

成長

CHENG
ZHANG





2017年第1期 总第30期
珠海华润银行股份有限公司

主办

珠海华润银行

主编

马黎民

副主编

李昊 杨万志

编辑

林琼芳 张雯 秦丽华 刘琳

发行通联

珠海市吉大九州大道东1346号珠海华润银行大厦

邮编: 519015

电话: 0756-8121920

联络人

程海珊	胡建伟	韩丽霞	康明皇	黄思思	呼延成哲	胡雁
刘菲	梁桂成	林晶	刘琳	刘睿静	李伟海	李游滋
潘玉莲	秦丽华	苏兰	孙梦茹	孙玉洁	韦骏鹏	王一婷
谢文驰	杨博杨	于景	严小红	于雅茹	朱博	张昊臻
赵婕	张岚	张雯	周薇	朱雪楠	赵杨	

投稿信箱

tgxx@crbank.com.cn



更多资讯, 请扫描二维码

利首语

KAN SHOU YU

“开门红”

“一年之计在于春”。对银行业来说,一季度具有特殊地位,是全年业务发展的黄金季节。由于时值元旦、春节期间,企业支付工资及奖金、居民大量提现以备节日消费之需等,市场活跃和社会各类资金集中回笼。因此,一季度是银行业务营销的传统旺季,历来被各家银行高度重视。

实践证明,主动抓早、抓准工作重点,就抓住了全年工作的主动权,就会取得满意的工作成效。因此,从今年起,我行将每年第一号文件定为“开门红”竞赛活动文件,公司条线、个金条线、金融市场条线先后出台明确的竞赛目标和活动细则,各经营单位、分行纷纷参与竞赛,攻坚克难,争夺“开门红”。

统一思想,才能凝心聚力;提前布局,方能抢占先机。“开门红”夯实了全年业务基础,为全年业务经营开创了良好的局面,我们当一鼓作气,气贯长虹,扎实推进各项工作,落实我行2017年的发展战略!

目录 / CONTENTS

要闻
YAO WEN

04 要闻

聚焦
JU JIAO

06 真抓实干 奋勇拼搏 力促华润银行迈上新台阶
艾东 / 华润银行行长

众说
ZHONG SHUO
开门红

09 勤耕春来早 奋进正当时
张永祥 / 珠海管理部总经理

12 周密部署 细致推进 力争2017开门红
武熠宇 / 深圳分行行长

15 人勤春来早 攻坚启新程
管礼江 / 东莞分行行长

17 一年之计在于春
刁永刚 / 公司金融部副总经理

20 敦行致远 砥砺前行
吴颖 / 个人金融部助理总经理

22 “撸起袖子”开好局 齐心助力“开门红”
李夷涛 / 金融市场部综合管理部副总经理



创新
CHUANGXIN

25 轻资产经营 投行再出发
姜仁伟 / 投资银行部固定收益部副总经理

27 横琴分行漫漫创新之路
刘超 / 珠海管理部横琴分行

29 华润医药商业应收账款保理业务的不断探寻
胡志龙 / 珠海管理部将军山支行

31 坚定地走在产融结合的路上
李虹燕 / 东莞分行个人金融部

33 手机银行4.0, 体验升级, 用心改变
刘凯华 / 网络金融部

35 科技引领业务创新发展
罗湘钢 / 信息科技部

37 未来信息化银行畅想
奉琪麟 / 东莞分行法律合规部

优服
YOUFU

39 做您家门口最满意的零售银行
赵彩连 / 东莞分行塘厦社区支行行长

42 开心工作 快乐生活
严红胜 / 珠海管理部安全保卫部

43 当一滴水融入大海
秦丽华 / 东莞分行法律合规部

47 做好服务 唯有用心
梁玉康 / 珠海管理部斗门支行

悦动
YUEDONG

50 “吃货”大颖
刘菲 / 人力资源部

52 我的“光头”上司
谢健民 / 行政安保部

54 “寿星公”玉坠留给我的深深思念
李振佳 / 中山分行法律合规部总经理

55 春天的礼物
黄夏兰 / 东莞分行小微拓展部

57 紫荆欲语时
林琛 / 惠州分行财务与运营部

58 零秒工作, 将加班时间还给生活
林琼芳 / 办公室

60 鸡年贵州之旅
陈凯文 / 东莞分行法律合规部总经理

62 让我们“融”在一起

65 艺廊



我出席华润北控新能源产业基金签约仪式

1月5日下午，集团董事长傅育宁亲切会见北京控股集团有限公司董事长王东一行，并共同见证了北控清洁能源集团有限公司与华润资本管理有限公司签订“关于成立‘华润北控新能源产业基金’的合作框架协议”仪式。我行行长艾东出席签约仪式。

“华润北控新能源产业基金”是华润银行、华润资本、北控清洁能源合作的光伏项目并购孵化基金，首期计划募集金额30亿元。该笔业务是我行产融业务“转型升级、创新发展”的又一重要实践，对产融业务向行业外复制延伸具有重要的意义。



我拜访佛山市委常委、南海区委书记黄志豪

1月11日下午，我行行长艾东拜访了佛山市委常委、南海区委书记黄志豪。南海区副区长乔吉飞、区委区政府办公室主任潘永桐、区财政局局长洪巨涛和区金融办副主任高海涛参加了会见。

会上，双方就如何进一步加强南海区与华润银行之间的政银合作相互交换了意见，并在政府产业引导基金、财政、社保资金存放、国企改革以及中小企业等业务方面进行了深入而具体的交流探讨。

黄志豪表示，希望华润银行扎根南海，紧密结合当地经济发展转型以及产业结构调整契机，全面助推南海经济发展，南海区、区政府今后将加大力度支持华润银行的发展。

深圳分行荣获“最佳社会责任”、“最佳便民服务”奖

1月11日，深圳分行在深圳特区报主办的第十届金融风云榜金榕树奖颁奖典礼上荣获“最佳社会责任奖”。2月24日，在晶报组织的百万读者金融业界口碑榜颁奖典礼中荣获“最佳便民服务”奖。

佛山分行陈村社区支行隆重开业

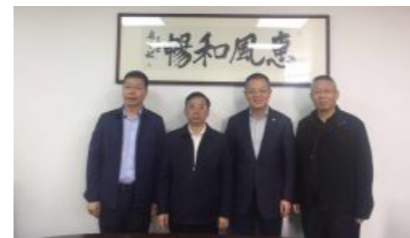
2月11日，佛山分行陈村支行正式开业。这是佛山分行在顺德区设立的首家社区银行，也是继在祖庙铂顿城、岭南大道碧桂园城市花园华润万家超市和兆阳广场开设了社区支行后，在佛山市设立的第4家社区支行。



我拜访深圳市财政委员会党组书记、主任汤暑葵

2月14日上午，我行行长艾东前往深圳市财政委员会拜访深圳市财政委员会党组书记、主任汤暑葵。

会上，艾东汇报了我行过去一年的经营状况，表示我行一定不遗余力支持深圳的经济发展，为深圳的经济发展特别是国企改革、产业转型升级等方面贡献力量。汤暑葵表示，华润银行在深圳的业务发展良好，为深圳的经济发展提供了多元化的金融服务。双方就我行如何介入深圳市政府产业引导基金等机构业务深入交换了意见。



我拜访惠州市市委常委、常务副市长范中杰

2月27日下午，我行行长艾东、副行长马黎民拜访了惠州市委常委、常务副市长范中杰。惠州市人民政府副秘书长黄育勤、市政府办公室科长邱欢等参加了会议。

会上，艾东介绍了我行信息化银行发展战略及政府引导产业基金服务方案，表示希望华润银行能进一步加强与惠州市政府的全面合作。范中杰表示欢迎我行参与到惠州的发展与建设。双方就惠州潼湖智慧区建设情况、中小企业发展、民办教育监管资金等具体业务方面进行了深入细致的交流，还就进一步加强政府产业引导基金、社保基金存款等业务合作达成一致意见。

我2016年度审慎监管会议顺利召开

3月9日上午，我行2016年度审慎监管会议在总行3楼会议室顺利举行。

会上，我行行长艾东就2016年经营管理情况和2017年工作计划进行了报告，董事长刘晓勇对我行公司治理运行机制和董事会的合规有序运作情况以及信息化银行战略发展方案进行了阐述，监事赵耕岩受监事长尹凤兰的委托对监事会履职情况和2017年工作计划进行了汇报。

珠海银监分局局长胡新天就我行2016年度监管情况及意见进行了通报，肯定了我行去年的整体经营情况及所取得的明显进步，并提出



我拜访人民银行珠海市中心支行行长李波

3月3日下午，我行行长艾东、副行长田宇等一行拜访了人民银行珠海市中心支行行长李波。

艾东介绍了我行近期的经营管理情况以及华润通、信息化银行的建设进展，并对人民银行珠海市中心支行一直以来对我行的大力支持表示感谢。李波对我行近年来各方面取得的成绩给予了肯定，表示将一如既往地支持我行业务发展，并希望我行能够继续坚持合规经营，支持地方实体经济建设。



我拜访广州市财政局党委书记、局长陈雄桥

3月10日下午，我行行长艾东前往广州拜访广州市财政局党委书记、局长陈雄桥，广州市财政局巡视员段彩英、办公室主任汤汉忠、国库处处长郑重等主要领导。

会上，艾东介绍了我行在广州的业务经营情况。陈雄桥表示华润银行作为商业银行队伍中的新生力量，具有非常广阔的发展前景，欢迎华润银行扎根广州，广州市财政局会全力、全方位地支持华润银行在广州的业务发展。

了相关改进意见和建议。

我行独立董事代表黄卫、外部监事代表金毅也分别就其履职情况进行阐述。广东银监局法人银行非现场监管处处长黄晓虹布置2017年工作。

广东银监局副局长谭震发表关闭发言，肯定了我行信息化银行的战略发展方向，认为我行在产融结合道路上迈出了新步伐，在重点风险防控领域取得了实质性发展和突破，在业务结构和盈利指标上有所提升。



真抓实干 奋勇拼搏 力促华润银行迈上新台阶

艾东 / 华润银行行长

过去的2016年是不平凡的一年。在集团和金控的领导和大力支持下，华润银行全体同仁勤勉敬业，群策群力，夯基础、防风险、调结构、谋发展、促转型，取得了优良的经营成绩。全年业务平稳增长，结构持续优化，资产质量明显好转，盈利能力改善，员工队伍逐渐稳定，各项制度机制逐步健全完善，党的领导逐步加强，银行经营管理已经进入正常发展轨道。

这一年，在集团和金控的领导下，我们还确立了“信息化银行”的发展战略并取得了良好的开局。在经济下行，风险事件频发的背景下，银行净利润和ROE首次达到双位数，这些成绩的取得，得益于集团的正确领导，得益于集团各部门、金控和各利润中心的大力支持，是全行员工面对困难勇于拼搏、积极进取的结果。我们用有力的行动证明，华润银行的员工是一支能战斗的团队。

2017年以来，经济金融形势发生了深刻的变化，受美元加息、资金外流引起的人民币汇率持续承压、房地产价格继续上涨、通胀预期抬头等因素影响，国内货币政策重回稳健中性，防风险和金融去杠杆的政策基调较为明显。利率市场化影响持续深入，存贷利差进一步收窄，银行利润增速放缓；信贷额度管控明显收紧，信贷资产增长受到制约；宏观审慎监管加码的同时已由软约束转变为硬约束，表外理财正式纳入MPA考核；市场利率持续提升，同业业务利差大幅收窄，上述因素将对2017年全行存贷款业务和营业收入产生很大影响。另一方面，国家产业转型升级难度依然很大，各大城市纷纷出台或收紧房地产调控政策，而消费增速明显回落，经济下行压力犹存。

2017年是华润银行信息化银行建设的关键之年，也是华润银行推进深化转型发展的攻坚之年，还是贯彻落实全面从严治党的深化之年。当前全行上下

正在如火如荼地开展“开门红”业务竞赛，将深入贯彻落实全面从严治党要求，坚持转型发展方向，积极推进信息化战略落地实施。

一、全面贯彻落实从严治党要求，为银行改革发展保驾护航

党的十八大以来，我行深入贯彻落实全面从严治党要求，持续加强党的核心领导，扎实推进党建工作，陆续开展了“三严三实”和“两学一做”学习教育活动，不断完善“三重一大”决策机制，坚持把党建和业务深度融合，通过抓党建，促进业务发展。

全行党员同志在我行过去两年的转型发展中，不计较个人利益得失，艰苦奋斗，乐于奉献，勇于进取，积极推动银行各项业务稳步增长，使银行进入正常发展轨道，是华润银行发展的中坚力量。当然，也有一些党员对全面从严治党重要性认识不到位、党员先锋模范意识不足的问题。作为一名共产党员，要时刻严格要求自己，不能把自己等同于普通群众；不能只讲个人利益，不讲价值奉献；不能只讲安逸享乐，不讲艰苦奋斗；只讲困难挑战，不讲拼搏进取。

我们的党员同志分布在全行各个岗位上，要充分发挥先锋模范带头作用，在各项业务发展、劳动竞赛、评优表彰都要争当先进，不甘落后，为我行业务发展献计献策，

多作贡献。特别是党员干部更要率先垂范，身先士卒。

2017年，我们要继续贯彻落实全面从严治党要求，严肃党内政治生活，推动“两学一做”学习教育常态化、制度化，坚持“三会一课”制度和民主评议党员制度，贯彻党管干部的原则。同时，提高党务工作人员专业水平，创新党员活动方式，有序推进新党员发展和表彰先进，用红色华润文化引领干部员工形成共同的使命、愿景和价值观，激发党员干事创业的激情和热情。

二、加快信息化银行建设，引领银行业务转型发展

信息化银行是华润银行特色发展的内在诉求，是华润银行进一步发展壮大的助推器，是打造差异化的特色发展道路的必然选择。全行上下要以高度的责任感、使命感和荣誉感，积极推进信息化银行建设，狠抓项目质量和效率，将信息化银行建设和业务发展深度融合，下大力气推动落实。

存款是立行之本，是商业银行赖以生存和发展的基础，也体现了一家商业银行综合服务能力水平。要不断推动业务线上化，创新产品和服务，提升客户体验，拓展低成本资金渠道。要通过信息化银行建设，引领各项业务转型发展。

公司业务要加快公司网银、直销银

行、供应链金融、特色化支付等信息化系统产品的建设，重点开展运用信息化技术批量获客、利用信息数据管控风险的供应链金融业务及特色支付业务，促进低成本活期存款的增长。同时，大力推进产业金融云平台项目，推进小微金融线上化和小微供应链业务的批量开展。

个金业务要以支付结算、财富管理和消费信贷为“引擎”，加大系统建设力度，持续完善VTM、PAD功能，提升线上业务交易替代率，通过助贷项目增强线上获客能力，建设决策引擎，提升个贷风控能力和业务效率，提升客户体验。同时，全力配合集团华润通项目建设，充分依托华润通，扩大客群基础。

金融市场业务要进一步围绕深化资产经营，积极推进理财销售系统、资管系统、资金系统、同业业务系统等系统建设，不断提高业务处理效率、降低业务风险、积累业务数据。

此外，全面推进中后台系统建设，助力精细化管理落地，强化风险管理和内控合规管理，全面提升成本效益。

三、强化内控合规管理，树立稳健经营理念

当前银行同业操作风险事件频发，案防形势严峻，监管部门加大了对银行的监

管处罚力度，严格实行罚、管挂钩和“四个一批”。我们要深刻意识到，外部环境已经发生了深刻的变化，各级负责人要高度重视内控合规管理，敬畏风险、执行制度、合规经营。

要进一步加强信用风险、操作风险、市场风险管理，强化内控合规管理，守住风险底线；要借助信息技术等辅助手段，控制风险；要加强员工异常行为管理、员工账户监测，强制休假等管理。

全行员工要牢固树立大局意识、责任意识，要有高度的责任感和严谨的工作作风，特别是关键岗位人员，不仅业务素质要过硬，职业操守也要过硬，要把纪律和规矩挺在前面。全行上下要形成相互尊重、相互关爱、相互激励、相互提醒、相互支持的工作氛围，弘扬正气和正能量，全行共同营造良好的内控合规环境，促进银行持续健康发展。

同志们，“不积跬步无以至千里”，作为银行价值的创造者，我们要有破釜沉舟、滴水穿石的决心和毅力，在新的一年里全力以赴，赢得“开门红”，并以更高的效率实现华润银行的使命和愿景。让我们遵循商业银行的规律，求真务实，凝心聚力，携手打造效率至上、质量一流的信息化特色银行。让我们不忘初心，砥砺前行，推动华润银行实现新的突破，迈上新的台阶。☀

众说 开门红

ZHONGSHUO



勤耕春来早 奋进正当时

张永祥 / 珠海管理部总经理

一年之计在于春。总行吹响“开门红”竞赛的号角后，珠海管理部迅速行动，围绕竞赛任务制定了各项细化的“开门红”竞赛方案，以快马加鞭的精神，多措并举真抓实干，落实“撸起袖子”奋力夺取首季“开门红”。目前，各项业务开局良好，呈现出积极增长态势。

公司业务——有备而行预则立

珠海管理部每年上半年都会经历公司存款季节性回落的低谷，故“开门红”的意义显得尤为重要。针对年初财政存款上缴国库、格力电器系经销商等大批供应链客户周期性兑付票据等情况形成的存款缺口，珠海公司条线根据大额存款到期明细，将开门红竞赛的存款任务分解至每个月，并加大了奖励力度，提高每月超额奖费率。此外，珠海公司银行部还通过周例会、月例会对支行竞赛完成情况进行通报，协助支行对存款营销进度做总结和计划，并利用珠海公司条线微信群及时公布大额存款变化情况，分享本市资金流向最新动态，带动营销热情，指导客户经理充分深挖大客户、老客户存款资源，把握机遇拓展授信客户、绿色存款新客户等资源，全力推动实现存款开门红目标。

近年来由于经济下行，风险审批尺度缩紧，使得珠海管理部存量授信资产不断减少。为了摆脱对国有企业、大客户的依赖，珠海管理部着手回归本地中小企业，以持续提升资产规模和盈利水平。为此，珠海管理部自2016年4季度就开展了贷款项目储备活动，上报授信65笔，大部分项目都通过了审批。为落实该批客户的落地，开门红竞赛制定了贷款目标值，一方

面加大对实现净增规模任务机构的奖励力度；另一方面加大对贷款收益贡献高机构的奖励，为授信业务的营销开拓提供了充足的奖费支持和保障；此外，珠海公司银行部带领全体支行，加强对自贷款项目从报档至落地各个环节的跟踪，有效提升了各个环节的处理速度，确保开门红贷款目标的达成。珠海公司条线还制定了非息收入开门红竞赛，对每家支行按月下达非息收入任务，引导大家按考核进度尽早收取中收，并由公司部督进和协助支行完成大额中收项目的落地。

对珠海管理部来说，公司存款、贷款和非息收入任务的达成是完成全行营收和EVA任务的关键。我们已从过去被动地接受总行下达任务，转变为提前部署项目储备和存款动员工作，不仅想在前面，而且做在前面，早动员早收获，充分显示出了管理方面能力的提升。

个金业务——凝心聚力能攻坚

早在2016年11月份，珠海个人金融部就精研了当时的市场：债券爆雷、股市低迷、利率低企，有可能出现的情况是：储蓄定期到期资金维护难度加大，基金销售难度加大，保险销售需要大力推动，个人信用贷需求会下降，并且个人贷款当年增量营收主要来自前期推动，越早启动越有

利。在此基础上，珠海个人金融部确定了“开门红”目标：储蓄、中收和个贷，并在11月末的零售周例会上进行了宣导。事实上，2017年的个金“开门红”实际上从2016年12月1日开始启动。1月下旬，接到总行开门红及大众户的通知后，珠海管理部将大众户也纳入了开门红目标，并将开门红的四项目标合理地拆分到传统网点、社区支行及个贷中心三大团队。根据各团队担当的主要指标和次要指标，制定了针对性很强的KPI，下发各团队、各层级的销售人员；奖金方面，设定了基础奖金和排名奖金，通过基础奖金的提奖率、鼓励完成基本任务，通过排名奖金的差距，营造你追我赶的氛围，鼓励超额完成任务。

为成功打响“开门红”战役，珠海管理部致力于提升执行力和创新力。个人金融部企划组的同事每天通过发送各类日报表到各团队微信群，及时通报数据进度、缺口值，给团队营造了极强的目标感。同时，通过零售周例会、月度分析会，及时共享经验、分析问题，强化了团队执行力；市场组的同事，设计了“金鸡报喜”和“月月有余”抽奖活动，金鸡报喜针对资产提升和新客户，月月有余针对大众客户和线上贷款客户。坚持“线下转线上”的原则，将所有活动的宣传和礼品的领取，均通过微信平台完成，进一步扩大了

活动的影响力，为珠海管理部市场前线稳客与获客提供了武器。

小微业务——主动出击成常态

每年“开门红”都是银行机构的开年“大片”，为成功完成2017年“开门红”任务，珠海小微金融部在2016年11月至12月期间就开展了业务储备竞赛，提前设计开门红竞赛方案。珠海小微业务2017年开门红持续时间4个月，以“拇指贷”、“抵押消费贷”、“易速贷”三大产品为抓手，聚焦住宅足值抵押贷款投放、提升营销人员产能，夯实全年贷款规模增长的基础。

一方面，加大营销拓展力度，通过存量客户挖潜提升存量客户的授信规模，并充分利用存量客户资源，通过老客户转介新客户带动业务增长。产品营销渠道搭建方面，利用产品优势，与专业金融中介、二手房产中介、代理记账公司及紧密型商（协）会建立合作关系。提前做好渠道的产品培训工作，并建立或者共赢机制，利用春节有利时机进行关系营销，从而渠道进件的批量获客模式。在开门红期间，还通过电台广告、电梯广告及微信宣传等方式加大对小微金融产品的宣传力度，尤其重点对拳头产品“拇指贷”的宣传力度，灵活地把握了宣传时机，获得了良好的营

销效果。

另一方面，做好销售流程管控，充分提升人均效能。在“开门红”竞赛期间，珠海小微金融部加大对营销人员的营销量、营销成功率、业务经办效率、业务审查审批效率的监督及管控工作。对于产能落后的客户经理给予及时指导，对于每一笔成功营销的业务进行逐笔进度监控，落实业务上报、审批、放款各环节的效率，确保“开门红”任务完成。同时营销人员也自觉利用工作时间进行业务营销，工余时间撰写调查报告，见缝插针地提高工作效率，为开门红在时间上赢得主动。

由于“开门红”筹备早、启动早，方案合理，配套措施完善，珠海管理部的“开门红”活动取得了良好的效果。3月末，珠海管理部存款日均(人民币)达289.55亿元，超额完成T3目标值；1-3月累计发放贷款27.46亿元，贷款创利超额完成T3目标值。

2017年，使命光荣，任务繁重。珠海管理部集全行之力，集全行之智，已将所有感知沉淀为深入人心的坚定信念，不畏艰辛，砥砺前行。相信通过“开门红”的勤耕细作，珠海管理部的春天有了正确的打开方式，定能扭转过去年初业绩形势不利的局面，为全年任务目标的实现打下坚实的基础。👍



周密部署 细致推进 力争2017开门红

武熠宇 / 深圳分行行长

如同任何一场战争，最终的结局固然取决于政治家的合纵连横、运筹帷幄，但胜利始终来源于一场场具体的战斗。在战斗层面，每一次看似微小的胜利都不会轻松得来。落到银行业的经营管理，这样的小胜无非来源于经营单位比竞争对手更为精准对路的打法套路、更为细致周密的战斗部署、更为强有力的执行到位。

在分行经营层面，以年为单位，周而复始，首当其冲的第一件事就是抓好开门红。为了实现开门红，功夫就得做在前面。深圳分行为了实现2017年开门红，从2016年10月就开始着手做各项准备和部署，归纳来说，主要包括如下工作：

一、明确方向

寻找切实可行的打法和业务突破口，是分行实现健康快速增长，在竞争中脱颖而出的关键前提。为此，分行提前召集各业务主管部门，分析分行2016年业务发展中的得失，讨论深圳银行业的竞业态势，根据全行和深圳分行的发展阶段，综合考虑我行产品特色、市场竞争力和资源配置，明确了分行2017年业务力求突破的上市金融、政府项目、创新平台、基础资产四大重点业务方向。

为了将这四大重点业务方向切实推进落地，帮助孵化创新业务，分行成立了上市金融、政府项目和创新平台三大业务推动小组，分别由分行领导挂帅，成员来自于市场团队、业务部门、审批部门和法律合规等部门，囊括前中后台，为新业务从客户营销、产品

设计、风险及合规审查到落地出账全程保驾护航。

每个客户指定了对应的行领导，负责协助支持客户营销和督办业务落地。

二、储备项目

为了保证开门红，分行提前安排，对所有市场团队现有及在短期内有望落地的重点产品和项目做了全面梳理。将客户根据规模、业务盈利性、后续前景等因素做了分类，筛选出了开门红重点跟进落实的第一层次9家客户和第二层次19家客户。对于这两个层次的客户，分行施行一户一策，除了明确营销落地责任人之外，还为

三、配置资源

奖金费用是营销和激励的核心资源。为了慎重起见，分行将2017年的奖费方案和支行、业务团队多次见面、征求意见，尽可能激励引导业务团队将重点客户和项目在开年后多落地、早落地。

除了财务资源，分行还提前启动人力储备，重点做好优秀业务人才/团队的引进工作，并制定了相应的荐才奖励。此外，



为了最大限度地激发员工的动能，分行提前部署，统筹安排，对分行全年整体荣誉体系做了完整的规划设计，让员工对分行的各类荣誉奖励规则提前做到心中有数，有了明确的预期。

为了配合业务的高效落地，分行针对2017年重点业务与总行积极沟通。在总行的大力支持下，争取到了较为有力的审批授权支持。

四、宣贯督导

再好的计划，没有踏实的执行落地也是空中楼阁。为了确保分行指定的各项工作得到贯彻执行，深圳分行在年初召开的年度工作会议上对分行的业务方向、管理思路、奖费方案、荣誉体系向所有业务团队/支行管理干部做了全面的宣贯和解析。为了保证每一位员工充分理解这些关键性的管理思路和理念，分行改变过往层层传达的做法，将这些内容归纳整理，原汁原味发给了每一位员工。

除此之外，分行改进例会制度，以月为单位，每月固定召开两次行长办公会、一次月度经营分析会和一次团队/支行长联席会议，在这些会议上定期对开门红进展情况进行通报，更新重点业务进展，讨论制订下一步计划。

五、文化营造

除了让全行员工清楚了解分行的经营重点和方向，引导、督促他们落实分行管理思路，分行还特别强调分行全体员工树立利益共同体的理念。基于这一理念，分行改变了过往员工收入和分行整体经营情况相对脱节的做法，将所有岗位的员工收入都和分行的整体经营成果挂起钩来。同样基于这一理念，分行倡导一线呼唤炮火、中后台服务前线、全员服务市场的文化导向，号召大家协同行动，应对外部挑战和市场竞争，共同为分行业务的快速健康发展而努力。

在企业文化营造方面，深圳分行2017年创新采用微信企业号平台，搭建起从管理层到基层员工的直接沟通渠道。目前，这一新的管理工具正在为深圳分行统一思想、协同行动、凝聚团队发挥愈发重要的作用。

2017年，深圳分行管理团队将遵循强团队、促销售、控风险的的管理思路，扎实推进各项经营管理举措，全行员工携手同心，全力以赴，力争实现客群明显增加、规模较快增长、创利大幅提升的年度经营目标，为华润银行的成长壮大作出自己应有的贡献。



人勤春来早 攻坚启新程

管礼江 / 东莞分行行长

在这万物复苏的季节，冲锋的号角再次吹响，在总行的号召下，一年一度的业务“开门红”战役打响了，四处战旗飘扬，如火如荼。东莞分行不敢懈怠，战鼓已擂响莞邑大地。2016年是东莞分行夯实基础的一年，2017年将是东莞分行大发展的一年。首季定全年，2017年“开门红”工作是对分行的挑战和检验。

一、周密部署，扎实推进

去年底，东莞分行对“开门红”工作进行了安排部署，召开了全行动员大会，安排2017年“开门红”工作，宣讲了总行各条线业务竞赛方案，并将各项竞赛指标分解到各团队和个人。为加大推动力度，分行明确，总行的竞赛奖费全部下拨给业务团队，分行不截留，且分行另外拿出可观的奖费，对关键指标加大奖励力度，同时在全行开展交叉营销活动，激发全行员工的营销积极性，目前基本得到了预期效果。各业务条线员工争先恐后，战斗在营销第一线，为实现全年目标打下了基础。

东莞分行近两年受异地授信业务大量退出影响，收入完成不理想（上年净收入为16281万元）。如何扎根东莞，在风险可控的前提下，扩大授信客户群，做大做强授信业务，是解决分行发展瓶颈的关键所在。为促进信贷业务发展，分行出台了《东莞分行2017年“开门红”竞赛方案》，以公司贷款、个贷、投行等指标为重点，明确奖惩，激发员工拓展业务积极性。“公司贷款”指标完成情况直接与公司和风险条线行领导、部门负责人绩效工资挂钩。分行公司、个金条线也另行出台了条线“开门红”方案，任务层层分解到团队和个人。分行各业务条线每周召开例会，通报“开门红”指标完成进度，督促业务团队迎头赶上。

二、厘清思路，明确方向

目前总行正在推行信息化银行建设，东莞市也正在推动创新驱动和产业升级。分行结

合总行的战略和东莞经济社会的实际，确定了分行的发展策略：一是大力推进信息化银行落地，以我行信息化银行的优势，大力发展核心企业线上供应链融资业务；二是紧跟东莞市城市更新和产业转型升级的步伐，积极参与城市更新重大项目建设（贷款或基金），重点支持高新技术企业发展（科技金融贷款）。

具体发展策略如下：第一，推动信息化银行落地。用对公直销银行推动核心企业供应链融资业务；用零售直销银行推动核心企业员工个贷和理财业务。与核心企业建立利益分成机制，分行重点推广企业包括东阳光集团、广东易事特集团、步步高集团等；第二，推动投行业务、地产开发贷业务落地，实现收入增长。重点跟进深圳丰盛集团保障房项目、富盈集团茶山地产项目、富盈教育学费收入资产证券化项目、御江城开发贷等；第三，大力发展科技金融贷款业务。支持地方经济转型升级的同时，培养我行基础客户群；第四，推动机构业务发展，成为对公存款增长主动力。目前总行已批准东莞分行成立机构业务部，下一步将加大机构业务拓展力度，在现有市财政、市社保、市公积金等机构客户的基础上，发动经营单位开展对镇（区）财政等业务的营销，参与市、区（镇）两级城改基金和产业引导基金等；第五，以个贷业务为抓手，推动零售业务全面突破。大力发展个贷业务，特别是抵押贷，加快零售基础客群建设；第六，加

强网点培训和督导，提升网点产能和人均产能。分行目前网点已达到5个，急需通过加强队伍建设、提高服务水平等，提升网点产能。

三、成效初现，喜报频传

“开门红”工作开展以来，分行围绕总行确定的目标和方向，不断加大宣导，统一全行上下思路和行动，克服员工畏难情绪，强化督导力度，各项工作取得了初步成绩。截至3月31日，通过对老客户的挖潜和机构存款的拓展，分行存款余额达到39.30亿元；存款月日均达到40.79亿元，比年初增长2.25亿元；各项贷款余额达到68.5亿元，比年初增长3.71亿元；最值得庆贺的是，机构存款达到了22.06亿元，使分行的存款基础更加扎实。今年年初至今，分行个贷放款10628.2万元，完成总行指标T3值；零售中高端客户比上年新增202户；净增储蓄存款年日均比年初新增3595万元、资产年日均比年初新增9555万元，成功营销一笔大额储蓄存款5000万元。各项指标的推进，为分行全年发展打下了坚实的基础。

目前“开门红”工作已接近尾声，但2017年的工作才刚刚开头。我们深知分行发展离总行领导的期望还有很大差距，面对新一年的困难机遇，东莞分行将总结经验、众志成城，迎难而上，再创佳绩，全面完成总行下达的各项任务。👏



一年之计在于春

刁永刚 / 公司金融部副总经理

从今年开始，全行对各个业务条线的开门红营销竞赛进行统筹安排，这是集中有限资源促进业务发展的有效举措。

一、充分认识开门红的重要性

从公司条线的实际情况来看，开门红营销竞赛活动对于充分利用元旦、春节开展两节营销，扭转年初业务滑坡趋势，激励员工士气，拓宽存款偏离度管控下的业务增长空间等，都有着十分重要的现实意义。

开门红营销竞赛的时间，一般为第一季度，在这个时间段内，公司业务有着明显的业务趋势和特点。

首先，元旦和春节两个重要的节日刚好落在期间，是开展节日营销的良好契机。不论是对于做好现有客户的维护工作，还是拓展新的目标客户，“开门红+两节”都是一个很好的切入点。

其次，从公司客户的资金流情况看，四季度账款回收，往往是一年中资金集中的高峰期，年后一季度开始陆续走款采购原材料，组织生产，往往出现存款下降的情况，如果不及早抓好营销，积极稳住老客户、拓展新客户，很容易被其他银行“挖墙脚”。

再次，在存款偏离度管控的情况下，要求一季度存款规模必须达到一定的规模，下半



年才能有持续增长的空间。按照现在的存款偏离度计算规则，在计算每季最后一月的月末存款偏离度时，存款增长的空间与上月日均存款和最近4个季度最后一月日均存款增长率的均值密切相关。

二、不打无准备之仗

开门红竞赛对于公司业务的增长十分重要，也已成为各家银行开年的必修科目，但其并非一个独立的竞赛活动，而是全年公司业务营销推动中的重要一环。

从实践的角度看，开门红竞赛首要解决的是我们的目标客户在哪里。所以，在开展开门红竞赛之前，客户储备工作就显得尤为重要。

首先，是要对我行的客户现状进行细致的分析。例如从全行公司存款的占比情况来看，主要由机构存款、授信存款、产融存款、一般结算户存款组成。其中，机构客户存款占比34%，但其综合成本较高；授信客户存款占比30%，加权利率略低于全行平均水

平，产融客户存款占比21%，加权利率大幅低于全行平均水平；一般客户存款占比15%，加权利率略高于全行平均水平7个BP。针对不同的客户群体，要采取差异化的营销策略，如从前述分析可以看出，产融存款的成本最低，是要大力拓展的板块。

其次，是要通过营销竞赛活动，储备一批客户。如公司条线于2016年四季度开展了“冬储计划”劳动竞赛，为开门红储备了一批客户，为贷款开门红打下了坚实的基础。

再次，是要通过加强管理，做好客户储备工作。如存款重点项目管理、授信客户三张表管理（准备上报、已报未批、已批未放）等都是加强客户储备工作的有效措施。

第四，我们要清楚要什么。归根到底，开门红营销竞赛是通过业务增长的额外资源投入，针对性地刺激业务增长，宝贵的资源一定要用在刀刃上，有的放矢，集中力量解决我们当前最紧迫的问题。现阶段，营收和存款规模是我们的首要目标。所以，在2017年的开门红竞赛方案设计中，存款规模、存款利率、贷款规模、贷款利率、非息收入都是开门红竞赛的指标。

三、层层推进狠抓落实

开门红竞赛要取得实质成果，必须要层层推进狠抓落实。

在总行层面，将开门红竞赛目标分解至各经营单位，并匹配相应的奖费资源。在竞赛活动的开展过程中，由总行公司金融部定期组织进行阶段性小结，交流先进经验，鞭策落后单位。对上一阶段竞赛活动进展不力的经营单位，由总行公司金融部开展专题辅导，协助分析竞赛进展不力的原因，并帮助制定下一阶段的竞赛实施方案。对上一阶段劳动竞赛负增长的经营单位，由总行公司业务分管行长对经营机构的分管领导进行诫勉谈话，督导和指导经营单位下一阶段的劳动竞赛工作。

在经营单位层面，也应对业务团队采取相应的督导和推动措施，层层推进，确保开门红竞赛取得预期效果。

一年之计在于春，借此机会，也号召全行公司条线全体员工积极投身到开门红竞赛活动中来，积极开拓、勇于突破、挑战自我，展示公司条线干部员工识大体、顾大局、勇于担当、敢于冲锋的群体形象，为全年全行经营目标的实现做出自己应有的贡献！



敦行致远 砥砺前行

——小记华润银行个金开门红

吴颖 / 个人金融部助理总经理

新年伊始，我行个金条线捷报频传：一月份零售营业净收入同比增长35%。个贷营收及余额、储蓄年日均、AUM、零售有效客户及中高端客户环比及同比均大幅增长，实现了规模、效益、客群的全面发展。

在同业大规模转型零售的形势下，零售业务逐步向具有品牌优势、网点优势和资金优势的大中型银行汇集，中小银行的生存空间不断收窄。华润银行作为行业后来者，上述业绩的取得，殊为不易。开门红靓丽的业绩，是我行2016年以来个金业务上升趋势的延续。2017年良好的开局，也让我们对今年个金业务的发展充满信心。

作为总行个金条线的管理者，我们在工作中，始终坚持求真务实，做好以下几点：

一、信息化战略：坚持信息化银行战略，以科技引领业务发展

信息化银行战略是我行个金业务实现弯道超车的唯一选择，个金条线从2016年启动了条线信息化项目，手机银行与直销银行的改版、个贷流程的优化、社区及外出服务流程都在持续优化中，并且已开始显现效益。在开门红中起到拉动收入增长的个贷业务正是由于流程优化，提高了效率，才在激烈的市场中分到一杯羹。

二、前瞻性视野：把握业务指标发展平衡，追求业务持续发展

开门红是一个阶段性活动，但必须着眼业务长期发展，平衡长期业务发展与短期业绩指标的关系、市场与风险之间的关系，有所侧重取舍。2016年，我行跳出“为拉存款而拉存款”的传统思维，从“做多客户”和“做大AUM”出发，为2017年的开门红积累了势能，开年即取

得了客群、存款、AUM多个维度的大幅提升。在个贷业务发展中，始终坚持把资产质量放在首位，有所为有所不为，通过改善流程而非放松风险底线来增加市场份额，在放量大幅增加的同时，实现了资产质量的进一步提升。

三、快速反应机制：紧跟市场发展，保持快速创新及应对机制

在银行同业全面转型做零售的市场竞争压力之下，各家银行加快了创新力度及产品更新速度，产品时间窗口越来越短。总行业务条线必须时刻关注市场动态，及时做出反应。2016年9月以来，我行个贷条线基本保持了每一至两个月推出一项产品创新或制度、流程更新的频率，紧跟市场形势进行产品创新及策略迭代，为市场一线源源不断的提供发展动力。

四、内外部服务意识：提升内外部服务，以高效服务支持市场

我行个金条线不断加大对分行及市场的内外部服务支持力度，以降低我行作业成本、提升服务效率及市场竞争力。电话银行中心已成为全行个金条线集中运营平台，今年又将推出多个服务提升计划。个贷将于4月份实现放款全面上收，使我行个贷业务审放效率达到与招行、平安等个贷先进大行的同

等水平。同时，我行个贷条线通过建立客户经理内部咨询平台，由总行产品政策人员每日回答前线的政策及审批相关问题，不断加强与前线及市场的沟通与服务。

五、不断学习的能力：吸取同业先进经验，改良我行产品流程

作为中小银行，我们必须保持不断学习的能力，从同业吸取先进经验。我行在业务发展中，深入学习和研究招行、平安等零售先进行的产品原理、制度及作业流程，做到知其然且知其所以然。因地制宜进行改良，做到为我所用，使我行个金产品体系及流程不断向先进银行靠拢。

个金业务没有脉冲式的增长，有的只是日常工作的点点滴滴，日积月累。点滴跳跃的数字里，凝聚着集团、总分行各级领导和各条线对个金业务的支持与关爱，也凝聚着总分行个金条线干部员工的耕耘与付出。正如行长助理陈微在个金2017年年会上饱含深情的发言“每一项成绩的取得，都渗透了华润个金人的心血和智慧，承载了我们的梦想和希望，彰显了我们的决心和实力。虽然我们面临的内外部环境有很多困难，但对于胜利的渴望会驱使我们不断的超越困难，实现心中的小目标。”

祝愿华润银行个金业务敦行致远，砥砺前行，全面完成总行赋予我们的各项任务！



“撸起袖子”开好局 齐心助力“开门红”

李夷涛 / 金融市场部综合管理部副总经理

2017年开年以来，金融市场条线通过抓落地、顺流程、增交流、促营销等一系列举措，一季度“开门红”活动已初见成效。截至3月末，金融市场条线总体完成营业净收入2.24亿元。具体成果如下：

一、与时俱进开展业务创新，积极推动项目落地

金融市场部及时根据市场变化调整同业资产投资结构，加大高收益资产和可流动性资产的投资，减少同业理财投资。一季度新增同业借款11亿、股票质押5.8亿。同时为节约资本，保证同业业务的连续性，一季度落实同业资产证券化。3月30日，我行同业资产证券化3期财产权信托产品正式成立。本产品落地总规模32亿元，吸引了平安银行、华兴银行等众多投资者参与，目前已顺利完成17亿元转出，落地时间四周，均为我行历次同业资产证券化之最。

资产管理部在对既有业务持续推进的基础上，积极研究并推进平层净值型定增基金的投资，总行资产管理部先后与鹏华基金、嘉实基金、博时基金、财通基金及易方达基金达成合作意向，截至3月31日，“开门红”期间累计上报业务立项22笔，合计金额209.47亿元；获批15笔，合计金额98.98亿元；已出账3笔，合计25亿元。

投行部与各分行开展总分行联动举措，共同进行高层拜访，加快储备项目落地效率，与深圳分行共同推进阳光城项目，与珠海管理部共同推进珠海实地项目。截至目前已投放项目规模达到34.3亿元，储备项目规模超过100亿。资产证券化项目持续发力，目前企业及同业

总投放规模已达47.9亿，几近完成全年48亿投放目标。此外通过扩大地产白名单，力推小股操盘、股票质押等产品，不断探索投行拳头项目，丰富产品种类。

二、优化内部机制及流程管理

金融市场业务贯穿资产端与资金端，优化业务流程对提升投资效率、加快资产流转至关重要。一季度以来，通过优化考核机制形成合力，大大减少内部资金流通障碍，提高项目落地投放速度。

金融市场业务交易结构复杂，审批链条长，机会转瞬即逝。2017年以来，为优化

项目管理流程，提高项目落地速度，采取以下措施：第一，加强前期沟通，项目前期即做好客户经理与产品经理的沟通；第二，风险前置，与风险部门打好提前量，风险前置；第三，建立预审机制，对于需上报金控的项目，与金控建立预审沟通机制，节约项目流程时间，从而加快审批落地速度。另外，各业务部门持续完善更新各项业务管理制度及操作规程，使业务开展有章可循，促进业务健康发展。

三、积极开展交流及培训工作

“开门红”竞赛期间，总行资产管理



部积极指导分行业务实践，包括参与经营单位上报业务方案的设计、业务报告的修改、立项审查的跟踪、资产出账的全部环节，在实践中不断提高经营单位的业务水平。总行资产管理部针对资本市场业务变化创新多的特点，结合业务实践，完成课件开发。在“开门红”竞赛期间，先后在深圳分行、佛山分行开展关于二级市场股票配资、交易所股票质押式回购、上市公司定向增发、上市公司员工持股计划、量化对冲、可交换债券等业务的培训，为分行打开营销思路、拓展客户、开拓业务创新提供了有力的支持。

投资银行部结合今年的市场形势与我行的风险政策，为精准定位客群，打造全能服务模式，在“开门红”期间举办多次培训活动。通过邀请外部专家、业界权威开展“资产证券化业务专题培训”；并前往深圳分行、东莞分行开展业务培训与指导等，进一步提高一线客户经理专业知识水平与营销能力。

2017年以来，金融市场同业金融部每周一联合金融市场部各分部及各分行召开视频会议，探讨当下的同业业务的市场机会及营销重点，保证与经营机构之间的深度沟通与营销联动，促进业务高效快速落地。

1月初，票据中心联合公司金融部面向全行开展“同业投资票据资管计划业务”

的宣讲及培训，使经营单位对该产品有了更深层次理解，对做大做强票据业务开展具有重要推动作用。截至3月31日，该业务投资余额达到7.8亿元，为我行带来了较好收益。

四、广泛搭建同业渠道

在同业渠道的搭建方面，全面获取同业授信是开展金融市场业务的基础条件。2017年开年伊始，金融市场部首先加强同业授信工作开展，截至3月底，我行累计获得银行客户对我行同业授信约2100亿，其中国股行对我行授信额度约700亿，新增获取同业授信额度300多亿；我行给予金融机构同业授信额度约2800亿，并重点加强对非银行金融机构同业授信，一季度累计新增对非银行金融机构同业授信20户；其次落实重点机构互访事宜，一季度累计拜访金融机构50余家，接待金融机构来访70余家，深化我行与金融机构之间的全面合作。

展望2017全年，金融市场条线将继续贯彻全行向轻型银行转型的战略举措，借助一季度“开门红”良好的开端，进一步提升资产管理能力、优化业务流程、加快产品创新、培养人才队伍、加强渠道建设，为我行建设成为具备产融结合特色的地区性标杆银行发挥力量。✎



轻资产经营 投行再出发

姜仁伟 / 投资银行部固定收益部副总经理

2017年3月30日，我行同业资产证券化第三期业务顺利落地。本项目总规模32亿，吸引了平安银行、华兴银行等众多投资者参与，是我行实践资产流转、深化轻资产战略的重要举措！

随着中国经济步入新常态，经济增速下滑、金融行业脱媒、利率市场化“三因叠加”，金融监管更趋审慎，同业竞争更加激烈，商业银行面临更加复杂和困难的局面。在此背景下，各家商业银行都在探索低资本消耗、轻资产经营的业务模式。华润银行投行业务一直围绕“商行+投行”、“融资+融智”、“引资+引流”等创新模式开展业务，坚守业绩和创新“双轮驱动”战略，一方面从收入维度出发不断挖掘优质高收益资产，为全行营收贡献力量；另一方面从创新维度出发开展资产证券化、债券承销、私募非标流转等业务，践行全行资产流转战略。经过四年的实践积累，投行业务逐步实现四个重大转变：

资产流转，从重持有走向重流转。“践行轻资产战略，实现可持续发展”一直是华润银行新管理团队倡导的经营模式。自2015年7月17日我行在银行间市场成功发行广东省内城商行首笔信贷资产证券化业务以来，又相应落地三期同业资产证券化，合计金额72.9亿，为我行盘活存量资产、提高资产流转效率、优化资产负债结构作出重大贡献。在此基础上，我行资产证券化系统于2016年9月上线，实现了证券化业务审批的自动化、风险控制的模型化、管理创新的智能化、前中后台畅通化，为我行证券化业务提供了

坚实的系统支持。目前，零售资产证券化正在紧锣密鼓地准备当中，释放的资金和规模将为零售业务带来重大的利差收益。预计全行资产流转规模120亿以上。

产品创新，从重主体走向重资产。盘活存量、改善表报是企业客户在经济新常态下的现实需求，投行部锐意进取，基于客户需求不断开发证券化新型产品，从重视主体信用水平转变到重视现金流分析，实现了风险理念的重大转变，引领全行相继落地了消费金融、应收账款、中小企业小额贷款、公积金应收款、股权收益权、REITs等多种类型的资产证券化产品，涵盖华润置地、华润医药、世联行、怡亚通、中建四局、中信产业、联想控股、平安普惠、益田集团等一批优质客户。上述业务方向，一方面深度契合了银监会政策方面，即鼓励符合条件的银行业金融机构开展小微企业资产证券化业务；另一方面积极响应了央行等五部门鼓励制造业开展ABS的政策要求。预计全年投融资规模超过100亿。

承销分销，从重投资走向重服务。投行业务从类信贷逐渐走向主动管理服务，一是设计不同类型的产品满足客户需求，比如永续债满足客户补充资本金要求；二是通过承销能力提升我行融资服务能力，能够以较小的投资额度撬动更大项目规模，提高服务优质大型客户的能力；三是降低了我行风险敞口，提升中收水平。截至目前，我行已经或正在为重庆国信、华润医药、东阳光等优质企业提供包括交易所、银行间、北金所等场所的债券融资服务，预计全年备案金额超过100亿元。

资本中介，从重融资走向重撮合。财务顾问是投行业务“皇冠上的明珠”，商业银行受限于业务牌照缺乏、人才储备不足及激励机制缺失等因素，多数商业银行受限于业务牌照缺乏、人才储备不足及激励机制缺失等因素，该业务仍处于起步阶段。投行部成立以来，在不使用我行资金信用、不承担任何或有风险前提下，累计完成了5笔撮合类财务顾问业务、安排了92亿外部资金、实现了3870万无风险中收、沉淀存款超过10亿，形成了我行探索“轻资产”运营的特色投行模式。目前，华润银行投行业务约有1/3资金来自于外部机构，投行业务已告别简单的“类信贷”模式，正在向“资本中介”模式迈出坚实脚步。

未来，华润银行投资银行业务将持续开展创新业务，深化四大转变，以团结、创新、突破为理念，争取为我行经营模式转型作出更大贡献! 🚀



横琴分行漫漫创新之路

刘超 / 珠海管理部横琴分行

曾经，鲁迅大师就吃螃蟹的问题曾发表过一个感叹：既然像螃蟹这样的东西，人们都很爱吃，那么蜘蛛也一定有人吃过，只不过后来知道不好吃才不吃了，但是第一个吃螃蟹的人一定是个勇士。

走过大经济环境纷繁复杂的2016年，机遇与挑战并存。横琴分行紧跟自贸区发展脚步，积极学习自贸区金融创新的特殊政策，与自身情况相结合，快速梳理选定了相应客户进行创新业务尝试。

由于是自贸区创新金融政策下的产品推进，为更有效地推动方案，我们联合总行及珠海管理部成立了跨境专业小组。从政策汇编到监管备案、从业务洽谈到资料收集、从审查审批到法律合规、从系统测试到最终放款，每一个步骤都紧锣密鼓进行，每一个节点环环相扣。小组成员的神经也都绷得紧紧的，不敢有任何怠慢。由于该类业务是我行第一次操作，涉及到很多其他从未有过的操作领域，各项流程的协调和制度的建立都遇到很多困难。跨条线、跨部门甚至跨分行的沟通更是频繁发生，还要积极与监管部门反复确认，整体沟通范围广、耗时长。为保证业务的正确合规开展，由横琴分行发起向各部门请示的申请审批OA至少4条以上，每一条OA的审批都是以“页”为单位，从公司到风险、从法律到运营，横跨数个条线至少8个部门以及40多位领导和同事加签意见。横琴分行全程首当其冲，跨境部以及业务落地团队也主动承担起沟通、协调以及跟进所有环节审批的重担。

未知的领域有无限想象，将期望转化成现实必定经历艰难过程。对于反复出现的问题和不同程度的阻碍，横琴分行坚持不放弃，积极寻找新的解决办法，咬紧牙关力争突破各种障碍，最终在各级领导和同事的帮助与陪伴下业务顺利落地，也使我们华润银行成为珠海市开

展自贸区金融创新后的第一批跨境业务落地
的银行。

初战告捷，横琴分行没有停止创新脚步，
继续在产品上挖掘进步。在原产品的基础上
又衍生出多项新的尝试，2016年也都相继
落地，并形成了可在全行进行复制推广的
跨境直贷、自保自贷等新模式，为我行跨
境业务的发展迈出了突破性的一步。

创新之路步步艰辛，磨练了团队心
智，也让大家迅速成长。在坚持不懈的
过程中，信念也鼓励着横琴分行不畏

难、不放弃、敢想敢做的拼劲，能成为
也敢成为第一个“吃螃蟹的人”，并且
摸索出一条符合我行跨境业务开展的新
通道。横琴分行收获的不仅是创新产
品，更有在创新的过程中获得的历练和
勇敢。自贸区的跨境创新都在摸索中前
进，紧跟随国家政策，在风云变幻、推
陈出新的现代金融中，我们愿做试验田
的勇士，肩负行内创新的使命。2017年
开始启程，横琴分行已微笑着继续踏上
创新推广的新征程。



华润医药商业应收账款保理业务的不断探索

胡志龙 / 珠海管理部将军山支行

医药行业作为国家国计民生的基础性行业，是我国国民经济的重要组成部分，是传统产业和现代产业相结合，集三大产业为一体的产业。其主要门类包括：化学原料药及制剂、中药材、中药饮片、中成药、抗生素、生物制品、生化药品、放射性药品、医疗器械、卫生材料、制药机械、药用包装材料及医药商业。医药行业对于保护和增进人民健康、提高生活质量、计划生育、救灾防疫、军需战备以及促进经济发展和社会进步均具有十分重要的作用。珠海将军山支行主要聚焦于最后一类——医药商业，医药商业处于医药产业供应链的后端，也称为后期物流。医药流通产业物流的一般模式分为三种：第一、二种模式由医药经营企业作为中间商来经销医药，通过它们销售到医院或药店；第三种模式由医药生产企业直销进入医院和药店。

华润医药商业系国内第二大医药商业企业，仅次于国药集团。医药商业这一行业的基本特点，简单归纳就是轻资产、快周转，周转速度极快，在我们去华润医药商业公司拜访时，经常能看到人员在办公室往来如梭的热闹场景。业务人员每日需要安排多次发货，财务每日需要支付的贷款则多达数十笔甚至上百笔。同时，由于华润医药商业的上游客户往往为国内外大型制药厂商，需要及时付款才能拿到药品。而下游往往为大型公立医院，公立医院往往较为强势，是产业链中的“大爷”，因此医院付款周期往往会远大于华润医药支付上游账期。所以医药商业企业往往应收账款在财务报表中表现巨大，有的占总资产超过一半，围绕应收账款办理融资，解决企业运营资金周转成为了华润医药商业企业的一项重大需求。

将军山支行根据客户实际需求，结合市场行情，自2014年以来，创造性的提出了各种结构化保理业务。几年下来，累计解决了华润医药商业超过50亿元的应收账款出表保理业务。

在解决企业资金需求的同时，做到了应收账款会计科目出表，美化了报表。从2014年的结构化融资，2015年的跨境贷融资再到2016年的表内贷款、保理投放，经历了国内外融资成本价格的变化，监管政策的调整，业务形式不断地发生变化。每一次产品调整，都凝聚了各个部门的不懈努力。譬如2014年，由于国内加息，国内融资成本陡然上升，恰逢深圳前海金融改革，推出了跨境贷相关条件的政策优惠，支行人员于2014年底储备了前海2家保理公司，并于2015年上半年，通过不断地了解与沟通政策，设计调整业务方案，行内审批把控，设计了由前海保理公司受让华润医药商业应收账款后质押我行，我行为前海保理公司开立跨境融资性保函，由香港某银行向保理公司发放跨境贷款定向支付给华润医药商业的跨境贷业务。2015年6月，实现跨境贷投放超过6亿元。为保障业务顺利完成，业务落地期间，由于支行人员家住珠海，落地机构在总行，支行从上到下，以深圳为家，从前海管委会到客户办公室再到我行公司银行部、风险管理部、交易银行部等部门办公室，都留下了支行人员不懈努力的身影。最终，在2015年6月，这个半年财报的节点，完成了既定的目标。

产融业务不是具体的某个银行产品，更不是雷打不动的客户来源。为了更好地服务客户，做到最低的价格，最好的服务同时又要保证我行收益，其实并不容易，需要不停的钻研，不断的探索，不懈的努力，用110分的努力，让客户感受到100分的满意。☘



坚定地走在产融结合的路上

李虹燕 / 东莞分行个人金融部

产融结合，这一词起源于西方发达国家，指产业资本发展到一定程度，为提升资本运营层次，运用虚拟化资本工具使产业资本、金融资本不断融合的动态过程或趋势。而“融”字亦与中国的文化相契合，在中国历史上的北宋政治家沈括在《梦溪笔谈》曾经写到，融始于容，“融”字从鬲，“古鼎中有三足皆空，中可容物者，所谓鬲也”。融字的形始于容器，有容纳之意，引申为包容。“泰山不让土壤，故能成其大，河海不择细流，故能就其深；师夷长技以制夷”等也显示中国相融相合的思想。在新常态下，如何从发挥协同效应的角度深化产融结合，以达到“产”和“融”二者良性互动发展，助推企业改革，推动转型升级，实现“降风险、调结构、促转型、提增速”等宏观目标，具有十分重要的现实意义。

华润集团旗下有7大板块，分别是消费品、医药、电力、地产、燃气、水泥、金融，目前华润银行所开展的产融结合工作如同一根细细的线将这几个板块紧密结合起来。

2016年2月25日，华润银行成立总分行集团企业营销代发小组，同年4月总行正式落地集团代发项目，东莞分行积极响应总行的号召，及时跟进集团代发的进度，争分夺秒地完成集团企业的代发落地。目前为止，东莞分行负责集团企业水泥、燃气、医药、消费品四大板块下属的18家子公司的代发新事宜，成功完成3883户集团员工的发薪工作。从2016年4月到目前的集团代发工作，东莞分行每一步都走得艰辛又曲折，而每一步都走得铿锵有力而又坚定无比。

东莞分行集团代发工作的开展，除了离不开集团和总行的帮助与扶持，更离不开华润人无私的奉献和不求回报的付出。仍记得去年7月，东莞分行有几家集团代发企业落地并要求在规定时间内完成代发工作。时间紧任务重，大家内心都深感不安和焦虑。这是第一批集团代发企业，也是东莞分行第一次操作代发工作，无论是前期资料收集、中间审核与录入、后期发薪操作，都需要一步步去摸索。离成功不远之日也是最困难的时期，为此负责代发的人员和柜员同事们，发扬华润精神，严谨高效地对待集团代发工作。为避免影响网点客户日常业务办理，常常利用下班时间审核资料，协调集团代发的各种问题。最忙的那段日子里，同事常常加班到凌

晨。他们大多都有自己的家庭，却为了按时完成集团代发工作，舍弃对家人的陪伴，坚守在各岗位无怨无悔地奉献着，按质按量地完成东莞分行第一批集团代发工作。

七百多里的路程，十几小时的往返，这也是集团代发异地发薪工作的真实写照。广西水泥大区将全部通过华润银行进行日后发薪工作，东莞长安支行承接了大部分的发薪事宜。为了更好地维护集团客户，顺利完成代发事宜，达成产融结合的小目标，长安支行零售负责人李菊蕾带领零售团队在一个星期内跑遍了广西水泥大区，拜访集团相关负责人，并进行了集团员工的宣讲工作，收集企业代发资料，使得广西水泥地区的集团代发业务顺利落地，为东莞分行的业绩增光添彩。然而，一次的奔波是远远不够的，为了让远在他乡的客户及时了解我行的金融资讯，为了让集团客户体验到华润银行优质的服务，更为了及时解决集团客户的业务需求，东莞长安支行多次前往广西大区的代发企业，现场开展金融服务活动解决企业员工的疑问。在日常工作中，通过建立微信群等工作平台，为员工提供最新的金融资讯，得到集团员工的信任。路虽远，行则将至，事虽难，做则必成。正因为同事们不畏辛劳的点滴付出，才赢得了兄弟企业的信任和代发的初步胜利。

集团代发的工作重点不仅是成功完成每一笔发薪，客户后期的维护和服务也是不可缺少。东莞分行在集团代发维护工作中，保持每月拜访集团客户的工作频率，为其提供各种贴心服务。例如给华润万家超市的新员工进行入职培训，他们是一群刚刚踏出大学校门走入社会的青年学子，看见他们就想起毛泽东的诗句，是这般形容的：恰同学少年，风华正茂，书生意气，挥斥方遒。正是这样一群年轻富有朝气的社会新人，通过自身的努力也成为华润新鲜人。正因如此，在给他们进行培训宣导时，东莞塘厦社区支行的“赵老师”在内容的选择、授课的形式、语言的表达方面都十分迎合年轻人的思维，深入浅出地介绍了华润集团的历史，华润银行的发展，穿插各类理财的小常识，取得了意想不到的效果。当然除了员工培训活动，东莞分行还经常入企开展各类有意义的活动。值得一提的是，在东莞雪花啤酒厂的举办华润银行理财讲座，我们在前期做了大量的准备工作，通过对企业员工进行调研，分析员工最关注的社会动态和经济政策，依据这些资讯做了大量市场调研和经济分析，对各项数据的整理和归类，才形成这次讲座的培训材料。这一场妙趣横生的讲座活动，得到企业的一致好评。当然，每次活动的成功开展，除了自身的努力，更离不开兄弟企业的大力支持，包括提供活动场地、安排参会人员等等，有他们的支持，我们的付出才充满意义，彼此联系也更加紧密。

集团代发工作是既是产融结合项目中很小的一部分，也是整个产融结合业务开展的缩影。当然，无论是集团代发的开展还是产融结合的推进，都需要每个华润人的坚定的信念和坚持的意志。正如康德所说，当我已经踏上这条道路，那么任何东西都不应妨碍我沿着这条路走下去。■



手机银行4.0，体验升级，用心改变

刘凯华 / 网络金融部

在建设信息化银行的不断推进下，2016年我行的手机银行、直销银行等网络金融产品已基本覆盖各项零售业务，网上渠道已超过柜面成为我行客户办理业务的主要渠道。

随着移动互联网的快速发展，客户对服务品质越来越看重，好的产品不仅要功能全面，更需要良好的客户体验。而我行目前的手机银行、直销银行等网络金融产品的界面设计老旧、操作流程复杂，客户体验远远落后于对标银行，已严重影响我行的服务品质及客户满意度。产品糟糕的客户体验已成为我们建设信息化银行过程中的障碍。为了消除这个障碍，2016年下半年，我行正式启动了网络金融产品客户体验优化项目，力图通过提升产品的客户体验优化，提升客户的粘性和忠诚度。

作为网络金融产品客户体验优化项目的先行军，2017年3月23日，我行手机银行4.0正式对外发布。手机银行4.0对功能和体验进行了全面优化，新版手机银行有以下三大亮点：

体验

在手机银行体验优化项目中，我们积极践行“以客户为中心”的服务理念，顺应移动互联网的设计趋势，采用目前流行的扁平化风格，新版界面更加简洁、功能布局更符合客户的操作习惯，极大提升了客户体验。

本次手机银行体验优化引进了业内著名的服务设计公司，通过大量的研究、分析，根据客户的使用习惯，对手机银行的信息架构进行了优化，做到功能一目了然，让客户更加快速地找到功能。此外，根据数据分析结果，将客户使用最频繁的账户查询、转账功能固定到首页，优先满足客户核心的需求。

为了让客户更加便捷登录手机银行，将手机号、证件号、用户名的登录方式进行合并，客户输入手机号、证件号或用户名即可直接登录。

通过数据分析，我们发现客户转账有一个规律，给固定收款人的转账远多于新收款人转账，因此我们对转账的流程进行了优化，将本人账户互转、同行转账、跨行转账进行整合；把最近转账的收款人放到转账首页，熟人转账优先，使转账流程更加简单，最大程度减少客户的操作步骤。

安全

为应对移动安全风险，新版手机银行在安全性上做了进一步提升，采用国际认可的加密传输方式，数据全程加密。同时采用设备绑定、安全键盘、敏感信息掩码、密码超限保护、交易限额控制、手机动态码、取款密码验证等多种安全措施，确保客户的资金安全。

财富

本次手机银行升级强化了财富管理服务，大幅增加了投资产品的推荐，除了在首页的精选产品外，还新增了单独的“理财”模块，通过便捷的产品搜索功能，让客户能快速找到产品，实现轻松理财。本次手机银行还上线了专属理财功能，满足不同客户的投资理财需求。

新版手机银行账户采用卡片式设计，配合场景式的关联操作让客户的操作效率得到提升；新增的资产总览直观展现客户的活期、基金、理财等资产的占比情况，资产配置情况一目了然，方便客户根据自己的实际情况进行财富管理。

手机银行4.0的发布是我行积极拥抱互联网思维，探索金融+互联网，实现信息化银行战略的里程碑。未来，我们将不断探索创新，不断提升产品体验，持续丰富手机银行的投融资产品及生活服务，使用手机银行成为一站式移动金融生活平台。📱



科技引领业务创新发展

——华润银行历史数据平台项目介绍

罗湘钢 / 信息科技部

大数据时代下，数据存储、数据分析成为企业级数据应用的当务之急。由于海量的结构化和非结构化的历史数据是目前传统企业已经拥有的最重要的大数据资产，如何唤醒企业拥有的海量历史数据、利用海量数据增强客户体验、强化风险分析、发现运营规律成为历史大数据建设的焦点。新一代大数据架构在传统行业IT中的融合和演进成为重中之重。

目前，我行的联机交易数据全部都保存在业务系统交易数据库中。交易数据库中保存大量的数据，对系统跑批、运行维护带来了很大压力，历史数据的复杂查询消耗了大量的计算资源，对联机交易的稳定性造成了极大的安全隐患。以核心系统为例，从数据发挥价值的角度看，历史数据保存在本系统的交易数据库中，只能提供本业务系统进行联机查询，通过ODS为与下游系统实现简单的数据联通，无法充分发挥数据的价值。这种情况明显落后于目前银行业对数据应用的发展趋势。因此，从保持业务系统稳定运行，提供历史数据查询便利，建立数据应用基础等业务需求出发，在当今大数据技术大力发展的历史机遇面前，我行开展了历史数据平台建设工作。

对于历史数据平台建设的可行性以及建设方案，我行科技部进行了较长时间的调研、分析。通过多轮调研，华润银行基于开源Hadoop平台，Hbase/Spark/Hive技术，搭建基础技术平台，将历史数据应用作为当前重点数据应用。通过历史数据平台的建设，将运用大数据的技术平台，有效唤醒、应用随着业务日益发展所产生的海量历史数据资产。从如下四个方面挖掘、应用数据资产价值：

第一，大数据驱动运营管控。

需要保存更长期的历史管理数据和影像数据，并且更快的发现业务运营上的问题。

第三，客户标签与画像。

通过客户的历史数据，分析客户各个时间段的偏好属性与其基本属性之间的关联。

第二，大数据辅助风险分析。

风险分析需要更长时间的历史数据支持，尤其是原始数据，比如审计或司法部门要看到多年前某一时点（以天为单位）某业务系统某张表的原状。

第四，提升客户体验。

手机App、线上直销和电商等导致线上客户的查询需求迅速增加，尤其对于海量历史数据的灵活查询和统计需求迅速上升。



未来信息化银行畅想

奉琪麟 / 东莞分行法律合规部

2037年，银行并未在本世纪初喧嚣尘上的——“未来银行还会不会存在”的讨论中消失，反而不断合并壮大，越发深入到人们生活的每一个角落。作为一名金融从业者，我很荣幸，尤其是当我见证了他的快速崛起和发展。下面，请允许我简单的描述下它的样子：

中枢。作为信息化银行浪潮中生存下来的银行，他已经有了一个非常强大的智能中枢：他有着完善的风险管理模型，并且不断地学习进步。他通过各类产品风险和收益的不同配比，保障稳定的利润和有竞争力的价格。

他有着强大的互联网络，最初通过嵌入“华润通”，随后通过嵌入各类社交软件、生活平台以及支付场景，他24小时连接着资金平台和资产市场，个人客户和消费市场，公司客户和个人、机构投资者，国内和国外，需求和供给，中枢和智能终端。强大的中枢可以让每一个通过各种智能互联设备接入的客户，在最短的时间内得到服务。

他可以依照你的授权，深入你的生活。比如，你在“华润通”上浏览一款最新的电子设备时，或者通过智能眼镜等穿戴设备看到一个人开的个人飞行器时，他可以实时根据你的个人征信以及收入记录，在旁边提供最贴合你的分期付款方案，也可以直接建议你量入为出，暂缓购买；他可以在中午的时候，通过智能穿戴设备实时提醒你附近有几家特约商户中午特价，持本银行贵宾身份可以免排队并享受折扣，甚至可以根据你最近的消费记录，建议你最好吃清淡一点的沙拉；他可以综合评测你的风险承受能力，为你推荐最契合的理财产品、信托计划，甚至推荐你购买一份最契合实际需求的保险，不让你花一分冤枉钱。

网点。他的网点数大概有一万多个，和20年前宇宙行网点数差不多。不过现在的网点和20年前有着很大的区别，随着区块链货币和移动支付的成熟，银行网点已经没有现金类业务了，银行的安保要求主要集中在互联网上。因此，监管对于银行实体网点的监管要求大大降低，审批也早就改为备案制。

得益于“互融互通”和信息化银行战略，他的实体网点伴随太平洋咖啡、华润万家、苏

优服

YOU FU

果、欢乐颂、中艺、华润堂、Ole'、blt、V>nGO、Voi_la!、VIVO采活、华润燃气、华润医疗、华润置地社区等实体快速铺开，兼顾金融服务以及生活服务。当一个客户走进各个实体网点，在他的“google glass”或者其他智能终端上就开始出现针对性的欢迎语和个性化服务方案，保证私密、高效、专业。这一系列的生活服务，为银行的智能中枢以及风险模型的完善，提供了源源不断的养分。

规模上，他的一家综合性分行下辖上百家社区网点，网点里的数名客户经理结合人工智能“嗨皮润”，为客户提供全方位的、专业高效的综合金融服务。总体来说，实体网点致力于服务社区，尤其市社区中难以接受互联网金融服务的老年人。在人口老龄化加剧的2037年，这可是一个很大的群体。当然，也有很多年轻人在中午的时候，来太平洋喝上一杯咖啡，顺便申请上一笔旅游消费贷款；也有优质客户在购买华润置地物业时，直接在现场获得一笔按揭贷款，半小时即完成首付以及贷款发放。是不是很厉害？

服务。通过以上的中枢-网点-终端，银行提供全方位、无所不包的金融服务，主要表现在以下方面：

第一，随时随地的支付场景支持，任何生活场景中合法的支付，各类行政缴费等都可以通过支付终端进行支付，困难时候可以通过保险账户、信托账户进行支付、或者实时借贷支付、众筹支付；

第二，根据客户的需求和征信，提供最切合的个性化融资服务方案，必要时候，可以让客户提供必要增信手段，降低客户融资成本。同时，银行实时将该笔融资进行证券化，评估等级后进行出售。银行也为好的创业项目提供天使融资或众筹服务。

第三，根据客户的生活习惯，设计灵活的理财方案，打通资产和资金端。让客户的资金流动起来，赚取最大收益，而不是躺在账户里睡大觉。

第四，提供智能化的多语种对接服务，随时满足用客户的母语与客户交流，适应全球一体化发展需求。

安全。随着区块链货币等电子货币技术以及各类支付技术的全面施行，所有的交易记录都可以实时查询，而且无法篡改（区块链）。实时的大数据检测，为犯罪调查、反洗钱、反恐融资等提供了技术支持和手段，有效的防止了各类犯罪和洗钱。毕竟，许多犯罪背后，都隐含着经济利益。

毫无疑问，决定银行业变革的终极力量，是科技、社会的发展，是人类的需求、生活方式和行为模式的变迁。而金融就是要服务人类的需求，就是让资源得到更有效的配置。只要有更好的技术、方法，能够让资源更为合理、有效、可持续的配置。那么，无论银行会变成什么样子，都值得我们去憧憬和畅想。科技有时候发展很快，有时又似乎止步不前，不管如何，我们都应该是那幸运的一代人。我们将一起推动“信息化银行”的战略，成为历史的开拓者、参与者和见证者。我想，这将会是我们的荣耀。👏



做您家门口最满意的零售银行

——东莞分行塘厦社区支行服务剪影

赵彩莲 / 东莞分行塘厦社区支行行长

塘厦社区支行是东莞分行在莞开设的第一家社区支行，位于东莞市塘厦镇迎宾大道1号的万科生活广场二楼，网点小巧而温馨，自助存取款机、手机银行、网上银行、电话银行和自助缴费查询机等金融服务设备一应俱全。支行开业以来，便捷、高效的金融服务受到了小区里越来越多居民的青睐。

社区银行作为一种新型的网点模式，旨在打造一个为个人客户提供便捷服务和标准化产品，以满足大众客户开户、理财和贷款等常见的金融服务需求为主，并配有办理非现金业务的柜台、自助设备等相关设施的新型网点。相比其他银行的社区银行，华润银行在社区银行发展道路中走出了一条特色化的道路。华润银行的社区银行秉承着社区银行“抓住最后一公里客户与市场”的精神，充分发挥华润集团内部协同合作力量，把银行开在与客户生活最容易有交集的地方，联合华润万家超市联动营销、开展会员转化，从超市到社区，从社区到区域；从销售到体验，从金融产品到非金融服务。

塘厦社区支行是华润万家超市的“店中店”，是华润银行一直努力探索的新型社区金融服务模式，通过充分发挥零售渠道终端贴近客户的优势，以“将银行开在与客户生活最容易有交集的地方”为核心理念，实行延时营业，对外营业时间为周一至周日10:30-21:00，真正实现便捷服务。不少居民对延时服务感到非常满意，认为银行开到了家门口，逛个超市就能顺便办理银行业务，感觉到了真正的便捷和舒适，从此免去了“去银行办业务只有硬着头皮请假、窗口比较多，但是人的办事效率很慢，一笔小业务都要排队一两个小时、需要从家里专门开车去但停车位又很紧张”等诸如此类的烦恼。

塘厦社区支行自开业以来，支行的工作人员为了打造出“便捷、亲切、快乐”的社区银行品牌价值观，而始终不渝地用心地服务好每一位客户，使得社区居民“随时、随地”就能享受到华润银行提供的专业、高效、便捷的

金融服务。支行的其中一位中高端客户陈女士，与其说是中高端客户，还不如说是准钻石客户，因为该客户目前在我行的个人金融资产高达160万。回想起该客户的营销历程，支行负责人与管户客户经理至今都历历在目。2016年支行试营业第二个月的某一天晚上20:00左右，有位40岁出头、穿着得体的女士逛完超市，从收银台出来正往我们支行网点的方向走来。客户经理黄有凤像往常一样对路过网点门口的客户作拦截营销。看到这位潜在客户，平时背的滚瓜烂熟的一句话营销马上脱口而出，“您好，欢迎光临华润银行……”，话还没说完，客户便主动从咨询台上的资料架子上拿起一张理财DM，目不转睛地看了起来。当时刚好有一款预期收益率高于塘厦本土任何一家银行的理财产品推出。客户经理黄有凤自然是不会放过如此良机，立马专业、规范、熟练地向客户介绍我行的理财产品。陈女士听完几分钟简明扼要的产品介绍之后立马对产品的收益率感到心动。但是客户环顾网点四周，发现这个银行之前不曾见过，并且网点的布局和软装部分也与她之前所接触的银行大为不同，就问“你们这个银行好像没有听说过，这里不像个银行网点，会不会改天来了你们就关门找不到人了，我的钱放在你们银行不会有吧？”等一连串的质疑。

幸好客户经理已经身经百战，自从试营业以来，每天在网点遇到对我们银行有各种各样质疑的客户实在是太多了，针对客户的所有疑虑，她有条不紊地从集团背景、银行前身及整个重组历程，最后到我行社区银行的特色发展之路等等，做了将近一个小时的详细品牌介



绍。当客户听完这些之后，对我们银行有了基本的了解和认同，心里的疑虑基本上消除了。当客户理想尽快促成交易，请客户出示身份证马上为客户办理业务时，客户才告知原来只是打算逛逛超市所以并没有带证件出门，改天带了身份证再过来办理吧！当时，支行负责人赵彩连在后台区听到之后，立马走到厅堂，主动向客户递上名片，一番自我介绍之后便告知客户，我们可以为客户把已经延时的营业时间再度延时到22:30，如果这个时间不合适，我们也可以根据她方便的时间、地点随时随地安排上门开卡服务，让她足不出户都能办理银行业务。客户听完，当场大赞我们的服务真是好到没话说，夜晚还在上班已经够辛苦了，还主动提出等她到那么晚真心过意不去，于是主动说出自己就住在旁边的某个小区，现在马上回家拿身份证，等会儿一定过来办理。半小时过后，客户果然回来开卡并且转了50万进来购买理财产品。之后，再通过客户经理的紧密跟进和细心维护，客户把他行陆续到期的理财资金都转到我行办理理财。再后来陈女士还把她家人带到我行开卡购买理财产品，为我行又新增一名白金卡层级的中高端客户。

这只是塘厦社区支行日常工作的一个小小缩影。塘厦社区支行自2016年8月开业以来，资产规模一直保持稳步增长，截至2016年12月末，AUM规模已达到3052万元，主要指标在当地分行同期开业的所有社区支行中排名前列，业绩表现优秀。展望2017，塘厦社区将一如既往的为了“成为社区居民家门口最满意的零售银行”这个共同目标，排除万难、全力以赴、齐心协力地奋斗到底！



开心工作 快乐生活


严红胜 / 珠海管理部安全保卫部

安全保卫部金库守护岗有那么一群同事，他们有时轮值在枯燥、单调、寂静的监控中心，有时执勤在日晒雨淋的金库入口，他们十年如一日坚守着，爱岗敬业、心态阳光、开心工作、快乐生活。

金库守护人员的工作时间是不分节假日和白天黑夜，每当节假日在同事们放下繁忙的工作享受轻松假期的时候，每当大家卸下一身疲惫下班回家的时候，他们依旧像平常一样，通宵达旦、兢兢业业坚守在远程监控中心，通过监控轮回巡视着一个个守卫目标。需要静静地坐着值班确实委屈了这帮好动的哥们，但他们却开玩笑说，习惯了就没什么啊，既能完成自己工作任务，又能静心和修身养性，一举两得。或许真是长期那样的工作环境能让人静心和修身养性，有些同事在工作之余收获了书法、盆景种植、收藏、钓鱼等爱好，经警梁解胜和黄悦朗多次在全市金融系统和单位举办的各种书法比赛中拿到大奖，有些同事休息时候经常跑到华财古玩城像模像样的当起把玩几百元以内小玩意儿的“玩家”，斗门分库的经警利用本地人优势，工作之余在自己的农家小院玩起了盆景种植，有些同事会邀上钓友一起海边垂钓，他们劳逸结合，不亦乐乎。

虽然节假日加班难熬，但也就那么几天，忍一忍就过去了；虽然每天晚上值班难熬，但毕竟在空调房里。真正考验他们的是在金库执勤的时候，工作日六点多就从家里出发，晚上一般要到七点多才能下班，他们为了工作起早贪黑。每当夏天，珠海气温有时高达39摄氏度，金库口正当西面，太阳从早晒到晚，炽热的太阳光在大楼幕墙玻璃的折射下，地表温度有时高达40多度，当有车辆和人员出入金库时，第一道岗执勤人员仍要坚持头戴钢盔，身穿厚厚的防弹背心，手持几斤重的防暴枪站在太阳底下对逐个车辆和人员进行检

查，火辣的太阳光往下照，地表的热浪往上冒，豆大的汗珠颗粒般顺着额角、衣角、裤腿不停的往下流，在刺眼的太阳光、浸润的汗水交织下有时连眼睛被刺激地睁不开，一天下来全身衣服干了又湿，湿了又干，一身警服在汗液盐分的作用下变成黑一块白一块。整个夏天只有阴天才是他们最幸福的工作日，不用过着头上太阳晒脚下热气蒸的日子。但无论天寒酷暑，他们都风雨无阻，在朝霞中准时准点送走每一台押运车辆，在夜幕降临的时候站在金库门口微笑着迎接最后一台押钞回来的押运车辆，年年如此，但他们习以为常，毫无怨言照样开开心心完成工作任务。在轮休的时候，他们又生龙活虎的去打球、跑步、爬山……有耕耘就有收获，有付出就有回报，在大家的努力下，我行自成立以来确保了安全保卫工作零事故，获得上级机关表彰十余次，并连续四年获评公安机关和人民银行颁发的安保工作和综治先进单位。

人要生存必有付出。虽然在工作、生活中，我们难免有艰辛、付出甚至委屈。但心若向阳，便是晴天，就能开心工作，快乐生活。 





当一滴水融入大海

——记东莞分行业务拓展一部总经理张伶

秦丽华 / 东莞分行法律合规部

认识了解华润银行东莞分行业务拓展一部总经理张伶的人，对她的评价都是：这个人太敬业了！精致干练的职业妆容、亲切热情的微笑，工作起来风风火火，每天“正能量”爆棚，很难看出她已有26年的工龄。她已在华润银行东莞分行奋斗了3个春秋，更是公认的机构业务拓展猛将，在她的带领下，东莞分行业务拓展一部以龙虎之姿在机构业务拓展市场中打赢了一场又一场漂亮的战役。

“华润就是另外一个家”

张伶1991年参加工作，先后在国有银行、全国股份制商业银行等机构任职，历经数载，她在金融战线迅速成长为业务骨干及部门负责人。2013年来到正在筹建的华润银行东莞分行，她一直担任分行业务拓展一部负责人，优秀的团队带领能力及卓越的业绩贡献，让她在2014年被评为“开业功勋”，2015年被评为“优秀团队长”，2016年获得“特别贡献奖”。她所带领的团队2014年、2015年连续被评为“优秀营销团队”，以及获得“业务创新奖”、“存款规模新增一等奖”等，2016年获得总行“优秀团队奖”。

自从来到东莞分行，张伶为银行的发展壮大奋斗了3年有余。“华润就是我的另外一个家”——她如是说。三轮春夏秋冬，三载寒来暑往，她奉献了人生的黄金时代，将整个身心紧紧地与银行的命运连在一起，同呼吸、共命运，从未间歇，永不止步，无怨无悔。

“接受挑战，当机构业务拓展路上的先锋”

近年来，越来越多的银行机构进驻东莞，目前东莞已有银行机构37家，网点1450

个。如何拓展存款成了每个银行的核心问题，机构财政存款更是成为各银行必争之地，僧多粥少，相比较其他银行的网点及服务优势，作为新进驻中小银行真的难分“一杯羹”，而张伶却表示“只要敢于接受挑战，就没有战胜不了的困难！”

张伶迎难而上，独辟蹊径，为了突出重围，她带领团队在对机构客户调查摸底、全面梳理的基础上，从走访客户开始，注重感情投入，不管份内份外，帮助客户解决实际问题，有时遇到客户出差，她就主动去照顾客户的老人、小孩，不断拉近与客户的感情距离。

机构营销维护需要花费大量的时间和精力，这对女儿正高中关键时期的张伶来说，是很大的挑战。有一次她住院手术，下午接到客户的电话有事找她，此时她尚未完全康复，距离医生允许的出院时间还差几天。但她接到电话后，二话没说就办了出院手续，匆匆赶到客户那边。虽然身体尚未恢复，当天处理完事情已近深夜，但帮客户处理了事情后，她才松了一口气。在她看来，这是作为一个华润人应该有的职业精神，全力以赴、用心尽力地对待每一件事情！



张伶

真诚用心的服务、忘我的工作投入、专业的工作能力，张伶的付出有了收获，在她的不懈努力下，东莞分行机构业务取得了丰硕的成绩，得到了快速发展。分行通过了政府各级苛刻严格的考评，成为东莞社保基金存放入选银行。截至2016年底，她带领的业务拓展一部机构存款余额20.06亿元，实现营业收入1620万元、实现利润1603万元，超额完成分行下达的各项业务指标，2016年考核得分129.22分。截至今年三月底，机构存款已达到21.75亿元，为分行存款增长作出了杰出贡献。2014年下半年，她了解到市财政局正在推动“科技金融产业融合发展计划”，她主动营销，历经半年的沟通、协调与谈判，2015年8月初，促使分行正式与市财政局签署了合作协议。目前科技金融在我行已上报授信20余户，授信总额近亿元，成为了分行客群建设、利润增长、政府项目切入、同业竞争的关键点和特色项目；2015年，在我行不达标公积金准入银行要求的情况下，她首当其冲，积极争取，最终分行获得入围，吸收公积金专项存款1.31亿元。在她的努力下，我行陆续成为东莞社保基金、公积金存放准入银行和市科技金融合作银行，为我行未来机构业务的发展开创了良好的局面。她在拓展机构业务的同时，更是注重公私联动，推荐客户购买我行零售资管产品超千万元，营销个人储蓄超千万元，提高了华润银行产品在机构客户的渗透度。

“勇于创新，做业务拓展的模范”

张伶深知创新的重要意义，总是要求自己“要勇于创新，争做业务拓展的模范。”她说到做到，每当银行推出新产品、新业务，她都认真学习，不断刻苦钻研业务，提出新思路、新观点。市场竞争日益激烈，传统的产品、服务和工作方式已很难取得业绩的持续增长，市场环境也在不断变化，作为业务团队负责人，她不断调整改进工作方案，取得一次又一次新突破。

2013年12月2日，在东莞分行还不具备当地开户条件的情况下，她驾车一天往返东莞、深圳两个城市5次，完成了分行首笔对公理财业务落地；2015年6月15日，她带领的团队办理了首笔保付加签业务；2016年8月11日，落地了第一笔进口汇款融资业务……这些创新业务的落地，不仅给其他团队起到了示范带头作用，也有力推动了分行整体业务发展。

一滴水只有融入大海，才不会干涸；一个优秀的人只有融入团队，才会有所作为。张伶将自己融入了华润，兢兢业业、斗志激昂，为华润“引领商业进步、共创美好生活”的愿景贡献着全部的力量!



做好服务 唯有用心

梁玉康 / 珠海管理部斗门支行

(该员工在珠海管理部网点服务明星评比奖牌榜上名列第一)

在平凡的工作中成就不平凡，在普通的岗位上做到不普通，在日复一日的工作中用心服务，乐于奉献，这是我的座右铭。作为华润银行的一名普通柜员，一直坚持展现华润人的精神风貌，在工作岗位上做到爱岗敬业、乐于助人、勇于奉献、不断创新，真真正正地践行着高效优质的服务理念。

在前台工作中，我遇见过许多形形色色的客户，处理过状况各异的各种业务。换位思考以及善用微笑都是非常好的沟通方式。其实，我们每天所面对的客户都是实实在在的人群，需要的是实实在在的感受，而这些感受就来自我们所提供的实实在在的服务。优质服务、用心服务就从微笑面对客户开始，而做好优质服务是我们最基本的职责，也是我们每日必修的课题。

做好优质服务，第一步是夯实服务基础。俗话说得好：“基础不牢，地动山摇”，优质服务需要牢固的服务基础。因此每当客户走进柜台，我们会主动举手点头示意迎接客户，对客户示以亲切的微笑，然后热情的询问：“您好，请问您办理什么业务？”当厅堂的客户较多排队等候时间较长时，我们会对久等的客户说：“对不起，让您久等了，马上给您办理，请您稍等。”等客户办完业务后，我们会真诚的道一声：“您的业务已经办理完毕，请慢走！”当客户取大额现金时，我们还会提醒客户：“请保管好您的现金和单据，如果需要报纸或袋子，可与我们大堂联系，请慢走！”我们以真诚、耐心、友好的服务理念对待每一位客户。必须对客户用心，对自己的工作用心，才能把客户的心引向我们。同时必须学透每一项业务知识，这样就可以为我们做好优质的服务打好基础。

做好优质服务，第二步是提高服务质量。服务质量是立行之本，而银行的优质服务要在主动服务、特色服务、高效服务上做文章，例如对特殊客户上门服务、为老弱病残者提

供专门服务、根据特殊情况增加服务窗口、为大额存取款业务提供安全服务等人性化服务等，引导客户尽量使用自助银行、电话银行、网上银行等自助设备，能够保证客户少排队、少等待，高效完成服务。同时，在服务过程中更要做到接待有热心、帮助有诚心、解答有耐心、办理业务有细心，确保各个环节都要有统一、详细、明确，接待顾客有礼、有节、有度，处理业务规范、快速、准确，让客户感到和谐、友爱、温馨。有效改善银行与客户的关系，增强银行吸引力，助推高效优质服务的进行。某日上午，网点来了一位急着取大额现金的客户，我站起来亲切地跟他问好：“您好，请问您要办理什么业务？”客户说要从存折中取10万现金，并将剩下的10万存入客户的一张卡中，我微笑地说：“好的，请您稍等”，接过客户存折后发现是定期存折，随即查看客户的定期存款还没到期，于是细心提醒：“先生，您的存款还没到期，现在支取会损失不少利息，您确定要取吗？”在确认客户同意后开始迅速办理业务，并在办理业务完成后，把10万现金、卡、存折以及回单整理整齐后交给客户，并提醒客户：“请保管好您的现金和单据，如果需要报纸或袋子，可与我们大堂联系，请慢走！”客户离开的时候说了一句：“你们的笑容很美，办理业务速度很快，来这里办理业务真的很舒服”，当即表示到时资金回笼还来这里



存款。精诚所至，金石为开，我们的高效优质的服务和诚意深深的打动了客户，客户不但把自己的钱存入我行，又介绍亲朋好友把钱从他行转入我行。其实客户的一句话让我们明白了他对我们的满意，客户的满意是我们的追求，有时候优质的服务真的很简单，一句话、一个动作、一个眼神就能够成就。

做好优质服务，第三步是创新服务理念。创新服务对促进我行优质服务的作用日渐彰显。挖掘优质客户、留住老客户、争取新客户，要根据客户的不同需求，提供差异化的便利服务和支持服务，以达到服务品质的无差异性。对待VIP客户或老客户时，假如能亲切地称呼其姓氏或职务，表示对客户的熟悉，他就会产生被重视的感觉，从而拉近距离，为下一步营销我行产品会有所帮助，对第一次接触的新客户，要主动热情、准确快捷地做好每笔业务，给客户留下良好印象，产生下次再来我行办理相关业务的冲动。为留住优质客户，对其提供组合化的金融投资组合，及时向其宣传新产品。希望我们的创新服务，会使客户放心且舒心的为自己的财富找到“管家”。

优质服务内涵广泛，我们要不拘泥于眼前所学所看，听从于心中所思所想，将服务的艺术运用于工作生活的方方面面。“优质服务，唯有用心”这种理念早已深深烙印在我们的心中，作为一名普通的柜员，我始终把爱岗敬业、乐于助人、勇于奉献、不断创新作为自己的价值取向默默工作，在文明、规范、优质、高效的服务中谱写了一首奉献之曲、青春之歌，用自身的品行彩绘着人生画卷，诠释着服务这门艺术。

悦动

YUEDONG



“吃货”大颖

刘菲 / 人力资源部

在微信横行的今天，似乎每个人的朋友圈里都充斥着几个自诩为“吃货”的朋友，甚至还有人不好意地宣称：长得美才敢叫“吃货”，丑的只能叫“饭桶”……好残忍！好在颖够美，也真是爱吃，算得上一个货真价实、喜闻乐见的“吃货”。

颖爱吃肉，好像所有的吃货都必须爱吃肉。

按说也不是苦孩子出身，但是颖对于动物脂肪的眷恋，像定海的锚，像牵引的线，无法割舍，挥之不去。一天不吃肉，她就会坐立不安，思绪混乱；两天不吃肉，一定神情凋敝，开始思考人生；要是三天不吃肉……怕是要刀剑相向了。比起普通人，“吃货”可以有效地将口欲之欢上升到科学层面，一块入口，眯着眼睛，长叹一声“优质的动物蛋白啊！”记得上个月我们相约一起去“毋米粥”打牙祭，颖迫不及待地先上大众点评看网友推荐，煎炸鱼嘴、牛肉丸、雪花牛肉、煎鱼饼、灵芝八两肉、炸牛奶、桂虾……做到了然于心，知己知彼。终于开涮了，这一刻庄重、严肃又活泼，夹起一片雪花牛肉，放入米汤锅底，七上八下，刚刚断生，快速放入口中，细细的纤维撕扯，满满的肉汁充盈，颖吃罢不禁起立喝彩：苍天啊，世上怎会有如此好吃的食物。如果今天吃的是牛肉，那以前吃的都是什么？如果以前吃的也算牛肉，那今天吃到的又是何方神圣？快哉！

颖爱吃甜品，好像所有的“吃货”都必须爱吃甜品。

同事过生日，大家集体订了一个巧克力慕斯蛋糕。颖指导说分层的巧克力蛋糕不能分开吃，必须一口吃下所有的层，这样才能充分感受软、糯、脆、绵每个层次的特点。看她吃下满满一大口蛋糕，鼓起腮帮慢慢咀

嚼着，闭着眼睛，独自感受。我在想，她可千万别睁开眼睛，不然那汪汪的眼波、脉脉的深情一定会把我融化的。

颖爱吃汉堡，好像不是所有“吃货”都必须爱吃汉堡，但是颖坚持。

有次我们一起去赛百味吃汉堡，颖毫不犹豫地点了“潜水艇”，一边吃一边说，回家我也要。爱吃的人果真执行力惊人，回家后她马上做了一个超级“潜水艇”，把所有她喜欢的番茄、生菜、牛肉饼、腌橄榄、芝士、鸡蛋…满满地放了好几层。这哪里是一个潜水艇，分明就是一艘航空母舰嘛！

爱吃之人最大的烦恼当然就是长胖了，纯粹口腹之欢，个人爱好，好像也不能算工伤。如此漂亮的一个姑娘，我曾经问她，爱吃一定长胖，你就不考虑多运动一下吗？她沉思片刻，抬起乌黑的眼帘，认真地说“有时也会有运动的冲动，但克制一下就好啦！”

爱吃之人必然待人真诚、热爱生活、乐于分享。颖经常将远在河北保定的父母寄来的美食与我们分享，以爱之名，父母是最了解孩子的，每当吃着那混着熏香焦香的保定肘子的时候，颖通常比较沉默，她可能是想家了……



李若颖一家



我的“光头”上司

谢健民 / 行政安保部

认识他很早，那时我在老商行人事部，他在行政部。当时他就理着个光头，年轻稚嫩，朝气蓬勃，愣生生一毛头小伙。转眼十几年过去了，他依然光头，却人近中年，天阔地圆，成熟老道，笑口常开，乍看恍若一尊弥勒佛。

同事们都叫他“海哥”，不管是比他年龄大的，还是比他年龄小的。一开始他还有点羞涩，叫多了，也就顺了，答应起来越来越麻溜，声音越来越脆甜，满脸堆笑，眼睛眯缝着，尽是和蔼之色。

他就是李伟海——总行远程监控中心主任，一个“官”不大，责任却不小的“头目”。如今，当年的小伙成了大叔，而年轮转换中，我成了他的下属，他成了我的顶头上司。

远程监控中心，很多人并不太熟悉它。在此，不妨告诉大家：远程监控中心是总行行政安保部下的一个重要职能部门，是一条隐蔽的战线，是我行实施非现场监督安全管理的一扇窗户。中心只有6个人，但是麻雀虽小，五脏俱全。他们肩负着全行8个分行、2个村镇银行、3个总行职场、1个保管箱及总、分行金库的远程视频监控的指导管理监督任务，履行着全行对内对外的视频查阅、审阅、调阅工作，承担着全行平时及节假日期间的值班守护职能等等。

远程监控中心从筹建到运行，海哥是亲历者，更是参与者。筹建之初，他作为“特殊人才”从当时的科技部引入，凭着自己掌握的信息科技知识，海哥主动挑起“大梁”，带领着五个“大兵”，风风火火干起来。从制度建设到日常管理，从轮巡查看到录像调阅，都严格要求。使得监控中心运行很快步入正规。同时，还充分利用这个监控平台，加强了全行安全保卫非现场检查，并有针对性的对重要目标、重点区域开展专项检查。每当节假日来临，大家享受着休闲与快乐时，我们依然24小时不间断地在监控室忙碌。

海哥是一个充满爱心的人。平时不管同事遇到什么困难，他都十分热心并乐于助人。例如有个同事的家人身体不好，他会记在心上，利用休息时间帮助顶班。平时只要中心哪一位同事有事相求，他都会乐于助人。上班他是最早到的一个，下班他却是最晚走的一个。海哥看起来身体很硬朗，但也发生过一件很吓人的事：有一次我上零点班，早上7点多，他开门进来，突然声音很低沉地叫了一声：民哥帮我打120，我当时懵了，以为他在开玩笑，可定睛一看，他脸色苍白，满头大汗，手捂着肚子在痛苦地呻吟，我立即拨打了120，不到一会车来了，将海哥及时送往了中医院。后来医生诊断为肠痉挛，海哥只住了两天院还未完全康复又匆忙赶来上班。

海哥不仅是工作能手，更是生活多面手。除了精通电脑，海哥的兴趣爱好很广泛，别看他身材微胖，但打起羽毛球来却灵活得很，和他一块搭档时有时会因为配合不到位常被教训一顿，他曾多次代表部门参加行里的比赛并获得好成绩；海哥还是个越野车能手，经常参加驴友组织的野外野营拉练锻炼，以提高体能；另外，海哥还颇懂茶道。

与海哥熟了，问他，为什么你年轻时就爱理光头，且一直不留头发呢？海哥急了，谁说我不爱留头发，不知为啥，年轻轻轻时就掉头发，掉得很厉害，严重影响了自己的形象。于是，干脆理光头，没想到咱这光头形象还挺可爱。海哥说着就笑了，眼睛眯缝着，还真有点弥勒佛像呢！



李伟海



“寿星公”玉坠留给我的深深思念

——记我最珍贵的藏物

李振佳 / 中山分行法律合规部总经理

记得从懂事起，我就非常喜欢那些天然形成、拥有独一无二的花纹或形状的小玩物。特别是大学毕业工作后，有了自己的小积蓄，对那种拥有通透质感和云絮石纹的翡翠小玩意更是喜爱，觉得其带有灵性，可以庇佑人，给人带来好运。也就是从那时起，萌发了要给家里每人都配备一件玉器的想法，希望玉器能够保佑家里人都平平安安、吉祥如意。

母亲和妻子佩戴的饰物自然是玉手镯，这个很好挑选，后来也为她们各自挑选了喜爱的手镯。而对于父亲的饰物，不想过于常见，如玉佛、观音，在哪都拥有一种似曾相识的感觉。又希望东西能够让人看了就喜欢，因此着实让我费了一番功夫去寻找。直至那天我见到了它：一个像父亲般慈眉善目，手捧着一条鲜红鲤鱼（本家姓李）、丹红头顶的“寿星公”。“寿星公”由技师巧妙地运用了玉石天然的颜色分布雕琢而成，寓意吉祥如意、万寿无疆。这不正是我要寻找的吗？于是那天我就把它“请”回来送给了父亲。平常对东西诸多挑剔的父亲一见“寿星公”也是爱不释手，嘴里虽不说喜欢，但却经常戴着它乐哉乐哉地出现在以后的生活中。



“寿星公”的寓意最终没能让父亲万寿无疆，但却见证了我们一起开心的幸福生活，那一段痛苦、挣扎、期盼、从容的岁月对我们来说都弥足珍惜。父爱如山，当命运之神带走了最爱自己的那个人，自己心灵深处是一种灵魂缺失的感觉，这种感觉，将一直陪伴到终老。现在“寿星公”一直被珍藏在枕头底下，每当夜深人静难以入睡的时候，父亲慈祥微笑的影像就会出现在我的脑海中。对我而言，“寿星公”就是灵的化身、爱的寄物，蕴藏着与父亲一起生活的流金岁月，它成为了我身边最珍贵的藏物。👉



春天的礼物

黄夏兰 / 东莞分行小微拓展部

前年冬天，在一篇日记中我写过这样一段话：“希望春天的时候，可以回老家，与父母同住一段时间。午饭的桌上，有爸爸种在园子里，新摘下来的豌豆尖。还可以看见开春的莲子田里，冒尖的荷叶，有点迫不及待地挣脱出来。还有，路边开好的油菜花田。我骑车路过，无意就是风景。还有那调皮的孩子，放学回来追逐的嬉笑声，额头沁出细密的微汗。”

每年都有类似的心愿，想在春天回一趟老家。对家乡春天的记忆中断在中学之后，那以后，再也没有认真地感受到家乡春天扑面而来的神韵。于是总有一个浪漫的心愿留在心底，然而并未实现，依然只是一个心愿。

今年春天，朋友圈里都在发各种赏花的美景，我不仅想起我的老家。如果我在老家，从院子望出去，满眼都是金黄色，间或有几株粉嫩嫩的红，或是一树的白，那是人家园子里种的几棵桃树或是梨树开花了。没有人会认真去看，生活在其中的人，早已经习惯了眼前的一切。各种花，无论是梨树、杏树、桃树、李树、油菜花，都在各自开着。

今年春天，最幸运的是，父母带来了家乡的春天。他们的到来，带来了久违的梦中的故乡温情。对于独自在外生活的我，总是让家人无比担心，也对我的生活状态很不放心。

不过当他们走进我的生活，看到进门时，沙发是整齐的，地板是干净的，被子是叠好的，厨房也是整洁的，没有隔夜的饭菜。彼此都并没有刻意为之，一切都是常态。他们也暗暗松了一口气。

带爸妈出门，去喝早茶、吃西餐、看东莞的春天……他们的脸上满是笑容，没有因为要替女儿节省而畏首畏尾。想起大学时，他们去看我，我想带他们去吃饭，因为价格他们一直很犹豫，我们走了两条街。那一直是我耿耿于怀的一个梗，卡在我心头。而十年过去，他们再次给了我机会，让我证明了自己的努力。

最后一天，他们要回去了，妈妈对我说“你要永远像现在这样过得好好的，我们就放心了。希望你能好好打算自己的生活，好好照顾自己。”那一刻，我很感激爸妈对我的包容，还有对我自身的信任。

这是父母送给我春天的礼物，非常珍贵。👉



紫荆欲语时

林琛 / 惠州分行财务与运营部

又是一季紫荆花开，这胭红抚肩、黛绿映帘的青葱岁月，随着风辗转、跟着星辰绕进我的职场生涯，伴着每一个梦境迎来新的晨曦，回首已近三载春秋。在这一场花信年华，得幸认识我的同事小伙伴，犹如再一次邂逅了青春，却与同学少年、风华正茂不尽相同，更多的角色，更多的场景和更多的历练，开阔了我们的见识视野，拓宽了沟通了解的渠道，就像是在敛尽浮世铅华后，在人生的镜子里，看见那睿智的笑容、笃定的内心，看到更真实的自己。

初入职场，适逢分行筹备前期，我们混沌迷茫，团队小伙伴组起了运营学院，以老带新，答疑解惑。培训中互相探讨问题，学习案例，充实自己。技能练习时，我们对坐成组，彼此竞赛，见证对方的成功，激励自己奋进。笑声穿梭其中，耕耘在等待萌芽，渐渐在行业内的竞赛和监管部门的活动竞赛中收获颇丰。而后开业，我们实操分行每一种业务的首笔，经过前期的人员和设备的准备，我们顺利地开展了每一笔业务，收获的不仅仅是喜悦，更是对自己的鼓励和肯定。而今，随着规模的扩大，我们不仅能够独当一面，而且结合实际需求和条件，不断提出优化建议，积极为银行做贡献。这得益于我们所在团队的小伙伴们，是他们不断用自己的行动感染团队里的每一个人，凝聚成一股坚不可摧的力量，在困难面前披荆斩棘，勇往直前。

生活中，我们也充满欢声笑语。不断的相处，让我们更了解对方，也让我们更加

了解自己，兴趣爱好、饮食游戏、书籍旅程等，我们无所不谈，毫无顾虑，彼此坦诚，彼此真心。小天使活动中，我们各自准备小心意，通过各种满是爱心的方式送出，将惊喜和爱传递给对方；体能竞赛中，我们攀登山峰，互相鼓励，互相支持，你扶我一把，我搀你一程，彼此收获满满的爱心和更加坚毅的精神。我们还曾组织了一次属于我们自己的《奔跑吧兄弟》，团队协作，智勇并用，互撕名牌，大家累得气喘吁吁，笑着抱成一团，在结束一天劳累的工作后释放全身的压力。

紫荆花还有一个传说，古时候一家有三个儿子，老爹死后，三兄弟分家产，将院子里枝繁叶茂的紫荆花树也分了。第二天他们发现，紫荆花树枯萎了，兄长一时感叹道，树分且如此，更何况人呢？于是和好如初。后人赋予紫荆花花语为“团结、不可分离”。而这年复一年的紫荆花，也在提醒着我和我的团队、伙伴，要一直这样团结下去，快乐下去。🌸





零秒工作，将加班时间还给生活

林琼芳 / 办公室

总觉得很忙很忙很忙！忙得没有时间学习，没有时间锻炼，没有时间娱乐……想做好工作，也想学习成长，更想享受天伦之乐。然而工作越来越多，加班时间越来越长，属于自己的时间越来越少。怎样才能实现工作、学习和生活三者的平衡？提高工作效率，将加班时间还给生活应该是一个好办法。

怎样提高工作效率？除了在日常工作中总结小技巧，提升专业能力外，去年，我开始广泛阅读时间管理、效率提升的书籍，希望能找到提高工作效率的良方妙药。其中比较实用的有《零秒工作》一书。

《零秒工作——速度解决一切的麦肯锡工作术》是日本作家赤羽雄二所著。赤羽雄二在麦肯锡工作14年，曾经同时负责7-10个项目。独立创业后，他不但同时参与数家企业的经营改革，还每年举办50余次演讲。如此庞大的工作量，他是怎样完

成的？作者认为，关键就在于他的工作哲学：“思考的速度可以无限加快”和“工作的速度可以无限提升”。为此，赤羽雄二写了《零秒思考》和《零秒工作》两本书，介绍他的思考和工作之道。其中，《零秒工作》一书详尽地介绍了工作效率低下的原因和提升工作速度、效率的原则和技巧。本文重点介绍提升工作效率的八大原则。

原则一：形成整体印象

正式开始工作时，先思考几个问题：最终的成果是什么？为了取得最终成果需要考虑怎样的要素？需要按照怎样的步骤和顺序？从什么地方着手才最有效？经过思路梳理后，就会形成工作的整体印象，就能清楚判断工作的核心部分，有的放矢地开展，提升工作速度。

原则二：工作不要过于细致

细致本身是好事，但工作首先是要完成，要出成果！如果太过于执着细节，而

耽误了工作的整体进程，无法在规定的时间内完成工作，那么，细致将毫无意义。

原则三：掌握工作的要领

把握完成工作所必需的要点，将时间用到刀刃上，把精力放到最应该重视的部分，减少时间浪费，才能有序推进工作，确保最终的成果质量。

原则四：形成良性循环

人际关系稳定才能形成良性循环，因此要重视团队和成员间的沟通，保持良好的人际关系。

原则五：对改善方法本身做改善

不要局限于少许的改善方法，不断改善，不断进步。

原则六：凡事提前

尽量将工作提前，并预留特殊情况可能耽误的时间，以保证有充足的时间完成工作。

原则七：凡事先人一步

先人一步思考，先人一步工作，充分考虑各种可能性，防患于未然。

原则八：尽量避免返工

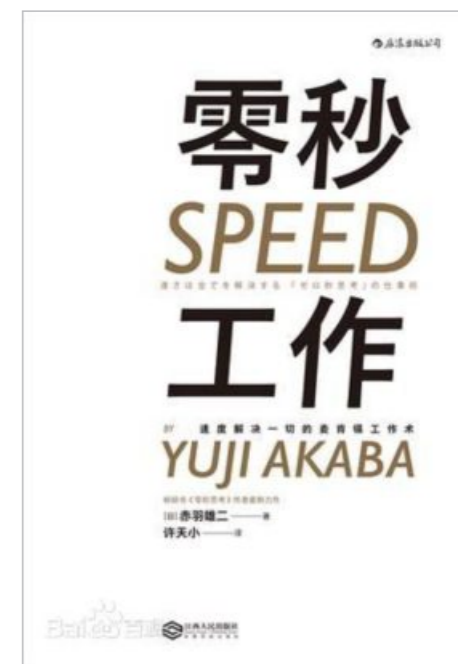
不懂就要问，不会就要学。一旦开始工作，就要有高度的成品意识，一步到位，尽力做到最好。

书中，作者还介绍了很多提高工作效率的小技巧。比如不要逃避盲打；多掌握快捷键；将能够反复使用的文件保存在“范本文件夹”里；灵活使用白板，提升会议效率；将常用词汇在输入法中设置为缩写；将邮件按照类型和日期先后顺序统

一保存等。

《零秒工作》一书告诉了我们要提高工作效率的思路和方法，不少做法值得我们借鉴。但提高工作效率不是学会几个技巧就可以达到。要切实提高工作效率，关键还是“专业”和“熟能生巧”。要想专业，就要刻意练习；要想熟能生巧，就要多次重复。在此过程，勤于思考，勤于总结，不断复盘，不断改进。如此，方能切实提高工作效率。

“思考的速度可以无限加快”，“工作的速度可以无限提升”，“无限”两字虽然有些夸张，但我们的确可以做到，明天的自己比今天的自己更高效。愿与大家共勉。





鸡年贵州之旅

陈凯文 / 东莞分行法律合规部总经理

作为医疗系统家属其实很无奈：我们上班的时候，她们休息；我们休息的时候，她们上班。无奈的我只能在周一至周五为银行努力工作的同时，承担起周末带小孩的重任，做一个合格的“奶爸”。更为麻烦的是，一家人总是很难一起出去走走，放松心情、增进亲情……今年一月底，孩子她妈终于传来好消息，可以在年初四连续休5天假。由于时间紧，又逢春节假期，匆忙中在小区的旅行社确定了跟团贵州的旅游计划，也算是对辛勤工作一年的一个奖励。

1月31日，辗转广州后终于坐上了开往贵州的高铁。一开始，还怀着饱览高铁两旁美景的心情盯着窗外的风景，过不了多久，美好的心情便被一山又一山的黑洞所淹没，渐渐闭上了疲惫的双眼，享受起周公之趣了。傍晚时分，到达贵阳北站，凛冽的寒风让我们不停地穿上厚衣服。凭着前两天的攻略，找到了酒店附近的青云路小吃街，雷公豆腐丸子、豆花烤鱼、大杂烩炒锅……贵阳的美食很快填饱了肚子，留下了很好的第一印象。

黄果树瀑布是行程的第一站，因当地广

泛种植“黄葛树”而得名，瀑布从80多米的山上倾泻而下，形成宽近百米、声势浩大的活动画锦，蔚为壮观，目前号称是中国最大的瀑布。

黄果树瀑布

百丈山巅悬玉带，声震十里显气派；
洒落晴空共氤氲，势如龙腾马飞快。
水奔至此疑无路，喷薄而出恒永在；
不惧前路有险阻，闻鸡起舞时不待。



第二天坐大巴奔袭300多公里到了黔南州荔波县的大小七孔景区，大小七孔桥是连接黔桂的通道，沿漳江展开长达十多公里的



AAAAA级景区，有湛蓝的河水、幽静的鸳鸯湖、壮观的瀑布、古朴的七孔桥、雄伟的龟背山、巧夺天工的天生桥和妖风洞等，令人流连忘返。

荔波大小七孔

据黔邻桂七孔连，漳江河水生碧烟；
晶莹剔透沁心肺，瑶池琼浆落凡间。
瀑布飞落藤抱树，鸟鸣虫吟龟背山；
若非日暮人寥落，便疑此处是桃源。

第三天来到了苗族西、赏两个分支的聚居地—雷山西江千户苗寨，至今已有600多年。这里保留了苗族几百年的风俗习惯和标志性的建筑—吊脚楼。依山而建，沿着小河绵延十多里，颇具规模，夜

观更为壮观。

西江千户苗寨

雷山深处白水间，吊脚楼群两岸延；
西赏两支繁衍地，蚩尤后裔历千年。
银饰熏肉蜡衣染，芦笙歌舞长桌宴；
凭阑夜观万家火，苗都来日更无前。

快乐的时光总是过得很快，短暂的贵州之旅已踏上归途。这次旅途令人欣慰的是八十多岁的老父亲和十岁的小女儿全程表现不错，让我在鸡年面对困难的时候更加充满力量和斗志。

贵州还有梵净山、织金洞、赤水河等名胜古迹，很值得一游，推荐大家到贵州旅游，共赏世间美景。📍

让我们

融

在一起

于林立 / 网络金融部

集团代发工资转移到华润银行的项目启动于2016年4月21日。截至2017年3月31日，已有18.1万名集团员工开立了华润银行账户，8.2万名集团员工在华润银行代发工资。“集团代发项目”让华润银行与集团员工紧密联系在一起，让华润银行走近大家的生活，让华润直销银行APP成为了大家手机APP中的一员。在过去的365个日夜里，华润银行员工跨越京、津、沪、冀、辽、苏、浙、桂、粤等十余个省市自治区60多个城市，通过160余场银行业务现场巡讲，认识了大家，认识了可爱的你们！

2017年，让华润银行走近集团每一位员工，让更多的集团员工与我们“融”在一起！

华润置地总部统一部署，分步推进代发转移工作。在完成代发转移工作宣导阶段后，按照“先开发，后物业”、“先试点单位，后推广单位”的顺序，组织各大区/事业部相关单位进行企业E账户开立及同步开展员工直销银行账户开立工作，2016年7月31日前基本实现代发转移的前置安排，确保代发转移工作顺利完成。【目前，华润置地超过一半员工使用华润银行代发工资。】



2016年4月21日，华润集团下发了《关于加强代发工资合作银行管理的通知》，华润化工积极响应，于2016年7月率先完成了全员1364人的代发转移，并使用直销银行作为发薪账户，是首家全员使用直销银行代发的单位。【目前，华润化工、华创总部和华润金控全员使用华润银行代发工资。】

华润三九统一部署代发转移计划，在率先完成本地企业代发转移后，稳步推进异地员工直销银行代发，每个阶段严格按照代发转移计划执行。在四川雅安召开的华润三九全国人力资源大会，华润银行受邀为参会人员介绍华润银行的产品及发薪方案。【目前，华润三九超过一半员工使用华润银行代发工资。】



华润水泥一线员工居多，对智能手机操作不熟悉，仍然尽力试点用直销银行代发。在总部的统一工作部署下，首期挑选福建和广西两个大区——超过全员50%的员工，有序开展代发转移试点工作。华润银行的服务深入每个代发站点，银行员工全天驻点，为员工逐个辅导，确保华润水泥每位员工都会操作直销银行。【目前，华润水泥超过一半员工使用华润银行代发工资。】

华润医药绝大部分企业所在地都没有华润银行网点，总部员工率先完成直销银行代发试点后，逐步推广至其他异地员工。代发转移工作在总部统一部署、层层落实下有序开展。华润银行工作人员走进华润东莞医药，开展理财讲座，普及金融知识。【目前，华润医药超过一半员工使用华润银行代发工资。】





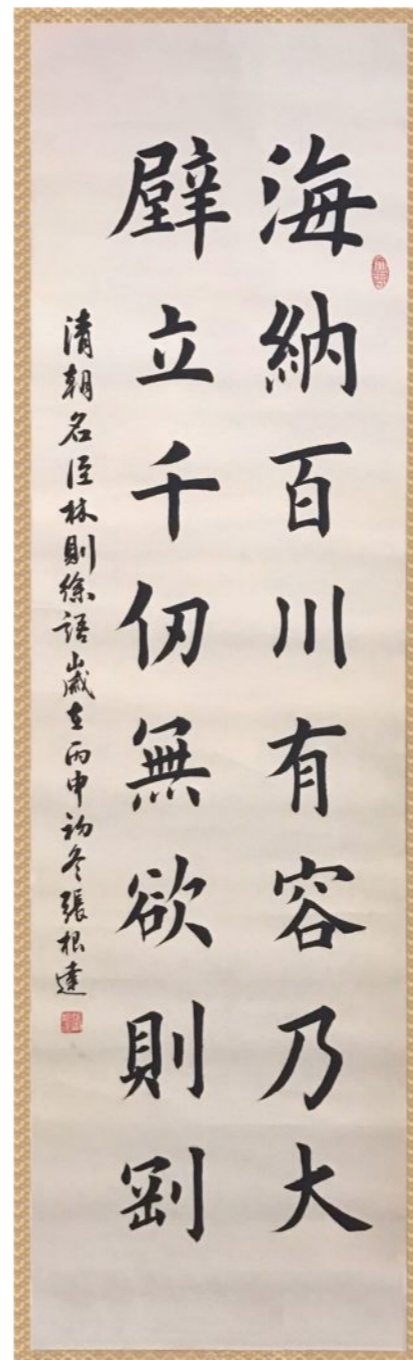
华润万家是员工最多、门店最分散的集团单元，收到集团通知后，华润万家管理团队高度重视，立即成立了以CFO、分管HR执委、财务及HR相关负责人为主的代发薪转移工作小组，并同华润银行进行了多轮沟通，确定了优先保障实体卡开卡，同时辅助直销银行开卡的策略，逐步推进代发薪转移工作。华润银行走进各万家门店，宣讲集团员工专项的服务及优惠，大家积极参与互动游戏，热情高涨，场面异常火爆。【目前，华润万家使用华润银行代发工资的员工达2.2万，是代发员工最多的单位。】



华润雪花总部高度重视代发转移工作，统一部署，积极有序推进该项工作的开展。在华润雪花各大区的积极配合、协调安排下，华润银行在三个月时间里，开展了59场员工宣贯，覆盖了江苏区域9家单位、浙江区域10家单位、北京区域及总部3家单位、天津区域6家单位和其他9大区域管理部门（含安徽区域、甘青藏区域、黑龙江区域、湖北区域、江西区域、晋陕区域、辽宁区域、山东区域、四川区域）。一路走来，华润银行与华润雪花携手克服了华润雪花下属单位分散、人员跨度大等诸多困难。【目前，华润雪花实现了代发总金额50%以上在华润银行代发。】



华润银行上下高度重视和珍视“集团代发项目”，倾全力推动代发转移工作，并不断梳理和优化代发流程，提升员工体验。华润银行在一年的时间里上线优化功能80余项，开展了160余场现场辅导活动，发行了27期集团员工专享理财产品，推出每月集团员工专享活动和集团员工预授信产品，其中授信员工达3.2万。为了保证华润怡宝首次发薪顺利进行，我们的“小桂圆”加班加点制作银行卡和密码信封。零售、运营、对公三条线美女齐出动，孕妈妈也来帮忙。谁说女子不如男，巾帼风采惹人醉。【华润怡宝计划2017年实现全员在华润银行代发。】

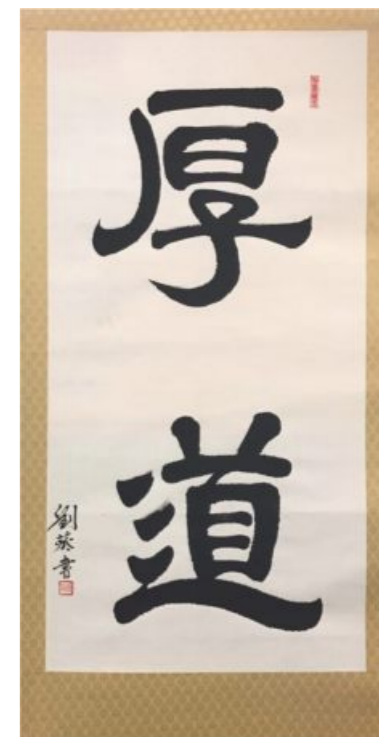


书法 / 珠海管理部·张根达



油画 / 东莞分行·孙子然

艺廊



书法 / 珠海管理部·刘葵