



浙江绍兴柯桥笛扬路1363号 邮编：312030
NO.1363 Diyang Road , KeQiao.
ShaoXing , ZheJiang , China 312030
客服：400-88-96596
网址：www.borf.cn



瑞丰银行
BANK OF RUIFENG

区域首选零售银行
THE PREFERRED RETAIL BANKING



乾隆庚午年
沈钧儒

2

2014
总第25期

做精门店金融，夯实发展基石
着力三个建设，打造社区金融
做广电子金融，去哪儿？

百年瑞丰

HUNDRED YEARS OF RUIFENG



自助存取，ipad mini等你拿



2014年4月1日-6月30日，

银联卡持卡人在我行 ATM/CRS 办理业务，打印交易凭条后，即有机会赢取苹果 ipad mini。



官方微信: borfcad

CARD 瑞丰卡
好卡好生活



活动说明：

- 1、本活动含我行和他行银行卡客户，但仅限客户在我行存、取款机上办理可打印回单凭条的交易。
- 2、每位客户活动期间只限领取一次礼品，礼品有限，先做交易先得礼品，送完即止。
- 3、客户中奖后需至我行总行营业部（绍兴市柯桥区笛扬路 1363 号）个人业务柜台领取礼品，领取时请携带身份证件、交易卡片和中奖凭条。客户从中奖之日起 30 天内未领取礼品，视同放弃领奖权利。
- 4、活动所赠礼品质量及服务问题均由提供商家服务。
- 5、瑞丰银行在法律许可范围内保留对本次活动的最终解释权及终止、调整活动的权利。

目录 Content

编委会主任：章伟东
主 编：孔张海
编 辑：李宝福 林宝 章国江 余力丰 郭杰 潘亮 王颖 潘璐越
潘卓君 谢莹 嵇伟娜 沈帅帅 何少君 徐丹岚
主办：总行办公室
设计：发展规划部
截稿日期：2014年3月20日
投稿邮箱：bainianruifeng@163.com

要闻速递 NEWS EXPRESS

- | | |
|---|--|
| 04/ 我行荣获“省安全示范单位”荣誉称号 | 09/ 接入3G网络 助推普惠金融 |
| 04/ 我行荣获“2013年度绍兴市级及柯桥区国际收支统计申报工作优胜行” | 10/ 我行深入开展绍兴银行业“3.15”消费者权益保护宣传周活动 |
| 04/ 我行荣获“2013年度绍兴市级及柯桥区银行执行外汇管理规定A级评价” | 10/ 滨海支行大力拓展“农链贷”业务 |
| 05/ 省农信联社党委书记、理事长姚世新率先来我行调研指导党的群众路线教育实践活动 | 11/ 我行推出“周六出口审单预约服务” |
| 06/ 我行微贷技术本土化成效显著 | 11/ 我行组织开展票据业务专题培训 |
| 07/ 我行召开三月份工作例会 | 12/ 青春暖流 关爱农民工子女
——我行春风送暖行动第二站走进越城区敬敷小学 |
| 08/ 柯桥区政府召开专题会议推进我行普惠金融工程 | 12/ 我行成功举办女性时尚沙龙活动 |
| 09/ 我行普惠金融现场推进会走进王坛镇坎上村 | 13/ 我行召开营业经理、网点负责人会议 |
| | 13/ 我行举行互联网金融专题培训 |

特别关注 SPECIAL ATTENTION

- | | |
|----------------------------|---|
| 14/ 我行召开2013年度表彰大会 | 20/ 加强党性修养 提升发展信心
——我行举行党的群众路线教育实践活动主题党课 |
| 16/ 我行迅速召开党的群众路线教育实践活动动员大会 | |
| 19/ 我行组织员工参观瑞丰行史馆 | |

瑞丰论道 DISCUSSING WAY

- | | |
|-------------------|---|
| 23/ 做精门店金融，夯实发展基础 | 31/ 完善四大抓手，推进“328工程”
——轻纺城支行做深做实“市场金融” |
| 26/ 着力三个建设，打造社区金融 | |
| 28/ 做广电子金融，去哪儿？ | |

幸福瑞丰 HAPPY RUIFENG

- | | |
|------------------|----------------------|
| 34/ 小团队里的大智慧 | 55/ 流淌的时间，绵长的回味 |
| 40/ 看他（她）们，如何亮剑？ | 56/ 沙漠中行走 |
| 46/ 春之绍兴，美人美味美心 | 58/ 言传身教重于说教——记爷爷的家训 |
| 54/ 幸福课堂，收获成长 | 59/ 圣经里最奇妙的九种沟通方式 |

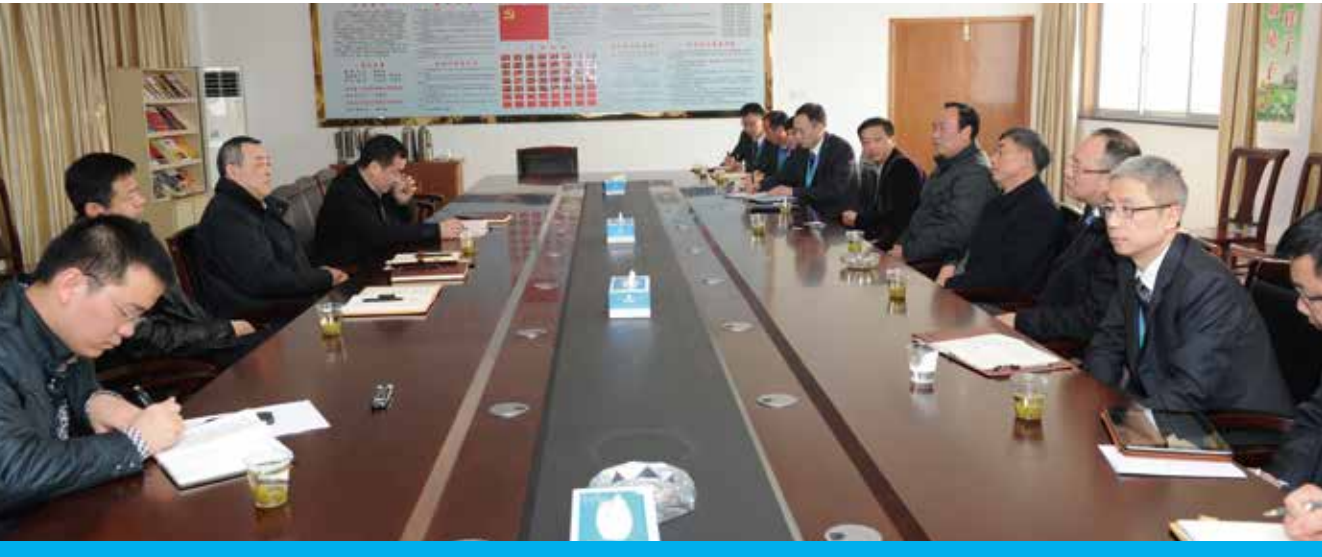
微视界 SHOOTING WORLD

- | |
|--------------|
| 60/ 用手机，亮出生活 |
|--------------|



省农信联社党委书记、理事长姚世新率先 来我行调研指导党的群众路线教育实践活动

2月20日



为切实抓好浙江农信系统第二批党的群众路线教育实践活动，2月20日，省农信联社党委书记、理事长姚世新，轻车简从，率先赴我行进行调研指导，省农信联社办公室主任陈博凯、绍兴办事处主任林雨青、我行董事长俞俊海陪同调研。

在走村入企、座谈调研中，姚理事长一行深入了解了我行在推进党的群众路线教育实践活动、提升队伍作风水平、加强党风廉政建设等方面的情况，认真听取了八方集团党委书记钱家林和漓渚镇棠一村书记张佰富对我行在密切联系群众、满足金融需求，提升服务品质、加强作风建设等方面的意见建议，详细询问了他们在生产经营上所碰到的困难和对瑞丰的要求，并表示瑞丰银行将继承发扬浙江农信的优良传统，坚持支农支小、坚持做小做散，始终做三农朋友的坚强后盾。特别是在目前严峻的经济形势下，瑞丰银行将深入践行“普惠金融”，进一步提升服务水平、拓展服务空间，一如既往地反哺三农与中小企业，为更广大的群众提供更优质的服务。

座谈结束后，姚理事长立马召开汇报会，听取了俞董事长关于我行教育实践活动准备情况的汇报。姚理事长对我行高度重视，迅速传达学习省联社关于党的群众路线教育实践活动相关文件精神、详细制订教育实践活动推进方案的做法给予充分肯定。他认为我行的推进方案“规定动作”清晰到位、符合要求，“自选动作”别具一格、富有特色。希望我行紧扣为民务实清廉的主题，结合绍兴当地环境和瑞丰自身特点，以整风的精神，明确行社党委的第一责任人义务，加强规定书目的学习教育，以我行自选的“五大行动”为落脚点，对内改变作风，赢得员工支持，对外强化氛围，赢得客户支持，凝心聚力、攻坚克难，确保此次活动有序推进，充分发挥“标杆银行”的表率作用，真正让教育实践活动发挥实效。

我行微贷技术本土化成效显著

2月份

2013 年 3 月，我行与德国 IPC 公司开展战略合作，引进国际先进的微小贷款技术，从 2013 年的微贷技术学习、微贷管理学习到 2014 年的微贷技术嫁接与本土化创新，经过一年的学习和探索，我行已顺利完成微贷技术学习、吸收、消化的整个过程，并于 2014 年正式进入微贷技术嫁接、转化与本土化创新的新阶段。

截至 2014 年 2 月，我行共组建微贷事业中心 4 家，营销客户 47000 余户，累计发放贷款 415 户，累计发放金额达 11800 万，有效填补了小摊主、小商店等“四小群体”的融资空白，切实解决了小微企业、个体经营户及三农客户融资难问题，取得了较好的经济效益与社会效益。

从无到有，从微贷到小贷，从国际标准化微贷技术到瑞丰本土化微贷技术，我行结合本土市场特点、行业特色与客户需求特征深入研究、创新学习，不断改进技术、优化流程、缩短时间、提升效率，将起初的微贷授信时间从 5 天缩短至 3 天，授信额度从 50 万以下提升至 100 万以下，授信范围从局部区域扩展到绍兴大部分地区，受益群体从个别微型企业、商户、农户覆盖到小型微型企业、三农客户、个体经营户等多样化群体，小微贷技术对当地小微金融的服务能力不断增强，对创业普惠、阳光普惠、便捷普惠的实践力度持续加深，对绍兴当地经济发展的贡献程度日益彰显。



我行召开三月份工作例会

3月3日



3 月 3 日，我行三月份工作例会在总行三楼一号会议室召开，行领导班子、专家、各支行行长及机关副经理（主持工作）以上干部参加了会议。行长方云海主持会议。

党委书记、董事长俞俊海出席会议并作重要讲话，针对下阶段工作，他提出了四点要求：一是要扎实开展好党的群众路线教育实践活动，真心实意查摆问题。全行上下要统一思想，以饱满的热情投入到此次政治活动中，以为民务实清廉为主题，以作风建设为主要任务，集中解决“四风问题”，真正达到“照镜子，正衣冠，洗洗澡，治治病”的效果。二是要准确把握好当前经济金融形势，振奋精神做好工作。当前经济金融形势非常严峻，产业形势不容乐观，企业亏损不断扩大，“两链风险”矛盾突出，企业家信心指数跌入低谷，给我们的经营管理造成了很大的压力，但值得庆幸的是，我行通过零售银行转型和精细化管理，在全区银行业范围内，风控能力最强，不良率最低，且经过多年的积累，有足够的资本积累和不良拨备来应对此场战役，全行上下必须提振精神，树立信心，拼搏向前，逆势奋进，打开业务发展新局面。三是要切实防范好信贷风险，切中要害逐个化解。全行要对所有信贷客户做一次全面的预警摸排，通过对“四费”、税收、利息支付等信息的分析，切实掌握企业真实情况，将风险因素上报总行风险管理部门，消除信息不对称现象。同时，要创新不良贷款化解方式，制订“一户一策”的化解方案，切忌盲目诉讼和平移。四是要全面推进好“328 工程”建设，创建特色抓出成效。“328 工程”是我行对普惠金融理念的深化，是我行开展教育实践活动的重要落脚点之一，我行要以“328 工程”为载体，切实抓好教育实践活动，全面深化实施零售银行转型。

方行长作会议小结，对于此次会议，他提出了三点要求：一是要迅速传达好会议精神，将此次会议精神传达到每一位员工。二是要精心布置好工作任务，将此次会议下达的指标分解到团队、到个人、到客户。三是要切实抓出工作实效，全面做好存款、拓户、不良贷款化解等工作。

柯桥区政府召开专题会议 推进我行普惠金融工程

3月7日



为深入推进党的群众路线教育实践活动，及时有效满足“三农”金融需求，加快推进农业现代化、新农村建设、城乡统筹发展，打通农村金融服务最后一公里，我行制定了普惠金融工程三年行动计划。柯桥区政府高度重视我行普惠金融工程，于3月7日专题召开以构建“基础金融不出村、综合金融不出镇”为目的的柯桥区农信普惠金融工程推进会，对我行普惠金融工程的开展进行了部署。柯桥区委副书记胡国伟、区各级各部门和各镇街相关负责人、行政村十佳金融服务员，我行分管领导、支行行长及相关部室负责人参加会议。

柯桥区委副书记胡国伟对我行为柯桥区经济发展所做努力给予了高度肯定，并对我行在区级所有机关行风评议中连续三年名列第一和服务三农上所做的大量富有成效的工作表示热烈祝贺和衷心感谢。他就如何更好推进普惠金融工程建设提出了三点意见。一是要充分认识普惠金融的重大意义。普惠金融有利于推进城乡工业发展、有利于银行的转型发展、有利于区域经济社会更好更快发展，是联合国和世界银行近年来大力推动的重点，在党的十八届三中全会上首次被写入决议，可以说普惠金融是推进城乡一体化、解决三农问题的主要举措。二是瑞丰银行要全力以赴推进金融普惠工程。作为柯桥区普惠金融主力军，要做好与各级政府相关部门对接、与农户和农村金融大户对接、与小微企业和农业专业合作社对接；要优先开展护农保本行动，全力开展支持“5+1”专项活动；要继续做好感恩回馈工作，主动减免金融服务费用，降低金融服务成本，提供利率优惠，投身社会公益事业。三是各级各部门要通力协作助推普惠金融工程。区农会、区金融办、区财政局和经信局、区财政局和社保局等各级各部门要根据自身职责，根据普惠金融工程三年行动计划的有关要求，加强与瑞丰银行的沟通交流，落实人员，明确职责，抓紧时间认真做好相关实施工作，保证该项工作顺利推进。

我行普惠金融现场推进会走进王坛镇坎上村

3月份

今年是我行实施普惠金融三年行动计划的第二个年头，是承上启下的关键一年，为结合“328工程”提升普惠金融推进力度，打通山区金融服务“最后一公里”，近日，我行在王坛镇坎上村开展了普惠金融现场推进试点活动。

此次推进活动共走访农户369户，走访面达100%，分发宣传资料500多份，公议授信319户，金额3244万元。识别信贷有效客户161户，发现新目标客户13户，其中4名意向客户将于近期申请贷款。自助终端启用当天，办理小额存取业务89笔，金额18151元。



接入3G网络 助推普惠金融

3月份



随着金融业务电子化、网络化的不断深入，在前期对3G设备多次测试的基础上，我行开始尝试使用3G接入方式部署助农自助终端，并在王坛坎上村和夏履越王峰村成功上线。这是我行首批通过3G无线接入的助农自助终端，是我行助推“普惠金融”工程的又一利器，标志着我行正式将3G无线接入应用于经营管理之中。

助农自助终端数量众多、位置分散、多位于偏僻山区和农村，使得“专线”布放成本较高、难度较大，且助农自助终端无人值守，在出现故障时，线路问题的排查也较为复杂。而3G无线接入的线路费用低、部署方便、管理简单，有效地解决了上述难题。同时，3G无线接入技术，大大缩短了助农自助终端的网络部署时间，提高了工作效率。

我行深入开展绍兴银行业 “3.15” 消费者权益保护宣传周活动

3月份

为深入践行党的群众路线教育实践活动，进一步提升服务质量，营造和谐、诚信的金融环境，各家支行陆续开展了绍兴银行业“3·15”消费者权益保护宣传周活动。

活动期间，各支行采用 LED 屏滚动播放宣传标语、柜面摆放宣传资料、厅堂设置“金融消费咨询台”、人口密集区设摊宣传、现场答疑和普及金融知识等多种方式积极宣传消费者权益保护工作，起到了积极的效果，有效增强了广大客户的消费维权意识。



滨海支行大力拓展“农链贷”业务

3月份



为深入践行“普惠金融”理念，全面推进“328 工程”，滨海支行试水“农链贷”产品，以批发方式做零售业务，进一步转变营销模式，积极寻求新的业务增长点。截至 3 月 14 日，共发放“农链贷”贷款 22 户，金额达到 1950 万元，满足了一大批养殖户的资金需求。

“农链贷”贷款是我行向核心农业企业指定的农户和农业企业提供的贷款，资金用于购买核心农业企业的产品并实行定向支付，同时由核心农业企业提供保证并承诺回购。

该行通过“农链贷”贷款既有效解决了广大农户、经销商的融资难问题，又促进核心农业企业与上下游客户的长期合作，更大力助推我行践行“普惠金融”理念，实现“328 工程”的落地，开创了农户、企业和瑞丰三方共赢的良好局面。

我行推出“周六出口审单预约服务”

3月份

为进一步实现与外贸企业的无缝对接，促进国际业务健康持续发展，我行创新服务模式，推出了周六出口审单预约服务。我行客户如有“周六”交单需求，可在周五下班前预约该服务，国际业务中心将在周六安排人员处理单据。

“周六出口审单预约服务”解决了外贸客户急出单的难题，为企业的顺利和快速收汇增添保障，目前已通过国际业务中心柜台、QQ 群、电话、短信等方式进行宣传，受到广大客户的欢迎与好评。



我行组织开展票据业务专题培训

3月8日

为进一步促进我行票据业务稳健发展，提高员工票据业务知识，防范和控制票据业务风险，3 月 8 日、9 日，我行邀请中国票据业务专家徐星发老师在瑞丰商学院为员工开展了一次票据业务专题培训。各支行会计主管、主办会计、办理自签银行承兑汇票和贴现业务的网点营业经理、结算柜员，以及瑞丰村镇银行、总行相关部门人员共 130 余人参加了培训。

本次培训主要针对我行办理银行承兑汇票业务遇到的各类实际问题及瑕疵票据的解决方法，通过案例分析的方式，理清票据运作的原理和风险防范要求，同时对票据业务的经营创新和管理进行了详细介绍，为我行票据业务运作打开了新的思路，具有较强的实际指导意义。培训期间的交流提问和疑难解答，切实提高了培训效果，得到了培训人员的充分肯定。



青春暖流 关爱农民工子女 ——我行春风送暖行动第二站走进越城区敬敷小学

3月11日

3月11日，我行总行团委、越州支行团支部组织行内志愿者们来到越城区敬敷小学，为这里的农民工子女完成图书梦想，带去一抹春天里的绿色希望。这是暨今年年初走进钱清阳光小学后，我行春风送暖行动的第二站，用来自瑞丰真诚的关爱达成农民工子女的图书梦想。

此次活动，共向敬敷小学 200 多名学生送去 200 余册图书，小朋友们捧着手中的书用朴实的语言表达了对瑞丰银行的感谢，并表示今后要好好学习，努力用知识武装自己，温暖他人，回馈社会。“社会幸福”是“幸福瑞丰”的重要组成部分，多年来，我行积极投身社会公益事业，用实际行动主动承担社会责任，践行“社会幸福”理念。



我行成功举办女性时尚沙龙活动

3月15日



为塑造区域首选私人银行品牌，满足高端客户个性化需求，3月15日我行成功举办“私人订制 您离女神只差一步”女性时尚沙龙活动。此次活动特邀毛戈平形象设计艺术学校专业形象设计师为女性高端客户讲解丰富实用的护肤、彩妆及服饰搭配等方面的技巧。

此次活动赢得了女性高端客户的一致好评，嘉宾们纷纷表示活动有品质、有特色、有创意，不仅学到了有关护肤、彩妆的知识，更重要的是从中找到了自信。今后，私人银行中心还将继续开展此类活动，为高端客户打造完美的品质生活，不断提升我行的品牌形象。

我行召开营业经理、网点负责人会议

3月15日

为进一步推动“328 工程”落地，明确“门店金融”工作重点，实现网点零售业务全面发展，3月15日，我行在总行三楼一号会议室召开营业经理、网点负责人会议，全行营业经理、网点负责人及零售银行部相关人员共 104 人参加。

本次会议主要围绕薪酬考核办法解读和“门店金融”全年重点工作讲解展开。一是通过解读网点负责人和营业经理薪酬考核办法、员工交叉营销考核办法、交叉营销考核操作细则、厅堂服务营销 7+7 流程及神秘人检查标准优化方案，帮助相关人员更好地把握总行工作思路，实现网点零售转型的纵深推进；二是对今年“门店金融”重点工作进行讲解部署，要求全行营业经理及网点负责人要在日常工作中有所突破、有所侧重，关注客户管理、关注产品营销、关注角色转变，从而有效提升网点的市场竞争力及价值创造力，共同推动营业网点的二次零售转型。

我行举行互联网金融专题培训

3月18日

3月18日，我行在瑞丰商学院举行了互联网金融专题培训，各支行行长、部门总经理及信息科技部全体员工参加了此次培训。

董事会秘书吴光伟作为主讲人，首先就互联网金融在中国兴起的原因及背景进行了全方位分析；接着对互联网金融的七种模式进行了逐一介绍，通过对我行客户年龄层次、存款结构的分析，阐述了互联网金融对我行及农信系统的冲击及影响；最后就我行如何创新金融服务模式，增强互联网金融参与能力与大家进行了深入探讨。





特别关注

我行召开2013年度表彰大会

文：总行办公室 章国江

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的精神动力，我行于2月18日在总行三楼一号会议室召开2013年度表彰大会。各支行正副行长、行长助理、分理处主任、网点负责人、四大派驻人员、总行机关经理助理以上干部、先进代表、专项优胜个人、十佳团队长、十佳客户经理、优秀瑞丰人参加会议。

会上，副行长章伟东宣读了省农信联社和区委区政府等上级部门对我行先进集体和先进个人的表彰，宣读了《关于表彰二〇一三年度优胜单位、专项优胜单位、先进工作者、专项优胜个人、十佳团队长、十佳客户经理的决定》和《关于表彰瑞丰银行第一届“优秀瑞丰人”的决定》；监事长俞广敏宣读了《关于表彰二〇一三年度工会先进集体和先进个人的决定》。大会现场对优胜单位、专项优胜单位、优秀瑞丰人等进行了颁奖。

党委书记、董事长俞俊海出席会议并作了题为《恪尽职守 追求卓越 做一名引以为豪的瑞丰人》的讲话。俞董事长在去年阐述如何正确处理企业与员工关系的基础上，向大家畅谈了作为一名卓越的瑞丰人应该具备的十大基本素质：一是认真做事。认真对待组织安排的工作，不偷懒、不要滑、不拖延，凡事主动，努力做到精益求精。二是钻研业务。当前银行业务日益多元化、服务更加现代化，新知识、新技能层出不穷，要想紧跟时代的潮流，必须要求我们拥有强烈的求知欲，刻苦钻研，积累知识，做所在岗位的专家。三是习惯约束。没有规矩不成方圆，作为瑞丰人，就应该坚决执行瑞丰的规章和制度，决不违背约定俗成的道德观念和行为规范，习惯于做一名诚信、正直、责任和荣誉的人。四是讲究礼貌。人无礼不立，更何况银行是服务行业，更加要求我们具有容忍、忍让、迁就的涵养，不仅是对同事，更要是对客户，以优质礼貌的服务赢得百姓的口碑。五是服从组织。一名好的员工，应该是一个适应组织的高手，只有适应了组织的管理，才能在执行任务的过程中得心应手。现在的瑞丰，经过几代人的共同努力，已经走上更大的舞台，势必要求我们以更加包容的情怀接受来自外界的各类人才，同心同德共谋发展。六是团结同事。大家能在一起共事是一种缘分，我们要珍惜在一起的时光，相互关心、相互爱护、相互帮助，营造一种和谐的瑞丰家文化。

七是保守秘密。不该说的不说，不该问的不问，不该看的不看，自觉养成成为银行和客户保密的良好习惯，专心踏实做事，勿论人前是非。八是严格守信。银行是信用机构，要求我们每一位员工对上级、对同事、对客户坦诚相待，言必行、行必果，做到言行坦荡、表里如一。九是节制私欲。正气做人、奉公处事，不贪求金钱、权力和享乐，坚决贯彻党的群众路线教育实践活动，反对“四风”，正道经营。十是乐于奉献。平时要把主要心思用在工作上，在做好本职工作的同时力所能及地去帮助同事，要善于发现工作中的美，并将它传递给更多的人，让正能量在我们身边汇聚。

行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了三点要求。一是要学习领会好，要把俞董事长重要讲话精神作为当前学习的重要内容，深刻领会精神实质，切实提高思想认识，增强责任感和紧迫感，积极探索新思路、新方法。二是要认真贯彻好，各支行、部室要及时召开专题会议，以此次表彰大会为契机，扎实、有序、高效、创造性地推进“328工程”建设，努力实现新起点上的新跨越。三是要加快付诸行动。对今年的各项工作任务要制订详细的推进方案，签订各个层面的责任状，同时，要全力以赴抓好一季度各项业务发展工作和风险化解、排查工作。



编者按：对于瑞丰来说，群众路线的核心在于不离根、不离农、不离民，让金融深入到村镇社区，让金融传递到田间地头，让金融不断普惠社会。对于全体瑞丰人来说，群众路线是每位员工工作的生命线，其关键在于加强思想作风建设与工作效能建设，真正做到思想上纯洁积极先进，作风上为民务实清廉，行动上专业亲和高效。

本刊编辑：林宝

我行迅速召开 党的群众路线教育实践活动动员大会

图文：总行办公室



为深入学习贯彻党的群众路线教育实践活动精神，扎实开展教育实践活动，2月26日，我行迅速召开教育实践活动动员大会，省农信联社教育实践活动绍兴督导组领导出席会议并作重要讲话，我行机关副经理以上干部、支行正副行长及群众代表共计108人参加此次会议。会上，我行党委书记、董事长俞俊海作了题为《明确主题 突出重点 注重创新 狠抓落实 全力推进党的群众路线教育实践活动》的动员报告，报告用“四项意见”、“三个环节”、“五大行动”对教育实践活动进行了全面动员部署。

“四项意见”

一是深刻领会，精准把握教育实践活动的重要性和必要性。全面领悟活动重要意义，掌握指导思想，了解总体要求，落实工作安排，把握重要原则和推进方法，进一步积聚起组织好、开展好、落实好此项活动的正能量。

二是深刻剖析，全力解决“四风”方面的突出问题。以敢于亮短揭丑的态度和无私无畏的勇气，从严、从高、从细进行大排查、大检修和大扫除，做到补精神之钙，修作风之弊、除行为之垢，集中解决“四风”问题。

三是紧扣主题，扎实推进教育实践活动各项任务。要紧跟中央、省委和省联社党委的部署，扎实抓好“三个环节”规定动作和“五大行动”自选动作，高标准、高质量地推进教育实践活动，做到规定动作做到位，自选动作有特色。

四是严密部署，切实加强教育实践活动的组织保障。要切实增强责任感和紧迫感，通过加强组织领导、方法指导、检查督导和宣传引导为有序开展好此次活动提供组织保障。

“三个环节”

一是学习教育，听取意见。首先通过成立学习小组、邀请优秀共产党员上党课、组织员工参观行史馆等方式，确保学习教育贴近实际、富有实效。其次通过举行“优秀瑞丰人”先进事迹巡回报告、召开先进事迹总结讨论会等方式，形成争先创优的良好氛围。同时深入开展“走千家、访万户、共成长”活动，广泛、深入听取群众意见。

二是查摆问题，开展批评。首先深入查找、认真核实党员干部“四风”方面的突出问题和“四气”方面的具体表现，剖析存在问题的实质、根源和危害，明确努力方向和改进措施。其次组织召开高质量的专题民主生活会。通过会前实现谈心谈话全覆盖，会上开展全面彻底的自我批评，会后对民主生活会开展情况进行通报的形式切实帮助党员干部在工作中继续深入学习和改进。

三是整改落实，建章立制。在深入开展“六项集中行动”的同时结合省联社的“八项专项整治”、“五大专项排查”，联系实际、突出重点，一项一项整治，将好经验、好做法上升为制度规范，并全面梳理内部流程和制度规范，使党员干部把贯彻落实党的群众路线成为其自身的长期自觉行为。



一是坚持文化引导，提振发展信心。要以瑞丰的企业文化为引导，通过教育实践活动，了解员工的心态与想法，积极动员，鼓舞士气，以更加饱满的热情、阳光的心态和敬业的精神，信心百倍地投入到各项工作中去。

二是践行普惠金融，实施“328工程”。通过完成“门店金融、社区金融、电子金融”三大策略布局，打造“小微”和“风控”两项核心技术，完善“团队合成、激励机制、精致管理、流程银行、产品开发、客户服务、人才保障、瑞丰文化”八个体系，大力践行普惠金融，切实提高广大群众的认可度和满意度。

三是加强行风建设，打造“行风金名片”。通过出台各种党风廉政建设办法，用正确思想的不断引领，达成“员工作风就是瑞丰行风”的共识，不断提升行风建设水平，继续保持在行风评议中排名第一的优势，进一步塑造品牌形象。

四是提升思想境界，建设百年瑞丰。通过加强自身的理论修养、政治修养、道德修养、纪律修养、作风修养，讲修养、讲道德、讲廉耻，正确把握世界观、人生观、价值观，以实现“百年瑞丰”为终极目标，全面实施“幸福瑞丰”行动计划，深入推进社会幸福与员工幸福。

五是注重队伍建设，打造和谐瑞丰。对内，营造民主氛围，畅通反馈机制，增强凝聚力，弘扬“大事讲原则，小事讲风格”的和谐作风；对外，协调好与客户、政府机关以及上级主管部门的关系，赢得社会更多的理解、关注和支持，进一步打造“和谐瑞丰”，全力支持绍兴社会经济稳定发展。

会上，省农信联社教育实践活动绍兴督导组组长王月光作指导讲话，提出了三点意见：一是认真贯彻省农信联社党委关于开展教育实践活动的基本要求。主要体现在牢牢把握“四句话”的总要求，坚决整治“四风”、认真纠正“四气”，以整风精神开展批评和自我批评，坚持领导带头做示范，注重建立长效机制五个方面。二是扎实开展好第二批教育实践活动。要求做到深刻领会活动相关精神，始终保持良

好精神状态，扎实推进各个环节工作，紧紧围绕中心开展活动。三是扎实做好督导工作。通过紧紧依靠党委开展工作，认真履行督导工作职责，坚持以好的作风抓督导。

随后，我行对党员领导干部作风建设情况和领导班子作风建设情况开展了现场民主评议投票。

我行组织员工参观瑞丰行史馆

图文：总行办公室 林宝

为切实贯彻党的群众路线教育实践活动精神，深入学习我行历史、充分弘扬瑞丰传统、继续增强作风建设、不断提升工作效能，3月4日至3月5日晚，我行组织机关员工参观了瑞丰行史馆。



行史馆内设序厅、历史回眸、成长历程、瑞丰优势、社会责任、领导关怀、荣耀辉煌、未来展望等八个区域，陈列着不同时期珍贵的历史资料，记载着瑞丰从绍兴农村信用互助组蝶变为瑞丰银行的成长史，书写着瑞丰始终坚定支农支小、践行普惠金融的发展史，描绘着一代代瑞丰人艰苦创业、开拓进取的奋斗史。

六十年一甲子，站在史图墙前回望历史，几度春秋、历经风雨，瑞丰人攻坚克难、奋发图强，取得了骄人的业绩，受到了来自股东、客户与社会公众的多方肯定。但这份成绩来之不易，浇灌着几代人的心血，凝结着几代人的智慧与汗水。瑞丰前辈们用辛勤劳动书写了历史，铸就了辉煌；瑞丰后辈们也没有自满，而是带着这份使命与责任一如既往、继续前行。

通过学习行史，追忆艰苦创业历程，广大干部员工纷纷表示，要以史为师，做好精神接力和作风传承，牢固树立历史观和荣辱观，继续坚定理想信念，不断加强作风建设，争相传承农信人特有的“三水”精神和“背包”精神，做到以农为根、以信为本，不脱离群众、不脱离实际；充分发扬瑞丰人“渊源共生 和谐共融”的祥云精神，做到不脱离三农、不脱离根本。

对于瑞丰来说，群众路线的核心在于不离根、不离农、不离民，让金融深入到村镇社区，让金融传递到田间地头，让金融不断普惠社会。对于全体瑞丰人来说，群众路线是每位员工工作的生命线，其关键在于加强思想作风建设与工作效能建设，真正做到思想上纯洁积极先进，作风上为民务实清廉，行动上专业亲和高效。



加强党性修养 提振发展信心

——我行举行党的群众路线教育实践活动主题党课

文：总行办公室 余力丰

为全面推进党的群众路线教育实践活动，加强对党员干部的思想、作风教育，3月6日，我行邀请优秀共产党员——浙江八方纺织集团有限公司党委书记钱家林，给我行党员干部上了一堂题为“加强党性修养 提振发展信心”的主题党课，各支行正副行长、机关副经理及以上干部和第一、第二党支部党员干部共130余人参加。

钱家林书记是浙江八方纺织集团有限公司党委书记，柯桥区人大代表，1971年加入中国共产党，多年来一直从事基层党建工作，拥有相当丰富的党建工作实践经验。1993年11月23日，他向时任中央政治局常委、中央书记处书记、中央党校校长的胡锦涛同志，作了题为“围绕经济抓党建，抓好党建促经济”的专题汇报。从生

产队会计到资产逾4亿的企业负责人，他始终把党建工作、党性修养贯穿于自身的工作与生活之中。

钱家林书记认为在当前的形势下，一名优秀的共产党员，要在加强党性修养和提振发展信心上下功夫，以本职工作为基点，运用新思路、激发新动力。针对加强党性修养，他提出要

通过进行“一场讨论”、开展“三重教育”，培养党员干部的“三种素质”，即通过进行一场“入党为什么、图什么、做什么”大讨论，开展“重温入党志愿、重述工作经历、重树党员形象”的三重教育，全面培养、提升党员干部的“三种素质”，即政治素质、道德素质和业务素质，其中政治素质是原则、道德素质是准则、业务素质是规则，只有牢固树立“全心全意为人民服务”的宗旨，不断陶冶道德情操、锤炼道德意志，切实提高业务服务水平，才能称之为一名合格的共产党员。针对提振发展信心，钱家林书记认为面对当前复杂严峻的经济形势，我们要通过教育实践活动，进一步坚定信心、振奋精神。信心比黄金还珍贵，面对困难我们比以往更有基础、更有经验，因此，我们有理由相信，未来宽广的前景必将属于信心满满的瑞丰人。只要精神不滑坡，办法总比困难多，只要我们发扬“蚂蚁精神”、“钉子精神”，紧盯困难、锲而不舍，将激发的热情转化为前进的动力，最终必将克服困难、取得成功。

结合我行的具体情况，钱家林书记强调中层干部，特别是党员干部，是瑞丰银行发展各项业务的中流砥柱，要切实发挥好承上启下的重要作用，扮演好“五大角色”，做到对得起组织、对得起下属、对得起自己。一是当好执行者，特别是碰到困难、遇到阻力时，领导干部要积极谋划、狠抓落实，尽自己最大努力执行上级领导的决定与部署，不折不扣地完成目标和任务，做到执行不走样；二是当好参谋者，要从单位利益出发，客观公正地发现问题，并提出解决办法，做到参之有策、谋之有方；三是当好组织者，要积极提升思维能力与水平，带领团队创造性地开展工作，提升团队的向心力与

凝聚力；四是当好管理者，实行管事先管人、管人先管心、管心先关心、关心先贴心的“四管主义”，理顺对内、对外的各种关系，实现精细化管理，提升经济效益；五是当好服务者，要做到“三勤”，即脑要勤，多为决策层提供方案与思路；手要勤，多做事、做实事，赢得他人的认可与信任；脚要勤，多走访、多倾听，特别要到困难多的地方去，了解问题、解决问题。

最后，钱家林书记用三首歌的歌词与我们共勉，希望瑞丰人要有《义勇军进行曲》中“前进、前进、前进进”的巨大勇气，有《国际歌》中“团结起来，到明天！英特耐雄纳尔就一定要实现”的远大理想，有《敢问路在何方》中“路在脚下！”的坚定与执着。

自党的群众路线教育实践活动开展以来，我行始终在提高认识上下功夫，认真组织好学习教育环节的各项活动，通过集中学习、自主学习、参观行史馆等丰富多样的方式，加强对干部员工的思想、作风教育。此次举行主题党课，就是通过身边优秀共产党员言传身教，进一步激励我行党员干部以更加饱满的热情投入到教育实践中，投入到干事创业中，真正实现通过教育实践活动促进瑞丰事业的蓬勃发展。



瑞丰论道

编者按：零售银行转型是“大零售”向“小零售”的转型，是“粗放零售”向“精细零售”的转型。“328工程”是零售银行深化转型阶段的新思路，“三大金融”是零售业务深化发展的新策略，以做精门店金融、做深社区金融、做广电子金融为突破口，不断推进零售银行的转型升级，切实提升零售业务的精度、深度和广度，有效促进我行的持续全面快速发展。

本刊编辑：潘亮 王颖

做精门店金融 夯实发展基石

图：零售银行部 嵇伟娜 文：零售银行部 朱兴强



网点是我行服务客户群体的传统优势渠道，是我行持续发展的重要基石，遍布城乡的网点将我行的经营延伸到全区各个角落，服务面广，深受广大客户的欢迎。为进一步强化网点作用，致力为客户提供更加便捷、高效的金融服务，提升网点综合竞争力，根据全行“328工程”总体工作布局，今年我行将重点推进门店金融，以充分发挥网点在品牌影响、客户服务和产品营销中的主渠道作用。

一、门店金融的建设目的

门店两个字，蕴含了今年我行网点零售转型的核心思想，零售银行业通过这么多年的发展，早已认识到，仅仅依靠业务操作来吸引和留住客户是远远不够的，充分引入零售业的商品销售概念，创新网点经营模式，将网点传统业务功能与客户体验营销相结合，推动网点商店化运营和社区化生存，才能大幅提升网点竞争力，才能真正提高网点价值创造力。为此，今年我行将门店金融的目标定位为通过门店的进一步硬转和软转，推动网点的二次零售转型，有效提升网点的市场竞争力及价值创造力，形成具有瑞丰特色的网点零售转型模式。

二、门店金融的推进方式

围绕门店金融整体培育目标，我行通过细分“网点功能强大、岗位职责清晰、厅堂管理精细、服务品质一流、产品种类丰富、客户价值卓越”这六大精品门店特质，制定推进计划，全局推进门店金融建设。

（一）有效提升网点整体功能

功能强大是网点硬转的目标，也是整个门店金融的基础，为此今年我行将进一步完善网点整体金融功能。一是继续推进网点标准化建设。根据网点所处区域实际情况，采用原址装修、原址扩建装修及迁址装修的模式，全年完成20家网点的标准化建设工作，提升网点硬件基础。二是积极实施机构升格工作。对业务规模较大、内部管理较好、人员配备较完善、区域市场需求较大且已完成标准化建设的9家一级分理处，分批于12

月底前升格为二级支行；对地理位置较好、客户需求较大的部分二级分理处，逐步升格为一级分理处，以强化网点整体金融服务和产品营销功能。三是实施机构延时服务。对周边常驻人口较多、夜间金融需求较大的部分城区网点，采用先试点后推广的方式，实施网点延时服务，打破传统柜面服务时间的局限性，进一步丰富门店功能。

（二）切实重塑厅堂岗位职责

清晰的岗位职责是整个网点得以有序高效运转的前提，对于厅堂运营效率的提高及服务营销的提升具有关键作用，为此必须及时重塑网点厅堂关键岗位职责。一是明确营业经理岗位职责。进一步强化营业经理厅堂管理第一责任人的角色，今年我行将在网点柜员中增设兼职柜组长，承担原营业经理柜面业务授权工作，使营业经理可以将大部分的精力投入到员工管理、运营管理、客户管理、厅堂服务营销等工作上，推动网点经营业绩的提升。二是完善大堂经理及理财客户经理岗位职责。通过制度进一步明确大堂经理与

理财客户经理岗位职责和 workflows，以更好联动、配合营业经理，提高网点运营效率。

（三）不断强化厅堂管理能力

打造一支具有娴熟专业技能和市场竞争力强的基层厅堂管理队伍，是提升精细化管理能力的核心，为此今年将按照“专业化、职业化”的发展要求，重点加强以下几支队伍建设。一是提升理财客户经理客户管理能力。通过设计开发理财客户经理培训课程、赴支行现场辅导、制定标准化工作指导手册等方式，建立理财客户经理标准化作业模板，推动理财客户经理客户标准化管理。二是提升营业经理厅堂管理能力。通过制定营业经理管理工作指导手册及定期不定期培训等方式，帮助营业经理强化对大堂经理、理财客户经理及柜员等厅堂岗位的统筹管理工作，以更好提升营业经理厅堂管理能力。三是提升大堂经理现场管理能力。通过管理能力提升培训，发挥大堂经理在厅堂客户分层、业务分流、服务营销中的主力军作用。



（四）持续提升员工服务品质

服务是我行的无形产品，做好服务工作，不仅是满足客户业务办理的要求，更是培养客户忠诚度、提升我行声誉和增强综合竞争力的需要。为此，今年将着重提升新员工标准化服务能力，通过专项集中培训及现场进驻式辅导，提高新员工基本服务营销技巧，提升网点服务营销质量。同时，积极优化柜面标准化服务营销模板，调整现行“7+7”标准化服务营销模板及神秘人检查标准，根据网点区域、软硬件及人员配置等不同情况体现差异性，实行机构网点分区域差异化服务营销，以更好提高支行厅堂服务质量。

（五）充分丰富网点产品种类

零售银行的竞争主要是比产品比服务，谁的产品丰富，谁就赢得客户。针对我行产品现状，今年将进一步加快新产品研发步伐，重点开发能够满足客户需求、发展潜力大、收益回报高的产品，并形成各类产品系列化，切实发挥产品对营销的带动作用。一是创新理财产品种类。通过开发开放式理财产品、创新非标准化理财产品、建立理财直融试点和理财管理计划试点等，逐步构建产品期限丰富、起购金额灵活的理财产品体系，满足不同客户理财需求。二是正式开办基金业务。建立基金业务各项规章制度，理顺管理流程和业务操作流程，正式实现基金代销业务，更好丰富产品体系。三是推动定制化贵金属的开发工作。全面推动“祥瑞之宝”投资金条、上海造币厂产品在支行本级的销售工作，开发定制型工艺金产品，进一步满足客户贵金属业务需求。

（六）不断提升优质客户价值

门店金融的效果，最终是要呈现在网点价值创造力的提升上，而这就需要我们大力提升客户价值。一是不断提高客户产品持有率。加大支行理财客户经理队伍建设，充分利用 CRM 系统，实施精准营销工作，提高我行各类零售产品的客户持有率，通过产品将客户牢牢留在我行，同时深度挖掘客户潜力。二是充分利用精准营销工具。加大 CRM 系统、新版排队叫号机等工具的使用，建立重点产品精准营销模型，以此实现厅堂由个人经验营销向数据精准营销转变，更好提高营销效率，更好提升客户价值。

门店金融的建设非一朝一夕之功，不同于直接的业务拓展，做了就马上会在报表上有数字效果。大量的基础性转型工作，都是在逐步推进我行整个网点零售转型的量变，到一定的时候才能升华为质变，才能产生实效，才能明显推进全行业务发展。





着力三个建设 打造社区金融

图文：社区金融部 何峰

在“328 工程”中，社区金融作为三大战略布局之一，是我行做深做透社区市场，有效应对他行业务渗透的有力举措。2014 年，社区金融工作的核心是做好“三个建设”。

一、建设好金融便利店，打通农村金融服务“最后一公里”

为农村广大人民群众提供快速、便捷的金融服务，不但是我行扎根农村，服务三农的客观需要，也是省委省政府和上级部门做好“普惠金融”工作的需要。为完成这项工作，需要从以下两方面入手：

第一，完善村级便民金融服务点的建设。要加强对已经初步建立的 345 个村级便民金融服务点管理，提高其小额存取业务量和贷款业务推荐量，使这些服务点有

效运行。一是对业务开展情况不理想的金融服务员进行指导培训或更换；二是与村委积极沟通，对办公环境不适合的服务点进行改善，安排独立办公场所；三是为条件成熟的服务点安装助农终端，丰富业务品种。今年计划新增安装助农终端 100 台，通过以上三个措施使我们的便民金融服务点能够真正有效地运作起来，力争使助农终端月均交易量达 100 笔以上，POS 机月均交易量在 50 笔以上的有效点覆盖率达 70% 以上。

第二，积极探索建立全能型金融便利店。要在城乡结合部设立全能型金融便利店，配置自动取款机、存取款一体机、网银体验机、自动发卡机等一系列自助设备。同时，要为便利店配置我行员工，办理贷记卡和贷款申请、理财产品购买等业务，为广大城乡居民提供错时、延时的金融服务。初步计划今年设立 20 家金融便利店，从时间、空间两方面延伸我行金融服务。

二、建设好农村信用体系，营造良好的农村金融生态环境

为解决银行和农户信息不对称问题，提高农户信用意识，为日后快速办贷打好基础，首先需要借助普惠金融工程建设活动，并结合两年一复评的信用用户评定工作，对辖内农户开始进行挨家挨户的走访建档。此次建档有三大特点，一是实地走访。通过与农户面对面地交流，了解其资产负债情况、生产经营情况和资金需求情况，并再从村委侧面打听核实，记录在案。二是拍照留存。对农户的住宅进行拍照，使日后客户经理对农户有更直观的了解。三是整理归纳。完成建档后，首先根据年龄、行业、信用等情况，筛选出符合我行信贷政策的有效客户；其次，根据行业进行分类，如企业主、个体户、事业单位公务员、企业行政人员等，以便进行精准营销；第三，充分利用经济普查及村委资料，整理出行政村辖区内小微企业、村出租（厂）房租户等价值信息，方便日后上门营销。按照逐个行政村推进的模式，计划用三年时间，完成对辖区内 25 万户农户的信息建档，并适时导入 CRM 系统，实现动态管理。



三、建设好自报公议组织，实施“整村授信”

2014 年，公议授信的工作要在去年基础上更进一步。首先是要完善村级小额农贷自报公议组织。按组设立以组长、支委、文书、金融服务员或妇女主任、书记或村长为主的自报公议组织，并按照不同权重对农户进行公议授信，综合得出的授信额将作为日后放贷的重要依据。自报公议授信是实现快速办贷和风险控制的另一重要举措，也是我行实现贷款增量扩面的有效途径。首先，公议授信融合了多方面信息，有效降低了贷款潜在风险。基于此，对于小额农贷，我们将尝试简化贷款手续，用“建档+公议授信”的方式替代传统的调查授信，以便加快办贷速度。其次，我们要大力推广使用信用贷款。在前期建档调查和公议授信基础上，对于小额农贷，要提倡发放信用贷款。小额信用贷款的发放，一方面有利于引导农户提高信用意识，创建信用社会，另一方面也有利于我行信贷业务的拓展和品牌的提升。

做广电子金融去哪儿

文：电子银行部 陈钢梁



66

三月初，瑞丰论道的几位编辑向我约稿，要我谈谈对“328 工程”三大策略之一的做广电子金融的解读，个人也觉得很有必要，于是应之。可每当落笔，总感觉无从谈起，一则是自己半路入道，才疏学浅，二则是这个话题实在太热，诸子百家，多有论及，可谓百花齐放，怕谈不好。

上周六陪女儿去市区，顺道去千客隆买电池，这家成立于 2001 年的本地超市，商品琳琅满目，顾客如织，服务周到，目前已有三家大型购物中心，20 家连锁超市，总营业面积 4.3 万平方米，年销售规模 5.5 亿元，在沃尔玛、供销超市等零售大鳄的内外夹击下生存，令人感触颇多！联想到我行做广电子金融策略，似有异曲同工之妙！

99

① 我是谁

千客隆的目标顾客是各阶层的大众消费者，主要经营与市民日常生活密切相关的生鲜、食品、百货三大类 25000 余种商品。

瑞丰电子金融的目标客户是现有客户中具备电子自助能力的人，城镇化进程中的新市民，外来务工的新绍兴人，主要提供银行卡业务、网上银行、手机银行、移动支付、在线申请贷款、在线理财、自助存取款等提升客户体验度，降低我行人力成本的电子金融产品。



② 我需要什么

千客隆在经营上，以“新鲜、便宜、舒适、方便”为经营理念，坚持“天天低价”的经营宗旨，坚持走低价之路，已在广大消费者中树立起了良好的“低价”形象，千客隆所到之处，都受到了当地老百姓的极大欢迎，深受市民的信任和青睐。

瑞丰电子金融在策略上，应以“免费、方便、务实、本地”为营销理念，坚持免年费、免手续费、免转帐费、免 U 盾费、免电子口费，坚持营销活动本地化、生活化、常态化，使生活在绍兴的每个人，都拥有瑞丰“二行三卡”，即网上银行、手机银行、借记卡、信用卡、小贷卡。在银行内部，最终达成“三项目标”，即调整客户结构、提升电子银行替代率、释放柜面压力。幸福生活，瑞丰相伴！

③ 我怎么做

千客隆管理起点较高，不仅全面推行现代企业制度，并且全程引入计算机管理系统，实行规范化的联网管理。在商品管理上，视商品质量为企业的立足之本，强化商品质量安全管理，一方面，统一商品进场标准，全面实行“商品准入制度”；另一方面，建立了仓储面积达 10000 平方米的大型配送中心，各门店销售商品全部实行“配送制”。

瑞丰电子金融通过前期的发展，已积累了一定的客户群和产品，但与零售银行转型的总体要求还有不小的差距。当务之急是需要培养一种秉承互联网的“开放、平等、协作、分享、共生”的企业文化，培养一支既懂传统金融又懂电子金融的专业团队，通过互联网的“移动互联、物联网、多媒体、大数据、云计算”等工具，开发针对触网人群的标准化产品，做到在线全流程（产品设计、用户体验、成本覆盖、风险管理）办理业务和远程现场作业，实现透明度更高、参与度更广、协作性更好、成本费更低、操作上更易、随时随地随心、线上线下结合、普惠包容的新型金融生态。



从近期来看，我们需要做好以下六方面工作：

1 加大宣传力度，树立瑞丰电子金融品牌。通过户外、车体、纸媒、网络等外界媒体，门户网站、网点LED、网点营销器具等内部介质加大宣传力度，提高我行电子金融产品的知晓度。

3 数据挖掘，锁定目标客户，精准营销求实效。总行业务部门通过对具有消费记录的借记卡客户、代发工资客户、pos 商户的数据分析挖掘，下发清单，指导支行精准营销，成为精准营销工作的引擎和有效保障。

5 建设农村良好的电子金融环境。俗话说，巧妇难为无米之炊。电商因为发达的互联网和物流而不断焕发生机！瑞丰在农村市场的电子金融竞争中，必须快人一步。首先是加大农村零售商户 POS 机的布放力度，在专业市场白热化的情况下，这是各大银行下一个抢占的目标，每个 POS 机商户背后是一个账户，得账户者得市场。其次是加大自助银行、自助设备的配置和网点 WIF 环境建设，并在先期投入大量专业人员指导推广。

2 继续做好柜面交叉营销，改善业务结构。将客户现有线下业务往线上搬，提高年轻客户营销的针对性有效性，保证营销业务的动户率，从而不断提升低端业务的柜面迁徙率。

4 通过开展丰富多彩的营销活动、设摊营销、实施公司业务零售化、推广免费政策等系列措施吸引新客户，尤其是 80 后、90 后等触网人群。特别是支行区域内符合当地客户需求的高频率、小规模、差异化营销活动要积极尝试，不仅有助于实现跨界合作，拓宽客户群，而且有助于根据客户的特征实现精准营销与组合营销，迅速提升电子金融产品知名度。另外，公司业务零售化也是迅速有效扩大电子金融客户群的有力举措，要配置好人力和机制予以推进。

6 丰富产品线和服务，不断提升客户体验。一方面要积极倾听客户的意见，优化流程，简化手续，比如柜面免填单、电子签名等；另一方面配合省联社开发新产品，新服务，比如贷记卡联名卡，移动支付，网上轻纺城等。

最后，以阿里巴巴集团董事会主席马云先生的“如果银行不改变，那我们就改变银行”来结束本次讨论，我相信电子金融现在已经不是一家银行差异化的法宝，而是维系生存必须的武器，我们唯有改变思维，改变客户结构，改变现有的运行模式，才能在下一轮竞争中生存并不断前行。



完善四大抓手
推进“328工程”
——轻纺城支行做深做实“市场金融”

图文：轻纺城支行 曹小建

66

为全面贯彻落实“328工程”，全力完成2014年度各项发展目标，结合支行实际，通过加强团队建设，凝聚员工士气，完善四大抓手，做深市场金融等措施，有重点、有差异地推进“328工程”，着力推动各项业务持续发展，努力实现市场金融优势不断彰显。

99

01

完善团队合成， 凝聚团队系统合力

为有效应对零售银行二次转型，支行于年初对客户经理团队进行了调整优化：由原先三支公司团队、二支零售团队，调整为二支公司团队、四支小贷团队。二支公司团队运作模式均为公私一体化运作，人员配置为公司客户经理与小贷客户经理混合配置，团队中配置一名小贷客户经理专职协同公司客户经理做好公司业务零售化工作。四支小贷团队分置于各机构，各机构与团队间形成联动营销作用，促进专业营销力量辐射整个轻纺市场。此外，支行营业部还配置了一名专职理财客户经理，

辖内其他 8 家机构各配置了一名兼职理财客户经理，充实了支行理财业务的专项营销力量，确保了支行理财业务的有序开展。

在做好团队组建与整合的同时，支行还加强了团队成员的培养力度。通过抽调优秀机构负责人充实到团队中，发挥他们熟悉市场、擅长营销、善于管理的长处，以带动团队成员的迅速融合。在团队合成中，充分调动单个客户经理的积极性，通过团队交流、经验共享、市场实践等多种形式培育其单兵作战能力，促进团队成员能力的不断增强。此外，还加强对新员工和后备力量的培养，将新鲜血液充实到团队中，期待以新员工特有的新风貌和新思维给团队带来新气象。

02

提升营销实力， 构筑联动营销体系

为有效发挥团队合力，提升营销实力，支行从激励机制、人员配置、专项培训、团队联动等方面入手，逐步构建起了联动营销服务体系。首先，根据总行交叉营销相关制度精神，结合支行实际，优化交叉营销激励机制，最大程度激发支行内部员工的营销热情。不断优化团队结构，促使团队间的有效衔接和相互联动。其次，通过开展产品与营销能力专项培训，提升

内部员工对我行产品的认知度和熟悉度，强化个人营销技巧和能力，促使客户需求有效掌握、我行产品精准推介，提升客户的产品持有率和使用率。积极推进厅堂联动营销，充分发挥各岗位间的协作营销能力，形成大堂经理、理财经理与柜面的三方联动营销效应。针对除支行本级配置大堂经理外，其余网点均未配置大堂经理的现状，辖内各网点在人员配置充足的基础上，实施柜员大堂轮岗制，以确保厅堂联动营销能够在支行各网点全面展开。此外，小贷团队通过进驻市场网点，开展嵌入式营销，与市场网点形成联动运作效应，将我行专业、高效、优质的金融服务与市场零距离接触，确保市场商户的金融需求能够在第一时间被满足。



03

培育机构特色， 做深做实市场金融

在“328 工程”的重要指引下，我行结合专业市场支行特点，努力塑造差异化，培育机构特色，围绕轻纺市场，做深做实市场金融。前期，支行做了大量客户积聚工作，积累了大批量市场客户，形成了客户积聚的规模效应，促进了支行业务的快速发展。但支行业务的持续健康发展，零售转型的深入推进，还需由量到质、由浅入深，需在客户积聚的基础上，充分利用 CRM 系统，对客户进行梳理和细分，形成标准明确、层次分明的客户服务体系，然后根据客户类型有针对性地进行深度营销、精准营销和交叉营销，提升产品的持有率和客户的粘着度。

为充分掌握轻纺市场客户信息，及时完善更新客户档案，平日里，支行会定期组织团队开展客户走访建档和公司业务零售化推进工作。对存量客户采取上门拜访，增进与客户的情感沟通，了解其金融服务与产品需求，了解其对我行工作的建议，为今后深入合作打下坚实基础。对新入驻市场商户，也采取上门拜访的方式，一方面了解商户信息，做到及时建档；另一方面向商户推介我行的金融产品与服务，重点推介我行的支付结算工具：银行卡与 POS 机，在第一时间内集聚这批新商户，确保我行集聚客户量的优势地位，促进我行市场金融业务的深入开展。

04

着力把控风险， 确保业务优质发展

着力把控风险， 确保业务优质发展

2014 年，为做好存量客户的风险把控工作，支行要求客户经理开展客户实地拜访工作，了解客户近况，掌握第一手信息，对客户风险状况做到及时掌控。同时，积极落实各项风控制度，督促客户经理做好贷前尽职调查工作，做好贷中、贷后风险检查工作，确保各项业务风险能有效预警、及时发现和妥善化解。

通过以上措施，以做深做实市场金融为导向，全面落实“328 工程”、推进零售银行深入发展为目标，有效推动支行 2014 年全年业务的持续健康发展，切实巩固支行在轻纺市场的同业领先地位。

小团队里的大智慧

编者按：如果说辛劳是一种财富，那他们就是富有的人。白昼与黑夜，春去又秋来，他们是业务版图的拓疆者，是风险把控的前哨兵，是瑞丰发展的中流砥柱。多年来，他们在业务一线坚守阵地，默默无闻却脚踏实地，任劳任怨却始终如一。他们，是当之无愧的瑞丰精英。

为鼓励先进，树立典型，推动信贷工作再上新台阶，今年年初，总行对 2013 年度“十佳团队长”予以表彰奖励，他们分别是柯岩支行的韩瑞松、轻纺城支行的邵佩卿、柯北支行的陈金美、杨汛桥支行的姜永兴、齐贤支行的全金木、柯桥支行的杨吉通、华舍支行的吴洪刚、滨海支行的屠晓峰以及总行营业部的张志琴和倪月峰。本期栏目我们荣幸邀请到其中的几位代表，为我们解读这些荣誉背后的付出与收获。

本刊编辑：谢莹

幸福瑞丰



凝聚产生力量 团结产生希望

在瑞丰银行，客户经理是一个普通却重要的岗位。伴随着银行同业竞争的加剧，客户经理工作质量的好坏，直接影响着银行业绩的优劣。作为一名团队长，我的职责与一般客户经理的区别在于，除了要做好自身的存贷款等产品的营销维护外，也要协助团队内其它客户经理拓展业务，同时还要抓好团队内的贷款风险把关工作。

作为团队的带头大哥，首先要对团队业绩负责，以身作则，敢打善拼，打铁先要自身硬。做客户经理，就必须具备三项基本功——“铜头，铁嘴，茶壶肚”，在走访调查时不怕碰壁，敢于开口，坦然面对挫折和失败。不论金额大小，对受理的每

笔贷款都要做到认真调查、大胆营销、严格管理，确保它们都能“放得出、收得回、不沉淀”。

拓展业绩固然重要，把控风险也不容忽视。对于团队申报的每笔贷款，我都会认真审查其合规性，查看申报资料是否齐全、真实。每周晨会我都会提醒大家及时做好贷后跟踪服务检查，写好跟踪服务检查记录，把信贷风险控制在萌芽状态。去年团队内有笔个人贷款，尚未到期，在通过朋友圈打听到借款人沉迷赌博的消息后，我们及时介入并与担保人协商，由担保人锁定相应资产，最终让这笔贷款本息全额归还，确保了信贷资金安全。

优质服务是立行之本，是银行竞争力的体现。在工作中我会树立“客户第一”的观念，把客户的事情当成自己的事来办，急客户之所急，想客户之所想。当节日来临，我会通过短信、电话、登门拜访等方式及时向客户送去祝福；当客户生病时，我会及时送去我的关心；当客户遇到困难时，我会竭尽所能提供帮助。通过日常点点滴滴的细小事，缩短银企之间的距离，让客户体会到真情，真正做到深入人心。

99



滨海支行
屠晓峰

没有解决不了的问题 只有未找到最好方法的人

2013 年 7 月，马鞍镇上掀起了一场轩然大波。某企业老总兄弟俩民间高息集资数亿元后突然外逃，一夜之间，整个马鞍镇陷入巨大恐慌中。不少企业和家庭的资金都被套牢，损失惨重，有的甚至濒临倾家荡产，多家银行的贷款也面临巨大风险。

尽管支行对这家企业早有防范，一直以来没有与其发生信贷关系，但其他信贷客户究竟有多少卷入该案例中？是否会危及我行贷款？由于这类情况隐蔽性强，案子未爆发前难以了解，案发后受害人又不愿意让人知晓，调查难度比较大。时间

紧，任务重。我们第一时间组织客户经理开展摸排，通过走访派出所、村委和知情人士侧面调查，结合对重点信贷客户直接走访，最终确定了受牵连信贷企业和个人客户。我们一方面将情况及时向上级汇报，另一方面根据这些客户的不同情况，逐户制订对策，并挨户上门与借款人、担保人沟通，商谈落实还贷方案，并做好持续跟踪。

其中一家损失惨重的企业，在我行尚有 300 万元贷款，而此时其他债权人纷纷上门催讨借款。为防止该企业资产及经营者家庭财产被转移变卖，影响收贷进程，我们决

定提前行动。一方面，客户经理天天盯紧该企业经营者，防止其处理财产，另一方面密切关注其他债权人动向，牢牢把握主动权，同时，多次与两家担保单位联系沟通，要求他们共同督促企业还贷，并切实承担起担保责任。历经近半个月的艰苦作战，通过双方多次协商，最终达成一致，将该企业不动产及部分家庭财产抵偿给保证人，由保证人归还了该企业的全部贷款。由于行动迅速，处置得当，其他几家涉案客户的贷款也得以及时收回，避免了我行信贷资产损失。

99



柯桥支行
杨吉通

客户的认可，或许是最好的回报。 不敢好高骛远，不敢眼高手低， 因为明白付出和收获都在点滴之间。

2013 年初，我被总行任命为万达广场分理处主任，2014 年又荣幸地被评为“十佳团队长”。荣誉背后更多是信任，光环背后更多是责任。被信任，怀责任，我想，这是一个幸福的过程。

提到幸福，不同人对幸福的理解大相径庭。我的理解是“未曾拥有，期待得到，最终获取”。在每天外出跑销售拉业务的营销人员看来，幸福就是在写字楼里空调下面朝九晚五的上下班；而对写字楼的白领们来说，幸福则是享受室外的无拘无束。我也一样，在瑞丰最边远最繁忙的分理处对柜时，幸福就是能在中午睡会午觉；当每天晚饭都是无规律时，幸福是能回家和妈妈一起吃个晚餐；在从事信贷工作后，幸福就是能有一个广阔可开拓的市场。现在这三点都有了。其实现在拥有的普通，可能就是人家期盼的幸福。

赴万达广场分理处工作后，高度流动的人口、议价能力较强的客户和激烈的同业竞争合力给我上了一

堂挫折教育课。浮躁的心态，急于求成的心理，都不适用于带团队和带机构。逐渐安下心来，怀揣平常心，点点滴滴地付出，点点滴滴地收获。一次扫楼，并不会立马带来客户流量，一台 POS 机，也不会带来多少存款增量。但是一份耕耘，一份收获。当把工作下沉到客户一线后，方能积跬步、至千里。

营销，就是要贴近、贴心，不功利、不势利。多次走访某个客户后，了解到他公司晚上有员工会议，我便恳请参与，并在会上通过 PPT 宣讲我行的各项金融产品。有一次，客户在我入睡后打电话给我，话里透露着忐忑和歉意。打消其顾虑后，我了解到他方才接了一个大单子，急需流动资金贷款 300 万元。询问贷款需要何时到位，得知要求一周以内。当时身子就凉了半截。该客户连贷款卡都还没申领，而且办理抵押也需要好几天。本不想允诺，但想想如果有一线希望，还是应该尽己所能。过程不再赘述，在第五个工作日时，贷款已发放至客户手中。

柯北支行
陈金美

为客户着想 用心感动客户

去年过年前夕，晚上九点多，一位信贷客户打电话告诉我，由他担保的 250 万企业贷款可能会收不回来，要我做好思想准备。这真是晴天霹雳，该怎么办？一夜未眠。第二天一早，我四处奔波，打听情况。原来，借款人公司出现经营危机，经营者夫妇俩离了婚，并且准备变卖房产，订金也收了，就差过户手续。时间紧迫，我第一时间向行长汇报情况，以最快的速度向法院起诉并申请财产保全、查封了借款人的房产。

直到过完年，借款人企业仍然没有开工，厂门口堵了几辆来讨债

的货车。事已至此，借款人已无力偿还贷款。几经思虑，我们找到之前房屋的买受人，希望他先将余下房款用于支付贷款本息再过户，可买受人担心他付清房款后又会有其他债权人查封，即使房价再优惠，他也不愿冒险。时间耗得越长，贷款风险就越大。这期间我反复与借款人、买受人及担保人协商，多次去房管局咨询过户问题，终于成功说服买受人接受建议。贷款清偿当天，我们迅速向法院申请撤销查封房产，使买受人能以最快的速度过户。

高效率的危机处理，维护了担

保人的利益，赢得了担保人的肯定。但是，由于该担保人承担了借款人在其它银行担保责任，导致担保人在其它银行担保责任，导致担保企业自身贷款周转出现困难——为他担保的企业不愿意续担保了。这就使得担保人在我行的 250 万贷款存在逾期可能，真是一波未平一波又起。之后，我多次上门沟通，给他分析利弊，并承诺只要找到资质好的担保单位一定给予续贷。基于之前打下良好的信任基础，该担保企业最终将贷款本息按时还上。这件事也让我坚信，只要多为客户着想，用心感动客户，银企合作一定能达到双赢。

99

2010 年底，我正式加入瑞丰大家庭，开启了新的事业篇章。那时，我行区域首选零售银行战略刚刚起步，零售业务发展可谓是任重道远。如何找准工作突破口，打开零售业务新局面，是我首要思考的问题。结合营业部区域特点和现有业务结构分析，最终我们决定以个人消费贷款为主要抓手，重点发展公务员消费贷款和住房按揭贷款，通过客户分层、客户集聚，带动各项零售业务全面发展。

有了思路，就有出路。在团队的不懈努力下，两年多时间里，团队新增零售贷款客户 700 余户，零售产品营销做得有声有色，而我也连续两年被评选为十佳团队长。任何成绩的背后都有辛勤的付出，我的秘诀就是要有信心、恒心和对瑞丰事业的忠心。

信心是成功基础。刚做团队长时，我的搭档都是业务新手，我个人也缺乏相应管理经验。面对个人贷款户数少、指标重、业务范围广但区域竞争却异常激烈等境况，我感受到了前所未有的巨大压力。那时，我最先想到的就是树立信心，信心足则干劲大，信心足则方向明，一方面加强阅读，吸取正能量，一方面多方出击，寻找突破口，终于挺过困难的关口。

恒心是成功的保障。2011 年适逢柯桥房地产业的发展之年，各类房企入驻柯桥，其中金地集团所打造的金地自在城成为各家银行竞相合作的香饽饽。瑞丰银行作为本土农商行，在楼盘按揭方面起步较晚，但是按揭业务对扩大基础客户群、建立瑞丰零售品牌具有重要意义。金地自在城合作项目我们必须

拿下。为此，我们通过各种途径搜集金地自在城的相关资料，一次次地上门营销，展示我行优势和合作诚意。精诚所致，金石为开，最终和金地建立了合作关系，也由此打开零售业务新局面。

忠心是成功的归依。瑞丰给了我一个广阔的发展平台，我唯有恪尽职守，严于律己，才能不辜负我的职责和事业。在贷款拓展上，我坚持“三不放”原则——不符合条件的贷款不放、不按程序的贷款不放、不摸底细的贷款不放。不因眼前的蝇头小利，罔顾瑞丰的长远利益。我相信，惟忠于事业、诚于职责者，方能有大成就。

有舍有得，大舍大得 小舍小得，不舍不得

总行营业部
倪月峰

看他（她）们，如何

亮剑

编者按：“古代剑客们，在与对手狭路相逢时，无论对手有多么强大，就算对方是天下第一剑客，明知不敌，也要亮出自己的宝剑，即使倒在对手的剑下，也虽败犹荣。”这是《亮剑》中的英雄人物李云龙这样诠释“亮剑”两个字的含义。它包含了一位剑客的尊严、视死如归的勇气和敢于拼搏的顽强斗志。同样，在银行业激烈竞争的今天，特别是继各种“宝”的推出、首批民营银行试点获批等新事物的出现，银行业正在经历着前所未有的变革，并不断触动每位银行家的神经，考验着他们的聪明才智。面对这样一个充满挑战的市场，每个奋斗在营销一线的同志们就非常有需要这样一种“亮剑”精神，它是一种直面困难、战胜困难的勇气，更是一种人生的大智慧。

咱们瑞丰银行就有这样一群敢于“亮剑”的队伍，他们被评为 2013 年度十佳客户经理，闪耀的荣誉背后，却藏着他们对工作的拼命、对青春的挥洒、对生活的感悟。现在就随小编来看看他们是如何做到“剑锋所指，所向披靡”的吧。

本刊编辑：嵇伟娜



金立勇

有志者自有千计万计，无志者只感千难万难。

我是一名普通的客户经理，从事信贷业务已有 10 余个年头，前前后后待过的支行也有不少，但无论在哪个支行、网点，我都始终坚守瑞丰精神，用心做好每一件事，换来自己内心的踏实。客户经理工作的一大难点就是拓户，尤其是我被调到一个新的支行时，周围的环境全然陌生，拓户工作就难上加难。但我并没有气馁，我先是将我行重点推广产品的主要吸引点做成宣传资料，然后带着这些资料，挨家挨户上门拜访，有时是下了班和其他同事一起，有时是自己独自走访。经过一段时间的努力，基本可以摸清附近村民的基本情况，并为有贷款需求的农户落实每一笔贷

款。此举不仅帮助我去年净增了 65 户个人贷款，更是让我行“服务三农，支持中小”的思想进一步深入人心。为把白天的时间腾出来跑客户，我基本上每天晚上都会背着电脑带着一堆资料回家继续工作。我的家人也习惯了我这样，偶尔我没有带回去，我妻子还会开玩笑说“今天没有带家庭作业回来啊？”客户经理的工作虽苦犹甜。当每一位拿到贷款的客户露出欣慰的笑容时，我的心头也会跟着一暖。同时，我也始终坚信，只要真心对待每位客户，诚心地为他们解决问题，最终总会赢得每一位客户的心！

随着越来越多的金融机构进驻绍兴地区，绍兴银行体系主体多元化的竞争格局已经形成，银行竞争的激烈，客户需求的多元化和个性化，对我行客户经理团队提出了新的要求。作为一名轻纺城支行的客户经理，不仅要有清醒的头脑，灵敏的嗅觉，还要及时捕捉市场各种信息，抓住有力机遇。2013 年对整个轻纺市场来说是机遇与挑战并存的一年，在这一年间，我积极开展走千家、访万户活动，对客户进行富有成效的拜访与观察，本着“银企双赢”的原则，替客户进行综合分析，为客户设计最合适的金融产品。同时，对客户进行细分，确立潜在客户，识别优质客户，有针对性地向客户推荐适用的产品，提高营销成功率，并且加强产品营销成功后的后续服务工作。另一方面，我也时常保持与商会间的联系，积极走访商会，参与商会活动，希望能通过此类的沟通，维系市场商会与我行的合作关系，并尽可能从中拓展新客户。2013 年，我取得了不错的成绩，在新的一年里，我要在加强自身业务能力的同时，更加注重服务意识的强化，争取在 2014 年度能取得更为优异的成绩。



金虎啸

关注市场动态，抓住有力机遇。



王宏俊

“天道酬勤，敬业兴邦”，这是我最喜欢的一句话，因为它总能提振我对工作和生活的信心。

回首自 2006 年入行以来的点点滴滴，从柜员到客户经理，一分耕耘，一分收获，今天有幸被评为十佳客户经理，正是得益于此。2013 年是我任职零售客户经理的第四年，在这一年间，值得一提的是我参与了张淩村整体拆迁的金融服务工作，促成了全行首次尝试村级经济合作社作为担保人的“幸福新家园”贷款项目。华舍街道张淩村自去年 8 月份开始进行整体拆迁，共涉及住户 982 户。由于该村部分经营户因筹措资金用于购房，导致经营资金短缺。但办法总比问题多，为切实解决该村拆迁户

面临的“担保难、时间紧”的困境，我与同事一道，多次与张淩村村委沟通协商，最终达成一致，由绍兴县华舍街道张淩村经济合作社为该经营户提供连带保证担保，共计发放村民购房贷款 7 户，为倍受购房资金困扰的拆迁户送去了及时雨，同时也为我带来了 many 优质的客户资源。很多人不理解我对这份工作无法割舍的执着，甚至是疯狂，但我明白，我现在所做的是我深深热爱的。当然，我所坚持的“热爱”并不只是言语的表达，而是在经历现实摩擦与一次次挫折坎坷后却能永葆的那份初心。



王妍娇

我是 2002 年进行，2012 年才开始做客户经理的，从一个柜员到外勤、到内训师、到会计、到营业经理，到客户经理，工作的岗位换了好几个，工作的内容也变了很多，但不管怎么变，我的工作作风始终没变，我始终以“要么不做，做了就要把它做得最好”这句话作为我工作的信条。

记得刚做客户经理的时候，客户资源稀少，我就脚勤、嘴快、脑子灵，到处走访客户，挨家挨户的走。从装 POS 机做起，装完后，也不忘做好售后服务工作，经常与客户交流，这样一来二去，不仅存款有了，而且客户也熟了，业绩也就上去了。本来以为做客户经理只要做好营销，以后就会比较轻松、自由，可是做了才知道：“白加黑”、“五加二”是常事，家里的事情公婆做，孩子的学习老公管，我就一心扑在工作上，并以最快的速度把它赶出来。记得有一次我晚上给客户打电话，他就很惊讶的说：“王经理，你怎么这么晚了还在忙我的贷款？我们公司里的员工有你这么敬业就

好了！”话虽然说的很简单，但我听了却倍受感动，因为我得到了客户的肯定和信赖。工作已经很忙碌，但生活偶尔总要给你出难题。记得去年年底，儿子一个月发了 3 次高烧，婆婆也染上了肺炎要住院，刚好年底工作又特别忙，晚上又要加班。为了两头都不耽误，我就单位医院两头跑，那时真感觉自己特别累，可我还是坚持了下来，保质保量地把工作完成了，不让生活的难题成为工作业绩差的借口。因为我心中始终牢记一句话：“要么不做，做了就要把它做到最好！”

我叫杨林，2009 年入行，2011 年被调至瑞丰银行总行营业部，担任零售客户经理。在这个岗位上，我坚持把一颗赤诚的心捧给群众，当好帮助客户致富的贴心人。2012 年，蓝天市中心广场一名个体工商户找到我，希望贷款 10 万元给其做流动资金使用，了解情况后我还是心存顾虑，但是看到其渴望获得资金的眼神后，我又对其进行了深入的调查，经过综合考量，我还是为他办理了 8 万元的保证贷款，支持他的淘宝店，因为我们应该支持年轻人创业。该客户目前网店日销售额已有 6000 元左右，虽然这点销售额对于很多大老板来说可能不起眼，但对他这样一个农村孩子来说至少走在了希望的路上。除了对

客户的赤诚之心，我还有一颗对法律的敬畏之心。工作中，我始终坚持不符合条件的贷款不放，不按程序的贷款不放，不摸底细的贷款不放，不诚信经营的贷款不放；工作中，也有人妄图以各种利益换取我为他们违规贷款开绿灯，要求我为之办理贷款，都被我当即拒绝了。我可以无愧地说，我没有放弃自己的原则，没有辜负领导的信任与期望。虽然，我在客户经理工作的道路上有喜悦，也充满了曲折，但我相信只要大家怀有一颗对客户服务的赤诚之心和对法律的敬畏之心，定能成为一名优秀的客户经理。



杨林

对客户，要常怀赤诚之心；
对法律，要常怀敬畏之心。

我 1981 年参加工作，1982 年开始到现在一直担任客户经理，和很多年轻的客户经理相比，我算的上是一位十足的老革命了，被评为十佳客户经理，我只能说我很幸运，当然，幸运之外，还得益于我身上的那些牛脾气。一是活到老，学到老。从两腿跑客户，纯手工做资料，到现在利用各种系统进行客户关系维护，我总是在不断接受新的事物，尝试新的改变。6 年前，为了帮一家企业解决资金问题，我研究文件，联系业务部门，成功地为该企业办理了我行首笔承兑贴现业务，破解了客户的燃眉之急。二是“静下来，

沉下来”。都说瑞丰的客户经理很忙，一个人要管理几百户企业，没有什么时间去拓户。所以当我去年一年仅住房按揭就办理了 112 户的时候，很多人都好奇我哪来那么多的时间，其实只要合理管理自己的时间就没有问题。白天嘈杂，进出的人多，我就集中跑客户，了解他们的贷款需求；下班了，别人早早走了，我就多留一个小时，把手头的授信资料做好。像个人住房按揭贷款一类特别占用时间，需要好好静下心来业务的，我就带回家，一个人关起门来静静的干。



陆关贤

转眼间，我已经工作了 30 多个年头，这么多年的工作经验是我人生的一大笔财富，我希望能更好的运用这笔财富为瑞丰银行做出更多的贡献，直到圆满走完我的职业生涯！



五 凤

2013 年我有幸被评为“十佳客户经理”，对我而言，这不仅仅是一种荣誉，更是对自己工作的肯定。如果要用几个字总结自己担任客户经理 5 年来的经验的话，我想应该是真诚交往与用心付出。

客户经理这个岗位更多的是与人打交道，在与客户交流过程中，我始终站在客户角度思考问题。久而久之，真诚的付出赢得了客户的信赖。在柯岩，平常来办理业务且和我们打交道最频繁的就是企业财务人员，这些人员中有些可能兼多个中小企业的会计职务，通过这些会计老朋友向中小企业营销推介我行贷款产品就会轻松很多。同时，又可以让企业财务人员在为这些中小企业办理验资开户时，将企业基本账户开立在我行，这样拓户就变得相对容易。真诚交往赢得信赖，用心付出赢得忠诚。要想

客户与我行建立持久的业务往来，还需要过硬的业务素质与踏实勤奋的工作精神。随着我行各项新业务、新产品不断推出，为了给客户提供专业的服务，我利用业余时间，不断加强业务知识的学习，在总行信贷新产品业务知识竞赛中取得个人第二名的成绩。“诚之所感，触处皆通”，用心服务客户，就是要将客户的每一件小事做好、做精，客户的一句感谢就是自己工作中最大的幸福，客户的一个认可就是自己前行的动力。优秀源自付出，点点滴滴的付出铺就成功之路。

客户经理作为广阔市场接触的第一人，明确服务宗旨，用心服务，成为客户心中的贴心人至关重要。如今，在金融市场这块蛋糕被与日俱增的行业不断切割的今天，“以客户为中心”已不仅仅是一种从业人员思想上或口头上的理念，而是实实在在的内在行动准则。对此，我深有体会。2013 年春节后，化纤行业阶段性转好，绍兴华清化纤纺织有限公司的 6400 万元贷款由于股权质押全部将到期，为及时解决客户问题，我和单位同事及该公司会计人员当天早上出发赶赴天津，在天津工商局办理好股权质押手续，晚上 8 点多回到绍兴，第二天及时为企业发放了贷款，为企业在涤丝波段性上涨中赢得了商机。

这一次，我很荣幸地被总行评为了“十佳客户经理”，这既是总行对我的肯定，也是对我的鞭策。我将以更加昂扬的精神状态和更加精湛的业务技能投入到工作中去，开启新的征程，实现新的跨越。



陈海荣

随着金融业竞争的不断加剧，能否为客户提供细致入微的金融服务成为银行获取竞争优势的关键。

何谓巧妙营销？相信每个客户经理都有过被拒之门外的遭遇，我亦不例外，一次次失败后，我总结了经验，“拒绝”很多时候不外乎当我们喋喋不休地向客户介绍自己金融产品多么好时，客户的心理大门可能已默默关上。但若换位思考，在与客户沟通交流中，主动去关心客户所处行业的发展近况，了解客户产品质量和销售情况，与客户共同探讨发展前景等，让客户感受到我是由衷地在关心客户，客户就会不自觉地将我视为自己人，此时再营销的话效果自是事半功倍。何谓坚守原则？将客户放在首位，这是服务上的要求，并不意味着将客

户宠坏了，即在和客户打交道的时候，不能为了拓展业务，就一味迁就没了原则。心里始终要坚守自己的底线，客户有时有不当的要求，就需要在谈判中为瑞丰的利益据理力争。客户反而会为了我们的敬业精神和“难缠”所感动，进而赢得他们的尊重。也许正是因为这样，同事们都喜欢喊我一声“大哥”，这一声“大哥”中，那份亲切和信任，使我欣慰不已。新的一年又来到了，成绩只代表过去，我会以归零的心态，轻装上阵，继续在自己的岗位上奋发努力，发扬螺丝钉精神，一路向前！



董伟民

有人问我，如何才能成为一名优秀的客户经理？我觉得有两项素质是必备的：一是巧妙营销，二是坚守原则。



孙 剑

作为一名在瑞丰工作二十余年的客户经理，我认为业务营销不可能一帆风顺，我一直信奉“精诚所至，金石为开”这个道理，即客户经理一定需要锲而不舍的精神和持之以恒的耐力，才能把事情做好。

2014 年 3 月，绍兴县极泽力冷暖设备有限公司的授信最终获批就是一个有力的证据。极泽力是一家由嵊州引入的一家专业制造冷暖设备公司，市场前景较为广阔，企业资产实力较为雄厚，经营稳健。但一开始该企业对瑞丰银行的了解极少，营销之初，成效可想而知。接下来的两年，我定期走访极泽力公司，与企业老总张总交上了朋友，并时刻关注极泽力的发展动态。一次与张总交谈的过程中，他谈到自己有心收购原属于绍兴县山耐紧固件有限公司位于平江的土地用于扩大规模，但作为一个“外

来户”却苦于没有中间牵线搭桥的人。说者无意，听者有心，我回来反复思量，想到了我的一个朋友，凭他在镇政府的关系，应该能帮上忙。经过反复的沟通和协调，张总谈下了那块土地，也就真正认识到了我的诚意，并承诺用该土地抵押向我行融资，正式与我行建立了信贷关系，就这样，我以坚持和耐力赢得了客户得信任。面对日益紧张的竞争形势，我依然坚信“精诚所至，金石为开”，在平凡的岗位上追求卓越，永无止境。

春之绍兴

本刊编辑：潘璐越

美人 美胃 美心

当和煦的阳光暖暖地照在身上，闭上眼，你是否已经闻到了春的气息？

在这个“乱花渐欲迷人眼”的季节，杏花微洒里，乘坐乌篷船穿行在绍兴城区，河道纵横间，小舟次第穿越会稽桥、姒家桥、庙下桥、望陵桥，远远望见仓桥直街，烟雨朦胧里，你是否还是能在忙碌的工作之余感受到这座早已习惯的水城带给你的些许惬意？笑靥下，是春美了花，还是花美了人，亦或是美食满足了人的胃，美了人的心。



春，赏花正当时。

梅花、油菜花、樱花、桃花粉墨登场，次第绽放，与那些收藏美的眼睛共鸣出一首春的协奏曲。

梅花
疏影横斜水清浅，
暗香浮动月黄昏。

看梅花，自然要去被誉为“中国第一梅园”的王坛东村“十里梅廊”，那儿素有“香雪梅海”之美誉，每逢初春，满山遍野的梅花争相吐艳，如雪似海，暗香扑鼻。

“香雪梅海”乡村休闲旅游区处于风景秀丽的小舜江上游，距绍兴市区 35 公里，省道绍甘线就在景区旁边，交通便捷。这里依山傍水，空气清新，环境优美。景区四周，山清水秀、怪石林立、溪流潺潺、峡谷幽深，有千年古树、稀有名木和上万亩灵秀翠绿而又连绵不断的生态公益林，有“天然氧吧”之美誉。据浙江林学院风景旅游研究所的专家考证，这片梅林是当今国内连片面积最大的青梅园。

目前，景区有探梅寻胜、登高临眺、香海人家、青梅竹马、香雪梅河、煮酒论英雄、古木溯源等景点。探梅寻胜，即沿着一条条石铺铺就的石径，拾级而上，深入梅林，游人可与梅花亲密接触，鼻子能碰到梅枝，近距离看花亲花，真真切切的“人在花丛中”。登高临眺，就是登上梅岭最高峰，东村美景尽收眼底，令人心旷神怡。青梅竹马，即在梅林的一侧坡地，绿草成茵，可与家人朋友一起荡秋千、坐竹马、玩泥巴、过家家，重温“两小无猜”的童年梦……在这里，你可以体会大自然的清新，也可以享受“世外梅园”的情趣。

桃花

满树如娇烂漫红，万枝丹彩灼春融。

桃花的艳丽娇美自古就被人所喜爱，而人们一提到春，往往就会描绘出一幅桃红柳绿的美妙图景，似乎桃花已成了春的象征。

桃花是春季里重要的观赏花卉，目前全国许多地方都有栽种，而绍兴人说起桃花，必定先想到吼山。吼山的桃花经过多年的培育以及桃花节的宣传，已经在绍兴乃至整个江南地区形成了一定的知名度。目前，吼山栽有桃树近千株，由于品种较多、次第开放，因此赏花时间可延长到 40 天左右。每年的 3 月中旬到 4 月中下旬就是一年一度的吼山桃花节，这是一年中桃花开得最好的时候，娇嫩的花朵在奇石、碧波的映衬下，构成了一幅幅美好的画面，也给许多游客留下了难忘的印象。

除了吼山，新昌沃洲湖和上虞老外婆农业合作基地也是不错的桃花观赏地点，前者拥有上千亩桃树林，后者虽然规模相对小一点，但也有 600 亩左右。如果自驾前去这两个地方赏桃花，还能体验一把当地的农家乐，踏春之旅也能增加点其他乐趣。

如果你想免费赏花，那么环城河边的公园是很不错的选择，虽然这些公园里的桃花林规模都偏小，但拍几张小清新图片那是足够了。桃花盛开时，大家不妨去稽山公园、西园等地逛逛吧。

樱花

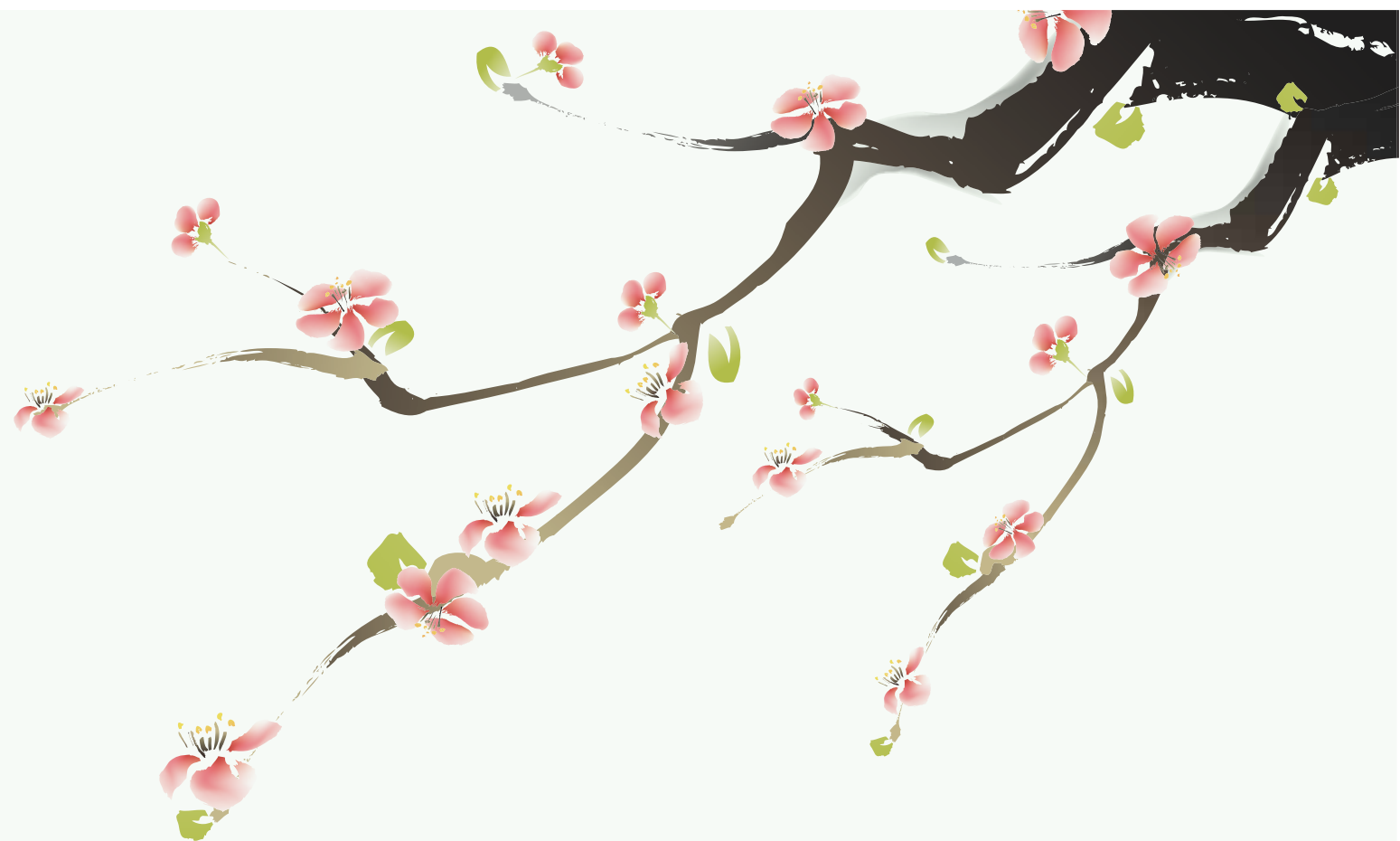
小园新种红樱树，闲绕花枝便当游。

春天登场的还有樱花。以前绍兴人对于樱花多是想象，认为那是千里之外的武大校园或富士山下一抹灿烂的风情，而自从有了宛委山樱花林、大香林樱花林，绍兴人看樱花再也不用花那么多时间与精力了。

经过几年的培育，宛委山下目前拥有樱花树 4000 多株，是华东地区最大的樱花林之一。对于爱花之人来说，宛委山樱花节和大香林樱花节想必会是令人期盼的风景吧。当你置身

在大香林樱花中，在桂花林的衬托下，500 多株樱花盛开，真可谓春风暖熏开花万朵，翩然雪絮中，醉人寰。不过，樱花的花期只有一到两个星期，所以想欣赏到全盛时期的樱花林，一定要抓住这稍纵即逝的机会哦。

除了宛委山，也有许多人推荐嵊州的王羲之故居、诸暨赵家镇樱花山庄、上虞岭南也可以作为赏樱的备选地点。



油菜花

万顷金花映日黄，田陌遥艳散芳香。

不知道从什么时候开始，油菜花也成了城里人眼中的风景，于是乎，去哪里赏油菜花也成了每年春天倍加关注的一件事。不过油菜花最可爱的地方就在于，它真的是无处不在，只要有土地的地方，几乎都能看到它的身影。在绍兴，想找个掏钱看油菜花的，还真是难！

镜湖湿地公园可能是最受绍兴人推崇的赏花地点了吧。那里本来就有山有水，周围还有大片农田，每年春

天油菜花盛开的时候其景色足以与婺源媲美。另外，平水大道旁边、解放北路延伸段洋江西路两侧也是绍兴老百姓喜爱的赏花去处，很多新人的婚纱照就是在这里拍摄的。

如果想走得更远一点，嵊州和尚田村、诸暨东白湖等地都是赏花踏青的好去处。值得一提的是，油菜花的花期也很短，如果你发现微博上已经有人在晒图了，那你赶紧跟上吧！



说完了让人一饱眼福的春天美花们，在热闹都市中生活的你，是否已在眼前显现出了那些在寂静的山野中一簇簇肆意绽放的花儿，产生了一种“返璞归真”、“回归自然”的亲切感呢！而满足了眼睛对美的渴求，我们再来好好安抚一下我们的胃吧。

茴香豆算是绍兴最知名的一种小吃了，它的出名得益于鲁迅先生的小说《孔乙己》，他在咸亨酒店花九个铜钱买的两碗酒一碟茴香豆，还细究“茴”字的四种写法，至今还让人觉得是出现在街对面的小馆里。茴香豆是以蚕豆为原料，用清水泡软，入锅加配料用文火慢煮至涨熟，口感清香软糯、鲜嫩，价格便宜，是寻常百姓最常吃的下酒菜。

在绍兴，蚕豆被称为“罗汉豆”，其剥开之后颇像一个罗汉憨态可掬端坐其中，而当地把新鲜的豌豆也叫做鲜蚕豆，这是由于豌豆上市之时，刚好是蚕季。旧时绍兴的讲究是‘十豆过酒’，寻常酒馆的柜菜中少不了鲜罗汉豆、鲜蚕豆、带壳鲜毛豆、茴香豆、盐青豆、爆开豆、兰花豆、芽罗汉豆、笋煮豆、鸡肫豆等。

当你在鲁迅故居门前的小店里吃盐青豆、鸡肫豆过酒时，你就能尝到盐青豆煮的时候不加茴香桂皮，而是加糖和盐，事先不经过浸泡，煮的时候皮涨而豆不涨，等冷却之后豆壳收缩起皱，豆色青绿，外有盐花，如果讲究一点儿会加入一些甘草末，口感筋道；而鸡肫豆则是以黄豆为原料，加入酱油慢慢文火细煮，往往加入笋干一起煮，用以提味，煮熟之后再烘至半干，口感坚韧，味如鸡肫。

绍兴传统特产是“三大缸”：酱缸、染缸、酒缸。关于茴香豆，小时候还有民谣：“桂皮煮的茴香豆、用的是谦裕同兴好酱油，曹娥买来上青豆，东关雇来好煮手，嚼嚼韧纠纠。”即便如今，绍兴老百姓还是喜欢吃本地酱油作坊里生产的酱油，颜色黑亮，豆香浓郁。在河边，经常可以见老人慢悠悠喝酒，随手从兜里掏出几颗茴香豆。这些下酒小吃初吃不觉得出奇，细细咀嚼却颇有深味，契合着绍兴人的性格：外圆内方、灵秀惠巧。时代在变革，城市在裂变，食物却是连接从前与现在的一根链条，因为各种过酒小吃的缘故，叫人觉得鲁迅时代的绍兴并未走远。

茴香豆



蚕豆



外地游客初到绍兴，往往被景区四处可见的臭豆腐晃得眼花缭乱，都是镶了牙边的杏黄幡子，“臭豆腐”的大字招摇，似乎不吃一次臭豆腐，算不得到过绍兴。河边也往往能见到做臭豆腐的摊贩，5块钱一份，小火在油锅里煎炸，需要趁热吃，臭里带香。

臭豆腐

然而对于一个真正的绍兴人来说，臭豆腐只是小儿科，在绍兴美食谱系之中，「臭」是一个别样风情的滋味，臭苋菜梗、臭干张、臭腌蛋、臭百叶、臭冬瓜、臭咸鲞……各种「臭烘烘」的美食，成就了绍兴别致的滋味。当你在咸亨酒店吃小菜下酒，这里的下酒菜都是小菜，一盘盘一碟碟，不隆重，其间可以见绍兴风情。在所有「以臭为美」的食物中，臭苋菜梗是当仁不让的主角，许多食物都是经由苋菜梗发酵而成的卤液腌渍而成。

苋菜是江南一带常见的蔬菜，春天发芽，初长时极嫩，只需放置在沸水中几个翻滚之后迅即捞出，点几滴香油就是一道鲜美的蔬菜。等苋菜老了，苋菜梗粗壮，这就成了做臭苋菜梗的原料。制作臭苋菜梗时需要用水浸泡昼夜，沥干水分之后进行发酵，数日之后，开坛便可闻到臭中带香的滋味，发酵时不用放盐，制作的时候再加入盐。臭苋菜梗以蒸为妙，趁热将臭苋菜梗放入嘴中，不要匆匆咀嚼，而是闭上嘴巴，眯起眼睛，鼻孔微微吸气，那种臭中含有异香的味道在口腔内旋转，真是美妙极了。

一坛臭苋菜梗捞完之后，剩下的便是臭苋菜梗卤了，许多农家常年在门口存放着一坛菜卤，卤汁状如白乳，黏稠滑溜，有些厚度，各种食材都可以放到里面卤制，于是出现了臭冬瓜、臭丝瓜、臭豆腐等种种「臭味大千」。

臭烘烘的美食



黄酒



绍兴美酒

美胃

在美食纪录片《舌尖上的中国》里，细数绍兴美食：绍兴黄酒、茴香酱料、腊肠、酱鸭、醉鸡。美酒与美食，是这个城市难以忘却的滋味。绍兴是酒乡，酒的滋味自然弥漫到美食之中，绍兴老百姓做菜，几乎所有荤菜都会放上黄酒，而放黄酒的好处在于提香。醇厚的酒香使菜肴锦上添花，变得异常松软。酒使荤菜质地变松易熟且去腥，特别烹饪水产，放上酒就少腥味。我们绍兴人做菜都是使用加饭酒或者花雕，很少有人用调和的料酒。醉系列的绍兴美食无须入锅烧煮，只择其新鲜者，加入酒和其他调味品浸泡，即可上桌。其中醉虾，挑选小一点的活河虾，现泡现吃，只只活蹦乱跳，使餐桌增趣生色不少。除了醉虾，还有醉蟹、醉麻蛤、醉红菱等。

而香糟作为绍兴黄酒的副产品，也被广泛地用于各种菜品之中。可以做成糟鱼、糟鸡、糟鸭、糟鹅、糟肉，糟香四溢，大快朵颐。也有糟汁烧菜，如糟溜鱼片、糟溜虾仁等，糟香不同于酒香，做出菜来有它的特殊风味，决不是只用酒所能代替的。



扣肉



绍兴十碗头

美胃

绍兴人小时候总能听到人们说：“吃十碗头起哉！”，就知道又有人家办喜酒了。十碗头各有不同，但是少不了扣肉、扣鸡、清蒸鱼、红烧鱼、肉圆、鱼圆、糖醋芋艿羹、荠菜豆腐汤、炒小虾等等，摆在八仙桌上，乡里团座，象征着十全十美之意。其中最重要的是“三扣”：扣鸡、扣鹅、扣肉，往往以白鲞合味而蒸，味道香浓而下饭。在更早的十碗头里，最重要的食材并非各种肉食，而是萝卜，蒸好的萝卜垫底，表面是附上一层肉，这也是贫困时期的一个美食梦。按照绍兴乡土风俗，扣肉上桌，不能食用，这是礼仪规矩，席中需要由主家原碗端回，以便回礼之用。而主家办事，亲戚朋友随礼，主人还要还礼，往往是扣肉与老酒。礼仪的风俗往往在食物中传承，即便在困难年代也不曾松懈。

春天，万物复苏，生机盎然。春之绍兴，绚烂醉人，充满希冀。
春天，美了花，美了胃，美了心，美了绍兴，美了人。

幸福课堂

图文：滨海支行 石航淇

收获成长



在我行“幸福瑞丰”建设的号召下，瑞丰商学院推出了“精致生活”系列课程，第一期因为元宵节将要来临，特意安排了面点类课程，这让我这样从未下过厨房的孩子乐坏了。吃过蛋糕店里香喷喷的糕点，却从未能亲手做上一次，尤其是在远离家乡的瑞丰，那会是个什么样的情景呢？怀着这样的好奇我报名参加了这一期的幸福课堂。

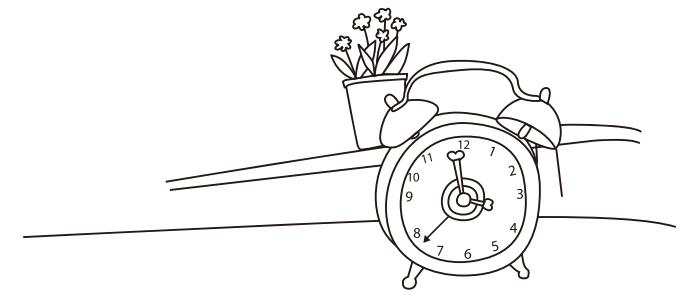
当我兴匆匆地赶到瑞丰商学院面点房的时候，很多同事都已经围好围裙，做好了“战斗”准备，我也迅速洗手、系围裙，进入备战状态。教授课程的糕点师傅很细心，先给我们演示了汤圆的制作过

程，只见师傅一边操作，一边口述和面、揉面、裹馅的秘诀要点；在师傅的鼓励下，我们这群早已按捺不住的学员也动起手来。很快，蛋黄馅的、豆沙馅的汤圆就成形了，在师傅的指导下，我们在托盘上薄薄地刷上一层油，又将做好的汤圆小心翼翼地放上，满怀期待地把它送进了蒸箱里，等待着成品的出炉。有了汤圆做铺垫，大伙的信心倍增，都迫不及待地请求师傅教授蛋糕的做法，师傅也爽快地答应了。可蛋糕不像汤圆，面里放馅揉圆了就可以，它的操作流程可严谨了，哪个环节出了点岔子，出来的就可能是失败品。蛋要轻轻地打开，蛋清和蛋黄要分离，打蛋白要往同一方向……这些在家里父母都习以为常的操作，却让现场的每个学员都认真地听着，有的还做起了笔记、拍起视频，当我们把成形的蛋糕从烤箱里取出时，那一份成就感油然而生。吃着自己亲手做的白的汤圆、黄的蛋糕，学员们的脸上满是甜甜的笑容，整个面点房充满了幸福的味道。

在忙碌的工作之余，参加瑞丰商学院的幸福课堂本身就是件幸福的事情，不仅丰富了我们员工的业余生活，培养了兴趣爱好，增进了不同支行同事间的交流，也让我们这群年轻人体验了生活，感受了工作之外的瑞丰亲情。当学员们把劳动成果带回家、带回支行与亲人、朋友共同分享的时刻，更是将员工的小幸福，延伸到了家庭的大幸福，也许这正是“幸福学堂”希望我们理解到的幸福吧。

流淌的时间 绵长的回味

文：法律合规部 蔡敏



过去的日子，有过这样一种生活：人们需要等好久，日复一日才能盼来情人的一封信；或者，千里迢迢只为送别远去的知音，这一送竟送了十八里；正月里，从小年夜过到元宵节，吃不完的年味、话不完的情话；在古城根下晒太阳，路边坐上一整天，碰不到一个熟人。那个时候，时间叫做流淌还不叫做奔腾。

前段时间去九寨沟游玩，拍下了许多美丽的照片。回归了日常，也不时拿出这些照片欣赏，仿佛立刻回到了“梦境”。有人说，九寨是一座让人忘记时间的“童话王国”，阳光明媚的角落，精神灿烂地开放着满目的格桑花。一壶酥油茶、一盘牦牛肉干、一首藏巴曲儿，在这里，你只需要专心致志地发呆、忘却、飘摇。巍峨的雪山、高耸的古木、湛蓝的海子，都夹杂着远古的情感和思绪，让人有恍如隔世之感。人们以一种感觉不到的速度行进，长廊般的栈道，毫不费力地蜿蜒在山边水边，三两步就浸入青草深处了。时间似乎对这片土地太过厚爱，让驻足的人甘愿用最好的时光欣赏她的神奇。在这里，你就想坐在阳光里，静静地听花开的声音；在这里，你仿佛不用等待，春天就这样绽放了。

有的时候，旅行的意义只是在于转换了节奏。其实去哪里并不重要，重要的是心情。生活除了忙碌还需要时间体会，思考需要一朵花开的时间，才会体觉到生命的细微。看看走在路上行色匆匆的人流和挂在脸上的焦虑，好像速度越快、节奏越快，时间并没有因此变多，我们也没有变的更幸福。不是吗？

曾经看过一部关于二郎寿司的记录片。故事的主人公二郎是被日本人尊为国宝的寿司师傅，他八十多岁了，一辈子就做了一件事，就是做寿司。从渔市场挑鱼到米饭的火候，从上菜的顺序到摆盘的造型，二郎都极其讲究。做寿司的时候，他的表情异常严肃，着装仪容、身势步幅、眼神手劲，每一次都毫厘不差。制作这部纪录片的是一位美国人，他用交响乐来形容二郎做寿司，高潮处每每出现激荡人心的旋律，让人体会到二郎的技法如同协奏曲一般浑然天成、荡气回肠。作为米其林三星的寿司店，二郎寿司是要提前几个月预约的，他的寿司卷进了时光的味道，每一分每一秒都是一辈子的投入。这样的专注是奢侈的，他是用流淌的时间在滋润着味蕾，所以才有了绵长的回味。





在荒漠中行走

文：柯桥支行 张榆英

吟着“大漠孤烟直，长河落日圆”，目下展开了一片不着边际的沙漠。眼前是漫漫黄沙，几条时起时落的曲线，勾勒着一个个沙丘的轮廓。留给我的，只是一个个不确定的印象，而失落了那份旷达豪壮的境界……

我也是一个游子，一个在城市一隅，一间阴暗的屋子里，不甚出行的游子。

车水马龙，灯红酒绿，全都在我的身后。面前的，同样出现的是王维眼前的那片荒漠，兴许，还要荒凉。因为，他还能看到孤烟与落日，我能看到的却只是一片荒漠。

我的行走，仅限于眼睛。眼睛下面，是一大堆跳跃着的文字。这是一片我的绿洲，我只能沉醉于此。我拉下窗帘，拉上台灯，在这一个小小的房间里，简单的衣食住行。这是我的生活，简单而充实。

真的要出行，也是孑然一身。走一段，笔下留一段，让荒漠的一角，试图留下一点绿洲的痕迹。然而，那只是我个人一点微不足道的反抗。荒漠终究会是荒漠，我只出行，而远不是一个建设者。

听得到一阵阵汽车声，闻得到一股股油烟味，犹如风沙袭面。背过身去，一步一步向后退。以退为进，多少还有几分睿智。但是，转过身去，看到的只是那些自己留下的痕迹在快速地消失……荒漠究竟是荒漠，我留不下几缕绿痕。

我知道，唯物主义已经变质；我知道，大同社会远未到来；我知道，文字只是在大众手中把玩；我知道，高雅已走不出屋子，走不进殿堂……我知道，我甚至丝毫没有话语权。

我不知道，吟诗赏玩的文人足迹何踪；我不知道，大言出世的老子，在今天又能如何；我不知道，只知消费的娱乐之死改变于何时；我不知道，有点思想而文笔不足的我，到底可有出路？

走，走，走！荒漠，碰壁，蹒跚，折回，已是全部。七八点钟的太阳，马上就会西归；年方十八的少年，转眼就是迟暮；那在手中的纸币，一定时间后也可作废，凭什么要它为它努力；挥霍着的大款，烟消云散后毫无痕迹。

人生，太短。以消费始，以消费终；在自己的哭声中来，

但得夕阳无限好，
何须感叹近黄昏 ……

在别人的哭声中走。是无聊中消逝，还是在痛苦中琢磨。人的追求，不达到是苦恼，一旦达到，就变成了空虚。也许，叔本华说得对，痛苦才是人生的本质，纵有太多的人一生寻欢作乐，可背后的依然都是空虚无聊。

在中国人眼中，少壮不努力，老大徒伤悲。成功了，才是娱乐的开始。这样的生活方式固然很累，但无论从短期还是长期来看，都独具它的哲学道理。因为人在娱乐时一定是没事可做，娱乐之后想想吧，往往觉得异常无聊。我们儿时的无忧无虑，都只是不知世事，无知无畏的情况之下表现的。于是，长大了，多少带上了几分忧郁气质。

有一次，我说自己本质上是挺内向的一个人。一位老师说，有思想的人，一定程度上都是内向的，忧郁的。这样免去了一大堆应酬，才多出了自我的反省与内心程度上的思索。

是啊，原来外部的繁华，终是一片文化的沙漠，思想的枯井。我们的思索，只能存在于内心与孤独。荒漠中行走，思想真的好复杂。我只能无奈地发现，我的语言词汇，根本不够用。如此而已。

太阳靠近了地平线，天边一线泛红。一个人立于天地之间，没有人烟，不见孤烟。夕阳无限好，但毕竟是近黄昏了。行走中终究透露出了几分无奈。也许，是一个女孩儿的心胸尚且过于狭隘，容不下那一份空旷……

无奈，但没有后悔。荒芜，依然得行走；短暂，还是值得欣赏。轻轻吟诵我的名言：但得夕阳无限好，何须感叹近黄昏……

编者按：家长是原件，家庭是复印机，儿女就是影印件。什么样的家长，什么样的家庭就会培育出什么样的儿女。“爷爷的家训”，句句入理，字字深刻。

本刊编辑：沈帅帅

言传身教重于说教

——记爷爷的家训

文：柯岩支行 龚立怡



爷爷出生于 1923 年，是大户人家的儿子，兄弟四人，他老人家排行第三。爷爷从小上的是私塾，到老年还能写出一手漂亮的蝇头小楷，14 岁时便跟着师傅学做生意，21 岁出师开了米店和船行。虽是家里的老三，爷爷的父亲去世后，家里却是爷爷当家主事。

从小跟着爷爷奶奶一起生活，记忆中爷爷从未跟奶奶红过一次脸、吵过一次架，事事让着奶奶，但却也不是一味的毫无原则。每每当奶奶议论起某人如何不好时，爷爷总会说一句“闲谈莫论人非，静坐常思己过”来打断奶奶。年幼的我，听不懂深奥的话语，慢慢长大了，才知道那是告诫奶奶责人先责己，不要背后论人是非，爷爷是那么说，自己也是那么做的。

虽然是家中的老三，爷爷却因为人处世宽厚大度，严以律己而受兄弟、亲戚们的尊敬和爱戴，有什么事都爱跟爷爷商量。爷爷常说：父慈则子孝，兄友则弟恭。为人师长者，就应该以身作则，言传身教。记得当时大院里有年迈的独居老人，家里比较清贫，从我记事起就没见过他有什么亲人上门，平日里也总是少言寡语，只有每次跟爷爷在一起时才会有说有笑。每天，爷爷总有一半的时间是陪着老人聊天，聊老人年轻时

的事；每个节日，我们家的饭桌上也总有老人的身影，我们一群孙子辈的也都跟着甜甜地叫“太爷爷好”，每逢此时，老人的眼里总是闪着感动的泪光。这样的情景十几年如一日，直到老人去世。后来，我问奶奶，太爷爷是不是爷爷的亲戚，奶奶轻轻的摇了摇头，当我问为什么对他这么好时，爷爷在一旁说了一句：“老吾老，以及人之老；幼吾幼，以及人之幼”。

在和爷爷奶奶一起生活的日子里，爷爷用他的自律让我看到“食不言，寝不语”、“勿以善小而不为，勿以恶小而为之”、“言必信，行必果”、“老吾老，以及人之老；幼吾幼，以及人之幼”……虽然有时也会觉得爷爷是个老古板，怎么会有这么多的规矩，可爷爷从没对我们说教，总是用他自己的言行在潜移默化中感染着我们，直到爷爷去世出殡那一天，亲朋好友送来的一副挽联才真的让我震撼到了，上面只有四个字：“一生行善”！这是怎样的赞誉和肯定，世人都说盖棺定论，爷爷的一生平凡而又不平凡，他用自己的言行完美地诠释了中华民族礼仪之邦的传统美德，如春风化雨般滋润着我们、感染着我们，这些家训也会让子孙后辈传承下去，并且受用终身！

圣经里最奇妙的九种沟通方式

文：摘自《银行商学院》

1 倾听，不要打断

静静的聆听，是对他人的尊重，也是内心谦虚的表现。你若爱他，就多聆听！“心傲是灭亡的前导，心虚是光荣的前驱。”

2 说话，不要指责

不要养成指责他人的习惯，尤其是在尚未弄清楚原委之前。很多人做错事情后，更渴望得到接纳，而不是指责。就像你在犯过错误之后，所渴望的一样。你若爱他，就不要指责！

3 给予，不要保留

面对别人的恳求，不要拒绝。能帮助别人的时候，不要迟疑。你今天帮了别人，明天别人也会帮你。即使他们都辜负了你，你在天上的父，也会给予你百倍的赏报，因为他把一切都看在了眼里。

4 祈祷，不要停止

爱与不爱，并不是做给外人看的，而是做给自己的心看。请你常常在心里为他祈祷，不要停止。因为你真的爱他，就会让他住在你的心里。

5 分享，不要假装

如果你真的在乎一个人，请把真实的自己与他分享。不要总是戴着虚假的面具，装出一副迎合他的样子。假装，并不会让对方对你的喜欢增加一层，反而会在时间的流失中，慢慢失去对你的信任。做回最真实的自己。

7 信任，不要动摇

很多时候，我们失去一个自己所爱的人，并不是谁把他夺走了，而是我们一步步将他推走。推走，不是因为我们不珍惜，而是因为我们太珍惜。爱，是信任中的责任，而不是猜疑中的束缚。

8 原谅 不要惩罚

不是别人做错了事情，就一定要去惩罚。你是为了他的成长，而不是为了让他难堪。有时候宽恕的力量胜过惩罚，柔软的力量强过坚硬。当你年老时，牙齿已经掉落，舌头却依旧健康。

9 承诺，不要忘记

做不到就不要轻易承诺、爱你的人，不在乎你给他什么东西，却在乎你兑现诺言这个行为。爱一个人，就不要让他对你的盼望落空，多次的等待看不到结果。

6 享受，不要抱怨

生活中，我们常常会陷入抱怨的漩涡，但很少有人会在抱怨的同时，扪心自问，我是否也会成为别人抱怨的对象，我是否也曾亏欠过别人，让别人受尽委屈？抱怨可以让你一时解气，但最终却会使你的气量越来越小，把自己孤立出别人的世界。



生活中，我们常常会陷入抱怨的漩涡，但很少有人会在抱怨的同时，扪心自问，我是否也会成为别人抱怨的对象，我是否也曾亏欠过别人，让别人受尽委屈？抱怨可以让你一时解气，但最终却会使你的气量越来越小，把自己孤立出别人的世界。



《百年瑞丰》杂志
“微拍世界”栏目官方微信

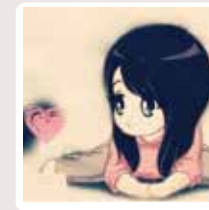


用手机

「亮」出生活
每录用一张，送电影票一张

谁说手机拍不出好照片？

什么是好照片，生活就是一张好照片。
现在，关注“微拍世界”官方微信，
上传您手机中的照片，亮出您的生活吧
上传后，不要忘记配上一段文字哦（不要超过 300 字）



平凡幸福

一边给妈妈剪指甲，一边
说着工作上一天的事情，
心底无限感慨，幸福就不
过如此了吧。



乌篷船里的时光

老旧的家具散发着陈年
的味道，空气里都弥漫
着梅干菜的香味，乌篷
船上一坐，便划过了人
间好时光，这就是安昌
古镇。



又是一年油菜花开时

阳春三月，草长莺飞，又是一年春花
烂漫时。你还窝在办公室，还宅在家
里吗？趁春色未老，赶紧踏青去吧！





桃花依旧笑春风
春风一夜，桃花开了。
那么娇艳动人，令人心旷神怡。



妇女节问候

谨向长期战斗在试衣间、看韩剧、逛淘宝、魅力十足并掌握老公钱包的杰出女性们，致以节日的问候！



肥猫

就算你不曾拥有一场说走就走的旅行，但至少还有一个说胖就胖的体型。肥猫，春天来了，四月不减肥，五月徒伤悲哦！



用瑞丰手机银行“跨行快汇” 不收手续费，资金瞬时到



如何安装：

- 1、扫描二维码下载客户端（可用微信、淘宝、查一查等软件扫描）
- 2、关注微信“瑞丰卡”或“borfcard”了解如何安装手机银行客户端
- 3、非智能手机客户请用手机浏览器登陆 wap.zj96596.com 体验手机银行



苹果手机客户端



安卓手机客户端

即日起到6月30日，新签约手机银行，享受三重好礼

- 一重礼，新签约手机银行，送5元话费（限前10000个名额）
- 二重礼，新签约客户累计交易3笔（含）以上，再送5元话费（限前5000个名额）
- 三重礼，新签约客户可享受转账免手续费至年底的优惠

活动说明：

- 1、本活动仅限新签约客户参与。
- 2、礼品赠送名额以客户签约时间为排名先后排序。礼品在活动结束后统一发送“瑞码”兑换码给客户。发送号码为客户在我行系统预留手机。话费充值如因客户预留错误或我行充值时此手机号停机、销户等非正常状态，我行不再二次赠送。
- 3、客户获赠资格以我行业务系统数据为准。
- 4、瑞丰银行在法律许可范围内保留对本次活动的最终解释权及终止、变更活动之权利。



官方微信：borfcard

