



我行召开二届三次股东大会



4月26日，我行在中金豪生酒店召开二届三次股东大会，75位股东代表（委托代表）参加了会议。会议邀请了绍兴银监局领导及浙江大律师事务所律师、全行中层干部列席会议。会议由总行董事长王火金主持。

会议主要审议和批准了《2012年董事会工作报告》、《2012年监事会工作报告》、《2012年度财务决算、利润分配方案》、《2013年财务预算方案》、《资格股取消并转为投资股事项》、《监事长2012年度绩效评价情况》、《董事长2012年度绩效评价情况》等。

根据《2012年度财务决算、利润分配方案》，2012年我行分红方案按股本金的15%进行现金、送股增资，具体为现金分红按每股0.03元（含税），送股为每10股送1.2股（含税）。

【董事会办公室】

我行实施三项工程 全面推进“科技创新革命”

4月24日，我行专题召开科技信息工作会议，开展2013科技信息推进年活动，重点实施三项工程，全面推进“科技革命”。

实施“风险管控工程”，建立全方位的科技风险控制体系。以完善科技信息制度、推进灾备系统建设、加强运行维护管理、增强科技风险防控合力为抓手，从管理和技术层面全面提高科技风险掌控能力，确保生产系统安全、持续运行。

实施“开发应用工程”，从客观认识项目开发、培养良好需求观念、正确处理二大关系入手，树立正确的项目开发理念；以加强组织体系建设、明确需求提交路径、推进特色化系统开发、提高系统应用效能、建立评价考核机制为抓手，全面提升科技在业务和管理中的应用水平。今年共立项启动开发项目15个，应用项目15个，合计30个项目。

实施“科技人才工程”，建立强大的科技支撑服务队伍。以制定科技人才发展目标、加快科技人才培养进程、加强科技人才队伍管理为抓手，建立一支强大的科技支撑服务队伍，为我行快速推进信息化建设进程提供人才保证。至2015年末，我行计划至少为科技部门增配科技人员6名，为相关部室和支行增配或培养专职或兼职科技管理员各1名。

当前，信息化与工业化正在深度融合，银行业科技信息应用水平越来越高，为加快信息化建设进程，提高科技信息对业务和管理的支撑能力，我行将科技信息工作列为今年六项重点工作之一，总结近几年我行科技信息发展情况，分析了当前信息化建设存在的困难和问题，并全面部署三项工程，践行“科技创新革命”，走出一条符合我行实际和需要的信息化建设之路。

【科技信息部 王力军】

银行幸福学讲座，发挥正能量



4月11日，我行刮起了一阵“幸福风”，用《幸福学》缓解干部员工的工作压力、增进工作主动性，最大限度发挥企业文化正能量，营造良好的精神文化氛围。我行结合实际深入开展企业文化建设，通过精神、制度、行为、物质文化引领，凝聚人心，增强发展软实力。

图为我行邀请的美国孟菲斯大学心理学博士、美国高级心理评估师莫伦为员工作专题讲座的现场。

【办公室】

我行获得中国外汇交易中心外币拆借会员资格

2013年4月9日，我行正式取得中国外汇交易中心外币拆借会员资格，成为该中心外币拆借会员。在会员资格获批后，总行国际业务部将着手此项资金业务准备工作，将逐步开展自营外汇交易，进一步提升我行外汇业务竞争力。

【国际业务部 许锋锋】

4月份大事记

4月9日，我行正式成为中国外汇交易中心外币拆借会员。

4月11日，总行团委联合团市委在袍江小学举办关爱朝阳爱心图书捐赠仪式。

4月11日，我行邀请美国孟菲斯大学心理学博士、美国高级心理评估师莫伦作《幸福学》讲座。

4月24日，我行召开科技信息工作会议。

4月26日，我行在中金豪生大酒店召开了第二届股东代表第三次会议。

4月，我行出台股权反担保质押和动产抵（质）押第三方监管贷款管理办法。

我行认真做好两会期间科技安全保障工作

为切实做好两会期间金融网络和信息系统的安全保障工作,我行积极行动,认真做好科技风险防范相关工作。

一是专题召开全体科技人员会议,及时明确责任,落实防控措施。二是紧急开展科技风险排查。重点对关键生产设备运行的可靠性、冗余备份设备与数据的可用性等进行排查,如对机房供电系统、核心网络系统、灾备网络系统、数据备份系统等开展了安全检查,并对信息系统应急预案进行针对性的补充和完善。三是加强风险防控和运维监控。两会期间,要求科技人员停止新系统上线、系统迁移、系统改造等重大生产性变更,保证重要时期生产系统稳定运行;要求运维值班人员增加对机房环境、网络状况等关键环节的监控、巡查频率,发现隐患及时报告。四是完善通报联络机制。按上级部门要求,两会期间,确保上报的两名科技安全管理人员24小时通讯畅通,并落实每日信息系统安全运行通报工作制度。

【科技信息部 俞国钟】

点滴爱心助圆“读书梦”

总行团委举办关爱朝阳爱心图书捐赠仪式

4月11日,一支由总工会、团委、斗门支行志愿者组成的爱心小分队携带300多套图书前往袍江小学,为小朋友们捐赠图书,在学校的会议室里,随着一本本图书发到小朋友手里,同学们的小脸上露出了高兴的笑容,此刻我们内心也备感欣慰。

一个月前,一张张承载着小朋友们读书梦想的卡片放在志愿者面前,“我想要一套百科全书”,“我想要一本《老人与海》”……,感受着小朋友的美好梦想难以实现的困难,志愿者决定积极行动起来,买书、分类、打包……今天,恒信银行通过自己一份微薄的力量帮助他们实现“读书梦”。

作为地方性银行,我行一直致力于通过自身的快速稳健发展和良好的金融服务,帮助社会弱势群体,积极履行社会责任,以实际行动回馈绍兴、回报社会。近年来与袍江小学等多家小学结对,多年来一直关注小学生的学习和生活,通过联合举办“春天里”——关爱农民工子女大型活动,帮助解决小学生在学习、生活上的困难。恒信银行将继续延续多年的爱心举动,帮助同学实现梦想,为社会作出贡献。

【总行团委 蒋海龙】



我为员工办理企业补充医疗保险

从2013年开始,恒信行员工可在基本医疗保险的基础上享受企业补充医疗保险及人身保险。这是继孝德基金后我为员工设立的又一项亲情福利政策,提高员工的幸福感和归属感。

企业补充医疗保险包括人身保险和补充医疗保险两部分。人身保险对象为已参加基本医疗保险,并在本行工作满一周年(含一周年)以上的员工(包括派遣制、内退及70周岁以下退休员工);保障范围包括疾病、意外身故,意外残疾及烧伤、意外门诊、住院医疗费用,疾病住院医疗费用,重大疾病、住院补贴等。补充医疗保险对象为已参加基本医疗保险,并在本行工作满一周年(含一周年)以上的在岗员工(包括派遣制、内退员工);补充医疗保险基金个人报销额度根据参加员工个人的职位、工龄和贡献度等因素计算的个人综合系数进行分配。

意外伤害报销必须是2013年1月1日及以后发生的意外;疾病住院医疗费用(包括补贴),因该险种有30天等待期,必须在2013年2月1日及以后初次发生的疾病才可以报销;补充医疗保险基金报销的发票,必须在2013年4月1日以后的发票才能报销。

补充医疗保险每年安排二次为员工报销医药费,分别是每年的6月上旬和12月上旬。由各支行(营业部)指定专人将员工需报销的个人医药费发票汇总后报总行或报保险公司,由保险公司审核后给予报销。

【人力资源部 朱秀丽】

督导行动在春天

4月,我行开展了全辖范围内的督导行动,每位督导师分别到各自联系支行,结合《精品网点服务规范》与“服务文明用语规范月”活动细则,进行现场督导、监控抽查和网点巡视,调查网点服务六要素、环境卫生、服务礼仪及软硬件改造等问题,强化责任追究,提升督导师队伍的执行力与全行员工的责任心。该行动从4月份起,将在全辖范围内贯穿半年,强化服务督导力度,将精品网点建设向纵深推进。

近年来,我行大力推进精品网点建设,重新整合督导队伍,共培养了12名青年员工为支行督导师,配备了43名督导员共同开展各支行的督导行动,在促进督导师队伍建设的同时带动了青年员工的快速成长。

同时,我行召开精品网点推进大会、编制服务督导计划,编印了《服务规范手册》和《服务案例手册》,多次召开督导师、督导员会议,部署服务督导工作,系统讲授服务六要素、晨会、银行服务礼仪等内容,进行投诉案例的讲解、分析,并抽查录像进行点评,让督导师、督导员对精品网点建设有更深入的理解,带动全行员工服务理念的提升。

【办公室】

城西支行开展内勤员工业务技能测试

为进一步激发员工练技能、学业务的热情,提升柜员的服务效率和服务水平,5月6日,城西支行组织全体内勤员工开展了一次业务技能测试。

本次技能测试活动包括汉字录入和小键盘两项内容。通过开展技能考试,员工们看到了自身的差距,表示今后要不断加强业务学习,努力掌握业务操作技能,提高服务水平。

今后,城西支行将每两个月对网点员工进行一次业务技能测试,并将个人成绩纳入“十佳服务之星”考评,以此在全行范围内形成“比学赶超”的良好氛围,不断提升员工整体素质和业务水平。

【城西支行 黄盈】



营业部青年志愿者小分队送金融服务进社区

4月21日,营业部青年志愿者小分队巧抓戴山社区选举的有利契机,送金融服务“打包”进社区,“兵分五路”开展活动,分为“一卡通”、贷记卡开卡宣传组;沉淀硬、破币回收和反假币宣传组;网银演示、咨询组;贷款、理财产品服务组和后勤组。同时继续向村民发放宣传卡和宣传单,为社区居民提供上门激活网银等服务。活动当天成效明显,开通了一卡通20户,网银业务2户,回收小面额残损币和硬币1元86枚,5角币27枚,1角币2733枚,贷款意向2户。

自成立以来,营业部青年志愿者小分队一直坚持金融服务进社区,形式多样、内容丰富,不断健全服务网络,创新服务手段,提升我行金融服务的广度、深度和密度。

【营业部 房朝彬】



迪荡支行开展反假币宣传

为进一步宣传反假币知识,提高广大群众的假币鉴别能力和反假币意识,近日,迪荡支行通过网点宣传与社区宣传相结合的模式,开展了反假币宣传活动。由于地处迪荡新城,日常人流量较大,迪荡支行充分利用营业场内的资料架,填单台等,通过大堂引导人员,利用客户等待办理业务的时间进行宣传,效果比较明显。

5月1日,迪荡支行工作人员走进云东社区盛世名苑,通过定点设摊,拉横幅,竖立宣传牌,问卷调查等方式向群众宣传反假币知识,期间老百姓的参与热情较高,不少群众表示自己曾有收到过假币的经历,也很愿意与我们分享,只怪自己识别假币的知识不够全面,通过工作人员的讲解和宣传资料图文并茂的说明,不少群众表示受益匪浅。

通过此次反假币宣传活动,不仅使广大人民群众增强了反假币的意识和反假币的技能,同时增进了与客户之间的感情,取得了较好的宣传效果。

【迪荡支行 徐丽娜】



鉴湖支行坡塘分理处上门服务 积极开展残币回笼

“师傅,请问你有没有残旧的破币啊,我们上门来为你们兑换一下。”这是鉴湖支行坡塘分理处员工到农贸市场、商店里经常说的一句话。

近日,为了积极响应人民银行关于残损人民币回笼的工作要求,坡塘分理处在网点张贴宣传横幅,发放宣传资料,向村民宣传爱护人民币人人有责,讲解残损币兑换标准,引导村民正确认识人民币,爱护人民币,同时,员工利用休息时间上门服务,深入农贸市场、商店等地收集残破币,受到广大群众的支持与欢迎。

短短几天,坡塘分理处已搜集一元纸币1000余张。

【鉴湖支行 胡杰黄静】

超越平凡,追求卓越 营业部开展优质文明服务大讨论

优质文明服务,在金融业竞争日益激烈和客户需求多元化的今天,已成为银行赢得社会信誉,争取客户,应对竞争的主要途径之一。

为了推进营业部精品网点建设工作再上一个新的台阶,4月17日晚,营业部组织全体内勤员工进行了优质文明服务大讨论活动。会上全体员工争相发言,畅所欲言,说想法、谈心得、发“牢骚”、提意见、表决心。大家共同探讨当前营业部在精品网点建设推进工作中存在的问题,并进行深刻剖析,提出相应的解决措施。同时,营业部领导希望每位员工以“学习、责任、服务、创新、卓越”核心价值观打造为重点,摆正自己的心态,争做“主人翁”;注重仪容仪表,争做“爱美者”;倾注满腔热情,争做“有心人”。真正地让服务成为一种习惯,让习惯成为一种自然,超越平凡,追求卓越,收获别样的人生。

【营业部 周樱】

晨会——贵在坚持

“各位同事,大家早上好。”主持人开始向大家问候,全体员工回答:“好,很好,非常好。”晨会有条不紊地开始了。这是东浦支行晨会上经常发生的一幕。东浦支行晨会的内容比较丰富,有仪容仪表巡检、服务六要素回顾、对优秀员工表扬与点评、营销经验分享等内容,每周一的周例会由支行行长亲自参加,明确工作要求、鼓舞团队士气,加强了员工之间的团结协作,大大提高了工作效率。时间过去总是很快,在同事们“团结拼搏,共创未来”的口号声中,迎来东浦支行崭新的一周。

俗话说:一年之计在于春,一日之计在于晨。从2010年5月总行提出推进精品网点建设以来,东浦支行坚持每天上午正式营业前二十分钟开展内容丰富、形式多样的晨会,这不仅提升了单位的凝聚力和亲和力,形成良好的学习氛围,更鼓舞了干部员工的士气,强化了对员工的管理。

除每周一的周例会外,支行打破以往陈旧思路,大胆创新,推出了形式多样的主题晨会,使员工由过去的被动参与变成了主动参与,由单向交流变成了互动交流。采取了做小游戏,现场演示等多种形式,达到了寓教于乐,强化培训的目的。晨会有张有弛,才能使员工始终以饱满的热情,快乐的心情工作在各自的岗位上。

自建立起晨会以来,东浦支行晨会制度的常态化和灵活性,也确保了晨会不走过场,取得实效。通过晨会寻找差距、提出建议,扩充知识、提高能力,进而形成“比学习、比作风、比技能”创先争优的良好氛围。小晨会彰显大作用,小晨会带出大效益。

经常并且坚持开展高质量的晨会,不仅是建设企业文化的需要,塑造我行员工良好职业形象与规范服务流程的需要,建立客户服务满意度管理系统的需要,更是深入贯彻我行“从严治行”推进深化活动的需要。

【东浦支行 陈建芳】

简 讯 三 则

4月,我行联合市曲艺家协会、绍兴市心连心艺术团继续开展“宣传十八大 金融惠民生”送文化下基层活动,分别在马山镇尚巷村、东浦镇文化广场、皋埠镇、斗门镇上窑村、府山街道山隐新村等开展了五场巡回演出。在丰富村民精神文化生活的同时增进了银行与村民的感情联系。

【办公室】

4月19日下午,皋埠支行组织员工在皋埠镇二泾农贸综合市场开展反洗钱宣传活动,通过张贴海报、悬挂横幅、发放宣传资料,提高村民对“洗钱”危害性的认识,共发放各类宣传手册100余册,为村民答疑解惑50余人次,收到了良好的宣传效果。

【皋埠支行 应克成 袁欣怡】

近日,鉴湖支行组织员工开展了一次消防演习,要求每位员工都亲自使用灭火器进行灭火练习,熟练掌握灭火器使用要领,增强安全意识,提高火灾发生时的处置能力和自我保护能力。

【鉴湖支行 黄静】



迪荡支行依托CBD 助推区域中小企业

迪荡支行自2011年12月开业以来,秉承“服务三农和小微企业、支持区域经济发展”的核心理念,依托迪荡CBD核心地带客户资源聚集的地理环境优势,深入挖掘客户资源,不断扩大客户群,并针对该地区中小企业集中的特点,分层次、有针对性地开发产品和丰富服务,有效推动了该区域中小企业的发展。为此,笔者采访了该支行行长俞新黄。

① 如何定位“现代金融服务”?

俞新黄:个人认为,银行已非过去是市场经济的绝对主导者,看看绍兴这弹丸之地,银行已不下三十家。我们恒信银行在巩固自身阵营的前提下,如何把蛋糕做大、做细,关键在于改变银行的自身意识,主动出击,主动营销,挖掘合作空间,为客户量身定制金融产品和金融服务。

② 现代金融服务具体包括哪些内容?

俞新黄:具体包括以下几方面:

一、金融服务

1、去年已开通网上银行,反响较好。客户普遍反映说,无须像从前奔波于银行网点,可以通过自助办理缴费、转账汇款等非现金类业务,节省了大量交通费用和时间。

2、推行柜面营销,柜员根据客户资金进出量和理财需求、风险承受能力,推荐各类理财产品,使普通投资者进入市场。2012年,我行向客户成功营销理财产品500余万。

3、对社会反映的银行排队现象,引入大堂经理制,随时帮助客户解答疑难问题;引入排队叫号机,通过点击屏幕获得打印有号数和等待人数等信号,帮助客户合理安排时间。

二、金融创新

1、针对迪荡周边商户林立且流动性较大的特点,推出“工商代理”特色服务,代理包括:对新设商户的营业执照、税务登记证、组织机构代码申领,并落实成立后的验资、基本户开立、POS机安装等等,让客户享受在我行代办开办的流程式服务。

2、支行正筹划与绍兴万丰担保有限公司推出“商贷乐”贷款,其市场目标群为迪荡周围个体经营户、私营业主,有实际贷款需求且经营正常,有还贷来源,但担保存在一定困难。计划争取此类客户群,进行捆绑式营销,力争创建特色小微企业主办行。

3、加强与周边街道、社区的银政合作,现已落实迪荡街道云东社区、五市门社区、剡溪社区、都泗社区、瓦窑头居民委员会在我行基本户的开立工作,争取对公账户存款提升。

三、金融手段

支行自我而下,贯彻上门营销的理念,好的客户只有在实地的走访中发现、挖掘、合作。我行把推进现代服务业放在突出位置,3月份重点对周边商户进行了实地走访,“扫楼、扫街、扫商户”,做到100%的走访率。通过实地了解,与个体工商户、私营业主面对面交流,探索解决其融资难题,为其提供优质、高效、快捷的金融服务和个性化解决方案。

③ 对沿街商户的走访为支行带来哪些实实在在的好处?

俞新黄:首先,我认为在于认识一批客户,获得潜在客户群。特别是对年轻的客户经理而言,通过对非信贷客户的了解排查,加强了市场调研,拓宽了业务知识面,壮大了目标客户群体。当然,在走访中,我们的信贷员碰过壁、受过气,但想来这都是他们成长中不可缺少的一环。其次,通过走访,也为我行带来了实实在在的业务。截止一季度末,已向周边个体商户或私营主放贷款10余笔,放贷近400万,并有两家商户有POS安装需求。

④ 走访活动还会继续下去吗?

俞新黄:“扫楼”不是一个口号,不是一个政策任务,而是日后银行挖掘客户资源的重要渠道。深入专业市场、产业集群、商圈、居民小区,依托街道、社区开展批量化营销服务成为银行拓展小企业市场、降低成本、提高效率的最佳途径。我支行全体员工有信心把迪荡支行办成“老百姓自己的银行”、“百姓家门口的银行”。

【迪荡支行 陈萍】

贷记卡进件截屏小技巧

针对2013年我行贷记卡相关制度补充意见中,新增了公积金客户和社保客户这两大类客户的进件申请需提交截屏资料的要求,以及各支行在实际操作中对截屏这一新方法还相对比较生疏的情况,我个人总结了贷记卡进件截屏的一些小技巧,希望能与大家分享,在实际操作中提供一些便利。

首先以社保客户为例,在登陆社保信息查询界面后,要做到“三步走”:一看二判断三截屏。

一看:

看界面显示的信息。系统所显示的姓名、身份证号码、单位名称等信息与客户所填写申请表信息是否一致,社保缴费金额与参保状态是否正常,以保证客户信息的真实性和贷记卡进件的安全性。

二判断:

1. 根据社保缴费险种来初步判断单位性质。险种分为“机关事业单位养老保险”和“企业养老保险”两大类,据此初步判断单位性质为“事业”或“企业”。
2. 根据缴费时间判断是否符合贷记卡进件要求。为本地户口的贷记卡申请客户要求社保缴费3个月以上进件,为外地户口的贷记卡申请客户要求社保缴费满6个月可进件。
3. 通过缴费基数判断贷记卡授信额度。一般贷记卡授信额度为“机关事业单位养老保险”或“企业养老保险”缴费基数的2-4倍。

三截屏:

要求截两屏。第一屏在“个人基本信息查询”页面截屏,第二屏在“个人缴费信息查询”页面,根据第一屏所显示的客户信息,选择险种为“机关事业单位养老保险”或“企业养老保险”,然后截屏。截屏完成后需在打印的截屏资料下方注明:该客户为本地或外地户口,已连续缴费3或6个月以上,以及该客户的缴费基数,然后由贷记卡受理经办人签名。

公积金的截屏方法可参考社保的截屏,但有几点注意事项:

1. 每月应缴公积金数额为单位所缴金额与个人所缴金额的加和。
2. 每月应缴公积金数额在800元以上的,申请贷记金卡。

【电子银行部 陈薇】



浅析儒家文化对现代营销的意义

——以迪荡街道五个社区基本账户在迪荡支行开立为例

《儒家文化与现代营销的对峙》中阐述道:从现代经济学的角度看,因为存在大量未知的因素,现代营销是寻找角点解而不是内点解的过程,角点解只能靠道家自然化浮现出来,然后其他人加以模仿,就成为新的营销手段;反之儒家的中庸之道只适合于已知情况下寻找内点解的过程,很难打开营销局面,所以现代营销要的是范蠡那样的道商,而不是温文尔雅的儒商。

其实,儒家管理思想的基本精神在“儒商”身上表现最为全面。其博施济众、伊群利己的经营实质,以人为本、仁民爱物的经营原则,以义取利、诚信为本的经营道德,好学重教、以智经商的经营特色,以和为贵、和气生财的经营方法。——这一切无不是儒家文化在现代经济生活中的创造性运用。

“礼”对现代营销的促进作用

“不学礼,无以立”,这句话出自《论语》,阐述的是礼是人类为人处事的根本,可见“礼”在儒学说中核心地位。儒学说的礼不是泛指一般的礼仪,礼仪只是遵循礼(社会关系)的一种表达形式而已,礼的本质其实就是社会关系,有什么样的社会关系,就有什么样的礼。

当然,三代不同礼,礼也是与时俱进的。在现代社会,“礼”是一种被人们认可的社会秩序,中国人讲究“礼尚往来”,描述的是一种互相谦让、共建和谐的理念。在现代营销中也是这样,不管是竞争对手还是客户,只要营销方首先自己做到“以礼待人”,那么就会促使形成一个和谐的局面,在约束自己、提高自己的同时达到共赢。

荀子说:“礼者,人之极也”。礼是做人、做事的头等大事。迪荡支行对迪荡街道五个社区基本账户的营销,正是将“礼”阐述得淋漓尽致的体现:整个营销过程时间长达一年之久,这当中不论是对迪荡街道相关领导,还是对待账户经办人员,不论是联系相关事宜,还是经办相关业务,迪荡支行工作人员由始至终秉承“礼乐不兴,则事不成”的信念,从而达到“至诚”的境界。

“蜀道难,难于上青天”——迪荡支行对迪荡街道五个社区账户的营销,首先要解决的是账户资料缺失问题。社区账户到人民银行开立基本账户需要的资料均需提供原件,包括组织机构代码证、社区成立文件或街道成立文件(含有社区区域规划)、社区主任任命文件、机构信用代码证和税务登记证。第一,以上账户均无须用机构信用代码证,工作人员立即挨个通知社区主任前往基本账户开户行领取机构信用代码证,耐心解释相关原因,细心提醒所需资料。第二,五市门等老社区主任只有聘书而无任命文件,支行人员马上联系迪荡街道给予解决该问题;第三,除云东社区和剡溪社区是新成立的社区有成立文件外,其余三个社区是戴山街道划过来的,故无法提供社区成立文件,只能提供迪荡街道成立的文件复印件。为此,迪荡支行通过多方努力,终于从越城区政府办借到了2007年越城区和市政府关于成立迪荡街道的相关文件原件。当时已是三月中旬,而借阅的文件必须在三月底之前归还,时间非常紧迫。

“山重水复疑无路”——在社区账户的营销过程中,支行工作人员明显地感受到了几位社区主任或者工作人员的抵触情绪,也了解到她们不愿意将账户从原开户机构迁移过来的原因:第一,瓦窑头地址在东湖,而剡溪在城东,如果账户迁移至我行,那办理业务的路途和原开户行相比更远;第二,每个账户都有社保和公积金代扣项目,瓦窑头账户还有一个700多户的退休工人福利代发工资项目,其中的对接关系必须衔接好,否则社保和公积金代扣以及代发工资出错都不是双方愿意见到的局面。第三,社区账户经办人员对社保托收、公积金代扣、老账户销户、新账户开立等手续均不是很熟悉,心理上怕麻烦的情绪。第四,公积金代扣时间在每月十六、七号左右,所以,所有账户必须在公积金代扣完毕才能撤销。

五个账户的营销工作陷入了僵局,谁也不愿意先撤销。由于云东社区开户资料齐全,经办人员业务相对娴熟,迪荡支行决定把云东社区作为突破口,工作人员先指导其填写各项开户资料,陪同经办人员至农行办理社保和公积金脱钩、账户撤销手续。再到本行进行核心系统开户录入,把在农行的款项通过电汇划至我行账户。随后又向瓦窑头和剡溪两位社区主任解释,我行对公结算账户可以开通通存通兑业务,转账支票入账、现金支票取现等业务均可以在东湖和城东两个支行办理。工作人员趁热打铁,上门指导填写开户资料,复印相关资料,全程陪同社区经办人员办理撤销原基本账户、组织机构代码证过期更换、我行账户开立、最终款项划至我行等事项。

自始至终,支行工作人员都是面带微笑地进行解释,不厌其烦联系相关事宜。截至3月29日,所有账户均顺利开立并启用,符合人民银行开立账户所需资料规定,符合人行开立账户三个工作日启用规定,4月初社保顺利代扣。事后,社区人员也对我行的服务工作表示满意:第一,我行实行真正的一柜通,所有柜面均经办对公业务,避免了购买支票、支票入账等对公业务排队等待时间较长的问题;第二,我行服务周到,对账单和利息单都是上门开展对账服务;第三,地税签约等业务均不用去地税办理,我行就有相关资料,直接可以办理代扣。她们还表示电话费、电费代扣项目也会陆续签约至我行。

迪荡街道辖属云东、瓦窑头、都泗、剡溪、五市门五个社区的基本账户成功落户于迪荡支行,活期存款余额达近200万元。这给迪荡支行结算账户历史增添上了浓墨重彩的一笔:行政账户从无到有,最难能可贵的是基本账户。当然,这只是起点而非终点,接下来,迪荡支行将全面对接社区,全力服务于社区,真正将“礼”字落到实处。

“诚”对现代营销的鞭策作用

“以诚待人”——这是儒家文化又一个为人处世的根本。“精诚所至,金石为开”,意指人的诚心所到,能感动天地,使金石为之开裂。比喻只要专心诚意去做,什么疑难问题都能解决。形容对人真诚产生的感动力。语出《庄子·渔父》:“真者,精诚之至也,不精不诚,不能动人”。汉·王充《论衡·感虚篇》:“精诚所至,金石为开。”

西汉时期,有一个著名将领叫李广,他精于骑马射箭,作战非常勇敢,被称为“飞将军”。有一次,他去吴山南麓打猎,忽然发现草丛中蹲伏着一只猛虎。李广急忙弯弓搭箭,全神贯注,用尽气力,一箭射去。李广箭法很好,他以为老虎一定中箭身亡,于是走近,仔细一看,未料被射中的竟是一块形状很像老虎的石头。不仅箭头深深射入石头当中,而且箭尾也几乎全部射入石头中去了。李广很惊讶,他不相信自己能有这么大的力气,于是想再试一试,就往后退了几步,张弓搭箭,用力向石头射去。可是,一连几箭都没有射进去。有的箭头破碎了,有的箭杆折断了,而石头一点儿也没有受到损伤。人们对这件事情感到很奇怪,疑惑不解,于是就去请教学者扬雄。扬雄回答说:“如果诚心实意,即使像金石那样坚硬的东西也会被感动的。”因为“李广射虎”这个故事,“精诚所至金石为开”这一成语也便由此流传下来。

这个典故放在现代营销中也极其具有意义。所谓锲而不舍,朽木不折;锲而不舍,金石可镂。没有精诚专一志向的人,就不可能明了事理,通达人情;没有埋头苦干的行为的人,就不可能取得巨大的成功。现代服务业作为现代营销的重点领域,成长势头一直十分强劲。2013年一季度,迪荡支行大力走访现代服务业,将迪荡周边商户与商铺分包干给客户经理,并进行建档。走访过程中,也有客户经理反映:有的商户营业员表示老板不在,不方便接受走访;有的商户见到他们去走访,还没等客户经理开口,就直接回绝:“不要不要,我们不要!”更有商户竟然直接将客户经理递交的名片扔进垃圾筒。这一系列的失败走访并没有打击客户经理的信心,他们反而静下心来,于每周例会上报走访情况时分析原因,商量对策,制订下一步走访方案。截至3月底,迪荡支行共成功走访商户160户并进行建档。

迪荡支行把走访营销现代服务业作为第二季度的工作重点,并将与世茂招商办、迪荡开发委商务局共同举办一次现代服务业的现场推进会或座谈会,紧接着开展大量深入的调研,在掌握第一手资料的基础上针对商户的产品、生产线、资金需求的不同特点,量身定制解决方案,并将出台《现代服务业小额贷款操作流程与管理办法》。5月份,总行将与政府部门联合召开授信会议,支行会根据总行授信政策,对前期具有调查基础的现代服务企业进行授信,把他们“不想贷、不敢贷、不会贷”的最初理念转变成“想贷、敢贷、会贷”,并提供POS机业务、丰收卡、水电煤国地税代扣等延伸产品的一条龙服务,从而真正达到银企双赢的局面。

“中庸”对现代营销的深远意义

儒家文化讲一水至于平而止,道至于中庸而上。所以君子尊德性而道问学,致广大而尽精微,极高明而中庸。对此,著名学者余英时白华解释道:“中庸并不是依违两可,苟且的折中,乃是一种不偏不倚的毅力,综合的意志,力求取法乎上,圆满地实现个性一切而得和谐,从而追求最佳的状态。”

董事长在迪荡支行的调研会议中,就现身说法地举了一个现代营销的实例:当时董事长担任嵊州信用联社主任,有个绢丝行业的账户平时存款均在700万左右,有一次该客户要求贷款500万元,并且次日就要放贷。董事长给予肯定的态度,但是绢丝行业的老总提出了质疑:“工行两个月都办不出这笔贷款,你们银行一个晚上就能办好?!”董事长对他的质疑不置可否。当晚,董事长召集城关镇信用联社主任和信贷部负责人,给他们讲明了具体的情况,要求他们次日下午给予绢丝行业老总贷款500万元,当然,也要求该客户配合提供相关资料。事情进展得很顺利,后来该客户成了整个绢丝行业的会长,董事长也担任名誉会长,整个协会的存贷款等相关业务也顺理成章地被营销至信用联社系统办理。

对于上述营销案例,董事长总结道:机会一到,所有业务都会来到,没有机会也就没有业务。当然,机遇是留给有准备的人的!要想达到中庸极高的境界,就必须要有完美的准备,保持完善的状态,在恰当的地位、恰当的时间、恰当的程度,凭借卓越的眼光,抓住机遇,借势而上,给出完美的答卷。中庸不是平淡,而是绚烂之极归于平淡。

儒家文化博大精深,源远流长。其现实意义对现代营销而言极其深远,无论是“礼”、“诚”还是“中庸”,在现代营销中的运用都得益匪浅。现代社会节奏加快,人心叵测,很多营销人员都是为达目的,不择手段,但真正的竞争强者又岂是耍小聪明、小手段就能屹立不倒的?!一年企业靠运气,十年企业靠经营,百年企业靠文化。在激烈的现代化市场竞争中,为人处事靠的是文化,得的是人心。

【迪荡支行 卫小芳】

编者按: 4月,春光明媚,现场督导,我们在行动。首选的三个支行是城西支行、府山支行和迪荡支行。通过大家的共同努力,我们找到了一套现场督导的方法:一是深入现场,亲身体验,让更多的人参与进来;二是分工明确、具体,落实到人;三是及时总结,做到有检查、有反馈、有分析、有点评、有建议。对此,我们深感,活动的顺利进行,有赖于各支行的支持,各路督导师群策群力,团队合作融洽;有赖于督导师的辛勤工作,白天参与各项督导工作,晚上整理材料,可谓通宵达旦。如此有朝气、有责任心的督导团队参与提升我行服务,甚感充满力量、充满希望!事实证明,我们的督导行动是行之有效的!

督导心得



服务质量,关注细节。服务“三到”:形到、行到、心到,是我在府山支行现场督导的真实感受。“形到”就是整洁美观的营业大厅,生机勃勃的绿色植物,整洁统一的着装,素雅大方的妆容。“行到”就是亲切的笑容,温馨的问候,文明的用语,专业的解答,标准的姿态,优质的成果;“心到”就是一颗真诚服务客户的心,服务之道,细心服务,用心做事,热心为人,心诚、诚心。总之,服务三到,由心到行再到形,帮助我们更有效地去服务,这是我此行的最大收获。

【东浦支行 娄小燕】

团结就是力量,相互学习,取长补短,提升服务品质。从对各支行现场环境细节的整改,服务细节上的辅导当中,学习如何发现问题、分析问题、解决问题的方法。特别是对各支行优劣势的分析中,看到了成长的空间,前进的方向。

【皋埠支行 张静】

现场督导,势在必行!督导制度,意义深远,责任重大!忙,却忙的有意义;累,却累的有价值!督导工作除了能够帮助被督导的支行(网点)及其员工查找、解决自身存在的问题以外,作为督导师,我自己也学到了很多,比如说客户一笔撤销煤气代扣业务,进一步拓宽了我以前积累的业务知识。同时,督导检查也是一次沟通交流指导的机会。督导师们不定期地集中会议,及时沟通交流工作过程中发现的问题,并提出好的意见建议,不仅有利于督导工作的推进,更把各个支行(网点)亮点做法进行分享,还提升了督导师们工作的能力,为以后更好的从事督导工作巩固基础。

【营业部 周樱】

学而习之

——前往支行现场督导有感

4月15日至26日,我有幸前往迪荡支行和城西支行参与现场督导。这期间,我感触很多,不仅学会了用更加细腻的眼光看问题,更深刻感受到,优质的服务对银行的生存发展起着至关重要的作用。

迪荡支行给我印象最深的是整洁的营业大厅和拥有熟练业务技能的柜员。作为新成立的支行,迪荡支行在硬件设施上较其他支行相对完善,如存取款一体机、网上银行体验机、存折补登机等。在人员配置上,迪荡支行虽然只有4个柜台、6名柜员,但是每个柜员业务都比较熟悉,而且实行的是一柜通,方便客户办理业务。

城西支行成立较早,硬件设施配备较迪荡支行相对不足,但是营业大厅也保持得很整洁,而且柜员服务六要素都做的很齐全,文明礼貌用语也使用得较多。城西支行开设了8个柜台,配备了10名柜员,他们充分利用人力资源优势,从而使客户前来办理业务基本不需要等待,在这方面受到客户一致的好评。

通过此次,我最大的收获还在于初步掌握了关于优质文明服务相关方面的检查思路,也学会了用更简洁明了的方式反映检查结果,而且我更加体会到服务的重要性——良好的服务是赢得客户的关键。

那么,怎样才能有良好的服务呢?我认为,首先,我们应该换位思考,多站在顾客的角度考虑问题。如果我们是客户,肯定也希望得到优质快捷的服务。其次,在服务态度上要做到有礼有耐心。平时我们在言语态度上要客气礼貌,遇到问题时要心平气和地处理,不能急躁,尽量不要带有负面情绪跟客户对话,礼貌与微笑更容易化解矛盾。只要我们坚持以礼相待,不论客户如何蛮不讲理,出现的矛盾都会像拳头砸在棉花里,没了力度。

为此,我更加坚信,优质的服务对我行的生存和发展都起到了至关重要的作用。银行间的竞争最终要靠银行的服务质量和效率来决定。卓越的服务品质不仅是市场经济发展对银行提出的具体要求,也正逐渐成为一家银行的核心竞争力之一,在很大程度上影响着自身未来的发展前景。对我们银行来说,推广优质文明服务也是一项任重而道远的工作。

【东湖支行 冯瑜琳】

让我快速成长的一个人

——记迪荡支行主办会计管玲芳

有这么一个人,她总是第一个到单位,却最后一个离开;有这么一个人,她总是第一个打扫卫生,却最后一个吃饭;有这么一个人,她总是耐心的辅导员工学习业务,事事亲力亲为,却乐在其中。这个人就是管玲芳,迪荡支行的主办会计。

或许,有人会问:真的是这样吗?是的。虽然我在现场督导的时间只有短短的一个星期,但是,她的一言一行,让我学到很多、很多。

那一天,有一个女客户来到迪荡支行,手上拿着一张银行本票,票面上打的人民币符号“¥”与正规的人民币符号“¥”相差一横。对此,柜员有些疑问,不知如何处理,便将此情况报告给管会计,请她帮助。只见她仔细查看,辨别真伪,看到人民币符号确实少了一横,在询问相关人员后,又核对我行开出的本票,也发现了这种情况。了解完情况后,管会计确定本票为真票,顺利解决了这个问题。因为查验耽误了一点时间,她便主动安抚客户的情绪,取得了客户的理解,还热心地帮助其做好本票入账前的准备,一直伴随客户办理好业务,最后礼貌的送别客户。

看到这样一幕又一幕,我不免心生疑问。于是,找了一个闲暇时间,悄悄地问管会计:“您这样事事亲历亲为,既要管理好员工,又要处理这么多的琐碎的事情,不累吗?”她只是浅浅地一笑:“习惯了。”

一笔平常的业务,一句平常的话,虽然在一些人看来很小很小,但是却极大地触动了我。从她这里,我学到了当同事有疑问时,如何去帮助他们解决问题;在客户有抱怨时,如何去沟通安抚;在平时的的工作中,什么叫认真,什么叫负责。也学到了扎实地学好业务知识,做到做一行、懂一行、专一行的重要性。还学到了,领导者的个人魅力对于开展好工作十分重要。同时,也解决了我心头一直存在的另一个问题:如何督导我们的员工。现在,我懂了,只要用心,只要坚持,就一定行。

【鉴湖支行 徐幼萍】

第一期 现场督导优秀员工表彰

城西支行

优秀奖:丁萍。评选理由:1)叫号及时;2)服务六要素标准;3)业务熟练;4)柜面5S管理佳;5)营销能力强。

微笑奖:何鑫。评选理由:1)笑容甜美、亲和;2)服务六要素到位;3)柜面5S管理佳。

进步奖:王荣。评选理由:1)对客户很有礼貌;2)服务沟通能力强;3)服务六要素基本到位。

府山支行

优秀奖:钱丽青。评选理由:1)妆容淡雅;2)站姿标准;3)服务六要素到位;4)热心帮助客户。

微笑奖:朱芸枢。评选理由:1)性情温和;2)笑容亲切;3)服务六要素标准。

进步奖:史超。评选理由:1)服务六要素改进速度快;2)业务速度快;3)业余时间勤练技能,打字、小键盘;4)营业场重活抢着干。

优秀保安:朱定海。评选理由:1)着装标准;2)热情待客;3)本职工作出色;4)现场秩序维护佳;5)帮助保洁员及时清洁;6)辅导客户填单;7)主动询问客户,善用首问语;8)主动营销(督导当天现场成功营销理财产品28万)。

迪荡支行

优秀奖:楼程岚。评选理由:1)业务熟练、速度快;2)服务三要素到位;3)笑容亲切、自然。

优秀保洁员:郑玉梅。评选理由:1)衣着得体、大方;2)笑容亲切;3)工作勤快;4)工作到位,注重细节。

我身边的“最美恒信人”

好保安拾金不昧显品格 银行真诚服务赢口碑

“你们保安拾金不昧，是个好同志。你们银行服务真好，让老百姓非常放心，以后有钱还要存到你们银行来。”刘女士竖起了大拇指，感激地说，“当时我把这袋子当成了垃圾，要不是恒信银行通知我，我还不知道呢。”

3月31日，鉴湖支行保安徐国炳在清理营业厅垃圾时，在垃圾筒旁发现一只可疑的塑料袋，打开一看，发现里面全是现金，经清点，有整整七千多元。徐国炳迅速将事情告知了营业厅内值班人员，并与值班人员一起寻找失主线索。因失主早已办好业务离开，袋子里面又只有两张利息单，一时无法联系到这位姓刘的失主。最终，还是通过我行业务系统查到了刘女士的电话号码，并马上给她打了电话。

一个多小时后，得知消息的刘女士匆匆赶到鉴湖支行，工作人员核对正确后，将现金交到了她的手上。拿着失而复得的现金，刘女士非常感动，非得给徐国炳五百元钱表示感谢，徐国炳却婉言谢绝了。

徐国炳保安拾金不昧的品格彰显了我行员工良好的素质，为行赢得了声誉和口碑。

【鉴湖支行 徐功萍 张中华】

员工齐心协力多方寻失主 物归原主细心服务获赞美

4月23日上午，沈姓客户来到镜湖支行蛟里分理处办理业务，发觉座椅角落不起眼的地方竟有1万元现金，立刻将此事告诉了我行员工。钱是在营业大厅捡来的，基本可以断定是我行储户掉的，可事情似乎并不是那么的一帆风顺——该客户张某的联系电话已经停机不再使用。“联系储户所在的村委，他们肯定知道联系方式。”一人提议道。在向村委说明情况之后，村委方面也积极的做了配合工作，提供了失主张某的联系电话。可谁知家里的联系电话又无人接听。正在我们举步无措的时候，张某所在村委又打来了电话，一则是验证刚才电话是否为诈骗电话，再则又为我们提供了张某的手机号码。

好心人沈某由于工作原因，等不到失主前来认领的那一刻，委托我们把款项归还失主后先行离开。我们也代表失主提前对他表达了谢意，同时向他承诺，在把资金送达失主时，我们将第一时间通知他。

中午十时，一位妇女急匆匆的来到我们网点，经询问核实正是失主张某。当我们把张某遗失的款项重新交还于她时，张某双手紧紧地握住了柜员手说：“谢谢你们帮我找回了这笔钱，不然我真不知道怎么办呢，真是太感谢你们了。”并当即向我们索取了沈某的联系方式，表示晚上就买上礼品向他表示感谢。

这次事件到这里完美的结束了，同时带给我们许多工作的启示：一是保持营业场内外的监控清晰、无死角，在这次事件中正是监控让我们准确的找到了失主；二是保持分理处传统，继续加强客户回访工作，保证客户预留的住址电话等信息准确有效；三是作为贴近农村的金融机构必须承担更多的社会责任，向辖内居民普及金融知识，防止新型诈骗。

【镜湖支行 夏晓容 许锋】

皋埠支行举办第一届“恒凤杯”篮球友谊赛

4月21日，皋埠支行与浙江凤凰庄纺织品有限公司共同举办的第一届“恒凤杯”篮球友谊赛在浙江凤凰庄纺织品有限公司篮球场上拉开帷幕。本次活动旨在丰富员工工业余文体生活，促进双方相互交流，增进感情。

开场前在场的所有人对雅安默哀了半分钟，祝福雅安的同胞们能够早日脱离困境。收拾好心情，由皋埠支行行长严间廷为比赛祝词，道出了本次比赛“友谊第一，比赛第二”的宗旨。下午3时，凤凰庄董事长何锡辉正式宣布比赛开始。

比赛中，双方球员在赛场上奋力拼搏，发挥了较高的技术水平。第一节双方球员实力相当分数交替上升，并以10比11结束第一节；第二节，我行队员迅速进入状态，打出了20比8的小高潮，大比分领先进入下半场；第三节凤凰庄队调整了心态，发起强烈的反攻，比分追至47比46；最后一节定胜负，双方队员全力以赴，每个球都打的很精神，拉拉队欢呼声不断，最后皋埠支行以65比58小胜凤凰庄队取得了最后的胜利。

比赛结束后，凤凰庄董事长为我行球员颁发了奖杯，双方队员合影留念。通过本次比赛，双方单位增进了解，互通有无，以篮球赛为纽带丰富员工生活的同时建立了良好的银企关系，为今后长期友好发展打下了坚实的基础。

【皋埠支行 应克成 袁歆怡】



贴在墙上的咖啡

一日我和朋友在洛杉矶附近威尼斯海滩一家有名的咖啡厅闲坐，品着咖啡，这时进来一个人，在我们旁边那张桌子坐下。

他叫来服务生说：“两杯咖啡，一杯贴墙上。”他点咖啡的方式令人感到新奇，我们注意到只有一杯咖啡被端了上来，但他却付了两杯的钱。他刚走，服务生就把一张纸贴在墙上，上面写着“一杯咖啡”。

这时，又两个人进来，点了三杯咖啡，两杯放在桌子上，一杯贴墙上。他们喝了两杯，付了三杯的钱，然后离开了。服务生又像刚才那样在墙上贴了张纸，上面写着“一杯咖啡”。

似乎这种方式是这里的常规，却令我们感到新奇和不解。

几天后，我们又有机会去这家咖啡厅，当我们正在享受咖啡时，进来一个人。来者衣着与这家咖啡厅的档次和气氛极不协调。

一看就是个穷人，他坐下来，看看墙上，然后说：“墙上的一杯咖啡。”服务生以惯有的姿态恭敬地给他端上咖啡。

那人喝完咖啡没结账就走了。我们惊奇地看着这一切，只见服务生从墙上揭下一张纸，扔进了纸篓。此时，真相大白，当地居民对穷人的尊重让我们感动。

咖啡不是生活的必需品，但需要指出的是，当我们享受任何美好的东西时，也许我们都应该想到别人，有些人也喜欢这样的东西，却无力支付。

再说说那位服务生，他在为那个穷人服务时一直面带笑容。而那位穷人，他进来时无须不顾尊严，讨要一杯咖啡，他只需看看墙上。

我记住了那面墙，它反映了小镇居民的慷慨和对别人的关爱。

人们提前买了咖啡，让那些付不起账的人同样可以享受温暖。这开始于意大利的Naples，现已传遍全球。



■蜂之语 东浦支行 张丰摄

青春梦，农信梦

4月27—28日，我有幸成为省联社组织的浙江农信文化之旅的第一期学员，在杭州、德清参加了为期一天半的文化之旅活动。活动时间虽短，但行程安排紧凑，内容丰富多彩，有启动仪式、参观浙江农信史料馆、文化联谊、浙江农信文化讲座、团队拓展训练等，我被浓浓的文化氛围浸润着，通过视觉、听觉、触觉、味觉……多感官多角度全方位地感知浙江农信文化。

短暂的浙江农信文化之旅很快结束了，我踏上了返程。但细细回味这一过程，我感觉最大的收获是浙江农信变得更亲切了，对这个企业的历史、现实和未来有了更深入的了解。我参观的浙江农信新大楼不单单是一个设施齐全、功能完善的办公场所，更是81家行社员工温暖的家，是遮风挡雨的港湾。这是我入行六年来第一次这么近距离地审视她、叹服她、追问她、思考她，审视她风雨沧桑的六十年历史；叹服她从283元股金起家，一路披荆斩棘、筚路蓝缕，发展成为下辖81家行社的浙江金融巨头的辉煌成就；追问她能历经坎坷、由弱到强，保持旺盛生命力的奥秘；思考她未来的发展方向，前进之路。浙江农信历史跌宕起伏，浙江农信文化底蕴深厚，作为一名基层行社的普通青年员工，我只能从捕捉到的文化碎片中去勾勒浙江农信，抒发所思所感，与大家分享。

从浙江农信史料馆出来，我欣然走到留言墙前写下了“青春梦，农信梦！”几个字。因为我真切地感受到浙江农信有梦想，我们青年有梦想，对未来、对人生的梦想。



实现青春梦必须要与浙江农信事业发展相结合

青年是“早晨八九点钟的太阳”，青年时期是一个人成长的黄金时期，也是爱做梦、爱幻想的时期，充满青春与活力。参加这次文化之旅活动的是全省各行社优秀青年员工，平均年龄29岁，从事临柜、客户经理、管理等不同岗位，大多本科以上学历，综合素质较高。在文化联谊、心得交流、户外拓展等环节中，他们表现出来的是蓬勃的朝气、良好的沟通能力和团队精神以及对浙江农信的认同。作为其中的一员，我感觉找到了团队，那就是我们这些大学毕业或是在社会上历练后进入浙江农信工作的80、90后，正处于事业的起步阶段，若干年后将成为浙江农信事业的骨干和中坚力量。我们是浙江农信事业的接班人，是浙江农信文化的传承者与发扬者。

土地是中国人的命脉，农业是中国的根基。中国有8亿农民，浙江省城镇化率63.2%，新型城镇化正在加快推进。浙江农信是因农而生、为农而兴，始终为广大农民、小微企业和社区居民服务，浙江农信未来的市场和天地仍十分广阔。青年有理想、有追求，渴望价值认同、社会肯定。我们青年一代农信人，要结合自身工作岗位，踏实进取，充分发挥聪明才智、尽情展现人生价值，与浙江农信共成长，让青春在浙江农信事业再继辉煌中焕发绚丽光彩。

实现浙江农信梦必须凝聚全体浙江农信人的力量

纵观浙江农信60多年风云历史，浙江农信事业虽然几经坎坷，但终有人在守望农村金融，终有人为浙江“三农”经济的发展默默奉献着韶华与青春。他们进村入户、背包下乡，他们早上一头露水、中午一身汗水、晚上脚泥水，接地气、聚人气，他们扎根农村、为农服务，做吹不断、压不垮的“草根”，浙江农信人的自强、隐忍、坚守、奉献让我感动。“务实、守信、崇学、向善”是新时期浙江人的共同价值观，我觉得浙江农信人对这十六个字做了很好的诠释与实践。浙江农信史料馆的题字人、从浙江农信走出的最高级别领导人——徐永清将军竟保存着他在麻车信用社工作时的两枚私章60年，这一小小的细节让人深切感受到他对浙江农信的惦念与热爱。

科技是第一生产力，人才也是第一生产力，人才是一个企业最宝贵的财富。正如当年朱容基总理在萧山宁围信用社视察时所说的，“你们农信社的员工与专业银行相比也不差”，浙江农信要在激烈的行业竞争中岿然屹立、基业长青，浙江农信梦的实现需要培养既传承浙江农信精神又掌握现代金融规律、精通现代金融技术的新型浙江农信人，需要热爱“三农”、心系“三农”、勇担责任的银行家，需要凝聚包括青年员工在内的全体浙江农信人的力量。

青年兴则农信兴，青年强则农信强，青年为浙江农信发展注入了活跃、生气，是走“一条道路、两场革命”，建设新型浙江农信要倚靠的重要力量；人生如船，梦想是帆，我们每个人都有属于自己的梦想，但身为浙江农信人，个体的梦又与浙江农信事业紧密相连，浙江农信的辉煌需要我们续写，浙江农信梦需要我们追逐，需要我们实现！

【办公室 郭焱】

在路上



那一张张写着青春的脸还依稀在我脑中出现，正如依然每日伴着我走在农信路上东升的旭日。然而，浙江农信的文化之旅却已然告一段落了，而身为其中成员的我们，也已然有了新的开始

——题记

为了铭记浙江农信走来的60年，为了再现这60年中农信人前进的每一步，结束文化之旅的那天晚上，我就打开了那本厚重的《浙江农信史料精品图册》，那些陌生又熟悉的画面与文字即刻跳进了我的眼帘，陌生是因你我的年纪与阅历无法去体味那些农信人的故事，而熟悉是因那是你不止一次被刻进我心里的印记，像被铸打在我身体、血液里，从此随着血液流淌在我的生命中，这是老一辈农信人教会我的信仰。

浙江农信这一路走来，走了60年，如一个人生的老者，为后人带来了太多太多的财富。这财富不仅指物质财富，更重要的是精神财富，所以才有了这次文化之旅，才有了全省81家行社青年员工的欢聚一堂，才有了更多人对这段历史的铭记。此时，我仿佛看到了那一盏始终在田间晃动着煤油灯，照亮了夜行的农信人孤独却坚定的脚步，也照亮了那些年代里困苦农民的生活，更是照亮了浙江农信自己的事业。它于这片土地上的农民来说，是怎样一个意义，曾老三手中紧握救命五元钱的故事便深深地告诉了每一个农信后代。60年，全省81家行社中，曾有过多少个曾老三，有过多少次义无反顾的力量支撑，我们无从计数，但浙江农信的承诺是，“急之所难、帮之所需”，这是我们永恒的执行力。

从一间小小的庙堂，到如今省会城市杭州的秋涛路上一幢矗立的大楼，这是一个奇迹，然而我们更看到了全省81家行社的大楼在浙江土地上站得如此坚实，这已不只是一个奇迹，更是一种承诺，一种责任，我们更相信，它们会以农信精神勇敢、坚定地通向更高的天空。

带着我们的历史文化开始新的征程吧！或正奔向而立之年的青年员工们，正如浙江农信七八十年代里奋斗、追逐的年纪，在早晨八点开营业面对客户时，请记得我们农信的前辈们，他们的一头露水；在午饭后或许闲聊的冷气房里，请记得我们农信的前辈们，他们的一身汗水；在傍晚五点半下班后的私家车里，请记得我们农信的前辈们，他们的一脚泥水。在前进的路上，请始终记得我们农信的前辈们，他们那盏点亮人生的指明灯。

【办公室 金菲飞】

浙江农信文化

浙江农信文化精髓：自强、普惠、诚信、合作、务实
浙江农信文化基因：根、诚、家、活
浙江农信精神：艰苦奋斗、勤俭办行精神；“挎包”精神、“三水”精神
(早上一头露水、中午一身汗水、晚上脚泥水)

绍兴恒信合行基本价值理念

愿景：打造普惠、特色、满意的社区银行
使命：恒久发展立诚信，金融普惠富百姓
宗旨：服务三农、中小微企业、个体经营户；服务社区居民；服务地方经济

社会发展

核心价值观：廉洁、诚信、责任、创新、奉献、以人为本

精神：永恒诚信，合作共赢

理念：发展理念——固本培元、特色差异、有效发展

风险理念——操守至上、防微杜渐、慎思笃行

人才理念——德才兼备、尚贤用能、绩效检验

服务理念——专业化、规范化、精细化、亲情化

绍兴恒信合作银行
总行：杭州 4008989898