

办ETC无需比较，就选瑞丰

不止 **3.8折**

2019年7月15日—2019年9月30日

办理送**50元油卡或话费**

- | | |
|--|--|
| 1 350元设备免费送
办理全免费 | 7 0元星巴克
信用卡新客户单笔消费88元(含)以上 |
| 2 信用卡全国高速通行3.8折
单卡单月30元封顶 | 8 8元洗车
信用卡每月2次优惠洗车 |
| 3 货车享部分省内高速8.5折 | 9 8元观影
信用卡每周2次8元观影 |
| 4 1分钱赢大礼
上丰收互联，百分百中奖 | 10 8元造型
信用卡每月2次优惠造型 |
| 5 充话费送红包
上丰收互联，话费充值30元(含)以上 | 11 5折龙虾
即日起—2019年7月31日 |
| 6 交罚款送10元红包
上丰收互联，进入缴费通—公共缴费—交罚款 | 12 新天烘焙6折购
上丰收互联，生活—悦生活—丰收联盟 |

详情请咨询瑞丰银行各网点或4008896383

百年瑞丰

HUNDRED YEARS OF RUIFENG

瑞丰银行出品

RUIFENGBANK

04

2019年8月
总第57期

绍兴市委副书记、市长盛阅春赴瑞丰银行调研
农信发展之好超出预期
瑞丰银行探索农商行“进城之道”调查及启示
“瑞丰经验”值得借鉴推广
“瑞丰三金”惠及三千学子

沟通瑞丰人 服务合伙人 连接社会人

CONTENT 目录

刊首语

瑞丰视点 FOCUS 01-16

- 绍兴市委副书记、市长盛阅春赴瑞丰银行调研
- 省委组织部副部长胡旭阳：农信发展之好超出预期
- 省委改革办副主任谢小云：“瑞丰经验”值得借鉴推广
- 省农信联社副主任林梅凤到瑞丰银行调研
- 瑞丰银行召开半年度业务分析会
- 奋战一线 攻坚ETC

瑞丰模式 MODEL 17-24

- 连接“合伙人” 拥抱“老年人” 培养“自己人”

特约评论 COMMENTS 25-28

- 浅谈“最多跑一次”改革的意义
- 将“最多跑一次”改革进行到底
- 坚定普惠金融战略定位 当好改革发展促进派
- 我行推进“最多跑一次”改革的思考

瑞丰联播 NEWS 29-32

行内联播

- 瑞丰银行召开“刀刃向内 直面问题”专题会议
- 瑞丰银行召开业务发展暨主题教育意见建议座谈会
- 瑞丰银行召开基础金融工程专题督导会议
- 瑞丰银行首单理财直接融资工具成功发行

行外消息

- 中央深改组会议透漏的几大重点意味着什么
- 全国将取消企业银行账户许可制度
- 中国将加大对失信欣慰惩戒力度
- 监管机构排查金融机构股权和关联交易风险

瑞丰党建 PARTY BUILDING 33-38

- 学讲话 守初心 担使命
- 瑞丰银行开展“不忘初心 牢记使命”主题教育专题党课

瑞丰文化 CULTURE 39-42

- “法润绍兴”法治文化作品征集评选
- “瑞丰三金”惠及三千学子
- 青春智上 我自锋芒——瑞丰学神分享会

瑞丰责任 RESPONSIBILITY 43-44

- 普及金融知识 守住“钱袋子”
- 党员捐款助金川 牢记初心与使命

瑞丰人 LIFE 45-52

- “30天转身计划”训练营开班
- 客户经理能力提升工程纪实
- 我行召开2019年度通讯员会议
- 在瑞丰 遇见美好爱情

04 | 《百年瑞丰》总第57期
2019年08月出版

主办：总行办公室
设计：总行办公室

《百年瑞丰》编辑委员会

主任：严国利
主编：李 菲
编辑：陈 鱼 王 樑 任万林
施斌杰 贺俊杰 王 强

投稿邮箱：bainianruifeng@163.com

服务好地方经济要有“三颗心”

瑞丰银行党委书记、董事长 章伟东

服务地方经济要“讲初心”，解决为什么要服务好地方经济的问题。

一是做实农村百姓服务。坚持走访实。实施“半日走访制”，客户经理一周必须走访五个半天，每户农户家40分钟，要求“进得了门、聊得上天、送得了服务”。坚持信贷实。实施整村授信“985工程”，即所有行政村，农户信用建档率90%以上，授信率80%以上，普惠签约率50%以上。目前，瑞丰农民信用贷款3.43万户，贷款总额39.95亿元，不良率只有0.44%。坚持投入实。过去三年，每年的信贷投入增量占柯桥区三分之一以上，成为柯桥区唯一的“乡村振兴主办行”，与柯桥区政府签订三年投入200亿的乡村振兴战略协议，独家支持了一大批项目。坚持奉献实。设立“瑞丰乡村振兴基金”，每年2000万元、5年1个亿。实施“瑞丰助困”、“瑞丰助学”、“瑞丰强村”等项目，如每年选择20个村，投入400万元，支持美丽乡村建设，到目前为止已经有103个村得到实惠；每年年底为全区5000多名低保户每人捐赠800元，累计捐赠6000多万元。

二是做实城市居民服务。适应柯桥区城市化“快车道”趋势，发挥农商行独有优势，依托“五邻社”，加快融入城市社区治理体系。“五邻社”是由社区附近的企事业单位、社会团体、社会精英人士等组成的互助平台，具有社区治理和服务功能。我们与“五邻社”结盟开展“关系进社区、宣传进社区、服务进社区、业务进社区”活动。比如越城区三家支行，加入10个社区“五邻社”，覆盖约2.5万户家庭近10万人口，全年通过“义工队”开展活动600多场，共同协管社区事务，为社会稳定、社区和谐、居民服务做出独特贡献。

三是做实市场客户服务。轻纺城三万南北客商，是柯桥经济的“发动机”。我们在轻纺城内设立一家专营支行，为市场客户提供专营服务，并开设全省第一家“市场驿站”，将服务网点直接开进商户经营场所；成立轻纺城内规模最大的“商会联盟”，与轻纺城28家商会签订协议，专人进驻商会，及时为客户解决金融服务难题；开发轻纺城内第一个信用贷产品“纺城信用贷”，推出轻纺城第一个电商贷产品“纺城电商贷”，服务线下经营户和电商经营户。目前，在轻纺城的服务覆盖面达到80%以上，信贷客户占比达到20%。

服务地方经济要“有决心”，解决怎么服务好地方经济的问题。

一是解决融资难。提炼形成“三分三看三重”小微技术操作模式，帮助小微民企摆脱“无抵押不贷款”困境。三

分，即分行业、分等级、分地域，把严小微企业“准入关”。比如我们将小微企业所属行业细分成纺织贸易、圆机针织、经编加弹、烫金复合、印纸印花、数码印花等行业维度，对不同行业在不同时段形成不同风险偏好。三看，即看流水、看车间、看三费，把控小微企业“技术关”。比如我们对小微企业租费、税费、水电费交纳情况进行全面查看，了解企业真实费用，以此判断经营状况并给予评分。三重，即重信用、重合作、重口碑，把准小微企业“信用关”。比如从小微企业开户年限反映银企合作关系、从租赁年限反映园企合作关系等。

二是解决融资慢。一是精简流程，简化申贷资料，缩短放贷流程，实行限时办结，一般当天即可完成授信和贷款发放。二是实现机批，用机器代替人工审批，自主开发全资产管理平台，用机器代替人工审批，评审过程减少人工干预。三是大数据管理，小微企业信息全部纳入数据库，建立不同的标准模型，成倍提升机批效率，今年以来自动审批各类贷款20252笔，占到全部贷款的70.58%。

三是解决融资贵。采取“放水养鱼”策略，总额控制、减费让利。2019年，进一步下调利率水平，特别是大幅下降小微经营性贷款利率，小微企业贷款利率较全行平均水平再下浮30个BP，让利幅度进一步加大，有效缓解民企小微融资贵问题。

服务地方经济要“担责任心”，解决好政银企高效协同的问题。

一是设立村级服务点。设立400多个乡村金融服务点，推行“一村一服务点”+“一人一助农机具”模式，免费为老百姓提供金融服务，共布放助农pos机386台，助农终端257台，去年共办理小额存取款、代缴费等基础金融业务107万笔，最偏远的山区群众也可以“不出村、不多跑”。

二是组建银政联盟队。在区委区政府支持下，与区公安局、区教体局、区税务局等9个部门，达成了“银政联盟1+N”，通过机具一体化、数据线上化、人员协同化，实现由“多次跑”到“跑一次”，有些甚至“一次不用跑”。

三是开发信息大数据。与柯桥区经信局和区大数据发展管理中心签订《小微企业园建设战略合作协议》和《数据联盟战略合作协议》，建立银政协同、数据驱动的信贷长效体系，未来三年每年投放小微信贷增量资金不少于30亿。

瑞丰视点 FOCUS

优化服务举措 提供优质服务



绍兴市委副书记、市长盛阅春赴我行调研



进一步优化服务举措
为民企小微送上更多优质服务
深化“最多跑一次”改革



7月1日,绍兴市委副书记、市长盛阅春在市政府秘书长章长胜,柯桥区委副书记、区长赵如浪等陪同下,专程赴我行调研,实地了解营商环境建设,踏看“银政1+9联盟”改革实践,要求瑞丰进一步优化服务举措,为民企小微送上更多优质服务,深化“最多跑一次”改革。

调研中,盛阅春听取了党委书记、董事长章伟东关于我行金融助推“三服务”、融资畅通工程、助力“最多跑一次”改革等情况介绍,并踏看了总行营业部“最多跑一次”改革自助服务区 and 不动产登记服务站等,实地了解并充分肯定我行今年提升服务企业效能、助力融资畅通等方面取得的实效。

今年以来,我行积极践行金融助推“三服务”,推出普惠模式、融资畅通、银政联盟三项工程,其中,响应“最多跑一次”改革,主动延伸服务范畴,与区公安局、区教体局、区税务局等9个部门达成“银政1+9联盟”,通过机具一体化、数据线上化、人员协同化等举措,在银行大厅为企业和老百姓提供10多项银政便民服务,包括不动产抵押注销登记等,助力政银服务由“多次跑”到“跑一次”,有些甚至“一次不用跑”,赢得企业和群众广泛赞誉。



干部为事业担当 组织为干部担当



省委组织部副部长 胡旭阳



要充分发挥党的领导这一国有企业最根本的优势，依靠党的领导把方向、谋大局、做决策、抓落实、保稳定、促发展，让每个党员都成为一面旗帜，每个党支部都成为战斗堡垒，真正做到“干部为事业担当、组织为干部担当”。



省委组织部副部长胡旭阳：

★ 农信发展之好超出预期 ★



7月17日下午，省委组织部副部长胡旭阳一行深入瑞丰银行调查研究，充分肯定浙江农信和瑞丰银行工作成效，称赞农信发展现状之好超出预期。

省农信联社党委委员、党委组织部部长吴斌，省农信联社绍兴办事处主要负责人俞俊海等陪同调研并参加座谈。

胡旭阳一行实地踏看了瑞丰银行“银政联盟1+N”自助服务区和总行营业部营业大厅，详细询问乡村振兴战略实施、便民服务成效、干部队伍建设等情况。随后主持召开座谈会听取省农信联社、瑞丰银行相关情况汇报。省农信联社党委委员、党委组织部部长吴斌汇报了省农信联社推进干部队伍“赛马”机制及弘扬奋斗文化两项工作。瑞丰银行党委书记、董事长章伟东汇报了瑞丰银行发展历史、主题教育开展情况，重点汇报了“组织为干部担当，干部为事业担当”相关的四项工作。一是严管善待、担当有为的企业文化；二是开放包容、公开透明的用人机制；三是干事创业、奋斗奉献的工作氛围；四是比学赶超、业绩说话的实干导向。

胡旭阳强调，国有企业最大也是最根本的优势是党的领导，各级党组织要引领发展，进一步把这个优势发扬好、巩固好、坚持好，

依靠党的领导，把方向、谋大局、做决策、抓落实、保稳定、促发展，顺应经济趋势的变迁，以更新的理念、制度、产品和服务，做好服务小微“三农”各项工作，让每个党员都成为一面旗帜，每个党支部都成为战斗堡垒。考核是手段，也要成为不断提升管理的方法，考核是准度、信度、程度的问题，和管理的创新是相连的，我们既要“赛马”更要“引马”、“养马”、“爱马”、“护马”，研究建立容错机制，保护基层干部员工的积极性，发挥基层干部员工的创新力。

胡旭阳结合主题教育提出四点要求，**一是理论学习要真。**围绕提高学习成效，做到用真心、用真情、下真功夫，顺应时代要求，把握形势、认清趋势、分析态势，真正把理论与实践融会贯通、学深悟透。**二是调查研究要深。**调研时要着眼经济新形态，十分注重往前看，与下一步发展趋势紧密结合起来，真正深入剖析现象背后的本质。党建和业务密不可分，更要加强调查研究，提升乡村振兴战略实施等重点工作实际，着力提升群众满意度。**三是分析问题要透。**避免分析表面化，看问题肤浅化，综合应用多方面的工具，整合更多方面信息和数据，把问题分析透彻。**四是解决整改要实。**措施要实、效果要实，这样才能解决整改的实。

践行“三好”理念 坚持普惠发展



省委改革办副主任 谢小云



瑞丰银行坚持普惠金融战略定位，创新发展理念，坚持银行自身发展好、区域经济服务好、社会责任履行好“三好”理念，以此推动银行创新发展，在深化“最多跑一次”改革等方面取得显著成效，值得全省各地借鉴推广。



省委改革办副主任谢小云：

★ “瑞丰经验” 值得借鉴推广 ★



7月16日上午，省委改革办（省跑改办）副主任谢小云在市、区委改革办（跑改办）负责人陪同下，赴瑞丰银行调研“银政联盟1+N”成功实践，充分肯定瑞丰银行普惠金融服务成效。谢小云强调，瑞丰银行坚持普惠金融战略定位，创新发展理念，坚持银行自身发展好、区域经济服务好、社会责任履行好“三好”理念，以此推动银行创新发展，在深化“最多跑一次”改革等方面取得显著成效，值得全省各地借鉴推广。

谢小云一行实地踏看了瑞丰银行深化“最多跑一次”改革自助服务区，深入了解“银政联盟1+N”服务成效，对瑞丰借鉴政府理念形成“银政联盟”，为小微企业和基层群众提供办事方便，特别是大力推进“信用贷款”体系建设，开发“无还本续贷”、“纺城信用贷”等产品，助力“融资畅通工程”等表示充分肯定。他说，你们重心向下、做得很细，很接地气、很有创意，架起了发展农村经济、服务农民群众的桥梁，建立了与小微“三农”的深厚感情，形成了差异化服务模式，大大提升了小微“三农”信贷的便利性和可得性，因此占据了越来越多的市场份额。

在随后召开的座谈会上，瑞丰银行党委书记、董事长章伟东向谢小云一行汇报了瑞丰银行普惠模式、融资畅通、银政联盟三项工程成效。今年以来，瑞丰银行遵循省联社建设“三最银行”要求，坚持普惠金融战略定位，加快推进线上线下融合，老老实实走社区，扎扎实实送服务，各项工作取得了明显成效，受到社会各界广泛赞誉。

谢小云从三方面肯定了瑞丰银行工作。一是战略定位准。瑞丰银行坚持农商行的战略定位，把服务挺在最前面，不与大行比规模，敢与其他银行比服务，与国有大行形成了差异化竞争，深度融入区域经济社会发展，为经济建设和民生普惠提供了强有力支撑。二是发展理念新。遵循市场规律，创新服务、产品和技术，在深化“最多跑一次”改革等方面推陈出新，特别是“三分三看三重”小微技术操作模式、“企业信用库”体系、“银政联盟1+N”等工作创新性强，实效性好。三是社会责任感强。在信贷政策上采取“严进宽出”，不随意抽贷，真正为企业、为经济负责，坚持把银行自身发展与服务地方经济、践行社会责任统一起来，提出“三好”理念助推“三服务”，形成了可持续发展良性循环。

加大创新力度 推进持续发展



省农信联社副主任 林梅凤



瑞丰银行要发挥优势、做好引领，做好“创新引领、结构调整、精细管理、主题教育”四篇文章，发挥“头雁效应”，持续深化转型。



省农信联社副主任林梅凤调研瑞丰银行时强调

★发挥“头雁效应”持续深化转型★



7月16日上午，省农信联社副主任林梅凤一行赴瑞丰银行调研工作，听取瑞丰银行工作汇报，并对下阶段工作提出要求。林梅凤强调，瑞丰银行要发挥优势、做好引领，做好“创新引领、结构调整、精细管理、主题教育”四篇文章，发挥“头雁效应”，持续深化转型。省农信联社风险合规部总经理平展新、省农信联社绍兴办事处主要负责人俞俊海等陪同调研。

林梅凤听取瑞丰银行党委书记、董事长章伟东情况汇报，充分肯定瑞丰银行各项工作取得成效。他指出，瑞丰银行注重创新发展，各项指标稳中有进、保持稳健态势，做了一些创新探索，痛点难点有效突破，各项工作较有起色，获得社会各界认可；困难问题分析到位，剖析比较深刻，能够看到症结所在，为今后指明发展方向；下阶段工作安排科学合理，措施较为有力，有助于可持续发展。

林梅凤对瑞丰银行下一步发展提出四点要求。一要继续加大创新力度，发挥“头雁效应”。充分发挥规模大、经营好比较优势，继续深化各项创新工作，要加大业务机制创新，优化激励机制，充分调动积极性，提升队伍战斗力；要加大产品创新，满足新形势下客户多元化需求，确保走在前列。二要继续加强业务结构调整，夯实经营基础。要按照回归本源要求，加大信贷支持力度，强化零售业务比例，

持续优化资产结构，夯实基础金融指标。三要继续加强精细管理，拥抱数字化转型。要顺应转型趋势，以数字化驱动传统模式转型，提供更精准、更个性化的普惠服务，提升客户体验。要依托数据提升管理效能，持续深化并发挥好绩效管理系统作用，加大管理会计系统应用，优化管理效率。四要继续深化主题教育，推进可持续发展。要争当学懂弄通做实习近平新时代中国特色社会主义思想的“排头兵”，引导党员干部读原著、学原文、悟原理，切实下好“学深悟透”的“先手棋”。要十分注重实效，确保主题教育与解决实际问题相结合，治痛点、补短板、破难点，持续提升服务实体经济质效。



刀刃向内自我革命 学做银行业“华为”



瑞丰银行党委书记、董事长 章伟东

编者按

半年度，是承上启下的关键阶段，也是集中攻坚全年目标的最佳时机，遵循坚持新零售战略不动摇，建设全国一流农商银行目标，年初部署的“一乡一城一市”瑞丰模式、“百园工程”、深化“最多跑一次”改革进展如何？基础金融、存贷指标、劳动竞赛排名如何？牵动着每一个瑞丰人的心。7月14日，总行召开瑞丰银行半年度业务分析会，强调以刀刃向内的自我革命精神，围绕服务客户、服务群众、服务基层，推进流程协同全面改革，持续深化“数字化”转型，提升业务原创力水平，构建差异化经营模式，学做银行业的“华为”。



★ 承上启下 砥砺前行 ★

半年度亮点总结及下半年工作重点



上半年亮点回顾

普惠金融出亮点。一是抓基础金融，合力攻坚出亮点。把做深做透本土市场作为主攻点，重抓基础金融指标，在1-4月劳动竞赛期间，普惠签约率提升至41.9%，较年初新增5.54%，比全市平均水平高12.1个百分点。二是抓基础信贷，“融资畅通”出亮点。实施“百园工程”，截止目前，完成55个园区走访，建档面从27%提高到46%，授信面从15.9%提高到25%。三是抓基础效能，“银政联盟”出亮点。借鉴政府理念，形成“银政联盟1+N”，和9个政府部门达成协作，和4个党委政府部门签订协议，同时在多个政府部门开设驻点窗口。

模式培育出亮点。一是服务农村社区。与区政府签订三年200亿元乡村振兴战略协议，被授予柯桥区唯一“乡村振兴主办银行”，同时借鉴“乐清经验”，推行“985”工程，目前农户信用贷款授信签约9.86万户，占辖区户籍数44%。二是服务城市居民。

线下，越州支行等城区支行，加入21个“五邻社”，借力“惠民服务队”，实现基础客户较快增长，初步探索出有瑞丰特色的模式之路。线上，推出“五朵云”，打造智慧生活圈。三是服务市场客户。开设首家市场驿站，与商会签订协议，为客户解决金融服务难题。

队伍管理出亮点。一是淘汰机制“动真格”。先后出台一系列淘汰管理办法，形成能者上、庸者下的竞争机制。二是考核机制“大改革”。改革总部绩效机制，将中后台绩效与前台挂钩，挂钩比例在30%-50%，确保前台服务支行、中后台服务前台和支行。三是薪酬机制“透明化”。对各类奖金的核定、支取、分配进行管理；对已发薪酬进行自动统计，提升自动化水平。四是用人机制“市场化”。先后提拔4位80后支行行长和年轻基础骨干，人力资源进一步向一线和前台倾斜。

能力建设出亮点。一是履职意识明显提升。围绕主题实践活动，干部员工开展批评与自我批评，找出129余条短板。改革总部月度排名办法，倒逼总部履职协同。**二是效能意识明显提升。**共提出44条支行“减负”建议，23条总行“增效”措施，效能明显提升。**三是争先意识明显提升，**各部室结合年度任务，提出50余项亮点重点工作。特别是围绕“三项工程”建设，主题活动开展，相关部门开动脑筋，精耕细作，合力推进，走在前列的意识明显增强。

党建文化出亮点。一是强化制度建设。全行 31 个党支部

召开组织生活会，参加民主评议党员 717 人；开展谈心谈话 410 人次，共征求意见 97 条，查找存在问题 117 个。**二是坚持党管干部。**坚持“以德为先、德才兼备”的用人原则，严格规范选人用人程序，搭建公平透明机制。**三是坚持文化引领。**通过党委书记上党课等形式，引导员工正确认识“幸福与奋斗”、“严管与善待”、“精神与物质”等五对关系，按照“严管善待”原则，出台企业文化管理和评价机制，设立“企业文化四季地图”，实施员工幸福十大工程。



下半年工作重点

一要以奋斗者姿态，深刻理解并深入贯彻“省长点赞”，当好服务经济“排头兵”。要把推进“百园工程”作为提升业务原创力水平的“试金石”，建立指标体系、强化督察考核，以小微拓展论英雄。持续完善“三分三看三重”差异化小微技术操作模式，持续深化完善“企业信用库”，做到可看、可学、可操作，为真正破解小微融资问题贡献“瑞丰智慧”。

二要以主题教育为载体，推进各项业务可持续发展，当好普惠金融的“领导者”。紧紧围绕乡村振兴、走千访万、网格化建设等基础性工作，发展以人为核心的全方位普惠金融，在深化“三大模式”，推进数字化转型，实现线上线下融合等方面打造亮点，老老实实做普惠，认认真真进社区，扎扎实实送服务，不做一锤子买卖，真正建成“三最银行”。

三要以刀刃向内的勇气，推进经营环境走在农商行前列，当好“最多跑一次”“领跑者”。要真正树立群众观念，虚心学习政府理念，下决心掀起一场以流程协同为核心的效能革命，真正把服务挺在最前面，让客户、支行、基层员工来评估总部效

能，彻底解决流程慢、协同差、体验不好的问题。

四要以过程和结果并重，推动履职能力全面提升，当好瑞丰发展的“责任人”。要像华为一样叫响“一切为了前线、一切为了业务、一切为了胜利”，不仅要以结果论英雄，还要以过程管理理论短长，优化过程服务和过程管理，实行管理权和指挥权适当分离，提高决策灵活性，研究建立有效的过程规则，解决好“一管就死、一放就乱”问题，建设高效、精致、大气、开放的管理体系。

五要以“延安精神”学习讨论为载体，提高党员干部政治站位和思想觉悟，当好一流瑞丰的“奋斗者”。以“延安精神”为导向和指引，深化瑞丰奋斗者文化，引导全行深刻认识“幸福与奋斗”等的辩证关系，统一全行思想，激发自我革命勇气，营造“整风肃纪”氛围，全面提升“看齐”意识，做到制度全、执行严、处罚明，弘扬忠诚老实、公道正派、实事求是、清正廉洁的干事创业文化。

看得见的“运气”+看不见的努力

——瑞丰银行柯北支行 社区经理 马伟明



分享一：半日走访

作为瑞丰国际业务特色支行的一名客户经理，第一个当然走外汇客户，拉住国际业务这条线，紧紧联系好交易银行部，做好外汇金融服务。国业客户相对知识水平比较高，客户群体也比较优质，做好定期的维系工作，一定能把今天的普通的国业客户变成明天优质的合作伙伴。如在金昌IFC的一位外汇客户，因为中国银行对于300万美金以下的客户维系相对较弱，结汇手续相对繁杂，经过营销，在全程陪同办理下，在我行开立了人民币及美金账户，将内外币业务全部转移至我行。第二个走商圈、走商户，以POS机、一码通等为抓手，走访周边商圈。

分享二：维护存量客户

随着近期同业利率竞争的加剧，对于存量客户，我们要打好感情牌，效率牌，特色牌。

维系客户，用数年的感情，平常的沟通交流，打好感情牌。

快速审批，快速周转，上门服务等打好效率牌。

用浙里贷、房抵贷、房易贷、税银贷等产品打好特色牌。

我们也告诉每一个因为各种原因离开我们的客户，如果有一天其他同业利率涨了，服务上有瑕疵了，想我们了，请一定回来找我们，我们一直都在。

分享三：严控风险底线

有一首“打油诗”在我们社区客户经理之间流传，叫做“户数可以掉，风控不能放，宁可被约谈，绝不不良”。自己从事客户经理至今，除了移交下来的一笔45万元风险不良贷款，已经于上周全额清收，暂无不良贷款。我一直谨记着一句话，风控是客户经理的第一职责，所以仅2019年上半年，尽管评审部已经授信通过，同意周转发放，但我依然收了5笔潜在风险的贷款，夫妻感情不合的、假离婚的、潜在资产转移的、经营情况严重恶化的，一定要收，因为比起掉户数和约谈，不良贷款给自己给我们瑞丰银行带来的损失一定更大。

★★★ 营销之星 ★★★

用心服务“营”得客户

——瑞丰银行华舍支行 公司客户经理 赵海峰



分享一：加强园区营销

目前我认为最简单、最有效寻找意向客户的方法就是小微园区推进。目前华舍推进的园区主要有5个，结合半日走防制，依靠团队协作，扎实推进这项工作。前期通过借助园区的力量，初步了解企业主的基本信息。后续工作就是走访，一遍一遍地走访，让园区内的企业主感受到我们瑞丰银行真正来送资金、送服务。前几次客户也许还有戒备心，但随着走访的次数越来越多，客户戒备心会慢慢放下来，如果真有意向的就会来咨询。在冠南、人利园区内，我有4个企业拓户就是靠勤走访做出来的。

分享二：退出客户再营销

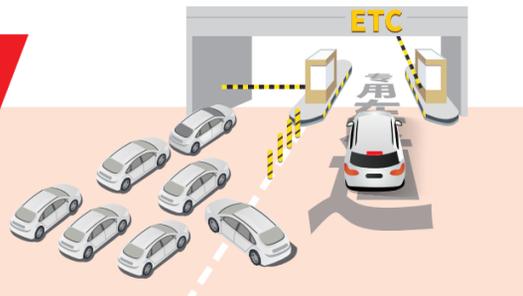
信贷退出客户维护重点在客户经理日常服务上，平时就积极和街道联系，争取他们对我们工作的支持，如客户徐某涉及拆迁，权证抵押在我行，前期我主动配合，急客户所急，在最短时间内帮其拿出权证，让客户当天就获得赔偿款，客户也从心里感受到我们银行是真心替客户办事，后续客户就一直将存款放在我行。客户李某是小微园区企业主，去年在我行贷款已归还，我平时经常上门拜访，与其建立了良好的私人关系。客户对我行的工作都比较支持，不管是小微园区建设，还是批量装ETC，都极力配合我们。

分享三：利用现有营销数据

根据总行下发的2018年纳税评级名录，从中筛选出华舍区域的优质纳税客户作为小微企业拓展的储备资源，通过分析客户的行业及发展前景，锁定营销目标，并按计划上门营销。对于支行存量长尾客户也重点营销，特别是日均达到10万元的基本户为重点摸排对象，平时通过电话、上门拜访等方式与客户建立联系。如一个在我们银行开户多年的无贷户反映没有维护的客户经理，我跟他接触后，慢慢建立信任关系。今年客户说要增加产量，刚好该客户是名录里纳税评级A类企业，符合税银贷的要求，通过综合考量，发放一笔贷款。

★★★ 营销之星 ★★★

奋战一线攻坚ETC



ETC营销“三步曲”

● 柯桥支行 赵颖/文



不到两个月时间，柯桥支行安装ETC共2000余辆。本月仅用5天时间成功营销439辆，13日和17日更是单日破百辆，取得ETC营销攻坚战的良好开局。

部署落实早一步。根据全行的业务推进要求，柯桥支行及早部署，自加压力。月初下发ETC专项考核通知，明确目标、时限等要求，并将指标层层分解落实到每个机构、每个员工，强化团队长、机构负责人的“协调”作用。在每日通报业绩的基础上，对各家机构的营销成果、营销手段进行简要点评，分享经验、比学赶超，引导员工将压力转化为营销动力。

营销外拓先一步。通过内外联动、有效配合，实现“一个都不放过”。对内注重厅堂营销，发动员工提早进行多渠道营销，对到网点的客户则抓住每个获客机遇。对外开展外拓营销，提前做好业务办理辅导，主动上门服务，缓解自愿到店客户逐渐减少的营销空白。事实

证明，愿意安装的客户，总能在现场带来更多的客户资源，一开始的一个、两个，最终都促成比预期更多的业绩。

抢占市场快一步。单打独斗的营销模式，已经不能有效满足市场化、批量化的营销要求。因此，支行在抢占市场客户、批量获客时，试行“一周工作制”和“6人组合营销团”。如对辖内的坯布市场提前做好对接，取得市场运营方的支持，周一、周二入市宣传、逐个走访，周三到周六持续驻点一周，实现重点突破。组建“2+2+2”的6人标配营销组合，即2人营销、2人操作、2人协调，形成高效、有序的业务营销办理操作链。另外，支行还积极拓宽营销渠道，将网点周边人流量较大的商户签约成为我行ETC特约安装点，通过推介有奖的模式，真正实现互利互惠。

业绩营销，来不得半点马虎，就是通过这一步又一步，柯桥支行逐步摸索出了ETC营销的技巧。

跑出ETC“加速度”



● 柯岩支行 陈薇/文

为积极响应国家交通部对ETC车道改造政策，接到总行关于ETC营销工作的指示后，柯岩支行第一时间主动出击、抢占市场，迅速推动工作落地，跑出ETC“加速度”。截至目前，支行本年度已累计新增ETC1600余辆，其中六月份预计新增超1000辆。

一是健全制度，强化措施。接到总行任务指标后，支行立即安排部署会议，层层分解任务，落实责任。一方面制定宣传推广实施方案，明确ETC宣传推广目标和措施；另一方面制定支行ETC营销短程赛方案，细化考核细则，将ETC列入重点提升指标，确保发行任务层层落实，发行数量不断提升。

二是多方联动，全面推广。支行坚持“网点阵地营销+外拓发掘市场”相结合的方式，组成ETC外拓小组，深入到各企事业单位、各村（社区）、园区及洗车店、停车场等区域，开展地毯式推广，同时，在通过悬挂横幅、发送传单、推送短信等宣传推广的基础上，广泛发动金融服务员、园区管理员、社区文书等加入营销队伍，持续深入挖掘潜在客户，提高客户数量。

三是比学赶超，营造氛围。自全行开展ETC全员营销活动以来，柯岩支行全体员工坚定信心、主动出击，很多员工不分昼夜、不



分天气、不分假日忘我工作，形成了良好的营销氛围，如永进分理处的员工，晚上八点多还在亲戚家营销，指导签约；外拓团队每天早出晚归，常常错过饭点，穿梭在风雨中为客户安装激活设备；支行营业部在厅堂主管的带领下，全面激发工作主动性，仅一个月时间就完成了全年保底指标……这样全身心的投入，是支行ETC业务跑出“加速度”最强劲的动力。

下一步，柯岩支行将继续多措并举巩固深化营销成果，相信通过全体员工的不懈努力，支行ETC营销工作一定会取得更好进展。



瑞丰模式 MODEL



连接“合伙人” 拥抱“老年人” 培养“自己人” 瑞丰银行探索农商行“进城之道”调查及启示

● 本刊记者 李菲 王樑 沈帅帅

编者按

持续深化的城镇化进程是习惯了“农村模式”的农商行面临的机遇与挑战，在城镇化进程较快的长三角区域，地处绍兴的瑞丰银行是面临城镇化进程挑战的农商行之一，主营区域70%乡镇已经设立街道，农村人口大量进“城”，普惠金融服务面临挑战。今年年初，总行工作报告提出“做深做透做实本土市场，深化一乡一城一市模式建设”业务策略，即在农村社区、城市社区、市场集群实施三套不同的打法，分类服务农村百姓、城市居民和市场客户，建设分层分类的普惠金融服务模式。本刊记者近日深入地处绍兴城区的越州支行，调查了解农商行成功的“进城之

瑞丰银行越州支行地处绍兴市政府所在地越城区，是绍兴新老城区交接地带，随着绍兴城市的“北进”，大量的年轻人口迁移到新区，辖区范围70%以上是老小区，老年人口众多。在这样的市场环境下，瑞丰银行越州支行因地制宜、因人制宜，借力“五邻社”敲开城市社区大门，重抓“老年人”夯实基础金融，培养“自己人”把握业务主动权，逐步探索出一套行之有效的城市社区打法，深化了瑞丰银行“三大模式”内涵。

下面仅从存款业务分析其成效：

一是存款余额稳定增长。2018年存款增幅18.54%，今年前6月，越州支行各项存款比年初新增8.23亿元，增幅达33.76%。**二是存款**

结构持续优化。越州支行的存款主要来自当地居民的小额存款，2018年末居民储蓄对私存款增幅18.75%，今年前6月对私存款余额增幅达21.29%，增幅位列同类行第一。**三是存款稳定性显著增强。**近年来，越州支行下辖4个机构每年持续稳定实现对私存款3000-10000万元不等的增量，存款可持续性大大增强。**四是基础客群不断集聚。**社区客户认可度满意度不断提升，品牌影响力有效彰显，基础客户不断集聚，同时也带动了其他业务的有效增长。截止2019年6月末，越州支行核心个人客户数新增2045户，对私长尾客户数新增8074户，长尾客户日均存款新增2.47万元，实绩位列全行第一。个人有效客户数较全年指标超额完成317户，完成率205.32%。





一、连接“合伙人”：借力“五邻社”打开社区大门

如何进入城市社区，是农商行面临的普遍难题。越州支行围绕总行工作报告提出的“五个人”机制，重点做好“自己人”“合伙人”和“老年人”三篇文章，将壁垒较低的老小区作为突破口，开始全面“浸润”。

2017年，当地政府创建社区“五邻社”联合会互助自治平台，将辖区单位、社会备案组织、个体工商户、社区知名人士、社区志愿者等分散的社会力量整合起来，让各方力量共同参与社区治理和服务。越州支行积极主动对接，加入这一共建组织，成功获得社区“通行证”，成为社区治理一分子。截止目前，越州支行已加入21个社区“五邻社”，对接近40家“五邻社”优质共建单位，辐射10余万人口，成功打开进入社区大门通道。相比单打独斗，借力“五邻社”有以下几点优势：

一是政府主导，社区支持，借势进“门”。“五邻社”由当地政府主导发起，通过资质审核，越州支行加入“五邻社”，共同参与社

区治理，不仅得到社区“官方”支持，进入社区名正言顺，而且能够借助其他社会力量，拓展服务半径，扩大辐射范畴。

二是着眼普惠，升级活动，以情动“人”。农商行参加社区治理是一大独特优势，依托“五邻社”这一平台，有效发挥了农商行普惠金融主力军作用，以社区治理主人翁服务意识，把原来的单纯营销活动升级为真正的惠民活动，提供金融+非金融服务，包括理发、量血压、手机贴膜、老花眼镜定制等惠民服务，以情动“人”，走入营销“新常态”。

三是重视宣传，打响品牌，师出有名“名”。越州支行在活动中注重宣传，通过邀请媒体报道、现场宣传横幅、伴手礼植入品牌等形式，扩大活动的社会影响力，赢得居民和社会各界认可。今年上半年，越州支行累计开展社区活动175场，被浙江新闻网、绍兴电视台公共频道、绍兴网、周报新媒等媒体报道7次，有效扩大了瑞丰在越城区的影响力。

二、拥抱“老年人”：高频活动夯实基础金融

越州支行定位“老年人”服务主体，高频开展两大类社区活动。一是日常活动高频率。摒弃形式主义，高频持续开展简单的非金融活动，维系社区居民情感。二是节日活动重影响。借助传统节日开展覆盖面广、影响力深的活动，如端午节在32个社区同步开展了送艾草菖蒲活动，合计送出艾草菖蒲6000余份。围绕老年群体的这些活动具有三方面价值：

一是情感开路，“老年人”需要服务。从社会发展阶段看，中国已经进入老龄化社会，目前中国65岁以上人口比例达到了11%，位列全球第十。从城镇化进程来看，人口流动性持续加大，中国家庭“4+2+1”倒金字塔结构使得空巢老人总数持续增长，有强烈的情感需求。从绍兴现状来看，65岁以上人口比例高达13.5%，比浙江省会城市杭州高出2.3个百分点，更较全国平均提前十年进入老龄化社会，老小区内中老年人口比例达到70-80%，金融服务需求较大。

二是价值导向，“老年人”值得服务。从老年人的“口袋”看，他们生活节约，多年积攒下来口袋殷实，且每月有退休金、赡养费等固定收入，是十分稳定的基础存款潜在客群。从老年人心理看，他们风险偏好相对保守，偏向于选择安全性强、稳定性高的金融产品，其次老年人对新生的投资渠道不熟悉，因此银行是老年人的首



选。从老年人的习惯来看，他们已经形成了稳定的态度倾向和行为习惯，心理惯性极强，一旦认可某产品，对品牌忠诚度很高。

三是模式培育，“老年人”延伸服务。服务好老年人，将带动一条服务链。一是引导青年人，老年人在家庭的地位高、影响大，通过老年人的引导，可以带动一批青年客群。二是传播社会人，老年人有充裕的时间进行社会行动，通过他们的生活轨迹，口碑相传把瑞丰好口碑传播出去。三是影响同龄人，老年人喜抱团集群，通过从众心理带动身边的同龄客群。



三、培养“自己人”：组建“惠民服务队”掌握业务主动权

基础金融需要慢工出细活，这个“活”很难干，多数银行不想干也干不了，如果单纯依赖“金融服务员”队伍，久而久之会失去营销主动权，成本大幅上升。越州支行组建“惠民服务队”，培养“自己人”，把基础金融的主动权牢牢抓在手上。这样做有几方面好处：

一是人员灵活机动，不影响其他业务。越州支行的“惠民服务队”建制不固定，而是视活动需求灵活组建，人数为2-5人不等，适应社区活动高频需求，由于没有岗位限制，管理比较方便，平时也不影响工作。

二是费用支出不多，活动性价比高。越州支行的社区活动不拘形式，每场活动每人成本控制在5元以内，每场活动也就几百元的费用，全年所有活动支出六七十万元，与支付给金融服务员的费

用比，成本低廉，但活动搞的有声有色有情有谊，所带来的经济和社会效益比较大。

三是较能锻炼队伍，提升营销素质。社区活动是增强我行年轻员工与居民情感，增强客户体验，锻炼开口能力，提升营销素质的较好渠道。通过进入社区，与居民面对面接触，也有助于了解客户需求，建立联系纽带，带动个人基础业务拓展。

四是掌握营销主动，累积基础客群。近年来部分支行基础金融做得不够扎实，导致成本大幅上升，存款大起大落，对业务稳定性有直接影响。越州支行依靠“惠民服务队”，扎扎实实拓客源，把业务主动权牢牢掌握在自己手里，逐步累积起一批比较忠诚的基础客群。



四、从“要我做”到“我要做”的转变

基础金融工作细碎而烦琐，如何调动员工的内生动力，真正从“要我做”向“我要做”转变，这是基层支行管理过程中需要克服的问题。

（一）支行长着眼长远强定力

“越州经验”通过社区活动拓展基础客群，虽然效果比较好，但见效慢，需要有比较强的战略定力。这个战略定力，既需要总行督促，更重要的是支行长下决心、不动摇。越州支行行长坚守新零售战略不动摇，坚持“做小做散”定位，高度重视城市社区模式建设，将其作为支行发展根本策略，统一支行思想，认准方向、长期坚持，集支行物力、人力，全力深化模式建设。实践证明，零售银行转型，支行长是关键人，只有支行长真正沉心静气，才能稳扎稳打，一抓到底。

（二）关键岗位高度负责抓执行

抓基础金融和社区活动需要较强的执行力，才能把工作做细做实，因此要十分注重关键岗位的人员安排，把真正对社区活动有兴趣、具备较强责任感、业务比较娴熟的人员配套上去。越州支行形成了以零售管理岗、业务主管牵头，机构负责人带队的执行机制，这几个关键岗位人高度负责、乐于奉献，一丝不苟抓执行，锲而不舍重实干。一是认真谋划，做好前期准备。由零售管理岗、业务主管牵头，每月初汇总机构活动计划并进行活动方案审核，制定月度活动计划表，原则上要求每月每个社区至少开展一场活动。在支行月初业务分析会上，对本月社区活动进行讨论，由零售管理岗对工作人员、活动物料等进行统一调配和采购；对需要总行政策支持的进行及时对接。二是精心组织，抓好活动实施。活动确定后，积极与社区负责人进行对接，由社区负责人通知小区居民，确保活动人人知晓。活动淡化功利主义，不主动营销我行产品，以领取礼品等形式将客户引进厅堂营销。秉承“淡季做品牌，旺季搞营销”的原则，适时开展“扫楼”活动，挨家挨户宣传我行产品。三是及时总结，做好活动反馈。每周召开例会，支行行长、网点负责人、厅堂主管、客户经理、家金经理、业务主管、零售管理岗等参加会议。例会就活动内容、人员协同、活动开展情况反馈等进行讨论总结。实践证明，只有队伍关键人高度负责抓执行，才能事半功倍，求得实效。

（三）活动过程柔性执行强效果

由于活动不直接体现绩效，如何调动积极性又不让员工“吃亏”？考核比较关键。越州支行探索出了一套柔性执行的考核机制。模式探索初期强化考核，将“惠民服务队”纳入机构考核范畴，以考核作为“指挥棒”，加强过程监督，激励员工热情。具体做法是，零售管理岗、业务主管对活动进行实地监督、效果考评，根据到场人数、活动气氛、客户反应等维度对活动有效性进行判定，不达标的判定为无效活动。每月设置5分考核附加分，机构网点举办一次有效活动得1分，举办3次有效活动得满分。模式成熟阶段不再强制考核，而是通过活动的具体成效，实现从“要我做”到“我要做”蝶变，以成效作为“助推器”提升员工自觉性。在活动实践过程中，十分注重考验队伍的韧性，检验队伍的品性，培养使用负责有为的员工，约谈敷衍塞责、散漫粗疏的员工，不断提升队伍战斗力，把锻炼队伍作为活动重要出发点。



五、“越州经验”的四点启示

(一)情感比营销更重要

越州支行探索城市社区模式过程中，十分重视居民的情感需求，不断强化情感维护，使客户真正从心理上认同瑞丰、在业务上偏爱瑞丰，让有情的营销赢得无情的竞争。一是高频“面对面”。实践证明，只有面对面深入客群、接触客户，才能真正建立感情，让客户把瑞丰当成“自己人”。二是免费“送需求”。银行的社区活动商业味不能过浓，送客户一点礼品就想着“回报”；同时不能一厢情愿设计活动，要学会换位思考，从客户需求角度出发设计活动，通过社区服务，把我行的社会责任感、经营理念、价值观向客户渗透。三是以时间换空间。情感维护是一项长期工作，不是朝夕工程，一两场活动不可能换来客户的信赖，时间是最好的试金石，要通过长期坚持，才能真正打开服务的空

(二)自觉比强制更重要

要赢得客户的心，员工要用心、真心。越州支行上至行长下至普通员工，都是带着热情去做活动，相信活动对居民、对瑞丰有好处，过程管理十分到位，没有敷衍了事。这里当然有一个考核的引导过程，但最终要使活动收到成效，做到持久坚持，一定要达到员工的“高度自觉”。只有让员工看到实实在在的成效，认识到这条道路的正确性，才能增加模式自信心，激发社区服务的内生动力，使服务机制自觉良性运转，达到事半功倍目标。

(三)客户比指标更重要

基础金融指标较多较杂，这么多指标从何抓起？越州支行把基础客群放在首位，也就是紧紧抓住总行工作报告中提出的“五个人”，推进基础客群积累和维护。实践证明，千指标万指标，客户是第一指标。只有把客户作为最核心的资源，作为业务发展的根本内驱力，把客户当作“有本之木”、“有源之水”，真心实意满足客户需求、做好情感维护、不断外拓获客渠道、夯实客户基础，客户资源就会自然转变为业绩指标。

(四)坚持比冲刺更重要

锲而不舍，金石可镂。越州支行推行社区服务模式，坚持了整整三年才取得成效，他们把功夫做在平时，一步一个脚印，稳步提升业务水平，不在关键节点搞突击，做表面文章。秉持“最快的脚步不是冲刺，而是坚持”的理念，稳扎稳打，把基础做实，把工作做细，把客源拓宽，这种业务作风值得提倡。

丰收互联@你



1分抽奖·人人有奖

(即日起—2019.12.31)

登陆丰收互联→首页活动广告页→“立即参加”支付
1分钱参与抽奖

新天烘焙·6折购

(即日起—2019.12.31)

登陆丰收互联→生活→悦生活→丰收联盟
6元购10元代金券一张

充话费·送红包

(即日起—2019.12.25)

丰收互联充话费30(含)元以上即可获得
1.88-88.8元随机红包一个

转账·赢好礼

(即日起—2019.12.31)

丰收互联当月转账笔数达3笔及以上且累计转账金额达2000元以上即可抽奖，赢华为P30、美的电饭煲、话费好礼

交罚款·送红包

(即日起—2019.11.30)

登陆丰收互联→缴费通→公共缴费→交罚款 即可得10元红包

特约评论 COMMENTS



“最多跑一次”改革银行不能缺位

特约评论员 吴光伟/文

“最多跑一次”是浙江改革的最新成果，是全国关注的改革焦点。改革开放四十年的历史说明，制度红利始终是释放生产力的关键源泉。目前，我国经济发展中的劳动力成本优势逐渐丧失，新的独特竞争优势尚未全面确立，且经济增长中的制度运行成本，诸如工商注册、税收缴纳、抵押办理、证件办理等行政成本居高不下。这既构成“最多跑一次”改革的重要性、紧迫性，也带动了相关服务方式的创新。在这样一次制度供给改革过程中，银行不能缺席。对瑞丰而言更是必须主动融入、整体对接的一场战斗。

首先，这是银行融入客户场景的需要。新零售转型核心本质是“数据驱动，场景体验”，第一波互联网对银行的冲击是从购物开始的，电商巨头依靠购物场景和数据积累，喊出了“银行不改变，就改变银行”的豪言壮语。银行当时的被动是源于场景缺失，无法了解客户的信息和需求。在第一波互联网冲击之后，互联网对银行的冲击是产业互联网，政务大数据的深度融合。在这样一个趋势发展过程中银行不能够主动对接，沉下心来打造客户体验，搭建客户场景，积累客户数据，必然失去未来获客的基本途径，这是互联网重塑金融服务的前沿阵地。瑞丰银行作为本地领先的零售银行，在这个过程中必须“对外大合作”，通过提供

便捷服务，融入民生服务的各类场景和政务生态里；“对内大数据”，将各类数据尤其是政务大数据整合，精准驱动金融服务，这是必由之路。由此出发，瑞丰进一步融入产业互联网，结合工业2.0，通过互联网在供应链、物联网、大数据的布局 and 整合才能奠定未来零售发展的基础。

其次，这也是银行深度服务客户的必然。营销里面有一句名言，“客户不是要买114寸的钻头，而是要买114寸的洞”，客户并不关心银行有多少服务渠道，在乎自己办事是否方便；客户也不关心银行怎么宣传，客户只在意信息准确有用。银行再怎么装修堂皇，但是不能方便客户，节约客户时间的话也是没有价值的。比如一个客户要办理营业执照，到数个政府部门跑几趟，最后赶到银行网点却发现要下班了，这时候哪怕是再怎么微笑服务，客户都是不满意的。增加客户成本的同时，也增加了银行的成本。当对服务体验的不满超出客户承受水平时，客户就会离去。不仅他自己离去，他还要到处告诉他的亲朋好友，再也不要买这家银行的产品。而“最多跑一次”就是以客户为中心，提供便捷、高效、一站式服务的有效载体。瑞丰银行迅速跟进“最多跑一次”改革，推动“银政1+N”模式，这背后就是优化客户服务的必然选择。

再者，这是培育新零售战略转型的切入点。瑞丰银行新零售发展体系有很多选项，抓住“最多跑一次”这个“牛鼻子”，并以此带动整个行里的新零售转型体系建设。“最多跑一次”本质上是理念、流程、科技、人才、数据等一系列变革。借助“最多跑一次”我们在理念上突破，转变以往政府单方推进“最多跑一次”改革做法，把银行等高频民生服务纳入改革主阵地。在协同上把政务自助机具请进银行大厅，形成企业注册、开户、结算、买发票等“一站式”综合服务。把办证大厅工作人员请进银行大厅，设立公安局交警支队车管所服务点、不动产登记服务站等，结束客户办证大厅、银行之间反复跑的历史。在数据上突破，积极争取柯桥区委区政府对数据协同的支持，开放民政、社保、税务、公安、法院、供电、供水、供气等有关部门信息数据，实现“让数据多跑腿”的初衷。以服务基层、服务员工为落脚点，克服组织惯性和惰性，全面梳理经营管理办法与流程，制定详细的改革措施清单，刀刃向内提升瑞丰各层级履职能力。深化“最多跑一次”服务具有深远的意义。

作者为瑞丰银行董事会秘书兼信息科技部总经理

将“最多跑一次”改革进行到底

特约评论员 陈忠来/文

“最多跑一次”改革是在习总书记全面深化改革的重要思想基础上提出的一项关乎全局的重大改革措施，它具有鲜明的时代特征和丰富的理论内涵。瑞丰银行党委书记、董事长章伟东在半年度工作报告中提出，我们要以刀刃向内的自我革命精神，加快推进“最多跑一次”改革，确保在全省农信系统中实现领跑。“最多跑一次”改革是一项重要的、全方位的、富有创造性的改革。刀刃向内的自我革命精神要求全行上下务必要有坚定的决心、信心和恒心，有壮士断腕的气魄和刮骨疗毒的勇气，不论是从总行部室到支行网点，还是从管理者到基层员工，都需要由内到外，自上而下的改革。

一、加快打造银政联盟，扩大合作助推“最多跑一次”

瑞丰银行已打造“银政联盟1+9”，将金融与政务相结合，通过建设银政联盟来实现多项政务代办功能。这完全是基于客户角度出发，将与客户相关的一揽子业务（如工商、税务、国土等）通过我行的智能化平台进行办理，给予客户最大程度的便利。目前，我行已与柯桥区国土局达成联盟，通过系统的对接实现了抵押登记的代办，客户完全可以在我行网点办理抵押登记手续，方便快捷。此外，我行还推出工商企业通业务，为新注册企业的用户代为办理企业注册事项等。

银政联盟需要长期的建设和巩固，今后，我们将致力于从两个方面来扩大合作。一是扩大合作机构，将更多的政务部门纳入到我行银政合作的联盟内，形成“银政联盟1+N”；二是扩大合作网点，增加合作网点数量，让代办政务的网点覆盖到各个支行。

二、深入推进数字化改革，强化科技助推“最多跑一次”

总行层面的改革主要来自于政策上的导向和技术上的支持，其中最主要的就是推进数字化改革，实现科技支撑。科技产品是最大助力，眼下，瑞丰银行正不断引进技术人才，加大科技研发投入，开发更多的线上产品，逐步打通线上的全产品渠道。我们的企业网银、丰收互联APP，为客户提供实时、快捷的线上服务，使客户足不出户就可以完成企业和个人的结算业务；我们的瑞丰云办公APP，为员工实现了移动办公的需求，使员工即使在外走访也能够查看和处理工作流程；我们的信用卡PAD和普惠通手机，不仅能够为客户在线申请信用卡并实现发卡功能，还可以为客户提供ETC业务的线上签约，使客户一次不用跑就能够完成ETC业务的办理。

在此基础上，我行数据化转型还应当着重做好数据分析工作，对已有的CRM、OA及自助取数等多个系统平台进行深度优化，使之实现可视化操作。科技部门要重视技术人才培养，增强总行科技力量，从而更好地与业务部门进行合作。这主要依靠加强数据分析，为营销人员提供良好的数据支撑，实现精准营销。同时，开发营销队伍的移动办公工具，从技术层面提升客户经理的营销优势。总之，要通过科技赋能和数据赋能，来实现让数据多跑而客户少跑。

三、简政放权优化流程，提高效率助推“最多跑一次”

瑞丰银行在多年零售转型的过程中，不断尝试管理制度和业务流程的革新，近年来推行的信贷工厂及OA流程化办公等都颇有成效。在市场化竞争日趋激烈的情况下，优化服务，让客户“最多跑一次”，是应对同业竞争的有效手段。因此，对于流程的再优化，提升工作效率有助于推进我行“最多跑一次”改革。简政放权，优化流程，就是要让基层营销人员“拍得了板，提得了速”，从而提高营销的竞争力和效率。例如，信贷业务方面，在现有基础上增加机批业务的覆盖率，小额贷款及标准化信贷产品实现支行自主审批与发放等；审批流程方面，建议开发信贷系统、全资产系统等的手续审批系统，实现移动审批，缩短审批流程中等待时间，提高业务审批的效率。

四、不断强化业务能力，提升专业助推“最多跑一次”

支行的客户经理是基层的营销人员，是面对客户的第一个窗口，因此，营销人员专业素质的高低也会对“最多跑一次”改革产生较大的影响。强化客户经理的业务能力，提高客户经理的专业性，是我行推进“最多跑一次”改革的重要手段。全方位系统性培训是强化客户经理业务能力的主要方式之一，通过培训使客户经理熟知我行结算业务、零售业务、国际业务等多种类型的业务，以便于应对不同客户的不同需求。

对于总行职能部门，也要不断强化业务能力，所谓专业的人做专业的事，各个专业部门要花时间研究专业性的问题。例如，业务部门着重钻研业务问题，确保业务流畅，科技部门致力于科技提升，减少其他部门或支行的数据获取成本，法律部门负责防范信贷法律风险等等。

五、实施首问责任制，明确责任助推“最多跑一次”

在全行范围内实行首问责任制。即对于客户的问题，首问人将成为主要责任人，负责解答客户问询，落实客户需求。在以往的政府机关、行政单位办事过程中，常见一些工作人员对于百姓的诉求置之不理，相互推诿。为避免我行在改革与发展的过程中出现类似现象，推行首问责任制显得尤为重要。首问责任制的实施，既避免部门间的相互推诿，提高沟通效率，也促进我行员工专业素质的自我提升，因此，在全行范围内实行首问责任制，有助于明确责任，落实责任人，这也是助推“最多跑一次”改革的重要举措。

六、做深做实普惠金融，加强宣传助推“最多跑一次”

瑞丰银行有着深厚的群众基础，在村居、社区、企业间都有着良好的口碑，但这并不意味着我们对于产品和服务的宣传已经尽善尽美。相反地，我们仍有较大的空间去宣传我行的金融产品与服务，让老百姓真正了解我们的产品，使用我们的产品。因此，继续深化模式推进，深化“百园工程”建设，在村、居、社区以及小微企业园区内推广普惠金融，定期开展金融讲堂，让金融服务走进社区、走进小微企业园区，为老百姓带去最常见、最普及的金融知识和金融服务，这是深化宣传的最好方法。

此外，设立小微企业驻点工作站和社区便民服务点等，加强联系，深入宣传和推广。通过建立“最多跑一次”清单，让客户清楚我行的线上和线下产品渠道，自主选择金融服务方式，做到自主选择、自我决策，最大程度地提高客户的便捷度和满意度。

瑞丰银行将本着刀刃向内的自我革命精神，加快推进“最多跑一次”改革，加速打通最后一公里，做离百姓最近的银行；加快打造“1+N”的银政联盟，做代办政务最多的银行；助力打造“营商环境”最优市，做获得金融服务最便捷的银行。瑞丰银行将深刻理解并深入贯彻袁家军省长的调研讲话精神，刀刃向内，掀起一场流程和效能革命。通过发展全方位普惠金融，深化“三大模式”，推进数字化转型，实现线上和线下相融合，真正实现“最多跑一次”。

作者为瑞丰银行柯岩支行行长

坚定普惠金融战略定位 当好改革发展促进派

特约评论员 孙凯/文

6月以来,全行上下紧紧围绕“不忘初心、牢记使命”主题教育活动和袁家军省长调研重要讲话精神,坚持普惠金融战略定位不动摇,以刀刃向内的自我革命精神,提升业务原创力水平,构建差异化经营模式。在全面深化改革的关键时期,审计督导要更好地履行使命、发挥它应有的作用。

一是思想认识要有高度。面对残酷市场竞争,全行上下戮力同心、攻坚克难,各项工作齐头并进,亮点纷呈,但也面临一些困难和不足。因此,我们审计督导队伍必须清醒认识改革发展现状,应把思想和行动统一到总行党委对新形势的认识和判断上来,提高对新形势新环境的认识,这是做好审计督导工作、适应新常态的前提。同时,我们要分析判断大方向大格局,深刻认识和把握审计督导方向,选好审计督导对象,找准审计督导重点。对领导关心事项、政策措施贯彻落实情况、政策传导路径和执行效果、重点项目具体部署、基础金融推进等方面要加强重点关注,为领导科学决策做好信息参谋。

二是发现问题要有深度。审计督导实施要以问题为导向,找准经营管理存在的“痛点”、困扰和阻碍执行的“难点”、基层诉求相对集中的“焦点”,要透过问题表象看本质,抓住当前业务发展过程的主要矛盾和主要短板,做到将人和事有机结合起来。对重点工作推进不力、经营业绩完成不理想、内部管理粗放、业务投诉较多、发生员工违规行为、核心员工流失率较高等

单位要作为重点督导对象;对内部控制重点环节、主要业务风险点、重要岗位履职要加强监督评价,深入剖析经营管理活动中存在的风险与控制隐患。通过员工座谈、实地走访、调查分析、审计检查等多种方式,及时发现各级政策落实“最后一公里”环节中各类问题和情况,充分发挥政策落实“督查员”和业务发展“助推器”作用。

三是处理问题要有力度。作为保障单位持续稳健运行的“免疫系统”,审计督导工作目的不仅是为了查出问题,而是要通过揭示问题,促进整改,从而减少问题产生的根源,降低问题发生的几率。对业务发展过程中、政策执行中存在的突出问题、各业务领域产生的新情况、新问题要及时进行揭示,并将一系列问题整改长效机制落到实处。一是落实问题整改报告制,建立整改问题台账,定期汇报、反馈整改方案和整改结果,盯紧盯牢“刀刃向内、自我革命”的实践勇气和执行力度。二是落实整改“回头看”,通过后续审计督导,检查整改措施的针对性和可操作性,评估整改成效的真实性和准确性,确保整改工作落到实处。三是从严实施问责,对重大问题坚决查处,决不姑息,对屡查屡犯问题、整改不到位问题坚决加大处罚力度,严肃追究主体责任。

四是统筹协调要有温度。围绕对外服务客户、服务群众,对内服务基层,服务员工为落脚点,进一步强化协同、统筹推进。一是强化与部门的沟通协调。审

计督导要与各职能部门建立横向到边、纵向到底、纵横联动、齐抓共管的联动机制,将审计督导发现的一些关于制度、流程、人员管理、培训跟进等需要职能部门共同协调解决的情况及时反馈相应部门,共同推进流程改进、业务提升、管理改善。二是加强与被审计单位的互动交流。对审计督导发现问题,始终做到“坚持原则但不机械、灵活把握但有底线”,对存在案件风险的问题,要坚持原则、坚决打击,而对于一些合规性问题,要及时沟通交流,不剑走偏锋,伤害干事者、担当者。三是注重意见建议交流反馈。审计督导虽然有职责赋予的权威性,但必须建立在客观公正、实事求是的基础上。因此,一方面我们要坚守原则、程序到位,保持客观公正的态度,另一方面,也要善于换位思考,对有分歧事项,要做到凡提必听,以理服人,让审计督导不但有力度,而且更有温度,真正提升客户和基层满意度。

当前,我行已经站到了一个新的高度,在新的发展背景下,审计督导工作任重道远。这也意味着我们的审计督导队伍需要不断加强自主学习、完成自我更新,看清发展形势、适应发展需求,牢记监督与服务使命,围绕普惠金融战略定位,当好改革发展的“促进派”。

作者为瑞丰银行审计部总经理



我行推进“最多跑一次”改革的思考

特约评论员 丁鸣/文

2008年金融危机就像一道分水岭,分开了经济的发展。金融危机之后,全国经济运行遇到了诸多困难,经济增长面临较大压力。从浙江来看,2008年以来,全省GDP年均增速8.56%,比2003—2007年的5年间低5.56个百分点。为更好地促进经济发展,各地政府推行了许多政策,进行了许多尝试。其中,优化营商环境,提升政府治理和服务水平,减低企业交易成本,是重要一环。“最多跑一次”改革正是在这样的背景与目标下应运而生,并取得了明显成效。2018年,“最多跑一次”写入政府工作报告,从浙江经验走向全国。“最多跑一次”改革书写了深化放管服改革的新篇章,各地涌现出“最多跑一次”改革、“不见面审批”服务、“一次办妥”、“移动办事之城”等改革创新举措,标志着“最多跑一次”改革得到了全国各地的普遍认可。

充分认识到提升营商环境和“最多跑一次”的重要意义

营商环境是一个地区综合竞争力、对外开放水平、政府治理能力的重要体现,是提高经济竞争力的重要内容。具体包括影响企业活动的社会要素、经济要素、政治要素和法律要素等方面,是一项涉及经济社会改革和对外开放众多领域的系统工程。在2017年7月中央财经领导小组第16次会议中,习近平总书记就发表重要讲话:“要改善投资和市场环境,加快对外开放步伐,降低市场运行成本,营造稳定公开透明、可预期的营商环境,加快建设开放型经济新体制,推动我国经济持续健康发展”。2018政府工作报告中指出,优化“营商环境”就是解放生产力、提高竞争力,要破障碍、去烦苛、筑坦途,为市场主体添活力,为人民群众增便利。

“最多跑一次”改革是优化营商环境的一项重要措施,与我省一直以来的改革措施一脉相承。早在2003年7月,时任浙江省委书记习近平提出“八八战略”就包括加强效能建设。与此同时,浙江在全国率先开展

行政审批制度改革,当年即成为全国审批项目最少的省份之一。2014年,浙江电子政务建设实行“云优先”战略,建设电子政务“一朵云”,为全省电子政务和公共数据的整合、交换奠定了坚实的基础。直到2016年,浙江省委经济工作会议首次公开提出“最多跑一次”改革。这是对一直以来简政放权、提高效能、服务为主理念的又一次推进,是浙江长期实践经验的一次升华,对经济的发展具有重要意义。

刀刃向内,推进“最多跑一次”改革

我行参与和推进“最多跑一次”改革,主要从以下几个方面和层次入手。

(一) 配合地方政府,做好“最多跑一次”改革的各项工作

银行的发展与企业和经济状况具有天然的一致性,用“鱼水之情”来形容并不为过。2008年金融危机以来,伴随着许多企业的关停,也出现了银行不良上升、贷款大量核销的问题。不但产生了经济增长的极大困难,也给银行业发展带来了灾难。这充分说明,只有企业好了、经济好了,银行才会好。因此,我们要提高思想,充分认识“最多跑一次”改革的重要意义,认识到“最多跑一次”改革不仅是帮企业、帮政府、更是帮经济、帮银行、帮我们自己的基础上,积极响应政府要求,主动发力,以增进客户体验、提升网点服务效能为目标,通过金融科技手段助力,从增加自助智能机具、拓宽网上业务办理范围、主动上门服务等方式,努力实现客户“最多跑一次”,甚至“一次不用跑”。

(二) 吸收改革理念,刀刃向内提升各项工作

正确的事,其背后蕴含的核心理念,往往是相通的。因此,一项好的改革,其理念常常可以被其他工作所借鉴和学习。“最多跑一次”改革也不例外。

作为发轫于浙江,向全国纵深推进的改革事项,“最多跑一次”的实质内涵是以人民为中心,以科技为支撑,以数据为依托,切实提升群众办事事务满意度。

而这些理念,正是当前我行做好自身工作所急需的。一是以客户为中心,以提升客户体验为标准,完善我们的服务;以满足客户金融需求为标准,优化我们的产品。二是以科技为支撑,大力发展金融科技,在管理、业务拓展等多方面,不断提升科技含量,在节省人力成本的同时,也有助于提高客户、员工体验。三是以数据为依托,提升数据治理,加强大数据挖掘和分析的能力,通过数据分析,为决策、精准营销服务。

(三) 抓住改革机遇,积极获取外部资源支持

数据共享是“最多跑一次”改革的又一重要原则和理念。一方面,我行应吸收这一理念的精神实质,加强数据治理,提升数据分析能力,积极推进数字化转型,逐步实现移动化、智能化、数字化,特别是在精准营销、风险管理等方面,实现数字化应用。另一方面,政府部门掌握了大量的数据资源,获得其支持,对于我行实现数字化转型具有重要意义。随着“最多跑一次”改革的推进,数据共享理念,将不断被政府部门所接受,因此必将更加有利于我行获得政府部门的数据支持。对此,我们应积极抓住“最多跑一次”改革的机遇,加强与相关部门的沟通与对接,寻求上级管理部门、监管部门,特别是柯桥区委区政府的支持,开放民政、社保、税务、公安、法院、供电、供水、供气等有关部门信息数据,获得更多地数据资源,推进数字化转型。

“最多跑一次”不仅仅是政府部门推出的一次便民改革,对于我行发展也具有重要意义。我们不应仅以响应或支持的心态,参与“最多跑一次”改革,而应把这次改革当作推进我行数字化转型,提升发展水平的一次难得机遇。

作者为瑞丰银行董事会办公室主任





瑞丰银行召开“刀刃向内 直面问题”专题会议

近日,我行组织召开“刀刃向内 直面问题”专题会议,第一时间研究解决支行和基层员工提出的意见和建议。党委书记、董事长章伟东在会上要求,面对当前激烈的市场竞争环境,我们要以刀刃向内的自我革命精神,提升业务错位和差异化竞争水平,提升原创力水平,确保走在全省农信系统前列,尤其是在“最多跑一次”方面实现“领跑”。此前两天,我行召开业务发展暨主题教育意见建议座谈会,听取了一批支行行长、基层员工、客户经理对总行业务、政策、管理等方面的意见建议。总行高度重视,需求第一时间予以落实,专题会议上,涉及支行和基层员工意见建议的部室负责人紧扣议题,现场对32个问题做了深入的研究探讨。对于可以马上解决的意见建议,迅速制定解决方案;对于暂时存在瓶颈、技术壁垒的意见建议,组织专人落实、向有关部门提交需求;对于不能采纳的意见建议,给出详细的解释说明。章伟东强调,要解放思想、刀刃向内、直面问题,以更大力度、更大举措,推进简政放权、优化流程,加速推进“最多跑一次”改革。要强化协同,整合资源,统筹推进。我们要提高站位,增强原创性,向台州等先进进行社学习。要在现有合作基础上,着眼前瞻性和改革性,全力争取上级管理、监管部门,特别是柯桥区委区政府对数据协同的支持,实现相关信息数据的“政银共享”,有效破解小额个人贷款融资难、担保难问题。

瑞丰银行召开业务发展暨主题教育意见建议座谈会

7月11晚,我行召开业务发展座谈会暨“不忘初心、牢记使命”主题教育意见建议座谈会。党委书记、董事长章伟东在会上要求,要有正视问题的自觉和刀刃向内的勇气,坚持问题导向,增强自身原创力;坚持市场导向,提升市场竞争力;坚持考核导向,激发员工内驱力,保证下半年业务发展再上新台阶。章伟东重点听取了支行在业务拓展、市场竞争方面存在的痛点和难点的汇报。他指出,我行在强模仿、强执行方面具有优势,但原创性不足。对内,要坚持以问题为导向,加强部室与支行对接力度,提高基层调查频率,针对存在问题,第一时间提出解决方案。对外,涉及上级主管和监管部门的问题,部室要坚持沟通协调,及时提出书面意见,如ETC,网上签约等,主动思考,积极作为,切实提升自身创造力和原创力。他强调,市场竞争已进入白热化阶段,要摒弃固守制度、流程等做法,以市场需求为中心,以客户经理反馈信息为重点,做好存、贷款及其他零售指标等业务拓展工作,继续夯实业务基础。同时,积极主动学习其他先进进行社在支持个人、支持企业等方面先进经验,及时调整信贷产品利率,优化信贷流程,抢抓时间先机,提升区域市场竞争力。要充分激发支行行长、机构负责人、营销人员的营销活力和动力。在考核上,发挥淘汰机制作用,以考核为引领,以目标责任为抓手,把握大势、抓住关键,突出重点难点,精准用力突破,以战斗的姿态推动各项工作不断前进。在管理上,科学提升客户经理营销管理方法,强化辅导检查,提高时间效率。

瑞丰银行召开基础金融工程专题督导会议

6月22日上午,瑞丰银行召开基础金融工程专题督导会议。瑞丰银行党委书记、董事长章伟东强调,要站在夯实百年大计的高度,深刻认识绍兴市办基础金融工程的极端重要性,实施“突破一个、联动一片”举措,细分细磨细究,抓实抓深抓好,一步一个脚印地锻造一流基础金融。督导会议逐项分析短板,剖析潜在空间,布置下步举措。章伟东说,当前全省及绍兴全辖行社均以奋斗者姿态全力推进基础金融,前有标兵、后有追兵,既是动力,更是压力。全行上下要提高政治站位、深化思想认识、提升能力水平、突出业绩贡献,从三个方面推进这项“百年大计”。一要把抓好基础金融工作与主题教育活动紧密结合起来,坚持不忘初心、牢记使命,提升基础金融水平。要从激发动力抓起,优化创新绩效考核办法,既重结果考核更重过程考核,调动总部部室和支行两个积极性,提升全行做好基础金融的自觉性;要从优化结构抓起,针对存贷款等基础指标,既要“抓大”以求稳规模,更要“抓小”扩大基础面,引导全行深入推进普惠扩面;要从创新路径抓起,强化总部支撑机制,挖掘基础金融典型,寻求可复制、可深化创新路径,引导全行不断探索做深做透本土市场之路。二要把抓好基础金融工作与提高干部能力水平紧密结合起来,在抓基础中检验水平,提升战斗力。要以基层问题为导向,设立问题专线,及时解决一线难题,始终保持旺盛战斗力;要确保资源灵活配置,坚持听取一线“炮火”,围绕基层作战要求,灵活机动配套费用;要提升基层营销水平,着眼“进得了门、聊得上天、送得了服务”,提升客户经理营销话术,并从“话术营销”向“情感营销”进阶;要把“冲击力”巩固为“战斗力”,下一步要以ETC业务强势推进为突破口,带动其他产品一起跟进,把基础金融工作真正大力度推进好。三要把抓基础金融工作与打造“百年瑞丰”紧密结合起来,不忘初心强基础,立足百年抓当下。要抓好每一天,争分夺秒、不等不靠,不折不扣地完成每月指标任务;要抓好每一项,结合分层分类考核等,一点一点地抓,一项一项地赶;要抓好每一人,从激励机制入手,鼓励全体员工共同参与基础金融工作,合力打造有瑞丰特色的基础金融之路。

瑞丰银行召开基础金融专题研讨会

为全面落实2019年半年度工作部署,深入推进基层金融工作,扎实提升我行经营管理效能,7月24日至25日,我行在瑞丰商学院组织召开基础金融专题研讨会,行领导,相关部室负责人和支行行长参加会议。此次会议专题研讨我行在科技建设与流程优化,督导机制建设,系统建设和人员优化,模式培育与“最多跑一次”改革,小微技术深化与产品创新,资管新规与成本控制等6方面的短板与不足,分小组讨论改进措施,以问题为导向,以务实高效为目标,着力破解我行在精细管理、科技建设、业务拓展、队伍建设等方面存在的痛点。会后,总行于第一时间听取各小组汇报,要求进一步细化落地举措,明确责任人和时间节点,并在8月、9月两个月内将讨论结果全面落实。目前,各小组落地举措全面推进,已先后将三大模式推进实施方案、“三分三看三重”小微技术深化方案、总部协同优化和支行执行力提升方案、机构岗位优化方案、“基础报表零手工”等予以落地。

外
消
息

中央深改组会议透露的几大重点意味着什么

7月24日，中央深改组举行第九次会议，习近平主席主持会议并发表重要讲话。习近平强调，全面深化改革是我们党守初心、担使命的重要体现。改革越到深处，越要担当作为、蹄疾步稳、奋勇前进，不能有任何停一停、歇一歇的懈怠。要紧密结合“不忘初心、牢记使命”主题教育，提高改革的思想自觉、政治自觉、行动自觉，迎难而上、攻坚克难，着力补短板、强弱项、激活力、抓落实，坚定不移破除利益固化的藩篱、破除妨碍发展的体制机制弊端。从此次会议内容来看，有几个点值得注意。

(1) 要坚持眼睛向下、脚步向下，鼓励引导支持基层探索更多原创性、差异化改革，及时总结和推广基层探索创新的好经验好做法。要推出一些更有针对性、开创性的改革举措。要宽容在改革创新、先行先试中出现的失误，最大限度调动干部群众的积极性、主动性、创造性。要坚决克服改革中的形式主义、官僚主义突出问题。

(2) 支持深圳建设中国特色社会主义先行示范区。

(3) 深化产教融合，这是推动教育优先发展、人才引领发展、产业创新发展的战略性举措。

(4) 组建国家科技伦理委员会，加强统筹规范和指导协调，推动构建覆盖全面、导向明确、规范有序、协调一致的科技伦理治理体系。

(5) 开展区域医疗中心建设试点，主要任务是在北京、上海等医疗资源丰富地区遴选若干优质医疗机构，通过建设分中心、分支机构，促进医师多点执业等多种方式，在患者流出多、医疗资源相对薄弱地区建设区域医疗中心，充分运用人工智能、大数据等先进技术，推动优质医疗资源集团化发展，更好满足群众医疗服务需求。

(6) 建设长城、大运河、长征国家文化公园，对坚定文化自信，彰显中华优秀传统文化的持久影响力、革命文化的强大感召力具有重要意义。要指出的是，从此次改革会议的内容来看，在内外发展压力加大的背景下，中国明显加大了内部改革的力度，这些改革措施涉及到多个方面——社会主义特区、支持基层差异化改革、区域医疗中心建设、深化产教融合改革、科技伦理、国家文化公园。整体上来看，具有改革向内、眼睛向下、聚焦基层的特点，既有经济又有文化，既抓物质又抓精神。

全国将取消企业银行账户许可制度

从7月22日起，全国取消企业银行账户许可。目前，全国已有25个省(市、区)取消企业银行账户许可，取消许可地区企业账户数量约占全国的85%，其余7个省将于7月22日取消许可。在原有许可模式下，企业开立基本存款账户和临时存款账户需经商业银行审核和人民银行许可两个环节，商业银行按规定完成开户审核后，将企业开户资料报送人民银行，由人民银行审批并核发开户许可证。取消许可后，商业银行对企业开户申请审核无误后，即可为符合条件的企业开户，无需再报人民银行许可。中国人民银行支付司副司长严芳7月19日表示，“对人民银行来说，取消许可后，账户实名制是我们账户管理的核心，也是一个底线，银行也会遵循账户实名制和《反洗钱法》的有关规定，通过信息共享和大数据，通过交叉验证的方式实现各方面的身份核验。”取消许可之后，人民银行会将管控重点从行政许可转到企业银行账户事中和事后监测上。一方面，人民银行在企业银行结算账户管理制度中，对于商业银行防范账户风险制定了很多细节的规定；另一方面，人民银行分支行要加强辖内商业银行账户风险的管控，其中包括通过现场检查、非现场检查等，对发现的风险问题，进行处置约谈通报。此外，还要建立一个账户风险监测系统，在已有的技术手段基础上，加强风险监测的模型。央行官员表示，风险防范不是人民银行和商业银行金融系统的事，是全社会的事，一个社会的信用程度越高，管理成本和商业银行的经营成本也将大幅降低。据了解，自2019年2月25日取消江苏省、浙江省企业银行账户许可之日起至6月末，全国25个省(市、区)共新开企业基本存款账户138万户，其中企业法人96万户，非法人企业10万户，个体工商户32万户。对商业银行来说，取消许可之后将伴随着商业银行与客户之间账户业务的创新。

中国将加大对失信行为惩戒力度

近日，国家发改委副主任连维良在国新办吹风会上表示，要让监管长出“牙齿”，从根本上解决失信行为反复出现、易地出现的问题。传统监管模式对所有监管主体平均用力，监管成本高，市场主体压力大、受干扰多。以信用为基础的新型监管机制按照市场主体信用状况采取差异化的监管措施。日前，国务院办公厅发布《关于加快推进社会信用体系建设构建以信用为基础的新型监管机制的指导意见》，《意见》提出，建立和完善守信联合激励和失信联合惩戒制度，加快推进社会诚信建设，充分运用信用激励和约束手段，建立跨地区、跨部门、跨领域联合激励与惩戒机制，推动信用信息公开和共享，着力解决当前危害公共利益和公共安全、群众反映强烈、对经济社会发展造成重大负面影响的重点领域失信问题，加大对诚实守信主体激励和对严重失信主体惩戒力度。其中要求，对于食品药品、生态环境、工程质量、安全生产、养老托幼、城市运行安全等与人民群众生命财产安全直接相关的领域为重点，实施严格监管，加大惩戒力度。对拒不履行司法裁判或行政处罚决定、屡犯不改、造成重大损失的市场主体及其相关责任人，坚决依法依规在一定期限内实施市场和行业禁入措施，直至永远逐出市场。连维良说，以信用为基础的新型监管机制在7个方面制定了相关要求，是贯穿事前、事中、事后全生命周期的监管机制，可以大幅提升失信成本，同时让信息充分共享和依法依规充分公开，充分发挥以“互联网+”为特征的大数据的作用。

监管机构排查金融机构股权和关联交易风险

银保监会近日向银保监会、银行、保险、信托、资产管理公司发文，将开展机构股权和关联交易专项整治工作。在对商业银行的要求中，重点提到了对股权和关联交易的排查。在股权情况中，监管要求银行对股权的获得、股东的资质、出资的资金来源、股权质押等行为进行自查，并报送监管部门。在关联交易中，排查是否按照监管规定是否建立并完善关联交易管理制度；利用关联交易向股东等进行利益输送、违反或规避并表管理规定，集团成员间未做到内部风险隔离也在此次重点排查之列。对于股权方面的排查要求大都依照《商业银行股权管理暂行办法》(银监令〔2018〕1号)的规定。另外，在股权排查中，对于股东的股权质押行为也进行了较为详细的排查要求，如是否存在大量股权质押、股权反担保行为。股东股权出质担保未事先告知董事会；股东在本机构借款余额超过其持有经审计的上一年度股权净值仍将股权进行质押等行为也在重点排查之列。监管要求商业银行应该按照监管规定建立并完善关联交易管理制度，按照穿透原则尽职认定关联方，关联方名单要全面，重点排查未按穿透原则认定关联方和关联方所在集团授信或未真实反映风险敞口等情况。对于存在关联交易的，监管要求排查关联交易是否合规，独立董事及内审部门履职情况如何、关联交易信息披露是否充分等。另外，利用关联交易向股东或其他关系人进行利益输送的情况也在此次重点排查之列。可见，金融系统的稳定将是监管更加关注的问题，金融机构股权结构的复杂也表明其中的风险不容小觑。

瑞丰党建 PARTY BUILDING



学讲话 守初心 担使命

7月9日下午，省农信联社“不忘初心、牢记使命”主题教育第四巡回指导组组长乔波、联络员叶峻波同志来瑞丰银行专题指导，参加瑞丰党委班子集中学习研讨暨“痛点、难点”研讨会。

本次会议分为三项议程，一是理论知识原本学。在研讨会上，党委班子集中学习了《习近平新时代中国特色社会主义思想三十讲》和《做好金融工作，服务经济发展——学习贯彻习近平总书记在全国金融工作会议上的重要讲话》等。依托研讨会平台，突出重点学理论，加强党性修养。二是“担当作为”专题学。会议第二项议程开展“担当作为”专题研讨。党委班子、人力资源部、党委办公室等依次发表看法。大家纷纷表示作为一名党员干部，面对问题，需要我们有咬定青山不放松的定力，面对变局，需要有壮士断腕的决心。在市场日新月异、竞争激烈的当下，推动瑞丰银行的发展，更需要敢于担当、勇于担当、善于担当的精神。

三是“痛点、难点”剖析学。研讨会第三项议程开展“痛点、难点”研讨，相关业务部门和支行围绕“如何认识‘得散户得天下’，如何聚焦长尾客户”这一主题，开展了激烈讨论。大家从长尾客户理论、我行客户结构、多元化渠道拓展、大数据应用、三方支付业务等多角度发表了不同看法，共同探讨研究对策。

巡回指导组组长乔波同志充分肯定了我行党委班子集中学习研讨的相关工作安排，并对下一阶段主题教育工作提出四点要求：一要围绕“初心、使命”，践行主题教育；二要抓住活动重点，刀刃向内，找问题、补短板、抓落实；三要将主题教育与业务工作相融合，切实促进业务的发展；四要把评价主题教育效果的标准，放在业务是否发展、短板是否补齐上来。

下一阶段，瑞丰银行将坚持浙江农信“姓农、姓小、姓土”、“服务三农、服务小微、服务地方经济社会发展”的初心和使命，拿出刀刃向内的决心，将主题教育与业务发展深度融合，解决发展短板，扎实推动主题教育出成效。

瑞丰银行开展 “不忘初心 牢记使命”主题教育专题党课

辩证思考“五对关系” 坚定践行“百年使命”



九十八年风雨兼程，九十八年筚路蓝缕，又一个热情似火的夏天，我们迎来了党的诞生纪念日。在这庄重肃穆的一天，瑞丰银行组织开展了“不忘初心、牢记使命”主题教育专题党课活动。党委书记、董事长章伟东以《辩证思考“五对关系” 坚定践行“百年使命”》为题为全体党员干部上了一堂生动深刻、直抵灵魂的党课。

会上，党委书记、董事长章伟东同志讲党课，围绕“历史烛照初心、辩证思考明方向、牢记使命再出发”展开。章伟东从总结回顾党的

三个阶段发展历史入手，得出四点成功启示：一是目标要远大，二是方向要正确，三是要经得起困难考验，四是要坚持与时俱进。章伟东说，越是回顾党的历史，就越发真切感受到党的伟大，我们要把习总书记对党的要求，切实与一流瑞丰、百年瑞丰紧密结合起来。章伟东强调，要深入化解当前全行存在的思想问题、作风问题、管理问题、效率问题、业务问题，就要辩证看待并处理好奋斗与幸福、严管与善待、精神和物质、时间和空间、忠诚与担当这五对关系。

章伟东指出，我们的初心是什么？我们如何理解主题教育活动？接下来怎么干？这三个问题既是理论上的问题，更多是实践中的问题，既是广大党员的问题，更是党委书记、党支部书记的问题。接下来，我们要深入地学习贯彻省农信联社“三最银行”建设和绍兴市办“基础品牌模式”三大工程，把瑞丰打造成“地方金融排头兵、农村金融主力军、普惠金融领导者”。

会议举行“忆初心、齐宣誓”活动，由党委书记、董事长章伟东和副行长俞广敏领誓宣读入党誓词和“守初心、担使命”集体宣誓誓词，全体瑞丰党员干部以饱满的热情、激昂的斗志为中国共产党庆祝诞辰。





自“不忘初心、牢记使命”主题教育开展以来，瑞丰银行党委高度重视，迅速进行部署落实，各党支部紧锣密鼓、有条不紊开展活动，助推主题教育有“声”又有“色”。



柯岩支行党支部



柯岩：党建共建忆初心

6月29日，柯岩支行党支部联合索密克开展了“悟初心、强党性、见行动”主题党日活动，全体支行党支部党员共同走进索密克，先后参观了索密克的生产车间、产品陈列室和党建工作室等，了解和学习了索密克基层党员的日常工作及索密克党支部的党建历程，进一步加强与索密克的党建共建，促进党建工作与业务发展深度融合。

在党建共建的基础上，柯岩支行党支部书记带领年轻党员慰问了我行退休党员吴园法。吴园法同志年届90岁高龄，有着63年的党

龄，是一名真正的老党员。同时，他也是一名红色收藏爱好者。他收藏了上千枚的伟人纪念章、塑像及邮票等。年轻党员静静地坐着听他的事迹，听他说瑞丰银行是如何一步步从信用互助组逐步成长、壮大。吴园法同志告诫年轻的党员同志，不忘初心，牢记使命，不管身处什么岗位，都要端正态度，严格要求自己，坚定信念，不断进取，为我行的可持续发展提供坚实的力量。柯岩的年轻党员内心深受触动。



义乌：创新形式学 结合实践做

为进一步发挥广大党员干部的先锋模范作用，不断增强基层党组织的凝聚力、号召力和战斗力，近日，义乌支行党支部组织开展“不忘初心、牢记使命”纪念建党98周年系列活动。

一是开展“悟初心、强党性、见行动”主题党日活动。义乌支行自年初开展社区共建以来，一直与长春社区保持着密切联系。近期，支行党支部与社区党支部积极联络，在老年活动中心为社区老人免费提供理发、修脚、刮痧等福利项目；对于一些上了年纪、行动不便的老人，党员志愿者带着师傅挨家挨户送服务上门。同时，支部书记与

社区领导一起慰问社区困难党员，送上了米、油等生活必需品，并进一步了解困难党员的生活困难，敦促党员志愿者后续提供力所能及的帮助。

二是组织集中观影活动。支部组织全体党员集中观看红色电影《太行山上》，教育党员干部树立正确的世界观、价值观，不忘初心、牢记使命，以共产党人英勇无畏的献身精神，坚定信念，不断探索，为我行可持续发展努力奋斗。观影结束后，全体党员“忆初心、齐宣誓”，面对党旗，庄严宣誓，自觉遵守党的章程，践行入党誓词。



义乌支行党支部





轻纺城：传承革命精神，情系四川灾区

7月7日上午，轻纺城支行党支部组织党员们前往齐贤街道中共绍兴独立支部纪念馆参观学习，通过一幅幅独立支部党史连环画，了解学习绍兴的革命发展史。站在入党誓词前，每一位党员又重新喊出了当初入党的决心和信念，激发党员的责任感和使命感。

参观结束后，党员们由支部书记带头自发进行了捐款，为四川灾区人民献出自己的一份爱心。正所谓“一方有难，八方支援。救助灾难，义不容辞。”此次爱心捐款活动，是轻纺城党支部深入贯彻落实党的十九大精神、积极践行社会主义核心价值观的生动体现，也彰显了党员们始终不忘初心，牢记使命，积极践行社会责任的良好品质。



轻纺城支行党支部

浙里贷-公积金贷



- 1 纯信用、无担保
- 2 纯线上、无面签
- 3 额度高，最高30万

2019年7月1日至2019年11月30日

一重礼：签约送话费

客户在丰收互联首次签约浙里贷-公积金贷（合同金额在1万元（不含）以上且合同到期日在2020年1月1日以后），即可获得**30元**话费。

二重礼：组团就有礼

通过“**组团有礼**”形式成功推荐他人签约浙里贷-公积金贷的推荐人，每成功一户即可获得**50000积分**（可兑换100元的中石化油卡/星巴克抵价券/话费）。

参与步骤：

关注“瑞丰银行微生活”公众号 → 进入二维码平台（或扫描他人二维码） → 登记本人信息 → 点击“测一测” → 第二次登录二维码平台 → 出现“组团有礼” → 分享二维码 → 推荐客户 → 成功领取积分。



瑞丰微生活

公积金贷

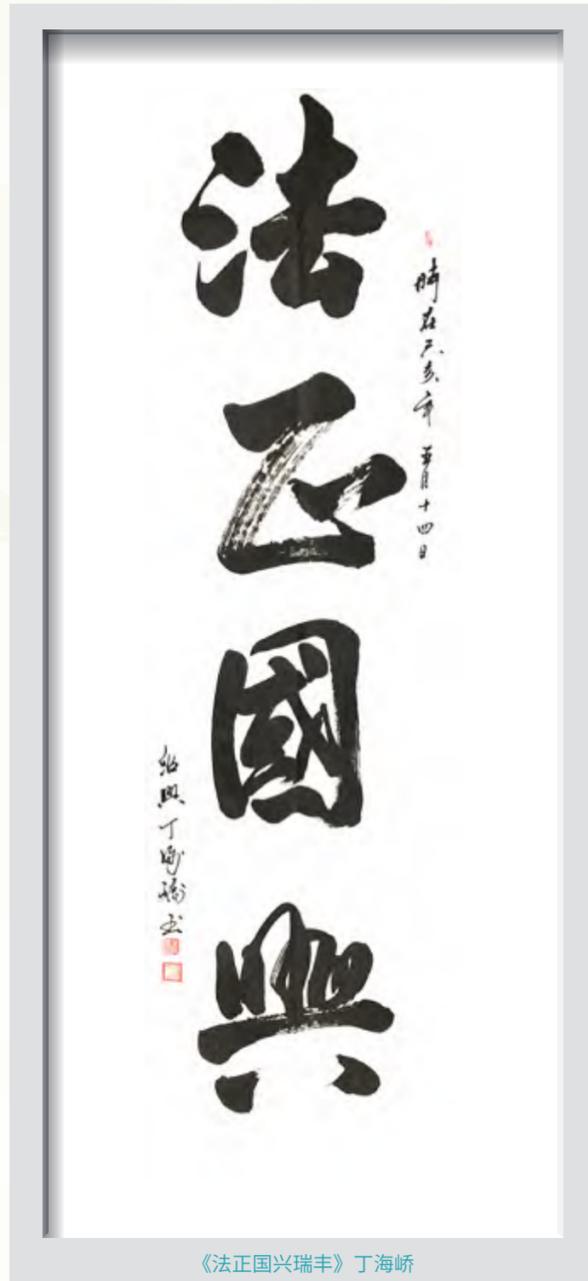




“法润绍兴”法治文化作品征集评选

编者按

近日，瑞丰银行开展“法润绍兴”法治文化作品征集评选活动，以法治绘画、书法、摄影、诗歌等作品，宣传宪法、宪法修正案、与人民生活息息相关的法律法规，反映和讴歌法治人物、法律工作者、法治宣传教育工作者、志愿者等感人事迹。



《法正国兴瑞丰》丁海倩



《法制瑞丰》赵楠欧



华舍支行 赵琪琪书画



《修齐治平 普法吴越》丁妍妮



《我与法相伴瑞丰》越琪琪

“瑞丰三金”惠及三千学子

8月24日上午，瑞丰银行在商学院举行2019年“瑞丰奖学金”颁发仪式，副行长严国利出席颁发仪式并讲话。今年共有19名瑞丰人子女获得“瑞丰奖学”，历时8年的瑞丰奖学金制度，迄今已有119名瑞丰人子女获奖受益。截止目前，瑞丰奖学金、助学金和微心愿基金，已经惠及超过3000名莘莘学子，成为农信全面普惠金融建设的生动缩影。

为优秀员工子女设立“瑞丰奖学金”。“瑞丰奖学金”制度至今已实行八年。2012年1月，为了切实增强员工的认同感、归属感和自豪感，倡导员工关注子女教育，瑞丰银行开始推出“瑞丰奖学金”，对在高考、中考等考试中取得优异成绩的员工子女予以奖励，将员工关怀政策的触角延伸至员工家属。八年来，累计共有119人次获奖，奖励金额超55万元，普及面不断增大。其中，考入研究生14人，一本（一段）105人。今年共有19人获得“瑞丰奖学金”，入学高校包括浙江大学、利兹大学等知名高校，他们将带着瑞丰银行的祝福开启自己新的人生旅程。

为绍兴贫困子女设立“瑞丰助学金”。“瑞丰慈善基金”有一个子项目，即贫困学子“瑞丰助学金”。每年年底，瑞丰银行都会从绍兴市范围内选择一批贫困学子，每人给予3000元助学金，激励他们奋发向上，通过努力改变自己的命运。仅2017-2018两个学年，就捐助贫困学生226名，捐助金额67.8万元，助学范围不断扩大，受益群体也不断扩大，不少当年受益于瑞丰助学金的孩子，都考上了理想的高校并拥有了自己的事业。

为外来务工者子女设立“微心愿基金”。绍兴工业经济发达，外来务工者子女众多，瑞丰银行专门为18所外来务工者子女设立了“微心愿基金”，“微心愿基金”全部由员工现场认领捐出，以实物形式赠送给外来务工者子女，包括电冰箱、电视机、自行车等生活用品，也可以是书籍、文具等学习用品，受益外来务工者子女达2000多人。



青春智上 我自锋芒——瑞丰学神分享会

踩着夏天的尾巴，伴着秋天的前奏，各大高校已迎来了一群九字班的新同学们。这群意气风发的少年们，是否做好了准备，迎接崭新的生活呢？

8月23日下午，私人银行部特邀6位瑞丰学神作为嘉宾，举办了一场主题为“优秀青春，更进一步”的学霸分享交流会。这6位出类拔萃的名校学子，带领准大学新生们花式解锁大学必备技能，在大学又红又专！

分享会开始之前，一个“小心学霸放大招”的绕口令游戏，引得台下的小嘉宾们蠢蠢欲动，摩拳擦掌，使得现场的气氛一下子活跃了起来。随后，6位学神和大家分享了自己的大学生涯，有海外求学

经历，有专攻学术只在教室和宿舍的两点一线生活，有学业旅行两不误的小经验，也有是否要参加考研时的思考与抉择等，干货满满，或诙谐幽默，或一本正经，或娓娓道来，台下的小萌新们又好奇又专注又崇拜地听着。6位学神告诉这些准大一新生们，大学要去尝试，去热爱生活，保持对世界的探索和好奇心，精修自己的专业，求知过程会让人生多姿多彩。

学校是当之无愧的国之重器，学生们承担着星辰大海的辽阔使命，送给每一位有使命感的学子：愿每个人都是尽责的公民，每个人都能坚守自己独立的人格，每个人都能为他人的幸福拓展纵深。



瑞丰责任 RESPONSIBILITY



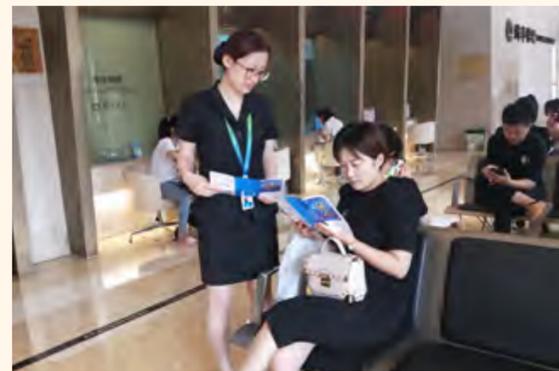
党员捐款助金川
牢记初心与使命

今年6月，金川县曾达乡遭遇的历史罕见特大山洪泥石流，紧紧牵动着瑞丰银行全体员工的心。灾情发生后，瑞丰银行立即与绍兴市柯桥区慈善总会联系，了解灾区所需物资，发起爱心募捐活动，表达对金川县曾达乡灾区人民的深切关爱。涓涓细流，可以汇聚成江河，600多名党员干部用实际行动援助金川灾区，大家纷纷慷慨解囊、奉献爱心。在党委领导的带动下，共捐款8.27万元，为灾区人民奉献了一份真挚的爱心。



普及金融知识 守住“钱袋子”

为帮助金融消费者运用正当途径守护好自身的“钱袋子”，进而维护金融安全与稳定，瑞丰银行近日开展了“普及金融知识，守住‘钱袋子’”活动，各支行积极发挥网点宣传主力军作用，充分利用营业网点多、布局广、扎根基层的特点，面向办理业务的金融消费者和附近群众开展金融知识普及活动。本次活动期间全行参与网点24个，参与人数235人，累计组织活动24次，共发放宣传手册2000余份，微信推送点击量达200余次，受众消费者超过5000人。



瑞丰人 LIFE



“30天转身计划”训练营开班

近日，瑞丰银行青年干部“30天转身计划”训练营在瑞丰商学院成功开班。党委书记、董事长章伟东出席开班典礼并讲话。副行长严国利宣布师徒结对名单并作出具体要求。今年新任命的21名青年干部作为学员和导师一起参加开班典礼。

章伟东指出，青年干部的培养对瑞丰可持续发展意义重大，举行青年干部培训班很有必要。他向在场的青年干部提出四点要求，一是提升驾驭全局的能力。要提高政治站位，把瑞丰事业当作第一要务；要忠诚担当，对瑞丰负责，为瑞丰担当；要胸怀宽广，协调好业务与管理，内外上下等各层关系。二是提升把握底线思维的能力，青年干部要守住做人底线，把事业看重、把权力看轻；要守住风险底线，从源头上把控风险；要守住清廉底线，与客户之间既要亲近又要保持距离。三是提升精细管理的能力，牢固树立管理出效益的意识，把单位管好。四是锤炼带领团队的能力，坚持严管善待，弘扬奋斗文化，发挥干部带头作用，把员工引导到干事创业的氛围上来。

严国利现场宣布了导师结对名单，并对导师工作提出两点要求：一是为人师表，用心帮带。叮嘱导师要在思想上引起重视，在训练营期间，认真真地把辅导学员作为一项日常工作来抓；二是师徒情深，共同成长。希望在场的师徒关系能够在今后的工作生活中得以延续，通过相互沟通交流、学习帮扶，实现教学相长的共赢局面。

现场，每位青年干部学员向师傅鞠躬敬茶，以表虚心求教、尊敬师长之意。师徒双方签订拜师帖，落款之际预示着师徒之缘就此起航。此次“30天转身计划”训练营为期一个月，项目采取“集训+实践+总结”模式，要求学员每日“三省吾身”，在反思总结中提升管理能力。期待青年干部能在此次培训中受益，实现从执行者到管理者的华丽转身，成为百年瑞丰事业铸就过程的中坚力量。



搭建客户经理培养体系 驱动营销条线能力提升

瑞丰银行客户经理能力提升工程纪实



日前，瑞丰商学院502教室，正在进行一场别开生面的考试：一人一座、纸质试卷、独立作答、双人监考，而参加这场考试的“考生”，全部是瑞丰银行在职的66位公司客户经理，他们中有刚入行不久的年轻客户经理，也有已从业十几年、二十几年的资深客户经理。在6月考试季，我们的客户经理们仿佛又回到了学生时代……

搭建体系，部室协同重落实。在今年年度工作报告中，章伟东董事长提出要把客户经理培训作为“头等大事”，建立完善客户经理能力培训考核机制，提升客户经理识别风险、经营风险和控制风险能力。董事长在多次会议上反复提及客户经理培训的重要性、紧迫性。为贯彻总行战略，商学院先后组织专人赴台州银行金融培训学院、泰隆学院考察取经。两所企业的办学经验，尤其是客户经理的系统化培养对我们启发很大。随后，商学院会同风险管理部、人力资源部，制定出台了《瑞丰银行客户经理培养管理实施细则》，搭建了客户经理分层分类培养体系，将公司客户经理和社区客户经理分后备、三年内、三年以上不同类别，制定了各层级培养模式、课程内容、培训周期和导师辅导事宜，明确了客户经理能力培训实施考核通关机制，对培训考核未通关的，新客户经理不允许上岗执业，老客户经理实施等级下调机制。

精雕细琢，课程开发重实战。巧妇难为无米之炊，课程开发是培训实施的前提。为此，今年3月份，商学院协同风险管理部，搭建了贷款“三查”培训课程体系，围绕贷前调查、贷时审查、贷后检查三方面根据客户经理等级开发相应课程。在开发人员选定上采用“1+n”组合模式，筛选相关课程领域内最富经验的资深客户经理1人，同时匹配年轻客户经理1到2名，前者提供经验和案例，后者负责课件开发和后期授课，商学院提供课程开发方法论，并组织课程开发全流程。5月份，商学院会同风险管理部、产业金融部、普惠金融部启动了课程开发项目，经过两轮为期近一个月的集中面授、过程辅导、内容评审和多轮认证四阶段推进，最终开发出覆盖行业分析、业务营销、尽调技术、风险实务等方面共计14门精品课程。值得一提的是，在本次课程开发中，项目组非常重视行业类课程的开发，初衷是希望通过开发高质量的行业课程，让客户经理能够掌握柯桥区主要行业动态和企业经营实际情况，能与我们的客户交流行业知识，更能把握好我们客户的实际生产经营情况。



学考并重，培训组织重实效。随着培训体系和课程开发的顺利推进，5月份，商学院协同产业金融总部研发并实施了后备公司客户经理培训项目。项目为期一个月，包括7天的集中培训和1个月的跟岗实践，面授课程包括行业分析、营销技巧、尽职调查、风险管理、贷后管理以及产品知识等模块，为确保我们的新客户经理能更好地消化课程内容，掌握行业知识，我们在集中面授阶段利用两天时间到滨海印染、漓渚织针、厦履梭织、柯岩绣花、经纺城市场和外贸公司现场教学，听取企业家对企业经营、机器设备、生产流程、外贸出口、收支盈利等情况的介绍，让客户经理掌握必要的行业知识，为做好贷款“三查”作必要的知识储备，从源头上把控信贷风险。6月份，商学院协同产业金融总部、风险管理部对公司客户经理开展了为期2—4天的综合能力提升训练营，对年轻的客户经理要求全程参加培训，对资深的客户经理则要求参加财报分析、尽职调查、交叉验证、风险管理等课程。与以往不同的是，培训后全体客户经理都必须参加纸质闭卷考试，考试成绩与客户经理任职资格直接挂钩。正是在强大的政策保障和舆论氛围下，本次培训全体公司客户经理高度重视，听课认真，鲜有请假。经产业金融总部、风险管理部、审计部和瑞丰商学院联合监控和评卷，66名公司客户经理最终全部通关，平均分达82分，最高分为柯桥支行王萍达98分。

师徒结对，岗位实践重引领。新客户经理真正的能力培养在日常实践中，为了让后备客户经理真正掌握“三查”技术，在商学院集训后，项目组要求后备客户经理支行跟岗实践1个月，要求独立营销、独立尽调至少一笔公司贷款，并据此作通关考核汇报。同时我们给每一位新客户经理配备了导师，培训结束后，现场举行了富有仪式感的师徒结对仪式，献上敬师茶、递上拜师贴。导师代表在发言中说道，喝了这杯敬师茶，收了这本拜师贴，既是荣誉更是沉甸甸的责任，也更有信心在今后的工作中，用心带好徒弟。同时，为了让我们的新客户经理掌握必要的行业知识，商学院利用周五直播学习平台，聘请外部企业家，作现场的行业动态介绍，受到客户经理的欢迎，目前已播出两期，每期收看员工在450人左右。

客户经理是全员资产质量的把关人，商学院作为培训组织部门，要大胆创新、主动求变，抓实抓好客户经理体系搭建、课程开发、师资培养、师徒辅导、基地参访等相关工作；同时，客户经理培养工作涉及到总行前中后台和各支行，我们要充分协同，妥善处理好工学矛盾，磨刀不误砍柴工，通过高效培训实践培养，真正打造一支高素质的客户经理队伍，为百年瑞丰夯实人才基础。

爱农信 美农信 写农信



8月24日上午,我行召开2019年度通讯员会议。绍兴新闻传媒中心(集团)编委、视觉部总监、绍兴市摄影家协会主席袁云受邀出席会议并做专题培训。各部室、支行60余名通讯员参加培训。

会上,袁云从丰富的摄影经历和扎实的理论知识出发,为通讯员们上了一堂生动的摄影技巧课。特别对工作场景的拍摄做了细致的讲解,从会议、合影、活动等不同的场景,包括摄影立意、取景角度、构图方法、摄影对象的主次体现等多个方面为通讯员们进行了详细的介绍说明并列举了大量的照片实例,具有很强的实践性、指导性和操作性。

会议总结了2018年度及2019年上半年信息宣传工作,并对做好下阶段宣传工作提出指导意见。会议强调,通讯员队伍

要充分认识到信息宣传工作的重要性,多角度、多面向提炼主题、挖掘素材,磨练文字,增加使命感,积极向农信系统、省市媒体投稿,确保我行宣传工作走在全省农信系统前列。

会议还表彰了2018年度信息宣传工作优胜单位和个人。

优胜单位:零售金融部、义乌支行、柯岩支行、总行营业部、福全支行、人力资源部。

先进通讯员:沈丽芳、吕俊、周先品。

优秀通讯员:陈薇、高盼盼、王玉玲、孙铭、毛若恒、王霞霞、鲍佳丽。



瑞丰三大“写手”(先进通讯员)

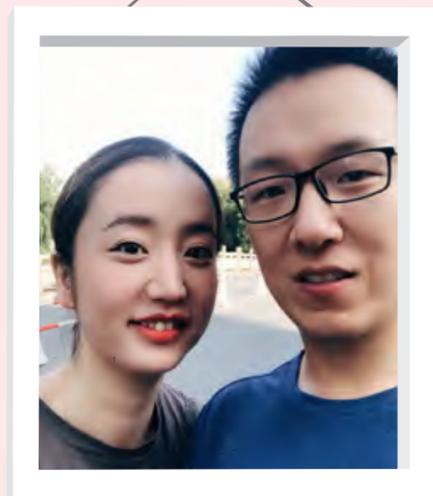


写了一年,也该领奖了(优秀通讯员)

编者按

在瑞丰有那么一群人，他们相遇在瑞丰，相爱在瑞丰，奋斗在瑞丰。他们心意相通，默契十足，是一家人，也是工作的好伙伴。正值“七夕”佳节之际，他们向我们展示在瑞丰的“儿女”情长。

在瑞丰 遇见美好爱情



沈驾群

爱需要双方的付出与包容，每个人都要做对方的天使。作为一名金融人，由于工作的原因，家里的很多事都无法顾虑周全，每次宝宝生病，都是老公跑上跑下各种忙碌，但他却从无怨言。我也只能在他疲惫的时候给予微笑和理解，为他煮点爱心甜点小吃，给他一丝温暖。由于彼此的关心与包容，在生活中我们几乎很少吵架，而我们对爱情的理解，就是这种平凡而细水长流的爱。

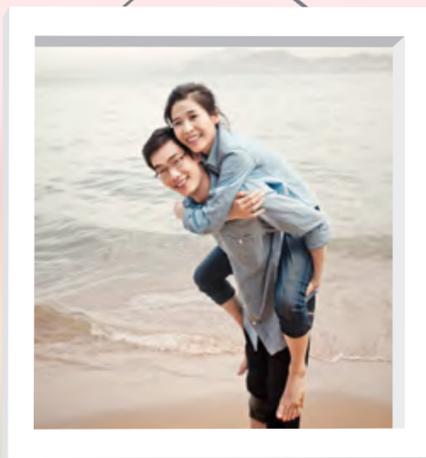
徐晓丽

一场排球比赛，让你我相见。就像张爱玲说的“于千万人中，随时间无涯的荒野，既没有早到一步，也没晚到一步，遇见了。”从此，生命中多了一个你。慢慢地我们相知相识，兜兜转转，庆幸最终还是走在一起。在我难过的时候，你会安慰我“亲爱的，不要难过，有我呢”，接着一个紧紧的无声的拥抱总能给我满满能量。相伴的路上你用光芒照耀我的眼睛，你是独一无二的，陪伴是最长情的告白，感谢你在身边，我们就这样彼此暖暖地牵着，一生一世！



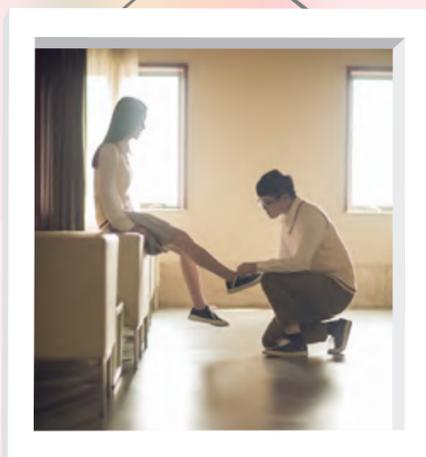
俞玲玲

时间能消磨一切，人在成长过程中经历起起伏伏，却总有一种力量让我们不断追寻，在瑞丰她遇见了对的他，陪伴成长。人生来孤独，来人世一趟，正是为了在万丈红尘中，我个人爱着彼此。在瑞丰这茫茫人海中，他们相识，相知，相伴，并成为彼此的灵魂伴侣。3243和3244之间只差了一个一生一世——感谢瑞丰，让我们相遇相知相爱，从此笑容是你，泪水是你，余生都是你，我们将携手朝着更好的方向去努力生活。



赵楠

那天，作为瑞丰晚会的负责人，我在一楼大厅“审核”参赛人员，别的同事都非常有序地站在大厅，只有一位穿着一套绿色篮球服高高瘦瘦的眯眼小伙，毫不在意地拿着一本财务类书籍坐在南大门边上的石凳上认真看书，他就是老潘，老潘认真的样子让我印象深刻。时隔一年，在2012年4月老潘突然联系我说要给我送新疆的大红枣，我们再度相见，从那以后便有了老潘和楠姐的爱情故事。



周建苗

2015年，我们相遇商学院，瓜渚湖畔春樱夏荷，是我们爱情的见证。腊梅暗香三度，我们于2018金秋喜结连理，那日你低眸一笑，百花不败。四年举案齐眉，我们相爱相知在瑞丰，锻炼成长在瑞丰，奋斗拼搏在瑞丰。农信情悠悠，如凤萧明月，胜过人间无数。

