



恒信银行报

总第19期

2013年02月27日

星期三

02期

编委会主任：喻玲霞

编委会委员：郭焱 金菲飞 赵黎

内部刊物 免费赠阅

主办：浙江绍兴恒信农村合作银行 地址：绍兴市中兴中路159号 电话：0575-85208902 网址：http://www.sxhxbank.com 电子邮箱：hxbgs999@163.com

我行召开“从严治行深化年”活动工作会议



2月18日下午，我行在总行大楼八楼会议室召开了“从严治行深化年”活动工作会议，总行班子领导及网点负责人以上干部、会计主管、信贷主管、助理会计、全体信贷人员（客户经理）、全体机关人员共计251人参加了会议，会议由总行陆肖土行长主持。

会上，总行党委书记、董事长王火金同志作了《强化思想道德教育与合规操作管理 深入构建“三不机制”防范案件风险》的动员报告。报告全面总结回顾了2012年从严治行工作，分析了当前合规操作与案件防控工作所面临的形势，对我行开展“从严治行深化年”活动进行专题部署。他指出，春节后第一会议就是从从严治行工作会议，足见总行对从严治行工作的重视。他在会上强调，开展“从严治行深化年”活动，重点是通过“二个强化”、达到“二个提高”，通过构建“三不机制”，实现“三无目标”，即强化思想道德教育和强化合规操作管理，提高员工的思想道德水准与提高合规操作水平，努力构建“不想为”的自觉自律机制、“不能为”（不易为）的防范控制机制、“不敢为”的监督惩罚机制，确保实现无案件、无责任事故和无重大违规操作事件发生。

随后，皋埠支行、东浦支行、科技信息部、鉴湖支行塘塘分理处、斗门支行袍谷分理处负责人分别上台进行经验交流和表态发言。

最后，陆行长要求各支行（营业部）要认真抓好会议贯彻落实工作，扎实开展“从严治行深化年”活动，不断提升我行案件防控能力。

【人力资源部 傅伟成】

我行设立“1+1”孝德基金

为弘扬我国优良的慈孝文化，将我行的经营理念融合到社会文明进步的人文理念中去，构建和谐企业文化，引导员工孝敬父母、关爱老人，我行于2013年起设立“1+1”孝德基金。

目前，我行共有552人享受了孝德基金，其中在岗员工443人，内退员工31人，退休员工78人。今后，只要在我行工作满三年的员工，均可申请一份“1+1”孝德金，其父母每月可领取600元的孝德金，孝德金由单位和员工共同承担。

“1+1”孝德基金的发放，其价值并不单在有限的金钱上，更重要的是对于社会责任的承担和孝文化的弘扬。我希望通过每月发放孝德基金这一举动，既表达员工对父母的感恩之心、又进一步增强员工对家庭、团队和事业的责任意识，不断提高员工的道德修养，逐渐让孝成为一种习惯。

【人力资源部 孟亚卿】

我行召开三届三次职代会

1月24日，我行在总行八楼会议室召开三届三次职代会，第三届职代会代表参加了此次会议，并邀请了总行中层及以上干部、第六届工会经审会委员以及女职工委员会委员列席会议。

会议主要审议并通过了《绍兴恒信合作银行柜员等级管理暂行办法》、《绍兴恒信合作银行干部管理办法》、《绍兴恒信合作银行机关人员管理办法》、《绍兴恒信合作银行孝德基金管理办法》、《绍兴恒信合作银行补充医疗保险及人身保险管理暂行办法》、《绍兴恒信合作银行管理责任人连带责任追究办法》等六项制度。

会议还审议并通过了工会委员调整方案，部分委员因工作调动不再担任工会委员，新增倪志娟、季良、应克成、金于喻、夏晓容、林鑫、管玲芳为工会委员。

【工会】

我行推出“个转企”贷款 破解个体工商户融资难题

“有了恒信银行这500万元抵押贷款授信额度，我业务可以做得更大了”，从事建筑材料贸易的徐甫森欣慰地说。徐总现在是绍兴市普庆贸易有限公司法人代表，该公司成立不久，其前身是绍兴普庆物资商行，随着经营规模不断扩大，物资商行难以满足经营发展需求，资金瓶颈也进一步显现，而作为个体工商户，其融资额度非常有限，无法满足其升级需求。在了解情况后，府山支行为帮助其顺利经营转型升级，为其提供了特别的“个转企”专项资金支持，将其经营推进到一个新的层次。

为鼓励个体工商户转型升级为私营企业，进一步拓展民营企业生存和发展空间，绍兴市政府出台了“个转企”实施意见，联动市发改委、财政、国税、工商等部门，出台了社保费优惠扶持、税费优惠、便捷准入和奖励措施等相关优惠政策，鼓励更多的个体工商户转型升级为各种企业类型。我行积极响应政策号召，针对辖区沿街商铺、个体户等资金需求特点，推出了“个转企”贷款，为广大“个转企”客户开辟金融绿色通道，将其列入优质客户资源库，优先享受我行的金融产品，力争将“个转企”贷款打造成为我行又一特色贷款业务品种。

【府山支行 冯文达，办公室】



总行举办信贷管理系统培训班

为提高信贷管理水平，加强系统操作风险防控，2月20日下午，总行举办了一期信贷管理系统培训班，2012年新上岗的客户经理及各支行信贷主管共60余人参加了本次培训。

培训人员对信贷管理系统发展、基本框架、主要功能以及实际操作中容易出现的问题等进行了讲解，同时对信贷无纸化管理试点情况进行了介绍。通过培训，客户经理不仅较好地掌握了系统的日常操作，而且对系统的框架和功能等有了更深入的认识和理解，为提高信贷管理质量和有效防范信贷操作风险夯实了基础。

【信贷业务部 蒋海龙】

1-2月份大事记

- 1月6日，我行发行首批36072张丰收社保卡。
- 1月13日，我行召开2013年度工作会议，总行党委书记、董事长王火金向大会作题为《扎根辖区 深耕细作 苦干实干 普惠大众 全力打造支农支小支微主力军》的工作报告。
- 1月24日，我行在总行八楼会议室召开三届三次职代会。
- 1月29日，合行正式出台《绍兴恒信合作银行柜员等级管理暂行办法》，对柜员实行等级管理。
- 1月份，我行设立“1+1”孝德基金。
- 2月20日，总行举办了信贷管理系统培训班。
- 2月18日，总行召开“从严治行深化年”活动动员大会。
- 2月28日，总行召开精品网点推进大会。
- 2月28日，我行召开2012年度先进表彰大会。

探索全员营销模式 大力发展理财业务

为有效满足客户多元化的投资需求,提升“恒信”品牌形象,我行在2011年、2012年分别推出“恒富”、“丰收·幸福”系列理财产品。2013年我行将继续发展壮大理财业务,并不断完善理财业务管理和营销体系,提升我行理财业务的市场竞争力。

为确保我行理财业务的状态化,总行职能部门制订下发了理财业务年度计划,便于各网点提前安排营销、预约客户;出台了理财营销政策,进行专项奖励,鼓励全员营销;理财产品发行期间每天通过短信平台向各支行行长发送理财销售任务完成情况,便于各支行掌握进度。

我行三家支行结合自身实际,积极探索理财产品全员营销模式,鉴湖支行、皋埠支行和东浦支行三家支行均实行理财产品全员营销,提前宣传、预约,并重点强化柜面营销,成效明显,能较早较好地完成当期理财产品销售任务。鉴湖支行还设立了突击任务奖,对理财业务进行专项奖励,并鼓励柜员开展营销,理财产品柜面营销比例达67.4%;东浦支行通过镇政府通讯录收集村民信息,建立理财产品客户信息档案,分析、挖掘客户资源,在“了解客户”的基础上确定营销对象,通过向客户发送理财信息、提前电话预约等方式推荐理财产品;皋埠支行制订了《皋埠支行内勤员工柜面营销(业余营销)考核办法》,充分调动柜员营销积极性。

【财务会计部 陶志良,朱鸣芳,办公室】

合行对柜员实行等级管理

为有效满足客户多元化的投资需求,提升“恒信”品牌形象,为激发柜员学业务、练技术和创业绩的积极性,不断提高柜员综合素质和服务水平,1月29日,合行正式出台了《绍兴恒信合作银行柜员等级管理暂行办法》,对柜员划分了特级、高级、中级、初级、四级、五级、无级七个级别,分别赋予不同的等级系数,柜员等级与员工的薪酬、福利、成长挂钩。柜员等级评定内容包括理论实务知识、岗位技能、业务量、会计核算质量、服务质量、业务营销、年度综合考评七个方面,等级评定实行“一次评定、动态调整”的管理方式。

近年来,我行不断完善人才激励约束机制,积极探索员工等级管理,从2011年开始着手制订柜员等级管理,在反复测算、征求意见和讨论的基础上正式出台。下阶段我行将在总结柜员等级经验的基础上出台客户经理等级管理办法,探索助理会计、机关员工等序列的等级管理,充分发挥等级管理激励先进、鞭策落后的作用。

【财务会计部 陶志良】

营业部青年志愿服务小分队

全面开展“七扫”活动

1月26日,营业部与兰亭书会合作开展了一次进社区、在塔山村、向市场向市



业部与兰亭书会合作开展了一次进社区、在塔山村、向市场向市

下阶段,营业部志愿小分队将对辖区沿街、市场、商场开展“清扫”,广泛宣传普及存贷款、支付结算、银行卡、投资理财、反假币、反洗钱、抵制非法集资等金融业务知识,帮助市民提高对现代金融服务的理解和接受能力、金融风险防范意识和信用意识。

【营业部 房朝彬】

普及金融新理念,传递青春正能量

马山支行开展金融业务及产品系列“扫街”宣传活动



1月19日,正值农历腊八节,马山支行10余名青年职工组成了一支热情洋溢的“扫街”宣传队伍,深入马山集镇各个临街商铺,向附近居民和商户普及金融新理念,并送上对联、记事本等纪念品,传递了浓浓的节日祝福和满满的青春正能量。

活动期间,宣传人员耐心地向群众介绍了我行主要金融业务及产品,特别推荐了“微贷乐”、“白领乐”、“农家乐”、“项目经理贷款”等新型贷款产品,以及丰收借记卡、丰收贷记卡、网银、丰收电话转账宝等现代银行产品,帮助大家树立新型的金融理念,逐步适应方便快捷的新型理财方式,实现与恒信合行的“合作、共赢”。活动开展过程中,不断有群众向我行员工咨询信贷业务,表达了自己的贷款意向,并希望得到相关资金帮助。对于群众所提问题,我行员工都热情地予以回答。

此次“扫街”宣传活动受到马山镇居民和商户的热烈欢迎,他们表示:“通过此次‘扫街’宣传活动,不仅开阔了视野,而且加深了对恒信合行的各项业务及金融产品的认识。”同时,恒信合行青年职工蓬勃的朝气也给广大群众留下了深刻的印象。

一个甜甜的微笑、一句新春的问候、一份暖暖的礼物,无不传递了一股股青春正能量,为我行在群众心中树立起了积极向上的良好形象。

【马山支行 沈姗】

城西支行严格准入程序 竞争上岗选拔客户经理

为加强支行的客户经理队伍建设,补充客户经理队伍新鲜血液,1月下旬,城西支行严格客户经理准入要求,在支行内部以竞争上岗方式选拔见习客户经理,一改以往客户经理的选拔模式,有效提升了应聘者的积极性,也从源头上确保了客户经理队伍质量。

此次招聘工作,共分为4个流程:1、支行发布招聘通知;2、员工递交申请报告;3、面试领导小组逐一面试;4、面试领导小组确定最终人选。自招聘通知发布以来,支行有意愿向员工踊跃报名,最后有7名员工进入了面试阶段。面试被安排在春节前夕,面试过程中,考虑到这7名应聘员工都没接触过信贷相关的工作,面试领导小组成员提出的都是一些与职业规划、工作态度及工作积极性相关的基础性问题,面试者也阐述了信贷工作的一些初步理解,以及自己对未来工作的一些想法与计划。面试结束,通过面试领导小组各成员的仔细权衡与讨论,最终有2名员工被成功录取为支行见习客户经理。

此次招聘工作,打通了内外勤员工的交流通道,提升了员工的竞争意识与危机意识,也通过一对一、多对一的沟通模式增进了领导对下属的了解,提高了员工的工作积极性。

【城西支行 杜鲁峰】

营造氛围 扎根当地

蛟里分理处深化农村金融服务体系建设



2月17日(正月初八),是蛟里分理处辖内各村行政人员上班的第一天。蛟里分理处员工手持鲜花对各个村级金融服务点进行了新春拜访,感谢他们多年来对我行各项业务的大力支持,并对我行开展的农村金融服务体系建设工作作了进一步的宣传,受到了相关人员的热烈欢迎,起到了良好的交流效果。

2013年,蛟里分理处将从以下几个方面深化农村金融服务体系建设:

一是营造“合作共赢”的氛围,打造“恒信银行是自家”的口碑。对金融服务点的相关人员进行亲情化管理,包括新春送鲜花、赠贺卡,表示新年祝福;建立金融服务点相关人员个人档案,生日送蛋糕,表示慰问;关注健康,由支行工会牵头,为金融服务点相关人员代办春花卡。

二是将客户回访工作纳入农村金融服务体系建设,对回访工作进行常态化管理。将服务点发生的相关业务进行备案登记,纳入分理处客户回访范围。并有针对性的对助农取款业务、信贷咨询业务等进行重点回访。

三是加强广告宣传力度。在辖内6个行政村选取了12个人流量较大的地点以横幅、墙体广告、自建宣传栏等多种形式进行我行各类业务的宣传。同时开展“客户经理进驻书记办公室”活动,在每个行政村书记(兼金融服务联络员站长)办公室放置了我行业务宣传资料及客户经理名片,同时保证客户经理每周对书记办公室进行一次拜访,深入了解辖内金融服务点的实际需求。

【蛟里分理处 夏晓容】

绍兴恒信合作银行2012年社会责任报告

董事长致辞

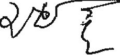
2012年是浙江绍兴恒信农村合作银行攻坚克难、稳中求进、创新发展的一年。绍兴恒信合作银行积极应对复杂多变的国际、国内经济金融形势,以科学发展观为统领,深入践行“一条道路、两场革命”战略构想,坚持“稳增长、调结构、防风险、提素质”的发展主题,努力推进做强做优,实现各项业务稳健发展、综合实力有效提升。在支持地方经济发展、推进城乡一体化进程中发挥了金融主力军的作用,在积极履行社会责任、争做优秀企业公民方面彰显了地方银行的风范。

在经济责任履行方面,本行作为区域性农村中小金融机构,以支持地方经济发展为己任,为社会经济发展贡献力量;贯彻执行国家宏观经济政策,调整优化信贷结构,服务农业、制造业、战略性新兴产业、批发零售业等实体经济;继续加大对小微企业、“三农”的支持力度,为小微企业、个体工商户、个人客户、农户等目标客户提供优质服务。

在社会责任履行方面,本行坚持合规经营,加强内部控制,从严治行,保障客户权益;以“客户为中心”,推进总部和网点转型,创新产品与服务,完善服务流程,优化服务渠道;坚持“以人为本”,实施人才兴行战略,保障员工权益,规划员工发展通道,完善员工考核体系,丰富员工文化生活。积极参与社会公益,广泛开展慈善捐助,支持文教体育事业,参与社区文明共建,为社会和谐贡献力量。

在环境责任履行方面,本行以可持续发展为理念,推进绿色运营,提倡绿色办公,加强内部节能减排管理,减少自身运营对环境的影响。发放绿色信贷,坚持“区别对待,有保有压”的信贷原则,控制压缩“两高一剩”行业的信贷投放。积极推动电子银行业务发展,推广“绿色金融”服务,努力创造人文与自然的和谐共存。

2013年,绍兴恒信合作银行将认真履行“支农支小、服务地方、普惠百姓”的使命,开拓创新,健康发展,并继续强化社会责任治理,把履行社会责任与银行日常经营有机结合,建立起履行企业社会责任的长效机制,为绍兴地方经济发展作出新的更大贡献。

董事长: 

2012年主要社会责任绩效贡献表

经济绩效(单位:万元)

	2012年	2011年
总资产	1383486	1263158
营业收入	89863	70063
净利润	17227	15414
纳税总额	10301	10237
平均总资产回报率(%)	1.3	1.26
加权平均净资产收益率(%)	16.22	16.97
不良贷款率(%)	2.97	2.14
拨备覆盖率(%)	186.98	236.97
资本充足率(%)	11.73	11.07
每股净资产(元)	2.37	2.27

社会绩效

	2012年	2011年
每股社会贡献值(元)	1.39	1.26
涉农贷款余额	700529	627628
500万元以下小微企业贷款余额	262185	214935
贷款余额占比(%)	28.72	25.63
3000万元以下小企业贷款余额	410638	373784
贷款余额占比(%)	48.12	44.57
个人贷款余额	150637	137054
贷款余额占比(%)	16.50	16.34
网点数量(个)	33	31
员工总数(人)	569	553
女性员工比例	60.63	60.04
人均培训费用(元)	1962	705
人均培训次数	4	6
公益捐赠额(万元)	610	170

环境绩效

	2012年	2011年
绿色信贷余额	17980	10880
企业网银交易金额	640372	—
个人网银交易金额	35803	—

第一章 企业概况

一、基本情况

浙江绍兴恒信农村合作银行(以下简称“本行”)于2008年2月经中国银行业监督管理委员会授权浙江银监局批准在原绍兴市农村信用合作联社的基础上发起设立的,是一家由农户、个体工商户、中小企业自愿入股组成的股份制性质的社区性地方金融机构,于2008年6月2日正式挂牌开业。

自成立以来,本行始终以服务“三农”发展、支持绍兴地方经济为己任,实践金融普惠理念,坚持“做社区、做中小、做特色”的市场定位,着力打造支农支小特色银行,通过转换经营机制、加强内部管理、创新金融产品、完善服务功能,为广大农户、个体工商户、小微企业提供优质金融服务,取得了良好的社会效益和经济效益。截至2012年末,全行资产总额138.35亿元,存款余额123亿元,贷款余额91亿元,实现利润总额2.25亿元,净利润1.7亿元。

截至2012年末,本行注册资本5.05亿元,员工569名,总行设有14个部门。本行下辖12家支行、31家网点,遍布越城区、绍兴经济开发区、袍江新区、镜湖新区等多个区域,深入到社区(街道)、镇(乡),为客户提供便捷、优质的金融服务。

二、法人治理

(一)治理架构

2012年,本行积极完善法人治理,健全决策机制,提升法人治理效能,维护和保障股东权益。

本行严格遵守国家法律、法规及监管机构要求,不断完善由股东大会、董事会、监事会和高级管理层组成的法人治理架构。

股东大会是本行的权力机构。报告期内,股东代表共78名,其中法人股东代表29名,农户及工商户股东代表27名,员工股东代表22名。2012年,本行共召开1次股东大会,对本行2011年度财务决算、利润分配预案、2012年财务预算方案、章程修改、注册资本变更等重大事项进行审议,共表决通过了《董事会工作报告》、《监事会工作报告》、《2011年度财务决算、利润分配预案》、《2012年财务预算方案》等5项决议。股东大会的召集、召开、出席股东大会人员资格、审议内容、表决程序及表决结果均符合《公司法》、本行《章程》及相关法律法规规定,会议召开及表决有效。

董事会是本行的决策机构,对股东大会负责。报告期内,本行董事会由15人组成,除董事长外,还有2名员工董事、12名非员工董事,其中社会自然人股东董事4名,法人股东董事6名、2名独立董事。报告期内,共召开4次董事会会议,审议通过了15项决议。

董事会下设合规与风险管理委员会、提名与薪酬管理委员会、审计委员会、关联交易控制委员会及董事会办公室,负责从不同方面协助董事会履行职责。

监事会是本行的监督机构,对股东大会负责。监事会按照国家法律法规和本行章程

规定,负责监督董事会和高级管理层履职行为的合法、合规性,检查、监督本行的财务、审计等事宜。报告期内,本行监事会由7人组成,包括5名非员工监事和2名员工监事。共召开4次监事会会议,通过了5项议案。

高级管理层是本行的执行机构,对董事会负责。高级管理层以行长为代表,副行长等高级管理人员协助行长工作。管理层下设信贷业务部、财务会计部、风险管理部、人力资源部、电子银行部等职能部门。

(二)投资者关系

本行高度重视投资者关系管理,通过召开股东大会、发布年度信息披露报告等多种形式建立与股东沟通的有效渠道,确保股东对本行重大事项的知情权、参与权和表决权。2012年,本行召开了1次股东大会,出席会议的股东及授权代表通过现场举手表决方式审议并通过了《关于2011年度财务决算、利润分配预案》等5项重大议案。



本行严格履行信息披露义务,不断完善信息披露制度,拓宽信息披露渠道,确保信息披露的及时、公平、准确、真实、完整。2012年,本行及时发布了《绍兴恒信合作银行2011年信息披露报告》,在股东大会上发放,并放置于各营业网点,积极向股东及社会各界介绍本行年度经营业绩及各项发展情况。

三、社会责任理念

本行将社会责任作为战略、品牌、文化及核心竞争力的有机组成部分,通过积极践行经济责任、社会责任、环境责任,努力建设有社会责任的现代农村金融机构。

本行的责任理念是对国家承担促进经济发展和健康运行的责任;对政府承担支持绿色信贷、创造税收和就业机会的责任;对社会承担开展金融教育和参与慈善公益的责任;对客户承担提供合理金融产品和满意金融服务,为客户创造价值的责任;对股东承担保持稳健发展,实现资产保值增值和合理回报的责任;对员工承担职业生涯发展和保障合法权益的责任;对环境承担倡导绿色金融和绿色服务的责任。

第二章 经济责任

一、支持地方经济发展

2012年，本行深耕绍兴本土市场，连续第4年开展“走千家、访万户、共成长”活动，通过“进村入企”金融服务送基层、“服务实体经济”和“小微企业金融服务月”等活动载体，组织各级干部和信贷人员走村入企，大大提高了金融服务的主动性和覆盖面。通过在结算业务、理财业务、国际业务、银行卡业务等方面加强产品创新，实行全员营销，开展市场营销活动，提高产品质量与服务水平。围绕绍兴市产业结构转型升级，加大对现代特色农业、战略性新兴产业和商贸物流业的资金支持，支持绍兴地方经济发展。

为切实减轻农户及小微企业的负担，降低融资成本，本行对农户和小微企业贷款实行专项优惠政策，让利农户和小微企业。2012年，共让利金额2017万元。

2012年，本行严格遵守各项法律规定，依法合规经营，诚实纳税，合计缴纳税额10301万元，较上年增长0.63%，其中，缴纳所得税5925万元，营业税金及附加2401万元。

二、实践金融普惠制

金融普惠制，就是为社会低阶层群众和企业提供优质金融服务。就本行而言，实践普惠制金融理念就是做低端、做小微，就是为农户、个体工商户、小微企业三类低端客户服务，力争实现本行5000万元以下小客户占比在2015年内达到60%的目标。

（一）提升“三农”金融服务

本行自成立以来，发挥人缘地缘的传统经营优势，实施“金融服务进村入社区工程、农村阳光信贷工程、富农惠农金融创新工程”三大工程，加强农村金融服务体系建设，加大对“三农”的有效金融支持。报告期内，本行积极扶持“三农”和创业就业，推出了农民专

业合作社社员贷款、城中村拆迁安置房抵押贷款、农户小额信用贷款和青年创业贷款等特色金融产品，并向百家新“二农”（农家户、农业龙头企业、农民专业合作社）企业公开授信2.2亿元。大力推进金融服务对接村级便民服务中心工作，在辖区各村（社区）共设立示范型、标准型、简易型三类金融服务点239个，设立助农取款点78家；大力推广丰收水电煤气缴费“一卡通”，累计发放95900户，在农民家门口搭建起“一站式”农



村金融服务平台。探索农村信用体系建设长效机制，与政府部门合作开展农村信用评定，改善农村信用环境。随着各项业务持续增长，本行涉农贷款的规模及占比均稳步提高，在农村金融市场的主力军地位不断巩固。2012年末，本行涉农贷款余额70.05亿元，占全部贷款的76.73%，涉农贷款增速连续五年高于贷款平均增速。

（二）助力小微企业发展

2012年，本行安排专项资金倾力支持中小企业，实施优惠利率政策，主动让利中小企业，通过加快产品

和服务建设、机构和队伍建设、机制和流程建设，在改进中小企业金融服务、加快中小企业服务创新方面取得成效。创新推出小企业信用贷款、市场经营户联保贷款、创业乐贷款、股权质押、排污权抵押贷款等系列贷款产品。打造“一行一品”，对具有区域特色、市场特色的优势产业、优质客户给予重点支持。

在产品和服务建设方面，本行加强产品和服务创新，深化“一行一品”，针对小微企业特点和金融需求设计产品，推出了创业乐贷款、小微积数贷款、微贷贷等系列26款特色产品。在推广信用贷款和推出排污权抵押、市场经营户联保、股权质押、小企业联保等担保方式的基础上，与担保公司开展业务合作，推出了丰保乐贷款。同时，创新还款方式，推出“续贷乐”，推广贷款年审制，有效解决小微企业贷款到期周转难问题。

在机构和队伍建设方面，设立小微企业服务专营机构，优化分理处功能，为小微企业提供专业化服务。加强客户经理队伍建设，试点客户经理等级管理，完善准入、培养、考核和淘汰机制。本行出台个体经营户、小微企业金融专项考核办法，优化激励机制，引导客户经理营销积极性。

在机制和流程建设方面，针对小微企业财务报表真实性有待提高的特点，加强对客户经理的培训，应用推广贷技术，设计了贷款调查表、资产负债表和现金流量表，简化小微企业贷款手续和资料；优化业务流程，将300万元以下的贷款授信和贷款审批权限下放至支行，缩短审批链；开展信贷无纸化审批试点，深化信贷管理系统建设，不断提升信贷授信审批和档案管理电子化水平；实行阳光信贷，公开贷款条件、流程、利率、收费标准等，推进服务透明化。同时，出台小额贷款限时办贷考核办法，提高办贷效率。

第三章 社会责任

一、坚持合规经营

（一）强化风险管理

本行不断完善风险管理体系，加强风险集中化、专业化风险管理。加强授信业务风险管控，成立信贷检查辅导中心，实行非现场检查 and 突击性检查，规范信贷行为。建设风险预警系统平台、实行黑名单制度，不断提高风险的预警、监测、计量、识别和管控能力。

本行信贷管理高度集中，由总行集中进行大额信贷审批、客户信用等级评定和贷款风险分类。2012年，本行贯彻银监会相关风险管理指引要求，制定出台了《公司类信贷资产风险分类实施细则》等风险管理制度，认真执行信贷资产十级分类新标准。

本行通过资产质量监控体系，强化资产质量监控，加强了对关注类贷款风险细分管理和监控，对具有授信规模较大，资本运作频繁，治理机制不健全、信息不透明等特征的潜在高风险客户进行重点监控。

（二）加强内部控制

近年来，本行根据《商业银行法》、《商业银行内部控制指引》等法律法规和监管规章的要求，以防范风险和审慎经营为宗旨，已逐步建立起一套较为科学、严密的内部控制制度体系，形成了对风险进行事前防范、事中控制和事后监督的内控机制。

2012年，本行继续强化内控合规建设，一是深入推进从严治行工作，从思想认识、案例讨论、制度建设、总部建设、队伍建设和企业文化建设等方面推进从严治行工作。二是推行“4+2”廉洁合规风险控制模式，开展员工异常和违规行为大排查。三是不断提高审计服务水平，应用“计算机辅助审计系统”，实行“飞行登陆”式突击审计，加强了对支行的内控评价，开展了经济责任、不良贷款责任认定等16个专项审计。四是强化思想道德建设。开展“三德”教育，设立道德讲堂，提高员工思想认识和道德修养。加强干部员工思想行为管理，按照“分层负责、分级考核”的原则，将员工思

想行为管理作为责任制考核评价的重要内容，对未切实履行职责的管理人员追究管理责任。并为每位员工建立思想行为管理档案，作为考核选拔的重要依据。

（三）保障客户权益

2012年，本行积极响应监管部门号召，从客户实际情况出发，发挥自身专业优势，积极开展形式多样的金融知识普及工作，规范服务收费管理，保障客户资产和信息安全，做好客户权益保障工作。

·金融知识普及教育

2012年，本行开展“普及金融知识万里行”、送金融知识下乡等金融知识普及教育，帮助市民树立金融安全意识、增加金融知识。本行营业部被评为“人民币收付客户放心网点”活动示范点，本行在皋埠镇坝内村便民服务中心金融服务区设立的反假知识园地被评为市“优秀反假货币示范工作站”。

·规范收费管理

2012年，针对社会反映强烈的银行乱收费问题，本行开展全面自查，梳理了人民币业务、银行卡业务和外汇业务三大类收费项目，严格执行监管部门有关收费问题的各项规定，做好明码标价和收费公示管理工作。本行在31家营业网点大厅明显位置设架摆放，供客户取阅；同时，还在网站上公布了服务收费的服务项目和咨询电话电话，接受客户和社会各界的监督。

本行收费项目明显少于其他股份制银行和商业银行，承诺对于群众最反感的六大类收费：银行卡年费、密码挂失费、更换存折费、小额账户管理费、短信通知费、ATM异地和跨行取款手续费等项目，将继续实

行不收费政策。

·保障客户资产安全

2012年，本行采取多种措施保障客户资产安全，一是在所有营业网点安装监控，切实发挥远程监控中心作用；加强对安保人员培训，组织消防、防暴应急演练，提高营业网点安保水平。二是加强信息安全建设，改造中心机房，提升中心机房安全管理水平；开展全辖UPS巡检，确保信息系统用电安全；有序推进灾备网络系统建设；对全辖开展信息科技风险排查，确保各类系统安全、高效运行。三是高度重视保护客户信息安全，修订保密制度，完善业务流程，加强员工教育。

·党风廉政建设

2012年，本行认真落实党风廉政建设，加强信访监察工作，通过构筑“个人承诺、动态监督、纪委突击”三位一体廉洁合规防控机制，不断提高干部员工廉洁自律意识，增强干部员工拒腐防变能力。



二、提升客户体验

(一) 推进机构转型

本行以科学化、专业化、扁平化、流程化、集约化发展方向,不断推进总部建设,打造成本行的“决策管理中心、营销策划中心、风险控制中心、服务保障中心、后台运营中心和资源调配中心”。2012年,为促进现代银行业务发展,成立了电子银行部,下设银行卡中心。为提高总行集中管控能力,设立了银企对账中心和远程授权中心。本行深化总行对分支机构的扁平化管理,减少总行与分支机构的层级,增加总部的管控引导能力。

本行加快网点转型,加强网点视觉形象建设,对新装修网点实施省农信系统VI视觉识别系统规范,加大网点硬件设施改造。

(二) 优化服务渠道

在优化网点服务功能方面,本行以推进精品网点建设为抓手,开展精品网点建设管理优胜单位和“十佳服务之星”评选活动,出台了客户经理服务规范、客户投诉处理规范;发挥督导队伍作用加强服务督导;表彰柜面服务先进,同时对投诉典型案例进行通报,通过典型表彰和违规处罚相结合的方式,不断提升柜面服务质量。2012年,本行营业部通过省农信系统文明规范服务示范网点复评,镜湖支行被评为省农信系统文明规范服务示范网点。

在电子渠道建设方面,本行加快电子机具布放,开办2家离行式自助银行,新装ATM(CRS)机7台、POS机326台,新增特惠商户23户。大力推广“一卡通”代缴费业务,“一卡通”签约户数100,376户。取得市“社会保障卡”代理资格,发行丰收社保卡36,072张;试点发行丰收公务卡。正式开办网银业务。

(三) 提升产品服务品质

2012年,本行继续打造“小微客户首选银行”的服务品牌。对现有产品进行了整合、梳理,制作了《产品业务手册》,使产品序列更加清晰,品牌形象进一步明确。同时,加大品牌宣传力度,在农村地区继续开展“村村见”广告宣传,以横幅、刀旗、灯箱、墙体广告等形式,实现农村广告低成本、高密度、广覆盖;配合业务发展做好公交车车身、公交候车亭广告,LED、高炮户外广告,绍兴电视台广告等发布更新工作;通过“一信通”短信平台向客户发送理财、银行卡、贷款等产品信息;整合多种媒介开展形式多样的宣传,提高品牌认知度。

三、关爱员工成长

(一) 保障员工权益

2012年,本行根据业务发展需要,通过招收应届毕业生、社会招聘等多种形式,积极向社会提供就业岗位,共招录40人。同时,进一步优化员工薪酬福利体系,提高员工归属感和凝聚力。

建立完善的员工保障体系,为员工提供了较为全面的健康保障制度,包括工伤保险、补充养老保险(年金),并通过每年开展健康体检、年假、疗休养、趣味运动会等措施,提高员工身体素质。通过职代会等形式积极推进民主建设,切实保障员工知情权、参与权和监督权的落实,2012年召开了三届二次、三届三次职代会;同时以恒信银行报、协同办公网、门户网站等为载体,通过多样化的员工交流平台,进一步丰富员工信息传递通道。

重视员工心理健康,开展员工谈心谈话、家访等活动,举办青年员工座谈会,建立员工思想行为管理档案。关注员工职业安全,通过安全教育、安全演练、安全检查、安全培训等方式,提高对营业场所、自助银行等办公区域和交易区域的安全防护水平。

(二) 规划员工发展通道

根据银行发展以及员工个人发展需求,本行积极创造人尽其才的用人环境,通过组织推动和制度建立,实现员工与企业的同步发展。

2012年,本行制定年度教育培训计划,加大员工培训力度,丰富管理人员培训形式和课程内容,积极开展专业人才培养。全年共举办各级各类培训班41期,累计培训2437人次。与浙江大学合作举办儒家思想与企业文化建设高级研修班,制定教学计划,邀请知名教授讲授国学和企业文化,提高干部员工特别是中高层干部的综合素质和文化修养。

加强人才梯队建设,通过行内招聘与社会招聘相结合的方式选拔人才。面向行内,通过笔试、面试、心理测试和考察等环节,提拔任用6名行长助理、10名分理处负责人和9名后备干部,畅通了人才晋升渠道;面向行外,通过社会招聘、猎头公司等方式,引进了熟悉现代金融业务和管理模式的中高级管理人才3人,为现代银行业务发展提供强有力的人才保障和智力支持。

(三) 完善员工考核体系

本行在深入调研和多次征求意见的基础上,对网点划分不同的经营等级,根据网点和岗位特点分类制定责任制考核办法,尽可能做到科学、合理,最大程度调动员工积极性。

(四) 丰富文化生活

本行开展了形式多样、内容丰富的文化体育活动,连续第五年举办职工体育文化月,继续办好《恒信银行报》,为员工搭建展示自我风采的舞台。

四、参与社会公益

· 慈善捐款

2012年,本行向社保、越城区慈善总会等共捐款610万元。

· 关爱农民工子女

2011年,本行与共青团越城区委联合开展了“春天里”——关爱农民工子女志愿服务行动,向一批家境困难的农民工子女送去了关爱,带去了温暖。2012年,本行继续开展该项活动,并在袍江小学举办了第二届“恒信杯”励志少年表彰仪式,对评选出的20名励志少年进行了表彰,并送上了各类工具书、文具,鼓励他们要有积极向上的乐观精神,奋发进取的拼搏意志,自强自信,健康成长。

· 参与文明共建

本行与所在八字桥居委会每年签订共建协议,支持居委会各类文明创建工作的开展。

· 赞助文体事业

本行热心参与文化体育事业发展,冠名赞助绍兴市越城区“恒信银行杯”第六届文化体育节,组织员工参与“文明行、健身骑”活动,赞助了在绍兴市举办的第七届金鸡百花电影节,并举办“宣传十八大,金融惠民生”——送文化下基层主题活动,开展巡回演出。

第四章 环境责任

一、倡导绿色运营

本行积极响应国家“建设资源节约型、环境友好型社会”的号召,在行内倡导“节约光荣、浪费可耻”的良好风尚,要求全体员工从身边做起,从点滴做起,不仅节省了大量运营成本,将绿色金融落到实处,同时也为保护环境、促进建设节约型社会做出榜样。

◆ 推广应用协同办公系统等信息平台,实行无纸化办公

◆ 提倡纸张双面打印,节约用纸

◆ 合理配置固定资产,制订房屋对外出租管理制度,提高闲置资产利用率

◆ 合理减少空调、电脑、复印机等用电设备待机耗能,及时关闭用电设备

二、发放绿色信贷

本行根据国家经济金融政策和区域产业发展导向,坚持“区别对待,有保有压”的信贷原则,出台支持节能减排和淘汰落后产能的信贷政策,大力发展“绿色信贷”。一是开辟绿色环保企业信贷“绿色通道”,积极支持绿色环保型企业,对企业节能减排项目给予优先信贷支持,适当给予其利率优惠,并根据客户需求尽力满足其各类金融需求。同时,按照“调整存量、优化增量”的信贷政策,从严控制对限控行业的信贷投放,对于涉及“二高一剩”行业的企业和政府平台公司贷款,积极采取措施,加快信贷退出步伐,在信贷总量上只减不增。二是强化绿色信贷授信业务流程管理。要求信贷人员重点关注绿色信贷信息平台发布的各类信息,同时强化信贷资格审查,把是否取得正常生产经营所必需的环保等特种许可证作为客户的基本条件之一,严禁向未通过环保验收的客户发放贷款,在信贷基础资料审查时,有关排污许可的相关资料已成为本行必要信贷资料。三是建立与外部单位的协调配合机制。本行在充分使用绿色信贷信息平台的同时,加强与当地环保部门的信息沟通,及时了解信贷企业的环保政策执行情况,有效防范信贷客户因环保要求发生变化带来的信贷风险。

三、推进绿色服务

本行倡导绿色服务理念,以优化电子银行为载体,为客户提供便捷、优质的金融产品与服务,在客户中推广“绿色金融”服务。在农村地区重点推广丰收缴费“一卡通”,向农民传播现代支付理念,使用银行代扣缴费业务,截至2012年末,共开通丰收缴费“一卡通”100376户。本行网银客户5071户,共发生网上银行交易24507笔,交易金额676175万元。新增POS机326台、ATM机7台,电子渠道对传统柜面渠道的替代率不断提高。

第五章 展望

2013年是本行实施“十二五”发展规划、推进做强做优的关键之年。

展望2013年,世界经济仍在低部盘整,形势依然错综复杂,充满变数。世界经济已由危机前的快速发展期进入深度转型调整期。从我国发展环境来看,2013年国内政策基调仍为“稳中求进”,以“提高经济增长质量和效益”为中心,强调经济的持续健康发展,我国经济真正进入转型期。从区域发展环境看,绍兴加快建设经济繁荣、生活富裕、风尚文明的现代化绍兴,存在城镇化建设加速、产业结构调整加快、新农村建设加快的“三加”发展机遇。

2013年是机遇与挑战并存的一年。本行将以科学发展观为指导,以“稳增长、强基础、控风险、促转型”为发展主题,始终坚定支农支小支微的特色定位,扎根辖区、深耕细作、苦干实干、普惠大众,坚持服务立行、人才强行、文化兴行,坚定不移地走做强做优之路,全力打造支农支小支微主力军。





先进党组织

营业部党支部、城西支行党支部

优秀共产党员

褚余庆、张利娟、阮中东、傅伟成、朱鸣芳、许锋锋、金萍、倪志娟、马琼武、谭国民、冯莺、孙志华、李美芳、应克成、金梁、丁水林、沈嫻、韩旭东、鲁建成、贺炳刚、莫晓东、鲁胜宏、冯文达、张磊、卫小芳

先进集体

信贷业务部、财务会计部、人力资源部、清算中心、东浦支行、皋埠支行、鉴湖分理处、龙山分理处、袍江分理处

先进工作者

陶志良、朱蔚萍、马菊英、何晓航、严间廷、俞新黄、雷浩、朱秀丽、赵锦芳、酆成海、王晓平、吕利华、王文娟、董宏伟、房朝彬、叶宏江、周樱、黄丽莉、高月燕、傅汝佳、董娟琴、孟颖、杨凤羽、马利华、胡兴龙、王国庆、王敏颖、魏晓栋、沈慧娟、夏佳臣、胡海光、周麒、应鲁达、陈建敏、周国红、蔡清、沈水琴、沈淑萍、吕蔡霞、金小英、宋春琴、王颖、董滢、李琳、俞英、马妮、罗海红、金晖、孟月娥、姚水儿、管玲芳

先进分工会

东浦支行分工会、东湖支行分工会

工会积极分子

喻玲霞、王妍、楼丽丽、朱丽华、马欣然、蒋海龙、郭焱、赵晓萍、郑伟民、王雯燕、丁向东、周向前、宋云娟、董幸娟、冯如德、黄静、钱开颜、郑金玲、许建炜、王赵方、沈亮亮、陈小兰、陈秀兰、吴国湘、邵金丹、俞仁利、傅建梅、孙永利、陈飒英、俞丽华、王娟娟、胡磊、夏晓容、诸华英、林鑫、周燕、宋坚

先进团支部

总行营业部团支部、鉴湖支行团支部、东浦支行团支部

优秀团员

蒋海龙、章佳琦、屠玲玲、傅汝洁、季良、孟颖、董泓楷、祝卓华、夏益萍、许剑颖、张平、李慧、沈月萍、叶泽平、李琳、何琴云、陶瑜、李小龙、张梦霞、黄美钰、任文芳、钟美钰

支小工作

支持小微企业优胜支行
迪荡支行、总行营业部
支持个体经营户优胜支行
东湖支行、府山支行
支持小微企业优胜分理处
金昌分理处
支持个体经营户优胜分理处
南池分理处、蛟里分理处
支持小微企业优秀个人
陈萍、宋莉萍、金芬
支持个体经营户优秀个人
唐观鑫、钱开颜、王颖

支农工作

支农工作优胜单位
东浦支行、皋埠支行
支农工作优胜分理处
皋北分理处、豆姜分理处
支农工作优秀个人
胡兴龙、王翼飞、姚岳群

信贷基础管理

信贷基础管理优胜单位
镜湖支行、东浦支行、龙山分理处
信贷基础管理优秀个人
马琼武、王颖、金晖
优秀信贷主管
许立萍

财务会计管理

财务会计管理优胜单位
镜湖支行
优秀会计主管
方建新

风险管理

风险管理优胜单位
城西支行、皋埠支行、袍江分理处
风险管理优秀个人
王国庆、戴炎、陈江江

资产质量

资产质量优胜单位
迪荡支行、东浦支行、越州分理处

内控管理优胜单位

镜湖支行

员工管理

员工管理优胜单位
东浦支行、财务会计部、东浦支行鉴湖分理处、
斗门支行袍江分理处
员工管理优秀干部
何晓航、严间廷、谭国民、贺吾健

国际业务拓展优胜单位

东浦支行、迪荡支行

银行卡业务

银行卡业务优胜单位
总行营业部、鉴湖支行、安城分理处、皋北分理处
银行卡业务优秀个人
徐军、鲍国平、夏晓容、任少英

结算账户营销优胜单位

迪荡支行、金昌分理处、袍江分理处

效益优胜单位

皋埠支行

安全保卫

安全保卫优胜单位
东浦支行、南池分理处、袍江分理处
优秀安全员
胡惠忠、陈飒英

精品网点建设优胜单位

镜湖支行
2012年下半年度“十佳服务之星”
镜湖支行 罗海红 营业部 周 樱
城西支行 沈国英 马山支行 周森木
东湖支行 黄 维 府山支行 张梦霞
皋埠支行 陈紫娟 斗门支行 吕蔡霞
东浦支行 祝卓华 城东支行 王 芳



根据WTO入世规则,自2007年开始中国银行业进入完全对外开放状态。2013年,进入对外开放第7个年头,对于中国银行业来说,技术不再是问题甚至是优势,然而软肋却是金融产品的营销环节。“我们正在制定新的营销方案,预计3月份将会发起一轮营销攻势。”一家银行的客户经理表示。各家银行对营销的重视程度超过了以往,如果说过去银行只拿出10%的精力用于营销环节的话,那么现在至少将投入40%的精力。

当银行业竞争完全市场化、银行间的竞争已经超越技术和资本层面,营销则已经成为银行的核心要素之一。营销手段、营销方法、营销创新对银行业的影响将越来越大。现在或者未来,如果某家银行的营销没有做到位,那么这家银行将与客户的距离越来越远。因此,现代银行业发展逐渐摒弃传统的单一柜面服务,越来越呈现出金融行业的综合性经营方式,其中最为典型的便是引进保险的营销机制。

而寿险营销制度扩张的速度,与其任何一行业相比都是惊人的。据不

对银行引入寿险营销机制的浅议

完全统计,1993年友邦上海分公司只有300余名保险营销员,到1995年底增加到1.2万人。友邦保险公司的个人营销模式很快被国内中资寿险公司“克隆”,而目前寿险营销队伍规模大约保持在130万人左右。寿险营销制度的特点在于其开放性和竞争性,“英雄不问出处”、报酬与业绩挂钩、多劳多得、末位淘汰制,这些都充分挖掘个人潜能,体现个人价值。尽管在发展过程中,寿险营销制度始终誉参半,但它无疑是竞争最为充分的社会就业制度之一。

中国平安保险(集团)股份有限公司董事长、首席执行官马明哲的心里,有两座“中国第一高楼”。有形的那座,平安国际金融中心;无形的那座,则是中国平安国际领先的综合金融集团梦想。马董的愿景是,“用15年时间做成中国最好的零售银行,而其他业务仍会稳健发展,届时平安将成为一家真正意义上的综合金融集团。”中国平安集团的平安银行便是保险机制在银行业的试验,同时也是一种充分体现。马明哲这几年一直在琢磨,怎么样才能让平安银行实现超常规发展,世界上有没有一个后来居上快速发展的银行模式。

答案是“有”——印度排名第二的ICICI银行。

ICICI,2001年印度排在50名之后的一家小银行,然而经过9年的超常规发展,2010年起位居印度第二大银行。有一次,马明哲带队去ICICI银行考察发

现,ICICI的银行柜员都用类似平安的寿险营销体制做银行产品的销售,并且管理模式也几乎一模一样。经过与ICICI支行行长的交流,马明哲发现,ICICI就是采用底薪加佣金的制度,卖的是银行所有的产品,包括存款、贷款、信用卡以及理财产品。不同的产品有不同的佣金比例,底薪保温饱,佣金无上限,做得越好挣得越多。

在ICICI的营销机制中,无不折射出寿险营销制的优势。在寿险营销制衍生出的销售和管理模式中,早、夕会的机制,出勤管理、活动量管理、每日出单人员分享,销售话术培训、演练都是一支销售团队有着专业战斗力的基础。除此之外,还有其它管理销售团队的举措,如激励方案:组织各季度营业区各营业部团队的销售PK赛,激励方案由PK赛输的营业部队伍出资50%,公司出资50%奖励胜利队伍;公司在各个销售月组织安排各种方案,比如海外旅游;再如名人堂的设置,对销售队伍中拔尖的人员设立品牌价值和至高的荣誉表彰。在这些方案中我们可以看出,寿险营销更注重营销团队的建设、凝聚力与团队荣誉意识,这是相比较于传统银行机制的区别。正是这些机制的设立,让国内保险行业在竞争如此激烈的金融行业中始终以如此快速的步伐前进,甚至冲出国门,冲进国际金融市场,以国际化的标准呈现出其优越的活力。

由此可见,促进银行机制的营销化、提升银行员工的团队营销意识,将

成为现代银行业发展的新期待。然而,任何一种新机制的引入,都需要通过内部整合。银行对外营销的基础则是内部整合营销的完善。对内营销就是通过创造一种优良的环境来满足员工的需求,使得通过分批生产来刺激、保留且推动发展能够胜任的员工。在银行内部整合中,营销部门发挥着关键的作用,它通过不同营销职位及其权责的确定,并对他们之间的关系进行一定的协调与控制,合理、迅速地传递信息,从而将营销人员所承担的任务组成一个有机的整体。对银行来说,内部营销究其实质,就是要把员工培训成真正的营销人员,让每位员工都能意识到自己的工作与营销服务有关。实际上,银行的每位员工都代表着银行的形象,客户在没有深入了解产品之前,对银行的感知直接来自于员工给他的感觉和印象,这关系到银行能否培养长期客户。因此,内部营销的成功决定了对外营销的成功,两者是相互作用和相互影响的。

我们欣喜地看到,目前持续推进机构转型已成为银行发展中的重要战略之一,积极探索全员营销工作,分支机构通过理念灌输、考核激励等不断增强网点营销能力,个别网点还试点专职营销经理,这些做法都体现了金融市场现状下的银行业全员营销理念的落地。相信在不久的将来,我们可以看到现代银行业在金融市场中呈现出的不可抵挡的活力与魅力。

【办公室 金菲飞】

孩子在为谁而玩

一群孩子在一位老人家门前嬉闹,叫声连天。几天过去,老人难以忍受。于是,他出来给了每个孩子20美分,对他们说:“你们让这儿变得很热闹,我觉得自己年轻了不少,这点钱表示谢意。”

孩子们很高兴,第二天仍然来了,一如既往地嬉闹。老人再出来,给了每个孩子15美分。他解释说,自己没有收入,只能少给一些。15美分也还可以吧,孩子仍然兴高采烈地走了。

第三天,老人只给了每个孩子5美分。

孩子们勃然大怒,“一天才5美分,知不知道我们多辛苦!”他们向老人发誓,他们再也不会为他玩了!

你在为谁而“玩”,这是《你职业枯竭了吗?》一文中提到的寓言。人的动机分两种:内部动机和外部动机。如果按照内部动机去行动,我们就是自己的主人。如果驱使我们的外部动机,我们就会被外部因素所左右,成为它的奴隶。

在这个寓言中,老人的算计很简单,他将孩子们的内部动机“为自己快乐而玩”变成了外部动机“为得到美分而玩”,而他操纵着美分这个外部因素,所以也操纵了孩子们的行为。寓言中的老人,像不像你的老板、上司?而美分,像不像你的工资、奖金等各种各样的外部奖励?

如将外部评价当作参考坐标,我们的情绪就很容易出现波动。因为,外部因素我们控制不了,它很容易偏离我们的内部期望,让我们不满,让我们牢骚满腹。不满和牢骚等负面情绪让我们痛苦,为了减少痛苦,我们就只好降低内部期望,最常见的方法就是减少工作的努力程度。

一个人之所以会形成外部评价体系,最主要的原因是父母喜欢控制他。父母太喜欢使用口头奖惩、物质奖惩等控制孩子,而不去理会孩子自己的动机。久而久之,孩子就忘记了自己的原始动机,做什么都很在乎外部的评价。上学时,他忘记了学习的原始动机——好奇心和学习的快乐;工作后,他又忘记了工作的原始动机——快乐地成长,上司的评价和收入的起伏成了他工作的最大快乐和痛苦的源头。

生活小贴士: 外部评价体系经常是一种家族遗传,但你完全可以打破它,从现在开始培育自己的内部评价体系,让学习和工作变成“为自己而玩”吧。

【摘自网络】





拾金不昧的好保安

1月29日中午,正值午饭时间,城东支行营业厅内客户不多。保安李根土按习惯在各柜台前收拾整理。突然发现地上有一个黑色装纱袋,捡起一看里面竟有壹万元现金。他马上告诉我们的柜面员工,正准备去吃中饭的主办会计匆匆返回,打开监控录像寻找客户。经过柜员仔细回忆查找,终于发现是位穿红衣服的女客户取了钱后放入手提袋时不慎落在了地上。

我行员工当即打通客户的联系电话。当时客户已经急得晕头转向,接到我们的电话感动得只会连声说“谢谢!谢谢!”。赶到营业场时又握住保安的手千恩万谢。

壹万元钱对于保安李根土相当于他好几个月的工资收入,但是他不为这些钱所诱惑,急他人所急,及时归还客户。李根土拾金不昧的行为充分体现了我行员工高尚的道德情操和精神风貌。他用自己的实际行动展现了我行员工优秀的个人品质,为我校赢得了良好的声誉。

【城东支行 姚水儿 周燕 王芳】

优质服务才是根本

最近有本书很是畅销,那就是柴静的《看见》,书中的开头就说到如果有人问她做新闻她最关心的是什么,她会说是新闻中的人。而如果有人问我我在银行我最关心的是什么,那我会说是来银行的每一位客户,为他们提供帮助,为他们解决一时之困难,为他们保管一生之积累,我想这才是一家好的银行该有的核心理念。

2013年1月22日下午,营业大厅内工作人员如此忙碌,一个客户过来询问是否可以兑换零钱,柜员微笑着给出肯定的答案,但该客户脸上流露出的欣喜则让柜员感到了有些惊讶,然而让我们更惊讶的是他跑了出去,拖着两个大大的麻袋走了进来,说希望把这1465元的一角兑换成整钱。整整14650个硬币,需要清点、整理、捆好,这让我们当时在场的会计主管都吓了一跳,但袁会计还是说:“既然拿来了,我们就有责任帮他弄好,不管多少。”我们让客户先在营业场里坐会,保安师傅还给他泡了茶,为了不要让顾客等待太长的时间,各位非柜人员、助理会计、会计主管都先放下手中的工作,帮忙清点起来。但这确实是个不小的任务,工作人员直到快下班才把这些零钱清点清楚,把兑换好的整钱交给了客户,他也连连说谢谢,还表示本来他并没有想到银行会愿意兑换他这些零钱,自己也是抱着试试看的态度来的,没想到这件事居然让领导也跟着帮他解决,这让他感到十分意外,也非常感谢我们银行的各位工作人员。

近段时间,百姓对银行各种收费、存贷利差过大、服务缺少人性化等表示不满,银行业金融机构在群众心中的形象日渐下降。当然,作为行业内人员的我们也知道其中有很多的客观原因,但我们反求诸己,在我们发展各种新的金融衍生品的时候,在我们推广各种卡的时候,在我们寻求利润增长点的时候,我们是否还把对普通顾客的优质服务当成第一要务,是否还明白普通客户才是我们赖以生存的基础。若我们都能从小事做起,在点滴中体现“以人为本、服务群众”的理念,恒信的根基会更加稳固,恒信的发展会更加持久!

【城东支行 余斌 任文芳】



微笑服务

微笑
似蓓蕾初绽
洋溢沁人芳香
诚迎每一位客户的到来
微笑的风采
是恒信人
对最“塔尖”服务的执着追求
尽管
未来的岁月里,还会有风雨
但心灵的花蕾上
总是闪烁着信念的光芒

微笑
是雪中的炭,久旱的甘霖
滋润着每一位客户的心田
微笑的风采
是恒信人
在田间支农的步履,在车间扶持的情怀
明天
将在客户的笑容里
结满
沉甸甸的果实

【府山支行倪健】



农信联社 农合银行 农商银行

聚万亿 惠民生

浙江农信存款率先 全省超万亿



绍兴恒信合作银行
SHAOXING HENGXIN COOPERATIVE BANK

4008896596, 96596