



瑞丰银行
BANK OF RUIFENG

瑞雪丰年，沉淀自我，蓄积以发……

寒露
BEDEW



瑞丰银行“互联网+”实验——在线的“心”服务
新常态下商业银行风险防控与不良化解
记瑞丰银行“启航”第一期新干部培训

5 | 2015
总第34期

百年瑞丰
HUNDRED YEARS OF RUIFENG

成为最温暖人心的光芒照耀明天。
不甘平庸的瑞丰人，在风浪激流的逆境下，勇往直前，拼搏努力持之以恒，
寒露，天冷气清，霜露袭人，由暖至寒的交替演变，更是激发了万物的向上之心。
寒露时节天渐寒，砥砺前行不停歇。

瑞丰银行
BANK OF RUIFENG

客服：400-88-96596 网址：www.borf.cn

浙江绍兴柯桥笛扬路1363号
No.1363 Diyang Road, Keqiao,
Shaoxing, Zhejiang, China

不动产抵押：
抵押率
最高可达
120%

120%

瑞丰微贷
专业高效 | 担保灵活 | 无手续费

增信贷

 **瑞丰银行**
BANK OF RUIFENG

咨询电话：0575-81113111 | 网址：www.borf.cn

编委会主任：俞广敏
主编：孔张海
编辑：余力丰 任万林 林宝 章国江 王力铭 王颖 郭杰
潘璐越 谢莹 沈帅帅 嵇伟娜 秋益味 赵烨成
主办：总行办公室
设计：发展规划部
截稿日期：2015年9月25日
投稿邮箱：bainianrui Feng@163.com

要闻速递 NEWS EXPRESS

- | | |
|-----------------------------|---|
| 04/ 我行党委书记、董事长俞俊海赴义乌支行调研指导 | 08/ 我行信用卡大额现金分期业务成功试点 |
| 04/ 我行召开反洗钱领导小组会议 | 08/ 我行喜获绍兴市“央行经理国库三十周年”知识竞赛最佳组织奖 |
| 05/ 我行流动性风险应急演练取得圆满成功 | 09/ 瑞丰嵊州村镇银行荣获嵊州市
2015年软环境指数个性化测评银行单位第四位 |
| 06/ 我行召开瑞丰银行工会第二届委员（扩大）会议 | 09/ 我行荣获绍兴市“金融支农五大行动”二等奖 |
| 06/ 我行启航·新兴业务培训项目正式启动 | 10/ 我行成功发放首笔“车链贷”贷款 |
| 07/ 我行举行2015年职工运动会综合项目比赛 | 10/ 我行积极参与2015年绍兴农信职工运动会 |
| 07/ 我行社区金融便民服务点积极营造“社区家”的感觉 | |

特别关注 SPECIAL ATTENTION

- | | |
|--|-----------------------------------|
| 11/ 保持定力、苦干实干，切实振奋干部员工的精神风貌
——我行召开八月份工作例会 | 15/ 瑞丰银行的“互联网+”实验
24小时在线的“心”服务 |
| 13/ 强化贯彻落实，讲究工作成效
——我行召开九月份工作例会 | |

瑞丰论道 DISCUSSING WAY

- | | |
|--|----------------|
| 20/ 零售银行的深度转型之路
——传统业务转型升级 新兴业务开拓创新 | 29/ 论运营管理的价值创造 |
| 25/ 新常态下商业银行风险防控与不良化解
——基于贷后管理视角 | |

幸福瑞丰 HAPPY RUIFENG

- | | |
|---|---------------|
| 33/ 放飞梦想 扬帆启航
——记瑞丰银行“启航”第一期新干部培训 | 42/ 爱要轰烈，情需绵长 |
| 37/ 市民卡业务早知道 | 43/ 把心安顿好 |
| 40/ 全新支付模式走进传统菜场
——瑞丰银行开启一卡通“非接”支付时代 | 45/ 明月情思 |
| | 47/ 中秋·父亲 |
| | 48/ 职场心态调整九妙招 |

微拍世界 SHOOTING WORLD

风云榜 BILL BOARD



荣誉榜

HONOR ROLL

- 瑞丰银行荣获2015—2016年度农村商业银行标杆银行
- 瑞丰银行荣获2014年度绍兴市“金融支农五大行动”一等奖
- 瑞丰嵊州村镇银行荣获嵊州市2015年软环境指数个性化测评银行单位第四名

我行党委书记、董事长俞俊海赴义乌支行调研指导

8月14日

8月14日，总行党委书记、董事长俞俊海一行赴义乌支行调研指导工作。

调研期间，俞董事长听取了该行紧抓零售银行转型，努力防范金融风险，化解处置不良贷款的工作情况及下半年工作重点的汇报。俞董事长指出，今年以来该行做出大量努力，各项工作有所起色。但由于经济大环境影响以及历史原因，出现了不良反弹等问题，该行今后一段时间的工作关键仍是如何稳步推进零售银行转型，防范风险，化解不良。

俞董事长强调，对下一步工作要在明确思路、保持定力、增强决心上下苦功。一要想明白做什么，对零售银行转型要高度统一思想，绝不争议；以小微企业、个体经营性贷款和消费贷款为重点，配套做大其他中间业务，增强品牌影响力。二要实施考核机制转型，围绕零售转型，改进考核办法，充分发挥内部员工交叉营销积极性，增强客户粘着度。三要加强团队配置，对不良处置要行长牵头，配置专门团队，实行分类化解；要加强理财经理队伍和中间业务拓展力量。四要加强队伍建设，以文化聚力，培育出一支具有工作激情，心往一处想，力往一处使的员工队伍。

我行召开反洗钱领导小组会议

8月18日

8月18日下午，我行召开反洗钱领导小组会议，行长章伟东主持会议，反洗钱领导小组各成员参加会议。此次会议旨在认真贯彻执行省联社反洗钱的工作要求，开展反洗钱的学习、讨论和汇报。

会上，小组成员首先学习了省农信联社金丽丽主任题为《统一思想、提高认识，全面落实反洗钱工作要求》的报告，深刻领会反洗钱工作的重要意义；听取了运营管理部2015年反洗钱工作汇报，切实落实各项反洗钱工作安排。



对于当前反洗钱管理工作，钱荷根副行长讲述了此次报告的背景，要求小组成员吸取兄弟行社被人行反洗钱执法检查处罚的经验教训，做到制度完善，职责明确，落实到位。

最后，章伟东行长强调了三点要求。一是高度重视，各单位要严格履行反洗钱义务，配合布置落实反洗钱工作，全员参与，提升反洗钱工作质量。二是要完善制度，各单位在制定新的规章制度时，务必将反洗钱内容纳入其中；完善员工绩效合约，做到每个岗位均包含反洗钱的工作职责。三是平时工作要到位，反洗钱日常工作量很大，要求各反洗钱专职、兼职人员要沙里淘金，在做好基础工作的同时，有效甄别和报送可疑交易报告，切实防范洗钱风险。

我行流动性风险应急演练取得圆满成功

9月14日

9月14日晚，我行组织开展了一次全行性的流动性风险应急演练。行长章伟东、相关职能部室总经理及演练相关人员参加了此次应急演练，行领导、行专家、部室总经理、机关副经理及以上人员观摩了本次演练。演练旨在进一步提升我行在各压力时期的抗风险能力，切实降低流动性危机发生的可能性。

此次演练采用场景切换模式，围绕流动性风险渐进式演变、营业部发生支付风险以及总行应对处置三个主场景展开。场景首先展示了在受到一系列因素叠加影响后，我行流动性压力逐渐增大，金融市场部及时运作，启动各项负债渠道，压缩隔夜缺口的模拟演练。之后，因银证转账系统故障导致客户资金滞留，引起个别客户情绪激动，煽动其他客户大规模取现，并通过网络等渠道发布负面舆情。在产生支付风险后，我行通过行长办公会议，迅速反应，对各职能部室明确职责、合理分工，各部室密切配合，在第一时间妥善处理了该事件，成功化解了一场流动性风险。

对此次演练的顺利举行，章行长给予了高度评价。章行长指出，此次演练准备充分，有效提升了我行应对风险突发事件的处置能力，强化一线员工对支付风险事件的警觉性，使全行上下对流动性管理的流程有了清晰的认识。

章行长强调，流动性管理是我行赖以生存发展的根基，全行上下务必高度重视能影响到我行流动性管理的细节，确保任何时点都不出现支付风险事件，要不断完善应急预案，全面掌握流动性风险的处置方式及相关流程，降低流动性风险，切实维护我行形象。



我行召开瑞丰银行工会第二届委员（扩大）会议

9月6日

9月6日晚，瑞丰银行工会第二届委员（扩大）会议在总行三楼五号会议室召开。原工会主席、副行长俞广敏主持会议，监事长潘金波出席会议，全体工会委员参加会议。

会议审议通过了《瑞丰银行工会第二届委员（扩大）会议选举办法（草案）》，总监票人、监票人名单（草案），并选举产生了瑞丰银行工会第二届委员会主席。潘监事长作为新当选的工会主席发表讲话。他指出，作为瑞丰银行工会第二届委员会主席，他将承担起责任，维护好职工权益，开展好工会活动，服务好瑞丰改革发展的大局，积极推动我行工会各项工作的顺利开展，为建设幸福瑞丰贡献力量。



我行启航·新兴业务培训项目正式启动

8月28日

8月28日，我行启航·新兴业务培训项目正式启动，副行长吴志良参加开班典礼，董事会秘书吴光伟作课题研究辅导。

开班典礼上，吴志良副行长围绕“为什么要办这个班”和“如何办好这个班”两个问题作开班动员，要求每位学员充分认识到本次培训项目的重要性，珍惜培训机会，全面提升自身学习、变革、创新能力，为我行探索新兴业务提供人力资源储备。

本次启航·新兴业务培训项目为期4个月，分6个阶段集中授课，培训内容包含互联网金融，财富管理，资产管理，银行间市场、票据创新业务，消费金融、金融租赁等具有代表金融业发展方向的新兴业务领域。

培训的准备阶段，项目组聘请专业团队组织开展团队建设活动，进一步增强团队凝聚力。此次培训在授课的同时，还设置了提问环节，学员在与专家的互动中有效激发创新思维，营造了浓厚的学习氛围。同时项目组要求学员以小组为单位定期组织拆课小组，及时巩固消化培训内容，整个培训期间学员要自学三本相关专业书籍以提升自身在相关领域的专业水平。



为确保学以致用，项目组要求学员以小组为单位撰写一篇高质量、可落地的课题研究报告，董事会秘书吴光伟老师作课题研究辅导。

我行举行2015年职工运动会综合项目比赛

9月13日



9月13日上午，我行2015年职工运动会综合项目比赛在柯桥区实验中学举行，来自全行24个代表队的近300名运动员参加了本次比赛，工会主席、监事长潘金波出席了本次比赛并为获奖运动员和代表队颁奖。

本次比赛设一分钟个人跳绳、一分钟集体跳长绳、拔河三个项目。其中，个人跳绳分男子组和女子组，各取前六名，集体跳长绳和拔河分取集体前三名。

上午八点钟，个人跳绳项目的激烈比拼，正式拉开了本次比赛的序幕。中心分工会的严家栋和漓渚支行分工会的许旭娟以184个/分和218个/分的优异成绩分获男子和女子个人跳绳第一名。而之后的两个集体项目更是将比赛推向了高潮，所有人都围在比赛现场，为队员们加油助威。最终，平水支行分工会和中心分工会分别获得了集体跳长绳和拔河项目的第一名。

我行社区金融便民服务点积极营造“社区家”的感觉

8月7日

近日，金湖社区周边居民发现小区门口那家瑞丰银行网点，不仅可以帮客户在多个购物平台代购商品，还可以在线上帮助预约机票、酒店订购服务，以及定点医院的预约挂号。

瑞丰银行金湖社区金融便民服务点从去年9月入驻金湖社区以来，一直在积极摸索如何当好一名社区好管家的角色，先后上线了血压仪、体重机、温度计等保健设备，添置了积木、摇摇马等儿童休闲设备，提供免费手机充电、开水供应、货物寄存、验钞机验钞、免费书吧等服务项目，并与社区联手陆续推出感恩母亲节、趣味运动会、主题公益晚会、情人节送礼、志愿者活动、客户答谢会等多项社区活动，得到了周边居民的一致好评，纷纷感叹瑞丰银行金融服务传递出了“家”的味道。



作为一家本土化金融机构，在打造“瑞丰家”设计理念中，更加突出金融服务。在将服务点打造成直销银行的过程中，理财产品、定期存款、小额贷款、白领贷等各项金融咨询服务都可以在便民服务点“一站式”搞定，60%的柜台业务延伸到各个小区，真正打通社区服务“最后一公里”的问题。

我行信用卡大额现金分期业务成功试点

8月6日

为丰富我行信用卡业务产品线，增强持卡客户粘着度，我行积极开展信用卡大额分期付款业务。大额分期付款业务是指，我行在对客户进行调查、审查、审批后，对符合条件的客户产生独立于客户普通授信额度之外的信用卡大额透支分期授信额度，客户使用额度后可分期归还，期数在可供选择范围中任意选择。

在此项业务开办初期，我行以“择优准入”为原则，优先选择与我行有业务往来、资金需求较强和资信较好的客户开展分期付款业务。本次业务以“做熟、做小”为准则，“稳健经营、风险防控”为目的，“先试点、后推广”的方式开展，在积累一定业务经验后将逐步推广，确保业务规范健康发展。



目前，在总行营业部成功试点的基础上，总行积极扩大试点范围及分期产品，在轻纺城支行试点大额现金分期业务，在华舍支行和钱清支行试点汽车大额分期付款业务。

我行喜获绍兴市“央行经理国库三十周年”知识竞赛最佳组织奖

8月10日

近日，我行在“央行经理国库三十周年”知识竞赛中荣获绍兴市最佳组织奖，选派的两名选手韩珍、李敏分获个人二等奖。这也是我行继2011年获得全市支付结算知识竞赛团体一等奖、2012年获得全市人民币反假货币技能比赛团体一等奖后的又一个全市“第一”，充分证明了瑞丰银行的实力，再一次打响了瑞丰银行的品牌。

本次国库业务知识竞赛由人行绍兴市中心支行组织，主题为纪念“央行经理国库三十周年”，由全市26家金融机构各选派两名选手组队参加。知识竞赛采用笔试形式，内容涵盖广泛，难度较高，各行均选派业务尖子参加比赛，竞争非常激烈。我行两名选手皆获得97分的高分，以平均成绩位居全市团体第一，获得最佳组织奖。

我行作为国库集中收付业务的经办银行，将以这次竞赛为契机，继续抓好国库业务管理，认真履行国库代理行工作职责，通过全行的共同努力，交上更加满意的答卷。

瑞丰嵊州村镇银行荣获嵊州市2015年软环境指数个性化测评银行单位第四位

9月24日

近日，瑞丰嵊州村镇银行在嵊州市人民政府纠风办组织的2015年软环境指数个性化测评活动中获得88.91的高分，在参加评议的62个市级部门（单位）中排名第13位，比去年上升4位；在15个银行单位中排名第4位。

一直以来，该行致力于通过行风效能建设来提高服务质量，打响瑞丰品牌：一是通过积极争创省级“青年文明号”、市级“文明单位”，提高柜面服务的效能和效率，使客户体验到不一样的服务质量，提高品牌认可度。二是通过在乡镇、街道、社区建设服务渠道、宣讲金融知识、参与创建文明社区等，以出色的工作素质展现我行崭新的工作作风，提高品牌建设的渗透力和影响力。三是坚持加强内部服务管理、规范柜面服务流程，全面提升柜面服务质量。同时，通过严肃客户经理廉政纪律，严格执行“七不准”和“四公开”规定，落实贷款限时办结制，有效提升我行客户满意度，树立良好社会形象。

我行荣获绍兴市“金融支农五大行动”二等奖

9月24日

近日，我行在绍兴市“金融支农五大行动”中以总分 107 分的成绩荣获二等奖，受到绍兴银监局的大力表彰。

2014 年绍兴银监局制订出台了金融支持“三农”发展的“五大帮扶”行动方案。为支持“三农”经济发展，发挥瑞丰银行支农主力军作用，我行高度重视，立即成立领导小组，将此项工作作为我行金融支持“三农”发展的有效抓手，积极对接此项金融支农“五大帮扶”行动。

2014 年全年，我行发放金融支农“五大帮扶”行动贷款 25 户，共计 6880 万元。户数完成率达到银监下发任务的 74%，金额完成率高达 128%，最终以总分 107 分的成绩获得全市“金融支农五大行动”二等奖，并获得绍兴银监局 10 万元的现金奖励。

金融支农五大行动有效解决了农村经济重点领域“融资难、融资贵”问题，2015 年我行将继续积极对接银监下发的各项任务，当好金融支农排头兵。

我行成功发放首笔“车链贷”贷款

9月24日

9月24日，钱清支行向客户陈某发放汽车消费贷款 8 万元，并将贷款资金打入汽车经销商——绍兴汇业汽车销售服务有限公司在本行开立的账户，这也标志着我行首笔“车链贷”贷款成功发放，汽车消费贷款的“1N”模式正式开启。

“瑞丰银行办事效率真是高！从买车到放款只用了 2 天时间。”绍兴汇业汽车销售服务有限公司负责人连连称赞。“车链贷”贷款通过对传统汽车按揭贷款的改造和创新，利用汽车经销商的销售网络，采用先担保后抵押的方式，风险相对可控，并能极大地提高了汽车经销商的资金回笼速度。同时，“车链贷”业务的推出，将成为我行消费贷款的又一突破口，成为我行批量获取客户的重要手段之一。

我行积极参与2015年绍兴农信职工运动会

9月26日

9月26日，由省农信联社绍兴办事处主办、上虞农村商业银行承办的2015年绍兴农信职工运动会“上虞农商银行杯”拔河、跳绳比赛在上虞举行。

本次比赛共设个人跳绳、集体跳长绳、拔河三个项目。我行通过层层选拔，派出了由24名运动员组成的瑞丰银行代表队参加本次比赛。上午9点30分，比赛正式开始。经过激烈角逐，我行的拔河团队以全胜战绩获得第一名，蒋敏敏以 217 个/分获得女子个人跳绳第一名，许旭娟获得女子个人跳绳第六名，严家栋和曹良标分获男子个人跳绳第二名和第三名，而来自机关分会的跳长绳代表队以 97 个/分，远超第二名近 40 个的绝对优势获得集体跳长绳第一名。

此次比赛充分彰显了我行员工良好的精神面貌，体现了强大的团队凝聚力。同时，我行拔河团队、集体跳长绳团队以及蒋敏敏、严家栋等同志还将代表绍兴办事处参加由省联社组织的省农信系统比赛，希望他们再接再厉，为绍兴农信再创佳绩。





**特别
关注**

本刊编辑：总行办公室

保持定力、苦干实干 切实振奋干部员工的精神风貌

——我行召开八月份工作例会

文：总行办公室 余力丰

8月7日下午，我行召开八月份工作例会，党委书记、董事长俞俊海出席会议，行长章伟东主持会议并作工作部署，行领导、专家布置各条线工作。各支行行长、机关副经理（主持工作）以上干部参加会议。

会上，俞董事长传达了全省农信系统2015年年中工作会议暨省农信联社二十一次社员大会和全省农信系统思想政治工作会议的重要精神，号召全体员工深刻领会姚理事长讲话的要义，加强集团化、多元化发展研究，打造具有鲜明浙江农信特色的丰收互联网金融，持续深入推进社区银行转型升级建设；同时要求全体领导干部要深入开展“三严三实”教育活动，提高对思想政治工作的重视程度，坚持“一岗双职”、有职有责，为实现“农信梦”夯实人才队伍基础。

对于当前工作，俞董事长强调，要保持定力，增强零售银行深度转型发展的信心。自2008年底实施零售银行转型以来，我行客户结构持续优化，经营实力不断增强，转型成效有目共睹，社会各界的充分肯定是我行坚定实施零售银行转型

的“底气”。今年，我行提出零售银行深度转型，是因为在当前宏观经济下行、信用风险突显的情况下，只有加快客户增量扩面，才能夯实“二次转型”的基础，才能应对未来银行业发展的激烈竞争。针对转型中出现的问题，我们唯有坚持实事求是、科学客观的标准，着眼发展趋势和续航能力，坚决摒弃粗放、传统的经营理念，始终保持转型定力、增强道路自信，才能促使瑞丰发展跃上新的台阶。俞董事长强调，要以苦干实干的精神真抓实干、勤勉履职。年初以来，我行在“一体两翼”业务新格局的推进、多元化利润中心的创建、新兴业务的开展以及业务拓展、风险化解等方面都取得了较好的效果，但更要重视其中某些工作偏重形式不重实效的情况，着力解决好工作过软、系统协调性不足等问题，特别是在新业务的拓展过程中，各部门、支行要大力营造重实干、重实效的良

好氛围。俞董事长强调，要加强队伍管理，振奋团队的精神风貌。在当前的形势下，我们要管好人、抓好队伍，展现瑞丰团队的精神风貌。把事情干好是第一位的，但干好事情的基础是抓好人的管理。因此，我们要在工作中梳理好全体员工的心态，凝心聚力干事；同时要以对瑞丰事业、瑞丰员工高度负责的态度，审视管理、机制上存在的漏洞与盲点，提高员工的职业技能水平，坚决查处因主观问题故意发放“三违”贷款的行为，形成科学合理的员工队伍管理长效机制。

俞董事长要求，各部室、支行要围绕零售银行深度转型这一主旋律、主任务、主要求，加强风险防控机制，坚持实事求是的审计态度，将风险降低到最低程度；提振发展信心、坚定发展方向，助推瑞丰事业再上新台阶。



SPECIAL ATTENTION

强化贯彻落实，讲究工作成效 ——我行召开九月份工作例会

文：总行办公室 余力丰



9月2日，我行召开九月份工作例会，党委书记、董事长俞俊海出席会议并作重要讲话。行长章伟东主持会议并作工作布置，行领导、专家布置各条线工作。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，我行在积极应对经济金融新常态下的新挑战，扎实推进零售银行深度转型方面取得了不俗的成绩，各项指标稳中有升，经营业绩总体向好；但在区域经济下行压力加大的当前形势下，也存在不良反弹、风险上升、业务发展瓶颈仍未能有效突破等问题，各支行各部门仍要清醒正视问题，提高自身的管理效益。

俞董事长强调，针对当前的宏观经济环境和我行实际情况，各项工作的开展要讲究层次与效果，必须重点解决好以下五方面工作。一是要强化总行会议的布置落实，针对总行召开的工作会议、月度例会，支行要结合实际把相关工作进行系统、科学的“转布置”，确保各项重点工作与目标任务科学安排、有序推进。针对部分支行员工不了解总行

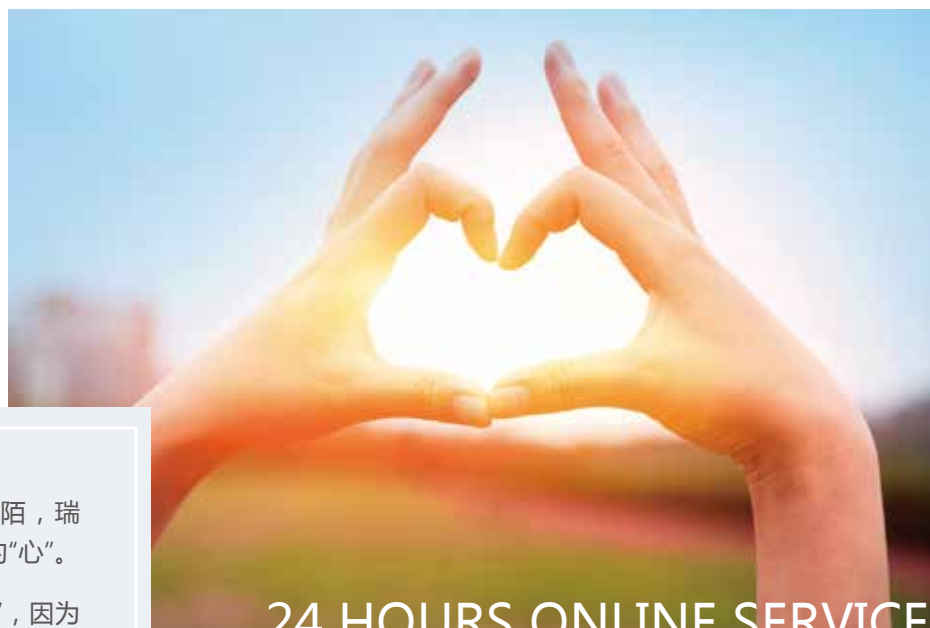
战略意图和重点工作的情况，要通过开展支行贯彻落实会议情况的专项督察，进一步提高总行会议精神的传达与执行水平。二是要强化月度督察工作的落地，各支行、部门要高度重视月度重点工作督察单，全力以赴完成各项工作目标。三是要强化服务意识，从行领导班子到机关科员，都要牢固树立为基层、为一线服务的意识，体贴、体谅支行的困难，坚决杜绝工作效率不高、服务态度不好的“衙门”作风；支行行长要关心体贴一线员工，相互理解、相互体谅，在用行为品德、工作方法铸就个人品牌的同时，营造积极向上、和谐奋进的工作氛围。四是要全面开展不良贷款专项清非“百日”攻坚战活动，充分调动行领导、联系部室和支行的积极性，全力打好信贷风险防控阻击战，进一步提升我行信贷资产质量。五是要积极思考明年工作思路，近期总行组织到鹿城、瓯海、东莞、顺德等地进行了学习考察，并举行了学习考察交流会，下一阶段总行将深入支行开展调研，全面谋划明年工作思路。

会上，总行办公室督察中心对各支行8月份督察单完成情况进行了通报，并公布了各部室8月份工作完成情况排名。



瑞丰银行的“互联网+”实验 24小时在线的“心”服务

文：总行办公室



从乡间里弄，到城市巷陌，瑞丰人正为绍兴捧出一颗全新的“心”。

这颗“心”，可以写作“芯”，因为它依托的是网络技术；这颗“心”，也可以写作“新”，因为每一项服务都是新的；但是，这颗“心”，最正确的写法还是它原来的样子，因为所有的“芯”和“新”，服务的是一一个个具体的人。

站在“互联网+”的风口，瑞丰人正在谱写金融服务的新篇：实践“金融+”和“互联网+”，提供24小时在线的“心”服务。

定制之一： 网络金融，让绍兴人享受同城服务

“丰收家”——一款瑞丰人刚刚推出的金融APP，足以改变绍兴人的消费生活模式。比如，你通过“丰收家”不仅可以买到葡萄，甚至，还可以到葡萄园亲自去采摘。

互联网时代，“O2O”并不新奇。但瑞丰人瞄准的不是简单的线上线下“撮合”，它最大限度地发挥了同城资源整合优势：首先，“丰收家”构建了一个以“银行卡+网站+手机”为媒介的服务链条，用户可以通过“丰收家”浏览周边的商户和产品服务信息，在线预约下单，选择到店消费或同城送货。商户则可通过该平台免费在线开网店，线上向居民推送商品和服务。同时，发挥瑞丰银行丰富的线下金融资源，将王



定制之二： 大数据金融，让每个客户都有“定制服务”

如果你还没有看过维克托·迈尔·舍恩伯格的《大数据时代》，你就OUT了。但如果你是瑞丰银行的客户，你不用看书也能大概知晓，在金融领域你能享受到怎样的“大数据服务”。

瑞丰的“互联网+”战略中，大数据的挖掘、分析和运用是重要一环。他们的大数据不仅仅应用于内部管理，更多考虑客户服务应用。2013年开始，瑞丰的客户信息管理系统，已经能够有效对客户信息进行收集、整合和归类。每个瑞丰银行客户，都能成为精准式服务链中的重要一员。

比如，瑞丰银行总行正在酝酿设计的一款极具创新和开拓意义的电商贷款产品，就是将此种设想付诸实践的一种尝试。目前，这款产品主要针对柯桥网上轻纺城商户，通过“捕捉”其网络数据，挖掘交易记录“价值”，采用线上筛选、线下调查的方式，创新推出配套贷款，满足商户的融资需求。

你完全可以展开想象，在未来的某一天，足不出户享受“大数据服务”的场景。

坛、平水等地的特色农产品和休闲资源，如水果采摘、农家乐、休闲游项目等放上了团购平台。凭借瑞丰过去20多年累积的三农资源，目前，首批“登台”的已经有30余家商家，提供产品和服务数十项，现代金融+生态资源，一种全新的“互联网+”模式正在实践。

当然，瑞丰人践行“O2O”模式时，没有忘记服务三农和小微。一字之差的“丰收购”，则是一个定位于特色化、精品化、差异化的垂直型B2C电商平台。其主要任务就是吸收全市各地农户、相关商家加入，帮助把绍兴的名特优新产品销售出去，解决农民卖难问题，促进农业增效、农民增收。

绍兴人的城乡一体、县市一体的“同城服务”，正在瑞丰的网络金融实践中变成现实。





定制之三： 电子渠道，让你拥有随身带的“瑞丰银行”

瑞丰人正在做一件事，让你一天24小时把瑞丰银行“装”在身上。

截至目前，瑞丰已经拥有手机和网银客户52万多户。今年3月底，完成了所有106家营业网点的免费WIFI铺设，这里是和瑞丰人共同打造的“智慧营业厅”。

你或许会担心，到瑞丰的网点可以刷微博、逛淘宝、发微信，甚至不用到网点也可以办理业务，农村怎么办？过去2年，瑞丰建了366个乡村金融服务点，首家“金融+电商”模式的示范型“村中店”近日已经在柯桥区齐贤镇柯北居委会全新亮相，内设金融服务区，配备视频发布系统和电脑一体机、便民助农终端、助农POS机、验钞机、保险箱，犹如一个小型网点。

甚至，这里还有电商服务功能，包括帮客户网上代购、代销服务，快递收发服务，医院代挂号服务，以及代购火车票、飞机票服务等。

同样利用无线3G网络技术，瑞丰还为各支行配备了移动终端设备，可上门为有需要的农户、商家办理存取款、开办借记卡、签约代缴费等日常业务。

为提供更加方便、快捷的信贷服务，今年7月份，瑞丰开通了丰收小额贷款卡网上放贷功能，至此客户可以轻松实现自主网上放贷和网上还贷。

主动求变的结果是这样的：瑞丰银行的柜面业务迁移率已达72%以上。



定制之四： 创新支付，让新金融温暖生活每一天

什么是金融服务，存款？汇款？贷款？都是，都不是。

瑞丰人说，金融存在的最重要理由，是为了改变人们的生活。

今年5月，瑞丰银行与绍兴市、柯桥区市民卡管理中心签约，获得了越城区孙端、陶堰、富盛3个乡镇和柯桥区的市民卡办理业务的代理资格，该行代理区域内的63家网点均可办理市民卡业务。瑞丰，由此也成为此次合作银行单位中网点最多，分布最广的银行。

今年6月，随着首张市民卡的成功发行，标志着瑞丰银行市民卡业务全面启动。除了银行卡功能，包括公共自行车租赁、乘坐公交车、图书借阅等公共职能服务，都将“一卡通”。

很快，瑞丰发行的丰收金融IC卡，还将添加“买菜一卡支付”功能。届时逛菜场的主妇们，再也不用手忙脚乱掏钱包了。瑞丰在菜场摊位安装能受理非接触式金融IC卡的POS终端并与电子秤相连，从报价格到完成支付，只需一秒钟。

重要的事重复三遍，只需一秒钟，只需一秒钟，只需一秒钟。

还有更重要的，由于支付完成后POS终端会打印交易凭条，凭条上标有所购菜种、购菜摊位、交易时间等信息，且银行卡是实名制的，一旦发生食品安全问题，相关方面可以根据卡号及时通知到消费者，持卡人则可进行安全追溯，维护自身权益——9月，这种“神奇”的服务将出现在柯桥街道鉴湖景园小区附近的裕民路菜场。

类似的服务，类似的场景，类似的实验，正在不断展开。在“互联网+”的时代，瑞丰人每天都在做加法，而所有的累积，都只有一个目的——让新金融温暖生活的每一天。



瑞丰论道

DISCUSSING WAY

编者按：有人将 2015 年称为互联网金融之年，也有人称 2015 年是传统银行走向没落的转折之年。的确，利率市场化的开放，存款保险制的推出，传统银行面临巨大挑战；而借助大数据的东风，挟余额宝之余威的马云、微信红包一天即打败支付宝 8 年的马化腾和开创陆金所的从来都不传统的传统金融大佬马明哲，在 2015 年里三马齐飞，生生将传统银行逼到了死角。不破不立，唯有敢于亮剑，开拓创新，在狭路相逢中勇者胜，在十面埋伏之中立于不败之地。瑞丰 这家志在打造百年金融老店的绍兴金融领军者，更是早已亮出手中之剑，在各个条线上用不断的创新，打磨着百年老店的基石。

本刊编辑：王力铭 王 颖

零售银行的深度转型之路

——传统业务转型升级 新兴业务开拓创新

“

随着存款保险制度的正式实施、利率市场化的脚步逐步加快、互联网金融业态不断涌现，对商业银行的传统存贷款业务造成了明显的冲击，同时，商业银行还面临着不良贷款持续攀升、存款增速放缓、资金成本增加的困境。

商业银行唯有因时而变，顺势而上，将创新思维和创业心态贯穿于拓展业务的过程之中，主动转型升级传统业务结构，大力拓展新兴业务模式，实现业务的可持续发展。下面就以公司业务投行化与探索金融租赁业务为代表，一窥农村商业银行的零售银行深度转型之路。

”



浅谈公司业务转型新方向

——关于公司业务投行化的一些思考

文：公司银行部 朱骐刚

从今年5月1日起，存款保险制度正式实施，大额存单公开发行，利率市场化全面放开只差临门一脚。利率市场化后虽然能充分发挥商业银行经营的自主性，促进银行间的公平竞争，提高银行和企业的交易效率，但是对商业银行尤其是中小银行带来的冲击也不容小觑。

当前我国商业银行的经营模式是以传统的存贷款业务为核心，利差是利润的主要来源，但是利率市场化后银行间竞争加剧，存贷利差将明显缩小，由此带来的利润下降与盈利能力会受到抑制，使银行在经营能力上遭到冲击，尤其是对中小银行的影响更为明显。因此改变传统业务结构成为适应利率市场化下传统银行的必然选择。

银行为应对利率市场化带来的挑战，普遍做法是由“信用中介”转型为“服务中介”，通过投行思维，调整收入结构，降低利差依赖度，改变传统商业银行的发展模式。公司业务投行化正是在这样的背景下应运而生。



一、什么是公司业务投行化？

公司业务投行化是指商业银行秉承投行思维，以客户为中心，综合运用银行、信托、租赁、资管等金融媒介，以及贷款、投资、理财等资金渠道，在合理缓释资本和信贷规模等约束的基础上，为客户提供整体解决方案的经营模式。公司业务投行化，助推银行商业模式实现由“产品为中心”向“客户为中心”、由“以贷引存”向“以解决方案引存”、由“信用中介”向“服务中介”的转型升级。

二、公司业务投行化的发展现状

投行思维下，为客户提供资金的渠道包括表内贷款、直接投资、表外理财和非银行资金四类；除融资外，银行还可以充分发挥专业、渠道、信息等优势，为客户在股权融资、实业投资、并购、机构理财、现金管理等方面提供服务，既满足客户多元化需求，又增加中间业务收入。

目前公司业务投行化处于起步阶段，重点是非信贷融资业务。非信贷融资业务是指商业银行为满足对公客户融资需求，与外部金融机构合作，自主设计融资方案

解决客户需求的业务。该业务借助特殊目的载体（如信托计划、定向资产管理计划、专项资产管理计划等），合理设计结构，为特定客户量身定制，以现有的上市公司股权、优质企业股权等有价资产质押，解决客户融资需求。该业务的办理流程与传统流动资金贷款审批流程类似，包括尽职调查、立项申报、授信审批、业务实施、后续管理等。

与商业银行合作的外部机构主要包括：信托公司、证券公司、基金公司等，具有业务创新能力、风险管理能力、盈利能力和内部管理规范的合作机构优先准入。其具体准入要求为：依法成立，实力较强，经营正常，具有完善的公司治理结构和较强的风险控制能力；净资产及相关风险控制指标等符合监管要求；具有一年以上相关业务经验，业绩良好；无整顿、关闭或破产清算的风险，无可能影响公司正常经营的重大诉讼，无挪用资金、欺诈等违法违规行为等等。

三、开展公司业务投行化的注意事项

银行在公司业务投行化的实际操作中，应注意以下几点：

- 1 应适当降低业务集中度，分散合作机构，以防范合作机构的信用风险和操作风险。
- 2 实际融资的企业除符合国家相关法律法规、产业政策以及商业银行信贷政策制度的规定以外，还须是其重点营销和重点维护的优质客户，在所在行业中有较好的知名度。
- 3 资金用途为固定资产投资，还需满足：符合国家对项目投资主体资格和经营资质的要求；按规定履行了固定资产投资项目的合法管理程序；项目资本金来源明确并有保证，项目资本金比例及来源符合规定。

实施公司业务投行化，将有助于我行由“规模速度型”向“质量效益型”转变，由传统的“存贷汇”向综合金融服务转变，由主要依靠存贷利差向收入多元化转变。同时我银行应进一步转变思路，深入挖掘企业客户的融资需求，积极探索创新融资模式，有效运用投行思维，更加注重质量效益，真正实现业务模式、盈利模式的创新，促进我行零售银行的深度转型和健康发展。

新兴业务开拓创新

——金融租赁业务探索

文：零售银行部 嵇伟娜 图：赵烨成

在我国，金融租赁还是一个新兴行业，正处于快速发展的阶段。相比欧美发达国家20% - 30%的渗透率，我国融资租赁的渗透率只有3%左右，还存在较大的差距，具有巨大的市场空间。目前，现有的金融租赁资源大都集中在飞机、轮船、工程机械、基础设施、公共事业等大项目，众多细分领域和市场尚待进一步挖掘。尤其在三农和小微企业市场，金融租赁资源还很薄弱，服务也很不充分，存在较大的介入机会。

1

含义

金融租赁是指由承租人选定所需设备后，由租赁公司（出租人）负责购置，然后交付承租人使用，承租人按租约定期交纳租金。金融租赁合同通常规定任何一方不能中途毁约，租赁期满后，租赁设备可以由承租人选择退租、续租或将产权转移给承租人。该业务开办需单独设立金融租赁公司，并经中国银监会批准，成立以经营融资租赁业务为主的非银行金融机构。

2

业务定位

业务定位：金融租赁公司主营融资租赁业务，开展传统银行不能发放的类贷款业务、类投行业务，比如公共设施、管网交通、医疗器械、学校设施、飞机、大型农机等的融资或项目贷款。兼营经营性租赁业务及其他金融机构相关业务，如发行金融债券、同业拆借等。

3

现实意义

1、金融租赁牌照是全国性牌照，是稀缺资源，门槛较高，申请难度较大。对于地方性农商行来说，获得金融租赁牌照是实现跨区域经营和多业态发展的重要路径，也是突破自身局限、打破业务瓶颈的有效载体。如能顺利获取该牌照，则对我行多业态构建、轻资产运作、大资产管理起到积极的推动作用。

2、金融租赁业务是银行业务的重要补充，二者相互促进，优势互补。从资产端来说，银行资金可以通过租赁公司跨区域投放到全国各地的租赁项目上，实现信贷资源的跨区域投放。从负债端来看，金融租赁公司虽不具备吸储功能，但可通过同业市场主动负债，债券市场发行债券，信贷资产证券化等多种方式获取资金。依靠母行力量，打通资产负债两端，整合投融资渠道资源，可有效实现二者协同发展。

3、金融租赁是银行构建多元盈利模式的有效途径。目前来看，金融租赁行业资金收益率水平约为10%~15%，资金成本约为3%~6%，存在较大的利差空间，而且整体盈利水平较为稳定，不良率较低。因此，发展金融租赁业务是银行应对利率市场化，构建多元化盈利模式的有效途径。





新常态下商业银行 风险防控与不良化解

——基于贷后管理视角

文：风险管理部



当前我国正处于增长速度换挡期、结构调整阵痛期和前期刺激政策消化期三期叠加的“新常态”，在此背景下，商业银行也将迎来自身发展的“新常态”，包括利率市场化带来银行盈利能力的挑战，经济结构转型倒逼银行资产结构调整，银行业整体规模增长放缓，互联网金融的不断挤压，以及不良贷款率持续攀升等，这就要求商业银行必须回归到风险管理的本质，确保每类业务至少获得与其所承担风险相匹配的收益，重视资产的风险管理，进而不断提高各项资产的质量。俗话说“三分贷，七分管”，那么该如何管？如何才能管“好”？本文将主要从贷后管理这一角度探讨商业银行如何更好进行风险防控与不良化解。

贷后管理是授信风险全过程管理中的重要环节，目的是通过对授信客户的经营管理活动、相关授信业务及组合的动向进行跟踪或监控，从而不断重新评估影响授信客户的事宜以确定授信客户及其项下业务是否存在风险，对风险信号及时识别和发起预警，采取必要措施将风险控制银行的容忍度之内。具体而言就是通过贷款用途检查、还款

01

贷后管理主要内涵



03

贷后管理主要内容

银行需要的是积极的贷后管理，其内容可以是风险检查，也可以包括对授信方案效果的评估；其内容不局限于单笔授信的发放与收回，而是着眼于银企合作整个生命周期，随企业发展，动态供给信贷资源。

贷后检查主要内容

主要检查企业所在行业情况，包括行业整体景气度、投资回报率及环保政策等；企业基本情况，包括客户主体资格是否有效，组织形式、资本构成、实际控制人是否变动等；企业经营情况，包括企业财务指标变动，关注大户跨业经营、主营业务不突出、投资关系复杂等情况；银行负债及或有负债情况，关注融资结构复杂、大量中小金融机构参贷等情况，防范其资金不能正常接续风险；贷款用途，谨防民间借贷，关注资金支付情况及交易对手情况，查看企业明细帐，多追几手可能会发现蛛丝马迹；担保主体，包括担保主体是否有效、是否具备代偿能力，抵质押物的价值变动情况及变现的难易程度，有无二次抵押、涉诉查封、灭失等不利情形。

重点授信业务贷后检查要点

房地产开发贷款、经营性物业贷款、票据业务等重点授信业务要结合各自特点予以特别关注和重点检查。其中，对于房地产开发贷款，一些外资银行实行账户管理，要求每笔资金的使用均需银行签字；对于经营性物业贷款，要对物业整体进行授信，严格审核租金收入的真实性，还要特别留意资金用途，比如二次装修是否属实；对于票据业务，要提防票据中介，核查有无虚构贸易背景，并对保证金专户的资金变动情况进行监控。

1. 借款人异动

借款人异动主要包括公司合并、公司分立、公司解散和清算、公司破产、借款人失联、死亡或者拘押等。针对上述行为，银行必须先做好案头工作，然后根据实际情况对上述行为提出意见。比如针对公司合并，银行具有否决合并的权利，如果公司一意孤行，可申请冻结公司股权；针对公司分立，可要求分立的公司提供担保；针对公司解散和清算，要检查有没有清算制度，有没有成立清算组；针对公司破产，需要特别留意破产时限，即在公司破产前一年内银行所采取的收贷等措施可能无效；针对借款人失联、死亡或者拘押，要根据公司性质采取行动。



贷后检查异常应对

3. 收旧贷新风险

一是要关注客户主体资格的变化，可查询公司最新章程，查看有无变更。二是要关注抵押登记信息的准确性，谨防有错误登记。三是要关注新旧担保的有效衔接，对于一般抵押，在周转或者收旧贷新时必须重新办理抵押；对于必须注销的抵押，要在注销的同时办理抵押登记，或者签一个第二顺位抵押；对于存量盘活贷款，要告知担保人贷款真实用途，写明归还哪一笔合同的借款，或写明只要贷款本金没有发生变化就不用通知保证人。

2. 担保物异动

担保物异动主要包括抵押物转让、抵押物出租、抵押物被查封或扣押、抵押预告登记时效等。针对抵押物转让，要考虑转让行为对债权的实际影响，可采用先还再卖，或者交保证金更换抵押物等方式处理；针对抵押物出租，务必要保证先抵押后租赁，租金采用分期缴纳方式，并要参与租赁合同的签订；针对抵押物被查封或扣押，要第一时间拿本行借款合同到查封或扣押法院主张优先受偿权；针对抵押预告登记时效，三个月内必须登记，并要在合同中明确，如果抵押人不配合登记则需缴纳违约金。

4. 其他异动情况

要持续关注最高额抵押物状态，注意最高额担保的有效衔接；债务转移时，要签订借款人、担保人、银行、承债人四方协议，或者银行与承债人签订协议；对外转让债权时，要注意个人类债权不允许批量转让，对债权转让给非金融类企业的行为，银监认同但人民银行不认同；催收时要使用EMS或者快递，不能使用挂号信或者平邮，并要记载催收内容，同时要注意签收人签字的有效性。



不良贷款处置常见方式

1. 债务重组

债务重组的本质在于拯救企业，主要是通过对原有债务和债权关系进行一个重新安排和组合，藉此增强借款人的还款能力。进行债务重组时，企业首先要进行充分的信息披露，包括具体拖欠供货商多少货款，产生不良的原因是什么等，然后借款人和银行达成共识，委托第三方财务公司监管财务支出，接着判断企业将往何处去，最后是寻找能够接盘的对象，该对象能够提供一套各方都能满意的重组方案，从而以时间换空间，最大程度保护银行债权。

2. 直接追偿

在进行直接追偿时，要对借款人和担保人进行充分地调查，帮助借款人分析如果还款对其有什么好处，如果不还款对其有什么危害，通过利弊分析让借款人清偿贷款。如果借款人成为老赖，则重点分析其软肋在什么地方。比如对于上市公司，一般情况下不愿意被诉诸法庭，因此在谈判时可明确告知如果不按合同承担担保责任就会采取诉讼手段；对于普通公司或个人，要善于利用公开信息，不能局限于借款人的实有资产，要重点关注名誉、荣誉、商誉等无形资产。

3. 诉讼追偿

诉讼追偿耗时较长、成本较高，因此必须准确判断诉讼追偿时机，比如出现债务人、担保人根本不配合或者“僧多粥少”等情况。在进行诉讼追偿时，银行要对债务人和担保人的资产负债情况进行充分的调查，还要与法院密切配合，提供金融方面的专业咨询和服务。在诉讼过程中，还要正确看待和使用非法律措施，抓住借款人和担保人的薄弱环节进行重点突破。在执行时，也要积极配合法院工作，准备好相应的资料，尽快完成执行程序。

4. 资产转让

资产转让前要对资产做好尽职调查，充分了解所承接资产有无瑕疵，是否被查封，并要符合各项要素是否一致，最好去实地测一下面积、物件等与产权证书上是否一致。在接手抵债资产后，一定要办理过户手续，并要注意抵债资产的合理运用，以最大化转让资产的价值。在公开处置时，可考虑使用公开拍卖，包括在北京、天津、大连等产权交易所挂牌交易，或者在淘宝上拍卖。拍卖之前要尽量修补抵债资产瑕疵，提高购买抵债资产的收益，增加对买受人的吸引力。



ON THE VALUE CREATION OF OPERATION MANAGEMENT

论运营管理的价值创造

文：运营管理部 胡建芳 图：赵烨成



“

众所周知，银行的利润主要来自于存贷利差。随着近年来金融业务的不断发展，构成利润的要素已向中间业务收入、投行资金运作收益延伸，且占比越来越大。因而，大部分人眼里，业务部门是银行创造利润的“大功臣”。然而，运营管理作为银行中台管理的一个重要环节，与业务部门一样，同样能创造价值，而这种价值通常是隐性的、潜在的，只是未被大家所熟悉而已。

那么，在运营管理过程中，我们到底有哪些工作能创造价值呢？显而易见，围绕着运营管理的主要工作职责，其创造的价值也是不可估量。以我们瑞丰银行为例，在运营管理中，我们通过合规操作、案防建设、集中运营、人才培养、品牌宣传、效率管理等方面，来创造间接的价值。

”

1 合规操作

合规创造价值，这是瑞丰人的共识。董事长提出的“正道经营”与运营管理中的“合规操作”是一对孪生兄弟，相辅相成。在坚持“正道经营”的大方向下，各项业务规范化操作，是创造价值的根本所在。柜面业务中一个差错事故、一个责任案件有可能给银行带来惨重的损失，因此，在运营管理中，制订并及时完善各类业务制度，强化业务辅导与检查，促进柜面业务规范化操作显得尤为重要。一些工作，只有在平常做得扎实、规范，才能经得起各类检查。如内部各类审计和专项检查，合规操作的员工免于处罚，违规者当然要付出一些代价。外部如人行、银监、税务、统计部门执法或综合检查中，规范操作就免于处罚，甚至某些工作特别优秀，还可能成为先进表彰，反之，如存在违规操作现象，必须要承担一定的责任并收到处罚。

譬如，反洗钱工作就是一个非常典型的例子。在国际反洗钱监管处罚事例中，2012年汇丰银行被美国监管当局处罚19.21亿美元，渣打银行被处罚3.4亿美元，2014年，全球第四大银行---法国巴黎银行被处罚近90亿美元，渣打银行被纽约金融局处罚3亿美元。2015年，德国商业银行被罚17亿美元。在国内，各家商业银行反洗钱工作不到位，违反反洗钱法的相关规定，也纷纷被人民银行处以较高的罚金。可见，做好反洗钱工作，避免高额的处罚，就是在创造价值。多年来，我行在人行年度反洗钱工作评比中，多次获得反洗钱综合评价A等行称号，在一定程度上也体现了我行反洗钱工作的价值。

2 案防建设

案件防控建设，也是运营管理中创造价值的一种方式。我们知道，近年来各家银行“存款失踪案”频繁发生，追其原因，总与银行内部员工与外部犯罪分子勾结，利用业务系统或管理的漏洞肆意作案有关。2014年发生在我们身边的杭州某商业银行的案件，由于员工内外勾结，窃取客户存款，最终由银行垫款4000余万元，给银行造成很大的声誉风险和经济损失，这就是一个活生生的例子。由此可见，我们加强内控管理，加大人防、物防和技防，避免各类案件发生，显得非常重要。

在“人防”方面，我们建立员工道德风险预警档案，实行员工联保监测机制，成立员工日常行为义务监督员队伍，进行员工日常行为动态监测管理。通过签订每个岗位的绩效合约，开展案防知识培训和员工谈心，提高员工案防意识和水平。同时，组织开展防案分析会、会计信息监测人员会议，及时发现问题并解决，做到早发现、早预防、早帮教、早整改，将事件遏制在萌芽状态。

在“物防”方面，除加强正常安全保卫工作外，我们加大新型设备的投入，提高柜面物防水平。为防范柜面受理各类假票、假证，我行投入较多机读票据鉴别仪、A类点钞机、身份证读卡器等多种工具，确保柜面受理的每一张票据、钞券、身份证均真实有效。在柜员信息管理时，我行为每台终端配置指纹仪，对全部内部员工采用指纹方式登录综合业务系统，避免密码签到方式存在的各类风险隐患。

在“技防”方面，当然是从提高员工案防技术水平着手，组织学习各类诈骗案件和防诈骗技术，开展票据防伪、反假人民币、各类证照防伪知识，通过培训和考试，有效提高了员工案防水平。2015年1-9月份，我行柜面人员已成功堵截33起利用假身份证、假存单等办理开户、支取等业务，有效避免了操作风险，为我行间接创造了不可预估的价值。



4 人才培养

会计运营管理离不开全行各会计骨干人员。在我行，拥有一大批工作勤奋、乐于奉献的会计管理人员，如会计主管、主办会计、营业经理、柜组长，他们分布于各基层网点，多年的工作使他们充满智慧和经验，能有效管理起网点的各项会计事务，起到业务辅导和监督的主要职责。不可否认，培养优秀的会计管理人员，可以有效控制柜面风险，减少各类业务差错或案件事故，避免各类客户投诉和纠纷，也能创造出隐性的价值。

当然，加强会计队伍中内训师的培养，并形成良好的培育机制，也能创造价值。比如，我行有3名会计主管、多名营业经理担任内训师，自制培训课程并开展独立式培训，培训内容又能结合我行实际，有利于员工掌握和吸收。如一场反假知识培训，外聘老师讲课收费5000元，利用我行内训师则成本较低。因此，内训师的培养和运用，在很大程度上节约了培训成本，也为我行创造了潜在的价值。

3 集中运营

2010年起，我行开始前台后移，实行业务集中化管理。到2015年9月，涉及运营管理条线已实现了七项业务集中运营，包括ATM集中加钞、抵质押物权证集中保管、贴现票据集中管理、同城票据集中提回入账、房地产信息集中查询、核准类账户集中报送、集中代班管理等。毫无疑问，集中运营管理，能有效防范基层网点违规操作导致的风险，降低网点工作压力，提升服务质量。从管理成本分析，集中运营，可以极大的减少资源利用，包括人力、物力和财力，使节约也成为一种创造价值的方式。

如ATM集中加钞项目，截止2015年9月，我行库管中心已实行集中加钞机构（无人银行、有人值守）达90家共计230台ATM机。12个工作人员，分成6个小组，对全行ATM实行集中加钞，节约的不仅是支行人力成本，更多的是加钞运作的各项设备成本。又如房地产信息集中查询和核准类账户集中报送项目，总行各安排1名员工开展集中查询和集中报送，利用现有的渠道管理优势，减少支行人力资源安排，既提高效率，又节约时间，也间接创造了价值。

OPERATION MANAGEMENT

5 声誉价值



多年来我行在上级管理部门组织的各类业务比赛、知识竞赛、年度考核中，获得的名次和荣誉，为瑞丰银行创造了声誉价值。如2011年我行获得绍兴市支付结算知识竞赛团体一等奖、2012年获得绍兴市人民币反假货币技能比赛团体一等奖、2013年被人民银行总行评为全国“改善农村支付服务环境先进集体”、2014年包揽柯桥区金融系统技能比赛三个项目第一名、2015年“央行经理国库三十周年”知识竞赛最佳组织奖，各年度被评为支付结算考核A等行、反洗钱综合评价A等行、反假货币最佳组织奖等。这些荣誉，即是我行实力的证明，也带来了极好的品牌效应，更在无形中创造了巨大的价值。

6 效率管理

银行是一个经营资金的单位，在经营过程中追求时间和效率管理。每一笔资金都有时间价值，任何一次耽搁都是一种浪费。每年春节前后，都是现金投放与回笼的旺季，加强现金管理是提高资金效益的有效途径。因此，每年春节我行周密部署，自除夕至元宵节，库管中心加班加点，全力奋战清点现金，2015年提前七天完成清点任务，上缴现金15.9亿元，间接创造收益206万元，有效提高了资金运用效益。

在账户管理方面、支付清算方面，我们认真执行支付结算管理办法及相关清算制度，做到不压票，及时办理各类款项支付和入账，增加资金流动性管理，为金融市场部资金运作提供更大的空间，间接创造资金价值。

综上所述，运营管理作为中台管理环节，也是创造价值的重要源泉。在今后的工作中，我行将继续深化运营管理的内涵，提升管理水平，为瑞丰银行的发展提供有力保障。

放飞梦想 扬帆启航

——记瑞丰银行“启航”第一期新干部培训

本刊编辑：沈帅帅 图：赵焯成

编者按：2015年是我行零售银行深度转型的关键之年，为进一步夯实人才队伍基础，加快管理人才梯队建设，全力推动零售银行深度转型，我行组织了“启航”第一期新干部培训班。为期2个月的培训，让新干部们经历了一次新思维、新知识的洗礼，在今后的工作和生活中，必将产生深刻的影响。



成长实践

审计部 章红凤

6月份我有幸参加了为期2个月的封闭式集中培训，也经历了半军事化的管理和“痛并快乐着”的户外拓展训练。通过培训，让我深刻意识到自己眼界的狭隘，发现了学习中的短板，也切实体会到当前社会新知识、新信息的迅猛发展。对自身存在的种种不足，逼迫着我重新开始不断学习，跳出思维定势，拓展视角，梳理改变旧有的思维习惯，用创新型思维和方法，创造性地开展工作。作为新时期的青年干部，我们不仅是获得了职业生涯的第一次晋升，更应该清楚地意识到新岗位、新角色赋予我们的新使命、新责任。



反思重构

法律合规部 王颖

2015年6月，作为一名新提拔的干部，我有幸参加了第一届“启航”项目培训。培训，不仅为我提供了锻造学习的机会，还是一个交流分享的平台，在培训中，我们不仅是同事，更是“战友”，一路风雨兼程，一起欢乐与共；培训，也是对自己非专业领域知识的一次洗礼和自身固化思维的颠覆，这种洗礼必将在今后相当长的一段时间内对我潜移默化地产生着影响；培训，更让我看清，在种种艰难之下，瑞丰银行为应对金融发展变革而做出的极为睿智的战略转型，以及为了这个转型而付出巨大努力的全行员工的辛勤劳作，这些也必将在今后的道路上，鞭策着我刻苦奋进！



新的起点

义乌支行 金旭滔

作为从事银行领域工作已经八年有余的老员工，这是我第一次参加较为系统的培训。通过学习，我初步建立了管理学的思维方式，积累了管理知识，也提升了管理能力，碰到问题时首先会想一想，“碰到一个问题，该如何回答”、“解决一个问题，该解决到哪一种地步”、“具体解决一个问题，应该从何处着手”。我对角色认知、打造高效团队、有效的沟通、如何领导下属、激励下属等有了较为系统的学习，对时间管理和协调关系等工作技巧也有了全新的认知。培训的结束绝不意味着终点，对我来说它是一个新起点，是我在瑞丰职业生涯的再起航！



心得有三

滨海支行 章文斌

我从本次培训中体会到了以下三点心得：一是要有坚定的信念。在工作、生活中，遇到困难并不可怕，怕的是失去解决困难的勇气和信心！我们如果要成为强者，就必须挑战自己的恐惧感，勇敢地跨出第一步，也许就能抓住机会，实现人生大的跨越。二是要团队合作。有很多事靠个人的力量根本无法完成，必须依靠集体的力量协同配合。一个团队成立时，一定要建立强有力的组织指挥体系，进行合理的分工和协作，才能保证团队工作有序的开展。三是要换位思考。在工作中，各级领导和员工都处于组织中的不同位置，会有不同的想法、感受和需求，需要面对不同的问题和困难，而团队的合作则基于彼此间的理解和支持，因此在团队中，我们都应该培养一种换位思考的观念，增强对团队成员间的信任和理解。



学以致用

金融市场部 张华峰

转眼间，为期2个月的“启航”培训已经结束，本次培训，是我从理财条线调整至上海业务中心新的岗位后，给予的一次难得沉下心来学习的好机会，也为我快速适应新的岗位，充实自身金融专业知识创造了有利条件。我将培训中学到的知识学以致用，在对同业中心的新员工培养上注重方式方法，将学到的知识消化提炼，转授到了自己远在上海的团队中。培训虽已结束，学习尚需持续，今后我将延续学习热情，在平时工作之余，更加注重提高自己，用知识武装自己，用专业启迪业务创新，用责任驱动自己和团队不断地探索 and 成长。

学无止境

总行营业部 傅莹莹

回想起这段时间的培训，相信大家都学到了很多，可我却有一种新的感觉：“学到的越多，不知道的就越多”。为什么？因为我有一颗想充实自己、想要学习和向前的心。人生就是这样，每一次的学习就是一次实践，每一次的实践就是一次提高，这一期的培训使我更加清楚地认识了自己，更加明确了自己的责任，更加明确了零售银行转型升级的意义，开拓了新的思路，提高了团队领导能力，让我对瑞丰人所需要的素质有了更深刻的认知，更加明确了前进的方向。作为一个基础管理者，我需要加强的能力还有很多。





文：电子银行部 杨波

市民卡业务早知道

嗨，亲，目前办理市民卡免小额账户管理费、免年费、免ATM跨行取款手续费、免开卡费、免短信通知费，费用五免，帮你省钱！还在为如何办理市民卡苦恼吗？那就让我们来深度揭秘吧。

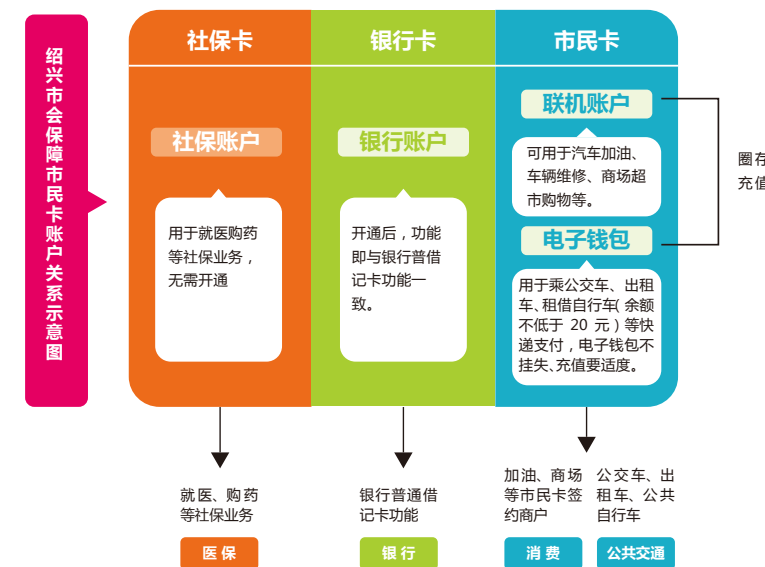
业务介绍

市民卡是具有信息存储、信息查询、身份认证、交易支付等基本功能，用于办理个人各项社会事务、社会保险待遇发放和享受公共服务的集成电路卡。

基本功能

绍兴市社会保障市民卡为体现“一卡通用、多卡合一、便民利民、安全可靠”的特点，将社保卡、银行卡、市民卡三卡合一，主要有四大功能：政府公共管理服务功能、社会保障功能、公用事业功能、金融支付功能。

目前市民卡可用于就医购药、刷卡消费、取现、转账、公共自行车租赁、乘公交车（绍兴市区及柯桥区）等功能，今年10月份以后还将实现出租车闪付功能。未来市民卡的功能还将在图书借阅、外出旅游、汽车加油、商场购物、超市消费等方面继续拓展延伸。



办理条件

具有绍兴市户籍的本市市民卡和绍兴市行政区域内参加社会保险的非本市户籍人员均可申领绍兴市社会保障市民卡。

个人如何申领社会保障市民卡？

所需资料：

- 1 《绍兴市社会保障市民卡申请表》；
- 2 本人有效证件原件[未成年人可使用户口本原件]；
- 3 如有原社会保障卡的请携带原社会保障卡。

申请流程



单位新增人员批量申领社会保障市民卡所需资料：

- 1 《批量办理绍兴市社会保障市民卡协议书》；
- 2 《绍兴市社会保障市民卡批量申请表》；
- 3 《批量办理绍兴市社会保障市民卡业务委托书》；
- 4 《批量办理绍兴市社会保障市民卡明细清单》；
- 5 单位授权办理人身份证原件、授权人身份证复印件；
- 6 申领人本人签字的有效证明复印件。



亲们，心动不如行动，赶快加入办理市民卡的热潮吧！



全新支付模式 走进传统菜场

——瑞丰银行开启一卡通“非接”支付时代

文：杨波 图：许兴峰

每当在菜市场用脏兮兮的手打开钱包付款，然后拿到一堆带着鱼腥味的零钱时，不少家庭主妇不禁会想到什么时候在菜市场也可以实现“滴卡”消费呢？如今，这个曾让众多家庭主妇们热切期望的梦想，在柯桥区裕民菜场却成为了现实。

原来，瑞丰银行已与9月28日再次启动了IC卡“闪付”支付项目，不用输入密码、不用签名、也不用“插卡”，只需在POS机前挥一挥手便可以实现便捷支付。这些曾经在科幻大片中见到的场景，就这么悄然飞入寻常百姓家中。

作为绍兴全市首家“闪付”菜场，裕民菜场改造为一卡通“非接”支付，既颠覆了传统，更大大提高了菜场的服务质量和交易效率。只要你在带有闪付功能的IC卡上圈存一定的电子现金，便可以在柯桥裕民菜场内安装了POS机的摊位上进行“嘀卡”支付，挥一挥手，飞禽走兽、瓜果蔬菜全都有。

活动当天，瑞丰银行员工在现场进行设摊推广。伴随着即时开卡、现场抽奖等项目，活动气氛异常火爆。短短几天时间，现场开卡200余张，即时消费1000余笔，合计金额近10万元。笔者从现场看到，裕民菜场的摊位上，都安装了带有“闪付”标识的POS机，居民只要拿着一张具有闪付功能的瑞丰银行IC卡，轻轻靠近POS机的读卡器，短短1秒即可完成脱机交易，无需输入密码和签名，使用起来快速便捷，安全卫生。真的只需1秒钟！

还有更重要的，由于支付完成后POS终端会打印交易凭条，凭条上标有所购菜种、购菜摊位、交易时间等信息，且银行卡是实名制的，一旦发生食品安全问题，相关方面

可以根据卡号及时通知到消费者，持卡人则可进行安全追溯，维护自身权益，因此，“闪付”功能一经推出便大受欢迎，下阶段瑞丰银行将以裕民菜场为蓝本，大力推广“闪付”结算，积极探索普惠金融服务民生的新模式。





编者按：七夕诉说了个美丽的爱情故事，在这一天牛郎织女鹊桥相会；中秋则蕴含着自古以来国人对团圆的一份期许，期许在这一天与亲人爱人共婵娟。对于七夕和中秋这样的节日，相亲、求婚、团聚、思恋等纷纷来袭，好不精彩。但其实人生中的每一天，无论是否七夕中秋，都有其独到的韵味，哪怕是平凡的一天，我们也能收获一份爱情，一份团圆，一份感悟，或是一份幸福。

本刊编辑：郭杰

爱要轰烈， 情需绵长

LOVE

文：毛若恒

岁月如刀，时光荏苒，不经意间，它抚平了伤痕，消融了情丝，淡化了哀愁。纵然是求之不得寝寐思服，是天上地下比翼连枝，亦或是天地合乃敢与君绝……又能坚守几个世纪千年？然而就有那么一对，用漫漫一载的等待，换匆匆一面的相见。任春花开了又谢，秋月圆了再缺，沧海枯涸成石，山丘风化为沙。每逢七夕，总有一双身影相融，风雨无阻。那一夜，那一座鹊桥，那一次相逢，胜却人间无数。

滚滚红尘，凡俗世间，多少人沉醉于至尊宝爱你一万年的承诺，惋叹于绛珠草以泪还情的宏愿。牛郎织女的故事更是千古传唱，让无数痴男怨女感同身受，愁肠百结。情至深处，生死相随，神佛难分，纵有仙凡之别，王母之威，亦未能阻碍两颗相近的心。

爱要轰烈，情需绵长。敢于梦想亦需脚踏实地。没有坚守，就没有众

口传唱的七夕佳话；没有执着，何来情浓意切的鹊桥相会。爱情如此，梦想亦如此，既要有许下愿望的壮志雄心，也要有坚守梦想的刚强意念。

当一个个白炽灯熄灭时，纤细的灯丝被高温化为乌有，最后的亮光，映照出爱迪生疲惫却依旧有神的双眼；伴随着叮当的敲打声，余辉跌下了地平线，然而山脚下愚公瘦弱却稳健的身影依然模糊可见；酒会上，耀眼的闪光灯打在门捷列夫的身上，此时此刻只有鲜花和欢呼，却很少有人看到他隐藏在口袋中的手被腐

蚀的略显狰狞。

成功的爱情，需要的不仅仅是热情，坚持与奋斗是永远的主旋律。所以请怀着一颗敬仰的心度过每一个七夕，你要知道，在九霄云彩之上，璀璨银河两岸，有一对情侣，相思相恋，永世不忘，只等那一个夜晚……



把心安顿好

文：沈璐倩

在同一个百年里，你来了我来了，不早，也不迟；在一朵云彩下，你看见我我看见你，不远，也不近；你就在那儿，有树有水。所以，我爱你。——海桑

七夕的夜，热闹的街。一捧捧娇艳欲滴的玫瑰，一张张明媚动人的笑颜，就连空气中都充满着醉人的香甜。手机提示信息，收到好友红包，以示在此节日对单身一族的安慰，我不禁莞尔。

打开朋友圈，不知从何时开始，大家纷纷撒下剪刀手，取而代之的是各种秀恩爱。想起小时候，听着牛郎织女的传说，信以为真地以为能在葡萄架下听到他们的谈话。到后来上学时，家长和老师想尽办法阻挠我们恋爱，来往的信件，电话，甚至日记本都被监视。毕业后，父母态度瞬间一百八十度大反转，恨不得天上掉下个优质青年，带你直奔民政局。

听到不止一个人这样讲过，对方条件还不错，就结婚吧。当然，也有人坚守底线，不愿意将就。对于爱情的态度，每个人各不相同。它可以是“关关雎鸠，在河之洲，窈窕淑女，君子好逑”的怦然心动，可以是“天地合，乃敢与君绝”的坚定执着，可以是“日日思君不见君，共饮长江水”的绵绵想念，也可以是“庭有枇杷树，吾妻死之年所手植也，今已亭亭如盖矣”的感慨惆怅。

我所见到的爱情，大概是甜的。一如冯唐所言：春水初生，春林初盛，春风十里，不如你。我所见到的爱情，大概是酸的。望着久久不曾响起的手机，有千万个设想、疑问，也只是在自己的世界急得抓耳挠腮。我所见到的爱情，大概是辣的。争吵，摩擦，不可避免地会产生，两个不同的个体，从家庭的背影，接受的教育，到形成的世界观价值观，总不会都契合得天衣无缝。

但是，并不代表，这是我所希冀的爱情。

我以为，爱情应该是这副模样：我必须是你近旁的一株木棉，作为树的形象和你站在一起。根，紧握在地下；叶，相触在云里。每一阵风过，我们都互相致意。两个人，在漫长的岁月中，冲掉惴惴不安的惶恐，滤掉面红耳赤的嘴角，在柴米油盐酱醋茶的小日子中，一点点摸索出最适宜的温度，彼此依赖，共同学习、完善，一天比一天好。

诚然，我总能在午夜接到好友的电话，或是苦大仇深地哭诉自己的遭遇，或是言辞激烈地埋怨对方的不是。每

在这个时候，我怎么都做不到手捧鸡汤轻声安慰。我的回答永远只有一个：你就是太闲。忘记是哪个作家说过：我还是相信工作的价值，越辛苦越好。对此，我表示十分赞同。人嘛，总需要通过做事来打发时间，如果没有，就只能让情绪占满你的时间。所以，在痛苦和哀伤爬满你的大脑时，需要的是让自己忙碌起来。一段时间过后，你会发现，那些曾困扰着你辗转难眠的问题，都是庸人自扰。

若是不幸的，你所托并非良人，那就不要在苦痛中泥足深陷，早早抽身才是明智之选。鞋有千百双，脚只有一双，削足适履不是爱的妥协，而是一种对自己的残酷。毕淑敏曾讲过，如果鞋确实伤害了脚，我们不妨赤脚赶路。解怨释结，更莫相憎；一别两宽，各生欢喜，我们需要的，是这份豁达。

所以，我就是我，我并没有失去自我，哪怕是在爱情面前，哪怕是在别人的眼光下。我希望爱你不是因为你是谁，而是我在你面前可以是谁。我仍然怀揣着美好的梦想，带着更好的自己，去遇见，去尝试。



明月情思

文：左金霞

秋风送爽，桂花飘香，又是一年月圆时。明月本无情，有情的乃是人的心境。这轮明月下，见证了多少人的哀愁苦乐，寄托了多少人的情思感悟。

还记得儿时的那一轮明月吗？在我的记忆里，它是那么的皎洁、明亮，如玉如镜，如幻如梦，仿佛一摇就会碎掉；又是那么的调皮、可爱，在云里逍遥的穿梭着、嬉戏着。就在这清澈、明净的月光下，爸爸妈妈忙碌地准备着各种大大小小的月饼、水果，摆放在桌子上用来“孝敬”月神。我们兄妹几个则在院子里肆意追逐、嬉闹，时而望望明月，时而随手“偷”个贡品吃，被妈妈抓到就会被责备一通。待月亮婆婆“吃饱”后，我们全家人坐在院子里，欣赏着这轮明月，听爸爸讲讲那月亮里的故事。



上学后这轮明月变得更有风情和韵味，每当月圆之时，就会不由自主地诵上几首古来文人骚客的诗句，品味那穿越时空的情思。有“明月出天山，苍茫云海间”的雄豪，有“一樽还酹江月，人生如梦”的醒悟，有“春花秋月何时了”的无奈，有“明月松间照，清泉石上流”的淡定，有“明月几时有，把酒问青天”的豪迈，有“海上生明月，天涯共此时”的博大，更有“今人不见古时月，今月曾经照古人”的感慨。永恒的是那轮明月，变幻的总是那月下的芸芸众生。那时不懂乡愁的我，却在古人的诗词里体会着那一点点的忧伤。



追逐着心中的梦想，摸索着遥远的目标，少年急着走向远方，离家的方向越来越远，但心中的忧虑也不知什么时候就多了起来。在高楼大厦间、在摩天大楼里，抬头望月，此时的月光却显得昏昏欲睡、暗淡消沉。闪烁的霓虹灯，明亮的路灯，还有那万家灯火，悄悄掩盖了明月的光辉。此时的我才真正体会到“举头望明月，低头思故乡”的情怀，感受到“月是故乡明，人是故乡亲”的情愫。回想着故乡的一草一木，一人一物，满满的都是情。

如今，我已加入瑞丰大家庭，并有了自己的小家庭，丈夫、女儿、公公、婆婆。在这轮明月下，我们又开始讲述我们的故事，开始为女儿创造那轮明月下属于她的美好回忆。而于我，儿时的那轮明月又渐渐清晰、明亮起来。我想，在瑞丰，也有着像我一样，离家万里的游子，在他们心中，那轮明月从来不曾暗过。也许正是那轮明月，激励着他们拼搏、奋斗，在瑞丰实现自身价值的同时，努力圆着自己的团圆梦，企盼着明日更美、更圆、更亮的那轮明月！

桂花、明月、嫦娥、月兔，一说起中秋，人们总是会想起这些美丽的事物，而对我来说，与中秋联系最密切的却是“父亲”，因为中秋节是父亲的生日。

每年中秋，我都会回家陪父亲过节。今年，我更是早早开始计划中秋之行了，买衣服、订蛋糕、包红包、安排工作……忙得不亦乐乎，因为父亲今年六十岁，作为女儿，我也想在特别的日子让他感受到女儿对父亲的那份独一无二的爱。

我的老家在义乌，单趟车程2个小时左右，应该说还是比较方便的，但由于工作的原因，并不能经常回去。对于，这次回家，我已经期待很久。周六一早，爱人还在酣睡中，便被我迫不及待地叫醒了，洗漱完毕，收拾好东西，帮儿子起床、喂饭，一切准备就绪，就开心地上路了。两个小时后，当我们的车子开进小区时，只见父亲如往常一样笑呵呵地站着迎接我们。接过我们手中的行李，抱着宝贝外孙，笑得格外灿烂！此时，我突然明白，对父亲来说，再好的礼物、再厚的红包，都比不过我们回一趟家。晚上，我们带着儿子和小侄女儿，陪着父亲去公园散步，父亲很开心，他说：“现在，最幸福的事莫过于看到我们全家人在一块儿，哪怕一起吃顿饭、散个步、聊聊天，都很好。”第二天是中秋节，中午给父亲过了生日，切蛋糕、吃长寿面，还有义乌特色的大馒头和红烧肉，一家人其乐融融，简单、温馨、幸福、快乐。回绍兴的路上，儿子睡着了，我却怎么也睡不着，满脑子都是关于父亲的记忆。

岁月让我们成长，却让父亲老去。小时候，总觉得父亲无所不能，威力无穷。被“小猫小狗”欺负了，立马找父亲为我“撑腰”，父亲大吼两声就把他们给吓跑了；搞不定课外作业了，就向父亲求助，他三下五除二给我做了个竹蜻蜓，还获了个创意手工三等奖；父亲还是个“百事通”，家里大大小小的电器家具没有什么是他搞不定的。那时候，父亲身上充满了神奇的力量，他就像一艘大船，载着我驶向美好的未来。长大后，我开始离开家，求学、工作、结婚……越走越远，但无论走到哪里，只要碰到困难，我总是会想起父亲，给他打个电话。因为在我心中，依然觉得父亲是可以让我依靠的那棵大树。直到有一天，我看到了父亲的背影——一个瘦弱而略显弯曲的背影。记得那年夏天，家里老房子翻修，为了节约成本，父亲自己帮忙打小工，背了一袋石灰往前走，尽管他很想加快脚步，但明显力不从心，只能缓缓地前行。那一刻，突然觉得，再高大茂密的大树也有凋零的一天。我长大了，父亲老了。如今，对于父亲，更多的是一份思念，一份牵挂，但愿父亲永远健康快乐！



职场心态 调整 九妙招

本刊编辑：潘璐越 图：赵烨成

1 自我调整

法国作家雨果曾说过：“思想可以使天堂变成地狱，也可以使地狱变成天堂。”你不能样样顺利，但可以事事尽心；你不能左右天气，但可以改变心情；你不能选择容貌，但可以展现笑容；你不能预知明天，但可以用好今天。你不能改变别人，你只能改变自己。所有这些的关键就是积极主动地调整自己的心态。

因此，遇到危机时我们要看到危机后面的转机，遇到压力时要看到压力后面的动力，遇到挫折时要看到挫折后面的成长，遇到成功时要看到成功后面的失败。总之，任何事情都有两个以上的选择，我们要做的是选择积极的应对心态。

2 精神超越

卡耐基说：“我非常相信，这是获得心理平静的最大秘密之一——要有正确的价值观念。而我也相信，只要我们能定出一种个人的标准来——就是和我们的生活比起来，什么样的事情才值得的标准，我们的忧虑有50%可以立刻消除。”人为什么会产生痛苦、不安、犹豫、彷徨？归根到底是因为不清楚自己到底要什么。所以，心态调整的第一步就是要彻底弄清自己的真正需要。我是一个什么样的人？我想做一个什么样的人？我的人生目标是什么？什么才是我的最爱？我如何定义成功、快乐和幸福？——这些问题问清楚了，给自己一个确定不疑的答案，每当遇到疑难问题就用这些标准去解释、去衡量，我们自然就会心安理得，自然就会找到生命的阳光和快乐的源泉。

职场中，迈出的每一步都是未来的铺垫。在巨大的职业压力下，调整自己的职场心态，从容面对一切，那么你能一步一步登上事业的巅峰。



3 提升能力

既然压力和郁闷的来源是自身对事物的不熟悉、不确定感，或是对于目标的达成感到力不从心，或是担心自己被淘汰。那么，缓解压力和减少不安的最直接有效的方法，便是去了解、掌握状况，并且设法提升自身的能力。通过读书、读人、读事，通过自学、参加培训等途径，提升自己的职业能力和职业竞争力，一旦“会了”、“熟了”、“清楚了”，能力提高了，你的自信心自然会增强，成就感自然会增加，你的快乐与阳光指数自然会上升。



首先，我们的人生目标体系不能太单一，也不应该单一。我们不能一辈子活着只为了工作、事业、金钱、权力、名誉，我们还有更多更重要的东西：健康、家庭、孩子、兴趣、学习、朋友、服务他人、精神愉悦等。其次，我们要主动管理自己的情绪，注重业余生活，不要把工作上的压力和不良的情绪带回家。第三，留出休整的空间，与他人共享时光，交谈、倾诉、阅读、冥想、听音乐、处理家务、参与体力劳动都是获得内心安宁的绝好方式，选择适宜的运动，锻炼耐力、灵敏度或体力……持之以恒地交替应用你喜爱的方式并建立理性的习惯，逐渐体会它对你身心的裨益。

4 理性反思

理性反思就是积极进行自我对话和反省。对于一个积极进取的人而言，面对压力和不良情绪时可以自问，“如果没做成又如何？”“如果真的像别人说的那样又如何？”“我真的一个粗心的人吗？”等等。这样的想法并非找借口，而是一种有效疏解压力的方式，在不断的自我追问中，我们会找到问题的真正症结所在。



5 建立平衡

6 管理时间

现代职场人士时间总是不够用，原因在于没有很好地养成管理时间的习惯。而且误认为忙就是效率，甚至以“工作狂”为荣。时间管理的关键是不要让你的安排左右你，你要自己安排你的事。在进行时间安排时，应权衡各种事情的优先顺序，要学会“弹钢琴”。如果总是在忙于救火，那将使我们的工作永远处于被动之中，也不会常有阳光快乐的心情。



7 加强沟通

平时要积极改善人际关系，特别是要加强与上级、同事及下属的沟通，注意与配偶、孩子、父母的情感交流。在压力过大或情绪不佳时，要坦诚地寻求上级、同事、朋友或家人的协助，不要试图一个人就把所有压力与痛苦都承担下来。要筹建自己心情的蓄水池和支持系统，成功时有人分享，挫折时有人倾诉。

8 保持健康

健康的身心是我们塑造阳光心态的基础。学会肌肉放松、深呼吸，加强锻炼，充足完整的睡眠，保持健康和营养等，这些都应该纳入我们平时工作与生活的计划之中。通过保持你的健康，你可以增加精力和耐力，帮助你抵抗压力与消极情绪的侵袭。



9 把握今天

压力与消极情绪的产生都有一个相同的特质，就是突出表现在对明天和将来的焦虑和担心。而要应对压力，减少消极不安情绪，我们首要做的事情不是去观望遥远的将来，而是去做手边的清晰之事，为明日作好准备的最好办法就是集中你所有的智慧、热忱，把今天的工作做得尽善尽美。昨天是张作废的支票，明天是张信用卡，只有今天才是现金，要善加利用！

精彩瞬间 运动会

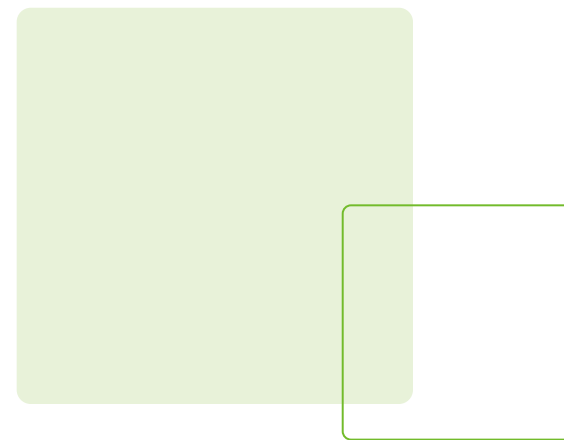
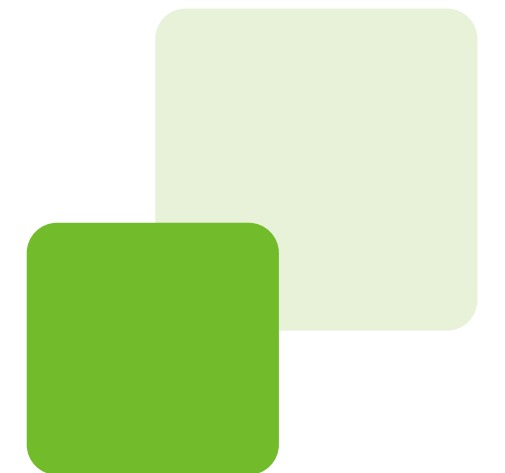


编者按：

运动，是洗去疲惫后的酣畅，是平淡生活中跳跃的音符；运动，让我们感知生命，感悟友情，感怀理想。

今夏以来，农信职工运动会的比赛场上，我行员工可谓能将辈出，羽毛球、乒乓球、跳绳、拔河……大家仿佛找到了一个释放自我的平台，脱下平时的正装，穿上运动服，比赛少了紧张和严肃，却多了色彩和洒脱，现在就跟随小编一起来感受一下员工们的精彩瞬间吧！

本刊编辑：谢莹 秋益味



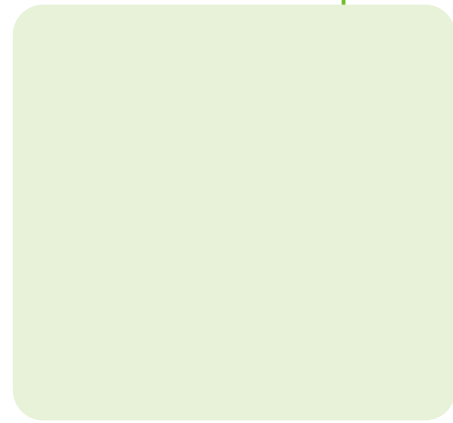
在拉拉队的呐喊助威下，拔河选手们个个卯足了劲、涨红了脸，齐声喊着口号，如一艘艘随时准备冲刺的快艇，在力与力的较量中享受团结协作的满足与乐趣。



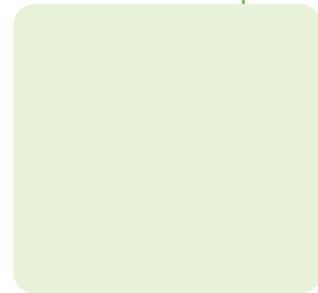
上步搓球、侧身进攻、后退拉球，选手们的动作行云流水、一气呵成，引得现场一片喝彩！



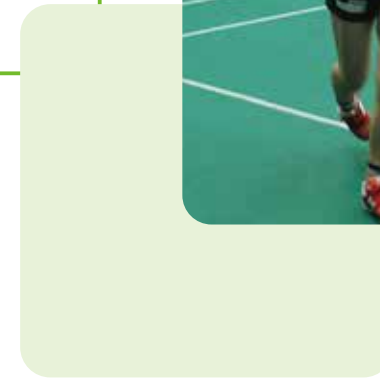
随着裁判一声哨响，绳子被飞快甩起，犹如条条彩龙在飞舞。选手们各有战术，有的有条不紊，有的健步如飞，但是都有个共同的目标，那就是拼尽全力，勇夺最佳！



大绳摇起，只听见齐刷刷的一阵阵落地声，身轻如燕的选手们整齐划一地跃起、落下，默契十足。



羽毛球赛场上，选手们个个全神贯注、奋力拼杀，前趋、后撤、反手、扣杀，灵活的技巧运用和快速的反应能力真叫人大饱眼福呢！



信用卡分期买家电 0利息0手续费优惠

活动时间：2015年12月31日前

三季度支行综合业绩排名前三名



12月31日前，凡持瑞丰信用卡至五星电器柯桥大卖场购买家电类商品，刷卡金额满500元（含），且现场申请分期付款，可享受**0利息0手续费**优惠。

手续费明细

时间	期数	6期	12期	分期起点金额
非活动期间		3.3%	6.8%	500元
活动期间		0	0	500元

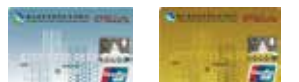
商户地址：柯桥区蓝天商业中心2楼（富丽华大酒店斜对面） 联系方式：0575 - 81105717 81180760



扫一扫
有惊喜

CARD 瑞丰卡
好卡好生活

活动指定
参与卡种：



活动说明：1、本活动仅限卡片正常且受到邀约短信的瑞丰银行信用卡主卡持卡人参加，公务卡、副卡持卡人以及因各种原因卡片被管制、止付的持卡人均无法参加。2、本活动仅限于购买五星电器柯桥大卖场家电类商品。申请方式仅限于通过合作商户渠道。持卡人申请时间须在银行记账日至账单日前的三个工作日内。3、分期付款额度共享信用卡额度，无须另外申请。零手续费分期付款须保证卡内分期付款可用余额大于所支付的商品金额，若可用余额不足则无法完成支付。分期付款结束前，未还清部分的分期额度将予以冻结，冻结的信用额度随还款实时恢复。每一期还款时，需偿还当期分期金额，每期实际还款金额以当期信用卡账单为准。4、本活动持卡人须近六个月信用卡无逾期记录。零手续费分期付款行为发生后，如持卡人用卡有逾期、套现等其它银行认为提前偿付分期未分摊金额的行为，我行有权主动中止分期业务。5、我行非本活动商品或服务的提供商，如发生与商品或服务（包括但不限于服务质量、送货、退货、换货、售后服务等）有关的任何争议、纠纷，本行将协助持卡人与商家协商解决，由商家承担最终法律与经济责任。6、我行有权在法律允许的范围内对本活动条款进行解释，并有权根据情况取消本活动或增删、修订本细则，并于网站、账单或银行网点公告后生效。