堂经理的角色先在晨会开始，晨会就像一个能量加油站，员工在轻松的气氛中开始了紧张忙碌的一天。大门开启，对进来的每位客户打声招呼，对初次来营业部办理业务的客户进行引导分流，并对不会填单据的客户进行耐心辅导。我分发了20张客户“满意度调查表”，积极听取客户意见、建议。大多数客户对我行的服务工作相当满意，他们认为我行的临柜人员服务热情、周到，特别是服务速度比他行快捷，又能向客户主动介绍一系列的产品，让客户能比较详细的了解我行的产品，特别是对借记卡转账等优惠措施，总体满意度很高。近期我行正在预售一款理财产品，因此我还向客户积极介绍我行理财产品，虽没有成功，但顾客反应良好。除了引导、安抚、营销外我还对大堂环境进行巡检，对填单台进行整理，对功能设备进行检查，并对存在的问题提出了整改意见。

同时我利用中午工作间隙，与员工进行沟通，了解员工的所思所想，虽然他们要从早上7:45到岗一直到傍晚6点多安邦接库，工作时间长，但每位员工的工作态度都很积极，让我很感动，也拉近了与员工的距离。

做了一天的大堂经理，带给我全新的感受，收获颇多，发现了平时很少关注的细微处，面对客户们满意的笑容，感到大堂经理在识别客户、挖掘潜力方面起到了举足轻重的作用。客串大堂经理能近距离的与客户交流沟通，便于今后有的放矢地改进服务，切实提升服务管理决策的效能。全新的服务管理形式，深化了服务内涵，有效提升了网点的亲和力和服务效率。🌍



后记 - 员工眼中

文：杨汛桥支行 王钢

3月23日，金行长一早就来到江桥分理处，执行他今天的任务：做一天的大堂经理。在业务繁忙排队的时候，他为客户分流，指导客户填单。江桥分理处作为一级分理处，客流量大，业务繁多，尤其是外地务工人员和老年人居多，在沟通交流上存在一定的困难，他耐心地为每一位来办理业务的客户服务，及时解决客户在办理业务时遇到的问题，定时巡查大堂环境，维护秩序。在客流相对集中的情况下，指引一部分客户到自助服务终端办理业务，给柜面缓解了压力。他还征集客户对我们服务的意见和建议，让客户评价我们的服务，希望能够从客户的角度来提升我们的服务品质。

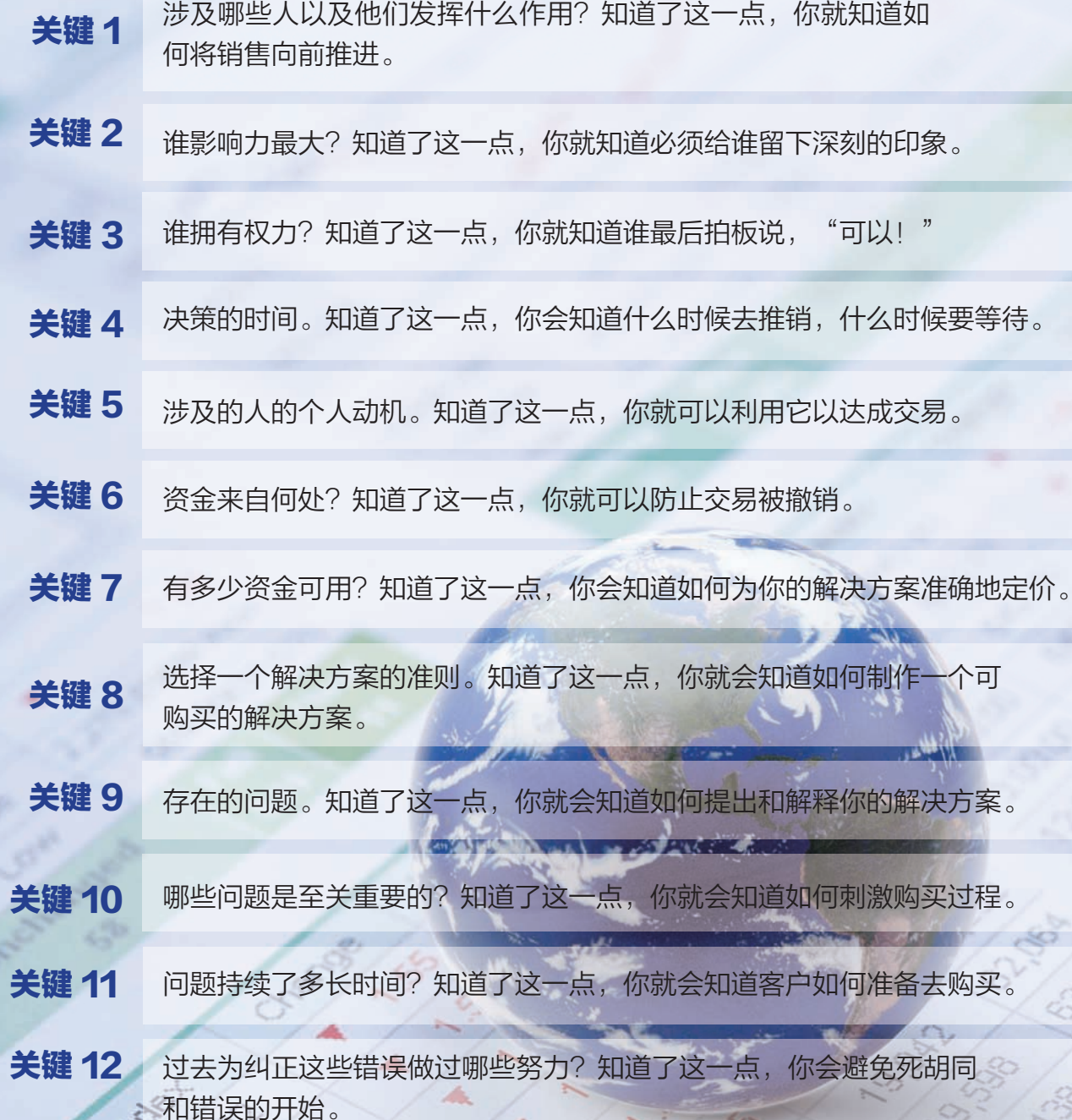
3月24日星期六，孙部长也一大早来到江桥分理处执行他今天大堂经理的职责。他和蔼地为每一个来办理业务的客户开门，欢迎他们的光临，并为年纪大的大爷大娘取号，指引他们到客户等候区休息排队。他耐心地为开户的客户填单，适时地向目标客户进行营销，推销我行的借记卡和短信通业务，还向客户介绍我行优质的理财产品，

当老年人询问养老金时，孙部耐心地解释每个月所发的金额；在客户等候的时候，他亲切地与每一个客户交流，让客户填写客户满意调查表，在交流中征求客户的意见和建议。同时，他还关心内部员工的心声，希望能从柜员，客户的角度来改进我行的服务。

作为部总经理、支行行长，能以大堂经理的身份站在一线服务，非常难能可贵，实现了我行管理层与客户、员工“零距离”接触，既能为员工做好表率，又能从最基层发现网点建设中所存在的问题，解决一些实际困难，从而提升服务管理水平，使我行渠道建设进一步优化，实现长效管理。🌍

成功营销的12个关键

(摘自《银行商学院》)

- 
- 关键 1** 涉及哪些人以及他们发挥什么作用？知道了这一点，你就知道如何将销售向前推进。
- 关键 2** 谁影响力最大？知道了这一点，你就知道必须给谁留下深刻的印象。
- 关键 3** 谁拥有权力？知道了这一点，你就知道谁最后拍板说，“可以！”
- 关键 4** 决策的时间。知道了这一点，你会知道什么时候去推销，什么时候要等待。
- 关键 5** 涉及的人的个人动机。知道了这一点，你就可以利用它以达成交易。
- 关键 6** 资金来自何处？知道了这一点，你就可以防止交易被撤销。
- 关键 7** 有多少资金可用？知道了这一点，你会知道如何为你的解决方案准确地定价。
- 关键 8** 选择一个解决方案的准则。知道了这一点，你就会知道如何制作一个可购买的解决方案。
- 关键 9** 存在的问题。知道了这一点，你就会知道如何提出和解释你的解决方案。
- 关键 10** 哪些问题是至关重要的？知道了这一点，你就会知道如何刺激购买过程。
- 关键 11** 问题持续了多长时间？知道了这一点，你就会知道客户如何准备去购买。
- 关键 12** 过去为纠正这些错误做过哪些努力？知道了这一点，你会避免死胡同和错误的开始。

赞美三步曲，助推完美销售

文/郝伟 摘自《零售银行》

JR人才调查中心的一份调查报告显示：“中国每100位头脑出众、业务过硬的人士中，就有67位因人际关系不畅而在事业中严重受挫，难以活动成功。他们共同的心理障碍是：难以启齿赞美别人。”

日本的“推销之神”原一平曾说：“推销的秘诀在于研究人性，研究人性的关键在于了解人的需要，我发现对赞美的渴望是每个人最持久、最深层的需求。”如果我们仔细观察会发现，那些销售高手或生活中招人喜欢的人都有一个共同的特点——嘴甜！所以适时、适当地赞美别人就是最好的沟通和销售。

世界上最华丽的语言就是对他人的赞美，适度的赞美不但可以拉近人与人之间的距离，更能打开一个人的心扉。但生活当中我们大多数人却对赞美别人难以启齿，究其原因是没有养成习惯且赞美方法不对。让一个人去做自己不习惯的事情总会有点别扭，给对方的感觉就是不自然、虚伪，反过来又会影响自己赞美别人的信心。这个问题很好解决，只需要反复练习就可以啦。作为银行销售人员，我们可以利用晨会让自己养成赞美别人的习惯。

当然养成赞美的习惯而赞美的方法不对同样也会让对方感觉不好。如果你夸一个丑女漂亮，她一定认为你在讽刺她。本期，笔者就好大家简单介绍一下赞美三步曲，帮助大家更好地赞美别人。

STEP1: 说出赞美点

我们要学会发现别人的优点，生活中不缺少美，缺少的只是发现美的眼睛。“发现”美是真诚的，而“发明”美是虚伪的！有几个时机是大家可以把握的：

1、及时发现别人的变化而加以赞美。如换了新发型、穿了新衣服等，人们的这些变化都是希望被别人关注到的，否则这些变化就失去了意义。我们赞美这些变化也传递着一种信息——你在我心目中很重要，我很在乎你的变化。

2、见到、听到别人得意的事，一定要立即赞美、抢占先机。比如别人把小孩的相片给你看，你一定要马上赞美小孩，如果你只是心不在焉地看一眼，对方会不高兴；再比如别人给你讲他的创业史，你一定要耐心地听，并不时地用赞美予以回应。

3、记住对方特别的日子或是特别的事情，在关键时刻提出来，可以给对方一个惊喜！

4、拿到对方名片后，可以有三个赞美点：1) 名字本身，如文化人出身等；2) 职务，职务越高越多越要夸，他写在那里说明他很重视；3) 单位，每个单位都有自己的特色，可以找到赞美点。

5、了解别人的兴趣爱好，投其所好。

当我们发现赞美点而讲出来的时候要具体化，空泛的赞美虚幻而生硬，容易让人怀疑你的动机，具体化的赞美才显示你的真诚。你夸别人一千遍漂亮不如夸她长得像张曼玉，你夸一个人长得漂亮不如夸她的眼睛漂亮。

STEP2: 说出赞美点的依据

你讲出的赞美点相当于你的论点，论点当然要有论据来支持，所以当你说出了赞美点后紧跟着要讲的就是你的依据。这一点也有几个方法供参考：

- 1、降低自己来抬高别人。通常情况下，一般人是很难贬低自己的，一旦你压低自己来同他作比较。则会显得格外真诚。
- 2、直接证据，通过自己的观察直接发现赞美的依据。
- 3、间接证据，利用别人的评价来证明自己的观点。

STEP3: 说出对未来的影响

讲完赞美点，说出充分的依据后，对方一般会很高兴，如果加上一句对未来的好处，那就更完美。

下面用一个案例来演示一下“赞美三部曲”：

案例背景：客户张先生被邀请参加银行组织的理财沙龙，沙龙结束后张先生留下来继续了解基金定投，想为小孩准备教育金以及为自己准备养老金。

客户经理：（赞美点）张先生，看来您是一个非常有责任心的人。（赞美依据）您看您的小孩才1岁您就想到了为他准备未来的教育金，同时您为自己提前规划养老金也可以避免未来给小孩带来负担，从这可以看出您是一个非常称职的父亲。（对未来的影响）有您这样一位好父亲相信您的小孩未来一定会教育得很好，他长大后明白您的苦心也肯定会非常孝顺您的！


赞美小贴士

赞美客户固然重要，但也要用得恰到好处。以下是大家赞美客户时最容易闯入的两大误区：

误区一、盲目赞美，让自己处于被动地位。前面我们提到过，“发现”美是真诚的，而“发明”美是虚伪的。有些销售人员在与客户交流时，总是小心应付，生怕得罪客户；一旦发现客户的一个赞美点，便盲目赞美，这种情况反而容易让客户牵着鼻子走，将自己搞得很被动。

误区二、把赞美客户当成一项任务。在学习销售技巧的时候老师会教我们，在和客户沟通的时候一定要赞美对方，我们记住了这条，在跟客户做销售面谈时，插入一条赞美后觉得任务完成了，以后再没有赞美的语句。

好的销售人员对客户的赞美是贯穿整个销售过程的，聊天的过程中会随时发现客户的赞美点，及时自然的去赞美，就算最后客户没有成交也会和客户建立良好的关系，下次有合适的产品时客户一定会成交。

总结下来，一个成功的销售人员需具备以下素质：微笑打先锋、倾听第一招、赞美价连成、人品做后盾！

本刊编辑：冯新红 肖纯

编者按：

围绕着2012年“**一个中心、五大主线、七个特色**”的工作核心，我行各支行的特色培育试点工作全面铺开。特色的培育和成长中，每一家支行点点滴滴的做法都将为我们瑞丰银行发展的滔滔江河注入源头活水。为捕捉这每一个点点滴滴，本期起，我们将开辟《特色进行时》版块，报道各支行特色培育工作的主要思路、方法和效果。

本期，让我们一起走进新城支行，来看看他们是如何建设企业文化的。

新城支行企业文化建设进行时

文：新城支行 俞佳 徐少波 图：王凯



新城支行正在筹备文化墙



新城支行开展“魅力女性，成功职场”讲座



新城支行进行午餐配送

作为瑞丰银行企业文化特色创建的试点支行，新城支行认真贯彻落实总行《培育企业文化特色推进方案》，坚持以人为本，坚持求真务实，在继承瑞丰银行传统文化的基础上创新思路，分层次、分步骤地推进新城支行企业文化建设，用一流的核心价值观念凝聚力量，用先进的行为文化规范职工行为，为支行持续快速发展提供强有力的思想保证、智力支持和精神动力。

【自我评价】新城支行在培育企业文化特色的过程中，无论从人员的安排、氛围的营造到制度的拟定、推广的力度，都显示了支行在推进企业文化特色中组织周密、措施得力、思维创新、工作有序的特点。

【阶段工作】总结一个多月来的工作，该行主要从以下方面开展企业文化推进工作：

◆组织和制度保障，努力健全培育企业文化特色的各项机制

命令=执行。随着支行被确定为企业文化建设特色培育试点支行的一声令下，2月18日，新城支行管理层和支行大学生、业务骨干连夜召开专题座谈会，分析支行实际情况，成立企业文化特色创建领导小组，讨论制定了详细的推进方案和工作计划，并对版块内容进行了专门分工。2月20日，总行在新城支行召开培育企业文化特色试点动员会，支行全体员工参加会议，详细学习了总行培育企业文化特色的推进方案、考核标准和考核办法。会后，支行围绕总行方案和要求，专门研究制定了《新城支行座谈会实施方案》、《新城支行精神文化手册实施方案》等一系列文件，以确保企业文化的创建落到实处。

◆起点——以学习精神文化手册带动企业文化创建

瑞丰银行的发展史，是一部文化的发展史。瑞丰文化试点，必须依托我行历史沉淀的企业文化精髓。对此，新城支行的方向是清晰的。创建之始，支行就利用晨会、一周例会等形式，认真学习精神文化手册，从平时点点滴滴接受瑞丰所特有的文化精髓的洗礼，理解作为一个瑞丰人所应当具备的精神素质。与此同时，我行在倡导精神文化手册的学习，还致力于促进手册内容和工作的结合，力争做到精神文化学习真正地为工作生活和企业建设服务。此外，我支行还定期组织员工进行宣讲，开展形式多样的讨论和交流，制定支行不同层面的考试考核，以促进员工了解程度和理念渗透。

◆创造浓郁的宣传氛围，为企业文化创造良好的外部条件

为使广大干部职工了解企业文化理念，迅速在全行范围内营造良好的学习培育企业文化氛围，同时也为了弥补新城支行前期因硬件原因而未创建企业文化墙的空白，支行决定建设一块内容充实、形式创新的文化墙。在企业文化推进前期，经过推进小组全面的讨论以及行内拥有一技之长的员工的精心准备，学习园地和党员之家已经初步形成，而以轻松为主题的文化墙正在积极筹备建设当中。文化墙旨在体现我行员工工作之余的另一面风采，并且对于在基层默默工作、无私奉献以及长期以来刻苦钻研业务的先进典型进行宣传发扬。

◆双管齐下，稳步推进，做到文化建设与其他特色的有效结合

针对我支行作为三大特色的试点单位，支行用联系的眼光看问题，深入洞悉三大特色之间的联系，并对其做了深层次的研究分析，以求三大特色的有机结合。在企业文化建设初期，结合“三八”妇女节这样一个契机，支行对公司客户进行了走访，加深了银企之间的关系，在为我行的企业文化建设提供创新点、为渠道管理增添了人性化一笔的同时，也做到了文化建设和渠道建设的紧密联系，而并不是将二者生硬地展开。

◆将企业文化建设与提升员工归属感相结合，全面培养高素质的瑞丰人

为了实现上述目标，提高员工对于单位的认可度，增强员工对工作的专注度，支行从员工就餐问题着手，实行了员工中餐配送制度，这一措施受到了全行员工的一致好评，解决了长期以来困扰员工的一大问题。

此外，在企业文化建设的推进初期，我行还举行了“魅力女性，成功职场”的讲座，邀请到专业人士为我行员工进行讲课。形象顾问高丽女士从个人形象，个人品牌以及化妆技术等方面，对于如何提升女性魅力做了详细的介绍。这次讲座，必将对全行女职工提升个人魅力、提升我行员工整体社会形象有所裨益。这也是新城支行在企业文化建设过程中，始终以尽可能提升员工素质初衷的体现。

【阶段成果】企业文化建设初期的成果已经初见成效，员工满意度和好评度明显增加。这让新城支行企业文化推进小组欣喜不已的同时也对今后的文化建设工作充满信心。

【下阶段重心】新城支行企业文化特色培育的工作才刚刚开始，对此，新城支行将全面深入推进试点工作，确保工作成效。

◆致力于为员工提供优质的工作环境和氛围。一是要进一步完善食堂的各项福利，建设一个在瑞丰领先、在员工中有口皆碑的人性化食堂管理运作框架；二是要适时组织开展丰富多彩的业余活动，使全体员工能够劳逸结合，从而间接提高其工作效率和质量；三是要加强对于员工的关怀，开展员工谈心谈话，对有困难员工进行走访慰问，对于年轻员工进行定期谈心，以增加员工对单位的认可度，形成以单位为中心的向心力。

◆以企业文化建设为契机，提升各项业务水平。切实展开支行政治业务学习，做到对政治知识不放松，对业务技能不落后；有针对性地组织员工进行政治知识以及业务知识的定期学习，提高员工的政治素养的同时强化业务水平；积极开展支行内结对帮扶活动，指定优秀员工带动有所欠缺的员工，全面提升支行整体的业务技能水平；努力为新员工创造轮岗机会，实现我行员工业务知识快人一步的目标，培养一批技术硬、能力强、可担当的业务骨干。

◆提升服务质量和知名度，以此来增加我行的社会认同感。结合企业文化建设契机，支行将进一步深入贯彻总行关于文明优质服务的要求，推进更优质的服务理念。通过树立先进标杆，开展先进经验交流活动，组织服务明星、优秀员工畅谈自身服务独到之处，倡议全民学习其优秀经验，并运用于实际工作当中。针对客户业务，我行将在支行区域范围内，展开零售客户经理进社区服务月活动，到客户中去积极推荐我行的各种产品。另外，我行将开展多种形式的具有社会影响力的公益活动，如进小学宣传反假币、进敬老院送温暖、送清凉以及与贫困优秀学生结对子等等，一方面将帮助他人的美德深深渗入企业软实力，另一方面也展现我行最朴实的社会责任感。

【自我小结】新城支行企业文化建设进行时的脚步刚刚迈开，对前期措施和做法的总结是为了更好地规划“将来进行时”。相信通过扎实有效的措施，新城支行必定能够形成一股特色鲜明、凝聚力强且具有创新性的文化力量，为整个瑞丰银行的企业文化建设添砖加瓦。

编后-员工体会

文化建设之我谈

文：新城支行 王婷婷

一个企业的竞争力体现在很多方面，最直观的莫过于企业有形的产品或服务，然而产品或者服务终究会被模仿，企业很难构筑自己特有的或者说核心的竞争力。在企业核心竞争力的构建当中，企业文化建设已经成为不可忽视的力量，因为正是文化驱动了企业和员工的内在动力。瑞丰银行已经认识到了只有构建有特色的企业文化，才能使瑞丰具备一步步走向“区域首选零售银行”这一目标的强大力量。在企业文化特色推进的过程中，各项活动的开展使企业文化这股新鲜的血液不断为瑞丰注入新的活力，使其成为瑞丰快速成长的动力源。“魅力职场”讲座使员工认识到良好的仪态和妆容不仅展示着自己的魅力，更展示着瑞丰的活力；座谈会的举行也使员工能够畅所欲言，各抒己见，等等。一系列的活动都彰显着瑞丰建设企业文化、推动企业发展的决心。在培育企业文化特色的推进过程中，作为一名普通员工，我产生了以下的思考：

一、文化管理才是一个企业管理的最高层次。企业是由人来组成的，各种工作都离不开人，所以如何找到合适的人，发挥人的潜能，是在实现个人价值的同时实现企业的价值，这是任何企业都在面临的挑战。在企业文化特色推进中，瑞丰将企业文化融入到了自身的管理体系中。一系列的讲座及各式各样的培训提升了瑞丰人的职业化素养，各种行为规范体系和发展目标的设立显示了瑞丰的发展理念、风险理念、人才理念和服务理念。可以说在这一过程中，通过对文化的管理我们间接强化了对企业的管理。

二、企业文化的推进也要避免走一些弯路。首先，企业文化建设绝对不是搞一点文娱活动而已，如果单纯的认为“企业文化就是丰富员工的文化生活”，将活动重点仅仅放在几个娱乐比赛上，那么我们的企业文化将很难发挥其作用，也很难真正渗透到每个人的工作和行为乃至思想之中。其次，在企业文化的推进中，企业文化并不是说给员工听的，也不是单单为了展示企业形象用的，高层人员的以身作则关系到企业文化的真实性和有效性。

三、一定要打造“适应性的企业文化”——我们银行的特点是什么，企业文化的建设符合我们的特点吗？作为一家成长中的农村商业银行，我们的出身影响着文化的特点。正如俞董事长所言“瑞丰文化的独特性，基于其市场定位的差异性。……特别是‘服务三农、支持中小’的独特经营模式……”。在特色文化的推进当中，瑞丰将自己的使命定为“瑞行百年，丰泽万家”正是符合我们银行特点的适应性文化，两者的结合也带来了制度效率的提高。

四、企业文化的建设不是一日之事，只有坚定不移地推进才能使特色文化在瑞丰生根发芽。企业文化的建设是一个长期的过程，需要长远的规划和各种资源的支持保障。虽然目前我们的特色文化建设已经取得了一定的进展，但要让企业文化深入每位员工的心中仍需要努力。

其他员工的感悟/看法

员工1: 企业文化建设的推进使员工更加关注瑞丰的发展，从行动上使自己成为一名真正的瑞丰人。从精神文化手册的学习到食堂建设、我为支行献一计等各项活动的开展，使员工从行动上支持瑞丰的发展，在这一过程中，也产生了作为一名瑞丰人的自豪感和对瑞丰快速发展的自信心。

员工2: 感受到了总行及支行对我们的关心及尊重，提高了员工的满意度。支行不定期地举行了各种比赛，例如乒乓球赛等，不仅激励了员工的士气，而且可以培养团队精神，塑造团队文化。传帮带式的辅导员制度，不仅能使新员工快速的成长而且对老员工也是一种激励。



编者按：

“ 患难之中见真情，患难之旅见人心，瑞丰，始终本着“客户至上、用心服务”的宗旨，才得到了客户的信赖，拥有了庞大忠诚的客户群。我们用心感动着客户，用情打动着客户，我们在不断努力将每一项服务都做成精品，我们在不断完善将每一个细节都尽到完美无缺，我们瑞丰要做的不仅仅是“锦上添花”，更是“雪中送炭”，我们始终与客户心连心！

”

瑞丰银行随马拉松跑遍中国

—记轻纺城经商户郭国荣

文：越州支行 俞文汉

在柯桥有那么一群人，他们成立了一个柯桥环湖长跑俱乐部，每天早晚总有几个人会沿着6公里的瓜渚湖跑上一圈两圈，有垂髫少年，有花甲老翁，男男女女或为减肥，或为戒烟，或为降指标，而其中也有为数不少的人是为了跑马——跑马拉松。

在这个群里有那么一个人，他叫Best regards，他也叫“B哥”，叫过“跑不停”，叫过“停停”，可能是那个“B”落笔时写得分开了一点儿，还有就是他一个人能傻傻地跑上几十公里，不13点谁13点，所以最响亮的名号叫“13”，而群里这样的“13”还有好几个。

他大名叫郭国荣，是轻纺城经商户，与我行有着业务上的关系，所以他做了一个特别的举动，为瑞丰银行——绍兴县的本土银行在跑马途中做宣传。

每年，群里都会组织那些13们去全国各地跑马拉松，近点有上海、杭州、苏州，远点有重庆、北京、大连、郑州，计划中还有香港、拉萨，甚至东京、纽约、伦敦，跑马时每人都会拿到号码布贴胸前，在号布上郭国荣想法子占了点地方，将瑞丰银行的LOGO贴了上去，醒目的LOGO随着他轻快的脚步，丈量了许多大城市的街道，吸引了众多为勇士加油助威的人们眼球，而在摄影师的镜头中，T恤上的柯桥环湖与瑞丰银行相得益彰，



共同为人们解释了瑞丰银行来自何方——绍兴县中国轻纺城所在地柯桥。每次出征，郭国荣都会在整理跑马用品时带上瑞丰银行的LOGO贴纸，问过他为什么，他总是笑笑，说瑞丰银行与他关系密切，开户就开在瑞丰银行，账款进出在瑞丰银行，有点小感情，胸前贴张纸又不累。说是如此，但跑马赛前准备要很仔细到位，程序又多，记得将LOGO贴上去还得有一份细心，非用心之人肯定会忘记，大嗓门的他心还是很细的，是一个有心、用心之人。

他也是一个文笔不错的码字爱好者，懂英文的他也会在字里行间加上一二句洋文，在他多达十多万字的日志中有写到：“人生就像一场马拉松！有人在极度疲惫的时候停了下来，放弃了努力，他们没能超越自己。人生和跑步一样有很多艰难时刻，在每一次困难来临时，我们都不能轻易放弃努力。坚持长跑训练，锻炼了我的意志力，让我在面对人生的困难时更有勇气，my future isn't a dream。”

感谢在跑马过程中宣传我行的勇士们！通过马拉松这一极限运动，我也想到了我们行的发展，有着很多的艰难与瓶颈，但我相信，只要我们一路走去，克服困难，坚持就会胜利，我们的明天也绝不是梦！🏃

本刊编辑：潘璐越



雷锋精神 春暖人心

弘扬雷锋精神

热爱党、热爱祖国、热爱社会主义的崇高理想和坚定信念

服务人员、助人为乐的奉献精神

干一行爱一行、专一行精一行的敬业精神

锐意进取、自强不息的创新精神

艰苦奋斗、勤俭节约的创业精神



雷锋生平



雷锋，原名雷正兴，1940年出生在湖南省望城县一个贫苦农家。父亲在湖南农民运动中当过自卫队长，后遭国民党和日寇毒打致死。母亲张元汉在受到地主的凌辱后，于1947年中秋之夜悬梁自尽。雷锋不满7岁就成了孤儿，被好心的六叔奶奶收养。幼年雷锋上附近蛇形山砍柴时，被地主婆用刀在左手背上连砍三刀。所以，他从小对黑暗社会充满仇恨。

1949年8月，湖南解放时，小雷锋便找到路过的解放军连长要求当兵。连长没同意，但把一支钢笔送给他。1950年，雷锋当了儿童团长，积极参加土改。同年夏，乡政府保送他免费读书，后来加入少先队。1956年夏天，他小学毕业后在乡政府当了通信员，不久调到望城县委当公务员，被评为机关模范工作者，并于1957年加入共青团。1958年春，雷锋到团山湖农场，只用了一周的时间就学会了开拖拉机。同年9月，雷锋响应支援鞍钢的号召，到鞍山做了一名推土机手。翌年8月，他又来到条件艰苦的弓长岭焦化厂参加基础建设，曾带领伙伴们冒雨奋战保住了7200袋水泥免受损失，当时的《辽阳日报》报道了这一事迹。在鞍山和焦化厂工作期间，他曾3次被评为先进工作者，5次被评为标兵，18次被评为红旗手，并荣获“青年社会主义建设积极分子”的光荣称号。

1959年12月征兵开始，雷锋迫切要求参军，焦化厂领导舍不得放他走。雷锋跑了几十里路来到辽阳市兵役局（现人武部）表明参军的决心。他身高只有1.54米，体重不足55公斤，均不符合征兵条件，但因政治素质过硬和有经验技术，最后被破例批准入伍。

雷锋入伍后，他被编入工程兵某部运输连四班当汽车兵。1960年11月，他加入了中国共产党。他入伍后表现突出，沈阳军区《前线报》开辟了“向雷锋学习”的专栏。在不到三年的时间里，他荣立二等功一次、三等功两次，被评为节约标兵，荣获“模范共青团员”，出席过沈阳部队共青团代表会议。1961年，雷锋晋升为班长，被选为抚顺市人民代表。1962年8月15日，他因事故不幸殉职。



雷锋故事

人民的勤务员——雷锋

从一九六一年开始，雷锋经常应邀去外地作报告，他出差机会多了，为人民服务的机会就多了，人们流传着这样一句话：“雷锋出差一千里，好事做了一火车”。

一次雷锋外出在沈阳车站换车的时候，一出检票口，发现一群人围看一个背着小孩的中年妇女，原来这位妇女从山东去吉林看丈夫，车票和钱丢了。雷锋用自己的津贴费买了一张去吉林的火车票塞到大嫂手里，大嫂含着眼泪说：“大兄弟，你叫什么名字，是哪个单位的？”雷锋说：“我叫解放军，就住在中国。”

五月的一天，雷锋冒雨要去沈阳，他为了赶早车，早晨5点多就起来，带了几个干馒头就披上雨衣上路了，路上，看见一位妇女背着一个小孩，手还领着一个小女孩也正艰难地向车站走去。雷锋脱下身上的雨衣披在大嫂身上，又抱起小女孩陪他们一起来到车站，上车后，雷锋见小女孩冷得发抖，又把自己的贴身线衣脱下来给她穿上，雷锋估计她早上也没吃饭，就把自己带的馒头给她们吃。火车到了沈阳，天还在下雨，雷锋又一直把她们送到家里。那位妇女感激地说：“同志，我可怎么感谢你呀！”



雷锋从安东回来，又在沈阳转车。他背起背包，过地道时，看见一位白发苍苍的老大娘，拄着棍，背了个大包袱，很吃力地一步步迈着，雷锋走上前去问道：“大娘，你到哪儿去？”老人上气不接下气地说：“俺从关内来，到抚顺去看儿子呀！”雷锋一听跟自己同路，立刻把大包袱接过来，手扶着老人说：“走，大娘，我送你到抚顺。”老人感动地一口一个好孩子地夸他。进了车厢，他给大娘找了座位，自己就站在旁边，掏出刚买来的面包，塞了一个在大娘手里，老大娘往外推着说：“孩子，俺不饿，你吃吧！”“别客气，大娘，吃吧！先垫垫饥。”，“孩子”这个亲热的称呼，给了雷锋很大的感触，他觉得就像母亲叫着自己小名似的那样亲切。他在老人身边，和老人唠开了家常。老人说，她儿子是工人，出来好几年了。她是第一次来，不知道住在什么地方哩。说着，掏出一封信，雷锋接过一看，上面的地址他也不知道，但他知道老人找儿子的急切心情，就说：“大娘，你放心，我一定帮助你找到他。”雷锋说到做到，到了抚顺，背起老人的包袱，搀扶着老人，东打听，西打听，找了两个多小时，才找到老人的儿子。

过年的时候，战友们愉快地在一起搞些各种文娱活动。雷锋和大家在俱乐部打了一阵乒乓球，就想到每逢年节，服务和运输部门是最忙的时候，这些地方是多么需要人帮忙啊。他放下球拍，叫上同班的几个同志，一起请假后直奔附近的瓢儿屯车站，这个帮着打扫候车室，那个给旅客倒水，雷锋把全班都带动起来了。雷锋就是选择永不停息地全心全意为人民做好事，难怪人们一见到为人民做好事的人就想起雷锋。因为他是我们的好榜样！

一次义务劳动，一九六零年初夏的一个星期天，雷锋肚子疼得很厉害，他来到团部卫生连开了些药回来，见一个建筑工地上正热火朝天地进行施工，原来是给本溪路小学盖大楼，雷锋情不自禁地推起一辆小车，加入到运砖的行列中去，直到中午休息，雷锋被一群工人围住了，面对大家他说：“我们都是为社会主义建设添砖加瓦，我和大家一样，只要尽了自己的一点义务，也算是有一份光发一份光吧！”这天下午，打听到雷锋名字及部队驻地的市二建公司组织工人敲锣打鼓送来感谢信，大家才知道病中的雷锋做了一件好事，过了个特殊的星期天。

可敬的“傻子”。

一九六零年八月，驻地抚顺发洪水。运输连接到了抗洪抢险命令。雷锋忍着刚刚参加救火被烧伤的手的疼痛又和战友们在上寺水库大坝连续奋战了七天七夜，被记了一次二等功。

望花区召开了大生产号召动员大会，声势很大，雷锋上街办事正好看到这个场面，他取出存折上在工厂和部队攒的200元钱，跑到望花区党委办公室要捐献出来，为建设祖国做点贡献，接待他的同志实在无法拒绝他的这份情谊，只好收下一半，另100元在辽阳遭受百年不遇洪水的时候捐献给了辽阳人民。在我国受到严重的自然灾害的情况下，他为国家建设，为灾区捐献出自已的全部积蓄，却舍不得喝一瓶汽水。



学习雷锋好榜样 重温雷锋经典语录

“人的生命是有限的，可是，为人民服务是无限的，我要把有限的生命，投入到无限的“为人民服务”之中去。”

“一个共产党员是人民的勤务员，应该把别人的困难当成自己的困难，把同志的愉快看成自己的幸福。”

“骄傲的人，其实是无知的人。他不知道自己能吃几碗干饭，他不懂得自己只是沧海一粟……。这些人好比是一个瓶子装的水，一瓶子不满，半瓶子晃荡，可是还晃荡不出来。这有什么值得骄傲的呢？”

“我愿做高山岩石之松，不做湖岸河旁之柳。我愿在暴风雨中——艰苦的斗争中锻炼自己，不愿仍在平平静静の日子里度过自己的一生。”

“有人说：人生在世，吃好、穿好、玩好是最幸福的。我觉得人生在世，只有勤劳，发奋图强，用自己的双手创造财富，为人类的解放事业——共产主义贡献自己的一切，这才是幸福的。”

“……如果你是一滴水，你是否滋润了一寸土地？如果你是一线阳光，你是否照亮了一分黑暗？如果你是一颗粮食，你是否哺育了有用的生命？如果你是一颗最小的螺丝钉，你是否永远守在你生活的岗位上？如果你要告诉我们什么思想，你是否在日夜宣扬那最美丽的理想？你既然活着，你又是否为了未来的人类生活付出你的劳动，使世界一天天变得更美丽？我想问你，为未来带来了什么？在生活的仓库里，我们不应该只是个无穷尽的支付者。”

“青春啊，永远是美好的，可是真正的青春，只属于这些永远力争上游的人，永远忘我劳动的人，永远谦虚的人。”

“一滴水只有放进大海里才能永远不干，一个人只有当他把自己和集体融合一起的时候才能有力量。力量从团结来，智慧从劳动来，行动从思想来，荣誉从集体来。”

“要记住：‘在工作上，要向积极性最高的同志看齐，在生活上，要向水平最低的同志看齐。’”



学习雷锋好榜样 重温雷锋经典语录

“单丝不成线，独木不成林。一个人是办不了大事的，群众的事一定要发动群众、依靠群众自己来办。……我一定虚心向群众学习，永远做群众的小学生。只有这样，才能做好工作。我深切地感到：当你和群众交上了知心朋友，受到群众的拥护，这便会给你带来无穷的力量，再大的困难也能克服，无论什么艰苦的环境中，都会使你感到温暖和幸福。”

“今天吃过早饭，连首长给了我们一个任务，上山砍草搭菜窖。……劳动到了十二点，大家拿着自己从连里带来的盒饭，到达了集合地点，去吃中午饭。当时，我发现王延堂同志坐在一旁看着大家吃，我走到他面前，他没有带饭来，于是我拿了自己的饭给他吃，我虽饿一点，让他吃饱，这是我最大的快乐。我要牢牢记住这段名言：“对待同志要像春天般的温暖，对待工作要像夏天一样火热，对待个人主义要像秋风扫落叶一样，对待敌人要像严冬一样残酷无情。”

“凡是脑子里只有人民、没有自己的人，就一定能得到崇高的荣誉和威信。反之，如果脑子里只有个人、没有人民的人，他们迟早会被人民唾弃。”

“世界上最光荣的事——劳动。世界上最体面的人——劳动者。”

“毛主席著作对我来说好比粮食和武器，好比汽车上的方向盘。人不吃饭不行，打仗没有武器不行，开车没有方向盘不行，干革命不学习毛主席著作不行！”

“……人民的困难，就是我的困难，帮助人民克服困难贡献自己的一点力量，是我应尽的责任。我是主人，是广大劳苦大众当中的一员，我能帮助人民克服一点困难，是最幸福的。”

“有些人说工作忙、没有时间学习。我认为问题不在工作忙，而在于你愿不愿意学习，会不会挤时间。要学习的时间是有的，问题是我们善不善挤，愿不愿意钻。一块好好的木板，上面一个眼也没有，但钉子为什么能钉进去呢？这就是靠压力硬挤进去的，硬钻进去的。由此看来，钉子有两个长处：一个是挤劲，一个是钻劲。我们在学习上，也要提倡这种‘钉子’精神，善于挤和善于钻。”

“一个人的作用，对于革命事业来说，就如一架机器上的一颗螺丝钉。机器由于有许许多多的螺丝钉的联接和固定，才成了一个坚实的整体，才能够运转自如，发挥它巨大的工作能。螺丝钉虽小，其作用是不可估计的。我愿永远做一个螺丝钉。螺丝钉要经常保养和清洗，才不会生锈。人的思想也是这样，要经常检查，才不会出毛病。我要不断地加强学习提高自己的思想觉悟，坚决听党和毛主席的话，经常开展批评与自我批评，随时清除思想上的毛病，在伟大的革命事业中做一个永不生锈的螺丝钉。”

瑞行百年 博爱无边

一记学雷锋日州山特殊学校关爱活动

文：柯岩支行 赵晓敏 图由柯岩支行提供



绵绵细雨夹杂着一丝冷意，炽热的内心却蕴藏着一股爱的暖气，在距离学雷锋日还有两天之际，瑞丰银行柯岩支行新未庄分理处一行人等来到了州山特殊学校。

在这所学校里，孩子们像花儿一样漂亮，像月儿一样纯洁，像水儿一样平静。仁慈的上帝轻轻地为他们掩上了一扇通往智慧的门，他们比别人更加需要关爱，需要重视，需要尊重。这一天里我们不是唯一的访客，还有歌声动人的交警叔叔和温柔细致的牙科医生，在一起度过了一个半小时之后，我们怀揣着爱心而来也满载着感动而归。

原本想要教孩子们识别人民币，因此准备了一整套币种的钱过去，还特意把宣传资料分发给每个孩子，没想当我们一张张地拿给孩子们认时，他们都早已熟悉了，不禁感叹：孩子们真棒！于是我们开始教他们如何辨别假钞，孩子们聚精会神地看着，认真地回答着提出的每一个问题，他们亲切地叫着“阿姨”“阿姨”，望着他们稚嫩的脸庞，看着他们清澈的双眸，一股股的暖流涌上了心头。

在教室里，我们与孩子贴身紧坐，一起剪起了纸，做起了手工，孩子们井井有条地操作着，我们帮他们拿剪刀、递递粘胶，孩子们非常有礼貌地用“谢谢阿姨”“谢谢”回应着我们，自觉无法给予他们更多，只能摸一摸孩子的头不断地对他们说：“恩，做的真好，你真棒！”

当我们要离别之时，我们为孩子们留下了一些资料，以便老师们进一步教他们如何辨别假钞和掌握数钱的方法。每当我们走过每一个教室门口时，里面的孩子们都高兴地叫着“谢谢阿姨”，“阿姨再见”……回眸间，眼前的孩子们似乎都像是一个个纯洁的天使，聪慧、单纯、美好！

回来的路上心情十分复杂，我们在心底默默地祝福着：可爱的花儿们，祝你们在今后的生活中身体健康，学习进步，幸福快乐地成长！🌍





本刊编辑：潘璐越

普吉岛，那些难忘的事

文 / 图：战略企划部 丁晓闽

题记：

阳春二月，冷风仍袭身，连绵的阴雨也浇不灭心中的暖意，因为这是一个情人节出发的蜜月游，因为这是一个“二人世界”的自由行，注定这会是一次充满温情而浪漫的出游。

泰美丽，难忘酒店好时光

出发前，循着攻略的介绍，我们选择了宁静的卡伦海滩作为入住的酒店。这家酒店位于卡伦沿海大道一排豪华酒店的中间，拥有500多米长的无敌海景，在网上预订时便充满好奇和期待。到达酒店门口，的确没有令我失望，立刻被热带雨林般的园景以及独幢的别墅深深吸引。乘坐着WAITER的电动观光车，兴奋地游览了整个酒店后，来到LOBBY办理入住手续。听着一声声温情，比志玲还嗲的“萨瓦迪卡”，发现原来不是家的感觉，也可以这么好。

混着兰花气的薰衣草香从一进大堂起就围绕着人，这是一种好似加了泰国菜中最重要的香料——柠檬草、油柑叶和高良姜的偏厚重的薰衣草味，比传说中的普罗旺斯薰衣草更有热带与东南亚神韵。

“酒店最大的优点在于它是你逃离单调日常生活的庇护所。”萧伯纳的话用在这时正合适。由于预订时标注了蜜月夫妻的信息，酒店慷慨地免费升级为豪华园景VILLA作为入住礼物。酒店每一处都透露出东南亚风情，而推开房门，旅途的疲劳就消失了——客厅餐桌上精心准备的热带水果，床上用浴巾折成一对天鹅造型还有花瓣摆出的双心图案——特别营造的蜜月房，真是让人美不胜收，透过床边泰式风情的百叶窗能看到窗外茂盛的绿植环绕，还有颇具殖民地浪漫气息的露天淋浴。



推开花园的大门，坐在前庭花架下的躺椅上，四周被郁郁葱葱的热带植物包围着，高大直立的棕榈、鲜艳夺目的鸡蛋花，阵阵花香扑鼻而来。沿着石板小径，便把我引领到酒店的COCONUT POOL，泳池弧型的线条、湛蓝的池水、四周鳞次栉比的椰树，让我一个不谙水性的人，都有马上跳下去的冲动。是的，在普吉，就是用来找个最舒服的酒店，躲在里面，尽情享受无法复制的阳光、空气和美景。

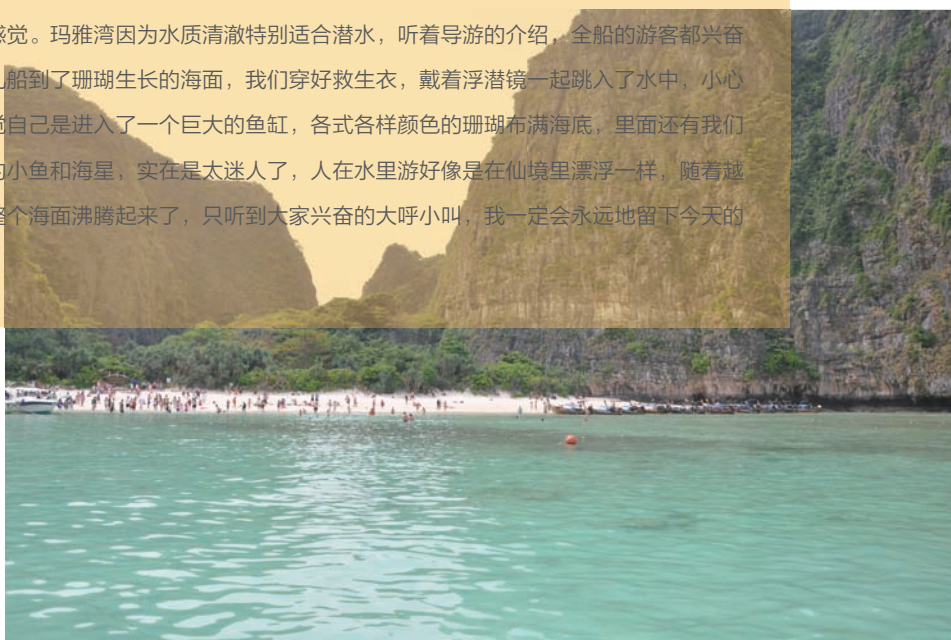
温情好客的泰国人，伴随着一声声“萨瓦迪卡”的问候，使得酒店服务非常出色。在酒店中从没有看到一个旅客吃力地背着行李到处找房间，更不等你弯腰找自助餐盘就已有服务生默默地从侧面递上光洁如新的盘子，同时露出亲切的笑容，清晨漫步园中，更有服务生如朋友般的关切问候“昨晚睡得好么”，每当从酒店到海边要过一条马路时，酒店特别细心，专门有WAITER护送过马路。就是这样的酒店体验，让我至今还常常梦回普吉。

皮皮岛，难忘天堂的美色诱惑

皮皮岛位于泰国普吉岛，是一个深受阳光眷顾的地方，柔软洁白的沙滩，宁静碧蓝的海水，鬼斧神工的天然洞穴，未受污染的自然风貌，早在1983年就被誉为国家公园，所以很早就有听说没到过皮皮岛就等于没去过普吉。所以到达普吉的第一件事，我们就从旅游代理那里预订了皮皮岛一日游。

岛四周都是沙滩，游艇直接停靠在滩边，赤脚登岛，踩着细绵的沙子，海水是那么清澈，不仅可以清楚地看到海底的沙石，还不时有一群一群的小鱼，兴奋之余，恨不得一头扎进水里，看看那个奇妙的海底世界。整个皮皮岛的海边，看不到一丝风浪，整个海面就像个平静的游泳池，而岛上到处是一派悠然自得，游客三三两两在飘着花香房间做SPA，抑或坐在吹着海风的路边咖啡厅，要不就干脆赤脚在海滩上嬉戏……

玛雅湾是整个皮皮岛最出色的景点之一，这个小海湾三面环绕着高达百米的绝壁，只有一个狭窄的出海口，给人一种与世隔绝的感觉。玛雅湾因为水质清澈特别适合潜水，听着导游的介绍，全船的游客都兴奋不已，跃跃欲试。不一会儿船到了珊瑚生长的海面，我们穿好救生衣，戴着浮潜镜一起跳入了水中，小心的把头探入水中，瞬间感觉自己是一个巨大的鱼缸，各式各样颜色的珊瑚布满海底，里面还有我们从来没看到过的色彩缤纷的小鱼和海星，实在是太迷人了，人在水里游好像是在仙境里漂浮一样，随着越来越多的游客跳入水中，整个海面沸腾起来了，只听到大家兴奋的大呼小叫，我一定会永远地留下今天的这个美景。



小可爱，难忘人在旅途的善良

伴随清脆的鸟叫声、明媚的阳光，我们选择入住酒店的游泳池游玩。泳池在绿色掩映下，充满安静和惬意，池边大多是金发碧眼的欧美人，他们有的在躺椅上闲适地看着书，有的悠闲地嚼着色彩缤纷的鲜榨热带水果汁，有的在泳池中充分享受着池水的亲密接触，还有的完全放松平躺在躺椅上享受大自然馈赠的日光浴。我也在一阵嬉水后，坐在离泳池最近的椅子上休息，有一个金发碧眼的小可爱在妈妈的陪伴下在泳池边玩耍，只见她非常认真地在挑选圆形的石子。我在远处默默注视那个可爱的小家伙，她挑选一颗最圆的石子拿给妈妈，妈妈便鼓励她把这颗石子送给我，她怯生生地不敢向我走来，只听妈妈说，你把这个石子作为礼物送给阿姨，便会得到阿姨一个甜美的微笑。只见她犹豫地慢慢朝我走来，缓缓拉起我的双手，把那颗圆圆的石子悄悄地放在我的手心中。我被这个小可爱逗乐了，人在异乡还能收获这样的“意外”，连连向她表示感谢，她也马上从羞怯变成灿烂的笑容，然后转身向妈妈高兴地跑去。谁知这个小可爱接下来把自己的玩具一件件搬到我的面前，想和我分享她所有的乐趣。与小可爱的妈妈交谈中，得知她是一家五口从瑞士来度假的，小可爱只有两岁半，平时生活中比较害羞，所以就鼓励她多与陌生人接触。当谈起她们一家是一次有两周时间且不用奔波于各个景点的纯休闲度假，让我真是羡慕嫉妒恨啊。当问到我是从哪个国家来的时候，我大声响亮地回答了国名，得知她们从没有来过中国，我便抖出了夹生的英语夸赞起我们的祖国。🌍

尾声：六天的行程眨眼就过，关于泰国关于普吉，还有太多的难忘趣事值得记录，那些空气中隐约飘散着花香的气息、充满异域情调的美食，还有泰国人好客、充满活力的生活方式，无一不让我感受到这个国家的可爱。普吉，我们还会再来的！

走，登山去！

文/图：柯桥支行 沈秀静

三月，乍暖还寒时候。一场大雨终于结束了一切阴霾，季节浩浩荡荡地向春天前行，而我们，在路上，浩浩荡荡地向青山出发。

最是一年好光景，于是我们单位组织了一次春游，此行的终极目标是宝林山。宝林山并不高，山路也不崎岖，但对于时常“窝”在室内的我们，已是莫大的挑战。一下车，大家都跃跃欲试，背起行囊，一刻不停地出发了。这次春游，我们可是“装备”齐全，不仅有专业的登山包，还配备专业的单反相机，这一切，都是我们向宝林山下的“战书”。

山的入口并不宽敞，只是狭隘的一个小口，可是这难不倒我们，早有年轻力壮的“先驱者”领先于队前。山路上是一阶一阶早已铺好的青石板，石板很宽阔，上下两级之间也相隔不高，每一步都稳稳当当的，我不禁有些不屑：原来爬山也不过如此，难不倒我的！

山间的景色异常美丽，似乎是那场春雨洗净了所有的污浊，让它更显得远离尘世与喧嚣，颇有几分“遗世独立”之态。千竿绿竹在风中摇曳，澄澈的气息荡漾在山麓之间，萦萦环绕。清晨日光还未吹散雾气，山林之间依然透出朦胧，只有些许光芒穿过叶片间的缝隙洒落在每个人坚毅的脸庞上，一步一步无声，万分坚定。

山坡逐渐陡起来，我觉得有些力不从心了，真的是太久没有接受自然的洗礼，身体也羸弱了。可到底是年轻气盛，我赶走原本心中的不啻，咬着牙一步步向上攀爬，双腿灌了铅似的沉重，抬一下便要花去十分的精力。我拭去额角淌下的汗珠，最终还是停下来，大口大口地喘着粗气。后面的队伍也追赶上来，催促着我继续爬，我摆摆手，心中放弃的想法不断膨胀着。

可是这是一次多么难得的锻炼机会啊！记得我从前总爱讥笑那些半途而废的人，努力了一半却付诸东流，这不是很傻吗？我的意志又重新坚定起来，望着与前面大部队不长的距离，我继续完成自己艰苦的“远征”路。只要一点，再向上爬一点，一步，两步，十步，百步……每一步的积累才能迈向那条通往山顶的成功之路。

日渐高升，雾也散去，阳光开始明亮，我踏着那厚重的青石板，向上爬，身后是被踩碎的一地阳光。汗水迷离了眼，沾染上睫毛，我仍不知疲倦地爬着，酸痛感贯穿四肢百骸。我眯着眼，恍惚间看到前方有一群人正在嬉笑。我到山顶了！


是一种登临顶峰的极致感，忘却累，忘却痛，唯留快乐与喜悦。谁人前路不坎坷？只待临峰望山河。只有迈过荆棘坎坷的小路，才有可能面对一条康庄大道。世间万物，皆是如此。

古人言：东隅已失，桑榆非晚。也许我们在为城市之中日常琐事而恼，何不出去走走？攀上山峰，亲近自然，此刻，为时未晚！🌈



醉一场烟雨西塘

文：越州支行 赵清红 图：华舍支行 潘淼祥



朦胧中一袭烟雨
浸润红尘，微漾
回眸那场声色
笑意婉转
春水如天
行过一季江南
醒来，在喧嚣中
依然安之若素

一

很多年以后，某个安静的下午，我是否还会记得这一场骄傲私奔。背起背包，在水色边缘，对不想听的可以充耳不闻，对不想看的可以视而不见，心无杂念。

三月三，江南雨，烟花满地。在春风温柔的日子里去西塘。缓缓穿行于粉墙黛瓦，石檐桥廊。没有凛冽的阳光，季节正当悠然，而我正当华年。

二

绵延的青石板，幽幽水巷，走出西塘千百年的沧海桑田。历史在千百年后依然完好地禁锢在这个小小的镇子里面。石桥的一头是斑驳的墙和褪色的廊，另一头是茶楼酒肆，从这一头到那一头中间隔的不过是一条淌过时间的河，任由它打磨着岁月。

游醉园，不读墙上的诗文，这一片光景便早已胜过文字千万。逛西园，不识柳亚子何人，只顾听亭台中丝竹清幽。博物馆里，顾不得接受时间的洗礼，却爱上二楼的那一扇临水木格子窗。圣堂之中，来不及问眼前的圣人是谁，惟记得俯首时认真的虔诚……

晚来细雨，船行水上，听橹声矣乃。灰黑色的天淹没白墙黛瓦、青青水色。只剩下两岸的灯笼和水中摇曳的倒影，没有别的，只一片耀眼的红。偶尔漂来一两只承载着美好心愿的河灯，如入幻境。

三

然而西塘是生活着的。袅袅炊烟，邻里笑语，深巷酒香，男人的咳嗽和女人的娇嗔。是人间烟火，让古老变得那样活色生香。

倚河品酒，廊檐有水滴断断续续地滴落，雨声细密。无需打伞，长廊有好听名字，叫烟雨，它的存在正是为了这江南绵绵的烟雨。酒，是店家自酿的米酒，清香甘甜。店主坐在门口，大声地教隔壁那桌的客人怎么吃螺丝，生怕远方来的客人品味不至其中的鲜美。我笑，怎么会呢？这一切早已让人美到心里了。

四

这里的人是热情的，远远地冲你笑，质朴而温馨。他们常常一家人在一起经营一家店铺，卖自家做的糕点，或是开一家小饭店。老人们会坐在门口，看你走过，便问一声：“姑娘，吃过饭了吗？”没有比这更顺耳的招揽声了，脱离势利的争夺，只有纯粹的关切。我想这样的地方孕育出来的人注定是安静的，心无城府，平和如水。

镇子里住着许多老人，他们就像这个古老的小镇一样藏身于门后，看往来的陌生人，静静观望对岸的繁华与喧嚣。岁月刻在脸上，于是他们不再因外面的世界而动容。

五

突然就想成为这里的女子：挽青丝，端坐在二楼的窗前，捧一部书，李义山的诗抑或李易安的词，偶尔低眉，朝楼下的你嫣然一笑；或打一柄油纸伞，与你过桥，你走那一边，我走这一边，你在那边大步流星，我在这边莲步轻移；或着一身蓝印花布做的小襟，素手调羹，收拾庭院，等你归来；更或者在昏黄的灯下细细研墨，红袖添香……就这样一天又一天，直到白了头发，没了牙齿，依然安祥地固守那一扇门。

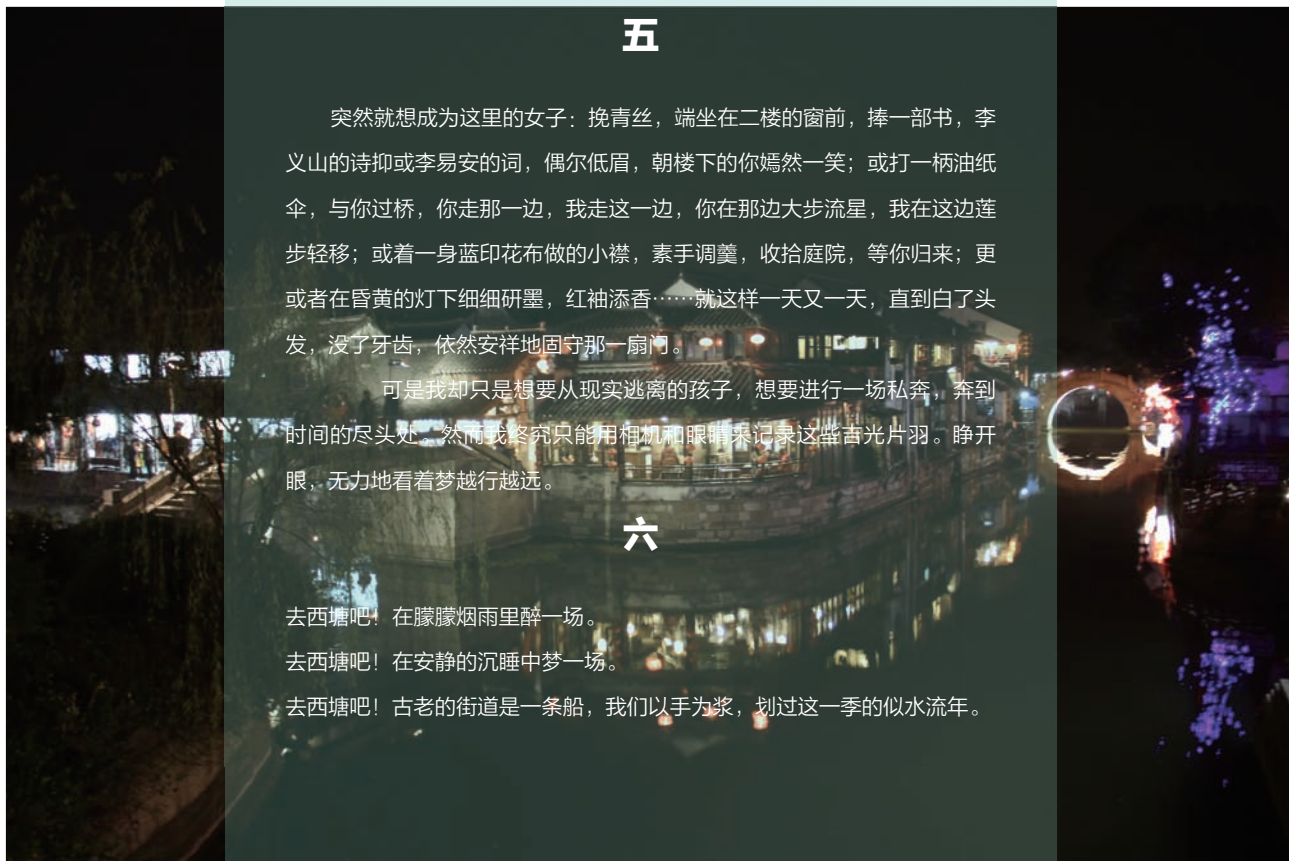
可是我却只是想要从现实逃离的孩子，想要进行一场私奔，奔到时间的尽头处。然而我终究只能用相机和眼睛来记录这些吉光片羽。睁开眼，无力地看着梦越行越远。

六

去西塘吧！在朦朦烟雨里醉一场。

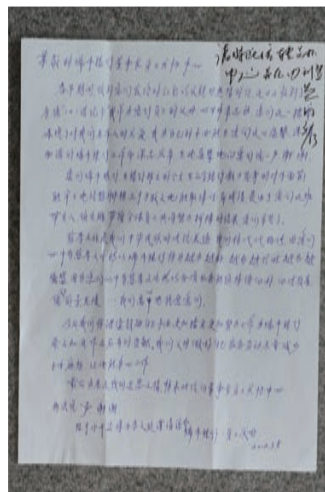
去西塘吧！在安静的沉睡中梦一场。

去西塘吧！古老的街道是一条船，我们以手为桨，划过这一季的似水流年。



员工家属的一封信

员工关怀中心提供



尊敬的瑞丰银行董事长、员工关怀中心：

春节期间，收到您们发给的红包以及亲切热情的信，近日，又收到了孝德“1+1”借记卡，我作为您行员工的父母，心里非常感动，您们这一举措体现了对我们老年人的关爱，我为自己的子女能在您们这么温馨、深情、和睦的瑞丰银行工作而深感庆幸，在此真挚地向您们说一声谢谢！

您们瑞丰银行在银行林立的今天，在众多银行激烈竞争的对立面前，能牢牢的站稳脚跟立于不败之地，能取得优异成绩，是由于您们这班带头人、领头雁带领全体员工六风努力拼搏的结果，您们辛苦了。

慈孝文化是我们中华民族的传统美德，我们将代代相传，因您们心中有慈孝文化，所以瑞丰银行将会越来越好，越办越兴旺，越办越强盛，因为您们心中有慈孝文化，所以各项业务能够持续向好、向优发展，您们前景无限……我们衷心的祝愿您们。

今后，我们将继续鼓励自己子女更加踏实、更加努力工作，为瑞丰银行添砖加瓦作出应有的贡献。我们父母做好自己家务劳动，尽量减少子女麻烦，让他能安心工作。

最后，为表达我们感恩之情，特来此信，向董事长、员工关怀中心再次说一声谢谢！

限于水平，写得当之敬请谅解。

瑞丰银行一员工父母

2012.3.8

珍藏的一封信

文：财务会计部 胡建芳

元宵节那晚，我坐在母亲的床边，静静地听她讲述着春节时亲戚们来看望她的一些事情，她讲得很慢，但思绪一点都不乱。母亲虽然生病长达十五年之久，顽强的意志力和坚持不懈的精神支撑着她熬过一场场病难，至今依然在病痛中生活。

当母亲说到几个舅舅的时候，心里总是感到很欣慰，多年来我们受到他们很多的照顾，不仅是经济上的，更有精神上的鼓励，甚是感恩。母亲一边说一边指着床边的袋子，让我把袋子的红包拿出来整理一下，我知道这肯定又是舅舅们给的红包。我把整个袋子里的东西全都翻了出来，一眼就看到一只非常熟悉的红包，那是印有我们瑞丰银行标识的红包。我清晰地记得，这是瑞丰银行送给她的第一份孝德红包，里面还有一封给员工父母母亲的信。我看到红包里的600元现金和那封信还在，那封信被母亲折得平平整整的，红包的封口也没有任何被撕裂的痕迹。我突然明白，这个红包对母亲来说，是多么具有意义！此时，我的思绪一下子回到了除夕的晚上……

除夕那天我们在母亲那儿过年，晚饭后送给她两个红包，一个是我和先生给的压岁钱，另一个就是瑞丰银行对员工父母的第一份孝德红包。母亲高兴地接过红包，但有些不解，便问我原因。于是，我跟她讲述了瑞丰银行为倡导员工孝德文化，从2012年1月份开始由银行和员工各出300元，共计600元发给员工的父母，以后每月发放。

母亲觉得惊讶，说：“我不是每年都能从你银行拿到500元家属医药费吗？怎么还有这份钱好拿，你们银行领导可真好！”

我说：“妈，还有一封给员工父母的一封信，我读给你听听！”于是我很认真地将信读给母亲听。当我读到我行2011年三件大事时，她突然打断我说：“你再重复一下，哪三件大事？”

“第一件大事就是瑞丰银行股份制改革，我们把绍兴县农村合作银行改为瑞丰银行；第二件就是在义乌开设了一家异地支行，这是我行第一次在绍兴以外的地方开支行；第三件就是建好了一座属于我们瑞丰银行自己的大厦，5月28日我们搬到新大楼办公了。这三件都是大事、喜事！”我解释道。

“哦，你们银行就像一个大家庭，银行好，你们也好！你们作为银行的员工，就像父母的子女一样，要好好地工作，这样你们银行这个大家庭才会越来越好。”母亲朴素的语言，让我有点感动。

我继续耐心地读信，读到“感谢您为瑞丰银行培养了优秀的儿女”时，母亲又插话说：“我幸亏有你啊，只是我这毛病拖累了你！还不知道你们银行的这份钱能拿多少时间？”话语间，母亲不免又伤感起来，因为她明白一年前收到医院的病危通知书对她意味着什么。被她这么一说，我都有点哽咽。读完我把信放进红包，让母亲把红包收好，她说：“这个红包真是我今年最好的礼物！真要感谢你们领导！”

“囡，你数数，这里总共多少钱？”母亲的问话一下子把我从回忆里拉了回来。“哦，共5610元。”我回答道。“给我留1000元零用，其余存到你银行去吧，要用时再取！也算我对你们银行的一点心意！”刹那间，我那母亲的那份“可爱”逗乐了，她知道银行是需要存款的，存一点也算是尽责的！

最近，我遇到舅舅，他告诉我，在春节看望母亲的时候，母亲很兴奋地给他看了那封信，这信似乎成了她的一种骄傲，一份收获！她将永远珍藏这封信。





图为三八妇女节财务会计部总经理给员工送礼物

礼物

文：柯岩支行 赵瑛 图：总行办公室 高定铨

那是一朵沁人肺腑的红，
蕴藏着母性的温婉与从容，
在层层的花瓣间，
包裹着情和尊重；

那是一粒柔滑香甜的心，
诉说着姐妹的私语与感动，
在丝丝的细腻间，
传达着爱和悸动。

一朵纯洁的康乃馨，
一盒可爱的巧克力，
因为我们的节日，三月八日，
感谢你，我的柯岩！

感谢你，我的瑞丰！

花 赞



图：信息科技部 全镛翔

《菜花》

——清·乾隆

黄萼裳裳绿叶稠，千村欣卜榨新油。
爱他生计资民用，不是闲花野草流。

《桃花》

——唐·周朴

满树和娇烂漫红，万枝丹彩灼春融。
何当结作千年实，将示人间造化工。



图：齐贤支行 吴君

本刊编辑：潘卓君



卡地亚 Cartier

——摘自《零售银行》·黄慧玲

珠宝因记忆而珍贵

珠宝行业有个显著特点，这就是：每一件巧夺天工的珠宝背后，都铭刻着一段难忘的历史故事。

消费者决定购买一件珠宝，最终认定的是，这个特定的款式或材质，能够承载一段特定的历史和故事，或传递某种特殊的感情。

如今，卡地亚珠宝已成为全世界有情人的梦想，其经典的红盒子早已成为奢华与真爱的象征。经历160多年的风风雨雨，卡地亚珠宝创作了无数的浪漫传奇。

卡地亚的贵族人脉

1847年，路易·卡地亚接掌其师阿道夫·皮夫位于巴黎蒙特吉尔街29号的珠宝工坊——卡地亚品牌诞生了。

19世纪50年代，拿破仑三世统治法国后，社会才恢复了往日的浮华。那时，庆典和舞会等社交活动，频繁活跃在巴黎上流社会和皇宫贵族中，社会到处是一片歌舞升平的景象。卡地亚从一开始便掌握了这一时代的脉搏，着重渲染璀璨夺目的感观，并具有浓厚的文艺复兴风格。

1852年，卡地亚将珠宝店迁至小场街5号，这个店地址位于时尚的皇宫区后街及富丽堂皇的奥尔良宫殿附近。从此，卡地亚开启了与皇室贵族良性互动的新局面。

从品牌成立到成名的五十余年，卡地亚一直在积累贵族人脉。卡地亚的第一位贵宾就是拿破仑三世时期的一位重要艺术人物——乌韦克尔克伯爵夫人。伯爵夫人在卡地亚的第一份订单是一条具有古典品味的复古式宝石浮雕项链。在伯爵夫人的大力推荐下，玛蒂尔德公主、奥日妮皇后都成为卡地亚的客户。

1904年，卡地亚为好友贵族山度士制造金表时，凭岁月、记忆与经验凝结成伟大超凡的设计，让山度士大为赞赏。这一年，卡地亚一举成名，被英国国王爱德华七世誉为“皇帝的珠宝商、珠宝商的皇帝”。此殊荣让卡地亚成为珠宝业界的王者。

1938年，当伊丽莎白女王佩戴着由卡地亚特别设计的手镯式腕表，展示在世人面前时，这再一次让卡地亚成为国际瞩目的宠儿。



卡地亚的品牌诠释

卡地亚开创了珠宝装饰的艺术风格，大胆打破传统色彩搭配的思想禁锢。黑玛瑙、珊瑚、色彩宝石成为卡地亚最为青睐的素材，现代主义的清新气息无处不在。

1914年，卡地亚创作了一款冠冕，用黑钢、铂金、红宝石与钻石相搭配，赋予了珠宝前所未有的现代质感；1923年，卡地亚创作了一件名贵华丽的项坠，以一颗重达121克拉的蓝宝石与雕花祖母绿相搭配。在当时，最受青睐的色彩组合即是蓝色与绿色，二者交融轻快而和谐，在抛光与雕花表面呈现出了微妙的肌理变化。

卡地亚还广泛吸取世界多元文化的精髓，用创新的设计使异域的文化得到了永恒的新生。古埃及的神明与植物图案、波斯中世纪的细密画以及印度传统的宝石雕刻琢工艺等，都赋予了卡地亚延绵不绝的灵感源泉。

一件件洋溢着异域色彩的珍品，表达着卡地亚对世界文化的独特诠释。在一定程度上，可以说，卡地亚珠宝凝聚并彰显着这个时代的集体化人格。



卡地亚的经典款式

二战后，一股自然主义思潮应运而生，饱尝战争痛苦的人们将大自然视为逃离人类自相残杀的终极避难所。动物和植物的世界超然于一切，这显映于艺术领域的方方面面。卡地亚很快触觉到了这股社会风潮，它所设计的风格都呈现了一种亲近自然的全新感觉。

此后，动物和植物成为卡地亚奇妙幻想世界的重要部分。卡地亚的经典款式分为动物图谱与植物图谱两种。

卡地亚的动物图谱在第二次世界大战期间大放异彩。在法国被德国占领的黑暗环境中，卡地亚不失勇气，在和平街的橱窗内展示了一只名叫“笼中鸟”的小胸针，以蓝色、白色和红色制成，象征着被剥夺了自由的法国人民。

1944年，巴黎解放后，卡地亚又创作了一枚新的胸针，这一次的鸟，它的翅膀完全舒展开来，在敞开的鸟笼内快乐地唱歌，表达了法国人民对自由和独立的赞颂。

二战后的女性向往着更广阔的自有，立志寻求表现女性气质的全新形式。这些女性呈现出一种野性的气息与美感，卡地亚用猎豹的魅惑与鳄鱼的不羁，完美诠释了这一切。

卡地亚的植物图谱设计了大量精致的镶钻花卉，其中有两枚成为英国女王伊丽莎白及其妹妹玛格丽特公主殿下的最爱。



微博控

本刊编辑：潘璐越



经典语录

Don't worry too much about the ambiguous future, just make effort for explicit being present.
不为模糊不清的未来过分担忧，只为清清楚楚的现在奋发图强。

Never give up your dreams. Miracles happen everyday.
别放弃梦想，奇迹每天都在上演。

You can finish the longest road step by step. But you may be unable to finish the shortest road if you have no action of striding.
再长的路，一步步也能走完；再短的路，不迈开双脚也无法到达。

Not every effort there is a harvest, but each time the harvest must be hard, which is not a fair irreversible propositions.
不是每一次努力都会有收获，但是，每一次收获都必须努力，这是一个不公平的不可逆转的命题。

Don't let the shadows of yesterday spoil the sunshine of tomorrow. Live for today.
不要昨日的阴影破坏了明日的阳光。活在当下。

When it has is lost, brave to give up.
当拥有已经是失去，就勇敢的放弃。

Try my best to forgive, do my best to forget.
尽最大努力去宽恕，尽最大的努力去遗忘。

I truly respect the people who stay strong even when they have every right to break down.
我真的尊重那些即使完全有理由崩溃却依然坚强的人。

A smile is the most beautiful curve on a woman's body.
微笑是女人身上最美的曲线。

有时候，不小心知道了一些事，才发现自己所在乎的事是那么可笑。

愈害怕失去的人，愈容易失去。愈想得到，就愈要放手。放手很难，但别无选择。世上有很多东西是可以挽回的，比如良知，比如体重。但不可挽回的东西更多，譬如旧梦，譬如岁月，譬如对一个人的感觉。

转发 | 收藏 | 评论



最短命的活法

- 1、长时间对着电脑；
- 2、晚上十一点以后睡觉；
- 3、不能保证睡眠时间；
- 4、极度缺乏体育锻炼；
- 5、有病不求医；
- 6、吃饭口味偏重，特别喜食咸的和辣的；
- 7、不饿不吃，不困不睡，不累不息；
- 8、与家人缺少交流；
- 9、长时间用手机打电话，享受近距离辐射；
- 10、三餐饮食无规律。



转发 | 收藏 | 评论



六个用手机习惯有害健康

- 1、在墙角通话——信号差，使手机的辐射功率增大；
- 2、挂腰间——可能会影响生育；
- 3、拨电话时紧贴耳朵——拨出电话而未接通时，辐射会明显增强；
- 4、信号越弱——耳朵贴得越近，头部受到的辐射成倍增加；
- 5、一只耳煲手机粥——应该每隔一两分钟轮换接听；
- 6、频繁移动——造成信号短时间高功率发射。



转发 | 收藏 | 评论



每天不疲倦的小方法

- 1、起床后锻炼5分钟；
- 2、养成喝水习惯；
- 3、讲究吃早餐；
- 4、十点加餐；
- 5、午后喝咖啡；
- 6、多倾诉多纾解；
- 7、坐有坐相；
- 8、张弛结合；
- 9、站起来接电话；
- 10、边沐浴边唱歌；
- 11、交乐观的朋友；
- 12、大事化小；
- 13、锻炼背部；
- 14、打坐；
- 15、每天运动；
- 16、按时睡觉。

今天你又觉得疲倦了么？

转发 | 收藏 | 评论



实用小知识

- 1、红霉素软膏：治脸上痘痘比较管用；
- 2、金霉素软膏是一种眼药：涂在脂肪粒上可以消脂肪粒；
- 3、橙子：晚上洗脸后用橙子皮或橙子果泥涂脸上可以防皮肤干燥；
- 4、酸奶+香蕉泥：敷脸可以缩毛孔；
- 5、白煮蛋的蛋白在鼻子上搓：可以祛除黑头；
- 6、茶包泡完以后用来敷眼睛可以消眼袋黑眼圈。

转发 | 收藏 | 评论



最佳的生活细节时间

- 1、大便：晨起最佳；
- 2、开窗换气：9~11时和14~16时；
- 3、锻炼：15~16时或晚间；
- 4、洗澡：临睡前；
- 5、减肥：饭后45分钟；
- 6、刷牙：进食后3分钟以内；
- 7、睡眠：22时左右最佳；
- 8、护肤：睡前；
- 9、喝茶：饭后1小时；
- 10、喝牛奶：睡前半小时；
- 11、吃水果：饭前一小时。

转发 | 收藏 | 评论



书上说27岁前最美好的15件事

- 1、恋爱；
- 2、深夜和朋友聊天；
- 3、收玫瑰花；
- 4、和朋友通宵；
- 5、有许多朋友；
- 6、暗恋一个人；
- 7、想到做过的傻事发笑；
- 8、笑到肚子疼；

你经历过几件？

转发 | 收藏 | 评论



21种家居植物让毒素烟消云散

- | | |
|----------|---------|
| 1、龟背竹； | 12、银皇后； |
| 2、绿萝； | 13、常春藤； |
| 3、金心吊兰； | 14、铁线蕨； |
| 4、非洲茉莉； | 15、鸭脚木； |
| 5、滴水观音； | 16、千年木； |
| 6、金琥； | 17、黄金葛； |
| 7、绿叶吊兰； | 18、垂叶榕； |
| 8、巴西铁； | 19、米兰； |
| 9、散尾葵桂花； | 20、虎尾兰； |
| 10、巴西龙骨； | 21、芦荟。 |
| 11、白掌； | |



转发 | 收藏 | 评论

综合业绩



存款业务



贷款业务



零售银行转型专项指标



资产质量



中间业务





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