

成長

CHENG ZHANG





2017年第2期 总第31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 秦丽华 刘菲 刘琳

发行通联

珠海市吉大九洲大道东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
梁桂成	林晶	刘菲	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	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

刊首语
KAN SHOU YU

合规稳健运营 提高服务质效

近年来, 伴随着外部经济环境的变化, 银行业深化转型, 加速创新, 一方面激发了新的发展动力, 另一方面也产生了新的发展困惑和新的风险隐患。“银行业回归本源”开始引起人们的重视。

今年初召开的2017年全国银行业监督管理工作会议强调, 要以回归本源专注主业为导向, 深入推进银行业改革开放。随后, 今年城市商业银行监管工作要点出台, 指出银行要回归本源, 专注主业, 着力提高服务实体经济质效。

为落实监管要求, 我行进一步加强合规风险管理, 并制定多项举措, 充分调动全行员工干事创业的激情和热情, 全面推进我行各项经营指标达成, 促进全行经营管理水平提升, 推动信息化银行战略落地, 切实提高服务质效。



目录 / CONTENTS

要闻
YAOWEN

聚焦
JUJIAO

众说
ZHONGSHUO
专题

04 要闻

06 稳健改革 引领华润银行再出发
宗少俊 / 华润银行党委书记

11 专题一：合规稳健运营 提高服务质效

12 知行合一 笃行致远
詹旺华 / 总行风险管理部总经理

15 依法合规 基业长青
任涛 / 总行法律合规部总经理

18 专题二：面向市场 狠抓经营
全面推进各项经营指标达成的若干意见

19 面向市场 狠抓经营
全面推进各项经营指标达成的若干意见

21 做好财务资源配置 促进运营指标达成
吴宏焯 / 总行计划财务部总经理

22 加强人才建设 成就员工价值
郑小铭 / 总行人力资源部副总经理

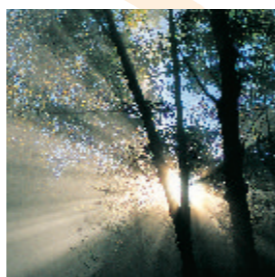
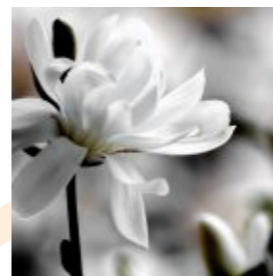
23 做大做强珠海市场 力争成为本地主流银行
张永祥 / 珠海管理部总经理

24 发挥党建先进性作用 力促业务稳健发展
龚涛 / 中山分行行长

25 激发干事创业激情 狠抓经营指标落实
冷静 / 佛山分行行长

26 主动作为 提高效率 落实信息化银行战略
管礼江 / 东莞分行行长

27 深刻领会 着严落实 真抓实干
刘海刚 / 惠州分行行长



优服
YOUFU

博闻
BOWEN

悦动
YUEDONG

28 让我印象最深刻的一名客户
蔡晶 / 深圳分行个人金融部

31 把每位客户当做伙伴
谢智武 / 中山分行开发区社区支行

32 职场菜鸟初成长
伍嘉琳 / 珠海管理部富华支行

34 做最好的团队
陈燕容 / 珠海管理部拱北支行

36 微笑的季节
赵婕 / 中山分行法律合规部

39 快乐伙伴
陈佳曼 / 珠海管理部口岸支行

41 创业资金有困难？华润银行助你一臂之力！
林琼芳 / 总行办公室

43 打造分行特色信息化银行建设模式
刘琳 / 广州分行法律合规部

45 浅谈如何做好银行对公客户经理
郑立群 / 惠州分行公司金融部

46 信而有征 行方有果
苏道庆 / 珠海管理部风险管理部

47 征信之光
何维智 / 珠海管理部个人金融部

48 投资标的有很多 少走弯路赢更多
房方 / 总行办公室

51 商标权涉银行业务浅谈
叶青 / 总行法律合规部

54 玉兰花开
秦丽华 / 东莞分行法律合规部

57 从《大师十论》看自我管理
奉琪麟 / 东莞分行法律合规部

59 与你于广大世界中相逢
夏林昕 / 珠海管理部富华支行

62 追忆思南
刘月子 / 东莞分行营业部

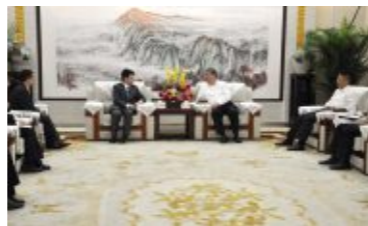
63 星空摄影技巧分享
曲浩元 / 深圳分行金融市场部

65 艺廊

〉 我行拜访中共佛山市委书记、市人大常委会主任鲁毅

6月30日下午，党委书记宗少俊、副行长田宇拜访了中共佛山市委书记、市人大常委会主任鲁毅。

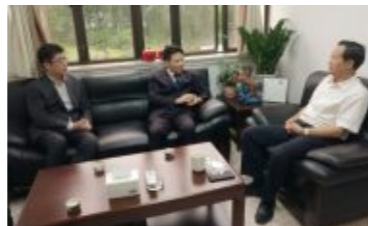
宗少俊指出，佛山分行成立后取得的一些成绩离不开佛山市委、市政府的关心和大力支持。华润银行将继续提升金融服务水平，提高金融服务质量，继续加大对佛山经济社会发展的支持力度。



〉 我行拜访珠海市委委员、副市长刘嘉文

6月13日上午，我行党委书记宗少俊拜访了珠海市委委员、副市长刘嘉文。

宗少俊对珠海市政府长期以来的支持表示感谢，并表示珠海是华润银行的大本营、根据地，华润银行将进一步做优、做强珠海市场业务，依靠在珠海本地有众多网点以及在供应链金融的特有优势，服务好珠海经济、民生。



〉 我行召开总公司条线、个金、金融市场条线座谈会

5月20日、6月1日、6月7日，党委书记宗少俊先后与总公司条线、个金、金融市场条线座谈。

在公司条线座谈会上，宗少俊指出，全行要树立“无批发不快，无零售不稳，无创新不富”的理念。公司条线应该是排头兵、先行者，要主动担当，挑起重担，落实责任，把握好“五个联动”，做好“对标”、“对表”、“对号”工作，形成大批发的“拖网”模式，坚持“存款立行”的原则，以业绩论英雄。

在个金条线座谈会上，宗少俊要求个金条线鼓足干劲达成集团下达的各项经营指标，高度重视营收、成本收入比和ROE；加强队伍建设，进一步改进资源配置和激励机制，调动联动协同的积极性，把有限的力量聚焦到亮点，推动个金业务迈上新台阶。

在金融条线座谈会上，宗少俊要求金融市场条线寻找低成本负债，推动资产流转，形成综合金融服务方案，建立资源配置与考核激励机制，争取多元化的业务牌照，持续丰富业务品种，培养人才队伍，为全行营收目标的达成多做贡献。

〉 党委书记宗少俊赴珠海管理部、广州分行、深圳分行、业务拓展一部、佛山分行调研

5月15日、27日、31日，6月23日、30日，我行党委书记宗少俊先后前往珠海管理部、广州分行、深圳分行、业务拓展一部（北京）、佛山分行调研。

在珠海管理部调研时，宗少俊指出，珠海是我行的大本营、根据地，代表华润的形象，是我行的主力分行，地位非常重要，一定要守住市场份额，并进一步发展壮大。

在广州分行调研时，宗少俊指出，总行对广州分行寄予厚望，希望广州分行不仅要守住广州阵地，还要继续探索以高点切入、系统性联动来解决广州市场的问题。

在深圳分行调研时，宗少俊指出，深圳分行班子配备比较整齐，班子成员年轻，职业素养较高，在骨干力量的培养、全员士气的激发上做了相应的探索，今后还要继续从聚人心、带队伍、养士气这三个方面做好队伍建设。

在业务拓展一部调研时，宗少俊指出，北京团队有面向市场的激情，有干事创业的冲劲，市场定位准确，值得肯定。北京远离总部，坚守北京不容易，但毕竟是首都，坚守此处有意义，希望大家一起努力，实现华润银行的愿景和路径三步曲。

在佛山分行调研时，宗少俊指出，佛山分行成立时间虽短，但在当地站住了脚，在社区银行的业务拓展值得肯定。下阶段要针对区域特点，细分市场，优化资源配置，抓客户，抓市场，抓项目，抓交易，大力拓展供应链金融业务、零售业务、金融市场业务。

〉 党委书记宗少俊与两家村镇银行座谈

6月1日、27日，党委书记宗少俊先后与百色右江华润村镇银行、德庆华润村镇银行的干部进行座谈。

宗少俊要求百色右江华润村镇银行的管理干部要树立高度政治责任感，抓好党建工作；用现代企业制度健全与完善治理机制；加强反腐倡廉制度化建设；坚持党管干部，以业绩论英雄，以贡献定岗位。

宗少俊要求村镇银行深入探索研究“服务三农”、“普惠金融”等支农支小业务，构建具有华润特色的农村金融服务体系；完善公司治理，实现业务与风控、内控同发展；加强基层党建，以党建带经营，以经营促发展。

〉 我行获多项荣誉

二季度，我行喜讯连连。我行斩获“2016年度银行间本币市场活跃交易商奖”、华润集团“信息化最佳实践项目”、“2016年度珠海市人民币现金业务综合管理先进单位”、“广东银行同业公会信息宣传先进单位”，快乐金系列理财产品获“2016年度金牛银行理财产品”、“第八届（2017年度）珠海银行业金牌理财产品”，珠海管理部五洲花城支行获评“第八届（2017年度）珠海银行业金牌财富管理团队”，深圳分行获“2016年度深圳市金融统计工作”二等奖、“深圳金融电子结算中心2016年度创新奖”三等奖，惠州分行获评“人民银行中征应收账款融资服务平台推广工作先进单位”。

〉 深圳分行开展“润心公益”贵州助学行

3月30日至4月2日，深圳分行协同深圳市巾帼志愿者协会前往贵州省大方县第三中学和理化乡营盘小学开展一系列助学活动。此行给所有老师和学生送去了办公用品和学习用品，回访了我行员工及客户共同资助的20名学生的家长和部分学生，了解他们的学习和生活情况。



〉 惠州分行惠阳小微支行正式开业

6月22日，惠州分行惠阳小微支行正式开业，标志着惠州分行在业务发展、扩大服务半径、提升金融服务能力上又迈出了重要的一步。





稳健改革，引领华润银行再出发

宗少俊 / 华润银行党委书记

今年5月，我荣幸加入华润，成为这个有光荣历史大家庭的一员。这两个月来，我与总行业务条线、分行和业务拓展部进行座谈，基本了解了华润银行的现状。总体来说，我行员工精神风貌良好，工作敬业，有朝气，有激情，有活力；虽然近年业务增速较慢，积累了些许问题，经过一段时间的综合治理，困扰发展的历史问题都在逐步化解。因此，我们既要看到业务经营中存在的困难，更要树立“而今迈步从头越”的信心。

不可否认，我行当前仍处于困难时期，营收增长乏力，面临的“客户少、网点少、资本少、资金少、盈利少”的问题尚未得到根本解决，其中“客户少”的问题尤为突出。目前看“五少”存在的深层原因与我行在很长一段时间战略不清晰有很大关系。目前，我行已制定了明确的战略规划，我们要统一思想，深刻认识，严格执行，坚决落实，抢抓发展机遇。

我行既定的战略是打造信息化银行，描绘得更具体些，就是“小银行，大网络”。“小”是指物理网点，而不是资产规模。2011年，因整治市场乱象，监管层限制城商行“跨区域扩张”，导致我行与全国布局的机会失之交臂。目前，我行仍是归属珠海的城商行，但我们不能囿于现为数不多的网点开展业务，这与华润的品牌不匹配，也与集团对华润银行的期望不相符。我们需要借助信息网络的拓展，走出珠三角，面向全国。首先做强湾区，实

现同业可比；然后立足一隅，谋划全局；最后必须逐步跻身股份制银行序列。

为了适应经济转型，围绕发展战略，我行提出了一系列稳健的改革措施，致力成为创业者、创新者、创造者的银行，助力实业，融惠民生，引领华润银行扬帆起航再出发。

一、不忘初心，认准方向

在与总行条线座谈和调研分行时，我多次提到要牢固树立“无批发不快，无零售不稳，无创新不富”的“经营理念”，并在此基础上掌握正确的工作方法，始终坚持“五项原则”：一是坚持一个中心，即以业务经营为中心；二是把握两个重点，即以“票子”和“案子”为重点；三是遵循三项要求，即以先进思想武装人，以模范作用带动人，以严格纪律约束人；四是开展四个创新，即体制创新、机制创新、业务创新、系统创新；五是推动五个联动，即上下联动、内外联动、资产与负债联动、本外币业务联动、平行联动。





“经营理念”是促成我们履行使命、实现愿景的总体原则，是指导我们拓展业务的经营哲学；“五项原则”则指出了我们目前的工作重心，并提出了工作方法论。未来很长一段时间内，我们都应不忘初心，认准方向，扎扎实实做好基础能力建设。

二、备齐粮草，矢志前行

在6月上旬的全行经营工作座谈会上，经过讨论研究，我们形成了《面向市场、狠抓经营，全面推进各项经营指标达成的若干意见》，围绕干部管理、财务资源配置、前中后台效率提升和科技信息支撑展开。所谓“兵马未动，粮草先行”，“若干意见”就是华润银行目前的“粮草”，是结合我行当前形势对落实“五项原则”的实践指引。人是一切经营管理的中心，一个企业如果出了问题，肯定是人先出了问题。因此，在“若干意见”中，我们把“干部管理政策”放到首位，明确了党管干部、德才兼备的原则，提出以业绩

论英雄、以贡献定岗位，希望激发全体员工的工作热情，让每位员工切实拥有成长空间，对未来充满希望，愿意在华润银行大施拳脚，与华润银行共同成长。“人”的问题解决后，还需有“资源”支持和“效率”保障。因此，“若干意见”还对财务资源配置、前中后台效率提升和科技信息支撑提出了具体的要求。如果我们能严格落实“若干意见”，未来的路一定可以走得更远，行得更稳！

三、激流勇进，赛马争先

田忌赛马的故事在中国家喻户晓，被作为“有谋有略”的经典广为传诵。在传统管理中，我们选拔干部时，也多是“相马”，先是认为某个人可能行，然后让他试试看是不是真行。但在华润银行，今后我们将改“相马”为“赛马”，“是骡是马，拉出来溜溜”。共同的目标，相同的跑道，谁先到达终点，谁将胜出，成绩才是检验团队、个人是否有真本事的标准，才是赛出“面子”、“票子”、“位子”的关键。我们将逐步健全“竞争择优、人选岗位、岗位择人”的用人机制，坚持“讲学历不唯学历，讲资历不唯资历，讲年



众说
ZHONGSHUO

龄不唯年龄”的原则；相信员工，坚信人人是人才，人人有潜力。我们将为每位员工提供成长、发展的机遇，让员工有机会参与各项重要工作，拓宽员工职业生涯通道，充分调动广大员工的积极性、主动性，让能干肯干的人茁壮成长、脱颖而出，实现员工与企业的共同成长。

近日，我们根据“赛马”规则开展了2017年劳动竞赛活动，希望在此次劳动竞赛中，能赛出一批赤兔、千里马，涌现出一批优秀团队、个人，在我行的“脱困致强”工作中奋勇当先，以业绩论英雄，带头冲出业绩徘徊不前的困境。

四、未雨绸缪，保驾护航

银行是“经营风险”的行业，所开展的业务如火中取栗，只有坚持合规，严控风险，才能稳健发展。

“合规”是我们的行为准绳，“风险”是我们的业务底线。只有“合规”，才能有效防范“风险”。我们要深刻认识合规管理的内涵，树立“合规人人有责”、“合规创造价值”、“合规从高层做起”、“合规从我做起”、“我要合规”的理念，处理好当前利益与长远发展的关系、风险偏好与发展阶段的关系、合规管理与产品创新的关系，将合规管理“关口前移”，提前介入产品及业务流程；加强制度优化检查，提高制度执行力；加大整改问责力度，严肃责任追究；切实履行一把手责任，抓好合规宣导培训，形成健康的合规文化。

目前，我行领导班子有所调整，经营战略重新梳理，但“工作不断，秩序不乱”。我们将坚持一张“蓝图”干到底，坚定信息化银行的发展路径，抓好“小银行，大网络”建设规划和落实。与此同时，我们将以业务经营为中心，秉承业绩论英雄的用人观，为社会创造财富，为组织创造价值，为个人创造成长空间；打造一个干事创业、成就员工的工作环境；不搞形式主义、文牍主义，把控实质风险，促进有效发展。希望与大家一起，将华润银行建设成一个组织放心、领导满意、员工珍惜、具有荣誉感的现代商业银行。✎

专题一：合规稳健运营，提高服务质效

编者按：

近期，广东银监局发布了今年城市商业银行监管工作要点，指出银行要回归本源、专注主业，着力提高服务实体经济质效。银监局要求着力提升风险管控能力，包括严防流动性风险、案件风险、信用风险、创新风险等。本期行刊刊发总行风险管理部总经理詹旺华和法律合规部总经理任涛的文章，与您共同探讨华润银行的风险管理和合规经营工作。





知行合一 笃行致远

——合规经营与风险管理面临的挑战与对策

詹旺华 / 总行风险管理部总经理

过去几年，华润银行历经“振荡徘徊，曲折前进”，期间适逢银行业发展的下行周期，风险管理工作遭遇艰难困境。面对困难，全行风险管理条线员工任劳任怨，通过建章建制和狠抓落实，在较短时间内遏制住了不良贷款集中暴露的势头，整体风险管理的不利局面得到根本扭转。然而，我们的基础依然不够稳固，在监管日益强化和宏观经济增长转型换挡的背景下，站在新的起点上，在实现信息化银行战略远大目标的征途中，我们必须克服诸多新的挑战。

首先，我们要树立合规经营的理念，培养底线思维和红线意识，做到知规、守规和用规的统一，实践知行合一。

年初以来，监管标准和力度骤然提升，许多人们熟视无睹的现象或习以为常的行为遭遇空前的监管压力。由于复杂的历史原因，我行合规经营意识较为薄弱，并为此付出了沉重的代价。例如，在我行各种授信业务检查中，大部分的问题都与资金的支付环节及用途不合规有关。其主要原因与我们在客户群体选择、授信“三查”及放款环节对资金支付及用途的合规认识与执行失准高度相关。

为此，我们应该努力做到知规、守规和用规的统一。“知规”就是要树立合规经营的理念，充分认识到商业银行是一个特殊、有极强外部性的强监管行业。我们无论是创设一个产品或模式，还是建立一个制度或流程，甚至是执行一项操作，都应该先全面、充分、准确地学习和理解现行监管规定，特别是要准确把握重要合规点，从根源上杜绝重大违规的可能性。“守规”就是要培养底线思维和红线意识，养成依章办事的职业习惯，理解并坚守每个业务流程或操作不可触犯的红线和底线。例如授信资金不可以任何形式支付土地使用权价款就是一条明确的红线，触碰必属严重违规；“四证”齐全且自有资金达标就是房地产开发贷款发放必须坚决执行的底线，毋庸置疑。“用规”就是要摒除对监管制度及规定的机械理解

和教条主义执行，充分认识到产品、制度及流程的创新是银行发展的动力源泉，是提升竞争力的主要途径。创新必须是在深刻理解和准确把握合规点的基础上对这些合规点的合理规避或化解，创新必须同时以促进业务发展、提升风险与合规管理能力为目标。因此，我们要建立完整的创新管理制度和流程，保障其健康有序发展。我们要坚信市场空间足够大、业务机会足够多，通过合规经营的阳光大道，一定能达到我们的目标。

其次，我们要对标监管要求和先进同业，不断健全和完善全面风险管理机制、制度与流程，落实信息化银行战略。

一方面，我行现有的风险管理机制、制度、流程乃至工具，均基于传统线下模式而建，为实施信息化银行战略，必须实现向基于信息化的线上模式转变。另一方面，我行发展历史虽短，却历经曲折，机构和人员变化较频繁，业务战略不清晰且变化较大，导致风险管理机制和模式尚未成熟。此外，对标监管要求和先进同业，我行全面风险管理基础薄弱，尤其是基于资本管理办法第一支柱三大风险的识别、计量、监测与控制工具与系统建设滞后。

为此，要着力做好两个方面的工作。一是要适应并促进线上化业务快速发展，不断优化客户体验，同时提高风险管理能力的要求，创新或优化我行的风险管理机制、制度与流程，尤其要解决部门及机构条块化组织架构与信息化银行以业务流程及客户体验为重点追求之间的不适应，着重解决风险识别、计量、监测与控制线上化的问题。在不弱化风控能力的前提下，着力简化手续和流程。当前举全行之力建设的统一信用风险管理系统正是实现这一目标的基础，必须保证质量如期完成。二是要根据监管要求和先进同业实践，逐步推进全面风险管理体系建设。充分认识到实施资本管理办法是提升风险管理能力、实现精细化管理的必由之路。当前的重点就是要做好信用风险内部评级体系和操作风险、合规与内控“三合一”项目建设，尤其是前者，要予以充分的重视，以实现风险管理手段主要从经验依赖向数据分析判断的转变。

最后，我们要以解决重点和难点问题为导向，化解突出矛盾，狠抓落实。

风险管理水平及其有效性取决于风险管理核心指标是否立于先进同业之林、是否成为引领和推动业务稳健发展的力量之一。当前我行不良贷款率仍然高于行业均值，因此，今后一段时期，我们要重点抓好以下几方面工作：一是继续加强对不良贷款暴露和清收的管理，保持“对风险管理的高压态势、对市场的敬畏之心、对政策制度的执行力以及对人员

的问责力度”四个不变。不断完善区域、行业、产品的风险管控，加强预警管理，尤其要坚持对问题授信实行清单式管理和滚动排查，力争做到风险隐患早发现、早处置、少损失，遏制新增不良贷款的增长。同时继续加强表内外不良资产的清收管理，实行一户一策个人负责制，力争尽快将不良贷款降至行业均值以下水平。二是主动迎接实施信息化银行战略的挑战，不断提高风险管理制度的可操作性及指导性，尤其要适时优化调整授信指导意见，及时准确地传导决策层的风险偏好，注重短期及长期目标的协调，注重培养我行的基本客户群、优势及特色业务，以引导业务人员精准营销，提高效率，为从根本上提高资产质量打下基础。同时，针对各项检查发现的诸如资金支付及用途不合规等共性或易于复发的顽疾，尽快从制度、流程及落实上推出切实可行的措施予以解决。三是注重风险管理人才的培养，在总结去年成功经验的基础上，继续做好业务及高水平的系列专题培训，继续引导和鼓励高水平的资格证书考试，尽快形成我行风险管理人才骨干力量。

合规经营与风险管理对于银行稳健发展之重，人尽皆知，而其要在于知行合一，笃行致远。☀



依法合规 基业长青

任涛 / 总行法律合规部总经理

“有两样东西，我对它们的思考越是深沉和持久，它们在我心灵中唤起的惊奇和敬畏就会日新月异，不断增长，这就是我头上的星空和心中的法律。”——康德

为何？——“法者，治之端也”

党的十八大以来，依法治国已上升为治国根本方略，而依法治理金融，实现我国金融运行、金融管理的法治化，无疑是这一治国方略的题中应有之义。金融机构的合规对于规范金融机构经营行为、保障金融机构稳健运行、维护金融秩序具有十分重要的作用。华润银行作为传承“红色基因”的金融机构，为追寻中华民族伟大复兴梦，更有责任增强法治观念、合规意识，严格执行国家法律、监管法规、行内规章制度，确保依法合规经营，规范稳健发展，将一切经营管理行为纳入法治化和规范化轨道。

何是？——“规者，正圆之器；矩者，正方之器”

根据《商业银行合规风险管理指引》，合规的“规”所特指的“法律、规则和准则”，是指“适用于银行业经营活动的法律、行政法规、部门规章及其他规范性文件、经营规则、自律性组织的行业准则、行为守则和职业操守”。

“合规”，是指使银行的经营行为与法律、规则和准则相一致。

“合规风险”，是指银行因没有遵循法律、规则和准则可能遭受法律制裁、监管处罚、重大财务损失和声誉损失的风险。合规风险可能会造成性质更严重、损失更大的其他风险。

如何？——“木受绳则直，金就砺则利”

高管倡导，率先垂范。《合规与银行内部合规部门》强调：“合规应从高层做起。当企业文化强调诚信与正直的准则并由董事会和高级管理层做表率时，合规才最为有效……合规应成为商业银行文化的一部分。”银行合规文化的内涵取决于管理层的核心理念和价值取向。华润银行董事会、监事会及高级管理层已达成依法合规、稳健经营的共识，在经营管理会议、专题会议等大小会议中，均反复强调和宣导“加强内控合规管理、严守合规底线”、“对合规要有敬畏之心”、“合规人人有责”、“合规从高管做起”、“合规从我做起”理念，成为合规文化建设的倡导者、策划者和践行者，起到显著示范效应。

自上而下，完善架构。2016年9月，华润银行从顶层设计入手，在高管层下设立总行内控合规及案防委员会，为负责领导、决策、推动、监督全行内部控制、合规管理、案件防控工作的议事和决策机构，实现内控、合规、案防委员会三合一。委员会成员为总行行领导班子成员和一级部门负责人，加强了内部合规统筹决策管理。后续分行成立相应的委员会，进一步完善了内控、合规及案防管理架构，健全了内控合规组织体系。

外规内化，制度合规。规章制度的制定是银行内部立法过程，是将外部规定内化为银行及员工行为依据的持续合规活动，是银行合规经营，有效内控的源头和基石。为了保障内部规章制度符合国家的法律、法规、政策、各类监管规定，华润银行加强新制度合规审查、存量制度定期梳理及制度后评估，以实现制度程序合规和实体合规。

关口前移，识别风险。做好风险的识别和评估，是有效控制风险的手段。华润银行通过风险提示政策解读事前揭示、法律合规事中审查、业务监测检查事后评估，对业务合规风险及时开展识别、评估。2016年，华润银行制定并发布风险提示、合规管理建议书、内控案防动态分享51份，法律合规审查制度及业务1753项，出具法律合规意见书42份，加强了合规风险事前、事中识别与防范。

加强检查，落实执行。立规矩易，守规矩难。华润银行加大合规检查力度，组织审计、合规、风险、运营等职能部门对全行制度执行情况、制度缺陷，不间断地开展全面检查、专项检查、离任审计、飞行检查、“神秘人”暗访、非现场视频监督，对风险苗头抓早、抓小，找出经营发展中的内部控制薄弱点和风险点，有效排查各类风险隐患，同时加强问题整改考核和违规惩戒力度，提升各级行尤其是基层行的制度执行力。

考核督导，引领合规。目前华润银行对经营单位的考核使用平衡计分卡加合规风险卡考核，对一般员工则在绩效任务单中设立“合规考核扣分项”。合规风险卡共设置了9大

指标、100余项扣分项，涉及内外部审计检查发现问题、内控合规管理、案件防控、监管处罚、监管要求落实等内容，绩效考核凸显了合规风险管理的重要性。

以人为本，人本管理。员工是合规文化建设主体。推进合规文化建设，要在强化“刚性约束”的同时，倡导“柔性管理”，注重人文关怀。无论是合规风险管理，还是合规文化的培育，都应关心员工、爱护员工、尊重员工、理解员工，提高员工归属感；促进员工对银行的奉献与忠诚，形成凝聚力和向心力；促进员工由他律发展到自律，由“别人要求这样做”转变为“我自己应该这样做”。在重视员工的利益诉求方面，一是通过合理的制度安排保障员工的正当利益；二是肯定、奖励遵纪守法的员工，如作为先进予以奖励，或在处理风险事件时实行尽职免责；三是保护与奖励举报、揭示合规风险或抵制违规行为的员工。

“不谋万世者，不足谋一时；不谋全局者，不足谋一域”

依法治行、合规经营、强化管理，防范风险，是基业长青的重要保证。合规之路任重道远，华润银行将坚定方向、不改初心、上下求索。👉



专题二：面向市场 狠抓经营 全面推进各项经营指标达成的若干意见

编者按：

为全面推进我行各项经营指标达成，充分调动全行员工干事创业的激情和热情，促进全行经营管理水平提升，推动信息化银行战略落地，今年6月，我行提出了《面向市场 狠抓经营 全面推进各项经营指标达成的若干意见》，对干部管理政策、财务资源配置、前中后台效率和科技信息支撑提出了具体要求。近期，各部门、分行先后组织学习了该意见，并制定了相关举措，以切实推动“若干条意见”的落地执行。本期行刊刊发部分总行部室和分行负责人的想法，与您共同探讨我们将如何面向市场，狠抓经营，全面推进各项经营指标达成。



面向市场 狠抓经营 全面推进各项经营指标达成的若干意见

一、明确干部管理政策

（一）坚持党管干部、德才兼备的原则。选任干部坚持以“对党忠诚、清正廉洁、讲政治、讲诚信、讲业绩”为标准，坚持德才兼备，以德为先；坚持业绩导向，防止任人唯亲；坚持五湖四海、任人唯贤；切实把政治坚定、业绩突出、作风过硬、群众公认的干部选拔上来。干部选用不讲关系，凭业绩说话；干部提拔坚持“出业绩、出经验、出干部”。

（二）以业绩论英雄，以贡献定岗位。经营指标既是责任，也是对人岗匹配的要求，逐步健全“竞争择优、人选岗位、岗位择人”的用人机制；除行政岗位外，进一步完善专业技术序列，让每一位员工都拥有成长的空间。

（三）干部成长要变相马为赛马。坚持“三讲三不唯”原则，即讲学历不唯学历，讲资历不唯资历，讲年龄不唯年龄，重在岗位贡献。

二、优化财务资源配置

（四）既重分好蛋糕，更重做大蛋糕。通过开展劳动竞赛，配置奖费资源，促进各项指标序时推进，在做大蛋糕上下功夫。

（五）资源配置要“重份额（即市场占有率）、重进步（即业务增量）、重贡献（尤其是营收贡献）”。全行要重点关注三项指标，即营收、成本收入比、ROE；其中，营收是重中之重。劳动竞赛重点要抓住营收和日均存款这两项达成全年经营目标的“牛鼻子”，通过促进有效存款的增长，提升全行营业收入。

(六) 建立“条线管标准，块块管经营，条块挂钩，重心下沉”的资源配置机制。变分任务为抢任务，变配资源为争资源，既鼓励跑得快的先跑，又体现公平考核上不鞭打快牛。既鼓励争资源，做贡献，更提倡讲奉献。资源配置要与直接承担经营责任的经营主体责任权利相匹配，有利于经营单位围绕全年的经营目标，更好地调整和支配资源，集中注意力提升营收水平。

三、提升前中后台效率

(七) 切实树立“以市场为导向，以客户为中心”的经营理念，前台为客户服务，中后台为前台服务，全行为经营服务。前中后台都要紧紧围绕客户开展工作，抓客户营销、抓客户服务。建立首问负责制，面对各级经营层提出的问题，业务条线分管行领导要主动协调前中后台部门研究解决，首问负责，提高办事效率。异地业务团队发展模式，由风险条线牵头研究解答，总体思路是回归实体、回归本源、回归简洁，围绕产融结合以及优质客户，避免复杂的交易结构。总行业务拓展部和落地行的关系要理清，既分清责任，也要共同承担管理要求，用机制调动两者积极性。

(八) 前台部门要落实抓业务、抓客户、抓项目、抓交易的具体措施，细分客户市场，尽快明确两级客户群，为战略客户提供综合金融服务解决方案。

(九) 中台部门（风险管理、信贷审批、法律合规、系统运营等），要将风险关口前移，对战略客户开展平行作业，限时办结，不得拖延。

四、强化科技信息支撑

(十) 树立“科技是第一生产力”的观念，推动信息化银行向纵深发展。既要保证“小银行大网络”的信息化银行建设按步骤推进，也要推动日常服务前台、服务客户、服务基层的系统项目，把握工作节奏，明确先后次序。

(十一) 加大研发投入，对科技人员高看一眼、关怀十分。做好科技队伍人才的培养储备工作，建立一支高素质的科技人才队伍。

(十二) 坚持投入产出配比原则，量入为出，提高科技投入的转化效率。🔥



做好财务资源配置 促进运营指标达成

吴宏辉 / 总行计划财务部总经理

通过认真学习《面向市场 狠抓经营 全面推进各项经营指标达成的若干意见》，我们对后续的工作有了更明确的方向。

总行计划财务部作为一个中台部门，在资源约束的前提下，提升自身服务效率，做好全行的财务资源配置，是未来工作的重中之重。

首先，以客户为导向设计考核指标体系。把前台部门和经营机构作为服务对象，通过高效服务及合理的考核指标设计推动其获取外部高净值客户，推动我行营收持续增长；

其次，建立我行特色定价策略。多渠道了解我行目标客户的真正需求，深入业务实质，评估业务综合收益，建立适合我行业务的定价体系，实施策略定价并作好价格的后续监督及优化工作；

再次，不断优化费用结构。全面保障营销费用对业务的拉动力度，将有限的财务资源精准用于开拓新客户及挖潜老客户，不断提升费用使用效率，提高投入产出比。

最后，建立健全多维分析体系。逐步建立客户、业务及机构等多维度投入产出分析模型，算清账，算准账，为管理层决策提供更丰富的数据支持。🔥



加强人才建设 成就员工价值

郑小铭 / 总行人力资源部副总经理

《面向市场 狠抓经营全面推进各项经营指标达成的若干意见》为华润银行下一步经营管理指明了方向。其中，明确党管干部，坚持德才兼备和业绩导向，这一点与中央、集团和金控的规定高度一致。华润银行是红色央企华润集团控股银行，自然也是国有企业，国有企业自然要按照党和国家的各项规定进行运营和管理。

全面推进各项经营指标达成，关键在党，关键在人。关键在党，就是要确保中国共产党在银行发展的进程中始终是坚强的领导核心，银行重大事项，尤其是干部问题，必须按照“三重一大”决策要求，由党委进行决策；关键在人，就是要建设一支德才兼备的高素质人才特别是干部队伍。古人云：“尚贤者，政之本也”、“为政之要，莫先于用人”。因此，人力资源部在选人、用人、培养人等方面将首先考虑是否讲政治、是否对党忠诚，是否认同华润文化，是否勇于担当，是否品行端正、廉洁自律；其次，以业绩论英雄，以贡献定岗位，能者上，平者让，庸者下，拓宽人才来源，优化人才结构；最后，人力资源部也将围绕业务发展，加大培训力度和广度，培训资源最大程度向业务倾斜，有针对性分层次对各类人才进行培养，重点培养领导力、业务知识和营销技能，全方位提高员工素质，有效促进业务达成；同时加强后备干部培养，着眼银行未来五到十年乃至更长远发展，打造百年基业，成就股东和员工价值。



做大做强珠海市场 力争成为本地主流银行

张永祥 / 珠海管理部总经理

作为法人机构所在地的经营机构，珠海管理部认真落实总行党委书记宗少俊赴珠海调研的讲话精神，从领会讲话要求入手，以“做大、做强珠海市场”为中心，突破原有的发展模式和路径，切实提升营收水平和存款规模，激发员工信心与干劲，为经营与发展聚势蓄能。

客户至上，提升服务，切实承担分行的经营主体责任。全行上下牢固树立“以客户为中心”的服务理念，推动业务联动，打破条线分割，狠抓作风建设，提升队伍的凝聚力、战斗力。建立高效畅通的信息传递与协调机制，提高金融产品创新能力，提升服务效率。

战略合作，精准营销，推动信息化银行战略在分行落地。探索与通讯运营商互惠互利的战略合作，借助通讯运营商的大数据分析与技术共享等优势，实现精准营销，提升盈利水平。

夯实监管，筑牢防线，加强各类风险的预判预警和监测评估。夯实基础管理，前移风险关口，完善风险前瞻性评判，同时强化责任落实与追责问责制度，注重风险理念的渗透和合规文化培育，为分行稳健经营筑起多重防线。

抓住机遇，争创主流，将提升营收和存款规模作为经营管理的第一要务。以粤港澳大湾区的建设发展为契机，介入珠海重点建设的项目，依托珠海本地市场，切实提高珠海管理部的政治、经济地位，力争成为本地主流银行。

“善弈者谋势”，珠海管理部将以区域发展为抓手，把握发展机遇，强化金融综合服务能力，做好本地重点项目的跟踪与落实，全力推动业务发展，扩大市场份额，使珠海管理部经营水平再上新台阶。



发挥党建先进作用 力促业务稳健发展

龚涛 / 中山分行行长

针对“12条意见”，我从党建、市场、信息化银行建设三个方面谈谈个人的见解和思路：

一、牢固树立党管干部意识，发挥党建先进性作用

华润银行要在竞争激烈的金融市场中谋求发展，必须有一群政治思想过硬，清正廉洁，业务能力突出，勇于担当的干部队伍。只有坚持党管干部的指导思想和正确的“三观”意识，才能确保发展方向不偏差，银行的发展根基才牢固。下阶段，中山分行将把党建工作作为基础工作，牢固树立党管干部的意识，发挥党员在业务中的先锋模范作用，全力推进各项业务的顺利进行。

二、坚持“以市场为导向，以客户为中心”的经营理念，优化财务资源配置

目前银行业竞争激烈，最根本原因是银行业务的同质化严重。华润银行要在目前复杂的经济环境下有所作为，必须以市场为导向，以客户为中心，避开国有大行、全国股份制商业银行的传统竞争领域，寻求与自身发展匹配的客户群，开发具备自身竞争优势的产品。结合中山分行经营，分行一直将“以市场为导向，以客户为中心”作为经营理念。前两年中山分行逐步退出高风险的异地授信客户，力拓本地政府下属企业及上市龙头等优质企业，为我行的营收及客群发展奠定基础。但在贷款规模有限的情况下，为完成总行下达的任务指标，必须需要寻求更高收益的客户。分行积极调整经营思路，以双优客户为业务支撑，重点支持中山当地行业龙头的实体企业，大力发展上下游供应链融资，并积极推进轻资本的金融市场业务。近期连续落地两单金融市场投行项目，极大鼓舞分行员工士气，也为分行营业收入创造较大贡献。

三、推动信息化银行建设，发掘银行持续发展的新路径

近年来，受互联网金融冲击，传统银行经营困难，纷纷转型与物联网巨头联手，借助信息科技的力量，挖掘自身数据价值，改善客户体验，走精细化增长的路线。目前我行提出建设信息化银行，也正是为了追赶同业，走出我行目前“客户少、网点少、资本少、资金少、利润少”的困境，实现弯道超车，实现可持续性经营发展。中山分行将在总行的大力带领下，积极配合，全力推进信息化银行建设。🔥



激发干事创业激情 狠抓经营指标落实

冷静 / 佛山分行行长

“12条意见”开阔了我们的工作思路和视野，为我们日常经营管理指明了方向，激发了我们干事创业的激情，也必将进一步推动全行各项经营指标迈上新台阶。

结合佛山分行实际，我们重点从以下方面狠抓落实：

一是坚持正确的选人用人观。分行坚决贯彻总行的干部管理政策，要求班子成员、中层干部以“德能兼备，以德为先”的原则，端正工作态度，提升专业技能，把工作当事业，以身作则，带动员工，勇创佳绩。真正做到以业绩论英雄，以贡献定岗位。

二是找准定位。鉴于我们在资本、系统及网点渠道等方面的短板，分行从实际出发，走有特色化的经营之路，与同业开展错位竞争。我们把目光聚焦在国有大行未完全延伸到的供应链及批量业务板块，通过紧紧围绕各行业的核心企业“1”来开展供应链业务，深挖上下游，寻找可以与我们平等对话、相对安全的企业合作。批量业务则是找企业共性，通过提供信用类贷款为切入点，进军高新企业群，从而拉动存款、代发、零售业务，经过筛选后，再延伸到其他信贷业务。通过上述手段，以核心企业发展供应链业务，抓住核心企业的核算业务，同时圈进创业型企业，达到对公和零售业务齐头并进的目的。

三是充分发挥IT后发优势。一方面学习同业、联系市场，加强信息整合，保持信息传输路径畅通，通过获得准确的市场、财务等数据，降低决策风险；另一方面紧密围绕“信息化银行建设”的主题及思路，让金融服务向线上化、场景化、信息化服务模式转变，同时大力推动社区银行、手机银行等新型渠道发展，以类型丰富、功能齐全、特色鲜明的产品服务满足客户多元化需求。

四是强化内控管理，依法合规经营。认真落实监管要求，继续开展防范和处置非法集资风险排查、“三套利”、“三违反”、“市场乱象”、“四不当”等专项风险治理排查，同时增强主动合规意识，强化风险预控能力，确保内控环节无小事、无漏洞、无死角，保证业务经营和各项工作安全运营。

五是加强党建工作，塑造积极向上的企业文化。继续推进党建工作，加强党员学习，切实发挥党员的先锋模范作用，在思想上、政治上、行动上与总行保持高度一致，上下员工齐心协力，拧成一股绳，提高士气，推动佛山分行各项业务不断向前发展!🔥



主动作为 提高效率 落实信息化银行战略

管礼江 / 东莞分行行长

总行提出的“若干意见”全面揭示了华润银行当前存在的主要问题，同时也就解决这些问题提出了方案，切中要害，非常及时，对华润银行未来发展意义重大。

华润银行虽小，但多年来积累下来的大企业病却不少。部分员工心态不够积极，干事氛围有待改善，再不加以纠正，很难适应大发展的要求。

首先，要树立主动作为、敢于担当的企业文化，全行上下每个人都要主动找事做，而不是有事绕着走，多一事不如少一事，不求有功，但求无过，凡事先求个人自保。要建立总分支之间的信任感，对于主动作为的同志，如果工作出错，要分清差错的性质，只要不是出于私心，应该宽容地对待，保护其积极性，避免其不敢、不想作为。盼望总行新班子营造一个人人想干事、干成事的环境。

其次，要高度关注效率问题。近年来，华润银行一直在关注改善效率的问题，但收效甚微，经营单位反而觉得环节越来越多，越来越复杂，做成事越来越难。根本原因还是各层级管理观念的问题。“若干意见”中提出“首问负责制”、“中后台为前台服务”、“对战略客户开展平行作业，限时办结，不得拖延”，这些措施如能有效落实，应该是一剂良药。希望总行能对现有各类审批、运营流程进行梳理，“回归简洁”是上策。

最后，全行上下必须从思想上高度认同我行的信息化银行战略，并切实落实在行动之中。目前，集团、总行领导很重视信息化银行战略，基层单位也很期待信息化银行的建设，但我行至今却还没有推出实质性的产品和方案。相比其他行，我们进度稍落后，如果我们没有强烈的危机感，还因担心细节上的风险而畏首畏尾，很可能就会错失向信息化银行转型的最佳战略机遇期。为此，我行要尽快推出系列互联网消费金融和线上供应链产品（当前不能求完美，进入市场后逐步完善），尽可能跑在大部分银行的前面，抢占先机。

东莞分行上半年的指标完成不理想，我们会认真反省与检讨，深刻领会“若干意见”的内涵，下半年乘着我行转型的东风，通过抓重点项目、抓信息化银行战略落地，公、私业务齐发力，全面扭转当前不利的发展局面。■



深刻领会 着严落实 真抓实干

刘海刚 / 惠州分行行长

总行下发的关于全面推进各项经营指标达成的若干条意见高屋建瓴、目标明确、思路清晰，对惠州分行不仅具有重大的指导意义，更具有高度的实操作用。意见从人、财、物及科技支撑等角度，全方位诠释与解读了为达成各项经营指标干什么、怎么干的指导原则与努力方向。意见强调“以业绩论英雄”，突出“营收”和“日均存款”两个“牛鼻子”，强化前中后台工作效率等意见，无一不为分行指明了工作方向，坚定了发展信心，解决了后顾之忧。针对若干条意见，惠州分行有信心、有决心完成各项经营任务指标，为此将重点抓好以下举措：

一是深刻领会学习若干条意见，传达到各层级管理人员及每位员工，统一思想、明确目标；同时结合意见，狠抓落实，制定分行劳动竞赛方案和具体工作举措，领导干部率先带头，主动承担竞赛指标，确保落实。

二是打好“营收”和“存款”攻坚战。加大存量客户的营销挖潜力度，从绿色存款、授信派生存款、结算存款着手，扩大存款规模。加大市场拓展力度，通过持续开展劳动竞赛，锁定目标客户，争揽有效新客户，扩大客户规模，做大市场份额。

三是强化公私联动，实现全分行一盘棋。强化分行内部上下联动、平行联动，提升中后台效率，调动分行一切必要资源和力量，积极满足客户多元化、一揽子金融服务需求，全力营销市场，拓展客户。

四是着力培育新的利润增长点。加大对新设支行在人力、物力、财力的支持力度，作为分行新的业务增长点和收入来源。

五是打造合规工作人人有责的合规文化。在全行塑造正确的合规理念，正确处理合规与发展的关系，以合规促发展，保发展。■



让我印象最深刻的一名客户

蔡晶 / 深圳分行个人金融部

从事银行零售业务五年，接触过的客户没有上万也有成千。他们来自不同的行业，不同的地方，有着不同的身份，不同的特点。但让我印象最深刻是在华润银行公园里社区支行遇到的他，其貌不扬，却让我一直铭记于心。

那是3月的一个午后，我正在前台伏案工作。伴随着一阵急促的脚步声，进来了一位客户。我抬头打量了一下：中年男子，中等身材，衣着朴素，皮肤黝黑。见他径直走向柜台，我迎接道：“您好，请问您要办理什么业务？”

他有点怯怯地问：“你们这里是银行吗？”

我答道：“是的。”同时心里默默判断，一般这样问的客户十有八九是要汇款。

果然，他说：“我……我想打钱，到农村信用社。”

“好的，请问您有我们银行的卡吗？”我嘴上这么问，心里已经猜到肯定是没有。

“没有，我……我想用那个ATM机……汇过去。”他指了一下支行外面的CRS存取款一体机。

“您的钱是现金还是在银行卡上呢？”

“是现金。”他一边说，一边掏口袋准备把钱拿出来。

好吧，可能是不太了解银行业务的客户，不知道自助机器是不能跨行存现金的。不过如果能营销一个客户也不错，我便说：“ATM机不能帮您把现金存到其他银行去，不如您办一张我们银行的卡，我帮您存好钱后，再转账到农村信用社去。”

“好。”他干脆利落地答应了。

很快，卡开好了，我帮他到CRS机存款，顺便还想营销一把：“您这个

卡每个月前三笔跨行取款是免费的，包括外地，您平时可以多留一点资金在卡上，随时可以取。”

他略带歉意地笑笑说：“平时也没多的钱存了，今天就只有这一千。”

好吧，看来这个账户只是用来转账的。不过这也是银行的基础服务和社会责任吧。我这么想着，就没有再继续强求。存好款后，我带他回到柜台办理转账。

注册网银、修改登录密码、重新登录，因为登录密码不能和取款密码一样，一般客户经过这三步后通常都会抱怨一下，嫌麻烦。但是他没有抱怨，还认真记下了自己的密码。

“您好，可以转账了，收款卡号和收款人麻烦您提供一下。”我提醒他。

他把一张皱巴巴的小纸摊开，上面抄写着一个小卡号，但没有收款人的名字。他说：“收款人是我爸爸，名字是……”他感觉自己解释不清楚名字怎么写，就直接拿起笔在自己手心写起来了，我赶紧想拦住他，说：“这里有纸，你写在纸上，不用弄脏手。”

他丝毫不介意，快速写完名字把手掌摊开给我看，好像生怕晚一点就耽误了汇款。

我帮他填写好信息，提交，然而显示转账失败。这种情况并不少见，经常有客户弄错卡号或者户名，而且农村信用社的收款方又非常复杂。我便例行问道：“户名确定是这几



个字吗？要跟身份证是一致的哦。卡号确认吗？收款银行确实是农村信用社吗？全称是什么？”

他又是满怀歉意地说：“我们那里地方小，只有一家银行。”同时赶紧拿起手机打电话，确认我刚刚提问的那些信息。我看到他的手机还不是智能机，心里想着：这位客户还是很有孝心的，自己这么节省，存了钱给家里父母汇款。

他打完电话，更换了收款信息重新尝试，这一次终于转账成功了。我舒了一口气：总算把这么个繁琐又没利润的业务给结束了。我把转账成功的界面展示给他看，他一直略显木讷的脸上露出了一丝既轻松又欣慰的笑容。我收拾着柜台上的银行卡、身份证等资料，一边听到他轻轻的、但自豪而快乐地说了一句：“我收养了一个小孩，这钱打回去给她用的。”

一瞬间，我愣住了。见惯了网点各种场面、对再暴躁的客户投诉也能沉着冷静的我，那一刻竟然呆若木鸡什么话都说不出来。要知道，他的开户信息上，填写的工作单位只是附近的一家小小的生活超市啊！他用着现在几乎已经没人在用的旧手机，存了一千就无法再存更多，但却把这一千元毫无保留地汇给一个收养来的孩子！一个在深圳做着这样一份工作的人，一个月能赚多少钱？而深圳高水平的衣食住行，哪样不花钱呢？然而现在，他往家里汇款是为了抚养一个小孩，一个跟自己没有血缘关系的孩子。

我动容地说：“您真是一个很有爱心的人。”他又笑了，仿佛想到了他那个孩子，仿佛看到了孩子用他汇回家的钱买新衣服、买零食、买小书包，快乐地读书和成长。他的身上像卸下了一个负担，又像注入了一股动力。他说：“谢谢你们，我请你们喝饮料吧！”我再三推辞，再三解释这些都只是我们份内的事。他便默默地离开了。不一会，他又从侧门进来不由分说地放了两瓶饮料在我和同事的桌上，便脚步急促但轻盈地离开了网点。

他走后，我依然沉浸在刚刚发生的事情中无法自拔。在这个时代，在这个快速发展的城市，在金融这个逐利的行业，这件朴素小事的发生，就像一股清风吹拂着我浮躁不安的心。我们谈过以人为本，我们谈过服务至上，我们谈过社会责任，我们谈过再创新高，然而这一切，都不如这个以一己微薄之力，尽自己的全部所能，给一个孩子满满的爱和温暖的家的普通人来得真实和实在。这份爱实在太渺小，渺小到无人知、无人谈，那个孩子也并不会锦衣玉食，也不能衣食无忧。但是这份爱又实在太伟大，伟大到一个孩子从此不会流落街头命运未卜，伟大到一个人可以为了另一个人去奉献一切，伟大到你我未必有勇气去承担。

故事的最后，我邀请他再次来我们银行，为他免费更换了一张金卡，让他每个月取款免费的优惠可以多一点。虽然这个举动可能并不会给他带来多少直接的帮助，但我希望能尽我们最大的能力，为他做点什么。就像他已经用他全部的能力，在为另一个小生命奉献着。

愿好人一生平安，也愿你们奉献之路上，有我们华润银行的守护相伴。🌟



把每位客户当做伙伴

谢智武 / 中山分行开发区社区支行

“动动嘴角，带上微笑，无论面对工作，还是生活，它都是你最好的搭档”。这是某招聘公司宣传网页上的广告词，第一次看到这句话的时候，我就喜欢上了它。我觉得它更适合我们，一个为客户服务，寻找与客户利益最大化的金融服务行业。

每个人都会微笑，孩子的微笑天真甜美，年轻人的微笑友善自信，老人的微笑慈祥温馨。微笑是我们表达快乐、喜悦、温暖、幸福的一种方式。微笑是一种语言，这种语言不需要翻译，但世界每一个角落的人都能读懂。无论在生活中还是在工作中，我们都需要微笑，微笑传递着友好和温暖，微笑拉近了你我之间的距离，使工作和生活都变得轻松美好。

在华润银行这个大家庭里，我是一个刚加入不久的新人。在试用期的这段时间渐渐地熟悉了华润银行这种紧张而有序的工作氛围，也自觉地融入到了这个井然有序的工作环境中去。刚开始的时候觉得客户经理岗工作很简单，很平凡，每天只需迎来送往不同的客户，办理自己熟悉的业务完成规定的任务。但渐渐发觉，一切的规则 and 规定都是在告诉我们怎么做是对的，而怎样会做得更好，这就需要我们自己去发觉和领悟了。在参加工作的这段时间里，我渐渐发现，当我微笑着迎接客户，微笑着为客户办理业务，微笑着送别客户的时候，一切都会进行得很顺利，一切似乎都是轻松简单的。但是，有的时候，当我面无表情，机械地给客户办理业务时，总是会遇到各种各样的阻碍，业务开展得非常不顺利。微笑这种简单、易行，不花本钱的表情，却能带来如此意想不到的效果。如此低投入高回报的投资，何乐而不为呢。

其实后来自己了解到，这就是心态问题，只有把每一位客户当作家人，当作伙伴去看待，才能更加用心地去办好每一笔业务，你投以微笑，客户报以信任，你把客户当作小伙伴，客户自然也会为你带来应有的业务量。有时候换位思考一下，客户如果把我们当作朋友会打动我们，那我们认真服务好每一位客户也同样可以打动客户。有个老会计曾经讲过一句话，“服务态度是弥补服务过程不足之处的修复剂”。把每一位客户当作朋友要作为我们的工作准则，只有这样，我们才能从容地绽放出发自内心的微笑。华润银行是一个朝气蓬勃的银行，我们要做老百姓最贴心、安心、省心的金融机构，以卓越的服务、完美的服务来回馈大家。🌟



职场菜鸟初成长

伍嘉琳 / 珠海管理部富华支行

一、初遇

2015年12月9日，我收到了来自华润银行2016届校园招聘的录用通知，就如拿到了开启职场之门的钥匙，当时站在门外的我，既激动又好奇，止不住幻想华润银行的样子，我将会面对什么样的工作内容？会遇到怎样的同事？又会面对什么样的工作环境？我对未来的职场生活充满了期待。

对于华润银行的第一印象来自校招的HR，笔试、一面、二面一气呵成，在这三天里面，都是凌晨12点后收到新一轮的面试通知，可见HR为此通宵达旦，辛苦付出；更让我感到暖心的是，HR对于我们提出的各种问题都是有问必答，从签署三方协议、寄档案、落户、报道、进训练营，他们就如我大一刚入学时遇见的师兄师姐们一般，细致体贴地给我们各方面的指引，这些都让我觉得华润银行是一个以人为本，温暖有爱的大家庭，也成为了我选择进入华润银行工作的一个重要原因。在即将踏入职场之际，很感激有这么一群对我关怀备至的伙伴，为我指引方向，排忧解难，帮我开启了职场大门。

二、相识

从训练营出来后，我们被分配到各自的岗位上。我有幸来到富华支行，成为当中的一员。记得刚到网点跟岗的第一天，我连什么是冠字号码都不知道，正如我的带岗人舟舟姐所说的零基础。我发觉坐在窗口外面当客户和坐在里面当柜员所想所感，一墙之隔，可谓

天差地别，看似简单的工作，当中不知道多少小细节需要反反复复被注意，看起来不需要什么特别技术的工作往往最难做好，但幸运的是，我所在的网点非常优秀，大家都是经验丰富，业务熟练的优秀员工，在大家的帮助和指点下，我掌握了必备的技能，也能够独立上柜了。回忆起来当中的点滴，不仅有大家手把手教我点钞、打小键盘的技巧，更有教我盖章这种微小的细节。在我能够独立上柜，成为一名合格的柜员这个过程当中，少不了网点的各位伙伴无微不至的帮助，甚至可以用手把手教导来形容也不为过，正是他们的耐心和细致，帮助我成长为职场中合格的柜员。

三、相爱

柜员这份工作，说难不难，说容易还真的不简单，面对来来往往的客户难免少不了遇到困难，也难免会出一些差错和问题，但是，有身边的好同事，好伙伴在相互支持，遇到问题大家一起解决，遇到困难大家一起“打怪”，这就是工作中最值得让人开心的事情。用心工作，快乐生活，在华润这个相亲相爱的大家庭里面，相信我可以成长得更好。👍





做最好的团队

陈燕容 / 珠海管理部拱北支行

在当今人与人高度协作的社会里，唯一少不了的，就是团队。那么，我想请问大家，什么才算是一个好的团队？拥有很多高端人才？拥有大量荣誉？还是配备精良？在我看来都不是，一个能够同甘共苦、无私奉献、互相包容，互相鼓励的团队才是一个好团队。如果说集团总经理罗熹口中“不怕苦，敢吃苦”的精神需要代言人的话，我相信一直奋斗在最前线的拱北支行运营团队一定是资深代言人。

如果把支行比作战场，那么，前台柜员就是冲锋陷阵的战士。近期支行的运营人员因各种原因流失严重，前台柜员由7个直线收缩为4个，但大家空前的团结、融洽，把自我能动性发挥到极致，个个变成拼命三郎。记得有一次，拱北支行需为电信公司批量开立1000多张银行卡，同时开立直销银行，拱北支行运营团队连续三个晚上奋战至深夜，甚至到凌晨2点，而大家毫无怨言。

在外人看来，银行是朝九晚五，但其实我们是“早七晚七”。因为要早到支行，喜欢贪睡的“宝宝”们不得不克服困倦，从此治愈了“公主病”；从银行开始营业坐到柜台的那刻起，除了吃饭，就几乎没离开过椅子，有时就连厕所都无暇顾及，个个都像练就了龟息大法的盖世高手，但他们却依然保持着一贯的职业素养，微笑服务每一位客户。

罗熹总告诫我们，“要有遭客户白眼的思想准备”。是的，前台柜员经常会面对各种客户，但我们依然能做到笑脸相迎、彬彬有礼，完美地诠释了“客户虐我千百遍，我待客户如初恋”的旷世情怀！因为我们明白，只有忍耐与退让，才能保持优质的服务，才能使华润银行在激烈的市场竞争中站稳脚跟。

如果说在支行运营的团队中，柜员是前线战士，那么授权主管就是指挥官的左右手。2016年8月份，我们首次尝试将低柜业务完全搬入现金柜，在搬进来的当天，各种服务设备“罢工”。那几天，我们分工负责跟进，在授权主管们的鼎力协助下解决了所有硬件问题，当客户及客户经理对柜台转型提出各种疑惑时，他们总是第一时间冲出柜台替我耐心解释。

刚休完产假回来的授权主管，正赶上支行人手紧缺，她随时现身于现金柜、对公柜、授权

岗，见缝插针地处理未了事项，练就成百变娇娃，最大程度地贡献了自己的价值。

运营经理作为支行运营团队的指挥官，既要带领团队完成考核指标，又要充分挖掘员工价值最大化。因此，以狼性文化为榜样的战斗精神就是我们拱北支行的奋斗精神。作为拱北支行的运营经理，我认为，运营经理是狼又是羊，在问题的处理上要敏锐果断如狼，而在面对下属时要宽容温暖如羊。记得有一次，在支行夕会上，有同事指出我平时交给他们工作任务时，语气太生硬，听起来像命令。这是我第一次听到支行同事这样评价我，而我完全没有意识到自己有问题，未免心生委屈。支行行长看出了我的感受，语重心长地提示我：“燕容，我们要做一个服务型的管理者”。经历了这事，我对“在面对下属时要宽容温暖如羊”这话更深以为然。在我的带领和全体员工的共同努力下，拱北支行在2016年上半年中拼出了11个荣誉，在半年总结会上闪耀光芒。

每个团队都要经历磕磕碰碰，才能磨合成互相依赖又相互独立的不可或缺的一部分。作为运营人员，我们可能没有傲人的丰功伟绩，我们只是坚定地镇守运营这个烽火前线，抓服务，防风险，搞创新，为效益的增长保驾护航。拱北支行团队不断寻求自我突破，主动考验自己，历练团队，从青涩到成长，从成长到成熟，我们不懈努力，不断追求卓越，做最好的团队！👊





微笑的季节

赵婕 / 中山分行法律合规部

春夏秋冬，四季更迭，岁月的齿轮永不停歇地运转，总是还未来得及好好感受，下一个季节就已悄然而至，从不会姗姗来迟。对于华润银行的员工来说，我们所感受到的四季，却是别有一番意境的。

旁人说，银行的四季是一个痛苦的季节。没完没了的加班，身心疲惫，家人聚少离多，何不痛苦？

旁人说，银行的四季是一个烦人的季节。密密麻麻的数据，永无休止的报送邮件，成千上万个等待处理的报告，何不拨人心弦、恼人心扉？

旁人说，银行的四季是一个疯狂的季节。早出晚归，通宵值夜，废了寝，忘了食，没有丝毫休息的时间，何不是到了疯狂的境界？

旁人说了很多很多，我们笑而不语。确实，我们痛苦，我们烦恼，我们疯狂，可是每当回想起和同事们一起披荆斩棘、同甘共苦的点滴片段，就如同春风轻拂，夏雨送凉，秋月沁脾，冬日暖阳，都成了值得我们微笑的理由。

我说，华润银行的四季都是微笑的季节。自成立以来，多少个日夜我们不眠不休共同度过，用希望播下这颗种子，用智慧和奋斗将它灌溉，倾注一点一滴的心血，期待着小苗成长为一棵大树。

春分

破晓时分，揉着惺忪的睡眼踏进了华润银行的门口，连续的长时间工作，让人的体力

和精神都有点吃不消了。回到位置上，看着办公桌上红红蓝蓝圈着的台历，今天还要加快步伐，继续邀约客户，争取几项业务的落地，又将是个硝烟弥漫的日子。正想着出神，隔壁同事递来一杯热咖啡，腾腾的香气不禁让人精神振奋。“给，昨晚没睡好吧，刚冲的，提提神，今天我们可还要继续上战场舌战群雄，加油，无精打采的不可行啊！”说完，他微笑着拍拍我的肩膀，给其他同事送咖啡去了。握着那杯热腾腾的咖啡，手里暖暖的，心也暖暖的，如同初春的柳枝在风中飘荡，他的微笑印在了我的心上。

大暑

正值晌午，室外的知了叫得肆无忌惮，实在让人燥热难耐。营业部内一阵忙碌的声音，原来是在操作系统导出数据时出现了难题，大家正在聚精会神研究方案。只见众人眉头深锁，时而在草纸上密密麻麻地写写算算；时而在屏幕前凝神交谈，研究方案步骤；时而对着一串串的数据沉思眸闭，理清思绪。营业部里的空气似乎也凝重起来，虽然室内有空调，可是忙碌的众人额头上还是不住的冒着汗珠。“OK了，OK了！”一阵欢呼声划破了原本凝重的气氛，看着电脑屏幕显示的“完成”字样，大家微笑着相互对望，互相击掌。谁都没有提出放弃，坚持让我们攻克难关，如同盛夏的荷香穿越过水波，微笑写在了大家的脸上。

立秋

傍晚，忧郁的夕阳沉落下去了，余晖没有殆尽，我看到远处天边的晚霞。一天的工作时间快结束了，路上已经满是形形色色归家的人儿。“快看系统，有一条最新的数据报送要求。”话音刚落，大家倦容一扫而尽，对外面的景色没有丝毫停留，立马投入到工作中。找数据，核对资料，多个系统相互对照，尽管枯燥乏味，大家却没有丝毫松懈。为防止单个系统数据来源不准确，报送错误的情况发生，认真谨慎成了大家数月如一日坚守的原则。无数条报送邮件的认真核对，零差错成果，让所有人如释重负地微笑了。如同深秋里蓝天飞翔过的大雁，微笑里诠释着坚守的力量。

冬至

华灯初上，夜幕开始降临，路人都已回到家中与亲人们温馨地度过一天最美好的时刻了。华润银行还有不少的部门仍然灯火通明，年终结算就在这几天了，为了保证年终结算的

正常开展，各项系统的稳定运行，战斗仍在继续。超负荷的工作，让身体都僵硬了，“战士们”摇了摇酸痛脖子，揉了揉干涩的眼睛，继续挑灯奋战。“今晚轮到谁值夜了？”忽然有人问起，“今天是我。”一个声音响起。“不了，你早上本该轮班休息的，可是人手不够又把你拉上了，今晚我来吧，我习惯熬夜了。”另一个声音响起。“哎呀，不要抢，你们都去休息，今天就到我吧。”第三个声音响起，紧接着响起第四个声音、第五个声音……大家久久争论不下，一时相互凝望，都会心的笑了，那是一种自豪，一种幸福，一种感动的微笑，如同严冬的腊梅映红了白雪，折射出人性的美丽。

用微笑诠释华润银行的精神，是华润银行人的心境和姿态，因为微笑让我们上进的汗水和艰辛的付出里，有了坚持、坚守、坚忍的力量。华润银行的每一个日子，每一个季节，和同事们的每一个片段，都值得以微笑迎接，以微笑体味，以微笑送别，以微笑纪念和珍藏。

因为有你们——我亲爱的同事们，这里的四季都是微笑的季节，这里的微笑更持久！👏



快乐伙伴

陈佳曼 / 珠海管理部口岸支行

高尔基曾经说过“工作快乐，人生便是天堂；工作痛苦，人生便是地狱。”快乐是一种心态，是一种态度。工作的快乐离不开身边的伙伴，在一个充满快乐又积极向上的团队里，你也会深受感染，学会用乐观的眼光看待工作的另一面，让自己享受于工作的快乐中，为自己的人生添上重要的一剂调味料——快乐工作、享受生活。

来到口岸支行后，与这个新团队相处的这段时间收获良多。这是一个集严谨与轻松于一体的团队，在这里你可以拼尽全力工作，也可以欢乐地玩笑。这个团队里的每个人都是快乐伙伴，每天都微笑地面对每个客户，元气满满地工作。

在这个快乐团队里面，每天可以开心地办理业务，讨论业务知识，分享业务技巧，探讨转介心得。每个人都以快乐的心态来面对工作，自然而然整个团队的氛围都以欢乐为主调。可见拥有快乐伙伴对于快乐工作是大有裨益的。学会在自愿工作中追求快乐，“快乐”是人本能的向往和追求，是自主自愿行为，谁都渴望能快乐地生活、快乐地工作，因此，我们要善于在自愿工作中追求快乐，让自己本身成为其他人的快乐伙伴，成为传递正能量的小太阳，感染身边的每个人。快乐工作是让每一个人明白自己的存在价值在于能够为别人提供优质的服务，并以快乐的心态来换取别人对自己的认可。

快乐是一种心境、一种态度。每天带着愉悦的心情来工作，繁忙又紧张的工作可以变得高效而快乐。以前说到工作，我就会联想到繁琐、劳累，但是来到一个充满快乐的团队里面，同事之间互相影响，传递快乐，担任彼此的快乐伙伴，这样每天紧张的工作中也有陆续发现许多快乐之处。在银行工作已经一年多，每天都和不同的客户

打交道，为客户办理不同的业务。工作之中，我发现快乐可以源于很多地方，快乐其实很简单。比如快乐源于微笑服务。银行柜员工作是一项服务性的工作，微笑服务既能让客户感受到优质的服务，也能让自己心情愉悦。当客户坐在窗口前，微笑对客户说声“您好！欢迎光临，请问办什么业务？”整个办业务的氛围就会变得和谐，就算由于自己业务不熟而多耽搁一些时间，也比较容易得到客户的谅解。当业务办理完毕客户起身离开时，对客户微笑说一句“请慢走！”有些客户会回过头来相视一笑，这时我感到很快乐，因为自己的服务被认可了。快乐是具有感染力的，正是因为身边有互相影响的快乐伙伴，每个人都能怀着快乐的心态面对工作中发生的一切，身边同事同样在以快乐心态工作着，大家互相影响后都能真诚面对客户，快乐办理业务。

好的心情会使你有个性、有创造力和凝聚力，会拥有良好的人际关系，会加深与客户的关系，会使你的工作效率提高，会让你的人生丰富多彩。因此，在银行前线工作的人员应每天带着快乐的心情工作，让自己成为他人的快乐伙伴，传递快乐和能量，这将让你的工作及生活变得更多姿多彩！👏



创业资金有困难？华润银行助你一臂之力！

林琼芳 / 总行办公室

随着我国加快落实创新驱动发展战略，主动适应和引领经济发展新常态，大众创业、万众创新的新浪潮席卷全国。“创业”成了近年的热词。创业很诱人，但创业并不易，拦在创业者面前的第一只大老虎就是“资金短缺”。

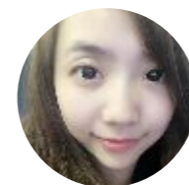
陈先生是创业者中的一员，一手创办了城市快捷酒店。随着珠海旅游业发展，酒店接待能力越显不足，环境也越显陈旧。为在旅游旺季来临前提升接待能力，改善酒店环境，陈先生决定重新装修酒店。无奈资金周转不够，陈先生决定向银行申请贷款。经过多方咨询，陈先生最终选定了华润银行，提出了贷款申请。递交资料仅3天后，我就审批通过了陈先生的贷款，并在半个月内存放了贷款。陈先生非常高兴，直夸华润“拇指贷”是小微企业的福星。贷款发放一个季度后，我行客户经理根据政策规定，为陈先生向政府提交了贴息申请，为陈先生累计贴息了16万元。陈先生感动得紧紧握住了客户经理的手。

创业路上遇到资金短缺的情况很常见，但像陈先生这样能顺利获得银行贷款并不容易。很多创业者在面临资金短缺时，由于对政府政策和银行规定不清楚，会转向亲朋好友借款，或参与民间借贷，大大提供了融资成本，增加了创业的难度。事实上，为了有效缓解中小微企业融资难、融资贵问题，珠海市政府早在2014年就制定了《珠海市中小微企业“四位一体”融资平台工作方案》，帮助和支持民营及中小微企业克服困难、发展壮大。

我行是中国人民银行市珠海中心支行指定的两家“四位一体”支小贷银行之一，参与修订了2016年人社局创业小额贷款贴息政策和创业小额贷款贴息业务。为鼓励符合条件的中小企业充分利用贴息政策，降低自身融资成本，我行通过积极推动和实质介入，向自主创业的中小企业宣导贴息政策，争取贴息额度。2016年，我行共发放符合贴息办法的贷款12105万元，被广东省银监局评为8家助力青年双创示范点，成为珠海银行业支持广大创业青年投身“大众创业、万众创新”实践的典范。

除了“拇指贷”，我行还有专为轻资产型企业设计的“成长之翼”贴息贷款业务。我行与珠海高新区创业服务中心合作，给予企业一定额度的授信支持，助力高新区扶持的企业成长。2016年，我行给高新区内11家企业发放了21笔贷款，贷款金额3750万元。

作为一家城市商业银行，华润银行积极履行社会责任，正通过“拇指贷”、“成长之翼”贴息贷款等创新产品，成为创业者、创新者、创造者的成长伙伴，助力实业，融惠民生。📌



打造分行特色信息化银行建设模式

刘琳 / 广州分行法律合规部

信息化银行建设是一个方向，是一种思维方式，是经营管理的先进模式，也是银行经营和管理模式的根本性改变，是现代商业银行的未来发展之路。2016年是华润银行信息化银行建设元年，也是广州分行开业第一年，在开业伊始，结合总行的战略转型，从分行实际出发，逐步建成分行的信息化银行建设模式，对当下的广州分行来说，尤为重要。

作为分行，应从总行信息化建设路径下沉至分行，找准定位，解决抓手，有条不紊地开展分行的信息化银行进程。即在管理机制方面，继续围绕“重点项目、重点客户、重点产品”三个重点，为打造立体的三个重点须上行延伸重视“重点指标”，下行延伸重视“重点流程”、“关键风险”和“重点资源”，全面打造立体的“三个重点”管理框架，布局信息化银行建设进程。经过前期调研，分行确定了立足于提升客户需求、提高客户体验，以“信息”作为抓手，试水大数据的归集、整合，围绕分行的“三个重点”逐渐延伸，继而找到突破点，拓展信息化进程。

维克多·迈尔·舍恩伯格在《大数据时代》书中提到“大数据带来的信息革命正在持续变革我们的生活、工作和思维”。数据是重要资产的理念已经在中国金融界达成共识，数据的真正价值在于能够洞察企业内部规律、数据的洞察力已经成为金融企业的核心竞争力。现实中，一些业务部门因为部门业务延展方向的差异化，不可避免的会存在着各自为战，信息传导迟缓，市场反映迟钝的问题。广州分行针对这个问题，群策群力，积极利用现用资源，开展业务基础信息的积累、整合、挖掘和共享活动，即开展“每日信息简报”机制。由综合管理部门协同各业务条线汇总各平台数据，利用微信工作群向全体员工推送经汇集整合的经济信息简报。简报分为宏观经济要闻和专业信息两个大部分。业务部门负责专业信息的提供，通过专业平台查收当日专业信息或精准分析，通过这些数据不同业务部门和员工能及时掌握当前的经济

形势、业务动态，了解相关经济信息，于业务发展助力。同时，避免了信息的重复采集，成本升高，普通业务人员无法对海量信息进行技术处理，有效信息利用率低的情况。目前，广州分行将信息简报汇集成库，可以实时整合经济信息的同时，也能便捷地查询往期信息，支持产品快速创新，便于下一步增强提升以客户为中心的定制化和差异化客户服务能力，强化风险防控的实时性、前瞻性和系统性，实现现代化制定性强、转化快，拼接式的服务体系。

信息推送平台自2016年7月至今已达8个多月，全行人员均已习惯了在每个工作日的上午收到这样一则信息推送，从中查找有效的信息或者思路。当然，基于分行的能力有限，整个信息的推送机制还存在一定的改进空间，例如信息渠道不宽，采集手段落后，同业市场信息、行业动态信息、优质客户信息的更新速度还有待提高，这也给分行下一步的信息归集工作提出了新的要求。

同时，广州分行做了其他的信息化尝试，公司项目管理系统、汽车供应链系统等一系列基于信息化银行建设的项目正日益完善，在精细化管理的链条上发挥其重要的作用。正如刘晓勇董事长所言：“信息化银行建设是崭新的课题，也是一项长期的任务，不可能一蹴而就，需要集体的智慧和全行上下的共同努力，才能落到实处。”信息化银行建设之路，是一条没有捷径的开创之路，广州分行必须要着眼于自身，细处着手，才能利用我行拥有的独特优势，集团供应商和终端消费客户资源，走出一条华润银行特色的信息化银行建设道路。



浅谈如何做好银行对公客户经理

郑立群 / 惠州分行公司金融部

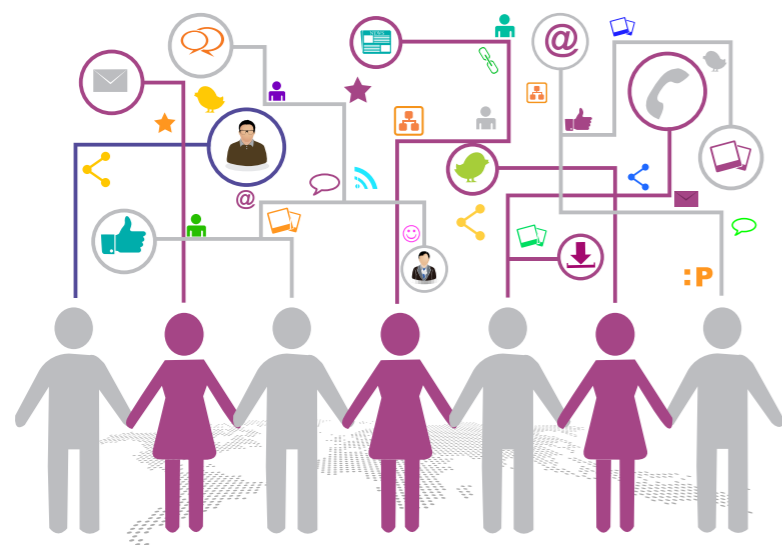
作为一名银行对公客户经理，如何提高日均存款、营业收入，做好业绩，总结三点：诚、勤、细。

诚，就是要讲诚信、真诚对待客户。诚信是营销的基础，是与客户相互沟通的桥梁，在与客户打交道时只有真诚相待，言行一致，急客户所急，想客户所想，才能赢得客户的一份信赖，换取客户的一份诚心。

勤，就是要勤学、勤跑。作为客户经理，要有丰富的业务知识和较为宽广的知识面。银行客户经理在银行业务的营销过程中承担着执行金融政策、推销金融服务产品、联络客户、协调关系等重要职责，丰富的金融业务知识和宽广的知识面是开展工作的必备资本，所以要勤于学习新知识，对政治、经济、文化、社会等知识要有一定的基础。作为一名业务人员，如果只是待在办公室，业务是不会自己找上门的，只有与客户进行经常性的沟通与交流，了解客户的动向，知晓客户的所思所想，才能及时调整营销策略，捕捉机会，在激烈的竞争中抢占先机。

细，就是要细心，工作从细微处入手，在做出营销前对客户有充分的了解，要知道自己的客户看重的是什么，需要的是什么，发掘合作的广阔天地，这个就需要自己在平时工作中细心观察，根据客户需求进行营销。

只要坚持“诚、勤、细”，就能不断提高个人能力，把握机会，做好业绩，成为一名优秀的银行对公客户经理。





信而有征 行方有果

苏道庆 / 珠海管理部风险管理部

你是历史书卷上的文字，
记录着“一诺千金”的传说故事。
你是岁月年轮中的痕迹，
铭刻着“信而有征”的美德传承。
你是时光长河里的波浪，
激荡着中华民族薪火相传的信仰。
你是时代曙光中的承诺，
承载着我们伟大复兴的百年梦想。

多少的脚步走过，
一抹诚信，一笔记录。
于是美德变成了一份财富。
于是素养变成了一种力量。
蓬勃发展的征信事业，
诚信文化在一份份辛勤耕耘下葳蕤生光。
久远历史的传承，
披一身新时代的光芒。
凝聚，那是指引我们前行的正能量。
梦想为船，诚信为帆。
我们为远方乘风破浪，
我们一定会开拓出崭新的辉煌。🌟



征信之光

何维智 / 珠海管理部个人金融部

若说诚信是阳光
征信人便是沐浴其中的
一株株白杨
努力的汲取阳光中的能量
笔直的生长

艰辛又何妨
我们有坚挺的脊梁
无论是城市
还是荒凉的边疆
即使蛀虫将我无情的啃咬
我仍然坚守着我的信仰
坚守着征信事业
那一片洁净的地方

让我们放声歌唱吧！
以骄傲
以荣耀
我以“诚信”作为庞大根系
用“努力”把枝叶茂盛的伸长
只为与你在那美好的明天
共沐诚信之光！🌟



投资标的有很多 少走弯路赢更多

——大众实用投资避雷系列之一

房方 / 总行办公室

随着中国近年来经济的发展和人民生活水平的提高，普通大众手上的闲钱渐渐多了起来，投资需求也日益高涨。彩票、古董、艺术品、域名、P2P、信托、储蓄、银行理财、债券、保险、基金钻石、期货、外汇、黄金、比特币、早期股权、二级市场股票，可以说，市场上的投资标的数不胜数。今天笔者想和大家一起分享下目前市场上的投资形式，以及这些形式哪些靠谱，哪些不靠谱。

我们这里所说的投资是指狭义的投资，投资人是指小康家庭和中产家庭的大众。

彩票

彩票是投资吗？中了彩票对于普通大众来说真的是件好事情吗？大家有空可以在网上搜一下《盘点巨奖得主的悲剧人生》这篇文章，揭示了美国彩票中奖者破产率高达75%。中彩票之后如果驾驭不了巨额财富，财富只会给大众带来灾害而不是幸福。而且投机的心态一旦养成，做什么事都想投机，想走捷径。这世上没有事情是可以走捷径的，投资是不能有投机心态的。

古董

古董由于其唯一性和稀缺性，随时间具有市场价格的增值效果。但时间过久，古董因保存不善造成品相瑕疵，其价格上涨也会出现转折。古董需要一定的维护成本，比如要具备恒温、恒湿、防盗、防火的空间摆放或储存，其流动性也比较差，投资周期很长，标准化程度较低，交

易成本很高，卖出成本一般在10%左右，而买入成本则常常高达15%。

更重要的是古董真伪难辨！据笔者所知，一直有很多村子是专业制造假古董的，他们把工厂里面生产的新货埋在地下，烧一遍硫酸、一遍黄碱，泡泡然后拿泥巴抹完了再烧。卖的时候按麻袋卖，一麻袋200元，小康家庭和中产家庭的民众很难分辨出真假。对于古董的分辨可不是看了两天《鉴宝》节目，读几本古董的书，报几个古董培训班就能掌握的。

艺术品

决定艺术品投资品质的是真伪度、精品度和稀缺性。艺术品由于其真伪、品质和艺术水准难以鉴别和判断的原因，只能成为少数人的投资工具。

市面上，炒作艺术品和庄家炒作股票的原理类似。庄家选一个不知名但出品不错的画家，有七八个财力雄厚的大佬联合出资，让画家参加所有的画展。这七八个人轮流以高于市场价的价格拍下画家的画。几轮之后这个画家的画就炒起来了，就有其他的“接盘侠”，哦，这里我们命名个新词——“接画侠”吧。有了“接画侠”，这个画家的画就真的卖出去了！而那七八个大佬就是股东，他们事先已经和画家签好协议买断了那个画家所有的画。所以，艺术品金融尽管作为新兴市场被人看好，但是不太适合大众参与。

域名

有个叫张伟波的男孩从小就喜欢网络，自小就把自己的名字给注册了weibo.com，结果新浪微博跑去跟这小子说：开个价吧，域名卖给我们。于是，张伟波同学就开价880万，新浪微博一口答应，当即成交。试想，当时这个域名当时如果不卖，网易和腾讯可能会出价2800万。

域名可以投资吗？可以的，只是今天的机会已经非常少了，简单的词汇已经被抢注了。

信托

信托的门槛一般比较高，基本是100万起投。信托的主要投向是一些房地产、财富管理大资产的标的。一些高净值人士可以考虑投资信托，属于高风险、高收益。

储蓄

储蓄是投资吗？绝对不是。因为储蓄的收益率是低于通货膨胀的，储蓄只能算是保障生活和基本支出的现金流。但储蓄是要有的，现金为王也是很多机构和经济学家这几个月一直坚信的，翻翻证券公司的研报、任正非近期的讲话和江南愤青《天使投资的死亡率几乎是百分之百》等文章中都有对目前现金流重要性的阐述，有兴趣的朋友可阅读下。

P2P

P2P的收益相当客观，大概年化能达到8%-20%，但是建议不要碰P2P。因为P2P理财的风险太高了，现在全国有2000多家P2P机构，真实的跑路数据远大于官方公布的10%。一个P2P平台出事，背后是几百亿资金的不知所踪，和几万个家庭的辛劳所得无从讨要。

鉴于篇幅的限制，这次与大家分享了在彩票、古董、艺术品、域名、P2P、信托、储蓄方面的看法，希望用通俗的语言揭示市场上投资标的本质，尽量避免投资陷阱。🔒



商标权涉银行业务浅谈

叶青 / 总行法律合规部

为提升我行金融产品、服务的知名度和竞争力，我行已在国家工商行政管理总局商标局（以下简称“商标局”）注册了“CRBANK”、“快乐金”、“润盈理财”等商标。目前上述商标在我行银行卡、理财、信贷类金融产品中广泛使用。鉴于商标权作为银行的知识产权，是银行提供差异化、高品质金融服务的重要标志，现结合《中华人民共和国商标法》（以下简称“《商标法》”）的规定，对商标权涉银行业务的注意事项进行分析与提示：

一、商标注册方面

（一）拟长期使用的商标应当及时注册

《商标法》采取了以自愿注册为主，强制注册为辅的申请原则，经商标局核准注册的商标为注册商标，商标注册人享有商标专用权，受法律保护。我行在开展金融服务、提供金融产品时，如使用未经注册的商标，对其不享有专用权，且未经注册的商标存在被他人抢注的法律风险。若商标被抢注，抢注者可向我行主张侵权责任，要求停止使用，并索要高额赔偿。

（二）在商标注册时应避免不当注册

经梳理相关案例，商标注册不当须注意以下情形：

1. 商标缺乏显著性特征。如仅有本商品的通用名称、图形、型号的；或仅直接表示商品的质量、主要原料、功能、用途、重量、数量及其他特点等，例如“高端”、“优质”作为商标的，就不具有商标的显著特征。
2. 商标违反法律禁止性规定。《商标法》第十条规定了不得作为商标使用的标志，如带有民族歧视性、欺骗性，容易使公众对商品的质量等特点或者产地产生误认的商标等。

3. 商标与他在先的权利相冲突。《商标法》第三十二条规定，申请商标注册不得损害他人现有的在先权利。所谓在先权利，即指他人已经合法取得的权利，包括商标权、著作权、银行名称权、肖像权、知名商品特有包装或者装潢使用权等。我行在开展商标注册业务中，如出现上述注册不当情形，可能会导致商标被撤销和出现侵权的法律风险。

（三）商标注册类别选择的注意事项

申请注册商标应当按照国家工商管理局商标局商标注册《商品分类表》填写使用商标的商品类别和商品名称。目前我行对商标注册的类别主要为第36类中的银行、电子转账、金融服务。其中金融服务包括银行储蓄服务、保险库(保险箱寄存)、银行、抵押贷款、电子转账、兑换货币、分期付款的贷款、借记卡服务、金融评估(保险、银行、不动产)、金融咨询、信用卡服务等。根据《商标法》第二十二条第二款规定，商标注册申请人可以通过一份申请就多个类别的商品申请注册同一商标。我行业务部门在申请注册商标时，应避免局限于银行现有金融商品或服务类别，针对同一商标可在多个金融相关类别上提出注册申请。

二、商标使用方面

（一）商标到期须及时办理续展

注册商标的有效期为10年，针对有效期满需要继续使用的注册商标，我行已注册商标的相关使用管理单位，应注意在注册商标期满前12个月内按照规定续展；在此期间未能续展的，根据《商标法》规定可以享有6个月的宽展期。每次续展注册的有效期为10年，自该商标上一届有效期满次日起计算。注册商标期满如未及时处理续展手续的，将面临丧失该专有权的法律风险。

（二）商标使用应注意避免使用不当

商标使用不当的主要情形有：

1. 商标使用超过核定范围。我行开展业务时，对已注册的商标如需在原商标局核定使用范围外的其他金融产品或服务上取得商标专用权，应注意须另行提出注册申请。
2. 擅自修改注册商标。我行对已注册的商标如需改变标志的，应当根据业务需要评估并重新提出注册申请。
3. 不当宣传“驰名商标”。我行在开展业务时，不得将“驰名商标”字样用于金融产品、产品包装，或者用于广告宣传、展览及其他商业活动中。

（三）商标许可、转让的注意事项

我行已就金融产品或服务商标进行注册的，如涉及许可他人使用该注册商标，应将其

商标使用许可报商标局备案，由商标局公告。商标使用许可未经备案不得对抗善意第三人。如涉及转让注册商标的，转让人和受让人应当签订转让协议，并共同向商标局提出申请。经商标局核准后予以公告，受让人自公告之日起享有商标专用权，须注意注册商标转让只有在核准并公告后才发生效力。

（四）侵犯商标权的注意事项

我行在业务开展中应注意防范以下侵权行为：

1. 未经商标注册人的许可，在同一种金融产品或服务上使用与其注册商标相同或近似的商标，或在类似的一种金融产品或服务上使用与其注册商标相同或者近似的商标，容易导致混淆的。我行在开展业务时应注意须先行查询拟使用或注册商标是否在相同或近似商品上存在已注册或已申请的相同或相近似的商标注册情形，若存在相同或近似的在先注册商标，应及时修改或调整拟使用或注册的商标，以避免侵权。
2. 销售侵犯注册商标专用权的金融产品或提供侵权的金融服务。我行在开展代销或推介业务中，应注意核实拟代销或推介产品使用的商标权情况并注意明确免责约定。🚫





玉兰花开

——融入、感恩、向上
秦丽华 / 东莞分行法律合规部

纯洁的爱、真挚、报恩——玉兰花语

“多情不改年年色，千古芳心持赠君。”初识玉兰，是来莞的第一个春天。早春时节，春寒料峭，阳光的气息时远时近，万物萌而未发，努力挣脱着一冬的桎梏。似乎只是一个清晨，清新的花香就弥漫了整个广场。洁白无暇、古雅大方的花朵迎风摇曳，神采奕奕，千千万蕊，宛若天女散花。

不妒牡丹的富贵，不慕玫瑰的妖娆，名贵不张扬，高雅不孤寒，娇嫩不娇气，后来知道，这就是玉兰。

小揖轻舟，梦入芙蓉浦——融入

玉兰原产于长江流域，如今在中国广袤的大地上落实生根，开在寒风萧索的京城，开在潮湿阴霾的沪上，开展温暖明朗的莞城，开在廊桥庭院，开在道路侧旁，甚至可以桩景盆栽，不择厚土、不慕虚华，到哪里都是一道亮丽的风景线。这种融入和敬业的精神是我在华润银行成长的第一课，也是必修课。

人总是难以克服经验主义，总会用劣势和原来工作单位的优势比。其实，每个企业都有自己独特的文化氛围，有其闪光的一面，了解企业文化的外延、领悟其内涵，并以虚怀若谷的心态接受，最后做到自然地融入，建立共同的价值观和努力方向，才能正确的领会，自觉地遵守企业的规章制度，否则就会背道而驰，最终被企业所抛弃。一旦解放

思想，明白问题，就发现了华润银行人强烈的责任感、认真的工作态度、无私的团队精神 and 乐观的工作心态，也慢慢体会到了华润银行事业愿景的美好。

它山之石可以攻玉，吸收其他单位好的经验固然重要，但它山之石只是“术”，还要用本身的企业文化这个“道”来驾驭改造，否则就会走火入魔。

“小揖轻舟，梦入芙蓉浦。”对华润银行企业文化的融入，让我在华润银行的成长和职业生涯打下了坚实的基础。

谁言寸草心，报得三春晖——感恩

玉兰经常在一片绿意盎然中开出大轮的白色花朵，报答自然的养育。诗人泰戈尔说过，蜜蜂从花中啜蜜，离开时嘤嘤的道谢，而浮夸的蝴蝶却相信花是应该向他道谢的。感恩的蜜蜂得到了甜蜜的果实，而蝴蝶却终日忙碌仍两手空空。像玉兰、像蜜蜂一样，常怀感恩之心，不抱怨、不怠慢，辛勤工作，是工作进步、个人进步的关键要素。

经常听到有人抱怨各种不满。抱怨是职场最大的杀手，无形中就消磨了意志，还会影响周围的人。人无完人，企业也没有完美的企业，工作不可能事事顺心，克服抱



怨最好的办法就是学会感恩。常怀一颗感恩的心，就不会有时间抱怨，自然而然，成长就会水到渠成。

感恩不仅是付出，更是一种收获，收获的是和谐的人际关系、他人的信任、优秀的工作成绩和人生价值的成长。“战地黄花格外香”，若干年后，我们不会记得周末的清闲，记得起、值得回忆的是夜以继日的拼搏和收获的喜悦，和部门融洽的工作配合、行内和谐的工作交流对接、圆满完成工作的充实，是领导同事的关心、支持和鼓励。记得参加一次行业拓展训练，当每组齐心协力完成双人手拉手高空走钢丝时，大家都很有感动，最害怕的时候，身边有个人陪着你克服恐惧。教练总结说，人要有感恩之心，感谢父母，用肩膀托起我们的成长，给予我们无条件支持。离开父母去工作，最应该感谢同事，他们用自己的经验，帮助我们成长，拉升我们攀上一个又一个高峰。

“谁言寸草心，报得三春晖。”以一颗感恩的心做指引，踏踏实实工作，永葆激情，年轻的我们才能和银行一起成长。

晴空一鹤排云上，便引诗情到碧霄——向上

玉兰花开，白玉兰花大而洁白，开放时朵朵向上，象征着一种奋发向上的精神。华润银行的平台给广大员工提供了大展拳脚的舞台，提供了发挥才智的平台。可以成为服务明星、专业人才、管理干部等，可谓成功就在前方，只要有玉兰一样奋发向上的精神。

当然，机会是留给有准备的人，做好自己的职业生涯规划并为之不懈奋斗，才能在人生事业的阶梯上稳步向前。无论在什么岗位，在干好本职工作的同时不断学习业务、学习金融知识，将个人的发展融入到整个银行事业的发展中去，才能实现梦想。

悄然间，从岁月指间滑落的是一幅幅不断交换的画面。时间沉淀下来一种成长，镌刻下来的是一道风景，积累下来的是一种情感。每日朝阳的变化，越来越深刻改变我的知识底蕴和心性历练。似水流年，彻底再造了我对橘色的深深依恋和无限守望。青春，注定绽放在人生最灿烂的时光，很庆幸自己的青春燃烧在银行如火如荼的发展事业中。没有时光的惆怅，没有岁月的叹息，只有梦想的执着和责任的持守，要时刻像玉兰一样，为银行发展增添一抹亮色，送去一缕芬芳。☀️



从《大师十论》看自我管理

——以小明为例解读德鲁克《自我管理》

奉麒麟 / 东莞分行法律合规部

《大师十论》汇集了彼得·德鲁克、迈克尔·波特、克莱顿·克雷斯斯坦森等10位管理巨匠的管理智慧，可以看作是一本管理学导读手册。你可以从这精要版“十论”中，寻找适合你的管理方法。相比之下，也许出于中国人更加内敛、中庸的处事习惯，德鲁克的《自我管理》更容易被国人所接受，毕竟这也符合中国“修身齐家治国平天下”的儒家哲学——你要管理别人，首先要管理好自己。

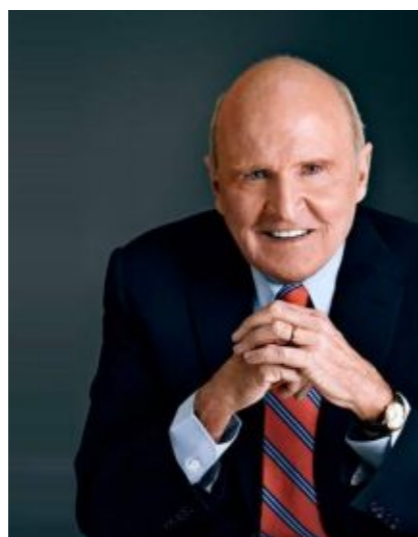
《旧唐书·魏徵传》李世民：以铜为镜，可以正衣冠；以古为镜，可以知兴替；以人为镜，可以明得失。德鲁克《自我管理》中也有一个“镜子测试”——在每天照镜子时，你可以问自己这些问题：你想看到怎样的一个人？我的优势是什么？我的价值观是什么？我是怎样工作的？我能贡献什么？这些问题乍一看，都很简单，甚至无趣。但是你认真去回答的话，就会发现真理往往就是这么简单直接。就像哲学三大终极问题：你是谁？你从哪里来？你要到哪里去？

接下来，我们通过《自我管理》中的“回馈分析法”，以小明为例，解答以上问题。“回馈分析法”是针对你将要做出的关键措施，写下你希望看到的结果。一段时间以后，将实际的结果与预期的结果进行对比。接下来，有请小明。小明：通过镜子测试，我想看到一个专业能力出众、具有核心竞争力的职场精英；我的优势是具有专

业职业资格，拥有多年工作经验，但是目前条线工作经验不足五年，有待进一步专业化；我的价值观是为公司创造价值并实现自我增值；我工作高效，但是目前的工作时间50%用在本职，50%用在行内各类兼职上；我能够为业务健康发展提供法规保障，我能够协助资产清收，为银行创造价值。

你看，通过以上简单的问答，我们就可以轻松的得出小明接下来一年自我管理的方向：一是继续深造、提高专业技能；二是关注本条线，减少不必要的兼职，提升核心竞争力。同时，小明也可以通过设定为期一年的“回馈分析法”，不断对照是否达到预期从而不断进行调整。

希望通过本文，能够让大家对《大师十论》和德鲁克的《自我管理》有一个初步的了解。📖



与你于广大世界中相逢

夏林昕 / 珠海管理部富华支行

法国电影《与玛格丽特的午后》讲述了一段因书籍而起的真挚友谊。主人公查尔斯杰尔曼患有阅读障碍症，童年时是班级中最笨拙的孩子，时常遭到老师的挖苦与讥笑，长大后则靠打数种零工及贩售菜蔬维持生计，曾因工钱问题对雇主恶语相向，日常的消遣是与朋友一起饮酒打诨，过去、现在及可以预见的未来都过得平庸至极。肥胖臃肿的他属于母亲们会在街边为了告诫孩子而用手一指的“不好好读书就会变成那种人”的教育反例。然而，某个风和日丽的午后，杰尔曼来到公园，在十九只鸽子轻柔的咕咕声与拍打翅羽的声音中与玛格丽特初次相遇。世界因此变得有所不同。

九十五岁的玛格丽特，名字里有不同于寻常写法的连续的两个T。穿粉色针织开衫，蕾丝衣领碎花纹案连衣裙，雪白的发帘下是苍老温柔的脸。杰尔曼看她来时与离去的身影，如同橱窗里展示的水晶小鹿般纤细脆弱。她与杰尔曼讨论鸽子，并为他朗读经典。当那些隽永的文字经由老人的唇齿游振在空气中，敲击听者的鼓膜时，杰尔曼闭上眼睛，在脑海中勾勒出具象而生动的画卷，以另一种方式认识到他本会无缘感触的书籍的魅力。

孩提时代的阴影始终笼罩着杰尔曼，老师的羞辱，单身母亲的漠视，虽不阻碍他成长为一个正直善良的人，却给他的内心打上无法磨灭的烙印。他拒绝了女友想要与其孕育新生命的愿望，害怕将来孩子重蹈他的覆辙，想把玛格丽特送他的字典归还给

她，觉得愚笨的自己注定无法学习。

但玛格丽特的朗读让杰尔曼悄然产生蜕变。他在与朋友的对话中引经据典，由通常被取笑的对象一跃转变为睿智的训导者；在玛格丽特朗读罗曼加里的自传《黎明的承诺》的片段后重新审视母亲与自己的关系：是否自己的诞生真的是场错误的意外，自己是否是徘徊在那些幸福的“爱的结晶”之外的局外人？他从玛格丽特的房间里带回了那本原来准备归还的字典。

玛格丽特告诉杰尔曼，她得了黄斑病，视力愈发衰退，即将失明。“我不能多读……很快，我亲爱的杰尔曼也会化成一片黑暗。”“这公平吗？……阅读对她而言如同呼吸啊。”杰尔曼夜半削刻着为她制作的拐杖，眼里盛满酸楚的哀怜。

杰尔曼听取了女友的建议：今后由他为她朗读。他挑选好书本，郑重地夜夜练习。又是一个阳光灿烂的小镇午后，轮到玛格丽特闭上双眼，在杰尔曼的朗读中想象出小说里的世界。二人的身份互换，杰尔曼以他的声音为引，指领玛格丽特重新潜游于书籍的浩瀚海洋中，为她业已模糊的世界投下一束温暖的明光。

母亲去世了，给杰尔曼留下了一个密封的铁盒，还出乎意料地给他留下一座房子——早年她没日没夜地工作攒钱，终于将他们之前租住的房子买下。杰尔曼打开铁盒，从里面拿起他襁褓时穿过的衣衫，陈旧的奶嘴，生身父母欢笑的合影，还有一截已经干枯的脐带。没有哭号，没有歇斯底里的对质与倾诉，这平淡而安静的一幕犹如刺猬舒展开身体，坦露出坚刺之下的柔软腹部，一切令人疼痛的记忆表象下流淌着无声无息、脉脉深邃的温情。杰尔曼再也不用怀疑母亲对他的爱。他终于放下心结，真正欣喜若狂地接受了即将为人父的消息。

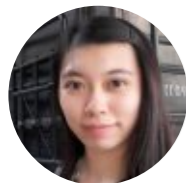
影片迎来最后的高潮。一切都云开雾朗之际，异变突生。玛格丽特的亲戚再也负担不起本地疗养所的费用，不得不将她搬离此处。杰尔曼辗转寻找，终于获得她目前的地址。他做了一个大胆的决定。

仿佛身骑白马的王子，这个男人开着蓝色的皮卡跨越国界线，将年迈的“公主”玛格丽特从异国的疗养所解救出来，带回家中，侍奉其至终老。最后一幕，吉他演奏的片尾曲悠然响起，伴随着杰尔曼诵读的小诗，平直而宽广的道路不断后退，家园

愈来愈近，终将抵达。

电影并非大场面大制作，叙述的也并非荡气回肠的宏大战事或惊心动魄的生死情仇，甚至不是大众喜闻乐见的典型爱情桥段，也没有掺加任何道德争议情节来做噱头。它既不鞭挞什么，也不证明什么，只是在讲这样一个故事：两个平凡人于广大世界中的一场相逢，存在于芸芸众生中的一段温暖剪影。七十多分钟的影片，由始至终洋溢着浓郁的法兰西格调，仿佛油画般绚烂优美的暖色场景，寻常而各具性情的小镇居民，娓娓铺陈的情节，根植于故事基底的文艺内核，人与人之间蓬勃滋长的爱与真情，遗憾、谅解与释怀。若说它一定宣导了什么，应该就是人心与世间所固有的真善美。就算真的有阴霾与哀愁，那也如纳博科夫在小说《洛丽塔》自序中所言：“仿佛一个夏日，你知道雾霭散去，它就是一派明媚。” 🌞





追忆思南

刘月子 / 东莞分行营业部

上海，别名“魔都”。二十世纪初，外国学者在文学作品中把上海称作“魔都”，用来形容当时上海租界和县城相互渗透、相互冲突所造成的各种奇特的现象，这些现象可以用“魔都”一词来笼统概括。现在，人们经常用“魔都”一词来形容上海错综迷离的世态和现代化的城市面貌。一直以来，我很喜欢这座城市，一个人从浦西的石库门建筑走到浦东的高楼耸立，宛如穿过一条时光隧道，自由穿梭在不同的历史时期，领略百年上海的繁华与孤寂。

这次是我第二次来到上海，上一次来上海是2009年，虽然时隔多年，却恍如昨日。本次旅程的第一天，我特意去了思南路。印象里，思南路是上海很有味道的马路，不仅是这里的老洋房、梧桐颇具情调，更因为许多有故事的人曾住在思南路。思南路，最早叫马斯南路，这个由洋人设计的上海第一片西式建筑集群，住户大多是华人，吸引了当时许多文艺界和工商界的名人，梅兰芳就是在这里“蓄须明志”。1918年到1924年期间，孙中山和夫人宋庆龄就住在思南路的一座洋房里，现在被称为“孙中山故居”。张学良将军当年来上海时，也曾在这附近短住，那时候，中共驻沪办事处也正以周公馆的名义酝酿着新的变革。

在思南路上，有些很有古典特色的咖啡馆，我走进一家咖啡馆，里面整个环境古朴怀旧，摆放着艺术风格的老上海家具，据说这都是当时的时髦货。咖啡店的老板和我说，这些都是他四处搜集来的，一开始这家店是家具店，买家具的客人到店里来，这里是大家聊聊、谈谈的空间。老板自己做咖啡、泡茶，可能是店铺展示厅的布置上比较有特色，勾起了客人们怀旧的心理，所以很多人想要进来喝咖啡。店里的老家具，都几易其主，窗外的胡同，也迎来送走过各样的住客。如今，这片充满了故事的地方开发成了城市新的地标，向更多的人开放，在这样特定的空间中，文字的马车带我们重走那条关于拥有和失去的路。这些充满故事的洋房里，后来住进了许多普通人家，同样在春天盼来玉兰的香气，夏天有梧桐掩映，然后送走秋叶，写下新的故事。

走在思南路上，我想着自己也只是来来往往的人群中的一员，就像思南路的住客来了又走，只留下这看似清晰却又很模糊的轮廓。原来，我所谓追忆，无非是刻舟求剑而已。📷



星空摄影技巧分享

曲浩元 / 深圳分行金融市场部

作为一名摄影爱好者，探索未知让我的生活充满乐趣。城市的钢筋水泥远不及自然的造物，人类本能地被大自然深深吸引。因此，每当夜晚降临，身处人迹罕至的高山或森林，那颗探索星系的心跳动地就愈加强烈。虽追之不及，然以摄影的方式努力重现罕有人见的奇观，也算是星空摄影的一个意义吧。于是，在荒无人烟的沙漠自驾，在太平洋最南端的海岸线漫步，趁着月光爬上近乎垂直的山崖……照片记录的影像固然不及壮丽实景的十分之一，但其背后的经历却是每位摄影师最为珍贵的记忆。

我第一次拍摄星空是在云南大理，当时对气候、环境、器材、参数的掌握还处于非常浅表的阶段。随着时间推移，通过实践找到了一些拍摄星空的法则并拍摄到了不错的作品。希望通过这篇文章和大家一起分享如何记录星空之美。

一、拍摄前

在拍摄之前，一定要做几件事情增加星空摄影成功的机率。

(一) 检查天气和月相。农历的每月十五都是月亮最圆的时候，所以选择初一前后去拍摄可以最大限度规避月光的影响。

(二) 使用手机APP帮忙定位银河。推荐使用“星图”，可以实时定位星体的位置（包括银河）。

(三) 准备摄影器材。包括稳固的三脚架、一台中端单反相机（最好是全画幅）、能够等效拍摄12-30mm全画幅的广角镜头。除此之外，还有一些可以为你照片加分的“非必需品”，如定时器/遥控器和大光圈镜头。

二、拍摄中

(一) 选择光圈值。F/2.8是公认拍摄星空照片较佳的光圈。不过因为要在最短时间内

让最多光线进入，所以其实光圈越大越好。

(二) 对焦。拍摄星空时一般聚焦于无限远，有时会使用对焦堆叠以实现现场的全景深。星星离我们实在太远，就算以F/2.8拍摄加无限远聚焦，你都能拍摄出锐利的星空。

(三) 选择曝光时间。我们需要做的第一件事就是选择曝光时间，如果你的搭配是F2.8/ISO6400，那么曝光时间25s左右足够了，如果你在的环境非常通透且晴朗，那么可以适当降低ISO以减少噪点。如果在照片中看到了星轨，你就应该降低曝光时间数秒，直到星轨消失。如果照片不够亮就可以增加曝光，直到你开始看到非常细小的星轨为止。

(四) 设置ISO。提高相机的ISO会让你的相机传感器对光线更加敏感——在更短时间内传感器会接受更多的光。ISO越高，噪点也会越多。所以，最好先增加相机的曝光时间，然后再选择ISO。因为曝光时间不会降低画面质量，可ISO会。

三、拍摄后

后期处理上，我一般选择使用Lightroom 和Photoshop来编辑RAW文件，包括色彩校正、基本亮度控制、对比度、锐化和降噪。

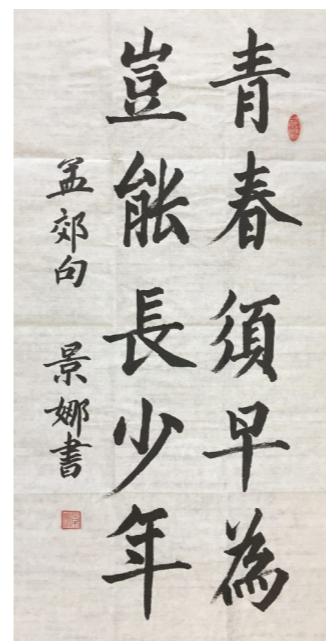
拍摄星空的意义远不是出一张成功的片，而是背后你为之付出的努力、时间和经历的一切。因为银河是不可控的，它可能需要花掉你一整晚的时间在荒无人烟的地方等待银河升起。可是当你关掉车灯抬头望向天空的那一刻，你一定会觉得任何付出都是值得的。🌌



书法 / 珠海管理部·黄悦朗

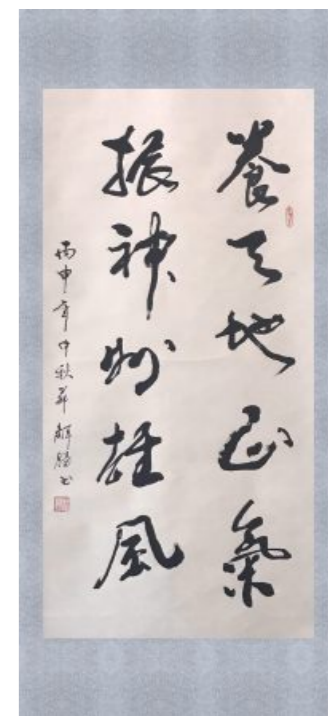


素描 / 广州分行·冯汉坤



书法 / 广州分行·景娜

艺廊



书法 / 珠海管理部·梁解胜