

沟通瑞丰人
服务合伙人
连接社会人

02 | 《百年瑞丰》总第61期
2020年04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

CONTENT 目录

刊首语

瑞丰视点 FOCUS 1-30

- 瑞丰银行贯彻落实全省农信系统2020年工作会议精神
- 沈志江 赵如浪批示肯定瑞丰银行落实支小再贷款工作
- 人民银行杭州中心支行副行长徐子福调研瑞丰银行
- 瑞丰银行2020年度工作报告解读
- 第二届“瑞丰奋斗者”风采展示
- 落实“双百行动” 建设“五大工程”
- 瑞丰银行召开一季度业务分析会暨作风建设会议

瑞丰研究 RESEARCH 31-32

- 银行大数据分析与应用

特约评论 COMMENTS 33-34

- 继续做好“赤脚朋友”
- 城乡融合发展催化农商银行融入社区治理

瑞丰联播 NEWS 35-42

- 行内联播
- 行外消息

瑞丰党建 PARTY BUILDING 43-46

- 大学习大讨论 学习贯彻车俊书记重要批示精神

瑞丰责任 RESPONSIBILITY 47-48

- 瑞丰银行开展3·15消费者权益保护活动

瑞丰人 LIFE 49-52

- 怀匠心 践匠行 守匠品
- 读书推荐

弘扬“三种精神” 践行“三好理念”

党委书记、董事长 章伟东

美国著名管理学者托马斯·彼得曾说：“一个伟大的组织能够长期生存下来，最主要的条件并非结构、形式和管理技能，而是我们称之为信念的那种精神力量和对组织全体成员所具有的感召力”。所以，要想应对好2020年的困难与挑战，我认为以下三种精神是必不可少的。

第一，战狼精神，讲究团队作战。任正非认为企业发展就是要发展一匹狼，他还对这批“狼”的特性作出了定义：一是敏锐的嗅觉；二是不屈不挠、奋不顾身的进攻精神，三是群体奋斗的意识。狼作为一种群居动物，很少单独行动，总是团队协作，所以有“双拳不敌四手，猛虎不敌群狼”的说法。群狼的团队精神既表现在一致对外时积极主动、敢于进取，而在群狼内部却也和谐共生、忠诚不二。如今，信奉狼性文化的企业管理者越来越多，比如马云、李彦宏等。这和瑞丰一直倡导的企业文化是一致的。例如2019年ETC“战狼行动”，全行2000多名员工，五天时间，不分昼夜、不分年龄、不分层级，朝着ETC这一个目标进攻、进攻、再进攻，两次创下全省纪录。正是这种不抛弃、不放弃的精神才成就了自我、成就了团队、成就了瑞丰。

狼性有四大特点“贪”、“残”、“野”、“暴”。“贪”就是对工作、对事业要有“贪性”，只有永无止境地创新和探索，才能让团队充满活力；“残”用在工作中，就是对待工作中的困难要一个一个地、毫不留情地把他们克服掉、消灭掉；“野”就表示在工作中不要命的拼搏精神；“暴”则是指在逆境中，要粗暴地对待一个又一个难关。一个团队要发展，没有这种“贪”、“残”、“野”、“暴”的狼性精神是不行的，尤其是在当前经济发展压力加大、同业竞争日趋激烈的背景下，更要将战狼精神融进血脉，锁定目标、分工合作、瞬间出击，在浪尖上求生存，浪谷中图发展，用战狼精神鼓舞战队，用战狼标准打造狼性团队，才能立于不败之地。

第二，支小精神，讲究抢抓机遇。一个企业的高质量发展，除了不放弃、不抛弃的战狼精神，抢抓机遇也是同等重要。3月份，央行在前期设立3000亿元疫情防控专项再贷款的基础上，增加再贷款再贴现专门额度5000亿元，其中支小再贷款额度3000亿元，瑞丰作为央行支小再贷款的定点银行，全行2000名干部员工实施“全摸排”，以行班子成员挂帅分赴全行26家支行实行拉网式调查走访，短短半个月时间，共向865家小微企业和688家个体工商户及小微企业主发放支小再贷款36亿元，支小再贷款额度位居浙江农信系统首位，得到上级领导充分肯定。

全行上下要继续追求实干的“想为”境界，坚定完成目标这个“原生动力”，守牢使命担当这个“意志盔甲”，以激流勇进的势头主动担当、积极作为，争做支持区域经济发展的“排头兵”；继续追求实干的“敢为”担当，心无旁骛、一心一意，克服胆怯和畏难情绪，扎实践行好服务标准，真正体现务实作风；继续追求实干的“善为”能力，要提升善谋良策的能力、提升善抓落实的能力、提升善带队伍的能力，确保在重点上“哪壶不开提哪壶”，在成效上“提了哪壶开

哪壶”。

第三，抗疫精神，讲究责任担当。今年春节最让人记忆犹新的就是新冠肺炎疫情。正月初二，瑞丰召开党委扩大会议，当天成立应急处置领导小组，全面部署落实防控工作。瑞丰作为柯桥区唯一的小法人总部银行，防控压力大，对内防控方面，员工规模逾2000人，而且涉及物业、保安、食堂、外包等人员，外地员工占比高；对外服务方面，105家网点，170万客户，都对疫情防控提出高要求、严标准。

一方面，针对疫情防控，群策群力、集思广益，党员干部坚守岗位、靠前指挥。牢筑疫情“防火墙”。严格落实属地管理责任，树立部室、支行管理“第一责任人”意识，突出厅堂食堂重点场所，居家隔离观察和疫情情况报告等重点环节的把控，把好疫情防控的“第一关口”。织密防控“安全网”。严格执行返岗人员摸排和报告，建立“一人一表”登记制度，摸清员工及其家属疫情期间旅居史、住宿史，切断传染源。看好平安“责任田”。规定了突发情况的流程，即遇到临时出现的发热、咳嗽或与疑似、确诊病患接触等情况，第一时间上报，并建立了严格的督察和问责机制，下发4个督察专报和通报，从严从重从快处理对防控不到位的单位和个人。

另一方面，加大金融支持企业复工复产力度，第一时间出台十条惠企清单，推出专项额度力争重点企业供给无忧、专项产品拓宽民营小微融资渠道、专项优惠降低受困企业融资成本、专项流程提升企业客户办理效率、专项机制开通金融服务绿色通道等五大方面举措，发挥金融对企业复工复产的支持作用，帮助和支持中小企业树立信心、共渡难关，保障企业正常复工运转。

三种精神，归根到底，就是以实际行动落实“三好理念”，只有把银行自身发展好，区域经济服务好，社会责任履行好，我们奋斗才是有价值的。



瑞丰视点 FOCUS



在全省农信系统2020年度工作会议上

瑞丰银行获评浙江农信2019年度“综合实力十强银行”

纲举目张，执本末从。全省农信系统2020年度工作会议、绍兴农信2020年度工作会议擘画了全年工作蓝图，指明了奋进航向，奠定了务实基调，激发了广大干部员工的工作激情，是对做好今年工作的重要指导和有力鞭策。瑞丰银行牢牢把握省农信联社、绍兴市办工作会议要求，紧紧牵住“牛鼻子”，出实招、办实事、求实效，全面贯彻落实会议精神。

瑞丰银行贯彻落实全省农信系统2020年工作会议精神

立传立达会议精神 对标对表务求实效

01 四个会议传导

第一时间召开党委会议，认真传达学习省农信联社、绍兴市办年度工作会议精神；

召开行长办公会议，结合会议精神，研究下阶段工作任务；

召开行务会议，确定工作目标；

召开一季度业务分析会，结合实际全面部署下阶段工作，把全行思想统一到会议精神上来，把全行力量凝聚到会议任务上来。

02 三张表格落实

根据会议精神，对年度重点工作责任分解举措表进行了完善、补充，进一步统一思想、对标看齐；

将年度重点工作责任分解举措表拆解到部门，形成部门职责表；

部门职责表拆解到个人，形成个人职责表，层层强化工作职责，明确时间节点，落实责任到人。

03 二支队伍督导

成立两支督导队伍：督察中心及督导大队

分别对部门、支行重点工作进度进行督察和指导，及时纠偏、定期评估，确保措施精准、落实到位、行稳致远。

04 推进“两转两强两治”

坚持零售立行
推进『两转』

即围绕大零售、数字化两大转型，通过科技引领、精细管理、精准获客、敏捷组织，推动业务发展、网点转型、成本下降、风控升级，全面深化零售转型，建设区域领先的数字银行。

坚持效能强行
推进『两强』

即坚持强总部、强管理，完善考核机制，建设精准系统，优化队伍结构，提升管理效能，强化中场发动，推动总部指挥更高质，中台驱动更高能，支行执行更高效，建设管理一流的效能银行。

坚持开放办行
推进『两治』

即融入社会治理，提升行域治理，深化银政联盟、优化信用体系、履行社会责任，做有情怀、有担当的银行，以良好的内外生态环境，建设百姓首选的社区银行。

瑞丰银行与企业同呼吸共命运，实打实支持实体经济，卓有成效！希望进一步做强自身，深化改革，为柯桥冲刺“十强区”添砖加瓦。

专报信息
(2020年第1期)

瑞丰银行印发

2020年3月13日

“四定一抢”精准滴灌 “应放尽放”服务小微
瑞丰银行一周为600余家企业发放支小再贷款20亿元

为支持打赢疫情防控阻击战，根据党中央国务院有关指示精神，人民银行总行在前期设立3000亿元疫情防控专项再贷款的基础上，增加再贷款再贴现专门额度5000亿元，其中支小再贷款额度为3000亿元。作为柯桥区金融服务主力军，央行支小再贷款定点银行，瑞丰银行党委深刻认识到落实支小再贷款政策的

支小再贷款的做法，值得肯定，应该积极宣传，带动全区金融业更好帮助实体经济。

专报信息
(2020年第1期)

瑞丰银行印发

2020年3月13日

“四定一抢”精准滴灌 “应放尽放”服务小微
瑞丰银行一周为600余家企业发放支小再贷款20亿元

为支持打赢疫情防控阻击战，根据党中央国务院有关指示精神，人民银行总行在前期设立3000亿元疫情防控专项再贷款的基础上，增加再贷款再贴现专门额度5000亿元，其中支小再贷款额度为3000亿元。作为柯桥区金融服务主力军，央行支小再贷款定点银行，瑞丰银行党委深刻认识到落实支小再贷款政策的

沈志江 赵如浪批示

肯定瑞丰银行落实 央行支小再贷款工作

近日，柯桥区委书记沈志江，区委副书记、区长赵如浪先后在瑞丰银行上报的《“四定一抢”精准滴灌 “应放尽放”服务小微 瑞丰银行一周为600余家企业发放支小再贷款20亿元》专报信息上作出重要批示，充分肯定瑞丰银行在支小再贷款过程中作出的突出贡献，鼓励瑞丰银行发挥区域经济服务主力军作用，为实体经济发展再作更大贡献。沈志江书记批示：“瑞丰银行与企业同呼吸共命运，实打实支持实体经济，卓有成效！希望进一步做强自身，深化改革，为柯桥冲刺‘十强区’添砖加瓦”。赵如浪区长批示：“支小再贷款的做法，值得肯定，应该积极宣传，带动全区金融业更好帮助实体经济”。



走亲 走近 走实 护航小微企业加速发展

为支持打赢疫情防控阻击战，根据党中央国务院有关指示精神，人民银行总行在前期设立3000亿元疫情防控专项再贷款的基础上，增加再贷款再贴现专门额度5000亿元，其中支小再贷款额度为3000亿元。作为柯桥区金融服务主力军、央行支小再贷款定点银行，瑞丰银行党委深刻认识到落实支小再贷款政策的极端重要性，提高政治站位，统一思想认识，发动全行员工，全力以赴落实，按照“全面走访、应放尽放”要求，加大对有序复产、外贸、商贸三产等行业的金融支持力度。短短半个月时间，累计走访企业10000余家，发放支小再贷款36亿元。

一是党委靠前指挥，实施“四定一抢”。央行再贷款政策出台后，瑞丰银行被确定为支小再贷款定点银行。行党委第一时间召开动员大会，明确非常时期采取非常手段，坚决打赢节后第一战。为确保全面覆盖支小服务，瑞丰银行在区市场监管局支持下，拿到辖区范围内4.5万家企业（个体工商户）名单，全行2000名干部员工实施“全摸排”，以行班子成员挂帅分赴全行26家支行实行拉网式调查走访，确定“四定一抢原则”。“定网格”。将辖内企业按照网格划分，每一网格责任到人，确保对网格内企业全面彻底摸排，第一时间了解企业资金链情况。“定责任”。根据管辖范围因人而异制定意向授信、上报授信以及发放额指标，最大努力发挥营销人员主观能动性。“定策略”。遵循先易后难、高效跟进的原则，合理安排工作步骤，充分利用一切可以利用的时间，做到忙而不乱。“定规矩”。正确宣贯央行支小再贷款政策，严格把控贷款用途，规范资金流向。“抢时间”。白天走访，晚上授信，节日无休，所有时间全部用于再贷款发放。

二是开通“绿色通道”，加快放贷速度。为使支小再贷款早点发放到小微企业，瑞丰银行确定“急事急批、当天审批”原则，全力加快放贷速度。“快调查”。瑞丰银行客户经理在办贷前，提前和客

户沟通贷款所需材料，确认好调查细节，并采取容缺办理，力争调查、收集资料“最多跑一次”。“快审批”。简化信贷审批流程，开辟专项“绿色通道”，授信审批委员会和产品定价委员会从一周一开改为一天一开。从走访到审批到放贷，环环相扣，争分夺秒，确保以最短时间将资金送到客户手中。“快抵押”。协调客户时间，尽量安排客户集中办理抵押，提高办贷效率；在晚上和周末整理资料，集中上传审批。从调查到放款，保持有张有弛的工作节奏，办理贷款紧凑有序，客户体验感也非常好。

三是借力“银政联盟”，合力服务企业。央行支小再贷款发放涉及环节较多，其中一个重要环节就是抵押登记。瑞丰银行借力“银政联盟1+N”模式，联动相关部门力量，合力为企业提供便捷服务。“定专人”。瑞丰银行派出专人进驻行政服务中心，每家支行提供的抵押办理登记服务都有专人对接，确保当天办结。“开专窗”。在区行政审批中心不动产登记中心开设专窗，为支行再贷款提供特别服务，双休日也不休息，为企业赢得时间。“设专线”。瑞丰银行26家支行与各镇街建立“热线”，通过街道规上企业交流群，让街道成为资金“供”与“需”的传导桥梁，哪家企业有资金需求，客户经理马上上门对接，做好金融服务，银企双方都很放心。



徐子福调研瑞丰银行 发挥旗帜作用 引领普惠服务



徐子福
XUZIFU

4月1日上午，人民银行杭州中心支行副行长徐子福一行赴瑞丰银行调研。他强调，瑞丰银行要发挥好旗帜作用，引领普惠服务，在当下复工复产关键阶段，把更多的信贷活水送给小微客户，为服务实体经济作出更大贡献。

徐子福一行在人行绍兴市中心支行行长孔祖根，瑞丰银行董事长章伟东等陪同下，先后来到东美布业、蓝天集团等企业调研，听取企业负责人关于国际贸易、零售商业等行业发展情况介绍，深入了解企业资金需求、融资渠道、利率水平等，并向企业负责人介绍当前金融政策，鼓励大家共克时艰，合力发展。

在瑞丰银行调研座谈时，瑞丰银行党委书记、董事长章伟东介绍了去年以来发展情况。他说，2019年以来，瑞丰银行坚持金融助力“三服务”、金融助推“融

资畅通工程”、金融助快“最多跑一次”改革，各项工作取得较大突破，规模、结构、质量、效益各项指标稳健增长。今年以来，面对疫情带来的发展困难，瑞丰用了短短半个月时间，发放支小再贷款等信贷资金近40亿元，有力支持了区域经济。

徐子福充分肯定瑞丰银行干部员工的辛勤付出。他说，瑞丰人很辛苦，业务做得很好，是农商行领域的一面旗帜，也是绍兴金融行业的一面旗帜。你们常年在基层走千访万，了解到的信息很多，听到了更多企业真实的心声。要加强日常沟通交流，以利人行各项惠企政策更好得以执行和贯彻，大家合力把企业服务好，经济发展好。



推进“两转两强两治”建设 赋能“一乡一城一市”模式 【2020年度工作报告解读】

2020年工作指导思想

紧紧围绕提升核心竞争力这一战略任务，坚守新零售转型，推进“两转两强两治”，赋能一乡一城一市“三大模式”，努力完成经营管理“十大目标”。



3月18日，瑞丰银行以现场+视频形式举行2020年度工作会议。党委书记、董事长章伟东作了题为《推进“两转两强两治”建设 赋能“一乡一城一市”模式 建设具备模式核心竞争力的全国一流农商银行》的工作报告。报告要求，要紧紧围绕提升核心竞争力这一战略任务，坚守新零售转型战略，推进“两转两强两治”建设，赋能“一乡一城一市”模式，着力打造业务发展“十大工程”，努力完成经营管理“十大目标”，为建设具备模式核心竞争力的全国一流农商银行努力奋斗。



省农信联社绍兴办事处副主任冯华良及人行绍兴市中心支行相关人员到会指导。副行长(主持工作)张向荣主持会议。行领导、调研员、行专家参加会议。

章伟东在报告中指出，过去的一年，是瑞丰发展业绩取得较快增长的一年，机制改革取得关键突破的一年，队伍建设取得显著进步的一年，品牌影响获得明显提升的一年。一年来，围绕零售转型战略，行党委突破条条框框，大胆改革创新，分别就业务创新、效能建设、用人机制、绩效考核等事关全局的重大问题作出决定和部署。规模指标再新高、经济效益再提升、资产质量再改善、资产结构再优化、客户覆盖再提升。业务方面，“普惠模式”、“融资畅通”、“银政联盟”三大工程汇聚人心。改革方面，淘汰、考核、用人、创新“四项机制”促发展动力。队伍方面，努力让有为者上位，为奋斗者赋能，让在位者担者，效能建设显著提升。党建文化方面，“严管善待”理念深入人心，“战狼精神”鼓舞人心。影响力方面，省委改革办《领跑者》专刊专题推介“银政联盟1+N”改革经验，行风评议第八次荣登第一，瑞丰普惠金融引领者形象全新树立。

章伟东深入分析当前面临发展形势，要求全行上下认清形势，把握大局，思变求进谋突出。他强调，宏观经济形势的变化，绍兴经济形势的变化，也使今年很可能是我行近几年来面临困难最大、挑战最严峻的一年。我们面临能否有效管控风险的重大考验；面临能否保持效益持续提升的重大考验；面临能否实现或扩大同业领先优势的重大考验。全行上下要着力增强危机应对的紧迫感和责任感，坚持业务风控两手抓两手硬。要认真审视四对辩证关系，一是认真审视疫情冲击的“短期”与“长期”，辩证看待“危”与

“机”；二是认真审视发展的“优势”与“劣势”，辩证看待“变”与“不变”；三是认真审视业务的“存量”与“增量”，辩证看待“攻”与“守”；四是认真审视经营的“管理”与“治理”，辩证看待“内”与“外”。

章伟东指出，2020年是非常之年、挑战之年、机遇之年。根据省联社党委发展战略部署，结合我行实际，今年我行总体工作指导思想是：紧紧围绕提升核心竞争力这一战略任务，坚守新零售转型，推进“两转两强两治”，即围绕大零售、数字化两大转型，建设区域领先的数字银行。坚持强总部、强管理，建设管理一流的效能银行。融入社会治理，提升行域治理，建设百姓首选的社区银行，以此赋能一乡一城一市“三大模式”，努力完成经营管理“十大目标”。

章伟东在报告中深入阐述“两转两强两治”丰富内涵。“两转”方面，着重围绕模式引领、模式深化、数字赋能做文章，实现从经营产品向经营客户转变，从经营业务向经营品牌转化，从“门店金融”向“智慧经营”进化。为实现这一目标，今年将实现业务“十大工程”，包括微贷百亿工程、数字贷款增户工程、中部客户拓面工程、社区服务品牌工程、丰收互联推广工程、重大政策落地工程、战略客户拓展维护工程、“融资畅通工程”之深化“百园工程”、交易能力提升工程、资管业务转型工程等，同时着重建设四大数字化项目，与“十大工程”相配套，为我行大零售、数字化转型提供动力。

“两强”方面，紧扣强党建、强组织、强人才、强履职等方面，构建效能高、反应快、信息灵、指挥强的总部枢纽，驱动管理更精细更精准，把总部小法人优势发挥到极致。报告着重就“人才队伍”和“干部履职”等方面作出深入阐述和部署。强调要广开大门、海纳百川、搭建平台，为人才创造施展才华的天地。要继续深化“开放包容、公

开透明”的用人机制，支行负责人、部门负责人有推荐权，员工有自荐权、人力有考察权、党委有决策权。真正建立多维度、全覆盖的选人用人察人制度，并不断加以完善，使之更趋科学合理。要出台瑞丰银行干部履职效能评估机制，按月多维度评估干部履职效能，发挥层级管理在一级督一级、一级抓一级上的管理优势，评估结果与绩效薪酬等挂钩。

“两治”方面，要以开放融合的姿态融入社区生态，做好企业公民。要以主导主动的态度融入社区治理，践行社会责任。要坚持“三好理念”，推动建设银行、企业、社会共赢。特别是在行域治理中，要从“应急抓”转为“抓应急”，提升危机应对能力。要从“做生意”转为“做生态”，定位自己是社区好伙伴。要从“服务社区”转为“治理社区”。要着力打造应急管理工程、深化“银政联盟”工程、推进信用共治工程、建设责任共担工程、打响行风共赢工程、优化公司治理工程，构建银政、银企、银农、银社新生态，打造真正的百姓银行。

章伟东在最后就落实“严管善待”这一文化核心问题提出要求。他强调，党员干部要加强党性修养，讲团结、顾大局，把思想和精力集中到工作上去，要严肃党纪党规，有意见当面提，背后不议论，做一名对党忠诚、对瑞丰负责、对同事真诚，严以律己、宽以待人，受领导器重、受同事尊敬、让同行敬佩的优秀党员干部。作为一名瑞丰人，要关心时事，关心国家和民族的前途命运，提高自己的政治觉悟；要关注时间，做好时间管理，不要白白虚度了年华；要关

怀同事，人的一辈子，和同事一起相聚时间很长，单位的各种关系一定珍惜，感谢那些让你独当一面的人，感谢那些给你压力的人，感谢给你平台的人，因为那是机会，是信任，是平台，是发言权。

会议还公布了“幸福瑞丰新十大举措”。

张向荣就贯彻落实会议精神提出三点要求。一要落实一个“干”字。全行上下要深刻领会本次会议的核心要义，认真组织召开分组讨论，以“两转两强两治”为目标，以业务“十大工程”为抓手，全面了解掌握今年和未来一段时期的工作重点与具体举措，从每一件小事做起，从每一项指标抓起，抓出实效、干出实绩。二要强化一个“新”字。面对当前经济金融发展态势，要化“纸上谈兵”为“真抓实干”，大胆革新、全力突破，在产品、服务、机制、渠道、模式、考核、品牌、文化等方面都作出适应时代发展的变化，立于不败之地。三要突出一个“治”字。要全面理解农商行在社会治理中的独特定位，深刻领会社会治理创新内涵，围绕“两治”提出来的六大“两治工程”，从诚信环境营造、银政联盟深化、行风评议建设等多个层面努力提升共治能力，打造真正的百姓首选社区银行。

会上公布了先进集体、先进个人，2019年度优胜单位、专项优胜单位、先进工作者、优秀团队长、优秀客户经理、优秀柜员，创新成果及第二届“瑞丰奋斗者”名单。行领导、省农信联社绍兴办事处领导及人行绍兴市中心支行领导为获奖者颁奖。



模式引领，从经营产品向经营客户转变

巩固农村社区主办行地位
推动社区服务品牌化
建设专营化市场服务平台

...

模式深化，从经营业务向经营品牌转化

► 树立五方面导向：
风控打开“信用门”
办贷推进移动化
渠道推进线上化
产品做足差异化
获客推进场景化

...

推进“两转”

围绕大零售、数字化两大转型，建设区域领先的数字银行

数字赋能，从“门店金融”向“智慧经营”进化

► “四大项目”：
数字化营销赋能项目
数字化客户忠诚项目
数字化人人可贷项目
数字化人才培育项目

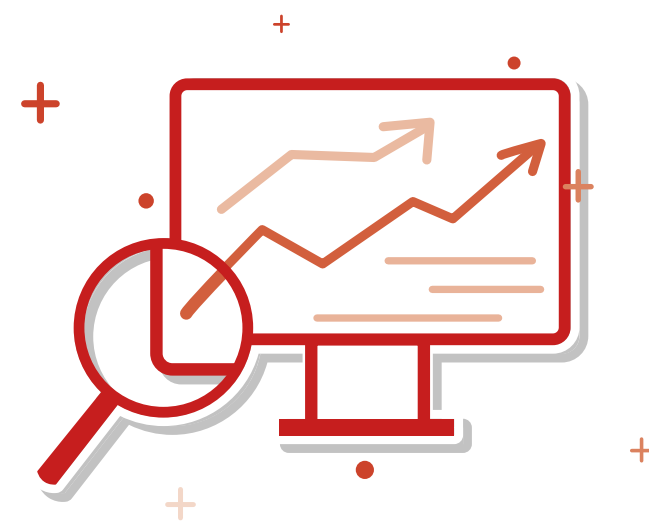
...

聚焦重点，从“四面开花”向“精准出击”强化

► 十大工程：
微贷百亿工程
数字贷款增户工程
中部客户拓面工程
社区服务品牌工程
丰收互联推广工程
重大政策落地工程
战略客户拓展维护工程
“融资畅通工程”之深化“百园工程”
交易能力提升工程
资管业务转型工程

► 五大项目：
瑞丰系产品创新项目（总行层面）
本外联动项目（产业条线）
财富客户集聚项目（零售条线）
网金稳健发展项目（网络金融条线）
特色业务创新（金融市场条线）

...



强总部

强党的领导，党委管战略要坚定、党委管大事要坚强、党委管干部要坚决、“党建+金融”要坚持。强组织引领，突出战略导向、突出转型导向、突出合规导向。强人才支撑，突出导向配人才、公开赛道选人才、梯队建设管人才、健全机制激人才、制度建设管人才、强化培训育人才、开放创新留人才。强干部履职，强履职评估、强履职督察、强履职锻炼、强履职落地。

推进“两强”

坚持效能强行，推进“强总部、强管理”，建设管理一流的效能银行

强管理

优化绩效考核管理，突出核心指标导向、突出利润考核导向、突出履职效能导向，提振奋斗动力。强化资产负债管理，牢牢咬定经营目标、着力强化定价管理、坚持从紧从严支出，提升效益水平。深化业务流程改革，深化信贷流程改革、优化柜面流程改革、强化管理流程改革，推动效能提升。推动数字信息决策，建设信息化总部、打造数字化总部，促进管理转型。狠抓全面风险管理，抓统筹、定偏好、抓重点、强协同、控不良、抓职责、强考核、建项目，提升经营水平。

建设六大“两治工程”

建设应急管理工程
深化“银政联盟”工程
推进信用共治工程
建设责任共担工程
打响行风共赢工程
优化公司治理工程

推进“两治”

融入社会治理，提升行域治理，建设百姓首选的社区银行

严管善待

聚焦“严管善待与幸福瑞丰”这对关系，要创造较好的物质文化；建设一流的企业文化；培养高尚的职业情操

幸福瑞丰新十大举措

设立员工关爱日
员工生日带薪休假
关心员工身体健康
增加员工休息时间
提高员工福利待遇
减少日常重复劳动
减少活动会议安排
关注员工日常生活
搭建员工成长平台
创新企业文化活动

二〇一九年度先进集体及创新成果奖

支行优胜单位

越州支行、城南支行、孙端支行、安昌支行

部门优胜单位

零售金融部、法律合规部、总行办公室

中心优胜单位

零售金融部产品管理中心、产业金融总部公私业务管理中心

互联网金融优胜单位

越州支行、孙端支行、安昌支行

基础金融优胜单位

柯岩支行、杨汛桥支行、义乌支行

利润中心优胜单位

总行营业部、义乌支行、安昌支行

不良化解优胜单位

福全支行、新城支行、柯岩支行

微贷优胜中心

经营贷业务中心、宇邦中心

创新成果奖一等奖

普惠金融部

创新成果奖二等奖

产业金融总部、微贷事业部

创新成果奖三等奖

风险管理部、零售金融部、人力资源部

创新成果奖优胜奖

法律合规部、人力资源部、总行办公室、越州支行





2nd

风采展示 第二届瑞丰奋斗者



马英英

★ 奋斗关键词——十年磨一剑 砺得梅花香 ★

她是瑞丰一线众多柜员里的一个，她总是那样笑容可掬，像盛开的一朵向日葵，灿烂地幸福着。在她身上，你读出的不仅仅是善意、正直和友好，更有宽容、执着和奉献。她高昂的精神状态和渴望完成任务的心态创造骄人的业绩。她说，常保持微笑，是做好一切的优质服务的基础。

★ 奋斗关键词——奋力拼搏 重压之下再战斗 ★

做过柜员、做过文秘、做过客户经理……做到部门负责人，不同岗位之间的转换，一次又一次，他从零开始重新出发。从支行柜员到零售金融部副总经理，不眠的灯火和凌晨的星光见证了他的努力。他带着瑞丰人独有的“战狼精神”，创新、探索、拼搏、进攻。他说，只知道，确定了就要义无反顾。

王力铭



★ 奋斗关键词——知行合一 致真立人 ★

坚定的步履踏响成功的节拍，坚强的斗志创造绚烂的人生。他用“敬业+奉献”谱写三十余年“金融梦”，扎实工作，默默付出，带领团队总能身体力行，奋勇向前，用激情的语言，拼搏的精神给人震撼。他说，奋斗不为别的，只为以后的自己回头看看来时的路，奋斗过，就无悔。

王伟强





王兴龙

★奋斗关键词——旅程没有驿站 奋斗风雨兼程★

他，是支行的“营销达人”，是团队中当之无愧的大哥。生活中，诙谐幽默，乐观豁达，宽以待人，是良师，更是益友。工作上，他开拓创新，追求卓越，身先士卒投入每一项工作中，严于律己兢兢业业，力求尽善尽美。他说，边疆风云急云阔，将军战甲夜不脱，责任在建，便不能辜负瑞丰重托。



许玲

★奋斗关键词——风雨彩虹 铿锵玫瑰★

青春年华，她想成为一块水晶，在阳光下折射出五颜六色的美丽；岁月沉淀，她甘愿成为一块透明的玻璃，默默展现自己的功能。她热爱着岗位，热爱着客户，热爱着瑞丰；她乐于学、乐于教、乐于做。她说，很庆幸，多年以后，仍保有最初的梦想，不忘初心、砥砺前行。

★奋斗关键词——奋力拼搏 重压之下再战斗★

柔韧肩膀，肩负重任。风雨艰途，一展风采，创造出骄人业绩。在他的精细管理下，500名微贷将士砥砺前行，业绩实现连年翻番。所有成绩的背后，清晰折射出他创新探索、主动作为的成功之路。他说，16年，贵在坚持、唯在坚持、成在坚持。

宁怡然



★奋斗关键词——坚守初心 接续奋斗★

当她在营销管理岗时，南至福全，北至萧山，东至上虞，西至杨汛桥，几乎整个绍兴都有她的足迹，顽强的毅力令人称赞。当她在后台操作岗时，技能娴熟，扎实工作，默默奉献，开拓创新，顽强的精神令人称赞。她说，只要有一颗初心，不管什么岗位，相信自己都能做好。

李玲玲



朱国良

★奋斗关键词——使命担当 积极作为★

从储蓄、记帐、信贷员、业务员、信用社分社主任、到支行行长，他用三十二年，诠释了一名农信人的永恒信念。他积极作为，是一方面貌的改变者；他大胆创新，是瓶颈工作的突破者；他牢记使命，是零售转型的先行者；他担当履职，是瑞丰文化的践行者。他说，以诚待人、以诚待客是成功的不二法门。



李慧琴

★奋斗关键词——事业 需要青春和理想去追求★

她是支行一名普通柜组长，也许她没有远大的抱负，只是想把自己的工作做好；也许她没有多大的权力，只有默默无闻的坚持；也许在别人看来她有些平凡，只是这未尝不是一种智慧。25年来，她一直坚守在一线岗位，用她的整个青春与瑞丰银行共成长。她说，做瑞丰人，服务要细要好，业务要专要精，感情要深要实。



余力丰

★奋斗关键词——把平凡的事情做好 就是不平凡 ★

“男儿立志须晴日，天空海阔任鸟飞”。他把每一分每一秒都献给自己钟爱的瑞丰事业，就像是在自己青春的原野撒播下的每一颗饱满的果实，来年春归定会开出事业有成的鲜艳花朵。战略规划部、总行办公是、董事会办公室，他踏实做好每一个岗位工作。他说，10年的工作经历，不辉煌、不隆重，就像每个人过的每一天，平常如水，而这样的日子，我会一直继续。



陈红惠

★奋斗关键词——奋斗本身是一种幸福 ★

她用近30年的时间，念好一名基层支行行长的“五本正经”。清政廉政，提高自身修养；以客户为中心，推动业务发展；狠抓风险管理，确保事故零发生；践行责任，构建和谐企业文化；开展培训，提升全员综合素质。她说，人生的路有千万条，我选择了那条叫“奋斗”的路，有过艰辛、有过彷徨、有过流泪，但更多的是阳光与温暖。

★奋斗关键词——无奋斗不青春 ★

支行厅堂主管，能从这样的岗位中赢得瑞丰人的认可，她一定有独到之处。她从每一件小事做起，从点点滴滴做起，作为临柜人员，她用心提高技能，耐心办理业务，热心对待客户；作为营业经理，她以身作则树立榜样，获得同事点赞领导认可。她说，越工作越美丽、越努力越幸运。

沈月芳



★奋斗关键词——客户就是我们的衣食父母 ★

她，就像一朵洛城牡丹，在众多市场营销先锋里光彩夺目；她，经验丰富，深知细节决定成败，在各项业务中取得累累硕果。对客户的用心、贴心、真心体现在工作的点点滴滴，她那种敬业、专业的工作态度受到客户信赖。她说，虽然累着、哭着、忙碌着，但也笑着、唱着、快乐着。

罗彩珍



陈丹杏

★奋斗关键词——一片“丹心”照汗青 ★

她的职业生涯，只做了一件事，把全部的感情、热情都交付给了科技条线工作。她肯钻研，能吃苦，甘于奉献；她做业务、当参谋，履好职责；她既守成，又创新，成绩斐然；她讲团结，重大局，清正廉洁。她说，在思想上合心、在执行上合力、在工作上合拍，用热情点亮科技之光。



金立勇

★奋斗关键词——没有攻不下的客户 没有做不成的事 ★

24年，一家单位、一家支行，从社区客户经理、公司客户经理到业务主管，“湖塘重点骨干企业主要业务必须在瑞丰”，是他一直坚持，其他东西他从不与人争，但做业务他一定会想尽办法去争，因为这是他最大的事业。他说，只要我一遍一遍走访客户，一次一次为客户办实事，总会赢得客户的信任。

金
国
庆

★ 奋斗关键词——与时间赛跑的追梦人 ★

三十一年，一路走来，他亲历了我行从信用社、合作银行到农商银行的巨大发展和飞越，先后经历了从记账员、信贷员、分理处主任到支行行长、部总经理的岗位变换，以梦为马，步履不停。他因时制宜、善于思考；勤于学习、自我提升；忠于工作、奋斗为先。他说，要以更快的脚步、更饱满的热情投身“百年瑞丰”事业，去创造更美好的明天。

★ 奋斗关键词——道阻且长 行者将至 ★

“勤劳的人会有各种幸运，懒惰的人则只有一种不幸”是她的人生信条，“业务零差错、服务零投诉”是她的工作目标。二十多年来，她始终坚持“手勤、口勤、笔勤”，工作时多做一点，营销时多说一点、学习时多记一点。她说，路虽弥，不行不至；事虽小，不做不成。

胡
宇
琴

★ 奋斗关键词——脚踏实地 一路向阳 ★

二十年成长，二十年积淀，二十年成就她农信光华。脚踏实地，是她一直以来的坚守的信条；服务基层，是她一直致力于深做透的工作；追求卓越，不断挑战，是她一直在坚持的风格。“做人要勤奋，付出总有回报”，她带着母亲的叮嘱一路前行，披荆斩棘。她说，让责任、使命成为一种习惯，去创造更好的明天！

胡
建
芳姜
永
兴

★ 奋斗关键词——不是尽力而为 而是全力以赴 ★

8年考核，7年被评为卓越，是什么样的事迹让他被领导和同事认可？26年，是什么样的精神让他在坚守？他立志成为岗位专家，精细贷前调查、控制贷款风险、控制存款成本每一项工作他都全力以赴，追求尽善尽美。他说，我不是最好的，但我一直会提醒自己向前冲。

★ 奋斗关键词——奋斗 不在能知 乃在能行 ★

从信用社到农村合作银行，再到农商行，他始终在本职工作岗位上勤奋学习，努力工作。从分理处主任、业务主管、团队长、公司客户经理，他以身作责，以上率下，吃苦在前，享受在后，做一行爱一行。从最初的“市级联社劳动模范”到现在的“十佳团队长”、“营销之星”都是他成绩的见证。他说，成绩只是过去，未来风雨兼程。

姚
晓
春韩
兴
军

★ 奋斗关键词——营销产品，首先要营销人品 ★

作为一名家金经理，他目光敏锐，市场判断总是快人一步，确保客户资产稳步增值。事业就是生命，他是不折不扣的急先锋，做好乃天职；顾客就是上帝，他是倾心倾力的排头兵，满意是目的。他说，事业要坚持爱岗敬业，生活要坚持随和质朴，做人要坚持诚信待人。



韩媛

★奋斗关键词——悠悠赤子情 拳拳敬业心 熔熔生命火★

面对繁杂的事务，她怀着对工作的热忱和激情，任劳任怨，默默无闻。凡事认真负责，没有理由和怨言，只有尽职与尽责，勤奋忙碌却又一丝不苟，她用责任感打动人心，用奉献精神赢得尊重。她说，只有付出辛勤的汗水，才能收获长足的进步。

★奋斗关键词——前行 不怕荆棘满路★

二十多年风雨兼程，他与瑞丰一同成长。瑞丰成为了同行中的翘楚，他成为了瑞丰的中坚。作为一名基层支行行长，他用实际行动践行着“支农支小”的梦想。道路泥泞的风雨中，有他拜访客户的身影；璀璨夺目的星光里，有他服务企业的足迹。他说，坚持，才会让落寞遁形，奋斗，方能让杂音匿迹。

童江锋



濮吉琼

★奋斗关键词——我会一直坚守在这里★

她，瑞丰唯一异地支行零售管理岗员工。她信奉“吃得苦中苦，方为人上人”的理念。她不忘初心，奋勇向前，不负众望，与义乌支行同进退、共成长，见证了义乌支行从无到有、从弱到强的成长历程。她说，没有比脚更长的路，没有比人更高的山。



落实“双百行动” 建设“五大工程”

3月21日上午，瑞丰银行在蓝天大剧院中心广场举办“创新落实‘双百行动’ 全力服务区域经济——瑞丰银行‘五大工程’建设活动现场会”，贯彻落实省市区各级党委政府及人行、银保监“双百行动”-“百行进万企”活动和“百地千名行长助企业复工复产”专项行动，通过服务150个小微园区、投放100亿信贷资金、创建100个示范村等举措，充分发挥金融支持区域经济发展的积极作用。

党委书记、董事长章伟东深入阐述“双百活动”的重要意义，并就创新落实好“双百行动”，深入推进“五大工程”建设提出具体要求。一要提高政治站位，站得高才能看得远。要认真领会市委市政府及上级监管部门政策要义，解放思想开拓思路，进一步走进企业、深入企业，扩大供给，确保“应贷尽贷、应贷快贷”，主动把政策、服务、资金送上门助力企业发展。二要弘扬担当精神，有作为才能有地位。要切实做到“非常时刻、非常举措，非常担当，非常作为”，以担当精神把“五大工程”实打实落地，在年终收尾的时候交出超越自己、超越同业的良好答卷。三要全力发起冲刺，奋斗方能享受幸福。要有“干字当头”的气势，弘扬艰苦奋斗精神，以“逆行者”姿态挺身而出，牢牢把握“严管善待”核心要义，践行“奋斗幸福观”，为区域经济发展烙上“瑞丰印记”，贡献“瑞丰力量”。

自疫情发生以来，瑞丰银行坚决贯彻落实党中央、国务院决策部署，全面落实省市区各级党委政府决策部署，全面做好新冠肺炎疫情防控和支持企业复工复产工作。第一时间捐赠100万元善款，第一时间出台十条惠企清单、第一时间为防疫企业提供低息信用贷款，特别是作为柯桥区金融服务主力军、央行支小再贷款定点

银行，短短半个月时间，累计走访企业10000余家；发放央行支小再贷款36亿元，全力交好“两手抓两手硬两战两赢”的“瑞丰答卷”。

面对疫情带来的新挑战，为缓解疫情对经济造成的冲击，2020年瑞丰银行提出推进“两转两强两治”建设，赋能“一乡一城一市”模式的发展战略，做深做实金融助推“三服务”，深耕深化普惠金融，助推区域经济高质量发展。

服务150个小微园区。结合“百行进万企”和“百地千名行长助企业复工复产”专项活动，在原有“百园工程”，即服务辖内100家小微企业园区的基础上，再扩编50个小微园区，并对小微园区实施“953工作标准”，即建档率、授信（开户）面、用信率达到“90%、50%、30%”，推进企业金融服务工作“全覆盖”，切实解决企业融资堵点。

投放100亿信贷资金。创新“线上产品”，通过数据驱动赋能服务方式转变，采取“分类分批+一户一策”方式，按照“全面走访、应放尽放”要求，加大对有序复产、外贸、商贸三产等行业的金融支持力度，实现全年投放信贷资金100亿，新增服务客户1.25万户，全力满足企业发展融资需求。

创建100个信用示范村。进一步赋能“信用之桥”，重视“好人”、“守信人”、“志愿者”等群体信用价值，创新推出“军人易贷”、“巾帼优贷”、“党员好贷”、“劳模争先贷”等信用产品，创建100个信用示范村，实现柯桥区老百姓“人人可贷”，真正让信用成为资产，打造信用柯桥，文明柯桥。



章伟东在一季度业务分析会暨作风建设会议上强调

抓执行 抓落实 抓作风 全力以赴把全年工作目标落到实处

4月10日，总行在瑞丰大厦三楼一号会议室召开一季度业务分析会暨作风建设会，贯彻落实全省农信系统2020年度工作会议及绍兴农信2020年度工作会议精神，总结回顾一季度经营情况，研究分析当前面临问题，全面部署下阶段重点工作。党委书记、董事长章伟东强调，全行上下要以一季度良好作风为基础，加压奋进、善作善成，提振精神、鼓舞士气、狠抓作风，全力以赴把全年工作目标落到实处。

章伟东指出，年初以来，在新型肺炎疫情大考下，面对疫情防控严峻，金融形势严峻、业务拓展严峻等考验，全行上下顶住压力、迎难而上，出台创新举措，冲出战“疫”困局。尤其是在落实央行支小再贷款工作中，全行上下抢抓政策机遇，同心协力、共克时艰，打出漂亮的翻身战。

章伟东深入研判当前发展形势。他指出，受新冠肺炎疫情影响，经济和金融形势发生深刻变化。一是艰难局面短期难以打破。一方面，因国际形势严峻，境外输入、无症状感染者出现，疫情防控

难度加大。另一方面，由于柯桥区域经济外向度高、开放度高、外贸依存度高，因此短期艰难局面难以打破。二是扶持政策带来驱动效应。为支持企业复工复产，助推经济平稳运行，党中央国务院、省市各级党委政府精准施策，出台创新政策，对稳定市场预期，提升金融机构服务效能发挥重大作用。三是共克时艰彰显使命担当。作为服务区域经济主力军，我们要积极贯彻落实各级党委政府决策部署，深刻研判发展形势，坚持与民营企业、外贸企业共享共赢发展，彰显大行担当。

章伟东就下一阶段工作作出部署。一要全力攻坚，突出业务发展和存量客户维护。要抓牢战略机遇期和政策窗口期，在前期央行支小再贷款基础上，重点做好1万亿普惠再贷款政策应对，加强对优质客户维护，夯实发展基础，提升盈利能力。要大力做好“三服务”工作，行党委班子要带头分赴支行调研，全力摸排当前经营困难企业，帮扶企业渡过难关。二要把握方向，突出风险预警和资产质量管控。要加大对企业经营状况摸排力度，紧盯风险暴露滞后效





一季度业务分析会暨作风建设会

应，提前制定化解方案，严防风险快速大幅反弹。要加强信息收集，对出现问题企业、破产企业及时掌握，制定应急举措，帮助企业顺渡难关。三要抓好落实，突出全年目标和重点工作落地。要紧紧围绕“两转两强两治”建设 赋能“一乡一城一市”模式的战略定位，以时不我待的紧迫感和只争朝夕的精气神抓紧“十大工程”、“五大工程”、数字化转型等项目的落地和推进。

章伟东强调，作风建设是应对风险挑战，凝聚发展合力的内在动力。全行上下要以永远在路上的韧劲狠抓作风建设，打造务实勤勉、善作善成的干部队伍。抓作风，要反对三种状态。反对懈怠，讲究竞争意识。强力解决“思想懒惰”、“小富即安”或“畏难退缩”等精神懈怠问题，弘扬务实唯实的工作作风。反对停滞，讲求危机意识。强力扭转因循守旧、盲目乐观、怨天尤人的工作作风，坚持与时俱进、锐意进取，化被动为主动，掌握局势。反对散漫，讲求集体意识。强化发展就是硬道理的意识，强力改变各行其是、争功诿过、纪律松弛的工作状态，营造风清气正、纪律严明、凝心聚力的良好氛围。抓执行，要发扬三种精神。发扬“战狼精神”，讲究团队作战，弘扬战狼“贪”“残”“野”“暴”的特性。发扬“支小精神”，讲究抢抓机遇，追求实干的“想为”境界、“敢为”担当、“善为”能力。发扬抗疫精神，讲究责任担当。高标准严要求做好疫情防控工作，牢筑疫情“防火墙”，织密防控“安全网”、看好平安“责任田”。抓落实，要聚焦三个重点。要紧扣目标，讲究毫不退让，统筹做好“稳”与“进”，“内”与“外”，坚定信心不动摇、咬定目标不放松，以毫不退让的信念，全力抢进度、赶时间、补损失。要紧扣工程，讲究实效实操。要紧扣工作重点，以马上办、高效办、务实办做实做细各项工作。要坚持转型，讲求着眼长远。围绕提升核心竞争力战略任务，推动大零售转型、数字化转型，深化以人为核心的全方位普惠金融。

副行长(主持工作)张向荣对下一阶段提出五点要求。一要以业务冲刺为目标，为完成全年任务打好基础。存款方面，要抓重点、抓机遇、抓基础、抓细节、优产品；贷款方面，要做好政策落实、做实客户储备、做优产品和服务、用好活动载体，做到“抓大不放小”，夯实

业务基础，提升市场竞争力。二要以风险管控为主线，做好风险应对与化解。全面抓好不良防控和利息清收，加大重点行业重点企业的风险排查力度，加强对第三方合作机构的风险管控，积极抓好授信上报准入质量等，全力做好风险管控与化解。三要以效益增收为中心，推进增收节支提效。要做好利率管控，细化和探索产品定价，加强息差管理，加大客户沟通和谈判，提升综合定价能力及客户回报率。四要以重点工程为抓手，强化社会服务能力。要深化银政联盟与“最多跑一次”改革，做好“三资系统”、普惠小额贷款、市民贷等工作推进。要深化智能机具推广，切实提高网点智柜业务量。要加大科技人才引进力度，加快金融与科技融合。要加快落实“幸福瑞丰新十大举措”，“营销之星”、“服务之星”等评选，激发员工活力。五要以提升履职能力为方向，提升总部管控能力。以党的领导为核心，围绕大零售转型和数字化转型重点，从数字化治理、公司治理等方面入手，通过强化疫情防控、过程管控、合规管理、内控检查、业务信息监测等工作，着力提升干部履职效能，提升总部管控能力。

会上，“营销之星”代表傅江、沈璐，“服务之星”代表舒真真作经验分享，安昌支行作典型发言。

行领导、调研员、行专家，支行行长、二级支行行长、部室经理以上干部，董事长特邀“营销之星”、“服务之星”参加会议。



『想客户所想 急客户所急』

轻纺城支行 章玉琴



被评为“营销之星”后，我曾一度反问自己哪方面做的比较好？存款业务、贷款业务还是其他业务？后经确认，是此次支农支小再贷款活动中取得较好的业绩，活动期间新增个人经营性贷款2917万元，远远超过总行下达的营销底线指标710万元和支行下达的底线指标1150万元。阶段性业绩的取得离不开总行的政策和相关部门的加班加点的工作，离不开支行同事的配合、帮助。

早行动、早出业绩。“早起的鸟儿有虫吃”，总行动员大会结束后，支行第一时间召开动员大会，成立活动小组、出台考核办法，作为客户经理，我马上联系客户，将这个利好消息反馈给我的目标客户，并上门实地走访落实。如果把此次再贷款活动比喻成一场战争，那肯定是一次遭遇战而不是持久战，宜速战速决不宜相持。经过持续一段时间的加班加点，终于在3月15日前将再贷款发放到客户手上。

讲方法、措施得当。再贷款指标这么紧张，越短的时间内完成越有利，此时方法、措施很重要。对照支行下发的近几年归还的客户明细、区域内小微企业清单及自己曾经营辖过的部分对利率敏感的优质客户，一一摸排、逐个过滤，用较少的时间确定重点营销对象，再上门公关，这样效果较好。

高效率、团队作战。从授信调查、授信审查、授信审批到支行后台及总行放款中心的审查，一路都离不开同事的高效配合、帮助，否则这么短时间内根本不可能将两千多万贷款发放到客户手上，团队间的配合、协作显得尤其重要。

★ ★ ★
营销之星

牢固『以客户为中心』的服务意识

——总行营业部 傅江

落实央行支小再贷款工作就像是另一个“战狼行动”，再一次唤醒了瑞丰人的敬业、务实、踏实、苦干、创新。加快授信申报及办抵押的效率，走访、授信、放贷，全行上下万众一心，连续奋战，完美打赢节后第一战。这次战役，充分展示了我们瑞丰人强大的执行力和战斗力和凝聚力。同时自己也通过努力在3月份新增小微企业贷款户数13户，小微企业贷款余额比月初增加8503万元。

运用现有存量资源。先从已授信但未启用的闲置客户入手，电话逐一联系客户，解读宣传贷款政策。成功挖掘存量客户4户，金额1345万元，与时间赛跑，只要当天获取资料的授信客户在当天或利用晚上时间全咨流程申报出。

深挖客户融资需求。快速把日常驻点小微企业园区网格和走访外汇客户的积累客户，列成清单。其中罗列出有厂房或有住宅的企业，立刻进行电话联系及现场走访。对有意向的客户，做到当天收集资料，在走访同时利用拍照的形式将授信资料一次性拿齐，省去复印时间。

充分利用政策优势。落实贯彻央行支小再贷款方针政策，对前期已经营销过但因部分原因未合作的客户再次入手，通过介绍贷款优惠政策，解决企业后顾之忧。不少企业也感激我行在疫情影响期间雪中送炭的优惠政策，让他们降低了融资成本，减轻企业部分负担，加强银企黏度。

下一阶段，我将继续坚守以客户为中心的服务意识，重点做好以下三方面：深耕深化小微园区。不折不扣驻点小微企业园区，做深网格化管理，详细掌握每家企业信息，通过建档率、开户等方面加强与客户黏度。制定专项客户融资方案。结合百行进万企下发名单，逐户进行对接登记，了解企业经营情况，融资需求，制定专项融资方案，做好金融服务。寻求优质客户资源。通过精准营销行业龙头企业成为我们的客户，从而扩大我行的影响力，也可以针对性的开展一些产品推介会等，宣传我行各类产品。



★★★
营销之星

『把客户满意作为重要标尺』

——义乌支行 舒真真

2020年是非常之年、挑战之年、机遇之年。2020年瑞丰银行提出紧紧围绕提升核心竞争力这一战略任务，推进“两转两强两治”，要完成这个任务离不开前中后台各岗位的配合与支持，作为一线柜面员工的我深刻认识自己的使命，提高站位，勇于担当，全力冲刺，除做好自己的岗位工作以外，积极为在前方披荆斩棘的“战士们”做好后方保障工作，为瑞丰的发展贡献自己全部力量。

自《2020年服务考评体系管理办法》实行以来，工作中，我始终把客户满意度作为重要标尺。今年受疫情影响各行各业都比较艰难，在这个特殊时刻每当办理业务时，我不仅会向客户营销存款，还会根据客户的职业给他们营销不同的贷款，上班有公积金的客户会给他们营销公积金贷款，做生意的客户会向他们推荐经营性贷款，感觉客户意向比较强烈的立马给他们引荐客户经理让他们后续再跟进。有不少客户通过其他途径咨询贷款业务时，我会详细解答客户疑惑并交接客户经理。当客户通过我的引荐贷款成功解决了资金一大难题时，我的内心充满了自豪感，这份自豪感是瑞丰银行赋予我的，急客户所急，想客户所想，正是我们服务之根本。

在大家齐心协力下，柜面贷款业务增多。我们要做到让每一个客户从踏入银行开始就有一种宾至如归的感觉，从办理银行卡到签订合同再到柜面放款的一系列流程一气呵成，让客户经理无后顾之忧，我们要以最佳的精神状态投入到工作中，以积极乐观的工作态度来对待每一位顾客，用自己的细心、热心、耐心，让每一位顾客放心、安心、舒心。



★★★
服务之星

银行大数据分析 与应用简述

● 瑞丰研究院 季克佳

近几年银行业大数据分析应用越来越得到重视,其背景主要有三点:一是移动互联网的发展,数据存储成本下降,数据可获得性提高;二是银行体系拥有较为丰富的客户数据资源;三是银行业服务下沉,更注重客户体验,服务对象小众化与产品设计个性化的趋势越来越明显,大数据分析有助于银行优化服务,提升客户体验。农商行作为区域性银行,本地客户数据资源无疑是一笔巨大的财富,但受限于缺乏统一数据分析平台、专业人才缺乏和数据思维薄弱等原因,农商行对数据资源的利用率普遍不足。

银行业大数据分析应用主要有两个目的:一是发现。通过对历史数据进行分析,深入了解客户特征,辅助产品营销和产品设计,针对不同用户实行差异化营销,优化客户体系,促进业务发展与提升运营效率。二是预测。利用数据提高风险预测的准确性,加强对客户风险的把控,提升风险识别能力。

大数据分析应用有以下三个关键点

一是数据资源的获取。银行客户数据包括内部数据和外部数据,内部数据包括来自网点、网上银行、手机银行、自助设备的转账汇款数据和消费交易数据以及客户投诉信息等;外部数据包括外部采购数据以及政府提供的医院、法院、工商、社保等数据。大数据所涉及的数据不仅仅包括易于搜索的结构化数据,也包括文本、图像、音视频等非结构性数据,要充分利用数据资源有必要对所能获取的指标有所了解。准确、完整和及时的数据是大数据分析的基础,目前从整个行业层面看,尽管数据规模与日俱增,但是高质量的数据仍较为缺乏。

二是要以问题为导向。大数据具有大量和多样化的特征,因此必然要有一个明确的问题,根据问题选择代表性的数据指标限定样本范围,以解决问题为中心将大问题拆解成若干小问题进行分析研究。代表性数据指标的选取有时依赖于数据意识与数据敏感度,美国南卡罗来纳州的警察通过分析居民用电情况抓住了在家种植大麻的人;Google通过分析用户频繁检索的词汇,成功预测了2009年冬季流感的传播,甚至可以定位到特定地区。

三是选择合适的数据分析和数据挖掘方法。数据分析和数据挖掘均是从数据中

获得有价值的信息,发现数据中的规律和价值。数据分析侧重于统计分析,包括反映数据集中程度、变异程度、对称性和尖峰程度的描述性分析,以及时间序列分析、方差分析等。数据挖掘是从大量的数据中通过算法挖掘潜在的有价值的信息和知识的过程。数据挖掘主要解决四类问题:分类、聚类、关联和预测。分类是形成描述和区分客户特征的类标识;聚类是根据样本相似度对样本进行分组,分类和聚类的区别是分类事先有类别,而聚类没有给定划分的类别,比如说根据贷款申请客户的信息判断客户是属于高风险客户还是低风险客户,这便是分类的应用,高风险和低风险便是事先给定的类别。聚类事先没有“标签”,样本分组的依据就是将相似的事物聚集在一起,而将不相似的事物划分到不同的类别,在应用中通常会构建一些指标来反映客户相似程度。预测是估计某些空缺、无效或未知的数据,其应用主要是预测数值数据,比如说预测贷款申请客户所能申请到的贷款额度。关联是挖掘变量之间潜在关联关系,找出频繁出现的项集,比如在确定最优的产品营销组合中关联分析使用较多。每一类问题下都会有相应的算法,比如分类包括决策树算法、NBC算法、SVM算法等;聚类包括K-MEANS算法、K-PROTOTYPES算法、BIRCH算法等;关联包括APRIORI算法、FPGROWTH算法等;预测包括逻辑回归、神经网络算法等。

银行业数据应用主要包括 客户管理、精准营销、风险管理等方面

客户管理方面。比如通过对客户基本属性信息(比如性别、年龄、婚姻状况、住址、手机号、职业、学历等)、信用信息(比如收入、资产、负债、征信状况等)、交易信息和偏好信息的收集和筛选形成多维度的对

私客户画像;对公客户画像包括资产负债、生产经营、销售渠道、司法诉讼、外部舆情、信用风险等信息,近几年各地建立企业信用信息互联互通交换共享机制,为对公客户画像提供了较好的数据资源。丰富的客户画像有助于营销和产品的设计和优化。客户管理方面常见的应用是客户分层和客户流失分析。比如研究院以过去三年数据对信用卡客户进行分层,采用K-MEANS算法,以最近一次交易时间(最近一次交易与上一次交易的时间)、某时间段内的交易次数以及某时间段内的交易金额三个指标来反映信用卡客户价值。当前由于银行客户流失较为严重,同时获得新客的成本远高于维护老客户的成本,因此对于存量客户的重视度也越来越高,业内通常采取一些诸如决策树和SVM算法对流失客群进行分类,从而实现对客户流失的预测。

精准营销方面。作为区域性银行,在客群数量有限条件下对客户不是实现一次营销,而是尽可能扩大客户持有产品数,增强与客户的黏性,而精准营销所追求的便是在用户生命周期中向持续用户推荐合适的产品。如何实现营销的精准性?关联分析是较为常见的一种分析方法,比如研究院利用2019年数据采用APRIORI算法针对我行客户持有产品数据进行分析以挖掘频繁的产品组合,进而提出“产品-产品”的营销建议。

风险管理方面。主要的应用是根据历史数据发现相应的规则,从而实现对风险的识别和预测,比如利用逻辑回归方法设计申请、行为、催收三类评分卡模型分别从贷前、贷中和贷后控制客户风险;采用决策树、神经网络、SVM等方法分析交易行为,预测交易欺诈的可能性,提高对欺诈行为的识别能力。

特约评论 COMMENTS



继续做好“赤脚朋友”

● 特约评论员 陆海峰

身处最基层的农村商业银行，如何切实发挥好自身职能，为推进社区治理现代化添砖加瓦？瑞丰作为柯桥区乡村振兴主办银行，要在这个新领域“领跑”，关键还是要继续做好社区的“赤脚朋友”，和衷共济，共襄大业。

瑞丰与社区，有身份上的契合性。社区，是最基层的治理单元，没有惊天动地的大事，只有针头线脑的琐碎、家长里短的烦恼。瑞丰，是最基层的金融机构，影响力局限于一城一镇，知名度逊色于国有大行。但“小”，不代表无足轻重。社区虽小，却是国家治理的基石，所谓“基础不牢，地动山摇”，说的正是其重要性；瑞丰虽小，却有其大作为，省长就点赞，“小银行办到了大银行办不到的事”。

瑞丰与社区，有合作上的基础性。从1952年的绍兴县互助组算起，67年间，瑞丰一直服务乡村振兴，耕耘这方热土。26家支行105个网点、400多个乡村金融服务点，在由村到居再到社区的过程中，始终不曾缺席缺位。近年来更是在绍兴市金融机构中首家设立社区金融服务夜市，深度契入社区。形成了覆盖广泛、贯通城乡的服务网络和心手相牵、荣辱与共的深厚情谊。

瑞丰与社区，有发展上的互动性。当前，社

区正处于推进现代化治理关键期，引领社区走上自治、德治、法治“三治融合”之路，千头万绪，任重道远。瑞丰则处于发展转型期，深耕基层、服务基层的导向更为明晰，责任更为重大。两者的发展进步，归根到底都是为了保障人民群众的合法权益，不断满足人民群众日益增长的美好生活需要。

“赤脚朋友”，听着土气，却自带泥土的芳香，意味着数十年胼手胝足的兄弟情缘，代表着数十载知心交心的零距离沟通服务。在推进社区治理现代化的今天，瑞丰人仍然需要保持这种接地气的“土”真正与社区坦诚相见，打成一片。

要坚持一种定位：深度融入。要从社会最薄弱的弱势群体入手，持续打响助困助村助学三大品牌。要从社区居民最需要的金融知识入手，宣传普及防诈骗、防风险知识，持续打响“最可信赖的银行”品牌。要从社区最迫切的信贷需求入手，学习“乐清经验”，支小支微，做社区内小店经济、小商户等各种经济主体的“后援团”，持续打响“零售银行”品牌。

要坚持一种文化：开拓创新。唯有树立创新意识，才能强化问题意识，在发展中不断查我短板，补齐弱项。无论是早年的学习苏南农商行，

还是今天的学习“乐清经验”，都是坚持问题导向，实现学习、赶超、跨越的进阶。唯有倡导创新文化，才能夯实社会责任，做到“春江水暖鸭先知”，多一些“好雨知时节，当春乃发生”的生动案例，解社区之急，民生之困。唯有秉持创新文化，才能引领时尚，在“未来社区”不断出现、智慧化服务社区生态圈渐趋成形过程中，引领未来。

要坚持一种精神：艰苦奋斗。从上世纪五六十年代筚路蓝缕草创时期开始，奋斗就已融入广大瑞丰人的血液。在瑞丰“学做银行业的华为”的当下，艰苦奋斗精神更弥足珍贵。要强化危机意识，进一步牢固树立“得社区者得天下”的经营理念，努力做大社区金融基本盘，与其他银行形成差异化竞争格局，进一步突显自身优势、潜力。要强化价值引导，通过创新容错机制，完善用人机制，重塑考核机制，鼓励员工担当作为，涌现更多的“老黄牛”“硬核力量”。要强化传承意识，让奋斗成为全员必须接受的精神洗礼，让奋斗精神代代相传，接力弘扬，汇聚全行力量，推动瑞丰成为区域经济的排头兵、乡村振兴的主力军、普惠模式的引领者、社区治理的助推器。



城乡融合发展催化农商银行融入社区治理

● 特约评论员 张宏斌

近日，国家发展改革委关于印发《2020年新型城镇化建设和城乡融合发展重点任务》（下称《任务》）的通知提出，以深化改革户籍制度和基本公共服务提供机制为路径，打破阻碍劳动力自由流动的不合理壁垒，促进人力资源优化配置。《任务》提到，要督促城区常住人口300万以下城市全面取消落户限制。督促Ⅱ型大城市和中小城市（含设区市和县级市）全面取消落户限制，进一步促进劳动力和人才社会性流动。

根据2014年11月国务院发布的《关于调整城市规模划分标准的通知》，城区常住人口100万以上500万以下的城市为大城市，其中300万以上500万以下的城市为Ⅰ型大城市，100万以上300万以下的城市为Ⅱ型大城市；城区常住人口500万以上1000万以下的城市为特大城市；城区常住人口1000万以上的城市为超大城市。

《任务》要求，推动城区常住人口300万以上城市基本取消重点人群落户限制。督促除个别超大城市外的其他超大特大城市和Ⅰ型大城市坚持存量优先原则，取消进城就业生活5年以上和举家迁徙的农业转移人口、在城镇稳定就业生活的新生代农民工、农村学生升学和参军进城的人口等重点人群落户限制。推动Ⅰ型大城市探索进城常住的建档立卡农村贫困人口应落尽落。鼓励有条件的Ⅰ型大城市全面取消落户限制、超大特大城市取消郊区新区落户限制。

从上述政策导向来看，未来农民落户在都市圈内将成为可能，这将对打通城乡要素流动的壁垒带来一次机会。由此，作为支农支小主

力军的农商银行应该抓住此次城镇化的机遇，尤其是要加大拓展城区业务的力度，真正做好城乡融合式的金融服务。

显而易见，城乡融合发展催化农商银行融入社区治理。浙江农信党委书记、理事长王小龙曾表示，金融服务面向的是人的需求，包括拟人化的企业法人，依托的是人的信用，因此，浙江农信一直坚持线下是根基，完全脱离线下的线上是有局限的，必须线上线下相融合，才能真正满足金融服务需求。推进线上线下融合，需要重点关注金融服务融入社区治理的问题。党的十九届四中全会部署推进国家治理体系和治理能力现代化，基层的社区治理是其中一个重要的内容。经济是肌体，金融是血脉，金融机构有能力也有责任在推动完善社区治理中发挥“源头活水”和“粘合剂”的作用。

农商银行需要把融入社区治理作为做好普惠金融的重要切入点，而这里所说的社区，不仅是已经非常成熟的社区，农商银行融入社区治理应该把重点放在城乡融合发展所形成的新型社区。在农商银行业务转型过程中，社区银行的打造是伴随着城镇化进程推进的，新型社区的金融需求与社区内的主体特征息息相关，例如，农民落户城区或城乡结合部，其既有创业就业需求，也有生活消费的需求，包括教育、医疗、养老等服务配套都需要金融的双向支持，因此，农商银行融入社区治理的服务空间还是很大的。

王小龙认为，随着城镇化的推进，许多城郊结合部的经济和社会形态在发生巨大的变

化，信用体系重构的问题，是下一阶段信用体系建设的重点和难点。浙江农信将积极配合跟进政府有关部门，积极探索构建城乡融合背景下的信用评价体系，这也是浙江农信建设全国一流社区银行必须迈出的重要一步。

充分结合新型城镇化进程，借助城乡融合发展的契机，农商银行在发展战略上要全面推进大零售转型和数字化转型，坚持线上线下融合发展。一方面，发挥好线下的网点、人员优势，不断夯实基础工程，全面融入社区治理体系；另一方面，充分利用省农信联社科技平台优势，形成以数字化为支撑的决策、管理和营销体系。通过线上线下融合，全面连接每个家庭和有需要的小微企业，提供足额、便捷、便宜的金融服务。

农商银行要想与社区治理充分融合，拓展好自身的业务，需要建立一支与之相匹配的队伍。这支队伍需要更年轻化，相关人员需要有较强的学习能力以及较强的对新鲜事物的接受能力。当前，社区居民对于银行服务的需求正在发生较大的变化，尤其是此次疫情对人们消费行为的影响是巨大的，在不能完全面对面进行交易的情况下，线上互动变得尤为重要。短视频、直播等内容营销的手法大行其道，因此，如果要做好社区银行业务，必须打造一支能够完全融入新型社交结合营销的年轻队伍，只有这样，才会更加适应社区用户的行为习惯和对金融服务的要求。

NEWS

瑞丰银行荣获“绍兴市全省银行保险合规建设示范区创建优胜单位”称号

近日，绍兴银保监分局下发了《2019年度银行保险机构创建全省合规建设示范区实施情况的通报》。通报分析了我市上年度全省合规建设示范区活动开展情况，介绍了各行亮点工作，指出了工作不足，提出了工作要求，并对创建工作进行了评估，在全市44家银行机构评选出优胜单位6家，瑞丰银行名列其中。2019年，瑞丰银行扎实开展全省银行保险合规建设示范区创建工作，明确指导思想，加强组织保障，切实开展各项工作，按照进一步加强合规文化培育、进一步完善合规风险管理体系、进一步建立高素质员工队伍等三个“进一步”要求，通过层层压实合规建设主体责任、强化“持证”上岗和合规再教育、深化合规创造价值理念、建立完善合规风险管理体系、优化绩效考核制度、加强合规性监督检查、加强从业人员违规追责机制、推进“清雷防险”长效机制建设、深化案件风险专项治理等九项措施，有效推进全省银行保险合规建设示范区创建工作。本次获得“绍兴市全省银行保险合规建设示范区创建优胜单位”的荣誉，既是对去年创建工作的肯定，也对下一阶段创建工作提出了更高的要求。瑞丰银行将及时总结创建工作的经验、做法，以合规建设“深化行动”为契机，进一步推进合规建设示范区创建工作，通过加强合规意见建议收集、深化内审系统建设和应用、加强数据质量治理、全面梳理基层网点业务操作风险点等工作，持续推进合规建设示范区创建，不断提升我行合规管理水平，为我行持续稳健发展提供合规保障。

瑞丰银行纪委2019年度考核获优秀等级

经省农信联社党委组织部、驻省农信联社纪检监察组考核，2019年我行纪委得到了上级部门的充分肯定，考核等级为优秀，是绍兴农信唯一获此殊荣的纪委。

2019年是省农信联社纪检监察机构实行派驻改革的第一年，我行纪委积极顺应发展需要，坚持主责主业，强化转职能、转方式、转作风，紧紧围绕监督执纪工作职责，积极做好党委履行主体责任的参谋助手。协助党委落实主体责任。全面从严治党是加强党的政治建设核心，行纪委积极协助行党委把全面从严治党主体责任作为重大政治任务，与业务工作同研究、同部署、同督促、同检查。围绕内部管理抓监督。行纪委始终将党风廉政建设贯穿于强化案件防控治理、员工日常行为管理之中，积极引导员工正确处理好案件防控与业务发展、合规经营的关系，坚守业务发展底线。围绕关键岗位抓监督。坚持用制度管权、管事、管人，努力将权力关进制度的笼子。一年来，重点强化了对信贷审批、大额费用、选人用人、大宗物品购置等重要部门权力运行的监督。积极主动执纪。严格落实中央八项规定精神，行纪委始终抓住党风廉政建设和反腐败工作这个“牛鼻子”不放。对照职务消费办法，规范领导干部公车使用标准，对16处支行办公用房面积超标问题进行整改，对“四风”易发的重要时间节点及时下发通知提醒，建立中层干部廉政电子档案，适时运用执纪“四种形态”，全年实施约见谈话8人、诫勉谈话1人、给予开除公职1人。

嵊州瑞丰村镇银行荣获2019年度综合评价A等金融机构

近日，人行嵊州市支行下发了《关于2019年度嵊州市银行业金融机构综合评价结果的通报》，村镇银行再次荣获A等金融机构，这是村镇银行连续第八年获此殊荣。村镇银行高度重视金融机构综合评价工作，加强与人民银行的沟通和联系，认真贯彻落实人民银行的相关政策和工作部署，坚持服务三农、做小做散的市场定位，始终战斗在支农支小的第一线，持续加大了金融产品和服务方式创新，有力支持了乡村振兴，在推进普惠金融发展的同时实现了自身的良好发展。另一方面，全行上下扎实做好金融消保、货币信贷、货币反假、人民币收付、金融统计、支付清算、反洗钱、金融科技、信息报送等工作，确保各项业务健康有序发展。荣誉的取得，既是对村镇银行深耕本地农村金融市场的肯定，更是鞭策。下阶段，村镇银行将进一步提高执行人民银行相关政策的自觉性和主动性，完善内控机制，加强经营管理，以更加饱满的激情，更加精细的服务，支持乡村振兴，助力实体经济发展！

汽车分期业务累计发生额突破百亿元

自2016年4月发放第一笔间客式汽车分期以来，经过四年的发展，截止2020年4月3日我行间客式信用卡汽车分期业务累计发生额达100.02亿元，累计请款费用9.11亿元，已实现分期手续费收入4.43亿元。四年来，网络金融部积极寻求与优质第三方担保机构合作，深耕省内汽车消费市场蓝海，累计与19家第三方机构开展汽车分期业务合作，目前有正常业务合作的机构有13家。我行汽车分期以产品全、接地气、服务优、放款快等优势，在业内取得了良好的口碑，先后推出乘用车购车分期、租车分期、商用车购车分期等多样化的汽车分期产品，满足不同客群的汽车分期需求。2020年，网络金融部将根据银保监会汽车消费信贷业务监管新要求，加强与省联社的沟通，获得其政策支持和技术支撑，逐步整改现有的模式，以符合银保监会监管政策要求。同时加强合作机构管理和业务风险管理，积极推进汽车分期业务稳健发展，力争年末业务余额较上年末稳中有升。

微粒贷联合贷款业务余额突破20亿元

自2017年11月底瑞丰银行与微众银行合作开展微粒贷联合贷款业务正式上线以来,经过两年多的发展,截止4月8日,微粒贷联合贷款业务余额已突破20亿元,达到20.01亿元。微粒贷联合贷款平均利率水平基本维持在15%左右,贷款综合息率保持在98%左右。两年多来,随着微粒贷业务规模的稳步增长,一方面微粒贷业务管理系统不断完善,2018年11月微粒贷核销系统上线,2019年4月微粒贷自动记账功能上线;另一方面风控不断加强,业务依法合规,为遵守监管机构要求的“银行业金融机构与第三方机构合作开展贷款业务的,不得将授信审查、风险控制等核心业务外包”的规定,在“独立审批”的思想指导下,于2018年5月上线了“瑞丰银行独立审批规则集”(该规则集于2019年5进行了优化升级),分别部署于微众银行和我行双方机房。规则集上线后我行参与发放的每笔微粒贷借款均须先由“瑞丰银行独立审批规则集”审批通过后,才可发放。

不良贷款责任追究系统正式上线运行

2020年4月,瑞丰银行不良贷款责任追究系统正式上线运行。该系统经过为期半年的开发、测试和试运行,已达到正式上线标准。系统上线后不良贷款责任追究实现了每笔不良贷款从出险→责任初分→责任认定→责任人反馈意见→申请责任减免→确定追责金额→提交风管委审议的全线上流程化操作。在每笔贷款出险次日,系统会自动推送至支行风险经理,推动不良贷款责任认定工作日常化。在用户录入不良贷款基本信息和责任人后,系统将根据规则自动计算追责金额。最后通过系统将每笔不良贷款的出险时间、不良形成年限、贷款问题类型、责任人及责任比例等数据进行数据存储,为今后数据应用分析打下基础。

下阶段,瑞丰银行将对历年不良贷款及责任追究数据进行清理并导入系统。根据出险贷款的问题类型、发放年限、风险性质、风险暴露敞口等维度,对客户经理、支行行长、支行从贷款产品、不良贷款账龄、风险趋势变化等方面开展多维度的风险画像,构建风险热力图,直观展现不同维度、各类风险的分布情况,完建数字化风险监控网络。

瑞丰银行上线社区金融云“丰收社区”项目

近日,瑞丰银行首个“社区金融云”“丰收社区”项目在华舍街道坂湖社区试点上线。坂湖社区书记在听取“丰收社区”功能介绍后,认为社区管理、社区服务、社区金融等诸多功能不仅可解决目前社区管理中的难题,更能助力其创建“五星和美”社区,为我行推广“丰收社区”项目点赞。该项目是省农信联社联合腾讯海纳推出的“社区金融云”轻量模式,以海纳社区平台为基础,以社区微信公众号为服务入口,以开放合作为理念,以服务社区为根本,为居民提供包括物业缴费、通知公告等30余项金融和社区服务功能。我行作为省联社“社区金融云”项目的试点行社之一,采用两手抓策略推进项目实施。一手抓社区试点。以点带面,点面结合,通过试点了解掌握“社区金融云”的基本规则及社区需求,以便调整“社区金融云”项目功能、运营及营销方式。一手抓批量营销。以往建局、大型物业等为切入点,通过名单制管理,推进与住建局、宝业物业等大中型物业公司的洽谈合作。目前,瑞丰银行已完成住建局、物业协会以及宝业物业的业务洽谈工作,并成功实现线上“进社区”,推广“丰收社区”线上社区服务新品牌。下阶段,瑞丰银行将在实现线上“进社区”的基础上,分阶段推进线上“管社区”,线上“活社区”,以试点小区为样板,实现模式的批量复制,全面推进“丰收社区”各项功能的推广应用,搭建“社区云+丰收联盟相结合”的线上线下联合运营模式,创造良好的社区服务口碑。

瑞丰银行在全省智能柜员机推广视频会议上作经验分享

近日,省农信联社组织各行社运营管理部、科技业务部相关人员召开全省智能柜员机推广视频会议,特邀我行与临海农商行两家行社进行经验分享。2019年我行智柜业务量排名全省第一。会上,运营管理部负责人胡建芳代表瑞丰银行对智柜推广应用作了详细介绍,主要从智柜业务基本情况、总行层面的做法、越州支行智柜应用情况、智柜应用的不足之处以及发展计划等方面作经验分享,得到省联社领导的高度评价和兄弟行社的一致点赞,认为我行的智柜管理精细到位,经验分享“干货满满,非常全面细致,让人收益匪浅”。下阶段,运营管理部将深入贯彻落实《推进“两转两强两治”建设 赋能“一乡一城一市”模式 建设具备模式核心竞争力的全国一流农商银行》工作报告精神,进一步推进智柜业务发展,加快智柜业务新功能的上线应用,加大智柜设备投入,强化业务考核,减轻柜面压力,释放柜面人力,助力“机器换人”工程。通过升级网点体验,全面深化零售转型,为建设区域领先的数字银行添砖加瓦。

瑞丰银行启动数字化转型培训班

4月18日,瑞丰银行数字化转型专题培训在商学院正式开班。副行长(主持工作)张向荣,金融科技部、瑞丰商学院负责人出席开班典礼,51名学员共同参与。此次数字化转型培训班由金融科技部、瑞丰商学院联合筹办,融入线上线下课程,加强理论与实践结合,致力于培养一批数字化转型先锋队,以深入推进数字化转型战略,加速实现强协同、高效率、提效益的目标。张向荣在开班典礼上作动员讲话,明确数字化转型及其培训的重要性、提出数字化转型目标、强调培训纪律。张向荣指出,要借助科技和数据的力量找市场、找效率、找效益,学员要带着态度去学,带着目标去学,带着实力去学。张向荣以实际案例切入,深入浅出地阐释了数字化转型学习的重要性,言语中既饱含对学员养成数字化思维的期待,也传达了对数字化转型的信心与决心。数字化转型专题培训班共持续2.5个月,采用“线上+线下”双线同步推进模式。线上选取北大数字金融研究中心的精品系列课程进行自主学习,线下邀请内外部专家骨干作面对面课程交流。期间,线上下培训均按“1+1”模式开展,即学习1门课程,完成1个学习任务。瑞丰商学院与金融科技部将双双联合,加强学习过程的监督及学习任务的审阅,旨在保质保量地输出一批数字化储备人才。

瑞丰银行启动2020年第一期新员工培训

4月13日,2020年第一期新员工正式报道,41名新生力量将在商学院开展为期一个月的培训,以了解我行文化思想、培养合法合规观念、掌握基本业务技能。为保障新员工培训质量,瑞丰商学院在原有培养体系基础上又作以调整。本年度不仅要狠抓新员工零过渡上岗要求,而且注重综合能力培养及精神文化宣导,力争为我行输出企业文化快速融入、职业道德感强烈、综合能力扎实的新生力量。重融入,强调企业文化的宣贯引导。为加强企业文化认同感,瑞丰商学院设置了多重环节助力新员工快速融入瑞丰文化。包括开展“早安瑞丰”系列晨会分享等活动,让新员工自主了解瑞丰;组织回看奋斗者直播节目、哼唱行歌,感受真实瑞丰;建立导师传帮带机制、撰写职业规划报告,让新员工逐步与瑞丰共成长。守底线,突出合法合规意识的培养。为狠抓新员工合法合规意识,瑞丰商学院将员工行内管理、合规管理等课程安排在培训的前中后期,以保证培训期间合规意识的深入渗透。支行跟岗阶段,商学院也将督促导师宣导合规意识,致力将合法合规教育融入日常操作之中,确保新员工成为合规的坚定拥护者。重综合,加强服务营销能力的锻炼。在了解我行的文化思想、业务实操、产品知识的同时,商学院也着重培养学员的综合服务营销素养。本次培训新增组合营销、服务营销及投诉防范等综合实用类课程,并以情景模拟演练的形式开展考试,帮助新员工树立服务营销意识,加速融入全员营销和提供优质服务的队伍之中。

外
消
息

News

习近平主席考察浙江谈疫后经济发展工作

4月1日上午，正在浙江省考察的习近平主席听取了浙江省委和省政府的工作汇报。习近平强调，经过一段时间艰苦努力，我国疫情防控形势持续向好，境内本轮疫情流行高峰已经过去，但境外疫情正在加剧蔓延，必须牢牢坚持外防输入、内防反弹，尤其要加大对无症状感染者管理工作力度。要把严防境外疫情输入作为当前乃至较长一段时间疫情防控的重中之重，不能出现任何漏洞。习近平指出，危和机总是同生并存的，克服了危即是机。随着境外疫情加速扩散蔓延，国际经贸活动受到严重影响，我国经济发展面临新的挑战，同时也给我国加快科技发展、推动产业优化升级带来新的机遇。要深入分析，全面权衡，准确识变、科学应变、主动求变，善于从眼前的危机、眼前的困难中捕捉和创造机遇。要在严格做好疫情防控工作的前提下，有力有序推动复工复产提速扩面，积极破解复工复产中的难点、堵点，推动全产业链联动复工。要加强对国际经济形势的研判分析，及时制定有针对性的政策举措，保持国际供应链畅通，保障各类经贸活动正常开展。要推出招引人才、促进创新的实招硬招，不断深化供给侧结构性改革。要抓住产业数字化、数字产业化赋予的机遇，加快5G网络、数据中心等新型基础设施建设，抓紧布局数字经济、生命健康、新材料等战略性新兴产业、未来产业，大力推进科技创新，着力壮大新增长点、形成发展新动能。要深入推进重要领域和关键环节改革，加大改革力度，完善改革举措，加快取得更多实质性、突破性、系统性成果，为全国改革探索路子、贡献经验。

国务院加大财政政策支持力度

国务院总理李克强4月14日主持召开国务院常务会议。会议指出，要在扩大实施前期有效政策基础上，多措并举加大积极财政政策实施力度，并抓紧按程序再提前下达一定规模的地方政府专项债。研究进一步加强金融对实体经济特别是中小微企业支持。帮扶制造业和服务业企业缓解房租、用工等成本压力。强化对困难群体兜底保障。会议指出，今年高校毕业生人数再创新高，受疫情影响，就业形势更加严峻。要加大力度支持稳企业、拓岗位，吸纳毕业生就业。要开发科研助理岗位，充实基层教师和医护人员队伍。鼓励毕业生围绕社区各类服务需求创业就业。会议提出，今年各地计划改造城镇老旧小区3.9万个，涉及居民近700万户，比去年增加一倍，重点是2000年底前建成的住宅区。各地要统筹负责，按照居民意愿，重点改造完善小区配套和市政基础设施，提升社区养老、托育、医疗等公共服务水平。建立政府与居民、社会力量合理共担改造资金的机制，中央财政给予补助，地方政府专项债给予倾斜，鼓励社会资本参与改造运营。会议决定，对今年底到期的，对设在西部地区的国家鼓励类产业企业减按15%税率征收企业所得税的政策，延长实施期限。

国务院再推新举措扩大金融支持力度

国务院总理李克强3月31日主持召开国务院常务会议，确定再提前下达一批地方政府专项债额度，带动扩大有效投资；部署强化对中小微企业的金融支持；要求加大对困难群体相关补助政策力度。会议指出，在前期已下达一部分今年专项债限额的基础上，抓紧按程序再提前下达一定规模的专项债，按照“资金跟着项目走”原则，对重点项目多、风险水平低的地区给予倾斜。各地要抓紧发行，力争二季度发行完毕。会议确定，强化对中小微企业普惠性金融支持。增加中小银行再贷款再贴现额度1万亿元，进一步实施对中小银行定向降准，引导中小银行将获得的全部资金以优惠利率向中小微企业贷款，扩大涉农、外贸和受疫情影响较重产业的信贷投放。支持金融机构发行3000亿元小微金融债券用于发放小微贷款。引导公司信用类债券净融资比上年多增1万亿元。促进中小微企业全年应收账款融资8000亿元。为促进汽车消费，会议确定，一是将新能源汽车购置补贴和免征购置税政策延长2年。二是中央财政采取以奖代补，支持京津冀等重点地区淘汰国三及以下排放标准柴油货车。三是对二手车经销企业销售旧车，从5月1日至2023年底减按销售额0.5%征收增值税。

央行如市场预期下调LPR利率

4月20日，人民银行公布了“新版”贷款市场报价利率(LPR)第九次报价：1年期LPR为3.85%，下调了20个基点；5年期以上LPR为4.65%，下降10个基点。从政策层面看，决策层和监管层多次要求贷款利率下行。4月17日，中央政治局会议再次要求，运用降准、降息、再贷款等手段，保持流动性合理充裕，引导贷款市场利率下行。从成本因素看，逆回购和中期借贷便利(MLF)利率下调为LPR下降创造了条件。此外，4月15日央行对农村金融机构和城商行定向降准首次实施，释放长期资金约2000亿元。中国人民银行副行长陈雨露曾提及，要继续推进贷款市场报价利率(LPR)改革，以此引导贷款实际利率不断下行。分析认为，贷款成本下降将有助于激发企业信贷需求，贯彻货币政策逆周期调节力度加大意图。同时，此次两个期限LPR再次出现非对称下降，在1年期LPR下降20个基点的情况下，5年期LPR下降10个基点，显示货币政策灵活适度的方向。有分析认为，一方面，新冠肺炎疫情对我国实体经济短期冲击较大，短端利率下降更多，重在支持实体经济特别是中小微企业度过当前难关，为经济社会秩序全面恢复提供有力保障；另一方面，5年期以上贷款中，个人住房贷款占比较高，利率非对称下降，是在释放促进房地产市场平稳健康发展的信号。

央行货币政策仍强调“稳中求进”的逆周期调节

4月16日，央行数字货币首个应用场景将在苏州相城区落地。对此，一位苏州相城区政府部门人士证实该消息属实，央行数字货币的应用在苏州确有落地，此前已经收到文件，具体是金融监管局在负责。据报道，苏州相城区是央行数字货币(DCEP)的重要试点地区。苏州相城区各区级机关和企事业单位，工资通过工农中建四大国有银行代发的工作人员，将在4月份完成央行数字货币(DCEP)数字钱包的安装工作。5月，其工资中的交通补贴的50%将以数字货币的形式发放。有金融分析师表示，首先，央行数字货币(DCEP)是替代M0(流通中现金)，但是要考虑发放形式。目前来讲，银行以电子钱包形式发放客户支取的现金，牵扯一个复杂的管理和运营体系，还不具备在全国推广这种形式的条件。在苏杭等移动支付比较发达的地区，以交通补助形式在银行雇员体系内首先推行，覆盖面没那么广，推广起来比较容易。未来可能还会有类似的补助在扶贫系统、教育系统、慈善系统进行推广。

银保监会：2020年将大力推进中小银行改革重组

4月22日，国新办举行新闻发布会，介绍银行业保险业一季度运行发展情况。银保监会副主席曹宇在会上表示，中小银行在疫情期间受到明显冲击，今年将会大力推进中小银行的改革重组工作。曹宇介绍，中小银行是我国银行业金融机构服务三农、服务中小微企业的主力军，大概有4000多家法人机构，总资产大概在77万亿元左右。由于中小银行自身管理能力和经营实力有限，特别是它的客户群体有一定的特殊性，在当前疫情的情况下，中小银行受到的冲击比较明显。“为此，按照国务院金融委的要求，银保监会全力以赴推动深化中小银行改革和化解风险工作，已经制定了相关的工作方案，工作进展比较顺利。”曹宇表示，“大家今年会陆续看到中小银行的改革重组工作力度会比较大，特别是进行市场化重组这方面的力度和措施会比较多。最近有关方面对中小银行提供了很多有利的条件，特别是中小银行的再贷款政策、定向降准政策等，包括银保监会也将对中小银行实行差异化的监管政策，这些都将为中小银行的改革重组创造有利条件。”

银保监会:银行有充足拨备 抵御不良贷款率上升等风险

4月22日国新办新闻发布会上，中国银保监会副主席黄洪、副主席曹宇、首席风险官兼新闻发言人肖远企，介绍了银行业保险业一季度运行发展情况，并就中小银行风险处置、不良上升情况、深圳小微贷款流向楼市、个人金融数据泄密等一系列近期热点问题作出回应。发布会上，中国银保监会副主席黄洪介绍了银行保险业一季度的运行发展情况。据介绍，一季度末，普惠型小微企业贷款同比增长25.93%，五家大型银行新发放普惠型小微企业贷款利率4.3%，在2019年基础上进一步下降0.3个百分点。截至一季度末，银行业不良贷款率达到2.04%，比年初上升0.06个百分点。不少分析人士判断，二季度及今后一段时间不良贷款率还会有所上升。银保监会首席风险官肖远企介绍，目前复工复产正在有序开展，银保监会也采取了很多对冲政策措施来缓释这些风险，这些措施目前也开始发挥效果。肖远企表示，目前银行业有6万多亿(元)的拨备，因此，有比较充足的拨备和资本来抵御风险。

一季度我国“银税互动”贷款达1816.3亿元 同比增长22.3%

国家税务总局纳税服务司副司长韩国荣22日说，今年一季度我国已发放“银税互动”贷款75万笔，超过了2019年的一半，贷款金额达到1816.3亿元，同比增长22.3%。韩国荣在当天举行的国务院联防联控机制新闻发布会上说，“银税互动”实施五年来，贷款规模快速增长，2019年全国“银税互动”贷款的笔数超过了前四年的总和。据介绍，“银税互动”是税务和银保监部门于2015年面向诚信的小微企业创新开展的一项融资支持活动，运用税收数据，将企业的纳税信用转化为融资信用，帮助轻资产的小微企业解决融资难题。银保监会普惠金融部主任李均峰说，为了应对疫情，有关部门加大了“银税互动”力度，扩大了“银税互动”受惠企业范围，从目前来看实施效果非常明显。今年疫情以来，商业银行利用“银税互动”发放的贷款户数和贷款额度大幅度增长，对缓解小微企业和个体工商户贷款难、贷款贵起到了很重要的作用。韩国荣介绍，疫情发生以来，我国先后出台了5批23项税费优惠政策，分别聚焦疫情防控和支医救治工作，减轻企业的社保费负担，帮助小微企业和个体工商户渡过难关，稳外贸、稳外资，缓解企业的资金压力。

一季度我国人民币贷款增加7.1万亿元

中国人民银行10日发布金融统计数据显示，一季度我国人民币贷款增加7.1万亿元，同比多增1.29万亿元。3月当月人民币贷款增加2.85万亿元，同比多增1.16万亿元。央行数据显示，3月末，我国人民币贷款余额160.21万亿元，同比增长12.7%，增速比上月末高0.6个百分点。人民银行调查统计司司长阮健弘在当日举行的一季度金融统计数据新闻发布会上表示，一季度我国人民币贷款增速明显提升，贷款结构不断优化，贷款主要投向实体经济。数据显示，一季度，企(事)业单位贷款增加6.04万亿元，其中中长期贷款增加3.04万亿元。阮健弘表示，在政策引导下，商业银行信贷投放有所增长，推动广义货币(M2)持续保持合理充裕。从货币供应看，3月末，广义货币(M2)余额208.09万亿元，同比增长10.1%，增速分别比上月末和上年同期高1.3个和1.5个百分点；狭义货币(M1)余额57.51万亿元，同比增长5%，增速分别比上月末和上年同期高0.2个和0.4个百分点。同日发布的社会融资数据显示，3月末社会融资规模存量为262.24万亿元，同比增长11.5%。一季度社会融资规模增量累计为11.08万亿元，比上年同期多2.47万亿元。

全球贸易面临大幅缩水

世界贸易组织4月8日发布报告《全球贸易数据与展望》显示，由于新冠肺炎疫情影响，2020年全球贸易预计缩水13%至32%，萎缩幅度可能超过2008年国际金融危机时的水平。报告同时强调，2021年全球贸易仍有可能实现复苏，但也存在不确定性，其最终表现在很大程度上取决于疫情持续时间和各国抗疫政策的有效性。报告显示，受贸易紧张局势和经济增长放缓影响，2019年全球货物贸易量已下降0.1%。2020年，基本上全球所有地区的贸易量都将出现两位数的下降。而从行业来看，电子和汽车制造产业的贸易缩水将更为严重。因全球多国颁布程度不同的运输与旅行禁令，服务贸易受到最为直接的冲击。与货物贸易不同，服务贸易没有库存，当下出现的损失在将来很难挽回。世界旅游组织秘书长祖拉布·波洛利卡什维利表示，目前很难评估新冠肺炎疫情对全球旅游业的总体影响，但现在需要全力支持旅游业，使之变得更强大、更能抵抗风险，因为旅游业的复苏将带来更多就业岗位、助力经济增长。美国经济学家哈拉德·马尔姆格伦认为，全球贸易量下滑对新兴市场经济体及其他主要出口国的影响将持续更长时间，政府需要更多智慧制定有力政策减少损失。

瑞丰党建

PARTY BUILDING

★ 编者按 ★

近日，省委书记车俊在省农信联社《关于坚决打赢疫情防控阻击战 助力稳企业稳经济稳发展十大举措》报告上作出重要批示，为深入学习贯彻车俊书记批示精神，确保实现“两手抓两手硬两战赢”，瑞丰银行各党支部组织掀起车俊书记重要批示精神大学习大讨论。本次大学习大讨论的主要形式是个人自主学习、党支部研讨学习等，全行20个党支部600余名党员参与研讨学习，撰写学习心得30余篇，确保将批示精神学懂弄通。通过学习贯彻车俊书记重要批示精神，全行上下统一思想，明确目标，坚定理想信念，弘扬担当精神，以更大决心、更大担当、更大作为，助力坚定不移打赢疫情防控阻击战，稳妥有序打好经济发展总体战。



做特殊时期的冲锋军

● 钱清支行党支部 於华栋

新年伊始，因为新冠肺炎的影响，全国各地企业复工之路格外艰苦。作为浙江农信的一员，作为一名中国共产党员，在全国陷入疫情阴霾的时刻，理应有所作为刻不容缓。

我是一名党员，也是一名普通的银行工作者，疫情爆发阶段，在一线坚守工作的我们不再渺小。戴起口罩，戴好手套，消毒，排查工作也同样重要。媒体的新闻或许会扰乱我们的心神，但是在工作一线，不变的是我们的坚守。

农信人的坚守在于对工作一贯的负责，也在于社会的大局担当。企业进入复工阶段，对于全系统贷款的不抽贷，不压贷，不断贷是我们的原则。秉承一贯的服务原则，主动沟通联系，对于存在困难的企业开设绿色通道，尽全力保障客户利益，更有减免息费等更大力度的扶持政策，同心协力，共赴时艰。

现阶段，开通更多的线上服务可以有效地为客户提供不出门的服务。丰收互联的农产品急送，扶持农民的同时也为在家办公的客户的生活保障。线上存款，线上理财业务陆续上线，更展现了我们灵活多变的服务方式。我们主动联系客户，微信手机帮助我们与客户搭建桥梁，变的是方式方法，不变的是农信人的真诚。

春的播种带来秋的收获。尽管困难险阻让我们挫败了，但我们没有倒下。党员是时代的冲锋军，是更多人的榜样。守土有责，守土尽责，我们要做好特殊时期的冲锋军。坚定信念，把“两手抓、两手硬、两战赢”的目标落实，打好疫情攻坚战，更要打赢经济发展总体战。

疫情终将过去，把它当成一次考验，农信人用这次机会更好地磨砺了自己。阴霾散去，留下更灿烂的阳光。我们在努力，我们会成长。





有担当、有大爱，不畏艰险迎难上

● 总部第三党支部 楼来来

近日，省委书记车俊在省农信联社《关于坚决打赢新冠肺炎疫情防控阻击战 助力稳企业稳经济稳发展十大举措的报告》上作出重要批示：很有大局观，符合中央和省委要求。希望继续服务于“两手抓、两手硬、两战赢”的目标。

有担当、有大爱，牢记农信人的初心。我们始终不忘回馈社会，“取之于民，反哺于民”的理念一以贯之，疫情当前更是体现了这种奉献和大爱精神。我们于第一时间捐助防疫物资，以驰援抗疫一线，同时加大企业信贷支持力度，全力支持重点医疗应急物资保障企业生产。另外，员工干部都以高度的责任感和强大的担当力来面对

疫情下的工作。各层级员工各司其职，加班加点，确保各项工作顺利开展。设置防疫点、开展各项防疫措施，确保良好健康的办公环境和安全的业务场所。

两手抓、两手硬，始终保持农信人的奋斗者姿态。在做好疫情防护和抗疫助力的同时，我们更是要坚定信念，开足马力复工复产，把因疫情耽搁的时间要回来，把因疫情损失的业务夺回来。要紧紧围绕提升核心竞争力这一战略任务，坚守新零售转型，推进“两转两强两治”，赋能一乡一城一市“三大模式”，努力完成经营管理“十大目标”。将车俊书记的重要批示，融入我们的行动，以学促用、以做促学，为瑞丰的明天而奋斗！



疫情下的人性光辉

● 柯岩支行党支部 倪红芳

在2020年1月初，伴随着病人的阵阵咳声，一场没有硝烟的战争打响了。对奋战在疫情前线的人来说，这注定是个不一样的春节。

在电视上，我看见了你们——白衣天使，穿着厚重的防护服，在医院病房与时间赛跑，从病毒手中夺回生命。我知道，你们也是儿子、女儿，也是父亲、母亲、妻子、丈夫。有的夫妻甚至是在同幢楼工作，但各自在自己的岗位上奋战着，一连几天未曾碰面，有的是年轻妈妈，为了慰藉自己的思念之情，只能带上儿子的玩具和照片踏上疫区的路。我们似乎看见了你们这些白衣天使，每个不眠的夜晚，是你们为了大家舍弃了小家，努力地救治着每一个脆弱的生命。

84岁的钟南山院士不顾危险，实地了解疫情、研究防控方案、上发布会、连线媒体直播、解读最新情况；湖北武汉市金银潭医院党委副书记、院长张定宇隐瞒渐冻症病

情，坚守在抗疫最前沿；陕西镇巴县医生张明文写下“听从指挥，不计报酬，无论生死，时刻等待”的请战书...

基层战“疫”虽不像白衣战士那样拼搏奋战在最前线，却是当前疫情防控的关键。外防输入，内防扩散，守住成千上万个社区、乡村这样的防护网，对打赢这场阻击战极为重要。对辖区进出人员的检测排查，对居家留观人员的监测服务，对公共卫生的维护保障，都可能存在危险隐患。这个时候尤需党员以足够的勇气站出来、顶上去，用“我是党员，我先来”的铮铮誓言，在急难险重的斗争中当先锋、作表率、耀初心。

作为一名共产党员，在疫情期间，我努力做好本职工作，在家办公，不出门添乱，值好每一班，力所能及地做好自己的事，尽最大努力地帮助他人，尽力为这个春节，和不远的春天做一点点贡献。由衷地希望疫情早点结束，大家身体健康，国家繁荣昌盛，祖国越来越强大。



瑞丰责任 RESPONSIBILITY

瑞丰银行

2020年“3·15金融消费者权益日”

——活动总结——

为

为加强金融消费者风险责任意识,提高金融消费者风险管理能力,构建和谐

的金融消费环境,全力保障客户健康安全和资金安全,根据浙江省农信联社《关于在3·15期间开展“金融消费者权益日”活动的通知》(浙信联办便函(2020)34号)等有关文件要求,我行于2020年3月9日至3月23日期间,开展了以“权利·责任·义务”和“以金融消费者为中心助力疫情防控”为主题的瑞丰银行“3·15金融消费者权益日”活动。



1 充分发挥网络优势开展宣教活动

鉴于目前正处于疫情防控的关键时期,为保障公共卫生和安

全,今年315金融消费者权益保护宣传活动主要在线上展开:在网

点LED屏幕滚动播放“权利·责任·义务”和“以金融消费者为中心助力疫情防控”等315宣传口号,在网点电视屏滚动播放内容为“金融消费者八项基本权利、疫情期间防范诈骗”等的宣传图片,在微信公众号“瑞丰微生活”推送了“3.15金融消费者权益日之保障金融消费者八项基本权利”(微视频)、“金融消费者基本权利知多少”(长图)、“疫情期间如何防诈骗”等三篇宣传链接,在微信官方公众号转发了浙江银行保险业制作的金融知识七课堂,并下发通知要求全行二千名员工共同转发上述宣传链接,切实提高宣传质效,扩大受众覆盖面。

2 加强内部学习教育,提高消保工作水平

为强化金融消费者权益保护意识,提高消保工作水平,通过

下发《国务院办公厅关于加强金融消费者权益保护工作的指导意见》(国办发〔2015〕81号)、《中国银保监会办公厅关于进一步做好疫情防控金融服务的通知》(银保监办发〔2020〕15号)、《关于防范不法分子在疫情防控期间实施诈骗造成资金账户受损的风险提示》(中国银保监会官网发布)、《充分发挥金融支撑保障功能坚决打赢疫情防控攻坚战倡议书》(浙银协发〔2020〕5号)、《浙江银行业营业网点疫情防控期间应急响应工作指引(修订版)》(浙银协发〔2020〕15号)等文件,要求各员工学习文件精神,加强疫情防控工作的同时,强化金融消费者权益保护意识,引导消费者注重个人信息和金融资产安全、银行卡使用安全,警惕不法分子利用疫情发布虚假信息实施诈骗等侵害消费者权益的事件发生。

3 结合实际,创新宣传活动形式

为进一步提高消保宣传实效,结合老年客群广泛的实际,在3.15当天通过在农村网点播放小喇叭的形式,向前来办理业务



消费者为中心助力疫情防控 ——瑞丰银行“3.15”消费者权益保护主题宣传活动

的客户,尤其是中老年客户宣传防疫防护知识,防集资诈骗等金融消保知识,切实保障金融消费者权益,尤其是老年消费者的人身安全、财产安全。小喇叭的内容由总行擅长莲花落的老员工用绍兴方言提前录入,3月15日当天在下辖农村网点播放。用绍兴方言加小喇叭的形式开展宣传,是结合本行实际的一次创新,有效提高了我行消费者的防疫意识,普及了金融消保知识。

4 畅通投诉渠道、完善长效机制

一方面,注重完善金融消费者投诉受理、处理机制,畅通投诉受理、处理渠道。疫情期间,专项开通24小时客户咨询电话,并通过电话沟通的方式保持咨询投诉渠道畅通,优化咨询、投诉处

理流程,及时妥善处理疫情相关的金融咨询和投诉,引导金融消费者理性反映问题,秉持以客户为中心的理念,积极做好疫情防控期间的金融服务工作。

另一方面,抓住本次“3·15金融消费者权益日”活动的契机,积极加强消保宣传教育常态化机制建设。专门制定了年度金融知识宣传教育工作方案,系统安排年度消保宣传教育工作。

本次“3·15金融消费者权益日”活动的有效开展,不仅为广大金融消费者普及了金融消保知识,提高了金融消费者的维权意识和法治观念,也进一步提高了金融消保工作水平,树立了良好的企业形象。



瑞丰人 LIFE

BANK OF RUIFENG

怀匠心 践匠行 守匠品

BANK OF RUIFENG

编者按

有这样一个词汇，一提起来就让人肃然起敬，那就是——“忠诚者”。他们也许岗位不同，但一定有一个共同点的爱好，那就是热爱本职、敬业奉献，以不停地奋斗作为自己的使命。他们也许年龄不同，但一定有一个共同的品质，那就是懂得坚持、认准目标，既干就要干出个样。他们也许文化程度不同，但一定有一个共同的特点，那就是凭着奉献和专研，靠着专注与担当，一年年坚守，一份份成绩单总是那么闪亮！5年、10年、15年，怀匠心、践匠行、守匠品早已成为支撑心连心的精神脊梁，今天，我们必须为忠于企业、忠于职守的你点赞。



齐贤支行



忠诚者们



孙端支行



义乌支行



金融科技部



平水支行



总行办公室



运营管理部

好书推荐 | GOOD BOOK RECOMMENDATION



刷新

作者: [美] 萨提亚·纳德拉
Hit Refresh

出版社: 中信出版集团
副标题: 重新发现商业与未来
译者: 陈召强 / 杨洋
出版年: 2018-1

互联网时代的霸主微软，曾经错失了一系列的创新机会。但是在智能时代，这家科技公司上演了一次出人意料的“大象跳舞”。2017年，微软的市值已经超过6000亿美元，在科技公司中仅次于苹果和谷歌，高于亚马逊和脸谱网。除了传统上微软一直占有竞争优势的软件领域，在云计算、人工智能等领域，微软也获得强大的竞争力。通过收购领英，微软还进入社交网络领域。

自萨提亚·纳德拉2014年接任首席执行官以来，微软的市值翻番，超过了互联网泡沫以来的高点。《刷新》全景回顾了萨提亚的变革路径，如在硬件Surface电脑上的投入，在混合现实、人

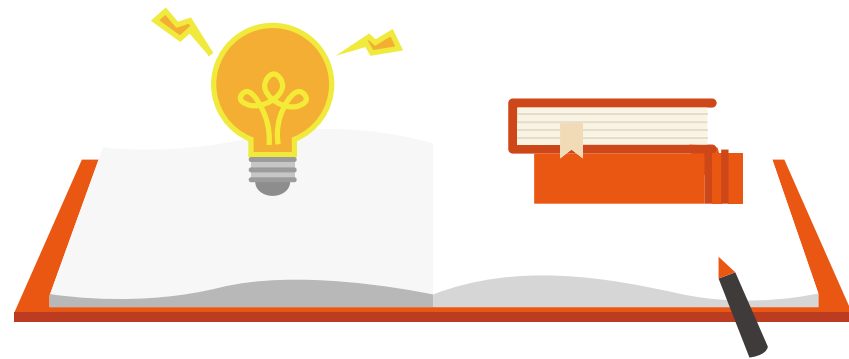
工智能和量子计算三大领域的战略布局等；系统总结了他的核心管理思想，即任何组织和个人，达到某个临界点时，都需要自我刷新。为了迎接智能时代的挑战，他提出自我刷新的三个关键步骤：拥抱同理心，培养“无所不学”的求知欲，以及建立成长型思维。



读书笔记 READING NOTES

我们同样需要刷新

● 王越萍



《刷新》是CEO微软萨提亚·纳德拉的首部作品，是他自2014年接任微软首席执行官以来对工作生活一些感悟的集合，带有自传的性质。读《刷新》刚开始是带有很强的任务性质，因为这是省联社正职行社领导干部轮训班布置的学习任务，在培训期间必须阅读完成。慢慢地，这本书深深吸引了我，阅读此书变成了一种享受。不是因为它的文字优美，而是它清晰的思路、富有哲理的平实描述、对未来的展望以及作者对世界的爱心，所有的这一切都给自己的思想、灵魂带来了极大的碰撞，刷新了我固有的思维。正如作者所言：“每一人，每一组织，达到某一临界点时，都需要点击刷新”！

作者萨提亚·纳德拉来自印度，尽管他出生于一个高管家庭，但作为融入美国这个新大陆的移民，仍然需要在思想、文化、认知和价值准则上进行磨砺。因此，他对东西方世界的触碰与契合比别人更有深的体会；而他因为有两个智力与身体上有缺陷的孩子，所以他比一般人又更能体会到同理心的重要，更能换位去思考一些问题，客户需求至上就是他为何能将微软带出困境的关键因素之一；作为技术超群的工程师，他卓越的技术和智商让他能迅速发现新技术的闪烁，让微软找到新技术的发展点和立足点。以人为本的企业文化、客户需求至上的同理心、成长型思维模式的发展思路，这是《刷新》一书所要展示给阅读者的企业管理思想，我觉得这也是此书成功的原因之一。

阅读《刷新》，让我更加明白一个道理：一种组织或一种体系的成功是一种文化的成功，文化看似是一种摸不着道不明的软体混合物，却是真正实力的表达与反映。萨提亚在书中说：“对一个组织来说，与文化最相关的是人们日常生活所坚守的价值观、风俗、信仰和具有象征意义的实践。文化是由行为组成，这些行为成为习惯，并累积成某种一致且有意义的东西……文化是

一个组织思考和行为的方式，但塑造它的却是个人”。纵观周围，一个失败的人、一个失败的企业、一个失败的组织细究下去，都是与其没有优秀的文化有关。何谓优秀的文化？个人认为：宽容、平和、公正、友善、慈悲、谦逊、坚强、诚信、激情、努力、认真等等，这些都是优秀文化的特质与元素。假如没有秉持这些基因的文化，一般情况下都是以失败而告终的，即使成功也是假借了别的特殊手段，最终长久不了。许多列入失信人名单的逃废债企业就是很好的例子。而微软曾经因为错失了一系列的创新机会失去了互联网时代的霸主地位，萨提亚接任CEO后，通过自己的人生经历，感悟到了企业管理文化的真谛，通过“拥抱同理心、培养‘无所不学’的求知欲、建立成长型思维”这三个关键步骤，让微软实现了变革，在智能时代上演了一次“大象跳舞”，走在了时代的前列。每一次的技术革命都将推动社会的进步和发展，我们应该着眼于未来，预先谋篇布局紧跟时代与潮流，于人，不断学习、着力现实、心怀未来；于组织，拥抱变化、开拓创新、求真务实。

同时，《刷新》也是一本面向未来的书。在书中，萨提亚着重讲了智能时代的三个技术：人工智能、混合现实、量子计算。通过对这些技术的讲述，萨提亚对如何最大限度地利用技术所带来的机遇给出了一个路线图，描绘了如何用新技术为人类服务的美好蓝图。对于我这样一个学文出身的来说是上了一堂通俗易懂的科普课。他在书中向读者展现的智能技术与智能生活，为我打开了一扇通向未来的知识之窗。就像15年前我阅读李开复的自传体《世界因你不同》给我带来的思想冲击是一样的道理，这也是《刷新》这本书的价值所在，也是我读《刷新》这本书的收获所在。

世界需要刷新，而对于思维已经渐入定势的我也需要刷新，我们同样需要刷新。