



瑞丰银行
BANK OF RUIFENG

区域首选零售银行
THE PREFERRED RETAIL BANKING

百年瑞丰

HUNDRED YEARS OF RUIFENG

6 | 2014
总第29期

—— 坚定实施零售转型 深耕细作社区市场
—— 我行召开普惠金融深化推进会议
区域经济新常态下的信贷投放
我行成功举办“我的幸福感”主题
演讲比赛



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

刷信用卡 八元惊“洗”



参与方式

客户在指定合作洗车店凭卡先提取洗车优惠券，再刷卡8元，便可享受洗车服务一次。

序号	洗车店名称	具体地址	联系电话
1	尚酷汽车美容中心	越城区昌安立交桥下昌安农贸市场北21-22号	15157548457
2	龟博士汽车美容	越城区城南大道330号(景都花园330号营业房)	0575-88336377
3	车来车往汽车养护中心	越城区东池路越府名园东大门左侧6-9/6-10(世茂广场对面,金汇典当旁)	13605756840
4	讯达汽车装潢美容中心	越城区剡溪路267号(城东夜排档旁,清咖对面)	0575-88655010
5	车港湾汽车生活馆	越城区城南大道和常禧路交叉口166号(偏门环岛旁,近文理学院)	18857544896
6		柯桥区裕民路和湖中路交叉口872-874号(金钥匙商务酒店对面)	15657506661
7	鑫驰车行	柯桥区钱陶公路镜水路交叉口(博欧名车馆内)	0575-81179595
8	爱玛汽车装饰店	柯桥区湖西路1252号国贸中心北区1幢地下室	0575-84116878
9	新时代汽车装潢商店	柯桥区安昌镇安华北路(安昌人民医院对面)	0575-85702753
10	欧特隆汽车装潢护理店	柯桥区杨汛桥镇紫薇路311号(紫薇广场斜对面)	0575-85516086

扫码进入活动



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、本活动参与卡种仅限于瑞丰银行发行的信用卡(包括个人卡、公务卡)参加,且卡片状态需正常,信用卡副卡可单独参加,不接受现金支付。2、本活动洗车服务仅限于普洗,参与车种仅限于5座及以下轿车和越野车/SUV。越野车/SUV客户需再加5元,即刷卡支付13元。其他车型(运营车辆、商务车等)不参加本活动,详询商户。3、本活动每人限用一张卡,单卡当天限洗一辆车,每卡每月最多洗两次。活动参与资格以能刷出优惠券为准,如遇优惠券机器故障,请择日提取。4、本活动优惠券须持卡人本人使用,不得转让。如洗车店要求,提取优惠券时请持卡人出示身份证。一张优惠券只限兑换一次洗车服务。洗车优惠不与合作商户其他优惠活动同时享受。5、除特别说明外,所有合作洗车店优惠券提取数量均为有限,所有合作洗车店每天限总量200张,先到先得,刷完为止,未兑换部分累计到下一日。如当月优惠券未全部提取完,视为客户自动放弃,当月未提取部分不累计到下一个月。6、本活动开展时间仅限于一般工作日、周末、法定节假日。如遇特殊节假日(如春节期间),导致洗车店停业暂停提供洗车服务或调整洗车价格,具体洗车价详情请见洗车店内公告。7、瑞丰银行不是本次活动的服务提供商,洗车店的洗车质量与瑞丰银行无关。8、在法律许可范围内瑞丰银行对本活动拥有最终解释权及随时变更、终止本活动的权利。

目录 Content

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11月20日
投稿邮箱: bainianrui Feng@163.com

要闻速递 NEWS EXPRESS

- 03/ 我行召开十月份工作例会
- 04/ 瑞丰商学院举行“瑞丰E学堂”启用仪式
- 04/ 我行印发首版《法律合规学习手册》
- 05/ 我行流程银行暨智慧管理平台成功上线运行
- 05/ 我行包揽柯桥区金融系统技能比赛三个项目第一名
- 06/ 我行“招财进宝”金元宝系列隆重上市预售
- 06/ 我行获批40亿元小微企业专项金融债
- 07/ 我行持续推进门店金融专项提升工作
- 07/ 我行成功获得银行间同业拆借资格
- 08/ 我行成功举办“我的幸福感”主题演讲比赛
- 09/ 省联社杭州办事处暨辖内各行领导赴我行考察指导

特别关注 SPECIAL ATTENTION

- 10/ 坚定实施零售转型 深耕细作社区市场
——我行召开普惠金融深化推进会议
- 12/ 全力冲刺 确保完成全年工作任务目标
——我行召开十一月份工作例会
- 14/ 我行举办“金秋盛典 悦动全城”文艺公演活动

瑞丰论道 DISCUSSING WAY

- 17/ 利率市场化变革下中小银行的应对之道
- 21/ 区域经济新常态下的信贷投放
- 24/ 如何更好的激励员工
——浅论农信社人才队伍建设

幸福瑞丰 HAPPY RUIFENG

- 27/ 我行成功举办“我的幸福感”主题演讲比赛
- 28/ 用汗水浇灌幸福之花
——机关分会举行趣味运动会
- 29/ 五个维度的幸福
- 30/ 我的幸福微笑
- 31/ 内控最后一道防线上的“卫士们”
——派驻审计员群像
- 33/ 我的瑞丰日记
- 35/ 幸福瑞丰 快乐运动
——机关分会举行趣味运动会
- 37/ 教你如何做一个规范有礼的职业人
——礼仪规范,工作快乐
- 41/ 不要熟视无睹
——读《寻路中国》有感

微拍世界 SHOOTING WORLD

我行召开十月份工作例会

9月28日



9月28日，我行在瑞丰大厦三楼一号会议室召开十月份工作例会，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。党委书记、董事长俞俊海出席会议并作重要讲话，各分管领导布置条线工作。

俞董事长指出，自8月份开展“攻坚克难”专项任务以来，全行员工主动发扬“五+二”、“白加黑”的优良传统，以百倍努力攻坚克难，迎难而上，各项工作取得了明显成绩。在区域内，无论是存、贷款余额新增，还是不良贷款控制水平都优于同业，瑞丰整体品牌形象得到进一步提升，为此，他谨代表总行党委对全行干部

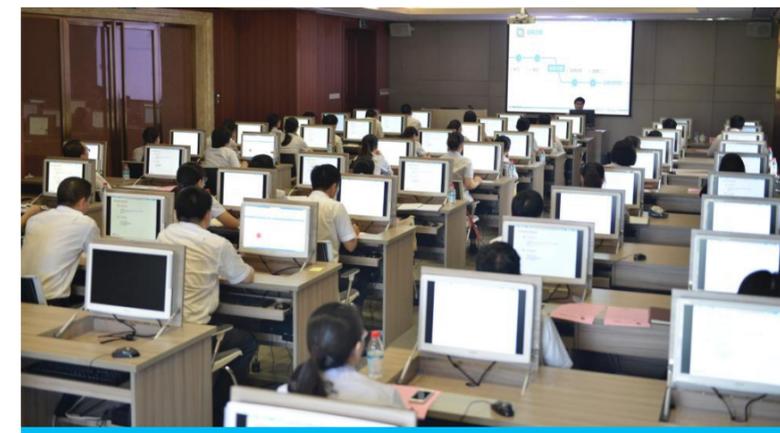
员工付出的辛勤劳动表示由衷的感谢，为我行取得的优异成绩感到骄傲。

俞董事长强调，在下阶段工作中广大干部员工要着重抓好以下四方面工作：一是要保持良好状态，攻坚克难，全力冲刺四季度各项业务指标。二是要抓好作风建设，树立形象，务必确保行风评议第一名地位。三是要强化队伍管理，加强沟通，采取果断措施严惩不良行为。四是要加强精细管理，明确职责，杜绝管理粗放与管理混乱行为。

瑞丰商学院举行“瑞丰E学堂”启用仪式

9月24日

为进一步夯实零售转型的人才保障基础，缓解工学矛盾，经过2个多月的系统开发和测试，“瑞丰E学堂”正式上线运营。9月24日，瑞丰商学院举行“瑞丰E学堂”启用仪式暨系统操作培训。董事会秘书吴光伟出席启用仪式并作动员讲话，瑞丰商学院执行院长黎贤强主持启用仪式，来自各支行、部门的“瑞丰E学堂”系统管理员参加启用仪式和培训。



在动员讲话中，董事会秘书吴光伟对我行当前面临的经济金融形势进行了分析，同时指出“瑞丰E学堂”的上线对我行加强人才培养、提高培养速度具有重要意义。网络

在线学习是一种崭新的组织学习模式，基于互联网和移动终端的“瑞丰E学堂”是我行员工从被培训者转型为自我学习者的重要平台，不但可以有效缓解工学矛盾，提高全行员工学习的自主性、针对性和开放性，更重要的是将有效推进专业队伍培养，推动我行独有经验和知识的积累。

我行印发首版《法律合规学习手册》

9月30日

为进一步提高员工法律合规意识，积极应对当前严峻的经济金融形势，有效防范法律合规风险的发生，经过2个月的编写、修改、完善，我行首版《法律合规学习手册》顺利成册并分发至各机构。

的学习、普及读本，集中揭示了银行信贷业务和柜面业务中常见的法律风险及控制，并附有典型案例。该手册可为全行干部员工处理日常工作提供有益参考，具有积极借鉴意义。

《法律合规学习手册》是我行首版关于法律合规知识

我流程银行暨智慧管理平台成功上线运行

9月26日



9月26日，随着第一批员工登陆智慧管理平台办公，我流程银行暨智慧管理平台成功上线。通过3个星期的运行，系统首页、工作台、流程银行、业务门户、论坛等模块功能正常，运行稳定。

与原OA系统相比，新系统不但进行了硬件升级、数据库改造和性能优化，而且对181个流程做了重新梳理，并对50个有代表性流程设置了风险点、关联制度、节点时限和节点超时短信提醒。同时，全新的win8风格，界面更加赏心悦目；新增的工作台模块，整合的各种常用操作，提高了用户体验；文档、制度的分类管理，并引入版本库，从时间和空间两个维度进行精细化管理；新增和优化了工作地图、日程管理、会议管理、收藏订阅等其它实用模块，实现了办公系统的全面更新升级。

我行包揽柯桥区金融系统技能比赛三个项目第一名

10月17日

10月17日上午，由柯桥区总工会、区金融办公室主办，浙商银行绍兴分行承办的“浙商银行杯”柯桥区金融系统职工业务操作比赛在柯桥区党校举行。我行四名技能尖子，从11家金融系统的61名选手中脱颖而出，包揽三个项目的第一名，成绩喜人。

本次比赛设手工单指单张点钞、电脑汉字输入、电脑传票输入三个项目，每个项目设置三个名次。经过激烈的角逐，我行零售银行部胡梦飞获得电脑传票输入第一名，轻纺城支行朱琳平获得电脑汉字输入第一名、电脑传票输入第三名，柯岩支行金条红获得手工单指单张点钞第一名，轻纺城支行包洪敏获得手工单指单张点钞第二名。四名技能尖子，包揽了三个项目的第一名，共获得五个名次，为瑞丰银行赢得了荣誉，得到了柯桥区总工会、金融办以及其他银行机构的高度赞赏。



我行“招财进宝”金元宝系列隆重上市预售

10月份



为丰富我行贵金属业务品种，提升市场影响力，经过前期精心筹划、调查、设计与安排，我行与中国黄金公司合作开发的新型“招财进宝”金元宝系列产品隆重上市，并顺利实现预售。

“招财进宝”金元宝系列产品归属于我行“祥瑞之宝”贵金属品牌，系投资金，可回购，涵盖20克、50克、100克、200克等四种大众需求旺盛的规格。该产品由中国黄金公司倾情打造，通过凸亮元宝、寿桃、金钱、祥云等元素，寓意吉祥如意、财源广进，极具投资与收藏价值。产品上市后取得了较好的反响，吸引了众多客户咨询，并在多家支行顺利实现预售目标。贵金属系列产品的丰富进一步提升了我行服务客户的能力和水平。

我行获批40亿元小微企业专项金融债

10月份

近日，我行收到中国人民银行签发的关于发行小微企业专项金融债的行政许可决定，同意我行在全国银行间债券市场公开发行40亿人民币金融债券，专项用于小型微型企业贷款投放。据悉，我行此次获批的小微企业金融债额度，在全国农村合作金融机构中排名第二，仅次于上海农商行。

我行持续推进门店金融专项提升工作

10月份



今年以来，我行紧紧围绕“328工程”，以做深“门店金融”为重点，全面推进零售银行“二次转型”。在前期现场进驻机构、与各网点关键岗位进行点对点沟通辅导的基础上，从10月份开始，我行创新辅导方式，应用专项提升工具，切实提升督导成效，持续提升支行对辖内各网点门店金融建设的过程管理能力。

此次督导一改前期直接对网点人员进行点对点现场辅导的模式，重点提升支行对辖内网点门店金融工作的管理能力及网点关键岗位的履职能力。通过门店金融标准化日报、周报两项管理工具的试点应用和零售银行部相关人员每日OA、电话非现场辅导，对机构关键岗位工具使用情况进行督察、辅导和反馈，有效加强总行与支行、支行与网点之间的联动，更好地引导支行有效管理网点、更好推动网点关键岗位有的放矢地开展工作。

我行成功获得银行间同业拆借资格

10月份

近期，从银行间市场传来喜讯，我行被正式批准加入全国银行间同业拆借市场，同业业务再添投融资新工具。在正式获批同业拆借资格后，我行随即正式与交易中心联网成功。经过前期对同业交易对手的授信准备、客户拓展等系列工作铺垫，10月27日，我行成功办理了首单同业拆借业务。

同业拆借业务是我行在加大同业存款拓展力度、开办票据转贴现正回购、创新同业投资运作后的又一重点突破方向。同业拆借这一市场“老工具新启用”，必将再次革新我行同业业务的运作思路，也为我行同业业务的全方位战略布局再添利器，彰显我行在利率市场化各阶段全方位、多渠道灵活运用各种金融工具的活力和潜力。

我行成功举办“我的幸福感”主题演讲比赛

10月28日



为进一步引发员工对于幸福观念的思考，积极倡导正确的幸福观，激发员工踏实苦干、勤恳奉献的工作精神，促进瑞丰事业又好又快发展，10月28日晚，我行在三楼一号会议室成功举行“我的幸福感”主题演讲比赛决赛，副行长钱荷根、监事长俞广敏、副行长吴志良、董事会秘书吴光伟、首席财务官郭利根，各支行行长以及机关各部副经理以上干部共计100余人观摩了此次比赛。

在决赛场上，选手们紧紧围绕“我的幸福感”，立足自身岗位，慷慨激昂地表达了瑞丰人愿意通过奋斗、激情、努力、付出，与所有人共享成果的愿望，声情并茂地抒发瑞丰人积极向上、敬业奉献的“大幸福观”。由行领导与部总经理担任的主任评委和从部门、支行抽选的大众评委从仪表形象、演讲内容、演讲技巧、演讲效果等方面对选手的表现进行综合打分。

经过激烈的角逐，柯岩支行孔泽蔚夺得一等奖，零售银行部沈帅帅与小贷金融部边琳琳夺得二等奖，陶堰支行李婵佳、滨海支行沈洁、义乌支行吴瑛夺得三等奖，滨海支行赵烨成、计划财务部朱藕英、华舍支行毛若恒、兰亭支行宣丹萍、王坛支行蒋晶晶、钱清支行高柏松、杨汛桥支行王洁、安昌支行任万林、越州支行秦琪霞获得了优秀奖。

通过此次“我的幸福感”主题讨论和演讲比赛，提振了瑞丰人敬业爱岗、干事创业的工作热情，巩固了我行实现零售银行“二次转型”的基础，全行员工将把自己的幸福与瑞丰的幸福牢牢结合在一起，用自己的努力、自己的意志，促进瑞丰事业又好又快发展。

省联社杭州办事处暨辖内各行领导赴我行考察指导

11月4日

11月4日，由杭州办事处主任杨中萱带领的辖内行社主要领导一行19人赴我行考察指导。绍兴办事处主任林雨青，我行领导班子陪同考察。

俞董事长对杨主任及各位兄弟行社领导的到来表示热烈的欢迎，感谢杭州办事处提供交流的平台供大家互相学习。在交流座谈会上，我行就区域经济发展、业务经营、企业文化建设等相关情况进行了PPT演说展示，并联系发展实际，从统一思想认识、明确战略定位、加强执行力度、完善考核激励、树立标杆典型、优化组织架构、丰富产品类型等方面详细介绍了实施零售银行战略转型的重要举措。在互动环节，各方畅所欲言，就共同关心的外部环境影响、中小银行发展方向、互联网金融应对、组织架构调整、交叉营销创新和考核机制完善等问题进行了深入细致的交流。

杨主任对我行坚定实施零售银行战略转型所取得的成绩予以充分肯定，并表示我行在战略执行、团队建设等方面的工作经验让杭州农信考察组受益良多，给杭州农信机构实施零售转型提供了蓝本，值得深入借鉴学习。同时希望今后双方能进一步加强交流，互相学习，共同在零售转型的道路上谱写新的辉煌。



特别关注
Special Attention

坚定实施零售转型 深耕细作社区市场 —— 我行召开普惠金融深化推进会议

文：总行办公室 章国江

10月25日，我行在瑞丰大厦三楼一号会议室召开普惠金融深化推进会议，回顾总结前阶段推进“普惠金融”工程、深耕社区金融市场的各项工作，深刻剖析推进中存在的问题与不足，研究部署下阶段深化落实的各项措施。党委书记、董事长俞俊海出席会议并作重要讲话，副行长吴志良总结前三季度普惠金融工作情况并部署下阶段工作。行领导、专家、各部总经理、支行行长、小贷客户经理和社区客户经理参加会议。

记、董事长俞俊海出席会议并作重要讲话，副行长吴志良总结前三季度普惠金融工作情况并部署下阶段工作。行领导、专家、各部总经理、支行行长、小贷客户经理和社区客户经理参加会议。

俞董事长指出，在今年宏观经济形势持续下行，“两链风险”不断加剧的环境下，全行上下积极发扬“五+二”、“白加黑”的拼搏精神，创新产品、攻坚克难、深耕社区，各项工作取得了明显成效，充分证明了我行深耕社区市场的决策部署是完全正确的。



俞董事长强调，在肯定成绩的同时我们也应该清醒的看到存在的问题。在下一阶段，我们要以实现零售银行“二次转型”为目标，坚定发展方向，发扬拼搏精神，用发展的眼光看待问题、解决问题，进一步做深做透社区市场，为此，他提出了四点要求：一是要进一步统一思想认识，增强做深社区市场的紧迫感。牢牢占据社区市场，是我行今后发展的立足点和增长点，是我行从同业竞争中赢得优势、脱颖而出的致胜法宝；二是要进一步强化队伍管理，充分发挥营销队伍的整体合力。通过明确职责分工，实现各营销队伍有效联动，同时要加强后备人才培养，防止农村营销队伍“断层”；三是要进一步改进工作方法，做深做透做细社区市场。在深耕

社区市场的过程中，各支行要紧密结合当地客户的实际情况，改进工作方法，明确工作重点，创新产品与服务，为广大社区客户的生产、生活助力；四是要进一步加强作风建设，实打实推进社区金融各项工作。社区金融是项系统性的工程，必须做到调查建档要实，跟进营销要实，必须发扬务实勤奋的工作作风。

行长章伟东主持会议并作会议小结，对落实会议精神提出四点要求：一是要学习先进找差距，各支行会后要迅速传达此次会议精神，尤其是俞董事长的讲话精神，同时要集中学习先进支行和优秀客户经理介绍的经验做法。二是要着眼长远抓落实，要立足于构建创业普惠、阳光普惠、便捷

普惠网络，深入社区、农户，夯实根基。三是要立足当前抓落实，在当前同业银行纷纷将触角渗入社区市场的环境下，我行处于零售银行“二次转型”的关键期，广大干部员工要立足当前，脚踏实地，攻坚克难，以百倍努力奋勇前进。四是要高效联动抓落实，要在明确责任分工的基础上高效联动，一方面社区客户经理要为小贷客户经理服务做好建档工作，另一方面小贷客户经理也要积极参与到农户的建档工作中去。

会上，平水支行、夏履支行、华舍支行作推进普惠金融经验介绍；平水支行小贷团队长祝国良、陶堰支行社区客户经理戴文琴作典型发言；钱清支行、柯岩支行作表态发言。

全力冲刺 确保完成全年工作任务目标 —— 我行召开十一月份工作例会

文：总行办公室 章国江

11月3日，我行在瑞丰大厦三楼一号会议室召开十一月份工作例会，分析点评“攻坚克难”任务完成情况，研究部署下一阶段工作重点。党委书记、董事长俞俊海出席会议并讲话，行长章伟东布置工作。行领导、专家，各部总经理、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，自实施“攻坚克难”活动以来，全行上下充分发扬敢打善拼的优良作风，各项工作取得了较好的成绩，但也存在支行间发展不平衡、部分团队状态欠佳的问题，指标数据完成较差的支行，要积极向身边的先进典型学习，激情工作、迎头赶上。

俞董事长表示，我行要提早谋划，深入思考明年工作思路，研究部署明年工作计划。总体来看，明年仍将承受较大的经济下行压力，为此我行必须一手抓风险防控工作，将风险控制控制在合理、可承受的范围，为稳健经营提供保障；另一手抓零售转型深化工作，在去年的基础上，进一步做深做精做广“328工程”，以更加清晰的理念、定位和部署，昂首阔步在零售转型的大道上。

俞董事长强调，在今年最后的二个月里，要着重抓好二项重点工作。第一是要全力冲刺，确保全面完成今年工作目标。今年在整体大环境趋紧的压力下，我行相比区域同业虽取得了一定的成绩，但与省内其它兄弟行社相比，与银监、省联社下达的监管指标相比，与我行年初制订的工作目标相比，仍存在较大的差距。各支行要加大“攻坚克难”工作力度，全力冲刺四季度；职能部门要优化考核方式，按月兑现奖罚收入，充分调动员工的工作激情。第二是要积极应对，加大不良化解与利息清收力度。一是要建立科学合理的全面风险管理体系。结合当前经济环境与我行实际，建立科学、易操作和系统性的风险管理体系，明确各岗位职责。二是要建立系统性的预警与不良化解流程工作机制。系统性的流程工作机制应涵盖风险的监测、预警、调查、上报、化解方案执行、风险客户沟通、向当地党政机关汇报、诉讼资产保全等一系列环节，并做到环环相扣，紧密结合，高效联动。三是要明确风险化解与利息清收的职责。首先是支行行长要作为第一责任人，处理好辖内500万以下的风险化解工作，并落实各环节责任人全程跟进；其次是联系部室要主动参与到支行风险化解方案的执行当中去，掌握支行风险化解动态；再次是风险管理部门要制订明确的分工机制，明确各个风险级别类型案件中各单位的职责任务；同时对于500万以上的风险企业，各分管行领导要全力协助支行予以化解，真心实意帮基层解决困难，给予其发展信心。四是要完善不良责任追究机制，科学合理分解责任。辩证看待

风险产生的原因，改变以往自上而下的责任追究办法，将风险责任追究处理的第一层权限下放到支行，由支行提出处理意见上报总行，同时，要加大对利息清收力度，将利息清收职责写入绩效。

行长章伟东对下阶段业务工作进行了布置。一是要增强工作信心，加大工作力度，全力冲刺，尽最大努力完成全年目标任务。对照年初制订的工作目标和省联社、银监下达的监管指标，集中精力找差距，认真分析，有针对性的制订工作措施并落实，同时要求按周召开业务分析会进行业绩通报。二是要增强依法合规经营意识，切实做到业务拓展与风险防范同步推进。加大法律法规、各监管单位制度文件的学习力度，与时俱进，做到懂政策会操作，防范操作风险；加大业务拓展力度，做好存款组织、承兑续开、贷款拓户、贷记卡、借记卡等业务拓展工作；加大风险化解和利息清收力度，确保好银行标准。三是要增强敢于担当和负责的精神，继续努力抓好攻坚克难工作。各支行要在思想上再发动，在行动上再发力，争取全面完成“攻坚克难”任务工作，再创佳绩。

会上，义乌支行、湖塘支行、轻纺城支行、越州支行、新城支行、钱清支行、滨海支行、柯岩支行、华舍支行、齐贤支行等10家支行对辖内风险情况进行了汇报。

我行举办 “金秋盛典 悦动全城” 文艺公演活动

文：发展规划部 丁晓闽

为丰富城市文化生活，促进精神文明建设，加大瑞丰品牌传播力度，提升品牌知名度，我行于10月19日、24日分别在柯桥明珠广场、绍兴城市广场举行“金秋盛典 悦动全城”2014瑞丰银行文艺公演活动。





10月19日晚19点，文艺公演在柯桥明珠广场拉开了帷幕，活动现场座无虚席、热闹非凡，由市民广为熟知的《师爷说新闻》栏目主持人郑关富（师爷）莅临助阵。我行员工自编自演的文艺节目，无论是富有浓郁艺术特色的戏曲联唱，与金融服务有关的精彩小品，还是颇具时代感的瑜伽秀《倾国倾城》、《瑞丰好声音》，都赢得了观众的阵阵掌声和喝彩，绍兴市电视台、柯桥区电视台都到现场进行了新闻报道。

而10月24日晚在绍兴城市广场的演出，则将此次活动推向高潮。距开场半小时，现场400个座椅早已被市民全部“占领”。等到演出正式开始，舞台四周更是被围的水泄不通，就连广场舞阿姨都被台上精彩的表演深深吸引，纷纷加入观众的行列。在互动问答环节，现场观众踊跃参与，与主持人对答如流，对我行的特色产品也是了如指掌，还有观众在活动结束后向工作人员咨询了我行贷款热线号码。

此外，为方便市民办理金融业务，活动当天下午我行特别在现场专门设置流动服务车，由柯桥支行、越州支行分别设摊进行现场金融知识咨询与业务办理工作，深受市民的赞赏。

此次“金秋盛典 悦动全城”文艺公演活动是我行践行公益理念、深入反哺社会的又一新举措，活动不仅让广大市民进一步了解我行企业文化与员工风采，充分展示了我行以金融服务不断改善人们生活、不断优化企业财务、不断普惠社会的使命，更搭建了我行与客户近距离沟通的平台，通过宣传普及金融知识，增强了广大市民的金融理财意识和信用观念，使大家能享受到更加安全、便捷的金融服务。



编者按：利率市场化稳步推进，经济金融环境瞬息万变，伴随经济发展“新常态”而来的是金融业自由化、市场化的“新常态”，如何在新形势下相机抉择、妥善应对，考验着每一个银行的智慧与远见。

本刊编辑：潘亮 王颖

论道

瑞丰
Discussing Way



利率市场化变革下 中小银行的应对之道

文：总行办公室 林宝



11月22日，央行宣布下调金融机构人民币贷款和存款基准利率。金融机构一年期贷款基准利率下调0.4个百分点至5.6%；一年期存款基准利率下调0.25个百分点至2.75%，同时结合推进利率市场化改革，将金融机构存款利率浮动区间的上限由存款基准利率的1.1倍调整为1.2倍；其他各档次贷款和存款基准利率相应调整，并对基准利率期限档次作适当简并。除了调高银行利率浮动区间上限外，央行此次降息公告还表示，不再公布五年期定期存款基准利率，留给各商业银行自己决定。

根据我国利率市场化改革“先外币后本币、先贷款后存款、先长期大额后短期小额”的总体思路，此次非对称降息伴随

着存款利率浮动空间扩大与五年期定期存款利率放开，这是自2012年6月存款利率上限扩大到基准利率的1.1倍后，中国存款利率市场化改革的又一重要举措。央行正在以“小步快走”的节奏稳步推进利率市场化改革，伴随即将出台的存款保险制度，利率管制也将逐步放开。

面临即将到来的利率市场化，中小银行应顺势而为，从容应对挑战，有效把握机遇，通过战略转型、能力培育等措施赢得可持续发展。

利率市场化给银行的经营管理带来全方位的挑战，中小银行面临的挑战将更为严峻，主要体现在盈利能力下降、风险管理压力增加、成本控制要求提高等方面。

（一）盈利能力会有所下降。相对于大型银行，中小银行的收入来源更依赖于利息收入。以近三年为例，大型银行的非息收入占比基本都超过20%，而绝大部分中小银行的非息收入占比都在20%以下，有的甚至低于10%。利率市场化将引致银行在争夺客户方面展开激烈的价格竞争，最有可能出现的局面是存款利率上浮和贷款利率下浮，特别是中小银行对大客户的议价能力有限，这将进一步压缩中小银行的利差，给其盈利能力带来较大挑战。

（二）风险管理压力逐步增加。利率市场化后，银行的资产和负债面对的将是利率频繁变动的市场环境，银行账户的利率风险以及交易账户的市场风险将会加大。同时，利率市场化将推高资金趋利性，资金提供者可能在银行市场、货币市场和资本市场之间频繁调拨资金，将加剧银行存贷期限错配，推高流动性风险。此外，利率市场化要求银行根据不同客户实行差异化定价策略，这需要准确计量客户的违约概率和违约损失率，将考验银行的信用风险管理能力。而与大型银行相比，大部分中小银行风险定价能力相对较弱，难以对风险成本和费用分摊等进行科学量化，难以对不同产品、不同客户进行差异化定价。

（三）成本控制要求不断提高。一是资金成本压力。相对于大型银行，中小银行由于在机构网点、技术网络和产品创新等方面不占优势，只能与同业开展直接的价格竞争，负债成本将显著上升。二是经营成本压力。为应对利率市场化，中小银行势必要加大投入，引进专门人才，改造IT系统，开发风险定价模型，建立风险定价系统等，这将进一步增加经营成本。三是风险成本压力。利率市场化后，竞争加剧，中小银行受限于对中小客户的甄别和管理能力，逆向选择和道德风险问题将更为突出。

一、顺势而为

迎接利率市场化 背景下的金融挑战

二、砥砺前行

中小银行应对利率市场化的战略选择

面临多重压力与挑战，中小银行应相机抉择，短期内以时间换空间，利用价格优势获取先发优势，防止存款与客户流失；长远看还需以转型促升级，通过优化业务结构夯实发展基础，通过培育核心能力赢得持续发展。

（一）以时间换空间，短期以量补价，获取先发优势。与大型银行相比，中小银行固定成本较低，各项开支较少，业务经营相对灵活，在价格竞争中比大型银行具有相对优势。利率市场化的国际经验表明，市场化以后，市场结构会发生变化，抢先以量补价的银行会获取先发优势，市场占有率将会有所提升。因此，即将到来的利率市场化进程将给中小银行提供巨大的机遇。利率市场化带来的最大影响是银行业利润率的大幅下降，中小商业银行以价格竞争为核心手段，扩大市场份额，以量补价，保持利润水平，将成为其重要的短期经营策略。国际经验表明，利率市场化以后，中小银行确实利用价格手段争取到了更多的市场份额，大部分中小银行的利润率在改革初期不降反增。

（二）以转型促升级，长远不断变革，夯实发展基础。利率市场化对以大中客户为主的批发业务领域带来的冲击更大，如在台湾地区的利率市场化过程中，当时银行公司贷款基本不赚钱。因此，为应对利率市场化，中小银行应致力于调整资产结构、负债结构、客户结构与收入结构。一是大力发展零售业务，推动负债多元化，控制负债成本。二是大力发展小企业业务，提升对客户的议价能力，提高资产收益水平。三是大力发展中间业务，提升非息收入占比，降低对利息收入的依赖。四是探索综合化经营，多元化配置资产，降低非系统性风险。通过发展方式转变促进运营结构与运营效率不断优化，以转型促升级确保规模与效益协同发展。

三、前瞻未来

中小银行培育核心能力 赢得持续发展

与利率市场化相对应的是银行能力的市场化，对于品牌优势、渠道优势、科技能力相对较弱的中小银行来说尤为如此。中小银行打造面向未来的可持续发展模式不仅需要稳增长、调结构、促转型，还需要构建与培育短期内难以被模仿和替代的核心竞争能力。这种在自由市场中经得住考验的能力才是可持续的能力，这种能力体现在风险管理、产品创新、成本控制、科技支撑等方面。

（一）提高风险定价能力。随着利率市场化的推进，银行自主定价的范围不断扩大，将逐步覆盖资产、负债和中间业务各个项目。在利率市场化条件下，中小银行更应建立科学的产品定价机制，使贷款报价能够覆盖资金成本、经营成本以及所承担的风险。首先，综合考虑资金供求、资金成本、目标效益、竞争策略等因素，确定基准利率，并根据分支行经营管理水平，授予相应的价格浮动权。其次，建立利率市场化条件下商业银行产品的风险定价体系，针对不同产品所承担的风险确定其相应的定价目标、定价策略、定价方法等，并根据市场变化随时进行调整。再次，探索客户差异性定价法，根据客户给银行带来的综合收益不同实行差别定价。最后，合理确定银行内部资金转移价格，在利率杠杆作用下影响行内资金的流向和流量。

（二）加强产品创新能力。利率市场化为商业银行产品创新提供了土壤。一方面，创新衍生工具，充分利用利率期货、利率期权、利率互换、利率远期协议分散和转移风险。另一方面，了解不同客户的价值取向和风险偏好，设计更多的差异化金融产品，以满足客户的实际需求。不同的客户价值取向不同，风险偏好不同，所需求的金融产品也是多样化的。将来利率完全市场化之后，利率变化会非常频繁，哪家银行反映更快、创新更快，哪家银行就有可能最终胜出。

（三）优化成本控制能力。银行的贷款定价要覆盖资金成本、经营成本、风险成本和一定的目标利润。中小银行如果没有很好的资本补充机制与成本控制能力，就会影响到产品定价与资本实力，从而影响银行的竞争能力。因为当营运成本过高的时候，银行对其业务或产品的定价必然就高，必将挤压银行盈利空间。因此，中小银行应持续加强成本管理，努力扩大营运收益。当前较为迫切的是两个方面：一是构建资本内源补充机制，这可考虑通过贷款资产的出让转移、资产证券化等方式，优化内生性资本补充机制；二是加强负债成本控制，对负债业务进行梳理，逐步压缩高成本负债业务，努力增加核心负债，提高负债稳定性；三是强化运营成本控制，培育精细化管理文化，打造精细化管理机制，从文化与制度层面加强运营成本控制，提升组织运营效率。

（四）强化科技支撑能力。在市场竞争激烈、盈利空间缩窄、运营成本上升的利率市场化时期，强有力的科技支撑有助于提升组织运营效率，打破人力瓶颈，实现替代效应与规模效应。无论是风险定价、产品创新、渠道整合、交叉销售，还是客户综合管理以及成本控制，都需要一系列信息系统的支撑，如同办公系统（OA）、流程银行系统、资金转移定价系统（FTP）、客户关系管理系统（CRM）、风险预警系统、风险管理系统、利率定价系统、客户综合积分系统等。今后，对客户的数据挖掘、信息掌握程度将成为提供精准营销服务与提升客户满意度的关键，科技支撑能力也将成为中小银行差异化经营与赢得竞争优势的关键。

利率市场化带来的既是挑战，也是机遇，中小银行身入其中，需主动应对、提早布局，通过战略转型、结构调整、业务升级、能力培育等多种措施持续强化主体建设，努力推进结构优化与效率提升，不断增强风险抵御能力与核心竞争优势，以市场化的水平应对市场化的挑战，以市场化的能力赢得市场化的未来。

区域经济新常态下的信贷投放

文：信贷评审部 滕军

新常态是对当前及今后一段时期经济发展态势的战略判断，目前柯桥区经济发展已告别了粗放的高速增长阶段，进入中低速增长阶段，符合增速换挡、结构调整的经济发展规律。应对区域经济新常态对银行的信贷投放提出了新的课题。



一、柯桥区经济新常态的主要特征

（一）从发展速度看，由于当前适龄劳动力供给减少，资源环境压力加大，现实经济增速换挡回落，柯桥区从十一五期间年均 11.8% 的高速增长转为当前 5.8% 的中低速增长，并在今后较长时期内将保持中低速增长区间，是新常态的最基本特征。

（二）从结构调整看，产业结构层面：柯桥区第三产业所占比重从 2005 年的 31% 到目前的 42%，近年来占比不断增加；需求结构层面：消费对 GDP 增长的贡献率逐渐赶上投资和出口，逐步成为市场需求主体，今年上半年全区社会消费品零售总额 95 亿元，是 2005 年的 3.3 倍；

城乡区域结构层面：城镇化速度将不断加快，城乡二元结构逐渐打破，城乡差距将日益缩小；收入分配结构层面：居民收入占比逐渐上升，今年上半年居民可支配收入 22000 元，是 2005 年的近 3 倍。

（三）从风险程度看，企业风险、房地产风险、地方债风险、金融风险等潜在风险呈现显性化，随着经济增速放缓，很多原来在高速增长期被掩盖的风险开始暴露出来。

二、新常态下信贷投放的应对思路

面对区域经济新常态，如何应对机遇和挑战，要求我们立足长远，调整信贷投放的传统思维模式。保持定力、保持稳定增长，提高服务经济的精准度。用更加多元、综合的维度来科学衡量业务发展情况，不能以牺牲资产业务质量为代价追求负债业务增长。

（一）坚持信贷结构调整

新常态下只要信贷业务在合理的区间内运行，就要持之以恒抓好信贷结构调整工作。在增量授信坚持“三农”、小微企业战略定位的同时，促进存量客户结构优化和调整。

我行存量客户结构调整的重点是存量公司类客户，特别是传统大纺织行业，要通过对产业政策、经营趋势、财务状况和或有负债的分析，对潜在风险的存量客户，及早采取信贷控制

措施，促使问题客户逐步退出或全额退出。对拟调整客户实施名单制管理，要求每年开展筛选和认定，调整户数和调整金额不少于年末公司类客户正常贷款和关注贷款的一定比例，通过早预警、早控制，有序调整信贷结构。

（二）强化信贷刚性准入

新常态下企业质地水落石出，风险控制需要从事后补救向事先防范转变，结合我行贷后管理的实际情况，强化信贷刚性准入是新常态下风险控制的有效手段。强化刚性准入并不是提高信贷准入门槛，而是刚性执行信贷准入的政策和要求，一旦进入周转后、处置要灵活，特别是在当前形势下，更要体现我行品牌和小法人机构优势。

强化信贷刚性准入需要建立控制机制。一是强化限额管理，根据省联

社要求，将公司类控制在 3000 万元以下，个人类控制在 800 万元以下，不得随意突破。二是强化行业管理，对政府平台（包括延伸平台）、房地产行业、两高一剩行业、涉房涉矿企业贷款要严格控制，特别是在当前业务与风险的双重压力下，更要着眼长远，保持定力，不“见利忘义”。三是控制过度授信风险，刚性执行拼盘贷款“禁五慎三”的控制要求，对新增授信不打擦边球，对存量授信逐步规范。四是控制担保链风险，严格执行企业对外担保或有负债之和不得超过其净资产，将或有负债按照一定比例折算成负债后，不超过本行对企业资产负债率的控制要求，对关联企业担保的贷款在贷后管理上比照信用贷款管理。

（三）提高信贷支持精准度

区域经济发展从过去的传统粗放转向高效率、低成本、可持续，要求银行提高信贷投向的精准度，提高区域经济结构调整的匹配性。

1. 支持企业科技创新

新常态下增长动力正在迈向科技创新驱动的新阶段。柯桥区传统产业占比较高，信贷投向要聚焦实体经济和企业创新主体，支持大纺织行业产品创新、工艺技术创新、营销手段创新和体制管理创新，向科技创新要出路。支持现代农业、社区服务业、休闲旅游业、电子商务业等各类创新平台，帮助小微企业走新型创业之路。

2. 支持绿色经济发展

新常态下发展路径正在迈向绿色生态发展的新阶段。要求实施差异化的信贷政策，把绿色信贷信息平台查询和环境信用等级评价结果作为有保有压的主要依据之一，重点支持柯桥区印染产业集聚升级、重点推广排污权抵押贷款、支持小微企业推进环保设施建设、加大对区域污水收集系统全面改造工程、污水集中预处理工程、污水深度处理工程等环保项目的信贷支持。同时对重点调控的限制类行业、有重大环境和社会风险的企业、未列入区域印染集聚须“关停并转”的企业，及早采取应对措施，实行有序退出。

围绕“五水共治”项目，有侧重、分层次提供差异化信贷支持，积极支持具备商业化运作条件的农村饮水安全工程、小型农田水利建设、农村水源污染治理等项目；在同等条件下优先支持污水处理、节能环保设备生产和环保服务型企业；对环评不达标项目、违法违规排污企业实行一票否决制。

3. 支持都市经济发展

新常态下空间组织正在迈向都市经济主导的新阶段。信贷投向以美丽乡村建设为抓手，推进钱清省级小城市和杨汛桥、平水、福全、兰亭、马鞍等市级小城市培育试点工作，有选择支持基础性、功能性项目，增强集聚能力。重点支持全区“空心村”改造建设项目，美丽乡村示范村建设项目，有效改善农村环境。

顺应农村消费升级的趋势，着眼新型城镇化建设，利用“幸福快贷”和“幸福新家园”等创新产品，支持农民进城落户、生活和创业。加快拓展乡镇（街道）住房、营业房按揭贷款、农民公寓贷款、汽车消费贷款、装修消费贷款、耐用/大件消费品贷款、旅游、结婚、留学、教育消费贷款和公务员贷款，提高农村消费信贷市场占有率。

4. 支持外向经济发展

新常态下资源配置正在迈向全球市场竞争的新阶段。支持柯桥区外贸企业的重点在调整出口产品，提升产品附加值和开拓新兴市场。当前柯桥针织、化纤、服装已逐渐成为区域出口主打产品，同时外贸企业出口市场不断扩大，在原有欧美、中东、东南亚、非洲的基础上，不少企业已经开始抢占巴西等中南美洲新兴市场，信贷投放要支持企业国外设立办事机构和工厂，利用接轨上海自贸区优势，提升出口贸易对区域经济的拉动作用。

5. 支持服务经济发展

新常态下产业结构正在迈向服务经济引领的新阶段。在继续支持生活性服务业的同时，进一步加大对研发设计、第三方物流、融资租赁、信息技术、节能环保服务、检验检测认证、电子商务、商务咨询、服务外包、售后服务、人力资源服务和品牌建设等生产性服务业的支持力度，拓展新的业务增长空间，加快区域工业化与信息化的融合、制造业与服务业的融合，拉长企业的微笑曲线。



如何更好的激励员工

——浅论农信社人才队伍建设

文：风险管理部 郭杰

作为“三农”的绝对金融主力，在六十多年的发展壮大中，浙江农信系统为农业发展、农民增收、农村稳定做出了积极的贡献。但随着农村经济的长足发展，越来越多的金融机构重返农村金融市场，农信社面临的竞争日趋激烈。在此背景下，如何巩固既有的市场地位并进一步发展壮大成为农信社急需突破的重点和难点，人才队伍建设无疑是其中至关重要的突破点之一，而这需要一

套运作良好的人才激励制度。“合伙人”制度就是一个非常好的借鉴，在该制度下，员工通过自身努力有成为“合伙人”的可能性，其本质上是一种“升职预期”激励着普通员工日以继夜的工作。为了探究“升职预期”制度的激励原理，使之更好的应用于农信系统中，本文把“升职预期”这一理性预期理念植入到经典的委托-代理模型 Holmstrom—Milgrom 模型中，从而获得了一个考虑

代理人（员工）表现出具有职业生涯规划眼光的新委托-代理模型。具体到农信社的实践而言，“升职预期”的一个典型做法是第一步“启用年轻员工”，实行公开、公平、公正的人才选拔机制，人尽其才；第二步“引进外地人才”，激发社内员工的竞争意识；第三步“明晰职业规划，明确岗位职责，奖励细致全面”，充分调动员工的工作积极性。

01

植入“升职预期”
的新委托
——代理模型**（一）Holmstrom—Milgrom模型的简要陈述**

委托人的目标是最大化其收入，但工作由代理人承担。如何激励代理人努力工作的关键在于设计一个合约，该合约可有效规避代理人偷懒的情形。经典的 Holmstrom—Milgrom 模型通过一系列假设后得出了关于委托人收入与代理人努力程度之间的函数，并求解了最优激励合约。该模型所设计的合约是一次性的，即第一次签约和第二次签约之间是独立不相关的，第一次如何工作与第二次的签约之间没有关联性。但实际上，代理人往往不是干一票就不干了的“一劳永逸”型，其职业生涯也应该是连续的，这就需要设计一个合约，让代理人在工作时考虑的是其职业生涯规划。

（二）植入“升职预期”的模型

假设一：代理人的“升职预期”是成为委托人。在本文的论证范围内，模型参与人的身份只有委托人和代理人两种，且代理人有成为委托人的上升通道。在“升职预期”的作用下，代理人的理性选择是最大化整个职业生涯的收益。

假设二：“升职预期”实现与否取决于代理人自身的努力程度。通过上述两个假设，植入“升职预期”后（证明过程略），代理人工作更努力，但愿意接受的分成比例反而下降了，主要在于其成为委托人的预期，该预期改变了代理人的激励相容约束，从而使其愿意割舍一部分当期收益以最大化整个职业生涯的收益。同时与原模型相比，委托人的收益得到了实质性的增加。

02

农信社的
实践验证

从上述分析可知，在人才激励制度中嵌入“升职预期”后，代理人工作积极性更高，委托人获取收益也更多，显然“升职预期”的制度红利是较为显著的，下面就以我行激励人才“三部曲”来解释新委托—代理模型。

一是启用年轻员工

通过加快对年轻干部员工的培养，提拔了一大批年青的全日制大学生员工到团队长和经理助理岗位上，让他们放手去管理一条线、带一个团队，有一个更大的平台来施展才能。在提拔过程中，采用支行 / 部门推荐、总行统一面试的模式，做到了公开、公平和公正。目前全行 35 周岁以下的干部占比已经超过 25%。启用年轻员工打破了以往论资排辈的升迁体制，全行员工不再是消极等待，而是积极争取；降低了升迁预期，即升迁有可能在职业生涯中得以实现，从而能够最大范围的激发全行员工的“升职预期”。在近几年的校园招聘中，复旦大学、浙江大学、南开大学、武汉大学等全国重点高校的本科生、研究生、博士生纷纷投出了橄榄枝。

二是引进外地人才

外地人才的引入，打破了行内原本的任职

体系，树立了新的任职理念，即如果有空缺的职位，不必然是行内员工上任，而是最合适的人上任，从而有效激发了行内员工的竞争意识；确立了新的任职标准，即以往如果有空缺的职位，所选拔的行内人才可能只是最接近该职位的人选，但不一定是最合适的，于是在任职标准上体现了宁缺毋滥的理念。这虽然可能加剧竞争，但同时也使得全行员工进一步明确了努力的方向和程度，即决定性的条件在于岗位任职资格，员工的努力目标是符合岗位条件，而非其他。

三是明晰职业规划，明确岗位职责，奖励细致全面

被启用或引进后，人才最为关注是其岗位职责和职业规划。为此，从四大派驻人员入手，搭建了较为完善的岗位职责体系；创新使用了高校导师制，为年轻的干部员工配备资深导师，一位导师的学生控制在 3-5 名左右。岗位职责体系的建设明确了岗位条件，而导师的配备则是明晰了职业规划。同时细致全面的奖励设置让工作在各条线上的干部员工都有机会获得属于自己的荣誉，研究表明，奖励越细，员工越积极，人们愿意在长时间内保持这种荣誉，并为此更加积极努力。

03

结论与启示

植入“升职预期”后的新委托—代理模型表明，由于当期行为对下一期可能造成影响，代理人的激励相容约束 (IC) 发生改变，即代理人不是仅仅最大化当期收入，而是规划整个职业生涯。只要企业存在“升职预期”这样一种路径，那么在该预期可能被实现的激励下，代理人愿意放弃部分当期利益，以实现整个职业生涯收益的最大化。

当然，除了人才激励三部曲这一做法外，还可从其他方面入手激励员工在工作上付出更多的努力。一是可适当提高各级工资的差距，

让代理人更有动力向更高级别工资努力；二是在模型中，收入的波动也是一个影响因素，那么银行可以加大风险控制力度，稳定收入的波动幅度；三是打开通道，特别是学历上的要求，只要经验足够丰富，品德足够优秀，就可以竞聘管理岗位。对整个农信系统而言，整合系统优势，提高整体竞争力，对提高员工的努力程度也有正向的促进作用。特别是当前严峻的经济金融形势下，着力控制农信系统风险，提高声誉，进而提高竞争力，凝聚更多的人才，转危为安，助力浙江农信梦的真正实现。



幸福瑞丰

Happy RuiFeng

编者按：“幸福是什么，你有幸福感吗？”不同的人有不同的答案，知足常乐是幸福，甘于平淡是幸福，体面工作是幸福，家庭温馨是幸福，幸福多种多样，每个人的感知与理解也各不相同。

近日，瑞丰银行举办了“我的幸福感”主题演讲比赛，选手

们用朴素、真挚、感人的话语道出了他们对于幸福感的理解，声情并茂的演讲赢得了在场评委和观众的阵阵掌声，丰富细腻的情感更是给人以鼓舞和激励。

本刊编辑：嵇伟娜

我行成功举办“我的幸福感”主题演讲比赛



用汗水浇灌幸福之花

文：柯岩支行 孔泽蔚

幸福，是多年勤学苦读、一朝高考梦圆的学子，在得悉成绩那一刹那的悲喜交加；幸福，是初为父母看到儿女迈出人生第一步时的相视而笑；幸福，是满头银发的金婚夫妻迎着夕阳，手拉手散步在林荫小道上的安详从容。是的，不同的人生阶段我们会有不同的幸福体验，但是，我认为无论何种幸福都必须建立在用心付出、全身投入的基础上。是的，幸福永远是上苍对辛勤劳动者的回馈，对坚持不懈者的褒奖，对执着于梦想者的点赞。是的，幸福不是他人赏赐，而是汗水浇灌。



恳恳、踏踏实实用心工作、用爱付出的瑞丰人身上，看到了我们瑞丰文化之大美。

多年来，我们瑞丰银行树立“瑞行百年 丰泽万家”的企业哲学，践行“让金融不断改善人们的生活、让金融不断优化企业的财务、让金融的增益不断普惠社会”的企业使命，一代一代瑞丰人用汗水浇灌丰收的蓓蕾，用辛勤劳动谱写奋进的战歌。我们老一辈农信人，以敢于担当的豪迈气概，以兢兢业业的职业操守，以脚踏实地的实干精神，践行着农信人接地气、广覆盖、多触角、深扎根的普惠理念，在服务三农中实现着自己的理想抱负，在成就他人财富梦想中彰显着自己的人生价值。

他们中有的在临柜一线干了近一辈子却始终毫无怨言，勤勤恳恳，任劳任怨，以苦为乐，用爱坚守，以朴素的信念成就了平凡的伟大；有的虽

已年过不惑、临近退休，却仍然在饭后茶余练习点钞类基本功，“拳不离手，曲不离口”已成为她们的一种生命自觉，右手指尖磨平指纹后多次脱落的老茧是她们对职业幸福的最好诠释！

他们中有的常年在南部山区当信贷员，为了解决当地农户几千元茶叶贷款问题，在当时交通不便的情况下，一天三个来回，几十公里，硬是在当天晚上，为农户送上急需资金。

他们中也有的始终与人为善、心存善念，以帮助他人之乐，常年把自己收入的一大部分捐给贫困学生，每年寒假、暑假把她们接到自己家里和自己的孩子同吃同住，把瑞丰人的善良与担当种进了下一代的心田，而自己也收获了奉献后的安宁喜悦……

对我而言，大学毕业进入瑞丰大家庭是幸运的。在这个温暖的大家庭里，我看到了同事间亲如姐妹般的互帮互助，感受到了真心服务客户收获的内心充实，更从身边勤勤

作为一名年轻的瑞丰人，我时常也在思考，我应该如何传承他们的精神财富，在自己的岗位上追求自己的职业理想？我深知，没有过硬的技能就不能做好本职，没有吃苦的精神就不能出类拔萃，没有博大的胸襟就不能带领团队；我深知，一份汗水一份收获，成功的道路铺满荆棘，只有勇字当头、坚忍不拔，才会赢得鲜花与掌声；我更深知作为一名年轻的瑞丰人，懂得生活，富有激情，恪守公德，心存敬畏，勇于担当，心怀大爱是必备行囊，我们要作名副其实的知识精英和时代先锋，用自己的勤劳与智慧、勇敢与仁德来诠释幸福的真谛。

空谈误国，实干兴邦。打造百年瑞丰需要我们用自己勤劳的双手在平凡的岗位为之集腋成裘、积沙成塔。让我们每一位瑞丰人携起手来，用自己的火热青春，砥砺奋进、攻坚克难，助推瑞丰“二次转型”风帆高悬、劈波斩浪，在实现瑞丰伟业中洞晓幸福真谛、成就幸福人生！



五个维度的幸福

文：零售银行部 沈帅帅

“幸福感”，简单的三个字，有些人觉得很容易获得因为懂得知足常乐，有些人觉得遥不可及因为索求太多。对于我来说，幸福感时刻存在，有时候一点小小的感动就能让我顿时心潮澎湃，感觉有一串电流在肚子里形成并一冲到头顶，简直无法形容，只能说棒极了！

幸福是每天早上与物业保安的相视一笑

每天早上，我来到单位，还没走近大门，物业的保安就向我投来一个可爱的微笑，这些二十岁上下的微笑是那么地单纯、清澈和善良，沁人心脾。我立刻回应他们一个微笑并附上“早上好！”幸福的一天从这里开始。

幸福是每天中午吃饭时挤在一起的一桌人

忙碌了一上午后不知不觉到了饭点，我们总是习惯在买了饭菜后彼此寻找对方然后不约而同地挤在一起。饭桌就是一个临时的会议桌，一些还待解决的事情、一些新颖的业务术语和下午的工作安排都是我们的话题。有时还闲聊一些家长里短，互相开开玩笑，俨然是一家人的样子。

幸福是每天晚上回家后家人暖暖的等候

在机关，加班加点已是家常便饭，披星戴月地踏上回家的路，晚风因含氧量高而闻起来是那么的清甜。大半个小时到家后迎接我的是为我开门的先生，抱着宝宝的婆婆和我那见到我就立刻扑向我怀里的宝贝。宝贝紧搂着我舔着我的肩头拍拍我的背，高兴地不得了。一天的疲劳顿时一扫而空。我只想道：“亲爱的家人感谢你们的支持和理解！请一定要健康平安！”

幸福是忘记生日时同事送来的惊喜

岁月流逝，不知不觉迎来了我第二十八个生日，那天我竟然不记得。埋头干活的我只听有人唤了一声“帅帅”，“哎。”还没等我转身，人力资源部挺着大肚子的春芳已经站在了我的旁边，“生日快乐！”2秒钟后我才反应过来！“谢谢谢谢！”我一把搂

住春芳开心不已。有人一直记得我生日的感觉可真好。

幸福是经受考验时相互之间的感动

8月28日，我们经受了一场考验，那就是举办了大型的贵金属活动，第一次举办这样的活动，领导的一句“只许成功，不许失败”深深地烙在了我们的脑子里，于是从活动策划、签订协议、现场布置、人员接洽、部门协调各项工作都有条不紊地进行着。其中与总行库管中心和营业部的工作配合最令我感动。为了保证活动顺利开展，我们动用了所有库存，数量之多，工作量之大，虽然已有心理准备但仍感到震撼。库管的师傅、零售部和营业部的同事们围在一起埋头苦干，站的站、座的座、蹲的蹲，数的数、拆的拆、点的点、装的装，有的手割破了，有的脚麻木了，有的腰直不起了。不知不觉中已经很晚了，一伙人顾不上肚子的叫唤，顾不上身体的疲惫，待产品入库后又都回到了各自的岗位上继续工作。我深深地被感动了，这就是瑞丰人，这就是瑞丰精神，能跟你们一起共事，我感到很幸福！

我的幸福感并不高贵，并不豪华，它很朴实，很无华。我的幸福感有五个维度，它存在于礼貌的问候间，团结的同事间，和睦的家庭里，体贴的关怀中和奋斗的岗位上。这就是我的幸福感，热切地欢迎您的加入！

我的幸福微贷

文：小贷金融部 边琳琳

“我幸福吗？”曾经反复地问自己。

2014年1月瑞丰银行以他博大的胸怀接纳了我，仿佛为我翻开了人生新的章节，那一刻，我是幸福的！



第二个客户，又接着第三个，第四个，……直到后来源源不断的客户。不积跬步，无以至千里，不积小流，无以成江海，我做到了，那一刻，我的幸福无以言表，那种幸福感仿佛跟着血液一样在我的全身流淌着。

今天，我站在这里，再次扪心自问“我幸福吗？”我会很坚定地告诉你，我幸福，我真的很幸福！

瑞丰银行给了我这样一个平台，这就是幸福！团队里师傅教导我技术，这就是幸福！每月能超额完成业绩，这就是幸福！

在我眼里，幸福其实很简单，只要在自己的工作岗位中不甘愿做一个平凡的人，只要自己全力以赴，只要自己心态积极，只要自己怀揣着一颗感恩的心，我相信我们会在工作中找到幸福，我更相信我们的人生也会因此感到幸福。

今天的我又是幸福的，因为我代表着微贷事业部的全体小伙伴站在这里，讲述着我们幸福的点滴。在这个部门里，很多的小伙伴也和我一样，都有一个梦想，都在努力寻找着自己的幸福，起步会困难，路途有坎坷，但只要坚持永不放弃，只要肯吃苦有信心，到达梦想的时候便是最幸福的，而那种幸福感是一种肯定、一种自豪、一种激动，更是人生旅途中一段亮丽的风景。

但作为一名微贷客户经理的我，起初几乎所有的东西都是零起点，客户资源、市场、信贷知识、技术等等很多东西都要靠自己的勤奋一步一步走出来。我依然清楚地记得，那个时候，我学着IPC技术，拿着微贷产品宣传折页，一整天一整天地在市场上持续不断地营销。

记得那天，天气酷热难耐，我来到柯岩加工厂一带营销。顶着炎炎的太阳，耳边传来机器的噪音，闻着厂里各种难闻的味道，从一个厂区走到另一个厂区，从一楼走到六楼，一家一家营销过去，满身的汗早已湿透了衬衫。“您好，老板，我们是瑞丰银行的，我们有一款无抵押不需要手续费的贷款……”“不需要，不需要，出去出去……”我的话都还没有说完就这样被客户赶了出去，霎那间我的心情很低落，眼泪都要忍不住往下掉，我心里特难过，那一刻我真的想要放弃。但当我低下头看到“瑞丰银行”胸牌的时候，我扪心自问：我都好不容易跨出了第一步，难道我要退回去吗？我当初的承诺呢？我的梦想呢？不，我不能，我不能放弃。我擦干了眼角的泪水，喝了几口水，再次拿起瑞丰微贷的产品，继续走进了另一个厂区……

当我赢得了第一个客户时，那幸福感顿时油然而生。接着



编者按：提起派驻审计员，很多人的印象是——穿着整齐的工作服、拎着黑色的电脑包，略带严肃的脸上透着微笑，来到柜台前递上介绍信和身份证……也许还有很多人不曾了解，这群沉着、冷静、一丝不苟的人，他们的日常工作是如何开展的？本期栏目就带你走近他们，了解审计员们日常工作的点滴。

本刊编辑：谢莹

内控最后一道防线上的“卫士们” ——派驻审计员群像

文：审计部 胡梁燕

中国审计署审计长刘家义说过：“我们审计事业归根结底是你们的——是你们这一代，你们的下一代的，一代一代薪火相传。事业永远属于年轻人的！”

瑞丰银行审计部审计大队自 2007 年开始设立，目前共有派驻审计员 13 人，平均年龄 36 周岁，其中 12 人已获得本科学历，10 人已获得中级职称。这是一支年轻的队伍，代表着创新之风和活泼思维，代表着火热的工作激情。

审计项目大多时间紧、任务重、要求高，并且常常需要在各机构间奔走：每年四次的嵊州瑞丰村镇银行内控制度执行情况专项审计、四次异地支行经营管理及内控制度执行情况审计、四次飞行检查……雷打不动，加上省联社绍兴办事处抽调的外出审计，昨天在杨汛桥支行、今天在王坛支行、明天赶去义乌支行，这已是司空见惯的事。

在没有外出的日子里，为了完成一些“时效性”、“突击性”的审计任务，审计员加班加点更是常态。2014 年 1 月 14 日下午，审计部接到任务，会同零售银行部、公司银行部，对照客户经理考核办法对客户经理薪酬进行复审。全行客户经理辛苦了一年正翘首以盼，准确及时计发薪酬，事关调动他们下一年的工作积极性。为了高质量的完成审计任务，在这三天里二位审计员连续加班，16 日甚至通宵达旦工作直至第二日上午 10 点，保质保量完成全行 167 名零售客户经理、79 名公司客户经理、约 3 多万条数据的复审工作。

几年下来大家都已习惯微笑着面对这样奔波忙碌、马不停蹄的生活，并且乐此不疲。“奔波忙碌的工作有时候确实会有一些疲惫感，但如果工作过程中不断有收获，你获得的充实感将会远远大于疲惫感。”他们如是说。

走遍了全行各机构，也在每一个机构食堂就餐，每个人的午餐生物钟会在“11:00、11:30、12:00”三种时间段自动切换；他们笑侃，评选最佳机构小食堂，我们很有发言权。

审计员中有四位是高三家长，他们却不像别的高三家长那样紧张与纠结。问起才知道 2012 年 6 月中考前夕，他们正参加某干部离任经济责任审计，也许是家长们对工作的热忱感染了孩子们，虽没有像别的家长那样守候在身边，四个孩子依然都考上了心仪的重点高中。所以他们如是说“我们这种人就是，风动、云动，我不动，淡定！”

除此之外，还有的审计员腰椎间盘突出手术后，未遵医嘱在家休养而提前到岗工作；有的家中年幼的孩子住院，需要照顾，依旧坚持工作……这些都已习

空见惯，而身处审计现场的他们一直都保持着昂扬的精神状态。他们无不是用平凡的行动一点一滴书写着自己对审计工作的忠诚和热爱。

在每一位审计员看来，审计工作之所以能让他们心系于此、无法割舍，还源于它独特的魅力。

审计部有导师制度，从审前调查到审计方案编制到审计报告拟定，各个环节包括标点符号，导师和“老”审计员们都会倾尽所学、手把手地带新人。也正是在这种事无巨细、亲力亲为的熏陶中，新一代审计员们切身感受到老审计员对于这份事业的敬重和热爱。“这正是审计精神的传承和接力”，他们坚定地说。“审计工作相对其它机关工作比较辛苦，但是也给我们提供了一个很好的成长平台，尤其是对于青年人，可以很快涉及到财务、信贷等全行业务的诸多领域。在审计过程中，不仅要了解被审计单位的情况，每天还要学习很多业务知识，只有全面了解情况才能抓到审计的重点，而正是这种丰富的经历让我们对这份工作沉醉和着迷。”

对于审计员有一个很形象的比喻：他们是一群训练有素的牙医，一群专门“找茬”的人，拔“病牙”的时候会疼，但是对治病是有效的。

某次信贷业务审计，审计员在逐笔排查贷款资金往来时，发现某客户的资金使用存在疑点；而通过客户经理向其询问得到了一个言辞灼灼、貌似合理的解释；审计员将心比心与客户经理进行多次沟通，同时想方设法收集各种资料，事实面前客户心悦诚服，也得到了客户经理的认可。

同样的，在整理汇总审计报告的

过程中，他们总是仔细甄别每一个审计发现的问题、认真对待每一条被审计单位的意见，力求将事实核对得更准些，把审计建议提得更有针对性些。

多年来，我行审计部认真履行职责，被评为浙江省内部审计先进单位、当选为浙江省内部审计协会第四届理事单位；自 2009 年以来，每年省内审协会优秀内审项目评比中，均有项目被评为优秀内审项目或一等奖项目；同时每年均有多篇内审案例、理论研讨论文在省内审协会评比中获奖。

这些奖项表彰了审计部对促进我行内控风险防控体系建设做出的贡献。而在这个优秀的团队中，也有派驻审计员们“小小”的身影。他们专业、客观、严谨、奉公，像卫士一样驻守在内控的最后一道防线上，用兢兢业业、勤勤恳恳的付出推动着我行内控机制的完善与审计事业的发展。

相信他们会继续履行好“瑞丰卫士”的职责，带着“百年瑞丰”的责任和使命继续前行。

我的瑞丰日记

文：新城支行 葛锋

2014年7月7日，我踏入瑞丰银行的大门，脱去学生的外衣，怀揣激情和梦想，成为了瑞丰银行的一名新员工，正式开启了我的职业生涯。从学习培训到网点实践再到业务能力提升，一步一个脚印，用努力与付出记载着我们新员工的成长。

学习培训篇

来到瑞丰后，商学院为新员工提供了为期三个月的岗前培训。培训的第一课——军训，穿着庄严的迷彩，迈着整齐的步伐，炎炎烈日下的汗水，体能训练的极限突破，环瓜渚湖六公里的坚持，“众志成城”游戏的团结协作，“生死逃亡”游戏的忍耐与坚毅……学员们不仅变得“瘦了，黑了，强壮了”，也渐渐喜欢上了这个“瓜渚湖东岸，依园傍湖的秀美风光之地”。

在培训期间，学员们接受到了企业文化、金融知识、业务知识、银行产品、安全防范教育、服务营销模拟等方面的学习，以及电脑汉字输入、电脑传票输入、机器点钞、手工点钞四方面柜面操作技能，本着“无他，唯手熟尔”信念的反复练习。内训师、外聘讲师从瑞丰银行发展角度、从新员工角色定位出发，进行了生动地讲解和授课。通过学习，新员工掌握了瑞丰银行的基本情况，对公司的各项业务有了总体上的认识。为了更好地满足新入职学员需求，理论联系实际，瑞丰银行还特别对新员工开展了“商学院学习——网点实践”的培养模式。



在商学院学得最深刻的是人与人之间的沟通与交流。美国著名人际关系学大师戴尔·卡耐基说：“一个人事业上的成功，只有15%是由于他的专业技术，另外的85%要靠人际关系和处世技巧。”银行是典型的服务行业，客户的满意和信任，是我们实现企业生存和永续发展目标的出发点和立足点，因此，交流与沟通显得尤为重要。不管是吴老师上课时强调的“内方外圆”处世哲学，还是黎院长关于工作中社会生物学的论断，包括授课老师们时常提起的微笑、倾听、同理心、赞美心等等，都是对交流与沟通的重视。在商学院，三期学员之间互相交流、沟通、适应、成长，彼此也从陌生到熟悉，从毕业于全国各地高校的应届生到凝聚成一个团结友爱的集体，这些都是交流与沟通为我们搭建的桥梁。

诚然，还有10月10日凌晨3点哨声响起时的“日出行动”，徒步20多公里，没有一个人放弃，流汗不流泪，这是一次真正意义上的荣耀之旅；还有10月14日精彩三期毕业秀的相拥与难舍……还有太多太多商学院抹不去的片断，只因时间太瘦，指缝太宽……

网点实践篇

2014年8月18日，我被分配到新城支行实习，前来“迎新”的分管内部周行长一路上亲切、热情地询问了我们四个新员工的基本情况，向我们大致地介绍了新城支行，并再三叮嘱我们：提高技能水平，在工作中，要多思考，多交流，多学习，找到适合自己的定位，做个优秀瑞丰人。到达支行后，支行王行长找我们每个新员工都一一谈了话，提出了几点要求：基础要打好，技能要过硬，业务要学精，做个多面手。在谈

话过程中多次提到了“勤奋”两字，并寄语我们：在工作中，批评你的人是希望你进步的人，年轻人一定要朝气蓬勃。

8月19日，我被分配到下属城南支行，周行长亲自送我们新员工到各自分配的网点。在网点见过支行李主任后，我被安排在高柜从储蓄业务开始学起，带我的师傅是位经验丰富、和蔼可亲的老员工。个人存款开户、活期存款、活期取款、存折/卡账户转账、存款销户、存折补登……这些最最基本的业务在师傅的指导下我都一一熟练起来。此外我还学习了一些基本常识，如存/取款5万（含）以上需出示身份证，1万（含）以上的非瑞丰银行开户无折存款也需出示身份证，到期日5万（不含）以下存款销户不用身份证等等。

9月18日晚，支行组织了“我的幸福感”大讨论。幸福，小时候幸福是糖果，是零食，是不受约束的玩耍；上学时幸福是成绩单，是一份份骄傲的荣誉，是小伙伴羡慕的眼光；恋爱时幸福是一声亲切的呼唤，一句漫不经心的关爱；工作了，幸福是干净的柜面，是整洁的大堂，是便民的服务设施，是客户的宽容与理解，是和谐的工作氛围，是领导的一次次殷切叮嘱，是我心中的瑞丰梦……作为新员工，幸福还是站大堂时，客户的一句“您好”，一声“谢谢”，差错时，客户的一句“没事，慢慢来”，师傅的一声“别着急，多练练就好了”。

10月16日，支行为了进一步提高新员工的业务水平，以便能够早日独立临柜，我们三期四个新员工被集中安排到支行营业厅学习业务。这次带我的单师傅是个比我年轻的小姑娘，别看年纪不大，办起业务来倒是手脚麻利，这次主要是我在前面办业务，师傅在后面指导。在这过程中，不断接触了中间业务，客户内码重置等不曾碰到过的业务，业务操作起来也更加得心应手了。

10月30日，我代支行会计信息监测员参加在瑞丰商学院举行的瑞丰银行会计信息监测会议，呈报了支行提交的4个问题，在与其他支行呈报上来的问题讨论以及胡老师的解答过程中，我深刻的意识到，作为一名新员工在业务学习的道路上，特别是对公业务的学习，还有很长的一段路要走。

在网点实践过程中，我深切地感到，要成为一名合格的柜员，熟练的柜面操作技能，过硬的业务水平，出色的服务营销意识都是必不可少的。作为新员工，必须在理论知识、实践本领、社交能力等多方面勤奋学习，提高自身素质。

未来展望篇

“我们明白，瑞丰为我们打开了广阔的发展空间，志存高远，增长知识，锤炼意志，在时代的进步中焕发出青春的光彩，这是瑞丰对我们殷切的期盼。”

我们懂得，通向梦想的路要用坚实的脚印铺成，有梦想，有机会，有奋斗，一切美好的东西都能够被创造出来，我们将带着智慧与汗水向着未来启程。”

这是一篇远未完结的日记，我会一直写下去……

幸福瑞丰 快乐运动

——机关分工会举行趣味运动会

文：人力资源部 陈春芳



>> 总行机关分工会运动会大合照



2014年11月2日上午，总行机关分工会举行了趣味十足的运动会，来自总行机关11个工会小组的60余名员工参加了此次活动。

此次趣味运动会共设50米*2托球接力跑、双人跳绳和抛绣球三个项目。为突出团队合作性和趣味性，三个项目均为双人项目，必须双人报名才可组队参加；同时除了单项奖之外，还特别设置了团体奖，以工会小组为单位进行团体积分，决出胜负。

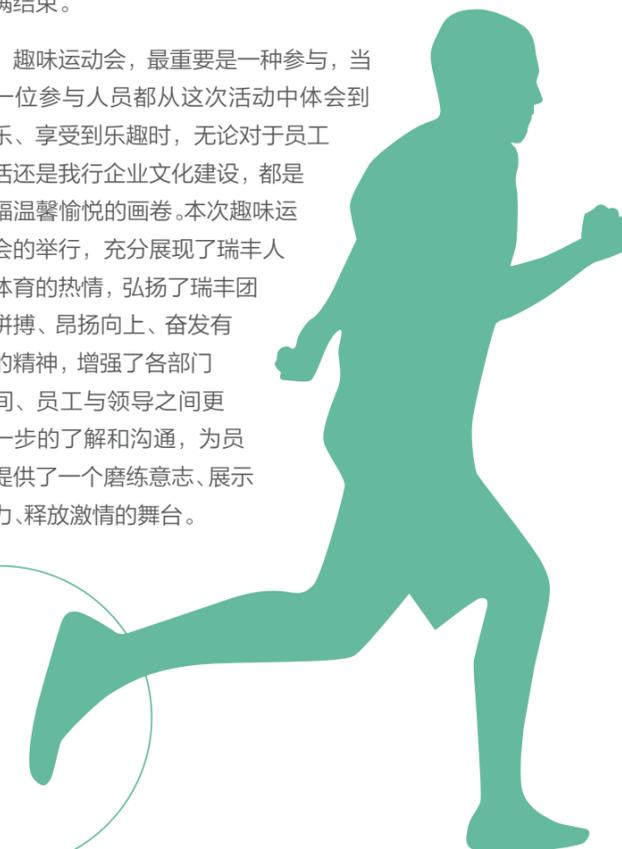
比赛中，大家都毫不怠慢、奋勇拼搏、全力以赴，争取最好成绩。在接力跑项目中，有些小组在讨论最佳的出场顺序，有些小组在抓紧时间练习，有些小组比较放松，显得胸有成足；在双人跳绳中，有女女搭配的灵动，有男男搭配的怪异，而男女搭配则是让全场都乐开了花，不过结果是可想而知的；竞争最激烈的要数“抛绣球”项目了。按照比赛规则，每组抛10个球，以进球数多少决定名次，结果22组参



赛队员中有3组会员都取得了满分，最终只能通过加赛的方式决出前三名。

经过近两个小时的激烈角逐，第七工会小组以“两个单项第二、一个单项第三、总分20分”的成绩获得团体第一名，第十工会小组和第二工会小组分别以18分和14分的成绩获得团体第二、第三名。至此，趣味运动会在一片欢呼声中圆满结束。

趣味运动会，最重要是一种参与，当每一位参与人员都从这次活动中体会到快乐、享受到乐趣时，无论对于员工生活还是我行企业文化建设，都是一幅温馨愉悦的画卷。本次趣味运动会的举行，充分展现了瑞丰人对体育的热情，弘扬了瑞丰团结拼搏、昂扬向上、奋发有为的精神，增强了各部门之间、员工与领导之间更进一步的了解和沟通，为员工提供了一个磨练意志、展示实力、释放激情的舞台。



教你如何做一个规范有礼的职业人

礼仪规范 工作快乐

01

办公室仪容 礼仪规范

一、在岗时着职业服装

- (一) 注意保持自己的着装整洁，衬衫的领口与袖口不得有污秽。
- (二) 男士如果佩带领带，领带必须整洁，不得破损褶皱或歪斜松弛，领带夹须夹在衬衣第三、四个扣子中间位置。
- (三) 皮鞋必须保持清洁，不得破损。

二、保持仪表端庄整洁

- (一) 保持头发整洁：男士不留长发和各种奇怪的发型；不论何种发型，必须注意整齐。
- (二) 经常修剪指甲，不宜过长。
- (三) 除非有特殊原因，午餐不饮酒。
- (四) 男士胡须应经常修剪。
- (五) 女性在工作时间应该保持适当而且得体的淡妆，不使用香味浓烈的香水。
- (六) 勿佩戴过多的或与整体工作气氛不符的夸张饰品。

三、举止大方得体

- (一) 站姿与坐姿：在不同场合，要保持合适、得体的姿势，培养良好的习惯。
- (二) 见面致意：早上与同事见面建议互致“早上好”，平时相遇时点头微笑示意。
- (三) 握手：与客人握手时，双目应注视对方，身姿自然，不卑不亢，握手简短有力；应由年幼者或职级低者先向职级高或年纪长的握手；异性间如果女士先向男士伸手，男士方可回握，男士不宜先伸手。
- (四) 出入房间的礼貌：进入房间，要先轻声敲门，得到允许再进，进门后，如需关门请轻轻关上；进入房间后，如对方正在讲话，要稍等静候，请勿中途插话；如有急事要打断说话，也要看好机会，最好说一句“对不起，打断你们的谈话”，之后简明扼要地说一下要说的事。
- (五) 递交物件时，宜注意尊重对方；如递文件，建议将文件正面朝上、文字正对对方；递笔、剪刀等，应注意尖的一端朝向自己。
- (六) 办公室内勿大声喧哗，影响他人，避免在办公室争执、争吵；如遇到工作中需要讨论的问题，可以单独讨论（如单独在会客室），发表不同看法；也可按工作职权，由上一级领导作出最终决定。
- (七) 经过通道、走廊时要放轻脚步；无论在自己的公司，还是在被访问的公司，在通道和走廊里遇到同事或客户时要礼让，不能抢行，不要一边走一边大声说话，更不得唱歌或吹口哨等。

02

接听和拨打 电话礼仪



- 01 在接听电话时，最好在电话铃响第二声或第三声的时候接起，以给对方最为适宜的心理准备时间，同时体现公司高效的办公效率。
- 02 接听电话要主动报出自己的公司名称或部门名称，在接听时请说“您好，****”；接听电话要使用文明用语，语速适中，态度亲切、温和、耐心，同时要简明扼要，体现公司的工作效率；对方讲述时要留心听，并记下要点；未听清时，应及时告诉对方，请其重复；结束时礼貌道别，待对方切断电话后，自己再放话筒。
- 03 接听公司外部人员打给公司其他同事的电话时，同样要耐心礼貌，可以在说过“请您稍等”之后以最快速度找到相关的同事或者将电话转到相关的部门；当同事不在时，应礼貌地请对方稍后再打，并主动表示可以帮助对方转达紧要的信息。
- 04 帮助同事或领导接听和记录重要的业务电话等信息时，一定要注意记录准确；要礼貌地向对方重复及核实确认重要信息，并及时转告相关人员。
- 05 当聆听到不指名的电话，而自己不能处理时，可坦白告诉对方，并马上将电话交给能够处理的人；在转交前，应先把对方所谈内容简明扼要地告诉接收人。
- 06 在工作时间勿拨打与工作无关的私人电话；如果确有重要或紧急的私人事情需要处理，注意节约时间，长话短说。
- 07 在对外拨打工作所需的电话时，请注意使用礼貌用语；不论遇到何种情况，均应避免在电话中与对方发生争执或使用过激的语言，宜耐心、冷静地解决问题。



03

对外接待
交往礼仪

- 01** 在约定的接待时间内，不缺席、不迟到；确因无法控制的原因而发生缺席或迟到时，应礼貌地向他人做出解释；客人来访，须马上起来，先问候、让座，再倒水（并注意续水），然后问明来意，进行交谈；如是找其他同事，应礼貌地引见给该同事；来客多时应依次序进行，不能先接待熟悉客人；对事前已通知来的客人，要表示欢迎。
- 02** 在会客室抽烟时应征询客人是否介意，如果介意，请勿抽烟。
- 03** 交谈时建议最好不要“跷二郎腿”，客人话未讲完时，不要插话，如需插话则应征询客人同意；交谈时要精神充沛，不能无精打采、漫不经心。
- 04** 交谈时如果有人打进来手机，则应对客人说“对不起”，再接电话；谈话时如有特殊情况需暂时离开，应先说“对不起”，做出简单解释，并告诉返回时间。
- 05** 接待客人时应主动、热情、大方；应记住常来的客人。

06 请注意对内、尤其是对外交往时介绍和被介绍的方式和方法：

- (一) 无论是何种形式、关系、目的和方式的介绍，均应该对介绍内容负责。
- (二) 在直接见面介绍的场合下，建议按照一般习惯先把职位低者介绍给职务高者。若难以判断，可把年轻的介绍给年长的。在自己公司和其他公司的关系上，可先把本公司的人介绍给其他公司的人。
- (三) 把一个人介绍给很多人时，按一般习惯先介绍给其中职位最高的。
- (四) 男女间的介绍，建议先把男性介绍给女性。男女职位、年龄有很大差别时，若女性年轻，也可先把女性介绍给男性。

07 请注意名片的接受和保管礼仪规范：

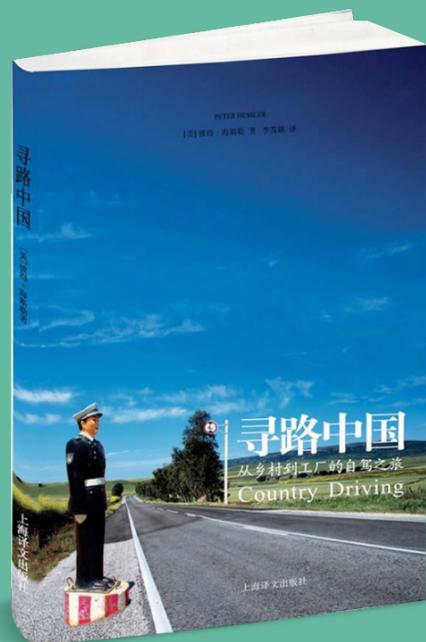
- (一) 建议按照一般习惯，名片应先递给长辈、客人或上级。
- (二) 把自己的名片递出时，建议用双手将名片正对方递出，一边递交一边清楚说出自己的姓名。
- (三) 接对方的名片时，应双手去接，拿到手后，建议马上看，正确记住对方姓名后，将名片收起；如遇对方姓名有难认的文字，可礼貌地询问。
- (四) 对收到的名片应妥善保管，以便查找。



04

办公室行为
纪律规范

- 01** 在办公时间，任何办公室均须开门办公，请勿在办公时间将办公室房门关闭或虚掩；只有在特殊部门（如需要安静的设计室）、特殊情况（如有时需要保密）才可以关门办公。
- 02** 请勿在办公场所讲不文明用语，在办公室和公司写字楼走廊中不能嘻笑、打闹；工作时间请勿聊天、开低级玩笑。
- 03** 请勿破坏性地使用和对待公司物品；借用他人或公司的东西，使用后应及时送还或放回原处。
- 04** 工作时间无事请勿串办公室；未经同意不得随意开同事的抽屉、柜子、使用他人的电脑等物品，不得随意翻看同事的文件、资料等。
- 05** 上班时间如果不是工作需要，勿上网，更不能在电脑上玩游戏。
- 06** 公司内部部门经理（含）以上建议以职务称呼或称“×老师”，其他员工可直呼其名；对客人如果知道职务，建议以职务称呼；如果不知道职务，建议以先生、小姐等相称。
- 07** 不允许公司员工在办公室和其它公共场所内吸烟；如果吸烟，请到走廊或卫生间内吸烟。
- 08** 手机尽量调节到震动状态，办公室内的直线电话也建议将响铃调节到合适音量，以免响铃声音太大影响其他员工的工作或休息；接打电话时，要注意音量适中，以免影响其他同事工作。
- 09** 保持办公室整洁，为了维持良好的办公环境和工作气氛，工作时间勿在办公室内吃东西，在非工作时间也请尽量避免此种行为。
- 10** 非公司人员办理各项事宜均宜在洽谈区进行。
- 11** 自觉保持办公区内环境卫生，桌面、窗台、地面、墙壁不能有污迹，爱护办公室有关设备。



不要熟视无睹

——读《寻路中国》有感

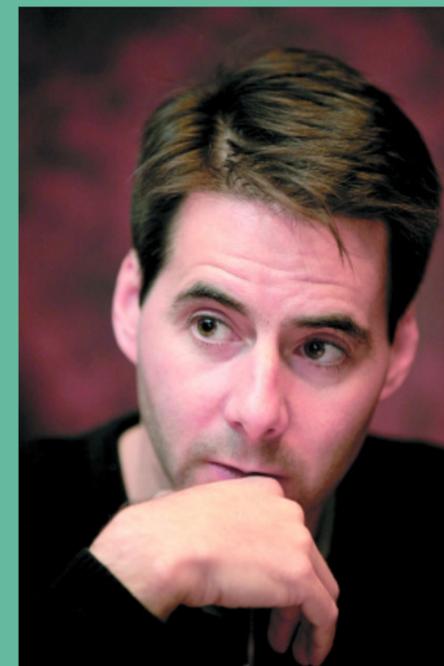
从美国的密苏里到中国的万里长城，从帝都边日渐衰落的小村庄到浙南快速发展的工业地带，一个《纽约客》的记者，一辆 city special，一对发现者的瞳孔，造就了何伟的寻路中国之旅。

文：钱清支行 施慧薇

《寻路中国》作者简介

彼德·海斯勒
中文名：何伟

《纽约客》驻北京记者，1996年，身为美国和平队成员的他孤身来到中国，支教，租车，走四方，写成《江城》、《甲骨文》、《寻路中国》三部纪实作品，而《寻路中国》是他最后写就的一部，因此相比前两部，寻路中的何伟显示出对中国更深刻的理解和更熟练的写作技巧。



循着长城遗址，他踏上残存古城墙的沿途村镇，看到数百年来抵御胡人的长城依旧，但镇上年轻人早已沿着新铺筑的公路前往南方寻找机会，独留老残幼儿在黄褐光秃的故乡。客居乡间谷地，在和农村人家共同生活的时日里，他观察到传统政治和新兴商业这两股力量，如何让一座名为三岔的山村小镇起了微妙变化，左右了纯朴居民的世界，在与离乡民工的生活相处中，他见证了中国版本的工业革命，以及自然景观如何消失在这场巨变里。

寻路之旅，最为打动人的是何伟对众生入木三分的刻画，他不居高临下作宏观的描述，而是从寻路之旅中描写每一个人，每一件事，让我们置身其中，仿佛自己也是这段旅程的游历者，自己也亲眼目睹了故事的发生。这种对角色的驾驭，让我们用更清晰的视角看到了习以为常的生活背后涌动的暗流。读罢此书，最深的感触不是惊叹于一个外国游历者对中

国现状如此深刻的理解，而是我们置身其中却熟视无睹，直到现实被清晰剥离，方才流淌出我们长久以来的麻木不仁。

何伟在三岔住的农户家叫魏子淇，魏子淇有一妻一子，还要照顾他的傻子哥哥。傻子跟魏家住在一起，魏家人保证他吃饱穿暖，只让他干一些非常简单的杂务。尽管大家把他照料得很好，但却从来没有拿他当一个成年人来对待。魏子淇的儿子魏嘉是唯一对他有点兴趣的人，他太小了，还不懂得他叔叔是个智力障碍者。何伟经常跟他说话，跟他用眼神进行交流，可是村民们很快就告诉他，他是傻子，根本不懂你们在说什么，跟他交流没有任何意义。等到孩子六岁之后，长出了父亲一样的桶状胸脯，也学会了像其他人一样对傻子不理不睬。

魏嘉得了血液病要输血。何伟认为血源不安全，一直与那里的医生争执斡旋，最终也没能争论过医生。争执之后，他写“我坐了辆出租车回到家，洗了个澡，一个人吃了晚饭。夜里，我感到一阵麻木。一刹那间，我在空荡荡的公寓里坐了起来，感到十分的无助，竟至无法呼吸。”他努力参与到帮助这一家人的行动中，但是他与医生的对峙让他倍感失望，人与人之间缺失信任，彼此之间失去耐心，我们似乎身在其中，但却无能为力。

何伟写出了他的所见所闻和那种亲切的酸楚。长久以来，天赐的真诚和初心一直经受着时间、阅历和社会熔炉的考验，潜移默化间，那些善意和柔软被麻木和明哲保身所掩盖包裹，所以我们熟视无睹。何伟一书是一记警钟，更是一种鞭策，让我们袒露初心，日渐柔软，温柔地对待世界。之于生活是如此，之于工作更是如此。作为银行人，敬业爱岗和服务百姓是我们立身的根本，只有源自内心地关注和在意这个环境，

在意我们的客户，真诚对待工作，信任瑞丰这个大集体，才能在日趋激烈的竞争中拧成一股绳，攻坚克难，勇往直前。

改变现状是宏观的质变，而改变自我是量变的根本，不忘初心，诚若赤子，热爱生活，投身事业，将自我融入其中。人活于世，拼尽全力地努力过，倾其所有地热爱过，方才无愧此生。投入了，你会发现，你变了，你的世界也变了。

晒娃大赛
开始了

瞧！ 这家子



配置：宝宝照一张
家长寄语+家长工作照一张



亲爱的同事们，不知从何时起，朋友圈里晒自拍的、秀恩爱的渐渐退出，取而代之刮起一股晒娃风。于是，新一届瑞丰银行晒娃大赛开始了。家里放着一萌娃，谁不想晒晒啊！还等什么，欢迎来稿，发工作沟通给内刊编辑即可！这一期先从为内刊默默辛苦了一年的小编们开始吧，瞧这一家子，大家来看看像不像？！



宝宝：何溢甜 出生年月：2009年8月5日



爸爸：何少君
零售银行部

你的牙齿烂光光，是因为名字带甜吗？你的小酒窝只有一边，是因为那边没被捏吗？想想你就可爱，我的丫头。



爸爸：潘亮
小贷金融部

多拉，你的到来让爸爸妈妈的世界变得充满惊喜，充满美好。我们喜欢和你一起，一起成长，一起感知未来。



宝贝：潘家熠 出生年月：2011年2月27日



宝宝：陆可昕 出生年月：2012年9月11日



妈妈：王春燕
总行办公室

亲爱的昕昕宝贝，妈妈想告诉宝贝，人行路上也许是荆棘坎坷，也许是鲜花掌声，也许是平淡庸碌……但妈妈的爱永远伴随你，希望你勇敢、自信！拥有坦荡的胸怀、仁厚的心灵，从容面对一切！



宝宝：董懿枫 出生年月：2013年10月11日



妈妈：潘璐越 公司银行部
爸爸：董永浩 信息科技部

Hardy宝贝，你健康快乐成长是爸爸妈妈永远的心愿。望你如名，做一个品行高尚美好且勇敢儒雅的人，像枫叶寓意一样生活美满幸福。



爸爸：章国江
总行办公室

孩子，你知道吗？当你出生的那一刹那，爸爸就感到是世界上最幸福的人！我的小棉袄，愿你一生幸福！



宝贝：章加易 出生年月：2014年7月6日



妈妈：马主爱
发展规划部

欣欣“妈妈”，每次我一生病你就帮我倒水，喂我吃药，叮嘱我盖好被子，穿好衣服，总能被你感动得一塌糊涂。我想说遇见你是最美丽的意外！希望能一直被你照顾到老……



宝宝：任易泽 出生年月：2011年5月13日

瑞丰金元宝 礼好情更浓



宝宝：王牧菡 出生年月：2013年6月30日



爸爸：王颖 法律合规部
妈妈：朱敏芳 齐贤支行

亲爱的妞宝贝，你的一颦一笑，一字一句，都带给我们欢乐与欣慰。爸妈愿你牧心牧德，健康快乐！



妈妈：沈帅帅
零售银行部

亲爱的康康宝贝，你是我的甜蜜天使，你是我的贴心棉袄，你是我的幸福源泉，愿你一生健康、平安、快乐！有你真好！



宝宝：王婧钰 出生年月：2013年11月15日



儿女结婚
父母送



孩子满月
长辈送



老人做寿
儿孙送



喜庆时刻
必须送

品质保证

由中国黄金集团定制，成色 Au.99.99

买卖无忧

购买后可免费寄存，我行还提供回购服务



200克



100克



50克



20克