

5 | 2014  
总第28期

# 百年瑞丰

HUNDRED YEARS OF RUIFENG

深入基层排忧解难 提振精神攻坚克难  
——我行领导班子密集走访支行督察攻坚克难任务工作  
FTP——财务精致管理的“神来之笔”  
我为瑞丰做什么？



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



买车  
缺钱?

装修  
缺钱?

结婚  
缺钱?

我们为您提供  
充足资金!



**瑞丰微贷**

专业高效 | 担保灵活 | 无手续费

**消费贷**

1万-50万元贷款

客服电话: 400-88-96383 | 网址: www.borf.cn

**瑞丰银行**  
BANK OF RUIFENG

# 目录 ontent

编委会主任: 俞广敏  
主编: 孔张海  
编辑: 李宝福 林宝 章国江 余力丰 潘亮 王颖 郭杰 潘璐越 谢莹  
沈帅帅 嵇伟娜 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9月30日  
投稿邮箱: bainianruiheng@163.com

## 要闻速递 NEWS EXPRESS

- 03/ 我行荣获“亚洲名优品牌奖”
- 03/ 俞俊海董事长荣获“中国(行业)品牌十大创新人物”
- 04/ 省农信联社张依丽副主任一行莅临我行调研指导
- 05/ 我行举办2014年信用证及保函实务培训
- 05/ 我行成功试发开放式人民币理财产品
- 06/ 我行召开二届三次董事会
- 08/ 我行召开八月份工作例会
- 09/ “流动银行”开进企业——我行流动服务车投入使用
- 09/ “法纪讲堂”走进瑞丰
- 10/ 瑞丰银行2014年金投盛会盛大举行
- 10/ 我行第一台硬币自助兑换机投入使用
- 11/ 瑞丰商学院举行“瑞丰园丁节”座谈会
- 12/ 我行晨会设计大赛取得圆满成功

## 特别关注 SPECIAL ATTENTION

- 14/ 广泛研讨汇集思路, 齐心协力攻坚克难  
——行务会议专题研究部署攻坚克难工作
- 15/ 深入基层排忧解难 提振精神攻坚克难  
——我行领导班子密集走访支行督察攻坚克难任务工作
- 17/ 再接再厉、迎难而上、智慧工作, 全力抓好下阶段重点工作  
——我行召开九月份工作例会

## 瑞丰论道 DISCUSSING WAY

- 20/ 论我行微贷技术的主要特征
- 24/ FTP——财务精致管理的“神之笔”
- 28/ “基金下乡”——探析农商行基金代销业务

## 幸福瑞丰 HAPPY RUIFENG

- 31/ 众志成城可排海 于无声处听惊雷  
各支行在“攻坚克难”专项活动中奋发有为成效初显
- 39/ 我为瑞丰做什么?
- 51/ 白富美的一天
- 53/ 惊蛰雷鸣日, 曲调渐扬时
- 57/ 书法情怀
- 57/ 又遇毛边纸

## 微拍世界 SHOOTING WORLD





## 省农信联社张依丽副主任一行莅临我行调研指导

7月25日

7月25日，省农信联社张依丽副主任在信息科技处处长周黎明、电子银行处处长干美丰、绍兴办事处副主任赵东江及省农信联社和绍兴办事处相关人员的陪同下，莅临我行调研科技建设和电子银行业务工作。我行领导班子及相关部室人员陪同调研。

党委书记、董事长俞俊海对张主任一行的到来表示热烈的欢迎，感谢省农信联社领导一直以来对瑞丰银行发展的关心和支持。俞董事长向张主任一行汇报了我行今年实施“328工程”建设、践行普惠金融、防控和化解不良资产等方面所做的主要工作，同时就省农信联社提出的电子银行业务和信息系统开发需求向张主任作了详细的汇报，希望省农信联社能借助大后台的优势帮助行社开发和完善系统，提高系统的支撑力和替代力，提升行社的竞争力，为更好地做小、做散提供技术支持。





## 我行举办2014年信用证及保函实务培训

7月20日

7月20日，我行邀请了著名国际结算和贸易融资专家阎之大老师主讲，在瑞丰商学院举办了为期一天的“2014年信用证及保函实务培训”，19家农信系统兄弟行社和绍兴银行的相关人员参加了此次培训。

培训中，阎老师向大家详细介绍了BPO与TSU相结合这一新的贸易融资与结算方式。这种结算方式除具备银行承担的第一性付款责任外，还可通过电子化平台传递单据信息，节省了单据邮递以及人工审单时间，大大提高收汇速度，真正为广大企业提供了便捷高效的贸易金融服务。

通过此次培训，现场互动气氛热烈，不仅加强了我行与兄弟行社间的交流与合作，受到他们的一致好评，同时对我行更好地规范业务操作，有效规避各类风险，提升产品创新能力等都起到了积极的促进作用。



## 我行成功试发开放式人民币理财产品

7月23日

近日，我行首款开放式人民币理财产品在各网点上线试发，吸引了众多客户前来咨询和购买。此款理财产品为七天开放式类型，存续期内，每个自然周为产品的一个投资周期，每周的周一、二、三为开放日，期间客户可以进行申购和赎回。作为完善理财产品类型的重要举措，该款产品首个认购期成功募集资金3000余万元，圆满完成预定销售目标，目前已成立运作。

本次开放式产品的成功发行，标志着我行理财产品完成了从封闭式到开放式的成功跨越，实现了我行理财业务运作的进一步升级，同时也满足了理财客户的不同需求，增强了客户粘性。后期我行将推出不同期限类型的开放式理财产品，增加产品期限的灵活性，更好满足客户需求。

## 我行召开二届三次董事会

8月1日



8月1日，我行在总行十六楼会议室召开了二届三次董事会，16位董事参加会议，人行绍兴中支、绍兴银监分局和省农信联社绍兴办事处相关领导列席会议，党委书记、董事长俞俊海主持会议。同日，我行二届二次监事会也一并召开，8位监事参加会议。

与会董事认真听取了党委书记、董事长俞俊海所作的《关于聘任吴光伟同志为瑞丰银行第二届董事会秘书的议案》(草案)、《瑞丰银行三年发展规划(2014年-2016年)》(草案)、《关于处置瑞丰商学院会议中心的方案》(草案)、《瑞丰银行股权变更方案》(草案)；行长章伟东所作的《瑞丰银行2014年半年度经营情况报告》(草案)；副行长钱荷根所作的《瑞丰银行2014年半年度审计工作报告》(草案)，并对上述草案进行审议，一致予以通过。

会上，各位董事对我行2014年业务经营给予了充分肯定，并就零售转型、业务发展、风险防控、股权管理等议题阐明了观点，同时对我行2014年下半年的经营发展提出了意见和建议。



## 我行成功举办“未来·我主导”出国移民讲座

8月2日

为进一步促进零售业务发展，打造私人银行品牌，全面满足中高端客户的多元化需求，我行今年推出出国留学、移民增值服务，并于8月2日成功举办了“未来·我主导”出国系列移民讲座活动。

本次出国讲座活动邀请了我行出国移民业务合作伙伴“浙江汇加出入境服务有限公司”的资深顾问进行授课，为到场的客户带来丰富的移民资讯及专业的移民咨询。活动首先由授课老师就移民身份的概念及用途、全球主流移民国家政策介绍、投资移民的流程及费用等方面进行全面的讲解；其次，由私人银行中心人员介绍了我行配套的出国金融产品；最后，由移民顾问为客户进行现场一对一的咨询解答。

此次活动的开展，受到了我行中高端客户的欢迎，不仅让客户及时掌握了最前沿的移民国家政策，也提升了我行的服务品牌形象，为下阶段中高端客户的营销和维护工作打下了坚实的基础。



## 我行召开八月份工作例会

8月4日



8月4日，我行召开八月份工作例会，会议研究部署了“攻坚克难”专项行动，出台了不良贷款和利息清收考核办法，明确了调整全年业务发展目标，加大奖励力度的工作举措。党委书记、董事长俞俊海作重要讲话，章伟东行长阐述具体措施，其他行领导分条线布置八月份工作。各支行行长及机关副经理（主持工作）以上干部参加了会议。

俞俊海董事长客观分析当前严峻形势，动员全行上下直面挑战、振奋精神，花百倍努力做好当前各项工作。他指出，当前区域内制造业亏损严重，企业流动性趋紧，企业家发展信心不足，担保链问题复杂化，区域信用环境受到严重破坏，我行发展面临前所未有的挑战。他强调全行上下都要有足够的思想认识，牢固树立危机意识，理性看待困难问题，采用“非常规”手段，下达“攻坚克难”任务单，科学调整年度目标，切实加大奖励力度，以“前所未有”的奖励力度引领全行员工迎难而上。

章伟东行长就开展“攻坚克难”专项行动作具体部署，详细解读我行下半年不良贷款与利息清收的专项考核办法，并公布了“根据当前实际情况对我行全年存款目标调低30%、全年贷款和拓户目标调低15%”的决定。



## “流动银行”开进企业 ——我行流动服务车投入使用

8月22日

8月22日上午，一辆崭新的瑞丰银行流动服务车开进了绍兴唯尔福集团，吸引了众多公司员工的驻足围观。据悉，这也是绍兴市银行业第一辆流动银行服务车。当得悉这是我行送到公司内的金融服务后，员工们欣喜之余纷纷上车办理个人柜面业务。一天下来，共办理业务350笔，其中开卡90余张，办理网银、手机银行业务50余户。

该辆流动银行服务车专门为辖内现有渠道尚未有效覆盖的农村偏远地区、集团公司厂区提供便捷金融服务，客户可在流动服务车内办理存款、取款、转账、改密、账户开设与销户、电子银行签约等柜面业务，真正为客户带去了便利。企业员工们表示：由于公司位置较偏，平时办理银行业务很不方便，瑞丰银行送来的“流动银行”服务车，让他们不出厂门就能享受到金融服务。



## “法纪讲堂”走进瑞丰

8月23日

8月23日，我行邀请绍兴市检察院职务犯罪预防处处长董玉利，在总行三楼2号会议室开设“法纪讲堂”，总行领导、机关副经理及以上干部67人参加现场会议，各支行正副行长和信贷从业人员近400人参加视频会议。

课堂上，董玉利处长对国家机关职务犯罪的概念、立案标准、商业贿赂犯罪的界限等内容进行详细阐述，对银行系统发生的典型案例进行剖析，系统分析总结了案件产生的原因、经验、教训，警示和教育银行员工在信贷工作中应依法合规经营、预防职务犯罪。此外，他还提出银行应健全内控制度，特别是当前复杂的经济金融形势下，更要绷紧“案防弦、管理弦、监督弦”，始终保持案防“堵、查、纠”的高压态势，确保金融系统稳健经营，无案件、无损失、无风险。



## 瑞丰银行2014年金投盛会盛大举行

8月28日

8月28日，“点亮金彩，财富生活”——瑞丰银行2014年金投盛会暨大型贵金属展销会在我行总行三楼一号会议室隆重举行。本次展销会由我行全程筹办，联合中国黄金、中钞国鼎、上海申泉三家黄金公司，携带上百种产品回馈客户，主题涵盖贺岁、节庆、生日、婚庆、儿童、聚财、祈福以及个性化定制等，集合了各类精美的挂件、摆件、饰品，价格从百元到十几万元不等，展销的金银产品造型别致、精美绝伦、寓意深刻，兼有收藏、纪念意义。

当日销售和订购贵金属产品全线售罄，总销售金额高达1300余万元。本次活动的成功举办，体现了我行客户投资黄金的热情，也突显了我行员工强大的客户营销能力。今后我行将以此为契机，继续开拓贵金属销售业务，将更多优惠回馈给客户，打响我行贵金属业务品牌。



## 我行第一台硬币自助兑换机投入使用

8月



今年7月，全市首台硬币自助兑换机入驻总行营业部，吸引了众多客户的目光。截止8月28日，该机器已兑换1元硬币3769枚、5角硬币3072枚、1角硬币5994枚，合计兑换金额5904.4元，既方便了客户，又有效激活了沉淀硬币。

硬币自助兑换机是由计算机控制、客户自助操作的金融专用设备，可以提供硬币自助兑换业务，客户可以将1元、5角、1角的硬币投放在硬币自助兑换机中，便可兑换出100元、50元、20元、10元、5元的纸币。

以往客户将硬币兑换成纸币，需要到柜台办理，取号、排队、等待柜员清点，耗时较长；现在客户只需把硬币往自助兑换机里一倒，仅需两三分钟便可完成清点与兑换，极大地缩短了客户的等待时间，同时也免去了柜员清点、兑换的繁琐手续，有效提高了业务办理速度。



# 瑞丰商学院举行“瑞丰园丁节”座谈会

9月

为更好地实现内部知识积累、共享与传播,有效传授理念、知识和技能,提高员工整体胜任能力与素质,我行从2012年开始聘任内训师,截止目前,我行共有授课老师115人,2014年内训师总共授课600余场,培训人次10000余人次,授课时间达1500余小时。

为更好地发挥内训师的内驱作用,有效完善培训过程中的不足,9月10日晚,我行就20位内训师代表召开了“瑞丰园丁节”座谈会。会前,商学院首先对每位内训师表示感谢,并为全行每位内训师送上一份节日祝福。会上,各位内训师畅所欲言,表达了作为内训师的切身感受和对培训工作的意见建议。他们纷纷表示,内训师是一项苦并快乐着的工作。特别是作为一名兼职内训师,在做好本职工作的同时,还要花大量时间与精力开发课程、备课、授课,不断完善课程内容,工作量十分庞大;但在整个过程中却更能让自己感受到快乐,因为通过内训师的锻炼,不仅对自身的专业知识、表达能力、沟通能力有很大



的提升,还能将自己所学所得所能分享给大家,每个人都收获了巨大的成就感、满足感与来自学院、学员的尊重。

作为一名“传道授业”的老师,需要实时、动态地更新知识与技能。因此,商学院将为各位内训师提供相互切磋与不断提升的机会,在专业知识、授课技巧和针对不同层级员工的培训效果提升上,帮助内训师不断提升与完善。

# 我行晨会设计大赛取得圆满成功

9月16日

9月16日晚总行在三楼一号会议室开展了晨会设计大赛决赛,行领导、行专家、总行机关各部副经理以上干部,各支行行长、各支行分管内部副行长及行长助理,参赛选手等共200余人参加了本次决赛。

回顾整场比赛,各支行亮点颇多,有的将新颖的营销工具运用到晨会中,有的将英语和手语服务作为新元素加入到服务7+7环节中,也有的将产品知识、服务风采展示纳入到可选环节,多样化的创意使得整个晨会妙趣横生。在比赛现场,由行领导、部门总经理和从部门抽选的大众评委组成评委团,从晨会流程、团队精神风貌、服务营销情景模拟展示、总体要求等方面对参赛支行的表现进行综合打分。经过激烈角逐,柯桥支行夺得一等奖,平水支行和越州支行夺得二等奖,总行营业部、柯岩支行、齐贤支行分别夺得三等奖,兰亭支行、夏履支行、钱清支行、华舍支行、福全支行以及杨汛桥支行分别获得了优秀奖。



本次晨会设计大赛,不仅检验了各支行在网点管理、服务营销、客户维护等“门店金融”工作中所取得的成效,更丰富了网点晨会内容、强化了厅堂管理模式,进一步推动了渠道建设与零售转型。







**编者按：**应时所需，顺势而变。8月份，我行进入攻坚克难时期，总行研究部署特殊时期政策思路，制定攻坚克难目标任务，密集走访调研各个支行，齐心协力攻坚克难，激情澎湃开展工作，运用新思维，采取新方法，努力铸造新常态，形成新突破。

本刊编辑：林宝

# 特别关注



8月15日，我行专题召开行务会议，研究部署行领导、机关部室如何在“攻坚克难”行动中起好表率作用，率先垂范、以身作则工作。行领导及相关部门负责人参加会议，党委书记、董事长俞俊海主持会议。

文：总行办公室 余力丰

## 广泛研讨汇集思路，齐心协力攻坚克难 ——行务会议专题研究部署攻坚克难工作

会上，行领导就总行在此次“攻坚克难”行动中如何起好表率作用进行了发言，纷纷表示要每周深入支行帮助开展工作，实实在在帮助支行解决业务发展、内部管理、团队建设等方面的困难，切实提升干部员工的精神面貌；机关部室要进一步转变作风，提高办事效率，为基层做好服务。全行上下要营造“攻坚克难”的良好氛围，发扬瑞丰人敢打善拼、勇于担当的意志品质，全面破解我行发展瓶颈。

俞董事长作重要讲话，他指出，在全面落实“攻坚克难”行动中要抓好三大关键。一是要抓整改、抓作风，营造全行上下攻坚克难的良好氛围。要以党的群众路线教育实践活动进入整改落实阶段为契机，实施干部员工工作

风大整改、大转变。班子成员要以身作则，事事处处走在前列，起好表率作用，带头“白加黑”、“五+二”，引领我们全体干部员工激发干事创业的热情、鼓足攻坚克难的勇气，坚定在困难面前不弯腰、不低头的决心，从作风到行风，营造全行上下团结一致的攻坚克难氛围。二是要抓督察、抓服务，增强部室为支行排忧解难的意识。部室是服务基层、实现攻坚克难目标的强大后台，因此要更加体谅、体贴支行。要对部室条线工作进行督察，重点查工作作风实不实，查服务意识好不好，查创新能力强不强，查创业干劲足不足。通过这“四查”行动，进一步明确下阶段工作重点及推进计划，做到有深度、有创新，推动总行为支行服务、

二线为一线服务，切实解决支行反映的困难，为支行排忧解难。三是要抓重点、抓难点，加速形成以总行为引擎、支行团队齐步推进的攻坚克难良好氛围。总行要完善联系点制度，每周对支行进行调研辅导，每周召开专题行务会议听取汇报、研究方案，督促支行抓好“攻坚克难”任务单的推进工作，突出“抓重点、抓难点”，其中重点是“328工程”推进，难点是化解与控制风险贷款、加快清收利息与实现业务发展。有效发挥总行的引擎作用，督促支行团队齐步推进，全面系统地落实“攻坚克难”行动，圆满完成各项目标任务，加快“328工程”推进步伐，助力瑞丰零售银行“二次转型”。





此次下达的任务单你们有没有碰到什么困难？总行可以从哪些方面更好的为你们服务？你们在业务发展中需要总行为你们做什么？俞董事长每到一家支行，就开门见山地询问。这也打开了支行负责人的话匣子，纷纷表示虽然此次“攻坚克难”工作时间紧、任务重，但他们有信心、有决心完成总行下达的各项任务指标。通过客观分析自身实际情况，支行负责人全面阐述了推进中可能会碰到的困难及希望总行给予的政策支持。俞董事长勉励支行，虽然当前区域经济金融形势不容乐观，“两链”风险不断演化，在一定程度上影响了我行业务的发展速度，但总行已及时调整了任务目标，加大了考核奖励力度，相信通过全行上下的不懈努力，各家支行定能交出满意的答卷。



## 深入基层排忧解难 提振精神攻坚克难

### ——我行领导班子密集走访支行督察攻坚克难任务工作

文：总行办公室 章国江

8月6日-10日，总行党委书记、董事长俞俊海亲自率领行领导班子、专家、相关部门负责人，赶赴支行督察“攻坚克难”任务工作，详细了解支行“攻坚克难”推进计划，认真听取支行在业务拓展、风险化解、零售转型及“328工程”推进中碰到的困难及需总行提供的帮助。他强调广大干部员工要正确研判形势，进一步提振精神、攻坚克难，发扬敢打善拼的优良传统，以此次“攻坚克难”专项行动为契机，圆满完成全年工作任务。



俞董事长强调，此次“攻坚克难”任务是总行在特殊时期下达的特殊任务，各家支行要认真分析、充分动员，将任务分解到团队、落实到个人；要做到业绩上墙，按月督察通报推进进度，营造你追我赶的良好氛围；要合理布局团队，提升团队合力，挖掘干事激情，培养年轻力量；要讲究方式方法，加快客户集聚，注重与联系部室、分管领导、当地政府部门的沟通联系，借助一切力量助推业务发展。



# 再接再厉、迎难而上、智慧工作 全力抓好下阶段重难点工作 ——我行召开九月份工作例会

文：总行办公室 章国江

9月3日，我行在瑞丰大厦三楼一号会议室召开九月份工作例会，研究分析“攻坚克难”任务完成进度，部署落实下阶段工作重点。会议强调，全行上下要进一步提振信心，鼓足干劲，用清醒的头脑看待问题，用智慧的方式开展工作，上下同心、再接再厉，全面完成“攻坚克难”任务。党委书记、董事长俞俊海出席会议并作讲话。行长章伟东部署下阶段工作重点。行领导、专家、各支行行长、机关副经理（主持工作）以上干部参加会议。



俞董事长指出，自开展“攻坚克难”任务工作以来，全行上下员工主动发扬“五+二”、“白加黑”的优良传统，以百倍的努力攻坚克难，不畏艰辛，支行业绩纷纷上墙展示，全行上下比、赶、争、超的氛围浓厚，各项工作较前期有了较大起色。俞董事长强调，在当前复杂的外部环境下，我们必须保持冷静的头脑，清醒的看待问题，智慧的

开展工作，通过产品创新、服务提升、技能改善等手段，善于抓住重点和难点工作，将“328工程”、“攻坚克难”工作向纵深推进。他指出，当前工作的重点是全面推进“328工程”建设，要以一抓到底的决心和勇气，全力完成年初制订的量化指标任务，为今后深化零售“二次转型”打下扎实的基础；当前工作的难点是风险化解和利息的催

收工作，各支行要全面排摸辖内潜在风险企业，高度重视欠息企业生产经营状况，全面了解企业实际资产负债情况，加大欠息企业利息催收力度，对于风险企业要制订详细可行的化解方案，争取慢出风险、少出风险，为全行稳健发展保驾护航。



行长章伟东对下阶段重点工作进行了布置。

一要抓业务营销与拓展，有效运用承兑汇票续开、重点客户走访、高端客户维护、全体员工动员等多种手段，做好存款组织工作；加快推进三大策略布局，进一步做精门店金融、做深社区金融、做广电子金融。

二要抓业务支撑与管理，审慎开展信贷业务，严格把控房地产贷款，选择优质楼盘合作按揭业务，加强真实性购房背景调查，从源头上防控断供现象；全力化解不良资产，以柯桥区政府建设“信用柯桥”为契机，上下联动，对500万以上风险企业采取“一户一策”政策，对500万以下风险企业要制订多套化解方案，同时强化中台支撑作用，做好利息催收、利率定价系统上线、一二级会计单位验收、反假宣传月等工作。

三要抓业务保障与服务，开展员工不规范行为排查，打造行风“金名片”，加强对外宣传与舆情管理，落实教育实践活动整改方案，以优质到位的后勤保障服务，为前中台部门攻坚克难提供持续动力。

副行长钱荷根主持会议并作会议小结，对于此次会议他提出三点要求：一是要认真学习、统一思想，将此次会议精神传达到每一位员工；二是要深入贯彻、认真分析，紧盯目标不放松，主动迎难而上；三是要强化责任、重点督察，做到业绩上墙、激情上墙，对重点工作实施按月督察通报。





本刊编辑：潘亮 王颖

转型升级发展夯实基础。

实增强精品零售主体建设，努力为零零售银行

管理等多种措施不断强化核心能力培育，切

过引进微贷技术，加强产品创新，提升精致

编者按：零售银行深化转型时期，我行通

论道  
瑞丰  
RUIFENG  
LUNDAO

# 论我行微贷技术的主要特征

文：小贷金融部 潘亮

我行于 2013 年引进德国 IPC 微贷技术，通过吸收、消化、嫁接等一系列措施逐步实现本土化，并形成了以软硬信息为基础、以交叉检验为判断方法、以还款能力和还款意愿为放贷依据、以劳动密集型业务为导向等多重特征。



## 以软硬信息为基础

“软信息”，包括客户基本信息和经营信息两个方面，“硬信息”即财务信息，用损益表、资产负债表、现金流量表等进行反映。

### （一）客户基本信息

#### 1. 客户年龄

通常情况下客户的年龄与客户的社会经验、工作经验是成正比的，而客户的经验会对客户的经营能力产生帮助。

#### 2. 客户的教育水平

理论上，客户的教育水平高，对自己的社会定位会较高，更为重视自己的信誉，也理解在整个社会征信体制中个人信誉的重要性，因此客户的还款意愿要更好一些。

#### 3. 其他人对客户的评价

“其他人”主要包括客户的员工、亲属、同行、合作伙伴、或周围商户。如在要求客户提供担保人时，通过客户寻找担保人的难易程度可以间接了解到

他人对客户的看法；客户对待他人的态度以及自信程度也能反映客户具有好的信誉。

#### 4. 客户的婚姻状况

通常已婚客户出于对家庭的责任感、家庭声誉及对子女的影响，会更为用心地经营自己的生意，还款意愿也更为主动一些。对于已婚的客户通过观察其对家人的态度可以看出其是否具有较强的责任感。

#### 5. 客户的性格特征

客户与客户经理的关系应该是一种“朋友式的合作关系”，脾气暴躁或态度傲慢、生硬的客户会给这一关系的建立带来困难，并且其个性因素还会给客户经理的调查、分析及贷后维护带来障碍，

甚至会对贷款发生违约时客户经理的处理增加很大的难度。

6. 客户是否有不良嗜好及信用记录  
要注意观察、了解客户是否有如酗酒、赌博等一些不良嗜好，其行为是否严重损害到客户的健康状况，是否已经对客户家庭及生意的稳定性产生不利影响，对客户将来还款能力是否产生一定的风险。

查询客户的信用记录是了解客户信用情况的一个重要手段，对于有不良信用记录的客户要了解其违约的真实原因，除非有特别特殊的原因，否则要将其视为客户还款意愿较差的一个重要证据。



#### 7. 客户是否是本地人

一般要求客户必须是本地人或是在本地长期居住的外地人。在实际工作中，通常以客户是否在当地有住房、其他家庭成员是否也在当地来判定其是否属“长期居住”。

#### 8. 客户是否还有其他收入或支出

客户在当地的社会关系，必要的家庭费用及近期可能的支出，了解以上信息可以作为客户的收入用于何处的证据，也可以作为评价客户抗风险能力的一个参考。

#### 9. 客户的社会地位

在当地有一定知名度、社会地位的客户会更珍惜自己的声誉，通常他们的还款意愿要更好一些。

### (二) 客户经营信息

#### 1. 客户的经营经验

客户的经验主要来自于他经营过程中的积累，此外，家庭影响、打工经历、专业文化背景也是客户经营经验的主要来源，客户经理也要注意考虑客户的经历与现在经营业务的密切程度。

2. 了解客户为什么经营当前的生意？未来的经营计划是什么？其实这也是一个很好的谈话切入点，通常客户对这些信息的描述可以判断客户是否是实际经营者，可以了解到他的经营历史，了解他对于现在经营业务的经验和动机。

#### 3. 客户经营记录的获取

微贷技术强调，信息收集的主要来源在于与客户交谈，但如果客户有经营记录相关信息的话，也不失为一种较好的用来检验信息的渠道。客户的账本、原始凭证、单据、银行对账单、报表等都属于客户的经营记录，如果客户的经

营记录较多，可以从侧面反映出客户对自己生意的规划性较强，也会使客户经理的分析过程较为轻松。

#### 4. 客户的贷款用途

贷款用途是客户经理重点需要了解的信息。要清楚客户为什么贷款，贷款的用途是什么？他要贷多少？实际需要多少来实现其商业计划？他自己的前期投入有多少？

大多数的客户申请贷款是为流动资产周转，或是购买固定资产或是新的投资计划，又或者是几种用途共有。实际工作中，客户经理发现有的人为了非商业用途来申请贷款：有的是为了还债，有的是为了消费（如购置住房），甚至为了放高利贷、经营典当行等投机的目的来申请贷款。

### (三) 客户财务信息

#### 1. 财务信息之损益表

##### (1) 营业额和经营业务的季节性

营业额是非常重要的一个财务信息，它直接反映了客户的经营水平，间接反映了客户的还款能力，同时也可以用于交叉检验很多其他信息。

##### (2) 原材料的采购与生产成本

在客户的平均库存量不大的情况下，原材料的采购额与生产成本相近。要注意记录客户采购的方式、频率与额度，由此推算出的数据可以用来检验营业额（产量）、生产成本、运输费用等多项信息。

#### 2. 财务信息之资产负债表

##### (1) 现金和银行存款

查看客户的现金资产时，不但要知道它的准确金额，还要了解这些现金的构成情况、哪些是客户的日常经营收入、是客户在多长时间内的现金收支结

余等。

#### (2) 应收账款

客户经理应尽量对应收账款情况进行详细地了解，内容包括：是谁？什么时候？为什么欠？欠多少？什么时候还？如果没还，为什么？与客户的关系？交易方式？还款是否规律等等，同时应注意不同分类的应收款在总额中的占比。

#### (3) 预付款

预付款的形成原因与应收账款相似，所以分析方式与应收账款的分析方法也类似，但对于微小企业来说，他们的预付款通常是为了与其供应商保持长期贸易关系而预付的部分或全部交易款。

#### (4) 存货

客户经理现场清点存货是现场调查的一个重要步骤，原则上要求客户经理将所有库存都记录在库存清单上，并计算出不同商品的毛利润率。

#### (5) 固定资产

固定资产在资产负债表中的价值是资产以购置价值为基础的市场价值，主要参考其在市场上的交易价格和可变现能力，要谨慎对待所谓的“市价上涨”。闲置的、被市场淘汰的、不能为客户带来收益的固定资产，就不能再在资产负债表中反映其价值。

#### (6) 负债

负债按时间长短可分为短期负债和长期负债，按形成原因可分为应付账款、预收账款、银行借款及其他应付款等。负债应反映已形成的实质性未付或预收款项，对类似“预提未付”的方式在目前微贷产品范围内不要在表内反映。



## 以交叉检验为判断方法

交叉检验是一种确认客户向客户经理所描述信息的真实性和一致性的方法

交叉检验是一种确认客户向客户经理所描述信息的真实性和一致性的方法，通过从不同的信息来源提取到的信息，评价客户贷款目的的合理性，贷款项目的可行性。作为微小企业贷款中最常用的一种分析方法，客户经理对客户提供的信息，要通过多个方面和多个角度进行验证。一个数据要成为对贷款分析有价值的信息，必须经过至少三种方法的检验，才能作为分析的一个元素落实在分析表格中。

交叉检验的分析方法改变了以往贷款调查中只采集客户提供信息的局面，开辟了“多方面采集信息，多角度验证信息”的立体化收集信息的格局。广泛的交叉检验是确保做好分析的重要手段。交叉检验的对象包括“软信息”和“硬信息”，其中，“软信息”反映客户的还款意愿，硬信息反映客户的还款能力。







## 以还款能力和 还款意愿为放贷依据

事实上,对我们来讲,客户不论大小,只要具备相应的还款意愿和还款能力,就不失为我们的优质客户。

如果能把客户分析做到这个程度,紧扣这样的标准来筛选客户,不唯大、唯抵押是瞻,完全有可能有效减少客户不还款的情况;那么即使是一家资产只有三、五万的小超市、小五金店的借款,也可能成为我们的一项优质资产。

因此我们在审贷时,最为重要的是考察借款人有没有偿还本息的能力,也就是借款人未来能够用于偿还贷款的现金流入。追根溯源,未来现金流从来都是银行信贷认可的第一还款来源。这并非微贷技术所独创,但却因为各种原因,被银行忽略了。至于抵押物,那仅仅是银行出于控制风险考虑的一种比较有效的补救手段;用于在借款人不能用正常现金流偿还贷款时降低银行的损失,而并不能体现银行信贷活动的主要意图,也不能成为银行信贷资金回收的直接来源,只能称得上是第二性的还款来源。



## 以劳动密集型 业务为导向

目前国内微贷的贷款金额都很小,平均每笔只有4万元。

这就是说银行要想形成一个亿的贷款规模,贷款笔数必须达到2500笔。微小企业贷款是一种关系型的贷款,这就要求客户经理必须频繁的接触已有客户,与他们保持长期联系。因此一名客户经理维护客户数目是有上限的。而目前根据我行数据显示已发放微贷3.24亿元,共1140余笔,客户经理有50多人,这意味着与公司贷款相比,微贷总成本中资本成本所占的比例比较低,人工成本所占的比例比较高,所以相对而言,微贷是一项劳动密集型的业务。



## FTP 财务精致管理的 “神来之笔”

2013年7月20日,人民银行全面放开金融机构贷款利率管制,意味着我国在利率市场化的进程中迈出了重要一步。

文:冯新红 朱藕英

利率市场化后,商业银行拥有更多的自主定价权,但同时,利率市场化也意味着固定存贷利差的消失。存贷款利差不断减少的趋势使得商业银行在日益激烈的市场竞争下在产品定价管理方面面临着巨大的挑战。面对这种不利局面,我们必须精打细算:如何准确衡量不同产品对我行利润的贡献度?如何更有效的分配资源,实现利润最大化?如何才能识别不同产

品隐含的利率风险,并进行科学的计量和管理……诸如此类问题的解决要求我们必须改变原本粗放的财务管理模式,建设以价值管理为核心的现代化管理会计体系以实现财务的精致化管理。而作为管理会计体系建设不可逾越的管理平台与工具——FTP,它的建设将解决我行最基本也是最核心的盈利核算问题。



## 何为 FTP

FTP 即内部资金转移价格

01

在客户营销中，我们经常面对这样的问题：谁是我们的优质客户？这个客户给我们带来的价值贡献有多少？如何才能更好的挖掘客户价值？我们经常说差异化营销、精准营销，但是实践中由于缺乏科学量化工具的支持，往往难以有效实施。在多数情况下，我们只能凭借经验感受去进行客户选择和业务判断：要么认为规模大的就是好客户，不计代价地争夺大客户；要么认为有客户就有利润，不作区分甄别、一视同仁，将所有客户都作为同等营销对象；要么认为有业务量就有收益，将扩大业务量作为营销的唯一目标。这种粗放式的营销方式下我们无法核算单个产品、业务的盈利能力，导致的结果要么是投入收益完全不成正比，要么是低利润的产品可能一直占据着主要的资源，缺乏价值的发现、评级体系。产品是否盈利及盈利多少无法进行有效的核算，更无法衍生出分客户、分业务线、分行业、分渠道等诸多维度的盈利核算与分析。引入 FTP 后，银行内部就可对资产与负债进行买卖，通过设立资金中心（司库）吸收存款卖出去后会有转移收入，放贷需先向资金中心买入存款，支付转移成本。通过这样市场化的交易，负债的特质发生了变化 -- 对外支付利息支出、对内获取转移收入，收支匹配使其盈利核算成为可能；同样地，资产也被分离出来 -- 对内支付转移成本、对外获取利息收入，实现名副其实的独立核算。例如：某支行吸收了一笔 1 年期的定期存款，到期还本付息，利率 3.3%，金额 100 万元。同时另一个支行发放了一笔 1 年期的消费贷款，还款方式为到期还本付息，利率 7.3%，金额 100 万元。同时假设 1 年期资金转移价格（即 FTP 价格）为 4.3%。从传统账面财务利差来看，存贷款利差为 4 万元。若从 FTP 明细核算角度看，存贷款利差 = 贷款 FTP 利差 + 存款 FTP 利差 = 3+1=4 万元。虽然最终核算结果一样，但是通过实施 FTP，我们就可以核算清楚负债带来了多少收入，资产占用了多少资金成本，从而为实现按客户、产品、行业等的独立盈利核算奠定重要的基础。

## 实施 FTP 的意义

02

管理决策的制定需要全面了解各业务单元和客户的盈利能力、成本状况和风险程度，但目前的现实状况是这些信息无从获取，因此我们无法在发展战略、资源配置、激励机制和产品定价等方面做到精细化管理。

FTP 作为银行各类产品定价基准，不仅是实现精细化管理的基础，也是增强风险管理、资源配置和绩效考核的重要方式。

### 1、公平绩效考核

由于固定利差的存在，我们在绩效考核时往往不是考查利润指标，而是一些如存贷款规模的规模性目标，也就客观上造成了轻视资金成本，盲目扩大存贷款规模的现象。利率市场化后，我们将不能再坐享固定的利差，因此在融入资金时必须考虑资金成本，且使用资金时考虑资金的收益。这就要求我们的考核系统是跨部门的，可以科学合理地计算出每个单位或者每笔业务对于全行的贡献度。

为了准确地评估各个业务单元绩效，最终合理计算业务单元的成本与收益，内部资金转移定价体系的建立势在必行。

例如，当某个支行吸收一笔存款或者发放贷款时，FTP 系统即时给出该业务 FTP 价格。FTP 价格即是该业务的资金成本，而该价格与对客户报价的收益即支行由于办理该笔业务而产生的收益。鉴于 FTP 可以提供所有业务的资金成本或者收益这一特点，我们就可以在 FTP 管理模式的支持下，计算出所有业务的净利息收入。这样，基于每笔业务的信息，总行就可按产品、按部门、按客户或按客户经理衡量其对全行整体利润的贡献。在绩效管理上面也可应用 FTP 结果，具体做法为：总行把考核指标发放给不同的考核对象，根据其赚取的净利息收入来考核。这样得出的绩效结果是非常公平和公正的。

### 2、利率风险管理

金融机构在经营业务时存在着不同程度的风险，而在这当中最具风险的项目就是利率。当利率市场化后，利率风险尤为凸显。因为在这种情况下，资金价格由市场决定，利率波动幅度和频率已经超出了以前的波动情况，银行被这种风险的冲击也将被放大。在这种外部环境下，我们就必须建立一个内部资金转移定价体系，集中管理利率风险，从而避免分散的利率管理机制对业务造成的不良影响。举例来说，若某网点以 3% 的存款利率吸收一笔存款，在不考虑其他条件下，客户经理以 7% 的利率放贷，总利差是 4%。4% 是网点同时承受信用风险和利率风险的补偿。实施 FTP 后，假设资金中心向网点购入资金时的利率是 4%，那么存款利差就是 1%；与此同时，资金中心向放贷部门出售这笔存款，出售价为 4.5%，那么放贷部门因承担信用风险而得到了 2.5% 的补偿金。而 0.5% 是资金中心承担的利率风险。存款吸收或贷款发放后，无论市场资金利率如何变化，存款吸收部门或贷款发放部门的资金收益均已锁定，利率风险集中于总行司库，总行司库在规模效应的累积下，利率风险可以在内部部分对冲，业务部门就可以更加专注于业务营销。

### 3、优化资源配置

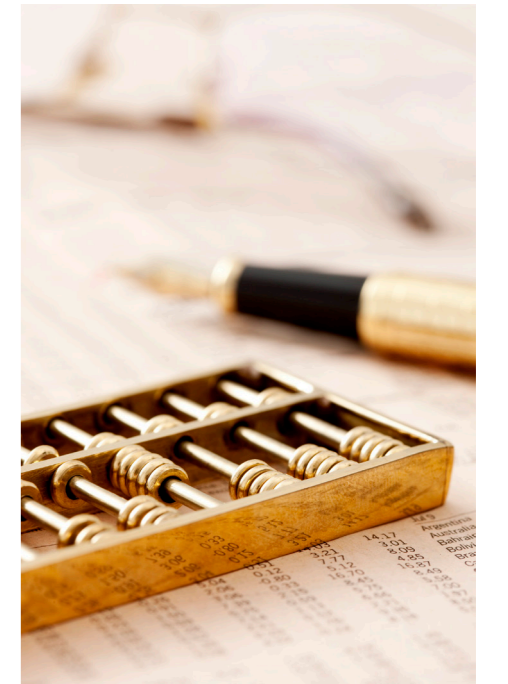
由于 FTP 体系可以计算出各个单位所产生的经济效益，因此我们能够把科学合理的经营策略运用于管理之中——将资金配置到盈利水平高或

风险小的区域、产业和业务条线上，从而达到优化资源配置和业务导向的目的。例如，在 FTP 定价中，针对我行零售银行转型内在要求，可以通过调节项的设置，对小微企业及个人零售贷款设定较低的资金价格、对公司贷款设定较高的资金价格，客户经理在业务拓展中，在资源有效的情况下，在外部价格同等的情况下，应优先做内部资金计价价格较低的贷款，以使自身业务的收益最大化。通过这样的差异化价格机制，从而能达到业务导向的作用，优化全行的资源配置。

### 4、引导产品定价

FTP 体系建立后，全行的资源得到了最好的配置，极大地满足了经营管理的目标。具体表现为有针对性地对不同的内部资金转移价格进行设定，根据产品和客户所在地区的经济特点来合理运作。我们在为产品定价时，要考虑到各种产品所占消耗的成本以及其他服务有关经费，这些因素都需要有一个具有完备科学性的 FTP 定价系统存在。理论上，我行在对客定价中，以贷款为例，贷款价格 = FTP 资金价格 + 运营成本分摊 + 风险成本 + 目标利润。例如，我们经常碰到这样的问题：某公司类客户是业内优质大型企业，一直以来是各家银行争相介入的优质客户，拥有较高的议价能力。我们经常的做法是进行一定的利率优惠，但在议价过程中，如何确定我们的贷款利率底线，到目前还不能算好自己的账。

实施 FTP 后，结合 FTP 市场资金价格、维持该客户的运营成本及风险成本，我们就可以做到“心中有数”，从而可以实施更为精确的定价管理，实现差异化营销和对客定价。





## 以 FTP 为基础的 财务精致管理的建设路径

03

FTP 作为管理会计体系建设的重中之重,为建设高效的管理会计系统具有重要的意义。

实施 FTP 后我们可以对资产和负债进行独立的盈利核算,银行才有了真正意义上的“产品”,从而使得多维盈利分析成为可能。当然,FTP 解决的是资金价格计量问题,在实际业务中,我们还需计量业务的其他资源消耗,解决各类成本包括运营成本、风险成本、资本成本及税务成本如何分摊至相应的产品、客户、业务、机构、部门等。这就需要建设管理会计体系中另两个重要的模块—成本分摊和经济资本计量。在实施 FTP、成本分摊、经济资本的基础上,我们才能实现按产品、客户、机构、业务线等的多维盈利分析,才能以产品为主线,出具基于机构、条线、产品、客户多维度的盈利分析报告,并计算出经风险调整后的经济增加值和资本回报率,从而满足精细化管理和决策的需求。

由此可见,管理会计体系作为我行实现精细化管理平台的中枢,它的建设涉及我行管理的方方面面,它不仅包括资本管理、风险管理、产品定价、资源配置、绩效管理几乎所有的银行精细化管理内容,而且还与科技开发、数据治理、会计核算等后台运行管理密切相关,是一项全局性、系统性的大工程。作为一项管理工具,以管理会计为核心的财务精致管理技术需要在建设、运行中不断完善,需要在实践中不断发现矛盾、解决矛盾,从而逐步得以优化。它的成功实施和应用离不开管理层的前瞻决策和强力支持,离不开实施人员的坚定信念与执着追求,更离不开全行各业务条线人员的积极参与和应用实践。



所谓精致,在于精益求精,在于细致入微。跨出管理会计的这第一步,相信在我们瑞丰精致管理文化的引领下,通过不懈的努力,必能把财务精致管理这篇文章做到极致。

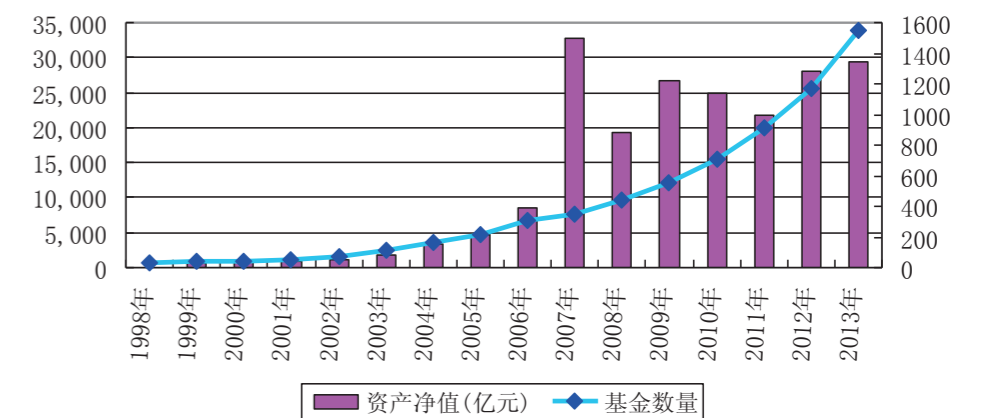
# “基金下乡”

## 探析农商行基金代销业务

文:零售银行部 宋金炎

近几年来,伴随着经济的快速发展、国民财富的不断积累、金融体系及法制环境的逐步完善,我国基金业得到了蓬勃发展,基金的种类和规模日益发展和壮大,据 wind 资讯数据显示,截止 2014 年 7 月底,我国境内共有基金管理公司 95 家,开放式基金 1604 只,管理的公募基金规模达到 38161.89 亿元(见图 1)。目前,我国基金业已经拥有成熟市场的绝大多数主流基金产品,极大地丰富了投资者的选择,基金已经成为广大投资者主要的投资品种之一。

图1: 中国基金规模和数量增长趋势



### 1 农商行开展基金代销业务的现状

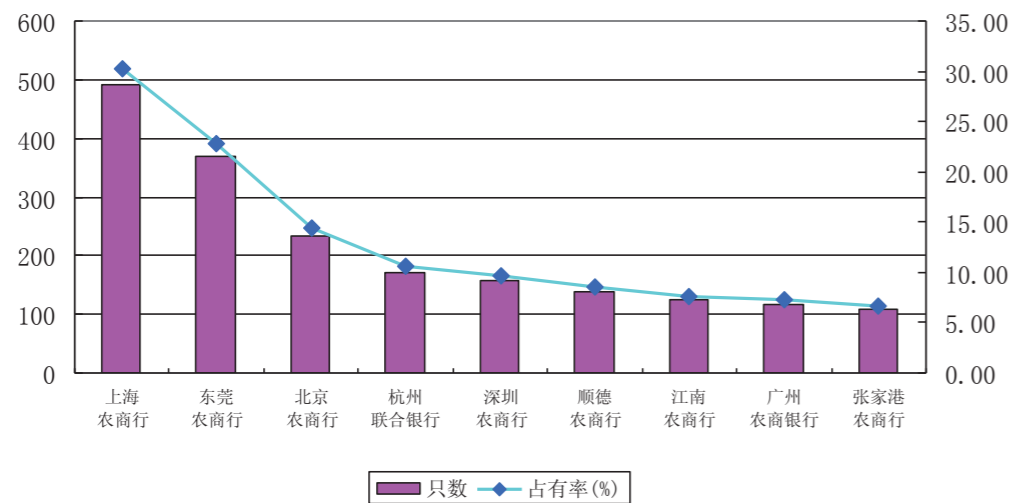
目前我国基金代销渠道主要有三种,分别是:商业银行、证券公司和第三方销售机构,而商业银行因其网点众多、客户基础广泛一直占据着主导性的市场地位,其中五大国有大行长期保持着优势地位,而还有很大部分农商行未

申请基金代销资格,并且有代销资格的农商行无论是基金代销的数量还是规模也都还有较大的差距。然而,随着市场利率化改革的推进和金融脱媒的深化,农商行寻求新的利润增长点已势在必行,而基金代销业务作为银行的一项中间业务,逐步受到农商行的重视,近几年农商行代销的基金数量也呈现了较为明显的上升趋势。据 wind 资讯数据显

示,截止到 2014 年 8 月底,共有 83 家商业银行开展了基金代销业务,而农商行有 20 家占比 24.10%,其中上海农商行代销的基金数量遥遥领先,为 492 只,东莞农商行、北京农商行、杭州联合银行、深圳农商行、广东顺德农商行、江苏江南农商行、广州农商行、江苏张家港农商行代销的基金数量也均超过了 100 只(见图 2)。



图2：中国农商行基金代销的数量和占有率



## 2 农商行开展基金代销业务的正面影响

(一) 增加客户来源。农商行可以借助当地较为发达的营业网点和地域优势,基金产品能够以较低的成本触及广大客户群体,深入到中小城市、小城镇和广大农村地区,给缺乏直接参与证券买卖条件的投资者提供了间接参与的可能,从而丰富农商行的理财业务产品体系,增加了客户的黏性。

(二) 拓宽业务范围。开展基金代销业务将为农商行创造新的融资业务,按照《开放式证券投资基金试点办法》规定:“基金管理人可以根据开放式基金的运营需要,按照中国人民银行规定的条件,向商业银行申请短期融资。”从目前看来,主要有以下几种融资模式:一是信用拆借融资,即商业银行根据融资授信额度

和开放式基金流动性管理需要,通过货币市场拆出资金;二是债券回购融资,即基金管理人以持有的债券资产作为抵押,向商业银行拆入资金,并于一定时间后偿还资金并赎回债券;三是股票质押融资,即基金管理人以持有的股票资产向商业银行进行质押融资,到期偿还资金并购回股票。

(三) 获取新的利润增长点。开办基金代销业务,作为农商行新的利润增长点,将提高农商行中间业务的收入,并通过收入结构的优化,一定程度上减轻资本充足率的压力。另外,开展基金代销业务固定收取申(认)购费、赎回费、销售服务费、客户维护费等,具有成本低、风险小、收益相对稳定的特点。

## 3 农商行开展基金代销业务的负面影响

农商行开展基金代销业务是一把双刃剑,在基金代销业务为农商行带来利益的同时我们对随之而来的风险也需要重视和防范。

(一) 存款流失的风险。基金代销业务,从某种程度上来说是以牺牲存款为前提的,这将导致农商行面临存款流失的风险,对于存款规模相对较小的农商行来说影响更大。

(二) 垫款的风险。考虑到当前我国基金管理公司的能力和银行资金清算水平的限制,特别是对于刚开展基金托管业务的农商行来说,会出现基金公司的清算和银行资金清算不匹配的矛盾。一旦资金划转出现问题,托管行就必须承担垫款风险。另外,当基金账户资金不足时,或基金管理上出现问题时,股息、红利或其他收入未能及时收妥时,都可能引发资金透支。目前,基金透支风险是国外托管机构最为关注的风险之一。

## 4 农商行开展基金代销业务的建议

对于大多数农商行而言,基金代销业务是一项新业务,而且营业网点的覆盖面和数量远不如国有大型银行,很大程度上限制了基金代销的能力。因而农商行如何发挥自身的优势,最大限度地突破营业网点的限制,提高基金代销的竞争力,是目前农商行急需解决的问题。

(一) 慎选基金公司。基金公司的选择直接影响到产品乃至代销银行的社会信誉,因此,农商行一定要谨慎挑选基金公司作为合作伙伴。对基金公司的选择除了要考虑历年经营业绩外,还要考虑基金公司的信用状况和道德风险,如详细考察公司的股东构成、管理体系、投资团队情况以及风险控制体系等。在综合考虑上述因素的同时,更要从长远的角度来选择可以持续发展的战略合作伙伴。

(二) 大力推进网上银行的交易方式。开放式基金网上银行的交易方式,不但可以突破农商行地域和区域的限制,

有效解决网点分布不均和数量有限的局限性,而且可以大大降低代销成本,提高代销效益。

(三) 加强人才队伍建设。“工欲善其事,必先利其器”,专业的人才队伍是基金销售的保障和基础。基金产品种类多样,涉及的投资标的和领域也更为广泛,不同基金的投资方向决定了基金的风险和预期收益各不相同,不同投资者面对不同种类基金时如何根据自身情况来选择,何时购买基金和何时在不同投资类型的基金之间相互转换,都需要专业的从业人员来提出投资建议。所以农商行要建议科学的培训机制,加强员工在基金业务知识和营销技能方面的培训,提高从业人员的专业素养。

(四) 深化基金公司合作。农商行应该在传统的基金代销业务基础上,利用基金公司的平台和投研实力,与优质的基金公司开展深度合作,开发创新型产品,拓展业务合作的广度和深度。比如推出适合农商行当地客户投资风格的“一对多”专户产品等。

(五) 开展基金托管业务。基金托管业务可以有效增加托管行的中间业务收入(托管费为0.2%/年)和带来

10%-20%的资金沉淀。然而一直以来,农商行在基金托管业务方面一直是空白,直到2014年1月,广州农商行基金托管业务获批,成为全国首家取得该资格的农商行,也是全国第21家取得该资格的银行机构。考虑到新基金的发行能力,规模相对较大的农商行可以逐步尝试开展基金托管业务。

(六) 建立“基金代销联盟”。其实“基金代销联盟”这个构想早在2005年就出现过,05年5月,招商银行、中信银行、光大银行和浦发银行签署“基金代理业务合作框架协议”,四家银行通过一家托管,联合销售的方式,提升基金代销的实力,改变一直以来国有大型银行垄断的局面。农商行一般具有较强的区域优势,从而限制了基金代销业务的覆盖范围和代销能力。参照招行、中信、光大和浦发的合作模式,农商行可以考虑以省为单位,选择全省的农商行为基金代销合作伙伴,甚至跨省的合作,从而弥补自身网点的不足。当然,其中利益的划分是关键,需重点研究和讨论。



总体来看,农商行开展基金代销业务短期会对存款有一定的冲击,但是在市场利率化改革的大背景下,开展基金代销业务获取中间业务收入是农商行新的利润增长点,不但能使投资者增加新的投资渠道从而增加客户黏性,而且也为其拓展业务空间提供了新的机遇,农商行应结合自身特点,有步骤有规划地开展基金代销业务。



# 幸福瑞丰

## 众志成城可排海 于无声处听惊雷 各支行在“攻坚克难”专项活动中奋发有为成效初显

编者按：面对区域内严峻的经济金融形势，为提振全行干部员工干事创业的激情和信心，积极应对业务下行压力，总行审时度势，于8月初推出“攻坚克难”专项行动，下达任务单，督促支行全力以赴，决战三季度、冲刺四季度。全行上下高度重视、积极参与，以百倍努力投身业务拓展、风险化解工作，专项行动取得了阶段性成果。

本刊编辑：郭杰 沈帅帅 谢莹



## 用心谋划 大胆创新 是业务拓展之基

在“攻坚克难”专项活动中，福全支行、安昌支行、陶堰支行位列业务经营目标完成综合得分排名前三名，业绩的取得是支行管理层用心谋划、大胆创新，善于调动和激发员工干事创业激情的结果；也是全体员工上下齐心、团队协作、共同努力的结果。



福全支行位列业务经营目标综合排名第一，其中小贷零售贷款余额新增、小贷余额新增、个人零售贷款户数新增、贷款综合收息率均为全行第一。



其最主要的做法是善于调动全行员工积极性，着力打造一支有战斗力、有凝聚力的支行团队。面对区域内不断爆发的企业风险和一季度全行排名倒数第一的公私一体团队，该行行长多方努力，想方设法让员工看到希望，提振员工信心，调动团队工作激情；与客户经理实施“一户一策”，成功化解一笔980万不良贷款，110万利息全部收清；间隙资金日日拉，成功将3000万财政性资金由他行转入我行，有效提振

了团队信心，该团队排名逐月上升、势头良好，到八月末已上升了9位。该行客户经理新手较多，注重业务培训，狠抓新业务、新产品的学习。细化目标任务，每月将小微贷户数按村统计，早在2013年便建立退出客户清单制管理。普惠金融推进中，支行行长几乎村村参与，并要求客户经理“带着任务下乡，带着业绩回行”。建立业务营销团队，打通员工职业通道，选拔有志于做客户经理的员工，利用业余时间，跟随客户经理

走村入企开展尽职调查，由看到练，结合反馈点评，实施一对一的帮传带，培养新人。注重产品创新，推出“农民公寓贷款”，小微批量拓户近50户，集全行之力，入村批发授信，变“坐堂式”被动接受为主动“上门式”服务，有效激发了信贷需求。针对区域内成熟的“二手车”交易市场，积极寻找担保企业合作，尝试开发“二手车”贷款新产品。





## 安昌支行

安昌支行位列业务经营目标综合排名第二，其中保证金存款、小贷户数新增两项指标全行第一。

针对总行下达的“攻坚克难”任务单，安昌支行全力打好“三大战役”。一是打好存款保卫战。狠抓结算资金归行率，通过对辖内所有有贷户、无贷户进行全面摸底，了解企业结算资金量，并安排支行行长、团队长、客户经理进行分层次走访联系，提高企业的结算资金归行率。狠抓承兑汇票续签，该行根据企业承兑汇票签发量，划定300万以下由客户经理跟进、300万-500万由团队长跟进、500万以上由支行行长跟进的分级营销标准，重点做好承兑汇票的续签工作，下半年该行人均新增保证金存款592万元，位居全行首位。提升服务品质，实现每周录像检查100%全覆盖，进行现场点评、演练，加强员工柜面营销的水平与服务质量，以昌盛分理处为例，凭借着网点员工优质、高效的服务，这家二级分理处今年

自营存款累计上升8000万元，提升日常服务水平带来的“红利”十分诱人。二是打好拓户纵深战。组织开展“三农小微服务月”活动，分片走访辖内园区、厂区、社区这“三区”，进行地毯式摸排，现场建档、迅速跟进，简化流程、快速办理，仅8月份便新增小贷客户8户，为打好拓户纵深战开了个好头。大力探索创新产品，有效推进产业链贷款，对辖内村委建设农民公寓进行及时对接，尝试“助力接力贷”，为“美丽乡村”建设提供金融支持，并对购买公寓的村民宣传消费类贷款产品，提前做好贷款营销。三是打好不良攻坚战。该行根据风险企业的具体情况，在制定“一户一策”的基础上，将回收、周转、逐步回降，平移等多种方式有机结合，特别加大对暂时困难企业的帮扶力度，在风险萌芽期内，全力以赴做好风险化

解工作。

通过对前期有欠息、延时付息现象的企业进行全面排查，特别是针对那些“老大难”客户，发扬钉子精神，每月10号前便开始提醒客户，要求提前预存利息，既提高综合收息率，更算足提前量，减少客户经理的时间和精力占用。深入走访，全面加强贷后管理，该行要求客户经理深入走访辖内客户，以掌握“软信息”为目标，多打听、多了解，真正实现早发现、早介入、早处理，为不良贷款的防控提供时间保障。

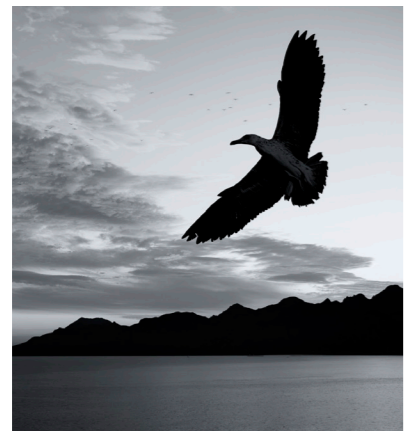


## 陶堰支行

陶堰支行位列业务经营目标综合排名第三。其中下半年人均新增贷记卡发卡量、借记卡发卡量均为全行第一，下半年人均小贷余额新增、个人零售贷款余额新增分列全行第二、第三。陶堰镇划入越城区，这对陶堰支行业绩发展带来了一定影响。但该行逆势而上，抓实各项工作，支行行长每天6点50分到行，走遍支行每一个角落，包括员工宿舍、食堂，督察劳动卫生和安全保卫工作；每天参加晨会，每周召开客户经理例会，每月召开全

行例会，对各项业务指标逐一督察；每周通报员工完成贷记卡、借记卡情况。创新推出“白领贷”，教师节当天向辖内中小学教师发放信用贷款授信书；探索农资贷、船链贷等产业链融资模式。在利息清收中，严防死守“第一次拖欠”，对其中一笔利息，夜里上门收息100多万元。





# 提振信心 激发斗志 是工作致胜之道

各支行认识到激发全行员工干事创业的极端重要性,在工作中,员工工作主动性、积极性调动好的支行,往往在各项业务拓展中胜人一筹。在工作激情综合评议中,柯桥支行、轻纺城支行、越州支行排名靠前。

## 柯桥支行



柯桥支行在当前较为严峻的经济形势下,以攻坚克难为契机,通过会议传达、团队讨论、点对点沟通等多种方式,进一步增强思想的交流引导,提升员工士气、团队战斗力与工作积极性。

进一步细化攻坚克难经营目标,将目标任务分解到机构、团队与个人,目标任务明确到人、责任到人,把工作做精做细,增强目标导向。

充分弘扬“白加黑”、“五加二”的干事创业精神,周一、周四晚上集中开会、学习、交流工作,周二、周五晚上团队联动清收不良贷款、开展夜市营销及普惠金融进社区等工作。在目标引导下,进一步加强过程管理,将业务量考核到机构、团队与个人,按旬通报业绩,增强考核驱动力。分层面树立标杆网点、优秀团队及先进个人,发挥标杆、先进和典型的示范作用。

## 轻纺城支行



轻纺城支行在攻坚克难的特殊时期,从行长到普通员工,每个人都自觉给自己加压,自觉加班加点,以更高的热情、更多的努力和更辛苦的付出投入到工作之中,他们的共同目标是要把业务做的更好。支行行长每月会把量化的目标任务分解到机构和团队,定期会对目标完成情况进行通报排名,通过目标引领鼓舞士气,通过通报排名激昂士气,通过上下一心、齐心协力扎实推动各项任务的逐步达成。

该行所有外勤人员充分利用白天和晚上时间,白天保证至少半天时间用来“跑市场、进企业、结商

会”,利用晚上时间做授信资料;同时,充分利用周末时间,8月份该行行长、团队长、客户经理周末加权平均加班天数达 7.56 天,大大提高了时间的有效利用率,在短时间内赢得了更多客户,打好了“增户拓面”这一仗。

在目标引导下,该行不断加强过程管理,做精做细各项工作,抓牢抓实各项业务,将各项指标落实在过程之中。外部环境始终在变,打好基础、谋求长远发展或许才是万变不离其宗之道。

## 越州支行

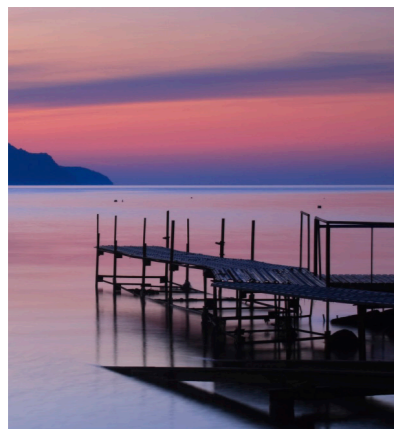


越州支行针对此次“攻坚克难”专项任务单,通过召开支行领导、业务骨干、全支行员工等层面的会议,从上到下进行充分透彻的政策解读,让广大员工了解政策、掌握政策,发掘突破口、找到增长点,给予员工奋斗的目标与希望,重新鼓舞员工干事创业的激情。组织开展座谈会,研究分析支行形势,重新寻找、探索发展道路,坚定不移地推进零售银行转型战略,实施“负债铺面,进而选择优质资产”的发展模式,确定发展方向,提振了员工的发展信心。此次“攻坚克难”专项任务单,时间紧、任

务重,因此该行重点突出“速度”与“成效”,针对各个团队的不同情况,有机调整内部团队的指标,在督促业绩好的团队继续发力的同时,帮助相对业绩较差的团队树立发展信心,全面调动支行营销队伍的工作干劲。针对目前的业务发展瓶颈,越

州支行负责人始终以“我们并不差!”来鼓励支行员工,通过进一步加强情绪管理,高频率的正面激励,帮助员工克服负面情绪,积极主动地投入工作。





## 正面引领 树立信心 是打造优秀团队之策

客户经理团队是支行业务发展的基本保障。在“攻坚克难”专项行动中，全行涌现了许多充满激情、敢于亮剑、业绩突出的客户经理团队。柯桥支行杨吉通团队、兰亭支行肖国海团队“攻坚克难”综合完成率分别达 119.45%、122.44%。



尤其夜市金融服务开办以来，各团队成员轮流值班、联动营销、协同合作，确保了夜市各项金融服务及营销活动的常态化开展。

柯桥支行一直以来十分注重团队信心塑造及正能量的培养，无论是支行、机构还是各团队，不同层面都坚持将“开大会”、“开小会”、“点对点思想交流”相结合，通过“开大会”分析业绩、布置任务，通过“开小会”交流业务、学习经验，通过“点对点思想交流”了解每位员工的工作生活，关心帮扶、增强信心。多层次的沟



通交流激励了人心，传递了正能量。在总行劳动竞赛活动指引下，柯桥支行结合自身实际制定了支行劳动竞赛目标任务，将量化指标分解到团队与个人，以竞赛目标鞭策团队不断向前。加强精细化管理，按旬通报排名，具体到团队与个人，将业绩上墙，让每个团队、个人知道自己业绩完成情况及在整个支行所有团


队与个人中所处的位置。同时定期开展支行业务分析会，交流经验、分析原因、找出差距，为下阶段措施的开展与问题的解决定下方向。作为柯桥支行的标杆网点，万达广场分理处特色社区网点的培育，夜市的开展，离不开支行各团队间的互帮互助。



针对“攻坚克难”的工作要求，兰亭分理处小贷团队取得的成绩得益于“诚、勤、细、新”四个字。所谓“诚”，就是讲诚信，兰亭分理处贷款规模相对较小，信贷客户较少，存款资源相对薄弱，为了缓解存款压力，团队成员加强对信贷客户的走访，联络感情，帮助企业老总做财务顾问，吸引企业的流动资金归集到我行，同时加强对银行承兑汇票的签发，无论金额大小，客户经理都为其殷勤服务，今年新增承兑汇票近 400 万元，有效地巩固了团队的存款，超额完成了年初制定的目标。所谓“勤”，就是要勤谈、勤跑，团队按照支行的目标任务，针

对总行现有的营销策略，抢先筛选出信用环境相对较优的新陈村作为“建档+公议”贷款品种的试点村，挑选出 65 户农户作为该村的免担保授信客户，利用晚上时间在村委会成员的带领下逐户走访，发放“贷款授信证”。所谓“细”，就是要细致入微，工作从细微处入手，团队在走访过程中捕捉到一个客户有大额资金在购买他行的理财产品，得知这一消息后，该团队成员就向客户的朋友打听该客户的动态，了解该客户的喜好，准备各大银行的理财产品的收益率和风险度，上门拜访，动之以情，晓之以理，提供贴心服务，终于使其将他行到期的

1000 万元在我行购买了理财产品，并成为我行的白金卡客户。所谓“新”，就是创新服务方式，今年该团队重点向信贷企业营销企业网银和代发工资，让财务人员不出公司就能办理银行业务，让企业尝到了便捷的服务，同时也减少了企业财务成本，营销了大量的借记卡、个人网银、手机银行等等，提高了我行丰收卡的知名度，实现了合作共赢。



通过全行干部员工的一致努力，各项工作较前期有了较大起色。截止 8 月末，全行各项存款余额 529.32 亿元，比上年末增加 17.14 亿元，比 7 月末增加 5.13 亿元；在全区存款比年初负增长 45.7 亿元的背景下，我行存款正增长 20.2 亿（不含义乌支行）。全行各项贷款余额 378.15 亿元，比上年末增加 15.01 亿元，比 7 月末增加 4.77 亿元；新增贷款占全区新增贷款的 36.44%。





# 我为瑞丰做什么？

**编者按：**“我为瑞丰做什么”这一问题被抛出后，立刻引来了全行员工的广泛讨论，大家畅所欲言，每个人都道出了自己心中那份牢牢坚守的理想和信念，虽然各有不同，但都是满满的正能量，正是有了这股能量，瑞丰才能一直稳稳地大踏步向前，无往而不利。

本刊编辑：余力丰 嵇伟娜

## 大地之上 星空之下 ——我为瑞丰做什么



文：越州支行 秦琪霞

一年前，带着些许的稚气未脱，我走进了瑞丰，那一刻，瑞丰之于我，是抬头的仰望，也是未知的伸探。

冬去夏至，细数一年的时光，我曾在无数个夕阳归程或暗夜沉思中自问，我能为瑞丰做什么？无论是大堂经理岗的拭羽浅尝，还是柜员岗的深入体验，抑或是如今小贷岗的摸索学习，似乎我的瑞丰里程，也在仰望中找到方向的星火，更在伸探中踏到厚实的根基。

### 忠为衣兮信为裳 为瑞丰诚实守信

刚入瑞丰，作为大堂引导员，不乏许多前来咨询理财产品的客户。或许为了业绩，有人会夸大产品的特性。但我深信趋利避害的介绍是致命的，诚信二字驱使我始终将理财产品的风险与收益一并告之。某日，我就碰到了一位颇有心得的行家，当她听完我的介绍后，对于引导员难得的诚信颇为感动，称赞瑞丰值得托付。那一刻，我想，这便是诚信最大的魅力所在。

子曰：人而无信，不知其可也。作为银行以及其从业之人，立“信”、行“信”，更显重要。我们能做的，首先是重诺，不能因为业务的不精通或为追求业务量而轻易对外允诺，保持精准稳重的工作态度才是彰显瑞丰人职业素养的真正渠道；其次是守信，对待客户不仅要以诚实守信的瑞丰人形象示之，更要坚信，信用是无形的财富，更是无形的力量，求木之长者，必固其根本，思瑞丰之远者，必积其诚信！



## 绝知此事要躬行 为瑞丰刻苦钻研

从研究生校园迈出脚步，瑞丰的工作舞台带给了我人生第一次大的转型。但时至今日我仍保持着学生时代某些特有的品质，笔记本在侧便是其中一个。一年间，我更换过三本笔记簿，从最初的默写五笔代码，到后来的问题记录，以及银行老师傅们给予我的业务启迪，回头看看，才发现每一次成长都是这些求知与记录所带来的果实。

庄子云：终日乾乾，与时偕行。进入瑞丰，需要我们用勤勉努力的态度，始终保持最初的求知欲，随环境变化，不断学习新的知识与技能，并对某一业务有所长，有所精。银行的业务，说简单也可，复杂亦可，即使从简单的柜员做起，也有它的独到之处。作为一名青年员工，应该积极向周围的优秀同事学习，不但要尽己所能实现与时俱进，实现多元化发展，更要做精业务，使瑞丰为群众认可，被业界称道。

## 俯首甘为孺子牛 为瑞丰树立形象

自从入职以来，我便格外关注外界对于银行业的言论。在诸多口耳交接的谈论中，银行员工的形象常常是被高频提及的巷谈资。我曾听过对某银行员工头发松散的不屑，也听过对某银行员工衣着清丽的赞叹；曾听过对某银行叫号过快的怨气，也听过对某银行收容大量一元硬币的谢意。凡此种种，银行员工形象之重要性在我心尖涌动。

荀子言：知之不若行之，学至于行而止矣。瑞丰银行连续三年夺得柯桥区行风评议冠军，对于我们每一位员工而言，既是一种值得自豪的象征，更是一种鞭策。工作在一线的我们，是瑞丰形象的窗口，自身的业务素质，对待客户的态度，服务的能力水平，处处都体现着瑞丰品牌。因此，我们需要不断提高业务能力和服务水平，把自己变成瑞丰品牌形象的传播者和践行者。

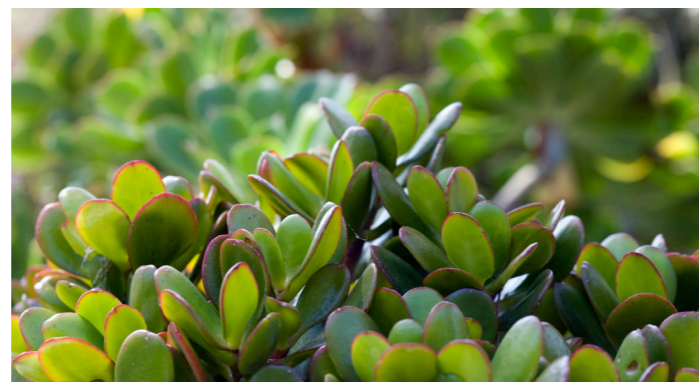
## 一片冰心在玉壶 为瑞丰作出奉献

我一直觉得自己是个幸运儿，能在工作的第一年遇到诸多为瑞丰奉献半生的前辈，勤勤恳恳，任劳任怨。我们支行便有这样一位师傅，遇到双休日、节假日如果要加班，她总是提出让自己先顶上，让其他人尽量多休息。曾经也有过疑虑，上老下幼的状态如何能让一个人永远葆有对工作最温润的情感。只是与这位师傅相处中，才渐渐体会到，她因奉献之所获舒畅内心，天空明净，冰心在壶。

诸葛先生道：非宁静无以致远。当下社会，弥漫了太多躁华之气，往往许多人对于结果的注目，远超于对过程的付出与投入，更有甚者，将奉献视为无知，将索取视为至宝。然而对于追求卓越的瑞丰人而言，奉献，是一种大爱，意味着每个人，将本职工作视为我们共同的事业，去热爱，并从工作的点点滴滴中寻找乐趣。奉献过，付出过，把心思放在工作上，努力做好过每一件事，我们必将收获宁静致远的美好愿景。

曾有前辈对我说，初入行的一年是对职业价值探寻最炽热的一年，一年将满，我怅然有所思。我有过志存高远的瞭望，也有过星辰浩淼的微茫，终而是羽化成了对自我价值的悬答，似乎这是每一个职业人成长的必然，在周折与收获间，不断权衡自我与企业之间那微妙的天平，也不断向内心叩问——我为瑞丰做什么？

路途从不止于思考，渴望所激发的往往是行动。我深信“我为瑞丰做什么”的命题需要一块现实主义的土壤和一片理想主义的星空。“瑞行百年、丰泽万家”的终极梦想就在那里，大地之上、星空之下，她等待我们每一个瑞丰人，用诚信、钻研、奉献、立形的肩膀，去触摸她最温柔的温度。



## 感恩于心 务实于行 ——暨我为瑞丰做什么有感



文：柯岩支行 孔泽蔚

上大学的时候，总会谈到未来的理想，理想中的工作，理想中的丈夫，理想中的生活。想来那会儿过惯了吃饱喝足咧嘴角的日子的我们，关于梦想的概念总归还是单薄了些，以至于现在想起来，还是会对当初“数钱数到手抽筋，睡觉睡到自然醒”的人生“壮志”忍俊不禁。

瑞丰是我毕业后的第一份工作，实现了当初的第一份“壮志”，每日都会有不同的手把各种各样的钱塞进来。是的！每一双手都那样不同，有他们自己的故事，每一张钱也都不一样，有他们独有的味道。

车间工人的手往往是粗砺的，间或会看到略有残缺的手，指尖常常是墨黑色的，他们几乎每回一发工资就会来把钱存起来，钱上带着些机油的味道，还有人的汗味，有时候被他们从裤袋里，工作服内袋中使劲地挖出来变回蜷着脚边儿的钱总会不太好数，过机器的时候总会滴滴地叫。

小商小贩的手很多都是厚实带茧的，早餐摊主的手会带着一层特有的油光，他们的钱以小钱居多，会带有专属的早点味道，水果摊主的手会染上一些土色，有点像磨砂后的感觉，他们的钱有时候会有一种淡淡的水果香，很是好闻。



老年人的手总是带了岁月烙印的，每月劳保日，他们总早早在门口等候，他们不一定会记得生辰，不一定会知道几号是周末，但是他们却会牢记领劳保的日子。每月的劳保日，从早到晚不停歇的忙碌，考验着柜员的速度和体能，可这一天却能让我感悟无数的人情世故。有家庭美满，抱着儿孙来的老人，这种老人往往衣着简朴整洁，袋里掏出来的钱和折子有时会有压箱底樟脑丸的香味，折子被一丝不苟地保管着，或许会套着一只红色的塑料袋，一圈一圈地包裹起来。有老两口相扶相持，或几个邻里唠着嗑一起来的，一个个围在柜台前伸长了脖子看别人取了多少钱，七嘴八舌地比较着。有走

了很久的路来拿的，一个人默默地坐在沙发上发呆，等被好心人提醒号子后才颤颤巍巍的走到柜台前，用同样颤颤巍巍的手从厚实带渍的军大衣里翻出一本或两本满是褶皱的折子，这些失了磁性的折子，会被一双长满了老年斑、留着很久没有修剪的指甲的手给你递进窗口，此时的钱或多或少都会带一点暮气，带着一种说不出的苍凉和岁月的悲哀，每每这时，语调都不由自主的放低，放慢，尽量温柔耐心的姿态，想要抚平一些岁月带来的烙印，似乎，这一切都成为了我的一种职业自觉。

有时候，看着师傅眼角的细纹，我不经会问自己，她们为瑞丰贡献了自

己的青春、才智与忠诚，那我们能做些什么？在同样平凡的岗位上，用同样不知疲倦的微笑服务，用一枚业务清讫章、一台点钞机，迎接防弹玻璃外一张张熟悉又陌生的脸庞？我想，作为一名一线柜员，我唯一能做的、应该做的，是用娴熟过硬的技术和不厌其烦的心态去对待每一个客户，用发自内心的感恩和勤奋踏实的行动去服务每一个客户，去赢得他们脸上欣慰的笑容。

“

因为我是瑞丰的“窗口”，透过这扇窗，我希望他们能看到瑞丰人的真诚与友善、执着与努力、感恩与务实。所以，我愿意用自己的青春、自己的才智、自己的忠诚，去接受每日平凡工作的考验。让这考验炽热我们的感恩之心，重燃我们曾有的骄傲和热情，拾回我们曾有的梦想和信念，感恩于心，务实于行，为自己，更为了瑞丰。

”

## 我与瑞丰的 4年时光



文：公司银行部 王力铭

每次提笔想写点东西，脑子里闪过的总是在瑞丰工作的点点滴滴，酸甜苦辣、五味俱全。四年来，我已经将自己与瑞丰融为一体，我成长的每一步都有瑞丰不离不弃的身影，今后，我们将依然坚定的相依相伴。

## 当坚持成为一种信念

A企业是小微企业，比较优质，是他行营销的对象，随时可能会退出。果然如我担心的一样，当贷款即将到期的时候，A企业还是决定退出了，这让我有些难过；但我却不甘心，决定用敞口承兑留住他，可在他行敞口承兑的授信早已做好，至今没用过；因为了解到老总很爱面子，我想对于行长他总是留有面子的，于是我说服了我们行长，帮我一起去挽回。结果还算可以，老总答应重新与我行建立信贷业务；此后，我了解到该公司会计有资金需求，但钱全部在他行存定期了，于是我向他成功推荐了我行的幸福快贷，而后我又建议他将存款存到我们银行，用存单质押贷款，利率可以优惠很多。……无论是与老总还是财务人员的关系，都进入了一个良性的循环，我想，这里应该有我一份小小的坚持吧！





## 当加班成为一种习惯

从进入总行机关的那一起，我便逐步习惯了加班的节奏，我想：年轻人，吃点苦算不了什么。记得在筹备婚事期间，事情很多，而工作又是一如既往的忙碌，虽然领导也比较体谅我，但任务就在那，你不做没人来做，只能继续加班加点，然后挤出一点零碎的时间见缝插针的去办自己的事。婚假简直就是奢望，我没敢提。直到现在，儿子都快一岁半了，每每听朋友谈起婚假的时候去哪里旅游，妻子总会白我几眼，这对我们来说始终是一个遗憾。

如果哪天晚上有事没加班，我竟然会感到不好意思。我并不认为自己比别人付出了更多，但我想我应该对得起这份工作。当加班成为一种习惯，我们也已经都淡然接受了。

## 当学习成为一种常态

很多同事颇有微辞：工作太忙了，没有时间学习新知识。但我觉得工作本身也是一种学习，学习其实是无处不在的，就看你有没有用心。

举个简单的例子，我们部门最近在做新利率定价办法的测试工作，这是一项比较浩大的工程，大量的数据需要处理，虽然有许多现成的统计表格，但仍然需要花费较长时间进行手工处理，样本的选取、数据的交叉验证、函数的灵活运用、系数的不断调整，远比我原先想的要复杂得多。我承认，之前我确实只会一些简单的函数，遇到稍微复杂的函数就打退堂鼓了，正是因为工作的原因倒逼着我去学习、去请教，从部内同事那里和自己百度搜索，现在我已经学到不少比较复杂的函数，但要熟练运用估计还得再不断摸索。如今，工作节奏越来越快、领导的要求越来越高，再不抓紧时间学习就只能被淘汰了，学无止境，学的越多、不懂的越多，然后激发你去探寻更多的东西，你得到的也会更多。

不知从什么时候开始喜欢上了打羽毛球，那种激情、那种坚持、那种毅力，都让我觉得充满力量，并将这种正能量传递到工作中来。好了，就写在这儿，今天是周末，请允许我适当放松一下吧，毕竟身体是革命的本钱。



文：总行办公室 余力丰

诚然，此刻的我为瑞丰努力着、执着着、感恩着、幸福着，怀揣无比真挚的赤子之心，与瑞丰一起大步狂奔在实现梦想的大道上。

合上电脑，熄灯锁门，在临近午夜的走道里，脚步声也显得格外响亮。对，今晚又加班了，一如往常。

拖着疲惫的身体回到家，而此时的脑子却像是脱了缰的野马，奔驰在无垠的旷野上。恍惚间只觉得一道光亮，出现了满眼的向日葵，在阳光下肆意地生长蔓延，生机勃勃，荡漾起生命的波浪。就像是一粒粒希望的种子，在暗夜里被埋入土中，向着光亮拼命生长，终于破土而出，蓬勃生长。而我们都是瑞丰这片土壤的种子，将自己的根茎深深地扎进瑞丰，接受她阳光雨露般的关爱与呵护，绽放出灿烂幸福的微笑。

如果有人问我，你为瑞丰做什么？那我必定告诉他：我愿为瑞丰做一株向日葵，努力、执着、感恩、幸福，始终洋溢着无比的青春与活力，用自己的生命吸收养分、存储能量、收获果实，奉献给始终支持着我的瑞丰。





## 努力做个向日葵族

文：轻纺城支行 罗黎黎

可爱的向日葵从发芽到盛开，每天都追随着太阳踪影。太阳下山后，它又回摆，朝向东方等待新一轮的太阳再一次升起。带着愉悦的心情我考入瑞丰银行工作，从事综合柜员一职。我鼓励自己说：只要心存理想，便能春暖花开，努力当个向日葵族。我出生在一个军人家庭，从小父亲就告诉我做人要有三颗心：感恩之心，进取之心，包容之心。我牢记了父亲的教诲，并将“三心”融入工作之中。

向日葵是那般的努力。一粒种子萌芽，需要充足的水分、适宜的温度、足够的空气和一定的光照，所有的外在条件缺一不可，但更为重要的是她自身坚持不懈的努力。不管是在肥沃的土壤里，还是在粗糙的砂石中，种子都能吸水膨胀、冲破种皮，生根发芽，用稚嫩的根茎努力汲取养分，用新生的嫩芽努力冲破土壤。

向日葵是那般的执着。黑夜里，那如太阳一般的葵花盘，以其天生的本能，朝着阳光的方向翘首等待；晨曦中，她用早已准备好的标准姿势迎接初升的第一缕阳光，孤独而执着；艳阳下，热浪滚滚袭来，而她却无所畏惧、紧紧追随，宁可将自己的面庞烘烤得金黄；晚霞里，她与

阳光依依惜别，千叮万嘱，勿忘明日之约。

向日葵是那般的感恩。她用自己特有的方式感恩生命、默默付出。她渴求阳光雨露，不知疲倦、不知满足、贪婪成性；可暗地里，她却将炙热的阳光和呼啸的风雨，都转化成醇香而丰厚的果实，不理睬嘈杂与纷扰，用沉甸甸的葵花盘，让世人懂得她的坚守、她的感恩。

向日葵是那般的幸福。无论多么艰辛，她都始终骄傲地仰起头，让枝叶尽情舒展，将孤独的背影留在身后，朝太阳发出灿烂的微笑，淡定而从容；让风吹动被炙烤过的葵花盘，弥漫出沁人心脾的香味，似乎是在向全世界炫耀着自己的幸福。



那令人振奋的努力，是向日葵的本能，不也是我们每个瑞丰人的本能吗？那令人动容的执着，是向日葵的坚守，不也是我们每个瑞丰人的坚守吗？那令人尊敬的感恩，是向日葵的馈赠，不也是我们每个瑞丰人的馈赠吗？那令人羡慕的幸福，是向日葵的从容，不也是我们每个瑞丰人的从容吗？



### 常怀感恩之心

生活就像一面镜子，你笑它也笑，你哭它也哭，心有感恩才会懂得珍惜和把握，才会懂得捕捉生活中的美好。离开象牙塔，开启职业生涯，从过去的懵懵懂懂到如今的独当一面，我始终怀有一颗感恩之心。大文豪雨果曾经说过，生活就是面对真实的微笑，越过障碍注视将来。有了成功固然可喜，面对失败，也要感谢上苍给予尝试的机会，每一次的经历都会让自己愈加稳健。办理业务的时候遇到蛮不讲理的客户，不要愤怒和抱怨，而是倾听、思考和解决，通过技能的提升、服务的优化、专业能力的增强赢得他们的认可。感恩客户、感恩挫折，客户的挑剔让我们变得更加专业，生活的挫折让我们变得愈加坚强。

### 常怀包容之心

向日葵始终追寻着阳光的方向，他们的特点是永远对生活保持热情，永远对新鲜事物充满好奇。柜员身处银行一线，需具备高度的责任感和使命感，对每一笔业务进出都需要保持谨慎态度。银行作为服务业，专业、亲和、高效的服务是日常工作的基本要求，嘴角上扬15度，是“向日葵”族每天自然流露出的表情，内心的宽容乐观诠释着“相由心生”的道理。也许客户的类型很多：农民工子弟、商务人士、老年朋友……面对不同的客户，我们都应该热情服务，让每一位来瑞丰银行办理业务的客户都能感受到家的温暖，高兴而来，满意而归。

### 常怀进取之心

在日常生活中，一颗积极进取的心对每个人都至关重要。有一份好的心态才能为自己的人生增添更多的美好。成为向日葵族最典型的特征就是，始终面向阳光，积极乐观，拥有一颗进取之心，让人感觉到能量和希望。正所谓上山能打虎，下水能擒蛟，交给他们的任务，无论有多少困难他们始终都能积极应对，认真完成，这或许才是向日葵族应有的态度。





文：审计部 骆亚峰

## 心有猛虎，细嗅蔷薇 献一己之力，为瑞丰保驾护航

我一直很喜欢英国诗人西格夫里·萨松的那句诗：in me the tiger sniffs the rose，中文翻译就是我心有猛虎在细嗅蔷薇。静下来，细细揣摩这句话，仿佛看到一番景象：一头雄壮的猛虎蹲下身来，小心翼翼地贴近山坡下小小的蔷薇，轻嗅柔嫩的花朵，晚风轻摇蔷薇枝叶，香气与阳光碎成一道流光溢彩，这是一种强劲与柔美共存的画面。

作为一名内审人员，承载着瑞丰的殷勤重托，要有满腔热血的壮志豪情和不畏险难的铮铮铁骨，在审计工作中，亦要有严谨细致的工作态度和琐碎细微的经验积累，如猛虎蔷薇一般。成天摸爬滚打在数字、资料中，寻觅着蛛丝马迹，于内外部资料的字里行间苦思冥想，查处违法违规行为，将保驾护航的凌云壮志融于精益求精，将豪情万丈融于脚踏实地，将实现百年瑞丰的梦想融于匹夫之责。心有猛虎，细嗅蔷薇，或许应该是内审人员应有的境界吧。

### 心有猛虎 敢为勇士、当好卫士

我们内审人员要敢为勇士，似猛虎，树立高度的责任意识、独立意识。审计工作应始终坚持应有的独立性，不为人情所累、不为私心所扰，勇于与违法违规行为作斗争，能及时发现并上报风险隐患，将风险扼杀在苗头。

我们内审人员要当好卫士，审计的天职就是监督权力，在自己的岗位上勤勤恳恳、兢兢业业、踏踏实实、无怨无悔地保障单位的安全运行。作为瑞丰的“卫士”，我们要尽心尽力发挥监督服务功能，致力于消除隐患、堵塞漏洞、防范风险，使监督服务贯穿各项业务、各个环节，覆盖企业所有的部门和岗位，不留有任何“盲区”和“盲点”。

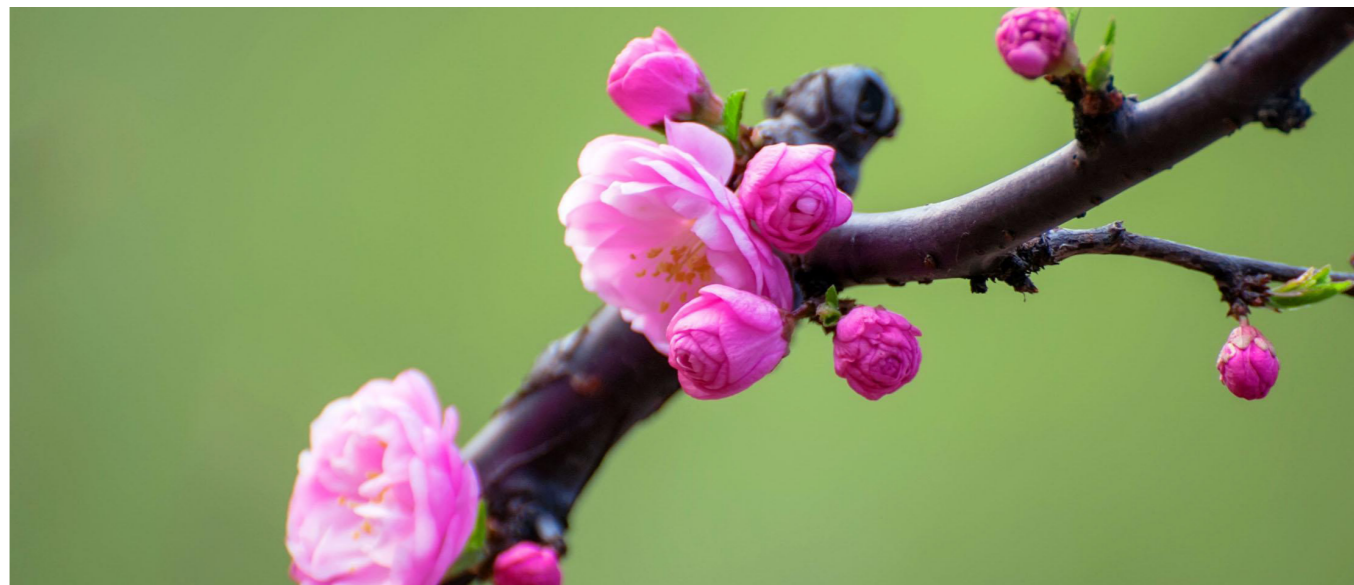
### 细嗅蔷薇 能做医士、善做谋士

我们内审人员要能做医士。一方面通过较强的职业敏感性发现风险所在，同时深入挖掘出病根缘由；另一方面，着手应变，寻求良策，开出药方，使瑞丰健康持续发展。

我们内审人员要善当谋士。由于内部审计在企业内部的权威性、宏观性、独立性等特征，因此应充分利用这些条件去思考和谋划企业发展的深层次的问题，这些思索源于审计人员应有的使命感和责任感。内部审计是企业运营的重要组成部分，它应为企业的发展提供建设性的、可操作性的信息与建议，使企业在战略和战术上赢得竞争优势。

瑞丰的发展需要我们每一位员工的拼搏努力，我们内审人员如猛虎

由远行千里的四方之志，亦有如蔷薇芬芳独特的笃定气质；似猛虎是浩瀚广阔的万顷碧波，更似蔷薇是蜿蜒涌动的涓涓细流。为百年瑞丰的大计，我们心存鸿鹄之志，但不该只有猛虎、匹夫之勇，亦不该只有蔷薇，被眼前琐碎牵手脚，终日碌碌无为。我们心有猛虎，细嗅蔷薇，献一己之力，为瑞丰保驾护航。





# 白富美的一天

文：零售银行部 郑茜茜

清晨的阳光照射在她的房内，她在晨光中醒来，先生早已出门忙碌工作，而她也开始她愉快的一天。

她是白富美，喜欢简单但不缺乏品味，高贵但不高调的生活。今天的早餐，是土司面包和鲜牛奶。因为之前她在瑞丰银行办理了一张白金卡，卡内包含的增值服务中包括新天烘焙面包牛奶卡一张，新鲜的早餐是美好一天的开始。此时，她的手机响了，原来是来自瑞丰银行的问候以及金价时讯，她看到短信后显得很开心，因为今天的金价跌了，她正想去买套“八喜”产品送给她即将出世的小外甥呢。不过，在去银行前，她需要先带她的“小奔”去洗个澡，因为中午她还有一个闺蜜之约。

白富美是追求品质的人，哪怕只是洗车，也追求专业和素养，何况这辆美丽的红色奔驰是先生送给她的结婚礼物，意义非凡。在她家的附近有一家劲风洗车店，洗车店的老板看见她进去，特别热情，因为她是这儿的资深会员。但是今天，她没有用以往的洗车卡付

款，而是用瑞丰银行白金卡，当她出示白金卡的时候，收银员说道：“白小姐，原来您是瑞丰银行的贵宾，瑞丰银行为你们提供了每月两次免费洗车呢，对你们可真好！”白富美淡淡地笑了，或许并不是因为免费洗车，而是旁人羡慕的眼光吧。

洗完车，她去银行给小外甥买礼物了。白富美习惯去私人银行中心办理她的日常业务，因为她喜欢那里的宁静和温暖。“白小姐，您好！这是您的咖啡，鲜奶，不加糖。”这是她的专职理财客户经理小K，白富美曾说过，女人吃太多糖会老得比较快，所以她不喜欢吃糖，小K深深记在心里。“今天金价跌了很多，我来买套八喜。”白富美一边喝着咖啡一边淡淡地说道。“好的，这边请。”小K一边带她去柜台，一边说：“白小姐，您之前购买的理财产品下周一就到期了，下期我们私人银行中心为您这样的白金卡客户推出了私享系列理财产品，收益比普通的高0.2%，您看从下期开始，我帮您预约私享系列产品，您看如何？”“好的，记得购买前

醒我一下，我会忘记的。”“好的，白小姐您放心！”白富美不喜欢记日子，所以这也是她对小K最满意的地方，小K永远都会在她理财到期前三天提醒她并为她做好下一期产品的预约工作。这样她的大脑记忆就可以完整地留给她自己用来记忆她和她的先生，当然还有她家人们的重要日子了。

办完业务，时间刚刚好，该去接她的闺蜜小M共享曼妙午后了。今天的午餐是香嫩的牛排，配上优雅的灯光，唯美的音乐简直棒极了。“哎呀，我的外套。”这是她的闺蜜，永远都是那么粗心，今天又不小心把酱汁倒在了自己的外套上。“没关系，这边上有一家福奈特洗衣店，我前些时间办了瑞丰银行白金卡，里面附赠了一张洗衣卡，送给你吧，你这个冒失鬼。”“真的，那我就不客气了。”“吃完午餐，我们去做个SPA吧，顺便午休一下。”“你请客的话我当然不会拒绝啊。”“反正有瑞丰白金卡可以打6折，那就便宜你了。”

安逸的午后，躺在松软的按摩床上，闻着香精优雅的味道，她们一边闲聊着，一边享受着SPA带来的舒适。只听小M问道：“我姐姐有个儿子，明年就要上高中了，我姐想让他出去喝喝洋墨水，长长见识，你以前是在国外念书的，你有什么意见啊？”“出去见识见识挺好的，只是选学校很重要，选不好就毁了。”“那可怎么办？”“瑞丰银行有一个出国留学业务，服务挺周到的，之前我舅舅的女儿也是她们那儿办理的，你下回可以带你姐姐一起去咨询，到时候你去那儿找小K，他是我的专职理财客户经理，你说我的朋友，他一定可以帮到你的。”“没想到，报你的名字还可以有绿色通道啊。”说笑间，白富美的电话响了，是先生打来的电话：“亲爱的，晚上王总和她的家人从北京过来了，一方面是跟我们谈签约的问题，另一方面顺便带他家人来绍兴玩玩，晚上我们一起吃个饭如何？”“好啊，那不如去天马君澜吃自助餐吧，顺便我替王总一家在天马君澜定一个套房，而且我有瑞丰白金卡，天马君澜还是他们的特惠商户，自助餐、住宿和游泳都有很高的折扣优惠。”“那太好不过了，一会六点我来家里接你。”

橙黄色的温暖灯光映照在白富美的脸上，她洋溢着来自内心的甜美和幸福。“这次我们从北京来，真是感谢你们的盛情招待，宾至如归。”就这样晚餐在欢声笑语中渐渐散去。



回家的途中，先生说：“亲爱的，晚上有新片上映，我们去看电影吧。”“好啊。”随后他们俩来到了电影院，在先生去买票前，白富美一把拉住他说：“每次都是你请客，这回我请你吧。”一边说着一边拿出了一张白金卡，先生看着她笑笑说道：“我看这回不是你请我，你是想让瑞丰银行请我们看电影吧。”“以后每个月两张电影票我包了。”白富美调皮地回应着。

不要以为这样一天就结束了，后面还有惊喜呢。回到家中，白富美深情地对先生说：“一直来照顾这个家，辛苦你了，我常常外出奔波，我替你办理了一张瑞丰银行白金卡，这样，以后你出行就可以享受贵宾机场服务了，希望我的先生在外能够一路畅通。”转眼望去，映入眼帘的是一张白金卡，一份礼品，还有那一行淡淡的“专注于家、福瑞通达”。



# 惊蛰雷鸣日 曲调渐扬时

文：华舍支行管墅分理处 毛若恒



## 前言

若将人生看似树木，那么少年正如种子在土中待发，青年犹如幼苗破土后勃发，中年就如巨木参天并遮阳，老年则如枯枝迟暮却依然挺立。如此说来，那段时光就是惊蛰雷鸣之日，种子破土之际。隆冬的大雪化为滋养的清泉，雷鸣惊醒了沉睡的幼种，从少年的无忧到青年追求梦想的无悔，勃发就在那一瞬间！

若将一生的奋斗比作激扬的进行曲，那么悦耳欢快的前奏正是无忧无虑的学生时代，荡气回肠的高潮就是激情燃烧的青春时代，余音犹存的结尾则是回忆往昔的耄耋时光。如此，两个星期在分理处的日子，犹如曲调渐扬、峰回路转的那几个音节，为不久的激荡埋下了伏笔，爆发只在下一刻！

## 梦开始的地方

华舍支行兴越分理处，那是我职业生涯的起点，是我走出校园的第一个落脚点，也是已深深铭记在我脑海中的一个地方。其实，我对于那里本已熟识，离家仅仅一条街的分理处虽然不大，但曾经无数次出现在我的视野中。

两个礼拜前，当我在分理处主任的带领下，又一次站在它的面前时，却依然感到十分的陌生，无数次的相见并没有让我熟悉它，那一刻，我发自内心的想要走近它，触摸它，了解它。可当我第一次推开那扇明亮的玻璃门，迈进分理处时，我依然想起了那句话：这是我小小的一步，却是我人生的一大步。从那一刻起，我的人生开启了新的篇章。这里，将是梦开始的地方！

## 剑出鞘，无敌自舞亦逍遥

职场如战场，虽无硝烟但有战斗。

没有休息，甚至还不认识分理处的其他前辈，匆匆而来的我匆匆地开始了第一次正式的工作。第一个礼拜做的是大堂经理，就像新上任的将军，

我兴致满满地拔出了腰间的数尺长剑，斗志盎然地准备自己的第一场战斗。

可惜等我环顾四周后，心凉了半截。正如前面所讲，兴越分理处并不大，十步间已能走遍，洁净的大厅里除了一张木桌，就仅仅剩下墙角的一台饮水机和一把铁质长椅。没有 ATM 机，没有网银体验机，没有对公低柜，甚至连大多数银行必备的取号机都难见其身影。再回头看大堂里的那些白发老翁老妪，深感理财产品和祥瑞之宝亦是推销无门后，我有着英雄迟暮的无奈感。

青年将领志踌躇，拔剑四顾欲扬名，可惜唯有风卷沙，敌踪难觅空叹息。

强烈的失落感涌上心头，看着许多人推门而入，满意而归，对站在一边的我不闻不问，状如空气。满腔的激情化为乌有，那一个小时，我甚至有浪费青春的惆怅。

来到分理处已近中午，很快就是午休的时间。暂时还不能进高柜的我呆若木鸡地坐在大厅的角落里，心不在焉地和保安师傅聊着天。突然，就在视线多次扫过那扇玻璃门后，我终于发现了自己可以做的事情。

从那天下午开始，如果你走近分理处，会有一个少年为你打开那扇厚重的玻璃门，说上一句欢迎光临；而当你离去，门依然会自动地开启，在你的身后留下一句请慢走。

那个星期，在做大堂经理的时光中，除了偶尔帮有些顾客填写下业务凭证，我一直无怨无悔地做着这种小事情，为的不是其他，而是那被需要和服务别人的感觉。在那段日子里，我最开心和忧伤的就是听到有人赞一声：这保安态度真好。

虽然做的是门童的事情，可是我依然很开心。

拔剑四顾敌无踪，亦能起舞伴秋风，笑看沙场自逍遥，葡萄美酒亦古人。

## 有客自远方来，心忐忑

虽然第一周的工作生活节奏平淡，不过亦有件趣事令人回味。

在瑞丰有着一种传统，时常会有人便衣打扮，隐藏在众多顾客中，巡查暗访，找寻各银行网点的问题和缺陷。从进入瑞丰，知道这个“传统活动”后，我便有些担忧。

来到分理处的第四天，一个普通的午后，依然灼热的空气阻止了人们出门的脚步，银行大厅里仅仅只有稀稀拉拉的一两个避暑的顾客坐在长椅上闲聊着家长里短。我则站在空调边，感受着扑面而来的凉意，双眼则注视着外面，等待为下一个顾客打开大门。

就在这时，一个行为怪异的路人映入眼帘，那是一个清凉打扮的年轻人，双手端着手机，神情有些凝重，从长街对面向瑞丰银行走来。就在我走向大



门，准备打开大门欢迎他的到来时，来人却在分理处的大门前止住了脚步。接着，就见他来来回回在门前晃悠了两圈，又走到了网点匾牌前矗立许久，方才走进了银行大厅。

“来人不是银行劫犯来踩点，就是所谓的神秘人吧！”

我内心有些忐忑，又对他的行为感到有趣，这么夸张的行径也实在太过“神秘”了些吧。我眼见他去前台办理了取款业务，并且问了柜员几个深奥的专业问题，接着就走到长椅上坐了下来。我想我当时一定在虔诚地向满天神佛祈祷，希望他可以快点离去。可惜，天不遂人愿，他不仅在长椅上坐了下来，更目不转睛地看着饮水机旁的祥瑞之宝宣传图。

内心的叹息无人可闻，作为一名志存高远的大堂经理，我不得不迎上前去，主动迈入了神秘人的视线中：请问您对黄金产品有兴趣吗？

虽然是炎炎夏日，可是冷汗早已流满了后背。那人先后用犀利的言语，询问了我黄金的价格，理财产品的种类、价格以及优劣。一个个接踵而来的问题让出道未久的我难以招架，迷迷糊糊间答完了问题，我怀着如高考完刚走出考场一般的忐忑心情送走了那位“神秘”的顾客，马上向柜台里的前辈“校对答案”。不过，结果似乎也没有什么太过离谱的回答，我幼小的心灵慰藉了许多。

虽然那位神秘顾客让我担惊受怕了许久，但我依然要感谢他——他是我银行职业生涯第一个貌似推销了理财产品的顾客……

## 那门，那门，和那门里可爱的人

二道门的传说，曾经在商学院的课堂中也听闻过，据说是两扇巨大的铁门，进出十分的复杂。神奇的二道门将银行分成了两个部分，外面是温情有爱的大厅，而里面则是严肃忙碌的操作间。它们日夜坚守着，一开一关间阻挡着来自外界的影响和危机，默默而又厚重无言。

来到分理处的第一天下午，我就有幸近距离地瞻仰了这个都市传说。在分理处主任的带领下，我第一次穿越了二道门，来到了那个与大堂咫尺天涯，常人难以接近的柜台内部。也是在那一天，我在二道门的系统中留下了自己的指纹。

走进柜台，映入眼帘的是三个忙而有序的侧影。虽然上午也曾隔着厚实的防弹玻璃偷窥过里面，然而角度的不同，所见亦有所不同。在外面，大家看到的是她们笔挺的站姿，吸引眼球的是满脸春花般的笑容，钻入耳中的是客气的甜美声音。等我来到柜内，我看到的却是笑容背后工作的悲喜。她们三个看上去年纪似乎都不是太大，然而岁月和每日的忙碌依然在她们的身上留下了蛛丝马迹。

初到柜内，我显得有些紧张和拘束，看着她们忙碌的背影，无法安坐的我有些手足无措，不禁想站起来回到大堂，一道玻璃之隔似乎可以给我心灵的安全感。而止住我脚步的是前辈们热情的召唤和询问。正午的顾客畏于烈日，

有些稀少。于是，回到座位的我迎来的是三人如门外阳光般灼热的欢迎，融化着我迷惘的内心。

第二天才知道，原来小小的分理处只有四名柜员，虽然人少，但都很热情，风趣的谈话抹去了年龄之间浅浅的代沟，让我很快就融入了其中。

感谢那门的守护，以及那门里可爱的人！

## 书里得来终觉浅

第一个礼拜，时间过得飞快，虽然专业知识学到的并不是很多，但依然学到了许多课本学不到的知识。很快，就到了进入柜台，学习柜面知识并且自己操作的时候了。

在商学院，就柜面操作，我们也曾学习过一个礼拜，在机房也反复模拟过多次，再加上兴越分理处虽然人多，但业务种类并不复杂，对于上柜我踌躇满志。

然而，当屁股真正落在那把舒服的椅子上时，我的内心却没有落下，反而高高地悬挂了起来。小键盘按得错误百出，早已熟悉的汉字也变得陌生，拿着客户递来的钱，手更是不停地颤抖。特别是当点钞机莫名其妙卡钞时，小心脏更是打了鸡血般停不下来。甚至连那清讷章，都不知道该怎么敲，用力大了怕太浓模糊不清，用力小了怕太淡看不清。

种种问题接踵而来，手忙脚乱间更是错误百出，幸好有师傅坐在我的背

后，在她的耐心指正和教导下，在对那桌椅那电脑逐渐熟悉后，我紧张的心慢慢沉静了下来，手也随之变得灵活和稳定了许多，业务也办得快捷了些。

在多次的上柜操作后，我对于一些常办的业务又有了一些信心，不同于离开商学院时盲目的自信，这次更加真实和凝重。

书中学来的终究不过是理论知识，即使模拟依然不足，要想真正地掌握依然还是需要实践。纸上得来总觉浅，绝知此事要躬行啊！

## 社会大学的第一课

这注定是一所没有校长和同学的学校，一堂没有书桌和课本的课。有的只有我这名拙劣的学生，以及身边无数耐心的老师们。这，就是我在社会这所大学校上的第一课。

从一个失去了拇指，却依然坚持用自己略显难看的笔迹填完了转账凭证的顾客身上，我懂得了什么是自强不息；从一个虽然被插队，却依然和蔼泰然，不急不躁的老翁身上，我学会了什么是宽容谅解；一个行动不便的老人进来时，从许许多多搀扶的手臂中，我看到了世间的真情。

而在两位因插队而吵得不可开交的妇女身上，我知道了分厘必争的丑态；从为了自己清凉，袒胸露乳进入银行，大声喧哗的顾客身上，我告诫自己要知耻自省；当一个顾客对服务人员鸡蛋里面挑骨头恶语相向，从旁人怪异的眼神中，我明白了尖酸刻薄的后果。

而其中学习最多的，是从柜台里那

四个平凡却坚持不懈的身影身上，我学会了什么是爱岗敬业，什么是忍耐坚持，以及如何待人接物等等。

社会大学的课还在继续，每一节课都必将带给我不同的体会。我相信我可以在这个校园中留下自己普通而又不平凡的痕迹。

## 后语

史书记载了古人曾经扬名立万过，天空记载了飞鸟曾经展翅翱翔过，流水记载了游鱼曾经甩尾龙跃过，而这里的每一方空气，都记载着我曾经满怀梦想，那无悔的青春。这儿是起点，学到的许多事，看到的许多事，懂得的许多事，必能让我更加成熟。而在这里认识的许多人，必将会是记忆中美好的回忆。

感谢这片天，这片地，以及天地之间淳朴热情的人们，你们教会了我成长！







## 书法情怀

无言的诗，无行的舞；无图的画，无声的乐。

书法是世界上文字表现的艺术形式，是语言符号的书写法则，它按文字特点与涵义，以书法笔法、结构和章法写字，使之成为富有美感的艺术作品。

中国书法作为我国汉字特有的一种传统艺术，根植于中国传统文化土壤，它以汉字为载体，文房四宝为工具抒发情感，被誉为“无言的诗，无行的舞；无图的画，无声的乐”。书法艺术本体包含了笔法、字法、章法、墨法、笔势等内容，要求执笔指实掌虚，五指齐力；运笔中锋铺毫；点画意到笔随，润峭相同；结构以字立形，相安呼应；分布错综复杂，疏密得宜，虚实相生，全章贯气；款识字古款今，字大款小，宁高勿低等。

数千年来，中国书法在中国人的社会生存中地位显赫。许多帝王把它作为躬行实践和精神信仰的追求，士大夫把它作为安身立命的首要技艺，中国书法的文化性已得到了全社会的高度认同，而它也是离中国老百姓最近，最能让老百姓接受的一门艺术，是中国人的文化图腾。

中国书法这门古老的中国艺术，实则是中国人智慧的结晶，它历经数千年的发展、变革、磨砺、升华之后，已融入了中国人的一种生命形式。它代表了中国人的骨气与精神，而国人也对它充满了浓烈绵长、无法割舍的情怀。

本刊编辑：潘璐越

## 又遇毛边纸

文：张榆英

一如往常，回到家，我就习惯窝于自己的房间之中。觉着无趣，顺手理理书架上些许凌乱的书籍。忽见书本中间，竟然有一张毛边纸。

站立于书架之前，默默看着一排排鳞次栉比的书籍，我只是摊开这张纸，置于书桌之上，不急不缓以优雅之态书写

些许文字。暂把节假日的无聊，平日工作的疲倦，那些自己没有做完的工作以及工作中的差错，全然忘诸脑后。原来，在这小小的房间里，倒有一番平日里不可多得的宁静之味。

可能是因为学习毛笔书法的缘故，今日对这毛边纸竟

有一份独特的情怀。这样的色泽，这样的质感，提起中性笔在其间狠狠地划上自己张牙舞爪的字迹，竟是如此地有一种奇异的快感。

学习毛笔书法是从大一暑假开始的。都忘了当初是因为什么要学习这个了，也许本没什么原因就是觉得好玩而已吧。只是还依稀记得那时刚开始学习一切都是那么陌生，但我偏偏仗着自己有点儿硬笔书法的底子而满腔自信。恰巧有位颇有神通的古代文学老师告诉我们，绍兴新嵊一带的人有可能或多或少会带上点王羲之的书法灵气，我愈发觉着自己于书法，还是蛮有天分的。于是，在急躁中一次次让双手尽染墨汁，一次次由于着墨过重让书桌不堪凌辱，一次次用一张张毛边纸写了丢弃，转眼又拾起擦拭桌子。慢慢地，把那些个笔画全部写清晰了；慢慢地，基本上能够掌控手里的那支毛笔。然后正儿八经地学楷书，然后跟着老师现炒现卖边学书边教孩子们习字，然后待楷书写得有点儿样子了便自作主张在学书法途中信手临起了怀仁集王羲之的那个圣教序……

开始学书确实甚是勤奋，学书过程也一向颇为顺利，老师也连夸我进步很快。我可以照着老师的一个笔画连续摹上两三张毛边纸然后挑稍微满意点的让老师检阅；我几乎可以坚持每天花两个小时的时间用于习字；我可以在没课的周四下午在书法教室一站就是整个下午，甚至错过晚餐时间去西门吃垃圾食品。于是乎很快从楷书写到行书，从毛边纸写到宣纸，从隔几天便发臭的劣质墨水到专门用一得阁，乃至后来还花生活费的一部分请老师托人帮忙刻了个小篆名章。这么一来，俨然是一个专业的学者了，着实附庸风雅了一番。

但渐渐地临摹有失耐心了，特别是对于楷书好像不再有之前的严谨了。而行书，老师委婉地指出有锋芒太露之嫌，老师建议我再回头去临摹一段时间欧阳询的《九成宫》。一开始学楷书，我选择的即是这本帖子，没什么特殊的原因只是觉着漂亮而已。直到那会儿重新读帖，我对于欧体的认识，对于自己学书的目的，才开始明确起来：欧体灵动而不失沉稳，结构谨严而不乏变化，标准的楷书中蕴含隶书的优雅朴拙，看似娟秀实则颇为大气。是她，让我在练习中渐渐地放入了一些宁静柔和淡泊优雅的心性。渐渐地，我原本骨子里的那点孤僻、清冷的东西，被温和所代替，我无才可恃依旧傲物的性情渐渐地收敛。于是，书法，在余下的大学时光里，始终陪伴我左右，书法，开始融入了我的生命。于是真的开



始再写楷书，习字，在遭遇“高原现象”后，又重新迂回着起步。

工作以后，练字的时间与精力是与日俱减了。一开始，我在网上买了所谓“文房第五宝”，即水写布，置于自己的单位宿舍，于饭后在桌前闲站许久，练练书法。全凭兴之所至，即使临摹书帖，亦不求精确，只是颐养性情，顺便也利于消食耳。然而即使如此学书，近来也是愈发的少了，尤其是现在已过实习期正式独立步上工作岗位，工作量的加大，让我即使有余暇时，竟亦想不起书法来了。毛笔，已几个月没碰过，至于闻着一屋子墨香的那份惬意，更是久违了。

今日看到这张毛边纸，不觉心有戚戚。我是在往前赶的路上丢了什么呢？也许，我该回去重新以初学楷书时的严谨心态，去好好临临九成宫了。也许那样，工作中的心性就会多一份宁静柔和。慢慢地，我相信原本骨子里的那点年轻人的浮躁最终亦会被温和所代替，而那无才可恃依旧傲物的性情也会渐渐地被重新收敛。





《百年瑞丰》杂志  
“微拍世界”栏目官方微信



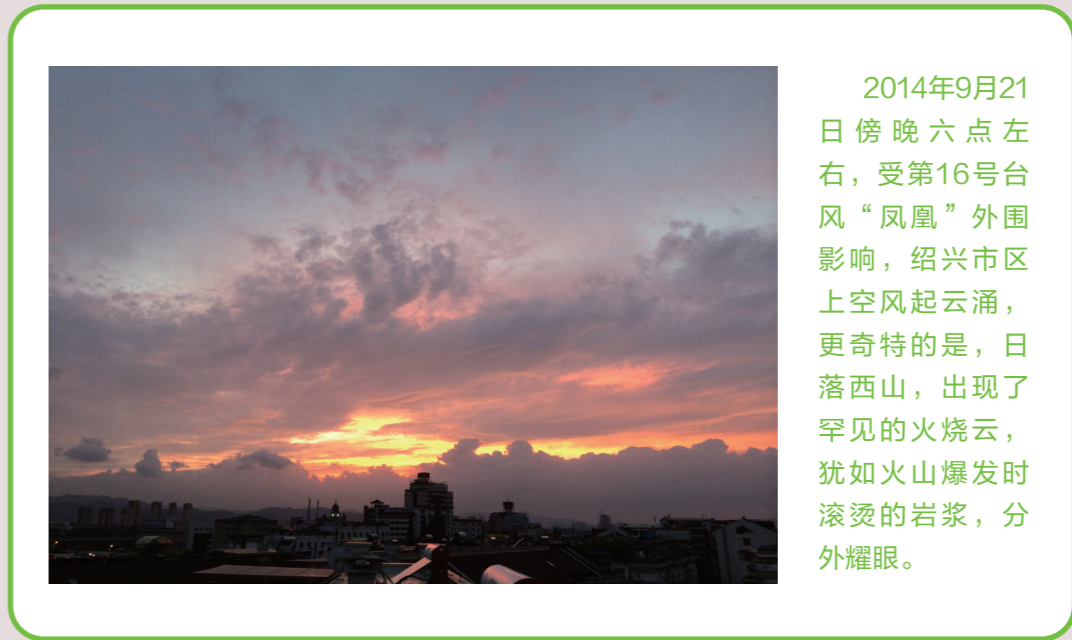
中文名：微瑞丰  
英文名：weruifeng

用手机

每录用一张，送电影票一张  
「亮」出生活

### 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）



2014年9月21日傍晚六点左右，受第16号台风“凤凰”外围影响，绍兴市区上空风起云涌，更奇特的是，日落西山，出现了罕见的火烧云，犹如火山爆发时滚烫的岩浆，分外耀眼。



瑞丰银行首家社区银行网点开业了，有小木马哦？





无论近处还是远处，  
都是最美好的。



浓烈的酒人生还是恬淡的茶人生，  
你喜欢哪一种？



买早餐的时候发现的，  
可怜天下父母心啊！  
以前的代言人是房祖名，



水墨江南，好山，好水，好意境。





找呀找呀找朋友，找到一个好朋友……  
快乐的小伙伴就应该这样！



小时候最怕的动物——螳螂。



望着这水帘，有没有一种  
透心凉的感觉？



你是心中的日月落在这里，旅程的前后多  
余只为遇到你，  
多么想幻化成为你脚下的泥，那天的无人  
山谷，仿佛听见说爱你。



# 到瑞丰 买车险 价格低 礼品多



蓝天白云映衬下的十里荷塘显得格外靓丽。

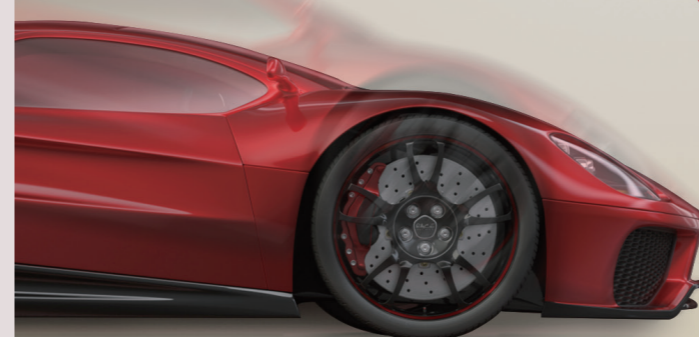


何能把世上的路一次走完，这佛光闪闪的高原，三步两步便是天堂。梦中漫天的星星都是一朵朵莲花，从此我便高枕青山，从一朵莲花到一座雪山。

直降

2014年底前，  
在瑞丰网点购买车险，送

车用工具包  
50元移动话费  
(限额2000名)



人民币理财 | 贵金属 | 基金 | 保险 | 第三方存管 | 保管箱

### 活动说明:

- 1、本活动仅限客户通过我行渠道投保太平洋财产险公司的个人商业车险。
- 2、我行仅代为客户办理个人车险投保业务，涉及投保单确认、合同签订、核保、出险、赔付等相关事项和服务标准均按太平洋保险公司车险合同或相关规定执行，与我行无关。
- 3、①部分礼品在成功投保后由太平洋公司发放，可能随时间变化而调整，详见太平洋公司相关宣传或公告。②部分礼品由我行在客户成功投保后发放，限前2000名客户，先到先得，领完为止。
- 4、“直降15%”是指与非网络或电话渠道投保价格相比，且为最高折扣比例，最终优惠幅度以太平洋车险提供价格为准。
- 5、我行在法律许可范围内保留对本次活动的最终解释权。