



专题：同舟共济抗疫情 共克时艰谋发展

# 成长

Cheng  
Zhang

2020年第1期 总第42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 黄北光

## 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：0756-8121820

## 投稿信箱

tgxx@crbank.com.cn



更多资讯，请扫描二维码

同舟共济抗疫情

共克时艰谋发展



华润银行党委书记、行长 宗少俊

面对突如其来的新冠肺炎疫情，以习近平同志为核心的党中央领导全国人民万众一心、同舟共济，打响了疫情防控阻击战。经过全国上下艰苦努力，当前已呈现疫情防控形势持续向好、生产生活秩序加快恢复的态势。

一场疫情，不仅牵动了全中国人民的心，还扩散至全球，波及上百个国家，夺走了数万条生命；不仅使整个中国的经济按下暂停键，中小企业迎来前所未有的寒冬，还影响全球资本市场，美股出现历史性熔断暴跌，引发市场恐慌；不仅让我们体会到地球村和人类命运共同体的深刻内涵，还让中国站在了世界的聚光灯前，让世界人民看到了中国民众抗击疫情的勇气和团结，看到了中国共产党强大的组织力、号召力和影响力，看到了中国特色社会主义制度的优越性。

## 一、党建引领，勇于担当齐心共度难关

中华民族自古就是一个多灾多难的民族。但多难兴邦，灾难总能把我们的民族精神磨砺得更有锋芒，使我们的国家变得更加强大。在抗击新冠肺炎这场无烟的硝烟中，在面对新中国成立以来在我国发生的传播速度最快、感染范围最广、防控难度最大的一次重大突发公共卫生事件，中国共产党引领全国人民，迅速行动，综合研判，坚持全国一盘棋，加强对疫情防控工作的统一领导、统一指挥、统一行动，打响了疫情防控阻击战，取得了阶段性胜利。中国在疫情防控中展现的中国力量、中国精神、中国效率和负责任大国的形象，得到国际社会的高度赞誉。

在党中央的领导下，在监管部门的指导下，我行积极行动，坚定贯彻落实党中央国务院文件精神以及各级政府、监管部门的要求，坚持以党建引领疫情防控工作，成立了应急小组，提出了“认真排查、认真隔离、认真消毒、认真防护”的工作原则，齐心协力、科学防治，把疫情防控作为当前最重要的工作。行党委多次组织召开专题会议，对疫情防控工作进行整体研究、部署和动员，就员工管理、复工复产、金融抗疫、卫生防护、舆情监测等工作进行了安排。目前我行无感染案例，正有序复工复产，发挥金融支持实体经济的力量，携手客户共度难关。

疾风知劲草，板荡识诚臣。关键时刻冲得上去、危难关头豁得出去，才是真正的共产党员。在此次战疫中，我行党员领导干部带头冲锋在前，广大党员自觉坚守岗位，全方位保障全行金融服务，让党旗在防控疫情斗争第一线高高飘扬，发挥了战斗堡垒和先锋模范作用。沧海横流，方显英雄本色。我们的员工用实际行动证明，这是一支能打仗，能打硬仗的队伍。

## 二、化危为机，善于研判谋求创新发展

### （一）研判政策，审时度势促管理

为应对疫情对我国经济造成的冲击，中央加大逆周期调节力度，国家

和各级政府密集出台系列政策举措，发挥金融的力量，扶持实体经济发展，促进经济平稳运行。银保监会发布了《关于加强银行业保险业金融服务 配合做好新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作的通知》，从落实疫情防控要求、保障金融服务顺畅、开辟金融服务绿色通道、强化疫情防控金融支持、做好受困企业金融服务等五个方面进行要求。财政部发布的《关于支持金融强化服务，做好新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作的通知》也提出了要对疫情防控重点保障企业贷款给予财政贴息支持、加大对受疫情影响个人和企业的创业担保贷款贴息支持力度、优化对受疫情影响企业的融资担保服务、加强资金使用绩效监督管理。

未来一段时间，积极的财政政策将持续发力，稳健的货币政策将更加灵活适度。作为银行，我们要提高政治站位，更敏锐地嗅到政策的变化，提高研判能力，及时调整信贷投向，在风险实质可控的前提下发掘新的业务方向，扶持实体经济发展，维护区域金融稳定，助力国家恢复经济的正常运转。

银行业虽然具备较强的抗风险能力，但随着部分行业受疫情影响加剧，企业偿债能力或有所下降，银行业也将受到波及。企业出现经营困难和破产首先会导致商业银行的坏账率上升，存在发生系统性金融危机的潜在风险。因此，疫情之下银行的贷后管理尤为重要。要摸清信用风险底数，做到心中有数，在此基础上加快不良贷款核销和批量转让进度，尽最大努力消化不良，做好不良率和拨备率的平滑管理，为有效防范和化解风险奠定基础。

### （二）跟上时代，顺势而为谋发展

一场疫情的危机，压垮了一些没有迅速转型能力、抗风险能力差的企业，也带火了“宅经济”与“云生活”，线上教育、线上娱乐、医疗健康、智能制造、无人配送等新业态新模式逆势生长，不仅顺应了民生需求，释放出新兴消费潜力，还为经济高质量发展开拓了新空间。

时代在迅速前行，不跟上就会落后。银行作为传统服务业，要怎样主动拥抱变化，拥抱未来，是我们始终要思考的命题。近年来，随着人工智能、区块链、云计算、大数据、物联网等新技术的发展，尤其是阿里巴巴、腾讯等一批有代表性的互联网公司的出现，线



上化、场景化、智能化的趋势对传统银行业务造成极大的冲击。面对经济新常态，利率市场化、金融脱媒、息差收窄、同业竞争加剧以及跨界竞争的侵入，转型抢赛道，重新占领竞争制高点是必然的选择。我们要始终保持创新的精神，创新服务方式，创新工作方法，研发创新产品，增强抗风险能力，时刻做好各种黑天鹅、灰犀牛突袭的准备。

具体到此次疫情而言，疫情期间，客户不敢走进来，员工不能走出去，如何在营业时保证客户和员工的安全，如何维系客户关系，如何拓展新客户，如何给客户贴心周到的服务，如何帮扶受困企业，助力实体经济恢复造血功能，都是摆在我们面前亟需解决的问题。我欣喜地看到，不少部门、分行发散思维，勇于创新，做了一些有益的尝试。线上化服务是时代的选择，是未来的主流，我们需进一步创新，提高线上服务水平，拓展线上服务方式，加大各类线上系统的建设力度，加大“云柜面”系统建设，推进线上平台类贷款项目，建立空中全套服务能力；搭建线上客户权益平台，加大线上产品和线上活动的营销；加快移动CRM系统的开发，提升远程服务能力，同时结合传统的线下服务，线上线相结合，将我行打造成智慧银行，迎接未来的挑战。机会往往隐藏在危机当中，在危机中求变，往往是实现弯道超车最好的时机。

### 三、爱岗敬业，牢记使命再造华润银行

此次疫情让不少中小企业、个体户破产，不少人面临失业，我国迎来更严酷的就业寒冬。银行作为传统的“金饭碗”，在这个时候更显得珍贵。我们要珍惜这份工作，珍惜银行给我们的稳定，让我们能担忧温饱问题，能给家人稳定的生活。我们也要清醒地认识到，在这次天灾面前，银行业将面临严峻考验，盈利能力下滑，资产质量堪忧，银行倒闭或被兼并处置的现象可能加剧。全体员工都要有“危机”意识，以行为家，通过辛辛苦苦、兢兢业业、扎扎实实的奋斗，干出一个欣欣向荣的华润银行。

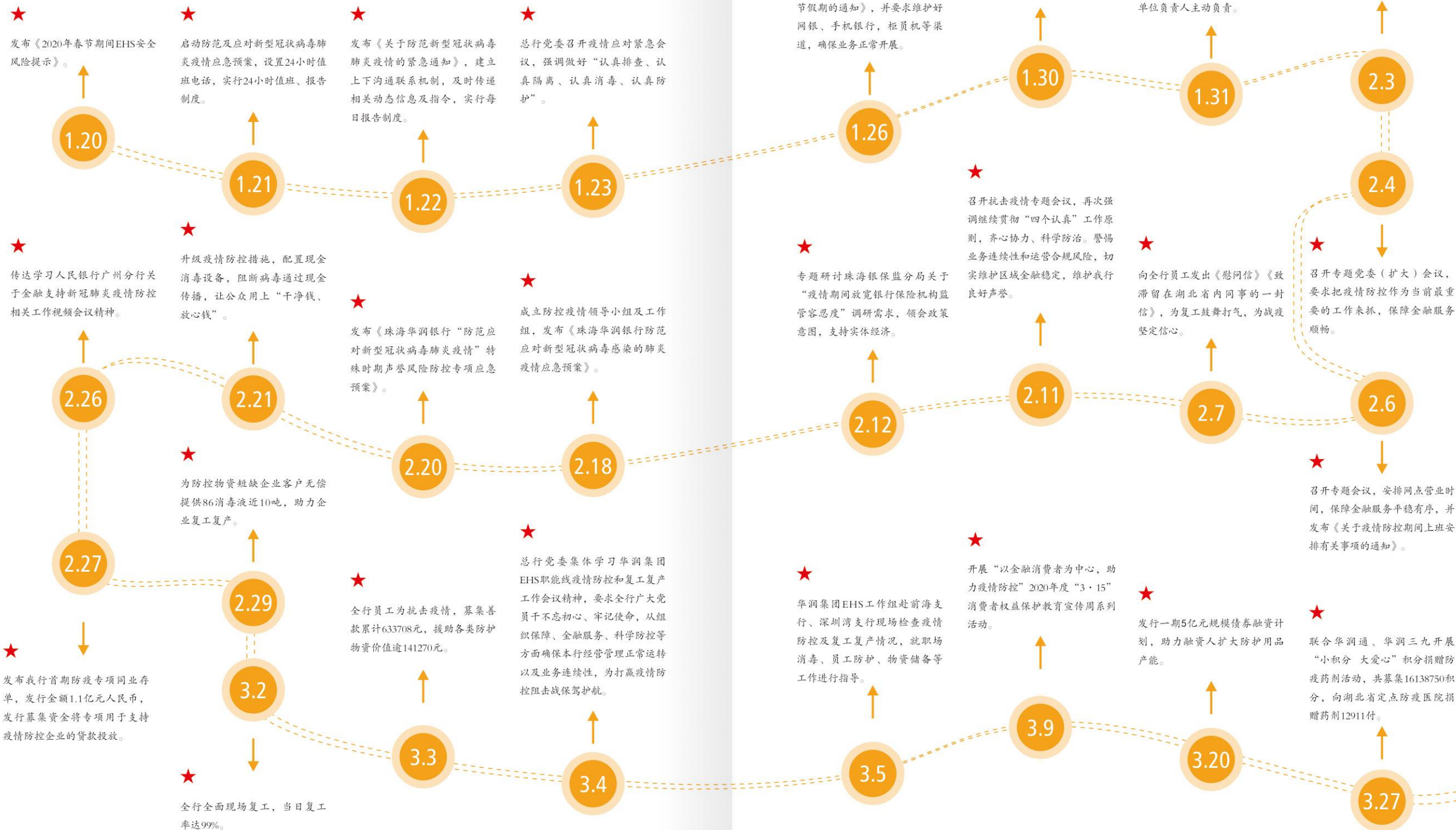
近年来我国经济下行压力不断加大，我行业绩却大步前进，展现出“逆势增长”的良好态势，这有赖于全行上下牢固树立“发展至上”的理念，齐心协力按照“三步走”的既定战略，稳步前行。去年末，全行三大条线加压提速，迅速掀起开门红热潮，较同业拥有了先发优势，维持了可观的业绩增速，全行一季度经营形势良好。但受疫情影响，今年经济基本面将短暂受到压制，一季度信贷投放“开门红”难现。

面对今年超出预期的发展困难和压力，各级经营单位要按照目标不变、任务不减、干劲不松的要求，对照目标任务，逐项梳理，找出差距，分析原因，研究对策，鼓足干劲，全力冲刺，以更加昂扬的斗志、更加有力的担当，更加得力的措施，大干快上，想尽一切办法完成目标任务。全行上下要牢记使命和初心，把疫情对业务发展的负面影响控制到最小，把业务拓展的潜力发挥到最大，共同实现再造一个华润银行的目标，为中国经济发展、社会稳定做出应有的贡献。

中华民族历史上经历过很多磨难，但从来没有被压垮，而是愈挫愈勇，不断在磨难中成长、从磨难中奋起。我相信，有党中央的坚强领导，我们一定能够战胜这次疫情。在全行员工同舟共济、共克时艰的努力下，我行经此一“疫”，化危为机，经营发展亦会更加稳健！

全体员工都要有“危机”意识，以行为家，通过辛辛苦苦、兢兢业业、扎扎实实的奋斗，干出一个欣欣向荣的华润银行。

# 华润银行战疫时间线回溯



# 目录 CONTENTS



一场无烟的硝烟战



一家银行的担当



一群爱岗的员工



一股润心的暖流

- 01 同舟共济抗疫情 共克时艰谋发展  
华润银行党委书记、行长 宗少俊
- 06 华润银行战疫时间线回溯
- 10 凝心聚力 奋发有为  
夺取“抗疫情、谋发展”双胜利  
华润银行防控疫情工作组

- 16 四个一 为抗疫助力  
总行风险管理部
- 19 投行抗疫：一手抓防疫 一手抓展业  
总行投资银行部 李剑
- 24 大疫当前 一直在线  
总行个人金融部 庄晓菲
- 26 战疫时刻 润银担当  
惠州分行综合管理部 严小红
- 39 有温度的抗疫践行者  
东莞分行财务与运营部 范少芳
- 33 一起坚守 最美逆行的运营人  
深圳分行运营管理部 龚伟峰
- 36 平凡岗位中的战疫  
珠海分行公司金融部 何燕飞
- 37 金融战疫 为企业精准纾困  
珠海分行横琴分行 刘灏磊

- 38 强堡垒 扛重任  
疫情防控与业务发展两手抓  
总行第七党支部 张雅玲
- 41 停课不停学 静待花开时  
总行人力资源部 张湫菡
- 43 稳生产 备物资 促复工  
总行智能科技部 张岚
- 45 爱的传递  
总行党委群团工作部 刘清秀
- 48 抗疫日记  
总行行政安保部 刘武和
- 52 逆行战疫的平凡英雄  
中山分行综合管理部 赵婕
- 54 后勤人的担当  
佛山分行综合管理部 莫金凤
- 56 在湖北远程办公的日子  
广州分行公司业务八部 万婷

- 58 守护安全 温暖贴心
- 60 慈善捐赠 传递爱心
- 61 宣传引导 坚定信心
- 63 文艺战疫 团结艺心
- 64 墨彩传情

# 一场无烟的硝烟

## 凝心聚力 奋发有为 夺取“抗疫情、谋发展”双胜利

华润银行防控疫情工作组

春节前夕，新冠病毒肺炎肆意蔓延，一场突如其来的疫情防控阻击战骤然打响。疫情就是命令，防控就是责任，华润银行闻令而动，在做好自身防控的基础上，主动发挥金融业优势，多措并举开展疫情防控、复工复产，以实际行动诠释了红色央企的责任和担当。当前，国内疫情防控取得阶段性成效，必须毫不松懈、稳步稳扎打好战疫下半场，抓紧抓实抓细各项措施，夺取防疫和发展“双胜利”。

### 一、精准施策、做实做细，坚定“抗疫情、谋发展”必胜信念

疫情发生后，总行党委迅速进行了部署，1月23日召开疫情应对紧急会议，提出“认真排查、认真隔离、认真消毒、认真防护”的工作原则与总体要求，成立防控疫情领导小组及工作组，加强统筹指导和组织推动，全力投入抗击疫情阻击战。

工作组根据“四个认真”精神，分解工作任务，层层压实责任，实行高质量过程管理，对每项任务从分解、落实、反馈全程跟踪。严格执行报告制度，做到情况清、底数明、数字准，及时化解风险，切实维护稳定。

随着疫情防控形势呈现积极向好的态势，全国上下共同“战疫”进入统筹推进疫情防控和经济社会发展的重点上来。2月3日复工以来，总行党委及领导班子认真研判统筹推进防疫和发展工作，并提出要求：一要加强组织保障，强化统筹协调。二要做好金融服务，防范重大风险。三要发出“抗疫防疫”好声音，传播正能量。

工作组围绕工作重点，一方面做实做细，巩固疫情防控成果，另一方面不断完善协调机制，为有序复工复产保驾护航。各经营单位主动作为，调研客户需求，加强政策研究，积极为受疫情影响客户解难纾困，同时通过服务与产品创新，顺势而为谋求新发展。

总行党委率先垂范，党员干部带头冲锋，广大员工敬业奉献，疫情防控有力有效，复工复产安全高效，保持了经营服务不断，干部员工劲头不减，彰显了全体华润银行人的政治担



当、组织力和执行力，进一步坚定了同舟共济、共克时艰的信念。

## 二、构筑五道防线，落实“抗疫情、谋发展”各项举措

疫情防控、复工复产不仅是一场攻坚战，更是一场持久战，全行上下坚持以“四个认真”为统领，干在实处，走在前列，落实好各项举措。

### （一）提高政治站位，统一指挥部署

统筹协调之谋，贯穿战疫始终。随着1月20日启动防范及应对疫情应急机制，我行建立了自上而下的疫情防控组织领导体系。总行党委委员和管理团队成员扛责在肩，紧贴疫情动态，研判形势，靠前指挥。由总行办公室、行政安保部、人力资源部等部门负责人组成的“防控疫情工作组”，认真落实好信息统计与报送、人员隔离与监测、应急处置与报告、职场防控与消毒、复工计划与安排等工作，全行拧成一股绳，下好一盘棋。

2月4日起，总行党委先后召开党委扩大会、专项部署会9次，对疫情防控工作进行再研究、再部署、再动员，传达监管机构要求，研究对受疫情影响企业客户信贷支持、利息减免方案，就各种场景应急预案统一部署；行领导班子与各经营单位、各条线召开专题研讨会、协调会，针对风险管控、合规经营、业务创新、宣传引导、声誉风险维护等重点，从不同角度推进防疫与经营工作协调开展。

此外，总行不断完善机制建设，制定发布了《防范应对新型冠状病毒感染的肺炎疫情应急预案》《关于配合做好新型冠状病毒疫情防控授信相关工作的通知》《“防范应对新型冠状病毒肺炎疫情”特殊时期声誉风险防控专项应急预案》等文件，让战疫有章可循、有据可依，充分发挥防控指导作用。

### （二）保障员工健康，全力复工复产

战疫千万条，健康第一条。为确保员工健康及环境安全，我行从疫情排查、应急保障、物资储备、员工关怀等方面入手，扎实做好基础防控。一是坚持“零报告、日报告”制度，全面掌握员工动态。每日收集确诊、疑似和被隔离人员情况，紧密跟踪往返湖北、与湖北人

员接触、与确诊患者接触等重点关注人员，建立动态管理台账，核实到人、跟踪到位，及时报送监管部门、集团及金控，确保信息畅通。二是加强物资储备，提供网点职场安全保障。总行行政安保部牵头各有关部门相互配合，做好防控物资采购，以及通讯、交通、膳食后勤保障；要求并监督各单位做好办公及营业场所全面消杀，为员工进行体温测量。三是灵活安排办公，实行弹性工作制，以“远程+轮值”方式科学、安全、高效开展工作。总行部室主要负责人、应急管理人员到职场值班，直至正式全面现场复工。截至目前，员工复工2753人，复工率达100%。四是积极开展员工关怀，向全行员工发出《慰问信》《致滞留在湖北省内同事的一封信》，为员工鼓舞打气，并发放防疫物资采购补贴。此外，积极开展“抓培训、练内功”，总行人力资源部利用知行线上学习平台，主导开展涵盖产品知识和销售技巧的内训项目，指导员工自主学习，以更好的状态投入工作。

### （三）提升中枢效能，加强信息沟通

疫情防控、复工复产的任务重、形势急、领域宽、对接多，要精准研判、科学协调，必须建立横到边、纵到底的信息收集、分析、决策和反馈系统，这样才能有效整合资源，提升在应对疫情过程中的敏感度、反应力。疫情发生后，总行办公室作为信息中枢部门，第一时间建立疫情信息收集、编辑及报送机制，围绕物资保障、疫情监测、复工复产、员工健康、爱心捐赠等内容，统筹向各级监管机构、属地政府、集团、金控、行业协会等单位报送疫情防控与复工复产信息，截至目前，已报送各类报告、要情、数据统计等共计221份。

同时，工作组进一步统筹协调各职能部门、各业务条线等部门，明确疫情防控、复工复产任务的职责分工，强化各单位对主管机构关注的疫情信息、政策落实、运营数据等的统计报送意识，确保各类要情快报、数据报表、总结汇报“统得了、要得全、报得快、用得好”。此外，为了加强资源整合、有效利用，在已有“EHS信息交流平台”的基础上，建立了“防疫资料库”，将通知、对外报送材料、政策研报、科普知识等开展防疫工作以来各类资料进行汇总、分类整理，进一步提升了信息运转效率和运用质量，发挥高效编发信息、助力科学决策的作用。



#### （四）保障金融服务，履行社会责任

应对复工复产这场大考，党中央反复强调做好“六稳”工作，其中“稳金融”是重中之重。总行党委周密部署，工作组狠抓落实，各业务条线与分行全力配合，为顺畅金融服务保驾护航。

一是提高疫情期间金融服务效率。各分行合理安排、及时调整全行网点对外营业时间，运营管理部、智能科技部、网络与交易银行部等部门做好资金调度、ATM配款和维护，加强信息系统及设备安全管理，保障基本金融服务和关键基础设施稳定运行。截至目前，共90家网点对外营业，开工率达100%；同时加强线上业务服务，通过“e润通”“金销贷”“票票通”等线上产品，将信贷业务化繁为简，满足小微企业对资金“短、小、频、急”要求。

二是发挥金融力量，抓实抓细政府、监管机构下发的通知要求，开辟疫情防控绿色通道，确保开户业务当日开户、当日启用；做好疫情生活保障型客户支持，支援防疫物资企业扩大生产，保证供应；做好受困企业金融服务，支持小微企业融资需求。截至3月31日，共为5097笔湖北籍贯的客户业务开通宽限期保护，贷款余额累计18.86亿元；累计为2048个受疫情影响而暂时出现还款困难的小微企业主、普通受薪人士办理延期还款，涉及贷款余额11.99亿元。

三是开展爱心慈善捐赠，全行为抗击疫情捐赠善款及援助各类物资价值逾633,708元，向武汉华润武钢第二职工医院等单位捐助了医用手套、药品、医用棉签、消毒酒精等紧缺医用物资；依托产融协同优势，联动华润电力（海丰）公司，为客户无偿提供86消毒液近10吨，助力企业复工复产。

#### （五）积极宣传引导，维护良好声誉

战疫期间，工作组一手抓正能量宣传，一手抓声誉风险维护，组建“战疫舆情防控与宣传”微信群，总、分行上下联动，有抓手、快响应、重实效地开展工作。一是高效运用自媒体平台，组织“润银战疫”系列宣传。统筹指导、发布微信推文135篇，立足抖音APP，策划制作“60秒润银战疫”系列视频，呈现典型事迹、防疫消杀、网点复工、7×24小时服务等热点内容。二是积极对外发声，宣传我行宣传金融服务力量。向各地监管、协会、集团及

外部媒体投稿，多角度展示我行金融保障服务各项举措，目前已发布媒体报道累计690篇次。三是7\*24小时专项监测，严密防控声誉风险。启动针对全网媒体的专项监测监控，充分做好特殊时期的提前预警；拟定敏感舆情应对话术，分发至远程银行中心等对客窗口岗位，随疫情进展动态更新话术，口径统一、应对妥当，做到了讲好华润银行战疫故事，弘扬“润心”正能量，提升品牌形象，用文化凝聚人心，有效维护我行的整体声誉和良好形象，防范舆情风险。

#### 三、做好三个“强化”，夺取“抗疫情、谋发展”最终胜利

新冠肺炎疫情既是危机，也是大考。面对严峻形势，我行广大党员干部冲锋在前、无私奉献、团结协作，彰显了华润红色文化的感召力、凝聚力。在巩固“战疫”上半场成果的基础上，必须毫不懈怠、毫不放松，在下半场继续精准施策、做实做细，做好三个“强化”。

**一是强化执行落地。**在夯实前期防控成果的基础上，要以“咬定青山不放松”的韧劲、“不破楼兰终不还”的拼劲，坚定信念，主动作为，进一步细化防控措施，保障复工复产，健全协调机制，把工作落到实处。严格政治纪律和工作纪律，决不允许出现有令不行、有禁不止、推诿敷衍、拖沓应付的行为。

**二是强化风险防范。**在疫情走势复杂、海外输入风险不断提升的情况下，要按照疫情发展的阶段性特点，落实安全监督，密切关注员工健康状况，坚持“零报告”制度。同时，密切关注疫情对业务的影响，谨慎预判经济形势，警惕业务连续性风险和合规运营风险，及时评估信用风险，切实维护金融稳定。

**三是强化创新发展。**加强对政府部门、监管机构出台的各类政策进行梳理、解读，做好转化、利用。为疫情防控、复工复产和实体经济发展提供高质量金融服务的同时，聚焦业务产品线上化，抓住新出现的机遇，加强利用创新思维实现化危为机的能力。

“摧伤虽多意愈厉，直与天地争春回。”全行上下要响应好总行党委“同舟共济、共克时艰”的号召，增强责任感、使命感、紧迫感，凝心聚力，奋发有为，为夺取“抗疫情、谋发展”最终胜利作出更大的贡献。

# 一家银行的担当

## 四个一 为抗疫助力

总行风险管理部

新冠肺炎疫情发生以来，华润银行全面贯彻党中央、国务院决策部署，认真落实中国人民银行、银保监会等监管部门通知精神，积极践行省委和华润集团各项防疫工作部署，全力以赴地做好各项金融服务工作。在这场没有硝烟的战场上，总行风险管理部行动迅速、提前筹备、多措并举，为打赢疫情阻击战作出了不懈的努力。

### 一马当先出台政策“定心丸”

在全力以赴抓好疫情防控的同时，统筹做好金融管理和金融服务工作。总行风险管理部第一时间发布了《关于配合做好新型冠状病毒疫情防控授信相关工作的通知》，通知要求，一是减少人员聚集，灵活落实面签核保工作；二是加大对疫情防控相关领域的信贷支持力度，酌情采取优先办理、下调利率、优惠费用等措施；三是做好受困企业及个人的金融服务，不盲目抽贷、断贷、压贷，予以合理的政策支持及征信保护；四是明确春节假期延长期间企业及个人还款安排；五是鼓励通过线上方式完成业务办理。

### 一心一意传递金融温度

经济是肌体，金融是血脉，两者共生共荣。受疫情影响，一些客户遭遇了不同程度的经营困难，我行充分履行银行金融服务职责，及时向实体经济伸出援手，为企业送去及时雨。对春节假期期间到期的公司业务批量设置了免息宽限期，对受疫情影响较大的批发零售、住宿餐饮、物流运输、文化旅游等行业提供征信保护政策。风险管理部结合客户的实际情况，一户一策，查实后实施，消除因疫情影响而产生的逾期还款征信记录。

优化金融服务，助力线上金融。风险管理部主动收集需及时使用对公信贷系统办公的贷后管理人员及审查人员名单，联合智能科技部统一为用户开通远程登录服务。这一举措在有效减少人员聚集的同时，可以及时处理客户贷款业务，满足企业的金融服务需求，推进业务发展。

减少不必要外出是抗击疫情的重要举措。风险管理部通过华润银行官方微信公众号发布《在家也能办，个人信用报告网上查》，提倡足不出户线上查征信，鼓励个人客户通过互联网个人信用信息服务平台查询信用报告，为疫情防控期间的客户提供更多便利。

### 一如既往彰显专业本色

加强风险评估，切实做好疫情期间信用风险防控工作。新冠疫情发生后，风险管理部第一时间牵头组织全行开展受疫情影响客户风险排查，排查范围涵盖现有问题客户，受疫情影响较大的批发零售等重点行业客户以及湖北客户。全行业务和管理人员高度重视、认真排查、审慎分析、分类施策，对于有发展前景但暂时受困的企业予以合理支持，制定了具体的纾困及续贷的实施方案。

迅速制定业务连续性应急预案，保障全行各项业务正常运营。疫情防控期间，为防范因疫情蔓延可能导致总行各主要办公场所、分支机构营业网点被封锁隔离所带来的业务连续性风险，总行风险管理部第一时间研究并采取预防措施，在各业务部门和科技部门的通力合作下，统筹组织制定了办公场地不可用业务连续性整体应急预案，建立了从事件预警、通知报告到应急处置的详细流程，大大提升了我行应对重大突发公共卫生事件的应急响应能力。

积极响应号召，配合监管机构完成多项疫情影响调研。2月1日，中国人民银行、财政部、银保监会、证监会、外汇局五部委联合发出《关于进一步强化金融支持防控新型冠状病毒感染肺炎疫情的通知》，通知要求金融部门要采取一系列措施，进一步强化金融支持疫情

防控工作，保障民生和支持实体经济稳定发展。风险管理部迅速组织学习和尽快落实通知要求，疫情发生后，在不到一个半月的时间内，牵头完成18项、协助完成8项金融监管机构关于疫情影响的调研工作，按时按质完成21份调查表格、13份调研报告和6份调研问卷，全力配合金融监管机构开展的各项调研工作。

### 一点一滴践行初心和使命

抗击疫情，党员先行。春节，人们都在往家的方向赶，却也有人身在异乡，迎接新春的到来。风险管理部湖北籍党员曹祥秋同志和刘琳曼同志原本计划回湖北老家过年，但新冠肺炎疫情突如其来，形势异常严峻，他们主动取消春节返乡计划和年后休假安排，值守在抗疫最前沿。新冠肺炎疫情防控阻击战打响以来，风险管理部的党员们切实发挥模范带头作用，提前结束春节假期返回工作岗位，认真落实我行防疫工作部署，以实际行动践行初心和使命。

坚守岗位，复工复产。1月27日，国务院发布了延长春节假期的通知，多地政府也决定延迟企业复工，“减少外出，在家办公”是我们每一位员工为疫情做出的贡献。根据行内防疫工作部署，风险管理部采取分组值班、居家办公、线上办公等方式，合理安排人员履职，每位同事迅速进入工作状态，主动延长办公时间，确保各项工作平稳有序开展。疫情期间全行各项业务平稳运行的背后，是每位同事全力以赴的默默付出。

储备防疫物资，强化员工关爱。为做好员工防疫安排，切实保障职工健康安全，风险管理部及时统计前往、途径武汉及周边地区员工的名单及往返时间，组织每位同事在工作群内定期上报健康状况。此外，风险管理部的各位领导发动各方资源购买口罩、酒精等防疫用品，努力为现场返工员工提供必要的防疫用品。

疫情无情，人间有爱。为积极响应华润金融关于抗击新冠肺炎疫情募捐的倡议，风险管理部号召部门同事积极参与此次捐款活动，大家踊跃参与，积极伸出友爱援助之手，捐献出自己的一份爱心，支持新冠肺炎疫情防控工作。

疫情就是命令，防控就是责任，为全面做好新型冠状病毒疫情防控工作，总行风险管理部上下齐心协力，众志成城，以高度的责任感和使命感，坚守岗位，履职尽责，严格落实疫情防控措施，群策群力，同心抗疫，共同投入到这场没有硝烟的战役中。👊

## 投行抗疫：一手抓防疫 一手抓展业

总行投资银行部 李剑

面对疫情，总行投资银行部众志成城，主动出击，坚决打赢疫情防控阻击战，一手抓防疫，将员工健康安全放在第一位，同时积极利用投行金融产品服务一线抗疫企业；一手抓展业，认真研究新形势下投行业务的发展方向，积极拓展优质客户和投放重点项目。

### 一、抓防疫，保障员工身心健康

投行全员抗疫，员工安全至上。疫情来临之时，正好是春节假期期间，面临员工回乡流动的情况，投资银行部在接到疫情防控的文件后，紧急安排留守人员落实防疫责任，部门总经理亲自负责疫情防控工作，确定部门疫情防控联络人，联络部门每一位员工，确定各同事所在的区域，将员工信息按要求上报总行EHS办公室。部门全体员工保持微信在线，实时报告各自的健康变化。两位身处湖北疫区的同事也每天报告健康情况，并按当地政府封城要求配合隔离。特殊时期，投资银行部全体同事高度重视，严格做好各项防护措施，保证个人及家人的安全防护，确保全体同事零感染、零接触，疫区同事也无异常报告，为我行抗疫、防疫工作做出了贡献。

### 二、抓管理，确保工作有序开展

抗疫期间，科学复工，抗疫工作两不误，在疫情最严重的春节假期期间，投资银行部充分利用VPN、OA系统、Rmeet系统、邮件、OA任务交办、微信等线上工具，积极推动业务



流程和产品线上化操作，确保疫情期间投行业务的顺利开展。

节后员工复工严格管理。按全行统一要求，从2月7号开始，投行员工在保证自身健康安全的前提下有序复工，领导干部带头现场办公，其他同事远程办公。2月12日，投资银行部通过Rmeet会议系统召开干部会议，就投行相关工作进行部署。会上通报了全行抗疫防疫的工作要求，要求各产品部门对存量项目风险状况和持续付息能力进行调查，分析我行经营业绩可能受影响的程度，对已批未投放项目重新进行疫情影响评估，加快对受疫情影响较小的项目的投放，受疫情影响较大的项目需重新排查风险因素，确保新投放资产五级分类不下迁。

### 三、防风险，做好项目全面排查

投资银行部着手安排部门日常工作，主动对投行项目受疫情影响进行风险摸底排查，通过微信、邮件、电话联系客户，了解疫情对企业的生产经营，一季度还本付息，及受疫情影响需银行支持事项。由于春节期间，客户尚在放假期间，联系不便，投资银行部克服困难，

联系存量余额客户66户，排查率100%。投资银行部要求各经营单位与项目企业保持高频联络，时刻跟踪企业动态，如企业出现预警信号应及时上报，确保已投放项目的风险管理可控。

### 四、保营收，推动项目及时落地

面对严峻的疫情形势，投资银行部及时召开Rmeet会议，并对已批待投放的50余亿投行项目进行密切跟踪，主动和客户沟通投放计划，调查疫情对项目的影响，并对各行业进行疫情分析，计划将重点推进政府平台类企业沙盘营销，以增加新的有效营收。同时，投资银行部积极推动经营单位对接与疫情防控相关的医疗企业，了解医疗企业在生产、经营、运输防疫物资等方面的资金需求，争取提供优惠的投行产品满足其融资需求。目前投资银行部累计承销非金融企业“疫情防控债”7笔，合计金额4.8亿元。此外，已向监管部门申请给予疫区企业一定的金融支持，如还本付息方面提供一定的宽限期，同时暂时避免风险分类下调。

### 五、抓研究，明确后续业务方向

加强疫情分析，本次疫情来势汹汹，影响巨大，初步判断疫情影响时间可能长达半年以上，同时疫情直接影响了人流、物流、资金流等一般经济活动，对现金流要求较强的行业企业打击最为严重，因此上半年企业会普遍出现现金流紧张的情况，依赖餐饮、酒店、客运、集会等业务产生现金流的行业会遇到重大困难。

#### 1. 服务业影响

餐饮交通服务业影响最大，根据交通运输部数据，春运40天（1月10日至2月18日），全国铁路、道路、水路、民航累计发送旅客14.76亿人次，比去年同期下降50.3%。1月、2月客运负增长严重，3月份大量刚性返城需求会有所提升，预计2020年一季度客运负增长10%左右。住宿餐饮方面，78%的餐饮企业营收损失100%，2月份中国70%左右的酒店都停止营业，预计3月份会逐步有所好转。预计2020年一季度住宿餐饮增加值约为2300亿元，同比增速为-45.7%；疫情期间旅游业持续停摆，近9成旅游企业暂停经营，超8成企业春节订单完成比例不足10%。公开资料显示，2020年春节期间整个旅游业的直接损失5500亿元左右。

## 2. 房地产影响

以30个大中城市商品房销售面积来看，房地产销售大幅下滑，2020年春节前后34天销售面积仅相当于去年同期的18.4%。预计3月初房地产业开始逐步恢复，估计到三月底可基本恢复正常。综合评估，预计2020年一季度房地产业增加值为11984亿元，同比增长-25%。此外，疫情的持续对零售商业地产项目可能有一定的不利影响。疫情下，零售商业地产预计在短期内会有一定影响，特别是餐饮、娱乐等业态。但长期来看，零售商业的消费潜力仍很大，预计在疫情过后，会迎来一场较大的需求反弹，未来的零售商业市场前景依然看好。综合来看，房地产市场的长短期影响尚不显著，对于售楼处的停业，地产项目的停工来看，由于地产行业的建设周期长，销售周期长的特点，不会因为快速带来的疫情产生较大变化。春节期间，对于地产行业的复工本就缓慢，所造成的短期和长期影响，应该不会影响既有的发展趋势。

## 3. 制造业影响

2月中国制造业PMI和非制造业商务活动指数大降至35.7%、29.6%，创历史新低（2月制造业PMI指数较上月大幅下滑14.3个百分点，低于2008年11月全球金融危机时的38.8%），短期影响超过2008年国际金融危机。生产指数下滑与高频数据基本一致，以电厂发电量来看，2020年节后34天六大电厂日均耗煤量相当于去年同期的70.5%，生产放缓原因主要是新冠疫情冲击下企业延迟复工、生产停滞。但随着当前企业复工率回升较快，3月份我国PMI将会改善，需求端居民消费和基建投资等因素逐步修复后，3月份PMI有望明显反弹，经济增长有望在二季度逐步恢复，总体而言对制造业影响不大。

## 4. 银行业影响

本次疫情对银行业规模扩张短期内将形成一定负面冲击，拉长到全年来看，需要看疫情后续控制情况。随着疫情时间延长，银行业经营规模受到负面干扰越大。但长期来看，未来在疫情得到控制后，经济会迅速企稳，在疫情防控期间被抑制的信贷需求将得到释放，银行业资产规模增速将迅速反弹。

## 5. 大湾区影响

疫情对大湾区影响主要集中在零售餐饮、客运交通方面，目前广东全省规模以上工业企业复工率达93.9%，1至2月，全省一般性工业投资同比增长84.9%，高出全社会固定资产投资80个百分点，实现工业投资的高速增长。综合来看，疫情对大湾区制造业、房地产影响不大。

## 6. 全球整体影响

2月21日政治局召开会议，明确疫情拐点尚未到来，钟南山团队亦建议严格防控措施实施至4月底，同时疫情迅速蔓延全球55个国家和地区，日本、韩国、意大利、伊朗成为重灾区，海外日新增确诊病例数持续攀升，2020年世界经济增长存在不确定性。

因此投行业务应重点聚焦湾区，积极参与湾区政府主导的企业发债、湾区基建项目，避开现金流影响较大的餐饮、酒店、客运等商业项目，重点关注疫情影响较小的区域、行业，短期看重现金流，中期看稳定性，长期看效益。

“坐地日行八万里，巡天遥看一千河，牛郎欲问瘟神事，一样悲欢逐逝波。”截至目前，中国本轮疫情流行高峰已经过去，各行各业逐步复工复产，投资银行部将在总行领导的指导下，撸起袖子加油干，克服疫情带来的不利影响，防疫展业两手抓，深入研究投行业务趋势，推动经营单位采用更多的投行产品服务优质公司客户，满足客户的多样化融资需求，为全行有效营收的增长做出贡献。



## 大疫当前 一直在线

总行个人金融部 庄晓菲

己亥末，庚子春，这是一个因新冠病毒肆虐而变得格外不平静的春节。在这场没有硝烟的战争中，远程人又一次面对严峻的考验。“服务不能断，防疫要到位。”总行个人金融部远程银行中心按照行领导指示，积极部署运营保障对客户服务延续性，并将人员排查、场地消杀、物资保障等各项防疫措施落到实处，坚持客户服务与疫情防控两手抓。

面对疫情，远程人勇挑重任、主动担当。心系客户，克服困难，坚守岗位，在平凡的工作中绽放出不一样的光彩。“您好，这里是华润银行，请问有什么可以帮到您？”如春风般温暖每一位客户。我们真诚守候每一通电话，用心聆听，热情服务，积极解决客户问题，始终把客户体验放在首位。

疫情之下，一根电话线，连接着客户和我们，输入的是高度的责任感，输出的是满满的安全感。

### 贴心服务——“你们银行真的有服务精神”

“我现在被困在老家，饭店也开不了业，马上就要到还款日了，我的贷款能不能早点还呀？”电话那头传来客户急切的声音。

一听这声音就知道又是一位受疫情影响而无法按时还款的客户。经过与客户细心沟通，了解到客户叶先生经营一家餐厅，因为疫情餐厅不能营业，但每月仍要承担房屋租金和银行贷款，资金周转遇到困难。

“叶先生，您先不要着急，我了解到您目前的困难。我行针对受疫情影响的客户制定了还款优惠政策。根据您的情况，我们会帮您申请延后还款。”

“我担心了好多天，听你这么一说之后我轻松多了，谢谢你，你们银行真的有服务精神！”

疫情发生短短的一个月时间里，个人金融部远程银行中心共受理贷款申请延期还款和征信保护业务1800多笔，主动外呼确认延期还款信息近2000人次。时间短，任务重。同事们主动返岗，加班加点，从未叫苦叫累。所有的一切，只为客户在家隔离期间能够安心无虑。

### 特事特办——“你们银行办事效率好高哦”

“你告诉我现在怎么办？我现在出不去，令牌又不在我身上，我转不了账……”

2月17日上午96588接到了客户范先生的求助电话。原来范先生在我行开了对公账户，由于人在湖北疫区无法离开，转账令牌又不在身上，所以让财务去我行网点取现金给员工发工资，但根据业务规定取现业务需到开户行才能办理。

“范先生，我非常理解您的心情。我们会立即联系相关部门，争取尽快解决您的问题。也请您和家人做好安全防护。”由于当时开户网点未恢复营业，坐席急客户之所急，秉承疫情期间“特事特办，急事急办”的原则，即刻联系总行公司部反馈客户情况与需求。在总行、开户行、个人金融部远程银行中心等多部门的通力协同下，客户问题很快得到解决。客户激动地说：“在这种疫情特殊时间里你们这么快就帮我沟通处理好了，你们银行办事效率高哦！”

没有誓师大会，也没有请战书，我们只是这场“战役”的逆行者。大疫当前，服务不变。我们提供的不仅仅是服务，更是心的牵动，爱的传递。👍



## 战疫时刻 润银担当

——惠州分行硬核抗“疫”行动彰显华润力量

惠州分行综合管理部 严小红

庚子新春伊始，面对来势汹汹的新冠肺炎疫情，华润银行上下众志成城，和全国人民一道打响了一场没有硝烟的疫情防控阻击战。面对严峻形势，惠州分行认真贯彻落实各级政府、监管和总行决策部署，切实提高政治站位，在抗疫的“战场”上，坚决扛起疫情防控的政治责任，做好自身防控的同时，以有力度、有速度、有温度的实际行动，积极践行“助力实业、融惠民生”的金融使命，全力守护抗击疫情的“后方战场”，生动诠释了红色央企主动战“疫”的华润力量。

### 一、党建引领有力度，守土有责切实做好疫情防控

疫情发生后，分行党支部高度重视，第一时间行动部署，全面开展防控工作。一是强化组织领导。1月22日启动疫情防控应急预案，成立防范疫情应急工作小组，全面统筹推进疫情防控应急处置工作。1月30日针对疫情新形势，党支部召开紧急会议研究部署，并连续发布紧急通知，落实防控工作，并落实每日24小时党支部带班制。二是紧急采购防控物资。面对药店售空、网店断货的严峻局势，为确保复工后员工、客户健康安全，春节期间分行就协调各方力量、多渠道广泛发动，最终顺利落实口罩等疫情防控专门物资采购，确保了全员佩戴口罩上岗，营业场所统一配备医用口罩、洗手液、消毒液等安全防护用品以及红外线体温测试仪。三是强化落实防疫措施。1月22日开始，在全行范围内开展全面消杀工作，建立每日定时消杀工作机制，办公职场每日至少两次、营业网点每日至少三次及时消毒，营业网点除办公区域外着重对柜台、自助服务机具、座椅等进行无死角消毒处理；为保障员工健康，停止集中就餐，改为员工自带饭、自驾或打车上下班，并由分行统一发放补助。四是加强疫情排查

及内部管理。建立24小时值班、报告制度，开展细致摸排、动态管理，严格落实返程人员居家隔离要求，灵活采用值班制和线上方式开展工作等。五是切实做好防控宣传。根据政府、监管和总行要求，积极主动做好防控疫情知识宣传，多渠道转发疫情防护知识，提高全员自我防护意识。

### 二、助力实业有速度，守土担责全力保障金融服务

疫情面前，惠州分行主动扛起金融服务担当大旗，进一步加大疫情防控相关金融服务支持：

#### （一）金融不断档、服务不打烊

业务不中断、服务不打烊，不仅仅是平时对客户的一句承诺，更是我行在疫情期间肩负的重要职责。疫情期间，惠州分行以实际行动践行这一承诺：一是提高线上金融服务效能，加大手机银行、网上银行等线上服务渠道宣传力度，鼓励客户使用电子银行办理业务，使线上成为业务发展的主阵地，足不出户为各类客户提供综合金融服务。二是疫情期间不歇业，金融服务不断档。在坚持既满足广大客户金融需求又确保员工和客户健身安全的同时，春节期间率先于2月3日安排网点对外营业，并组织专人现场值班，专业保障团队随时待命，为政府机构、防疫相关单位、客户提供紧急取现等应急服务保障。保障抗击疫情期间社会资金的安全、高效、稳定运转。

#### （二）“绿色通道”加速度显担当

为确保与疫情防控相关的金融服务畅通高效，分行对直接涉及疫情防控的客户融资申请，做到特事特办、快速响应，简化授信流程，优先予以审批和投放支持。当得知有两家小微企业客户，也是主要供应生活物资如家禽、肉类、蔬菜、鸡蛋等产品的华润万家供应商急需资金后，分行按照“急事急办、特事特办”的原则开通从受理到审批的绿色通道，业务部门第一时间完成业务尽调和申报，风险部门在最短时间内完成审核放款，共为上述两家企业累计发放“e润通”贷款10笔、金额230万元，及时支援防疫物资企业扩大生产保证供应，解决客户燃眉之急，高效率服务赢得了客户的口碑和认可，彰显了华润力量。

#### （三）金融“活水”助企业复工复产

在疫情防控的攻坚阶段，也是各类企业复工复产的黄金期，分行在持续做好自身疫情防

控的同时，全方位强化金融支持，主动、快速、精准对接客户融资需求，合规简化贷款审批流程，提高放款效率，为企业复工复产注入“强心剂”。如2月份，分行为三家外贸型企业累计开票56笔，金额合计3426万元。3月3日，分行在了解到某公司有出口发票融资业务需求后，立即协助企业完善业务资料，为客户申请优惠的融资利率，并于3月4日为该企业办理一笔14万美元的出口发票融资业务，以实际行动全力支持企业有序复工复产。

#### （四）暖心实招为客户纾困解难

金融稳定事关国计民生。为减少疫情对客户生活和生产经营影响，分行及时向客户伸出暖心援手，共克时艰：一是对因受疫情影响的批发零售、住宿餐饮、物流运输、文化旅游等行业，以及有发展前景但暂时受困的企业，不盲目抽贷、断贷、压贷。二是对因受疫情影响出现暂时性还款困难的客户，提供延迟还款、征信保护等政策，并结合客户实际情况，一户一策，查实后实施。如对受疫情影响不能及时还款的企业和个人客户，不纳入违约客户清单；充分客观地了解企业受疫情影响情况，通过展期、无还本续贷等方式予以合理支持；安排专人为客户办理个人信用贷提前还款，不受假期推迟影响。截至3月13日，分行共为71户个贷客户申请了延期还款，涉及贷款余额4500余万元，为19户个贷客户申请了征信保护，涉及贷款余额1200余万元。

### 三、爱心奉献有温度，守土尽责积极履行社会责任

疫情挡不住温情，隔离隔不断爱心。这场疫情也一直牵动着惠州分行每个人的心，他们“逆行而上”，用敬业和奉献默默坚守岗位的同时，也用自己的拳拳爱心传递一方有难、八方支援的温暖力量。在分行党支部的组织倡议下，全行员工积极响应中央金融团工委、华润金融和总行关于支援新冠肺炎疫情防控的爱心募捐活动号召，党员发挥模范带头作用，大家纷纷伸出援手，积极捐款献爱心，全行共160余人次参与捐款活动，累计募捐4.5万余元善款，用平凡的爱心善举，传递无私的奉献精神和正能量，共战寒冬疫情。

春天已来，未来可期。当前，我国的疫情防控形势正发生积极向好变化，惠州分行将在总行的领导下，继续认真贯彻落实习近平总书记重要讲话精神，做到慎终如始，毫不放松抓紧抓实抓细各项防控工作，同时，不负好春光快马加鞭促发展，全力完成全年任务目标，提升金融服务水平，为坚决打赢疫情防控阻击战、持久战贡献更多的华润力量! 🌟

## 有温度的抗疫践行者

东莞分行财务与运营部 范少芳

疫情终将过去，春天必会到来。与您携手，共克时艰，是我们的责任。

——题记

面对新冠肺炎疫情防控的艰巨任务，我行坚持将其作为守护家园安全的“要事”和担当政治责任的“大事”加以贯彻落实，积极履行“与您携手，共克时艰”的责任，在打赢疫情防控攻坚战中力作有温度的抗“疫”践行者。

### 有温度的金融服务者

为了持续做好金融服务，践行社会职责，一群坚守岗位的银行员工，用果敢和行动，为这场战役注入金融温度，成为疫情防控阻击战中扛起金融担当的最有温度的抗“疫”践行者。

“您好，这里是华润银行，请问有什么可以帮您？”自疫情爆发以来，远程银行中心提供7×24小时线上人工服务，1月23日至3月31日，从热线电话、手机银行、网上银行等渠道及时响应38.1万人次服务请求，协助客户完成金融业务在线办理。华润银行第一时间开辟疫情防控金融服务绿色通道，对直接涉及疫情防控客户的融资申请快速响应，优先予以审批和投放支持；同时，对受疫情影响较大的企业及个人客户进行风险排查，实行征信保护，确定优先帮扶、信贷支持等系列措施。截至3月31日，共为5097笔湖北





籍贯的客户业务开通宽限期保护，提供最长28天的减免罚息、复利保护，贷款余额累计18.86亿元；为2048个受疫情影响而暂时出现还款困难的小微企业主、普通受薪人士办理延期还款，涉及贷款余额11.99亿元；为29个客户办理减免正常利息业务，涉及的贷款余额1435.38万元，减免利息4.59万元；累计受理1399个客户征信保护申请，涉及贷款余额6.81亿元……这一串串数字，是有温度的；这一串串数字，传递了疫情防控期间的金融服务温度。

我行女员工占了全行员工的百分之五十，她们大都分布在综合柜员、大堂经理、运营主管、网点负责人等一线岗位上。在生活中，她们是母亲、是妻子、是女儿；在工作中，她们坚守一线，认真负责，用“柔软”的力量扛起责任和担当，尤其是在疫情面前，温馨服务不“打烊”。有这样一些女员工，为保障我行应对疫情期间的生产运行稳定，她们毅然放弃休假，坚守岗位，每天戴着口罩准时出现在职场生产操作间，在春节

延长期间，大部分同事由于疫情交通管制或者隔离期等原因不能及时回到值班岗位，但这些女员工仍然继续坚守在工作一线；有这样一些女员工，她们是一线的运营人员，同时也是母亲，为了在疫情期间的系统能安全稳定运行，需配合总行运营系统测试，为了避开业务办理高峰期，这些测试一般会在晚上甚至半夜进行，我们的运营经理有一个刚满两岁的女儿，尽管家里的女儿需要她，但在关键时刻，她放下了身边的牵挂，毫不推托地加入到测试中；有这样一些女员工，今年的三八妇女节也正值疫情关键期，尽管是自己的节日，本应开开心心与家里人一同庆祝，也毅然回到自己的工作岗位上，为有需要的客户提供最有温度的服务……家是最小国，国是千万家，她们舍弃了“小家”的约定，却信守了“大家”的诺言。艰难困苦，玉汝于成。在重大疫情面前，女员工像一朵朵美丽的格桑花在一线盛开，她们追逐阳光，也耐得住风寒，她们美而不艳，柔韧而不失坚强，她们一路芬芳，用爱和微笑传递着华润银行的温度和情怀。

### 有温度的企业参与者

大事难事看担当，危难时刻显本色。在这场没有硝烟的战场上，我行主动作为，全力支持疫情防控和企业复工复产，在大战大考中践行了红色央企的使命。

远离病毒，不离服务。当前，疫情防控正处在关键阶段，很多企业复工复产也需要大量消毒水、口罩等防疫物资，我行深入开展“与您携手，共克时艰”的企业客户关怀活动。通过对企业客户进行广泛调研和需求收集，我行了解到多家企业消毒物品缺口大，复工复产面临困难，甚至可能因防控物资储备不达标而无法顺利恢复经营生产。解客户所急，我行联合华润电力（海丰）公司优先向东莞发展控股股份有限公司、易事特集团股份有限公司等企业捐赠符合国家消毒产品卫生要求的84消毒液4吨，及时缓解了企业复工的燃眉之急，为营造健康安全工作环境提供了有效保障。

疫情发生以来，一些小微企业经营和运转面临压力，我行全面做好疫情期间小微金融服务。客户张某，由于节前回湖北探亲，被困无法回深，同时经营受影响，造成经营资金紧张。正当客户焦急之际，我行客户经理肖剑主动联系上该客户，并向其宣讲我行

政策，第一时间进行调查核实并向总行提交申请，协助客户申请延期还款。“我最重视的就是我的征信，华润银行保护了我的征信。”客户张某如释重负，连连感激。我行客户经理还针对存量还款较好的小微客户申请息费减免，同时，若客户后续还有用款需求，我行将适当给予利率优惠，减轻企业融资成本，为疫情防控提供强有力的金融保障。这一切都是为了与小微企业同舟共济、共渡难关，以实际行动传递了疫情防控期间的金融服务温度。

### 有温度的社会奉献者

送人玫瑰，手留余香。涓涓细流，汇聚成河。在华润银行，“取予有道，润泽中华”，是我们共同的信仰；“与您携手，共克时艰”，是我们的责任。

疫情无情，润银有爱。在行党委、团委的倡议下，我行积极开展公益捐赠活动，号召全行员工根据自身情况，自愿捐款，向武汉华润武钢第二职工医院捐赠医用手套、护目镜、酒精等紧缺物资，奉献华润银行员工的一份暖暖爱心；我行联合横琴人寿对金融一线员工、参与疫情防控工作人员及其家属为此次疫情提供免费的保险保障。

银行网点作为疫情期间金融服务的窗口，也是防控疫情风险扩散的一线风险。疫情发生后，我行迅速组织相关部门统一采购体温枪、口罩、消毒液等防疫物资，并及时送达各网点，每日均定期对厅堂、客户休息室、卫生间等区域喷洒消毒液，重点对自助设备、进出钞口、电梯按钮等部位进行消毒，为金融消费者提供安全、放心的服务环境。对于每一位进入网点的客户，提示客户佩戴口罩并为客户测量体温、消毒等，同时还在网点张贴疫情防控温馨提示材料。在这特殊时期，为客户提供优质服务的同时，也不忘关怀客户的安全，充分展现我行红色央企的使命，承担社会责任，与社会各界一起守望相助，同舟共济，共克时艰，展现华润的社会温度。

疫情终将过去，春天必会到来。疫情面前，每一位平凡的“抱薪者”，都散发出自己的光与热，汇聚起众人拾柴的力量，共同筑牢防控疫情的铜墙铁壁，以有温度的金融力量助力疫情防控，坚决打赢疫情攻坚战。👊

## 一起坚守 最美逆行的运营人

深圳分行运营管理部 龚伟峰

新冠病毒肺炎疫情突如其来，牵动着全国人民的心，一场保卫生命健康的疫情阻击战由此打响。

### 疫情无情，人心温暖

在此特殊时期，为了贯彻落实总分行在疫情时期的安全部署，保障支行2月3日能够正常对外营业，深圳分行运营条线各岗位人员迎难而上，迅速成立疫情应对工作小组进行工作部署，强化内部疫情排查，全面摸排统计前往、途经湖北或与湖北人员接触的员工情况，密切跟踪并掌握其健康状况，定期检视并及时向分行汇报。

营业前期，分行运营条线多次组织部门骨干人员讨论支行运营服务保障工作安排及应急预案。组织各支行运营经理召开营业工作会议，安排全力做好客户紧急服务需求保障。对连续作业的关键岗位提升防控等级，并安排A、B角交替上班。做好自助设备清机加钞工作，满足客户紧急现金需求，大力营造让公众放心的服务环境，正确使用消毒酒精等物品，做好对柜台及自助设备的消毒，同时强调前台员工在提供服务时务必全程佩戴口罩，保障客户健康安全。建立支行返岗处理业务报备机制，全面了解掌握对外营业网点及临时返岗处理业务的情况。

### 逆行者，牵动着家人的心

2月3日复工前夕，全国疫情依旧严峻，威胁着广大人民群众的健康和生命安全。

计划复工的深圳湾支行，出现人员调配的困难，有同事因居住小区有确诊病例被封

闭，有同事被要求居家观察，有同事因老家封路无法返深……这时，两位同事主动申请承担起连续坚守岗位一周的重任：运营经理张天琦，生病的母亲还在河南老家重病房治疗中；柜员司纭凡不顾家人的反对，提前从吉林老家返深隔离，为返岗做准备。这一切都是运营人的精神和责任。

### 坚守岗位，保障金融服务

复工当天，分行领导到营业网点慰问坚守岗位的员工，并指导支行的疫情防控工作，重点检视环境卫生、口罩佩戴、窗口开设、值班安排等落实情况；分行运营管理部助理总经理杨囡，驻点对外营业的支行，疏导员工心理压力，一同坚守一线；深圳分行全辖，包括福田支行、深圳湾支行对外营业网点在内的各网点岗位运营人员33人及时返



岗；受假期延长导致的积压业务，在分行集中处理中心负责人及5名前台同事坚守疫情防控第一线、连续13个小时的奋战下，终于在深夜22点加班完成，当天兑付假期到期票据高达1500余笔，支付系统来账挂账、查询查复业务22笔、离行式自助设备清机加钞16台。无论是坚守在第一线的运营人员，还是远程办公的员工，想到做到的都是不给国家添乱，在分行有需要的时候，坚决做到有召即应，有令必回。

除指定对外营业网点，其余传统支行运营人员均在家远程办公，积极处理各项工作，实时关注本支行的业务需求。为支持业务的开展，他们义无反顾地多次返回支行处理紧急业务。面对突如其来的疫情，深圳分行运营条线各岗位人员积极配合部门工作安排，按时返回深圳进行自我隔离，随时待命返岗工作。

### 疫情面前，我们不忘进步

为使运营人员在疫情期间有效安排工作时间，能够持续提升业务知识和专业技能，确保疫情过后能够快速、有序进入工作状态，运营管理部通过线上形式开展运营人员的知识进行强化和管理能力的提升做相关培训，内容包含提升网点服务质量和形象；夯实重点账户对账工作、提升重点账户对账效率；疫情期间特殊运营事件处理方式；加强运营人员账户反洗钱意识，强化账户业务专业能力，提高采取风险控制与缓释措施的质量与时效；重要岗位的业务操作流程，掌握每项业务的风险点和关键注意事项。学习之外，还组织了4场专业理论知识考试。

### 金融有温度，服务有情怀

在防疫抗疫的特殊时期，深圳分行全体运营人员切实做到了金融业务的正常开展和对外服务，保障了我行及客户的利益不受疫情影响。无论是返回支行工作还是远程办公，深圳分行全体运营人员心系国家，遵从分行工作要求及安排，积极履行企业社会责任，向社会提供更稳健的金融服务。

## 平凡岗位中的战疫

珠海分行公司金融部 何燕飞

“接到通知，2月3日起实行轮班及远程办公制度，我们务必做好外汇业务工作，确保经办人员防疫安全问题，也要确保客户外汇资金正常收付。”这是珠海分行国际业务部总经理邓石花在部门会议上的第一句话。尽管疫情让人们的生活按下了暂停键，但是工作的节奏一刻也不能停，特殊时期很多客户有业务的需求，国际业务人员必须在岗，做客户的坚强后盾，与客户共渡难关。

珠海分行国际业务部响应总分行关于疫情防控工作的部署要求，迅速部署轮班方案，与分行运营部协调沟通后，复工前由分行集中处理中心承担分行辖内所有国际结算业务，国际业务部人员负责接收有关政策咨询、业务指导，情况收集，将外汇政策传达到运营人员与客户经理，密切留意与防控疫情相关的防护用品进口等信息，确保有需求的业务可以通过外汇政策绿色通道特事特办、急事急办。每日安排专人值班报送外汇数据，确保外汇服务不因疫情而中断。为避免人员流动，阻断疫情传播，国际业务部积极指导企业客户通过网络、微信、电话沟通工作、办理业务；同时鼓励企业客户积极使用我行企业网银线上提交业务申请，减少“脚底成本”和邮寄成本。

一切业务都在正常有序地开展，2月11日下午，国际业务部人员接到珠海一家企业的咨询电话，企业着急地表示希望进口一批防护服捐赠到珠海香洲区红十字会，可是企业并不具备进出口资质，也没有代理公司渠道办理进出口，不知道如何才能办理这种情况的进口付汇事宜。国际业务部人员高度重视，立即向国家外汇管理局珠海市中心支局汇报了相关情况，寻求帮助，外汇局了解情况后第一时间回复准予办理。为节省企业办理汇出业务的时间，国际业务部人员通过接收企业线上文件传递，提前审核了企业提供的汇款相关资料，并与集中处理中心人员进行了业务沟通，第二天上午企业提交了纸质申请材料后，集中处理中心只花了10分钟的时间，便完成了5万美元2500套防护服采购的跨境汇款业务。同时，根据分行建立的疫情特殊时期相关业务绿色通道指引，给予了该企业汇兑价格优惠，并免收全部汇款手续费，获得了企业的好评。

在疫情防控期间，大家都纷纷响应国家号召宅在家中时，各行各业都涌现出一批最美“逆行者”，虽然银行从业人员不像医生那样奋斗在最前线，但是每一个人都在战“疫”一线的平凡岗位上，用专业为客户解决难题，服务社会。

## 金融战疫 为企业精准纾困

客户致信横琴分行感谢疫情期间暖心相助

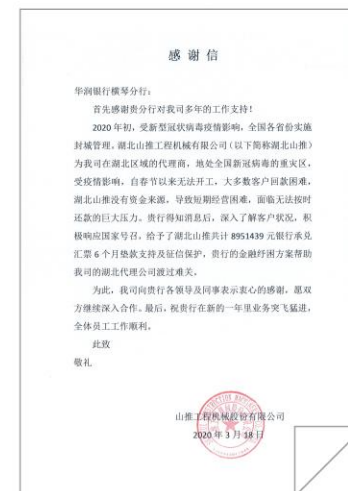
珠海分行横琴分行 刘灏磊

“贵行的金融纾困方案帮助我司的湖北代理公司渡过难关。”3月18日，横琴分行收到一封来自湖北山推机械股份有限公司的《感谢信》。信的背后，是我行帮助企业纾困解难的生动缩影。

自年初新冠疫情爆发以来，武汉受疫情影响最为严重，横琴分行保兑仓授信客户湖北山推工程机械股份有限公司经营活动全部停滞，复工时间一拖再拖，即将到期的银票无法兑付，急需我行给予金融纾困支持。

我行尚未正式复工之时，珠海分行相关部门已通过邮件、微信、电话等线上方式对山推股份所有经销商进行风险排查，并重点就湖北山推的金融纾困政策进行沟通。2月3日，受灾客户湖北山推向我行申请银票到期延迟兑付，珠海分行、横琴分行高度重视，及时响应。珠海分行信贷审批部、风险管理部、公司金融部与横琴分行即刻召开线上会议商讨纾困流程、分配工作职能、设定工作完成时间节点。在分行领导林立奋、高文峰的大力支持下，各部门群策群力，通力协作，最终给予客户垫款延期支持及征信保护等纾困政策。高效快捷的金融服务受到了客户的高度赞誉，对我行于危难之际给予的援助深表感激，希望后续银企继续深入合作。

受任于紧迫之际，奉命于危难之间。疫情期间，珠海分行、横琴分行多措并举，将继续以坚定的政治担当、饱满的责任使命，携手企业全力纾困、共克时艰，扛起金融抗疫的一面旗帜。



## 强堡垒 扛重任 疫情防控与业务发展两手抓

总行第七党支部 张雅玲

在众志成城抗击疫情的关键时期，总行第七党支部全体党员坚守岗位，勇担重任，身先士卒，发挥了基层党组织战斗堡垒作用和先锋模范作用，以实际行动助力打赢疫情防控阻击战。

### 一、加强思想建设，投身疫情防控

支部将思想宣传作为党建的总抓手，组织党员撰写《特殊时期的党员责任》心得体会，引导员工将党员责任与业务行动相结合，既积极抗击疫情，又谋求业务发展。支部书记还应总行办公室约稿，撰写现代诗歌《这一次坚守》，带头弘扬正气，宣扬华润精神，坚定战疫必胜的信念。

支部党员用先进思想武装头脑，指导实践，不忘“为人民服务”的党员初心，主动参与社区防控义工及防疫物资储备工作，坚持业务发展与疫情防控两不误。罗德文同志在了解到社区防控人力紧张后，主动报名参与社区的联防联控一线义工工作，工



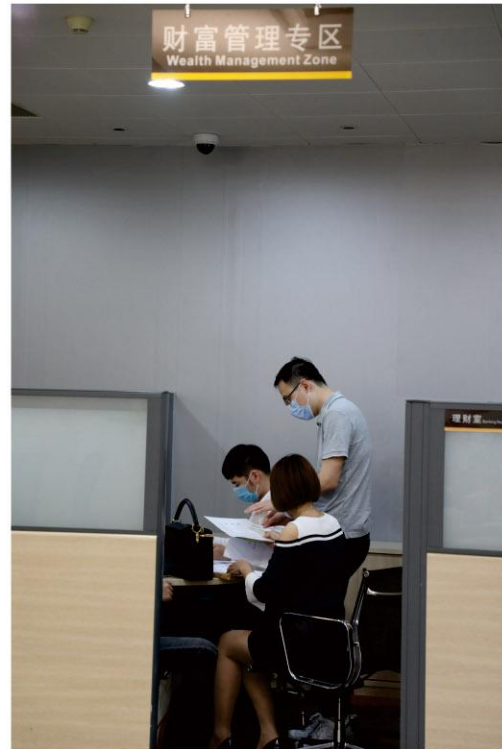
作之余赴防控卡口值守，卡口日均进出人员约3000人次，车辆出入约400次，防控工作量大。因联防联控得力，所在社区无一例疫情发生；王燕同志在口罩市场供求严重不足的情况下，想方设法储备防疫物资，在业务拓展过程中，得知供应链金融核心企业比亚迪开始生产口罩后，立即与比亚迪商谈，争取我行口罩购买额度，为我行顺利复工复产做出了贡献。

### 二、推动攻坚项目，谋求业务发展

疫情当前，支委率先垂范，紧盯市场变化，动员一线力量，统筹推进重点项目，聚焦标准化票据、新基建、产业链复工等新业务板块中的发展机遇。为确保在疫情防控期间各项业务与重点项目顺利开展，支部组织与各经营单位逐一召开线上会议，全面部署工作，有效唤醒了各经营单位的营销动力，凝心聚力，增强信心。会后，各经营单位迅速部署工作，将重点项目排上日程。

支部始终坚持业务与党建不分离，坚持创新引领，疫情期间更是转变服务方式，重点项目重点抓，突破疫情影响、人手紧缺、项目复杂度高、项目难度大等重重障碍，利用线上工具推动营销工作，按期推动重点项目进展。依托用友系统，推出适合大湾区中

小微企业的线上融资通系列产品，直接触达湾区内50万个中小企业，给予企业授信支持，为企业复产复工、稳健运行助力护航。借力中企云链平台线上与核心企业洽谈方案，促进业务方案落实，助力受疫情影响较大的中小企客户渡过难关，目前已达成1户核心企业上报授信申请，10户意向核心企业正洽谈中。此外，推动比亚迪汽车经销商融资项目，新增8户经销商授信上报；推动碧桂园反向保理系统对接项目，一季度实现新增10户供应商的战绩；推动润票通业务线上化项



目，通过云会议与供应链、企业网银、对公信贷、票据、核心、支付等多个项目组论证系统实施方案，取得关键性进展；推动重点移动端项目，该项目预计上半年即可投入运行，项目的落成将大大提升我行线上服务能力。

疫情导致线下营销工作受阻，支部开拓创新，加大了线上业务宣传和营销力度，联合总行办公室，推出了“供应链全面线上化服务，足不出户享服务” H5和“线上交易银行”的微信推文，传播阅读量超3500次，提升了营销效率。

在总行党委的统一工作部署下，第七党支部有信心、有决心、有责任心，变压力为动力，化危为机，坚持疫情防控与业务发展两手抓，有序恢复工作生活秩序，打赢这场战“疫”。👊

## 停课不停学 静待花开时

总行人力资源部 张淑茵

2020年春节，我们与突如其来的“黑天鹅”相遇。在举国之力抗击疫情的非常时期，总行培训团队快速响应集团对各单位加强疫情相关培训的指示精神，通过在线学习手段，针对疫情期我行突然面临的系列问题与挑战，为我行复工复产做好有效赋能。

面临疫情严峻时刻，全行员工如何注意疫情安全，应对焦虑，开展远程协作？各级经理人如何应对突发危机？业务部门如何在疫情下开展业务？全行如何持续推动数字化转型？对于疫情带来的系列问题，我们联手哈佛商学在线、中欧在线等知名机构，借助知行智能学习平台，面向全行员工，重磅推出“战‘疫’不停！系列精选微课”共2期8个主题单元70门微课。其中，第1期“战‘疫’不停！”推出不到4天，全行学习浏览就已突破1万人次，取得较好的赋能效果。

同时，在疫情下更加凸显各级人才梯队的担当表率作用。我们按教学计划创新开展人才梯队的培养，如第七期“华润银行90班”在2月份迎来全新线上开班。我们积极加强线上创新赋能：既有直播、又有录播；既有管理、又有业务；既有“大咖有话”，又有“小咖分享”；既有线上7天领导力，也有线上7天智能拆书；既有理论学习，也有主题实践。以多样化的形式，有效提升人才梯队的赋能效果。

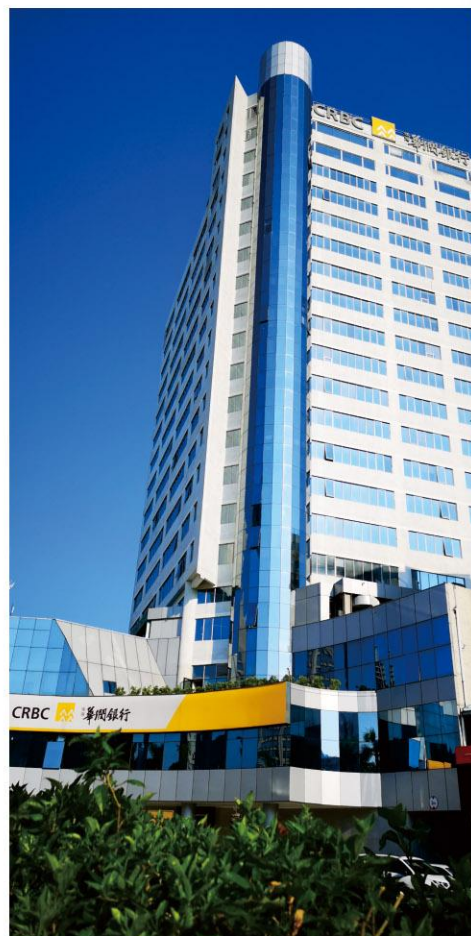
在此期间，为业务条线推出20场直播，包括疫情下对银行数字化转型的思考、疫情期间高净值客户在线维护与服务、支行长当下如何做好员工情绪安抚、短视频营销之线上获客及高效转化等。为各分行提供教学资源共享，例如为珠海分行开展疫情防控和业务类在线课程70余门，为“停课不课学”在分行中推广作出了表率。

疫情的突发，意味着未来各种不确定性可能成为组织常态，我们将更加坚定推进宗少俊行长提出的“稳健转型，质量发展”的经营主题，从人才培养的角度做到两手抓：

一是针对加强全员数字化转型基因，将从知识体系、协作能力、思维模式、学习敏锐度等四个维度进行强化；同时，进一步升级我行各级人才梯队的数字化转型领导力。

二是提供更加智能化的赋能平台。随着去中心化、小前台、强中台的组织“液化”，岗位“融化”，我们将传统的标准化、批量培养模式，渐变为依赖大数据、区块链等技术的高度个性化、灵活的培养模式，为全行员工逐步提供更智能、更轻、更赋能工作的分布式微学习平台，从而进一步适应银行组织的变化，为全行员工赋能，力争在我行“十四五”期间再迈上新台阶。

道虽迩，不行不至；事虽小，不为不成。春暖花开之时，暖阳终将升起，让我们蓄势待发，迎来华润银行2020耀眼的高光时刻。🌟



## 稳生产 备物资 促复工

总行智能科技部 张岚

疫情当前，确保承载银行业务运转的各大系统的稳定运行，是智能科技部当下的重要工作。作为业务连续工作小组重要成员的智能科技部运维中心此时坚定地站了出来，以超强的责任意识迎接这场疫情的考验，力保生产系统稳定运行。在长达一个多月的疫情期间，运维中心从春节假期开始，安排机房、网络、系统、数据库及应用运维等方面的关键技术人员7\*24小时现场值班，并要求领导干部带头带班。此外，采取重点监控加强措施，针对影响社会经济运行、防疫支撑保障的支付结算类系统、疫情期间客户主要依赖的网络渠道类系统等重点信息系统，要求现场值班人员加强监控与保障，做到第一时间发现并解决问题，避免产生关键风险，同时决定以稳定为第一要务，暂停所有应用系统变更。

高质量的保障意味着人员的巨大投入和付出。这群忙碌的身影里有个女生，她负责的是银行数据库运维这个关键工作，疫情发生后毅然放弃休假，坚守岗位。从1月20号开始，连续值班8天，每天早晨八点半，她戴着口罩准时出现在职场生产操作间，检查系统、数据库各项指标是否健康、处理各种生产报警，即使大年三十和大年初一，她也准时出现在办公室，中午一顿泡面或者几块面包作为简单的午餐，直到下午六点半处理完工作后才回去。在春节延长假期期间，大部分同事由于疫情交通管制或者隔离期等原因不能及时回到值班岗位，而她仍然继续坚守在生产一线，她的名字叫崔静。

在尚未能确保办公场地安全的情况下，人员不能前往职场集中办公而只能在家线上办公，这时我行员工内网访问需求巨大，运维中心简化了远程登录申请流程，在安全可控前提下，为有需要的人员开通VPN账号，方便业务远程开展，并确保远程技术保障畅通；同时，牵头制定全行疫情期间远程会议方案，最大限度减少疫情对我行正常业务开展及运行的影响。

为了更加及时准确地获取员工健康情况，智能科技部研发一部配合集团润工作3.0落地，配置上线“健康复工”功能，使员工能够每天在系统中申报登记自己的行程记录、病历接触记录、体温情况、返岗情况等，为下一步安全复工提供有力数据评估。

另外，疫情期间，向监管机构提供的数据报送并未停止，月初仍需由员工保障数据报送的及时性。为保证该任务的顺利进行，研发一部员工廖鹤在珠海地区病例较多的情况下，以工作任务为先，主动请缨并从2月1日开始现场值班；外包同事苏燕斌，春节返回云南省红河哈尼族彝族自治州老家过年，疫情发生后当地农村很多地方封路。在接到我行监管报送工作必须按时完成任务后，他通过各种方式联系到当地管理部门，提出因工作需要需返回珠海，得到支持后，提前自驾返回，在按要求完成隔离后，于2月5日开始现场值班，最终在二人的努力下，监管数据报送工作按时保质出色完成。

智能科技部在职员工187人，另有外包人员300余人，人员规模比较庞大，防疫物资需求量巨大。综合管理团队主动请示、提前安排，寻找各种可靠渠道采购口罩、酒精等抗疫物资。其中，黄珊通过朋友、小区业主群、电商平台等多个渠道，经多番寻找、确认资质，先后三批购得口罩10000余只，酒精20L，消毒洗手液40瓶，为复工安全提供充足物资储备，做好有力保障。👍



## 爱的传递

总行党委群团工作部 刘清秀

2020年的新型冠状病毒肺炎疫情将成为人类无法忘却的回忆，在这场空前的防疫战场上总有一些人、一些事让我们为之动容……

### 家

1月14日，武汉。全国上下喜气洋洋，家家户户置办年货，期盼农历新年的到来。武汉已经陷入恐慌，医院门口排起长队。他的母亲，疑似病毒性肺炎住院，却迟迟无法确诊。他得知消息但没有告诉任何人。

1月14日，珠海。2019年表彰大会倒计时四天，他带领着晚会筹备组紧张有序的开展各项工作。

1月18日，武汉。江汉区中心医院，他的母亲呼吸困难，已上呼吸机，血液含氧量指标始终在80%上下徘徊，准备转入重症监护病房。

1月18日，珠海。下午18:00点，表彰大会在集团、金控领导和同事们热烈的掌声中圆满落幕。他满脸汗水，眼睛充满血丝用沙哑的声音告诉领导和同事：母亲在武汉得了疑似病毒性肺炎，父亲也有疑似症状，哥哥、嫂子一家也是密切接触者，我得回家看看……行领导和部门领导的安慰以及同事的祝愿，抵不过游子思家的心愿。

1月20日，珠海。他购置了必要的防护用品准备驾车回武汉的同时，还不忘安排员工购买防护用品以防万一。在即将启程时，遭到武汉家人的强烈反对和拒绝，原因是他回去也帮不上忙，反而容易被感染，武汉整座城市都笼罩在阴暗当中。有家却难回，作为儿子，他想为父母做点事；作为父亲，还要对妻儿负起责任，确保他们的安全。顿时，他陷入了进退两难的地步。他无数次的挣扎：如果父母不在，家就不在了，如果哥哥再被……他不能让嫂子冲锋陷阵，毕竟他是儿子、是男人，如果哥哥是第一梯队，他就是第二梯队，面对家庭突如其来的“灭顶之灾”，该如何做？



1月23日上午10:00，武汉全市限制通行，随后全国“封城”。家，回不去了！如果硬闯武汉也是给武汉添乱，我到底怎么做？还能做什么？这一刻，倍感无奈和无助。他是儿子、父亲，还是华润银行的一名员工。经过一番挣扎，他坚定了信心，“留在珠海”，凭借在“非典”期间积累的经验去帮助同事，同事去帮助客户，客户帮助更多的人，直至更多的人帮助医生，医生帮助病人，赶走病毒，或许母亲就可以好起来。这是他心中仅存的一点希望！他要传递爱心，汇聚成“福报”，让奇迹在远方生长。

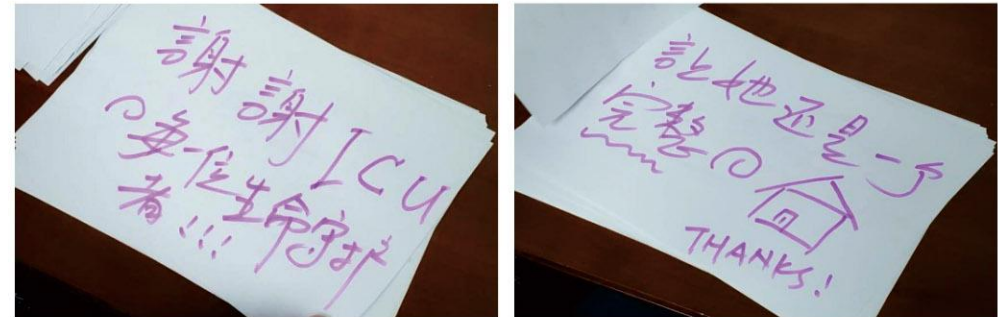
### 大家

随之，全国疫情战役正式打响。他用忙碌来麻木对病危母亲的想念。根据全行防疫工作部署和安排，组织物业公司制定了应急处置预案，并进行工作分工，从防疫物资紧急抢购、食堂配餐管理、物资调配、保洁保安安排，大厦出入管理，外联协调，都在全面无声展开。这时，最为紧缺的当属口罩，全国断货，加上全行复工在即，虽然零星购买了一些口罩，仍然入不敷出。各种口罩信息满天飞，乱花渐欲迷人眼，这时候更需协调好困难、风险、时效三者的关系。

2月14日，他获得了一条购买口罩的信息，对方说有2万个口罩，要求当天先付款后送货。出于风险意识，他要求先签订合同再付款，对方以其公司未复工为由建议先转账，否则就卖给别的单位，他再三坚持先签订合同即刻付款，16:45分他戴着口罩和护目镜到前山与对方完成了合同签订，立即通知同事在16:53分进行资金支付，赶在支付截止时间17:00前完成。那一刻，他在冷清的前山街头拿着这份沉甸甸的合同热泪盈眶，从获取购买渠道、联系供应商、制定合同法审和授权、供应商账户添加、资金支付一天内完成，而背后则是办公室、法律合规部、计划财务部、运营管理部的同事们在各自岗位上全力以赴的配合与支持，才能买到这宝贵的战备物资，复工有保障了！这一切都是各部门高效的协同作战成果，让他感受到了背后的强大支撑。

### 国家

虽然父亲隔离期结束，哥哥一家也确认安全，但母亲的病情状况还在反复。回顾母亲入院的这段时间，他很感谢不知疲惫奋战在一线的医护人员，当得知医生和护士们称呼他母亲“婆婆”时，他的鼻子酸了，这么多年在外工



作，觉得自己一如十七岁离家求学时的孩童，母亲应该是“阿姨”，哪知母亲已七十多岁了，儿行千里母担忧，母病床前未尽孝，反而是年轻的医生和护士无微不至的照护让他深感感动。“我不认识你，但我谢谢你！”他无法做更多的事情来帮助白衣天使，精心制作了拍摄脚本拍了视频送给年轻的他们，表达对白衣天使的敬意。他相信是这段时间通过爱的传递，让母亲有力量和病毒斗争近两个月，虽然母亲还插着氧气管，但有一群最可爱的白衣战士守护着，至少这个家是完整的。

他说，在母亲患病之初，第一次为钱感到恐慌，不知道需要多少医疗费来治疗这种病，但费用一定是高昂的，他不怕卖房给母亲治病，怕的是在抉择中看到伦理道德的残忍。当听到国产大型运输机载着全军优秀的医疗队和物资从各大战区飞往武汉，全国各地的援助医疗队在湖北集结，那一刻，他为他出生在这样一个有爱的国度而自豪。母亲入院已经快两个月了，治疗费由国家承担，没有让他在这场疫情中感受到对金钱的恐惧，这是国家对我们的爱，投以木桃，报以琼瑶，他能回报国家的也就是在平凡的岗位上多为单位贡献自己的力量。“单位给了我这个平台，我应该履行好职责，做好我应该做的事！这让我想起《爱的奉献》这首歌：只要人人都献出一点爱，世界将变成美好的人间。”这是一首歌，更是一个浅显的道理。只要每个人在危难关头奉献出自己的爱心，让爱在人间传递，这个世界一定会变得越来越美好。🙏

## 抗疫日记

总行行政安保部 刘武和

2020年春天，注定让人终生难忘，一种来路不明新型冠状病毒引起的传染性肺炎在武汉发现后迅速蔓延全国各地，一场声势浩大的抗疫大战在2019年农历腊月二十八以“武汉封城”为信号打响，在党中央坚强领导与部署下，全国人民齐心协力，众志成城，很快就扼住了病毒的“咽喉”，控制住疫情的蔓延，取得了阶段性辉煌的战果，并将很快取得全面胜利。

在疫情汹涌到来时，我行党委迅速反应，成立总行抗疫应急领导小组，启动应急预案，按照党中央、国务院及各级政府、监管部门以及集团的指示和要求，有条不紊开展疫情防控工作，组织员工有序复工复产，积极开展各项业务，全方位关注员工及客户身心健康，取得了一系列成效。

在疫情期间，拉拉沓沓写下不少日记，记录了一名普通百姓的心路历程，同时也是银行EHS管理人员生活与工作的掠影，折射出自己与全行员工共同走过的几十个日日夜夜，有痛苦，有焦虑，但更多的是希望以及奋斗后的收获和喜悦。

在此，特选出几篇，与大家共享。

### 1月20日（腊月26日），星期一，晴

今天是年二十六，大寒。若是在老家，年味已经浓得化不开了。想象中的天气应该是阴冷的，间或会有阳光漏出，时不时又飘洒着细雨。街市上却热气腾腾，人头攒动。而此时珠海的天依旧高远，阳光普照，看不出有多少年味，最强烈的感觉就是路上人少了，车更少，早晚上下班顺畅很多。我曾开玩笑说，一旦街面人少了车少了，说明珠海过节了。

《春节假日期间安全防范通知》已发出，今天，领导特别指示下发《2020年春节期间EHS安全风险提示》，主要是针对武汉一种叫“新型冠状病毒”的传染性病毒，消息早已从各种渠道传出，但似乎又若隐若现。直到钟南山到了武汉后，宣传病毒“人传人”，一切才明朗。

过年了，母亲已接来珠海，本打算一家人周边城市转转，踏踏青，看看景，散散心；还打算假期看完徐则臣的《耶路撒冷》。看来都得泡汤了。

### 1月23日（腊月28日），星期三，晴

一声惊雷乍响——“武汉封城”。作为一个服役十几年的老兵，我强烈地意识到，一场大战已打响。这是一场没有硝烟的战争，我在明，敌在暗，战斗将是极其危险与残酷的。

鼠年的春节注定会是不一般的“热闹”。

我行已启动了应急预案，成立防控疫情领导小组和工作组，宗行长亲自挂帅领导小组组长，成员包括全体行领导及社会治安综合治理暨EHS管理委员会成员。一个名为“新型肺炎应急小组”微信群已悄然建立，应急工作组长为分管行长陈芳运，成员有办公室总经理李昊、人力资源部总经理任涛、行政安保部总经理龙强。我作为EHS管理者，也加入其中，全行一系列防范疫情工作早已拉开了序幕。

在20日下发风险提示后，21日，下发《关于防范及应对新型冠状病毒肺炎疫情应急预案》；22日，下发《关于防范新型冠状病毒肺炎疫情的紧急通知》，制定了春节期间前往武汉、途经武汉、员工家属反向探亲、员工出现相关症状四张统计表，全面收集掌握员工春节出行及健康情况。今天，又下发《关于应对及防范新型冠状病毒肺炎疫情的特别提示》。

街面已出现物资哄抢的现象，珠海大小药店已买不到口罩了，昨晚李伟海开车转了两个多小时才买到一千个口罩，预备明天发给大楼上班的同事。

有点心慌。

### 1月25日（正月初一），星期六，雨

今天是大年初一，是个说吉利话、讨利是的好日子。但2020年大年初一注定与往年不一样，吉利话还是说着，利是却没法面对面讨要了，珠海市政府已发布相关禁令，所有的集会取消，大部分公园停止对外开放，街面清冷得几乎看不到人。严峻的事实已摆在面前。

大年初一，党中央专门召开专题会议，习近平主席亲自主持部署全国抗击疫情。全国上下紧急动员，一场抗击新型冠状病毒疫情的全国性战斗已经打响。

今天按照集团要求，向全行转发《关于填报员工到访城市统计表及落实春节后上班特别要求的紧急通知》，收集整理年前发出通知要求员工填写出行的各类数据，李伟海不停与各部门、各分行联络人沟通各类信息。数据不断更新，不断向我传递，我不断向应急小组报告。母亲有些不理解，问我，怎么过年比平时还要忙？抽空打个电话给老家的亲戚拜个年吧。我无言以对，好在妻子明理，承担了所有家务和膳食。

### 1月30日（正月初六），星期四，晴

假期结束了，但明天不能上班，行里要求，2月3日安排部门老总及极少部分人值班，鉴于疫情严重性，大部分人只能在家远程办公。这几天里，宗行长多次指示，一定要尽可能多的采购口罩及消毒等物资，尤其要做好员工上班口罩保障和供应，应急小组责令孙浩负责此项工作，一个个微信群建立，沟通、沟通、再沟通，一个个希望闪现又破灭，口罩供应非常紧张，群团工作部发出倡议，要求全体员工积极行动，开拓各种渠道。

不断收到各级政府部门、监管部门及集团的文件、通知。不断转发，不断催报、上报各类信息。感谢微信这个媒介，在这个特殊的时候，微信群总是能第一时间传递各类信息。算算年前到现在，拟发及转发的各类文件、通知20多份，统计上报各类报表40余份，这是个繁忙的假期，虽然辛苦，但丝毫不敢懈怠，生怕自己疏忽漏了一个信息、一个注意事项，在这场公共卫生事件面前，作为一个EHS管理人员，责无旁贷。

非常感到对不起母亲，老人家86岁了，国庆节将她从老家接来和我们一起过年，怕的就是留下“树欲静而风不止，子欲养而亲不待”的遗憾与伤痛，但每天关在书房忙着工作，很少抽出时间陪她老人家。我自嘲：这个春节真正是万家团圆，然而该死的疫情冲淡了多少其乐融融。

### 2月10日（正月十七），星期一，雨

今天下雨了，这是节后的第二周上班，全行复工人数在增加，依然是朝九晚五上班制，人员多了，防控压力也在增大，一周来，后勤保障人员做了大量工作，定时消毒，每天两次检测体温，发送口罩和消毒水等防护物品，供应午餐等等。

全行严格按照政府、监管部门及集团要求，加强复工的各项疫情防控工作，对离开工作地返回的员工严格按照要求实施隔离。每天我们都在更新数据，同事刘宪法春节休假已回到深圳，隔离结束准备上班，刘宪法回来后，承担了大量文字及表格报送工作，我的压力也减了很多。

全国的疫情非常严重，确诊及死亡人数在大幅度增加，尤其是武汉。党中央正采取最有力的措施扼制病毒的传播，撤换了一批不尽责的官员，形势正在不断向好的方面转变。我越来越感到心宽与心慰。

### 3月6日（二月十三），星期五，晴

全面复工复产了，但仍有极少数同事因封城等原因滞留在湖北及以外地区，回到工作地的部分同事还在家自行隔离，大部分同事都走上了工作岗位，有些同事只能实行远程办公，一切都井然有序，各种行政后勤保障正在悄无声息地进行着。

一切似乎越来越明朗，我越来越能闻到了春天欣欣向荣、花香扑鼻的味道，武汉的疫情在逐步得到控制，湖北的疫情在逐步得到控制，很多省份已连续好多日子没有新增确诊和疑似病例，治愈率正在大大提高，珠海、中山连续二十来天没有新增病例。

更为欣喜的是，我行除了有这三例医学观察（均已解除），全行员工身体健康，我行的复工复产正有序且高效地进行着，行党委正带着全体员工阔步行进在早已规划好的2020年道路上，尽管我们前面耽搁了些时间，但只要加把力，失去的时间一定会追回来。全行开展了系列募捐活动，向疫区人民献上自己的一份爱心。全体党员冲在抗疫第一线，冲在管理第一线，冲在业务第一线。

物资得到进一步保障，各项消杀工作正规范地进行着，同事们的自我保护意识越来越强，但越是这个时候越不能松懈，作为EHS管理部门，一定要做好日常的督查工作。时时在员工耳边发出警示的声音。

是的，胜利似乎并不远了，但胜利的道路上还有很多不可预测性。正当全中国上下同心，共同抗疫取得阶段性胜利的时候，国外的情况却极不乐观，韩国告急，日本告急，意大利封城，美国疫情加重，防外输胜于防内控，只有当全球的疫情全部结束时，才是人们真正放心之日。

真诚希望这一天早点到来。☀

## 逆行战疫的平凡英雄

中山分行综合管理部 赵婕

2017年8月，当台风“天鸽”在珠海登录，凶猛的热带气旋夹带着风浪波涛肆意横扫珠三角时，他的小儿子即将出世，本该在家静候着小生命的到来，接到总行需要紧急运送柴油的电话后，他向家人表示歉意，留下待产的妻子，逆行在狂风暴雨中。他送柴油的事迹传遍了全行，大家纷纷称他为“柴油英雄”，也有同事为他改编了一段顺口溜：“天鸽肆虐人尽愁，顶风冒雨送柴油，若问英雄真姓名，请上华润三十六楼。”

2020年农历新年，当新冠疫情爆发，传染性极强的病毒快速蔓延神州大地时，他和许多人一样，在家中与亲人欢聚一堂，同样在接到单位需要储备防疫物资的电话后，他再一次选择离开温馨的家，默默逆行于被恐惧笼罩的冷清街道上。这一次他化身成为“战疫英雄”。

### 冲锋陷阵，保障防疫物资充足

口罩和消毒液是疫情防控中的重要基础物资，在全民防疫期间，各类物资货源紧张，特别是口罩一直处于紧缺状态。他为了采购口罩，放弃春节与家人难得团聚的机会，从除夕开始便不顾疫情严重的危险，接连好几天往返于中山城区和镇区各个药店、采购点之间。在未能买到防疫物资情况下，他顾不上休息、顾不上吃饭，又不断通过各种途径收集相关信息，并逐一打电话联系生产厂家。

某天中午刚准备吃饭，有厂家通知他有口罩可采购，他立即放下刚拿起的碗筷，驱车几十公里前往，经过不懈努力终于采购回来一批口罩，为分行员工安全复工提供了物资保障。他拍拍这批物资，长长舒了一口气，脸上露出久违的笑容，已然忘却了自己还饿着肚子。

“只要疫情防控需要，不管疫情多复杂，外面多危险，都要及时为员工准备好充足的防疫物资。”他是这么说的，也是这么做的。

### 担当奉献，保障银行职场安全

银行属于服务型单位，一线员工每天接触天南海北的客户，危险系数高，防控工作须慎之又慎。他结合营业网点实际情况对疫情防控措施进行分析、研究，制定防控应急处置方案，从疫情排查、人员动态管理、各部位消毒、应急值守等各方面做好科学、规范、安全的部署。

为了做好职场消毒、人员监督、防控安排、物资发放等，多少个夜晚，当别人已经酣然入梦时，他还在灯下统计数据、拟写材料方案；当大家在居家防范，他身负“武装”深入一线跟进检查职场消毒清洁等防控落实情况，甚至是弹性上班时间，他也天天忙碌到不着家，面对家人的埋怨，他只能耐心地解释防疫任务的重要性和紧迫性，希望他们理解和支持。

### 积极宣传，保障防疫信息畅通

疫情期间，为保障信息上传下达渠道畅通，认真做好各类防控信息，政府、监管单位工作部署以及集团、总行通知要求等文件的接收传达，做好疫情防控工作通知、疫情防治实施方案、复工返岗工作方案等文件下发，他经常加班加点确保信息及时传达，同时还主动通过短信、微信、邮件等渠道制定下发了多则防疫指南，生活常识、卫生安全提示等，细到抽纸、垃圾篓放哪，酒精如何喷洒，温度计如何测量，他都以高度认真负责的态度积极做好疫情知识宣传，提高全员自我防护意识。

他不是动漫里拥有超能力的英雄人物，也不是披星戴月支援湖北的白衣天使，他只是一位在银行工作岗位上兢兢业业、忠于职守的平凡人，但正是他日复一日、年复一年的平凡坚守，才能在每次的大灾大难面前挺身而出，化身“柴油英雄”、“战疫英雄”、勇敢的“逆行者”，成为默默保障银行财产安全、守护员工及客户人身安全的无名英雄。不，不是无名，他的名字叫邓安顺，任中山分行综合管理部安全保卫岗一职，是值得我们敬佩与学习的真英雄。👍

## 后勤人的担当

佛山分行综合管理部 莫金凤

“大军未动，粮草先行”，疫情期间有这样一群润银人，他们战斗在筹备物资、技术保障的每一个角落，全力保障和提升战“疫”一线战斗力，充分发挥能吃苦、能担当的精神，为疫情防控提供了坚强有力的综合保障，他们就是：佛山分行综合管理部。

**并肩作战，克服困难，保障物资。**抗击新冠肺炎防疫阻击战一经打响，口罩、防护镜、手套等医疗防护物资的供给保证成了重中之重，决不让一线人员“赤膊上阵”是综合管理部必守的坚持。“后勤不后、先行先备”，是部门负责人袁庆辉常对他们说的话。疫情期间，综合管理部人奔走在大街小巷、不停歇地联系着各方渠道，经过他们的努力，共购有口罩20000只、测温仪9台、5公斤装84消毒液30瓶，100毫升装含75%酒精免洗手液600瓶，湿纸巾300包，防疫中药2000副，为分行疫情防控提供了有力的物质保证，并严格执行集中统一管理，统一调度配给制。

**战疫情，密集精准施策，切断传染环节。**勤消毒，勤清洁。电梯间设保鲜膜按键，建议员工步行上下楼梯，前期推行在家办公，防止办公人员过于密集。保洁员每隔2小时对电梯进行消毒，每隔2小时对楼梯、楼道、卫生间等公共场所进行消毒，在卫生间、前台放洗手液等消毒用品，确保公共区域卫生清洁、通风良好，对下水管道等卫生死角进行认真清理和消毒杀菌。从2月1日起每周对营业网点、分行本部安排专业消杀公司进行全方位无死角消毒。早排查、早隔离。从1月26日起，佛山分行综合管理部牵头排查全行员工，并每天进行数据更新直至疫情结束。截至目前尚未发现异常情况。从1月27日起每日及时向当地人行、银保监、以

及总行报送各类防疫情况。

**提供暖心服务，切实保障正常运作。**提供配餐服务，疫情期间，分行合作食堂按照管控规定，每日开窗通风，进行两次消毒。分行午餐实行报餐制，由专人配送，避免了集中就餐和人员聚集，保障员工在疫情期间的身体健康。综合管理部检查小组每天对楼道、电梯、通风口等重点区域进行巡查和检查，对发现的问题及时进行整改，为广大员工提供良好舒适安全的工作环境。加强技术支持。春节后开工期间，为保障网点正常运营，保障员工在家正常办公，综合管理部技术岗的同事坚持每天到岗检查设备，及时为需要的同事安装办公软件，及时指导部署远程会议系统等，切实提高技术支持，有效推动了网点正常营业以及前期的远程办公。

**独特的你，守护着我们。**在佛山综合管理部中有这样一位特别的同事，一直为抗疫奔波在佛山分行前线的“武汉伢”——陈飞。作为综合管理部行政安保岗的他，主动担责，从春节前至今一直坚持奔跑在第一条线。武汉伢的身份前期让他遭遇了很多次“善意的阻拦”。他曾经笑着在部门分享过一件“趣事”。他说：“有一天，在我去顺德支行安排消毒网点的路上，被拦截检查身份证了，他们看到我是武汉人，很紧张，但是后来经过工作人员多方核实下，发现我近期并未回武汉，甚至未出过佛山，终于安全放行，你们差点看不到我了。”这或许只是他从春节前至今其中一个小小的独特经历。还记得他也曾经跟我乐呵呵地分享过，他说：“莫莫，我从前到现在中午都没睡着过，因为心理总担心着，手机会不定时有消息，深怕错过了重要的信息报备，更怕错过了买口罩的好时机。”那一刻我有着莫名的感动，正是他第一时间统计行里人员的出行轨迹，第一时间配合购买物资，第一时间定时做好消毒工作，第一时间配合做好食堂卫生等工作，才能有此时此刻安全办公的我们。有人说武汉加油，全国人民都在守护你，但在佛山分行确有一位武汉伢，在默默地守护着我们。

疫情当前，没有局外人，每个岗位都是防疫工作的重要一环。佛山分行综合管理部在分支委的正确领导下，用精诚团结、配合无间的工作作风，以贴心、细心、精心、尽心的工作态度，把初心写在行动上，把担当落在岗位上，为确保员工生命健康安全和打赢抗击疫情阻击战勇担当，不懈努力着。👍

## 在湖北远程办公的日子

广州分行公司业务八部 万婷

今天是2020年3月13日，湖北省天门市封城的第50天。晚上19:41分，天门市政府发出公告将疫情风险等级调整为低风险。一时间微信同学群、亲友群都炸开了锅，等了这么久，曙光终于要到来了！响应政府号召，居家不出门的这段日子至今历历在目，让人感慨不已。

封城前几天，当时武汉尚未对外公布病毒人传人的消息，全国上下都沉浸在即将迎来春节的热闹中，我带着一家人高高兴兴地回老家湖北天门打算陪爸妈开开心心过个团圆年。没想到，回去家乡不久，武汉封城，接下来湖北其他一些城市陆续封城，就这样，我被困在了湖北，内心充满恐慌和不安。

封城的第一天是除夕夜，相比于往年的喧嚣，家家户户闭门不出的情景显得落寞。这是一个难忘的新年，一次特别的年夜饭；随着疫情的发展，新冠肺炎确诊的数字节节攀升，原本初七上班的通知一再延迟，我的心情也一直处在焦灼中。2月3日，一台笔记本电脑，一台手机，再加上个人热点登录VPN，我的远程办公就这样开始了……

疫情期间首先需要关注的是客户的补保情况。2月份由于疫情的影响，大部分企业没法准时复工，员工由于隔离、滞留的原因迟迟不到位，下游资金回流较慢，客户焦急不已。为了支持中小企业客户，我们针对一部分供应链的客户采取了延期补保政策（即本应在第5个月补保，延期至第6个月提前10天补保）。延期只是一个纾缓策略，真正对经销商形成挑战的，是4月份到期的票据和2月延期的票据会集中在3月份一起补保，此时和客户的反复沟通、确认，以及和核心企业的沟通、梳理变得尤为重要。所幸的是，在核心厂家与银行的共同扶持下，截至目前，部分客户都已经按照既定情况补保，后续继续保持重点关注即可。

由于疫情蔓延严重，手机每天收到大量的负面消息，我常常感到很惶恐。为了让自己能够尽快投入工作，我严格按照上下班的时间执行，周六周日也不例外，准时准点百分百投入工作，将一直没有时间解决的，且比较难梳理的票票通业务的利息如数核算给客户。在这个过程中，我多次与分行柜台、公司部、中小企业部、客户沟通，终于理清了思路。

与运营部同事对接格外重要，她们给予了我极大的协助，帮助我及时处理了票据兑付相关的事宜。由于票票通产品是线上化操作的，只需要在网银上操作，有无同业额度以及开立后未能及时出票、是否遇到障碍是客户与我沟通最多的问题。总行科技部票据中心的同事们不厌其烦帮忙解决问题，为客户解决后顾之忧，让我非常感动。

其次需要关注的是客户的出账情况。贸易类的客户陆续复工复产，需要及时支付货款，配合客户出账成了我工作的日常。领取出账额度、合同用印流程以及信贷系统的放贷流程可以通过远程系统来操作，而纸质资料的整理就需要靠部门同事帮忙。出账期间有许多细节需要和客户、放款中心沟通。所幸同事们都知道我的情况特殊，所以对我格外理解，都尽力协助解决问题，非常感谢放款中心的同事们给予我的信任和支持。在疫情期间，贸易类客户共计完成出账20笔。

项目的进度是每天都需要关注的。疫情期间，每天和审批就上报客户的情况进行反复的沟通、确认。对于工作，我始终坚持把“努力做好一点一滴，想在前面，做在前面”作为工作的标准，关注每一个细节，认真去梳理每一个环节；严于律己，踏实肯干，做好自己的同时，也为客户营造贴心的服务和满意的体验。

渐渐地，我逐步适应了远程办公的日子。3月2日正式复工时，疫情也逐步趋缓。在病毒肆虐期间，内心的不安在忙碌的工作中被渐渐遗忘。我想我会永远难忘这段身处疫区的日子，并不是因为这段日子有多么的难过，而是要时刻提醒自己感恩，感恩组织的关怀，同事的关心，朋友的叮咛。

钟声响起回归的信号，我的内心激动不已！回想起这段战疫的日子，虽然人不在公司，但是心系着业务。担心开户资料缺东少西，担心额度启用遇到困难，担心开出的票据出纰漏，担心批复失效，担心客户月底开不上票，担心项目遇到障碍……虽然每天都在忧心疫情和查漏补缺中度过，但工作却给了我莫大的鼓励和安慰，是我在疫情期间最好的慰藉。它让我安心，给予我前进的动力，让我度过了这段难挨的时间。👍



春天到来之前，注定要与寒冬抗争。所幸，我们能看到，不止一个人在期待春天，不止一个人在黑暗中点灯。一场突如其来的疫情，彻底改变了我们的2020，华润银行人共同战疫的回忆里，也充满了各种润心的力量。

## 守护安全 温暖贴心

“认真排查、认真隔离、认真消毒、认真防护”，少俊行长提出的战疫原则，始终贯穿战疫防疫、复工复产的全过程。其中，认真防护、时刻守护广大员工和客户的安全，流露出的正是我行以人为本、温暖贴心的力量。

疫情爆发后，总行党委组织部、党委办公室、党委群团工作部联合发布《倡议书》，号召我们“做好家庭防御的同时，确保华润银行这个大家庭的健康”。2月7日，工会发出致广大员工的慰问信，并发放疫情防护慰问金，用于自行购买防护用品。当天，对还滞留在湖北省内同事发出了慰问信，叮嘱他们“留守家园，保护好自己，保护好家人”。

冬天已然结束，春天正向我们走来。希望你们克服封城后生活的不便，调整好自己的情绪。远方的同事为你们加油，你们有什么困难和要求，请及时向所在单位主管反映……虽然我们相隔千里，但我们的心紧紧连在一起。我们真诚地期待：疫情早日结束，你们很快回来工作地。相信吧，危机过后，明天一定更加美好，请多珍重。

《致：滞留在湖北省内同事的一封信》（节选）

临近复工，为最大限度消除办公及营业场所可能出现的疫情传播风险，各单位在上班前对所有办公及营业场所进行了多次全面消杀，在包括职场电梯口、洗手间和营业场所内外厅等合适位置摆放消毒液、香皂等物品，供员工、客户消毒及个人卫生用。同时，储备口罩、消防液、测温仪、洗手液、手套、酒精等物品，以供使用。

我行自2月3日正式复工，总行部室实行弹性工作制，员工轮换上班、错时上班，采取“远程+轮值”办公方式科学、安全、高效开展工作。复工前夕，总行办公室发出原创推文《认真工作千

万条，安全上班第一条》，为伙伴们队现场复工的疑问一一解答。

**勤洗手，勤通风  
戴口罩，讲卫生  
常测温，距一米  
不串门，少会议  
勿乱摸，慎揉眼  
用远程，少聚集  
不盲从，不传谣  
有问题，立即报  
不慌乱，听引导**



微信扫码阅读

《认真工作千万条，安全上班第一条》

同时，为切实保护基层一线工作人员和客户安全，对员工实施严格的自我防护及隔离安排。尤其对滞留或往返湖北、与湖北地区人员有过密切接触、居住场所有过确诊疫情、已确诊或出现疑似症状等几类情形的员工，要求必须按规定天数完成自我隔离，确保无任何疫情症状方可复工。通过每日信息报送制度，全面掌握以上最新情况。

## 慈善捐赠 传递爱心

我行积极履行企业社会责任，在行党委的倡议下，我行员工纷纷伸出援助之手，累计捐款491,126.32元，汇入华润金融爱心捐款专户。我行团委组织团员及青年员工，参与中央金融团工委牵头组织的“抗击疫情 金融员工在行动”捐赠活动，累计捐款142,581.68元，汇入中国青少年发展基金会专户。

向武汉华润武钢第二职工医院等单位捐助物资，其中包括医用手套1550双，药品800盒，医用棉签400多包，消毒液酒精100多瓶等。向珠海斗门区红十字会捐赠酒精5桶、消毒水2大桶和10小桶、护目镜100个、手套200双，价值约人民币约6,870元，用以支持当地新冠肺炎疫情防控工作。

社会各界复工复产规模不断扩大，但紧缺的复工防疫物资，成了不少企业安全有序恢复经营的“拦路虎”。在了解客户复工复产困难后，东莞分行发挥华润产融优势，协同华润海丰电厂，无偿向企业客户提供巴氏消毒液，及时缓解客户燃眉之急，尽己所能保障客户安全工作环境。



## 宣传引导 坚定信心

自疫情爆发以来，我行充分运用内外部渠道，坚持主动、积极开展正能量宣传，营造健康安全的金融服务氛围。一是组建战疫宣传工作群，总、分行上下联动，在保证安全防护前提下，广泛战疫素材，发挥了战疫记者站作用。二是围绕个人防护、防控要求等员工、客户关注的焦点，积极向各地监管、协会、华润集团及外部媒体投稿，提供必要素材，多角度展示本行金融保障服务各项举措，正面宣导金融战疫力量，为稳定舆论做贡献，截至目前，华润银行战疫情况媒体报道累计690篇次。三是高效运用自媒体平台大力宣传“润银战疫”。总行办公室充分利用我行微信公众号集群，自1月24日起即刻全面启动防疫专项宣传，内容涵盖防疫知识、战疫宣传、先进事迹、业务公告、复工复产等多个主题。策划了“复工复产，我已到岗”“复工一线，就是战疫一线”2期员工海报展，深入一线，捕捉小伙伴们为打赢“疫情阻击战”“开门红”攻坚战而努力的动人瞬间。



“复工复产，我已到岗”系列海报





“复工一线，就是战疫一线”系列海报

同时，首创性开设抖音短视频账号，策划制作“60秒润银战疫”系列视频，关注防疫消杀、网点复工、远程银行7×24小时服务等热门重点内容。接连制作《60秒带您看“润银战疫”》《60秒带你看看网点复工》《60秒带你“数说”温暖与力量》三期小视频原创推送。及时传达战疫政策、先进事迹，强化全员安全意识，同时也向广大客户、社会公众传递华润银行的品牌温度，弘扬社会正能量。



微信扫码阅读

《60秒带您看“润银战疫”》



微信扫码阅读

《60秒带你看看网点复工》



微信扫码阅读

《60秒带你“数说”温暖与力量》

# 文艺战疫 团结艺心

疫情爆发以来，华润银行伙伴上下一心、共渡时艰，往日的金融精英摇身一变抗疫战士。很多同事坚守在战疫情、保服务的第一线，也用他们坚定的笔触、温暖的声线，共谱出一曲抗疫赞歌。用文化的力量鼓舞我们，坚定打赢抗疫阻击战的信心。

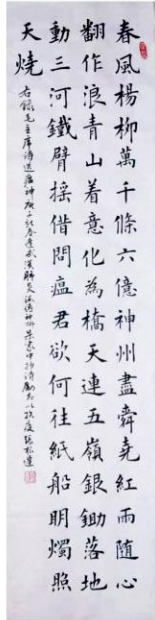
总行办公室策划发起了“团结‘艺’心，助力战‘疫’”文化活动，征集才华满满的同事们关于防疫战疫的朗诵、绘画、书法、诗歌、摄影等类别的作品，献给依然奋战在前线的医护人员和身边的合作伙伴。随后，深圳分行亦发起“‘同’心战疫·华润有情，儿童绘画作品”公益比赛，联合客户及其小朋友，创作“抗击疫情”绘画作品，短短两周就有近500位客户积极参与，收到了427幅优秀绘画作品，为坚守在防疫一线最可爱人们送去祝福和能量。

更多战疫作品，请扫码欣赏《团结“艺”心，助力战“疫”！》

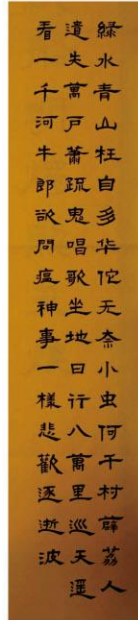


微信扫码阅读

《团结“艺”心，助力战“疫”！》



珠海分行运营管理部 张根达



德庆华润村镇银行 刘葵

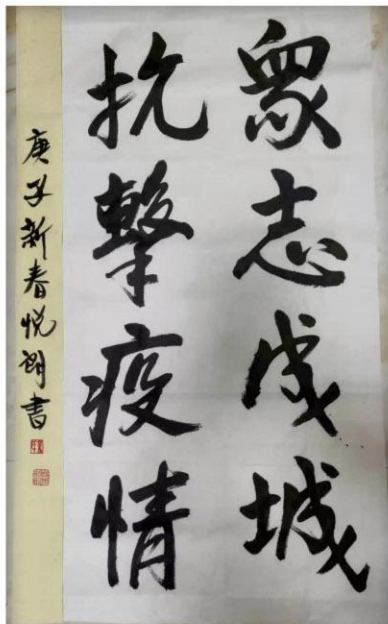
墨彩传情  
抗疫书法绘画作品选



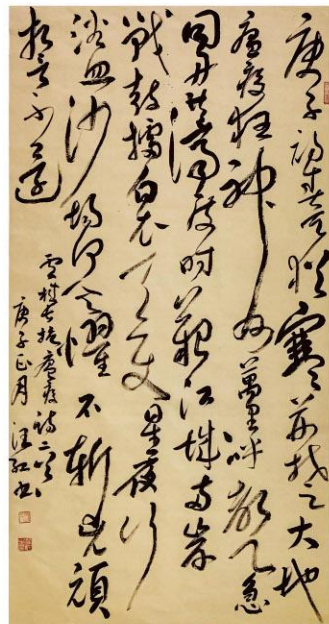
《致敬逆行者》 惠州分行 李宏辉



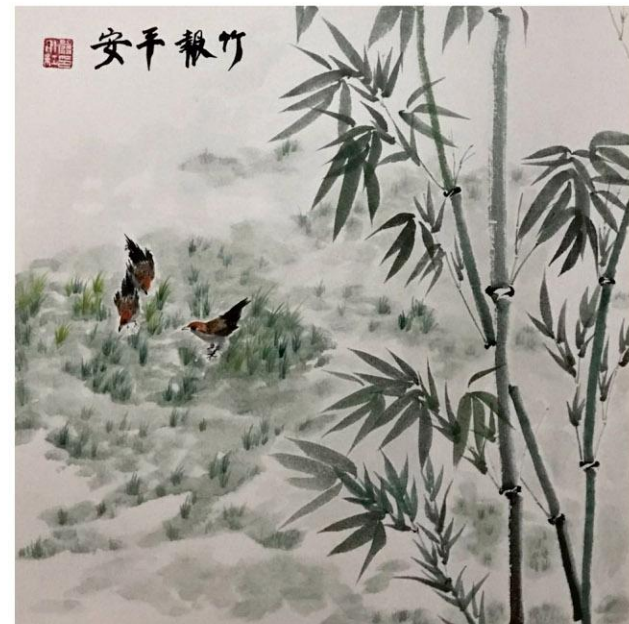
《同抗疫情，中国加油》客户 刘雅文



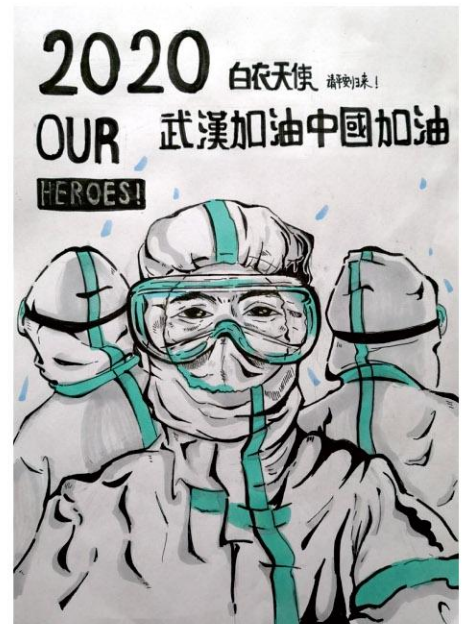
珠海分行安全保卫部 黄悦朗



总行办公室 汪红



《竹报平安》 惠州分行 严小红



《武汉加油》 客户 钟梓欣