

成 長 CHENG ZHANG DEVELOPMENT



**聚焦：
做合格共產黨員**



2016年第2期 总第27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 廖瑞琦 王盈盈 张雯

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: 0756-8121121

联络人

周薇 韩丽霞 莫惠妍 贺晓姣 林晶 康明皇
李梦杰 吕阳 范文娇 梁世焜 黄思思 李游滋
于雅茹 张岚 李伟海 谢文驰 尹思 赵杨
程海珊 马文星 于景 张雯 韩霜 高佳乐
杨博杨 秦丽华 严小红 景娜 苏群彬 莫小恒

投稿信箱

tgxx@crbank.com.cn



更多资讯, 请扫描二维码

生命不息，奋斗不止

4月，我行开展了年度评优表彰，对十佳服务明星、十佳市场人员、产融结合先进团队、最佳业绩团队以及创新大赛、金点子大赛的团队和个人进行了颁奖。

5月，我行开展了先进基层党组织、优秀共产党员和优秀党务工作者推先评优活动，并于7月在中国共产党95岁生日之际，对3名先进基层党组织、35名优秀共产党员和5名优秀党务工作者进行了通报表彰。

以上种种举措意在发挥榜样的力量，号召全行员工锐意进取，奋发图强，不忘初心，勇于担当，胸有大局，严于律己，甘于奉献，争当合格共产党员，争做优秀员工。

华润银行现有939名党员，2535名员工。如果每一位员工都争当合格，争做优秀，齐心协力，共同奋斗，华润银行定能在建设信息化银行的道路上所向披靡，实现华润银行梦。

人间正道是沧桑。我们都是和自己赛跑的人，为了更好的明天拼命努力，前方没有终点，奋斗永不停息。

目录 / CONTENTS

1 聚焦

05 **做合格共产党员** 艾东 / 华润银行行长

2 榜样

10 **热情与坚持-快乐工作的源泉** 何山 / 零售银行部

13 **扎根金湾，务实奋进** 施娜 / 珠海金湾支行

16 **交易员的一天** 邝伟文 / 金融市场部

21 **用心成就未来** 张雅琼 / 深圳福田支行

3 创新

24 **谈如何运用投行工具推动银行业务发展** 文世良 / 投资银行部副总经理

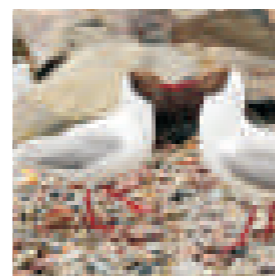
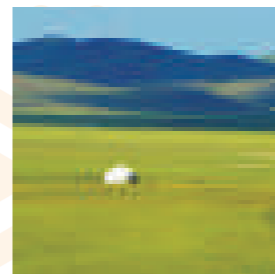
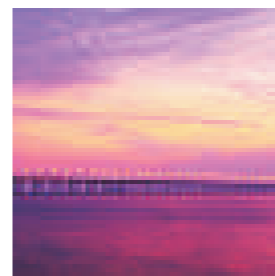
27 **每一个创新，都不平凡** 王燕 / 交易银行部

29 **由“心”设计、线上服务，提升企业财富管理效率** 王喆 / 交易银行部

4 博闻

31 **混业经营现状简析** 甘险峰 / 办公室战略规划中心

36 **从华为基本法窥探华为的人才管理机制** 陈星文 / 珠海管理部 摘录



5 优服

39 **阵地营销四大招式** 卫秀敏 / 珠海管理部五洲花城支行

42 **审计·因你蜕变** 王一涵 / 审计部

44 **服务无终点** 范常慧 / 深圳分行零售银行部

46 **只愿我心似君心** 温诗雅 / 深圳宝安支行

6 润心

50 **特别的爱给特别的你** 梁欣 / 百色右江华润村镇银行

52 **掬起本土情怀，润泽市民心田** 张雯 / 本刊记者

7 悦动

55 **当母亲活成了一株石竹** 任蓉华 / 山东客户

57 **那些花儿** 宋珍珍 / 深圳分行投行业务一部

61 **飘飘何所似，天地一沙鸥** 刘晓斌 / 财务会计部

63 **盛夏夜织梦** 赖开骏 / 珠海港霞支行

63 **夏** 刘亚南 / 总行营业部

63 **又一个夏天** 丁丽芝 / 珠海香山支行

65 **书籍推荐**

67 **十言·正能量**

> 聚焦 <

做合格共产党员

艾东 / 华润银行行长

中国共产党自1921年成立以来，已经走过了整整95年的光辉历程。95载风雨兼程，中国共产党引领积贫积弱的国家摆脱苦难、迈向辉煌，团结起亿万华夏儿女力挽狂澜、击楫勇进，谱写了一曲曲可歌可泣的史诗，改变了近代以后中华民族发展的方向和进程，改变了中国人民和中华民族的前途和命运，改变了世界发展的趋势和格局。

党的十八大以来，以习近平同志为总书记的党中央正书写着新时期治国理政的新篇章：三中全会提出全面深化改革、四中全会提出全面依法治国、五中全会提出全面建成小康社会，六中全会提出全面从严治党。今年年初，党中央又掀起了“学党章党规、学系列讲话，做合格党员”学习教育活动，强调“要把全面从严治党落实到每个支部、每名党员”，“既严以修身、严以用权、严以律己；又谋事要实、创业要实、做人要实”。

在纪念党的九十五周岁华诞之际，身为一名共产党员，我们有必要自省其身，思考如何做一名合格的共产党员。

一、一名合格的共产党员，应该不忘初心，勇担历史重任

不忘初心。习总书记在讲话中告诫全党：“我们党已经走过了95年的历程，但我们要永远保持建党时中国共产党人的奋斗精神，永远保持对人民的赤子之心。一切向前走，都不能忘记走过的路；走得再远、走到再光辉的未来，也不能忘记走过的过去，不能忘记为什么出发。”在建党95周年，我们有必要扪心自问，我们的初心是什么。为什么入党？为什么加入华润银行？只要清楚了自己的初心，就明确了方向，就明确了自己脚下的路该走向何方，

就明确了自己应该以什么样的态度来面对工作和生活。

作为一名在华润银行工作的共产党员，不忘初心，就要坚持马克思主义，牢记共产主义、社会责任的奋斗纲领，坚持中国特色社会主义道路自信、理论自信、制度自信、文化自信，勇于改革创新，解放思想，全心全意为人民服务，为客户服务，实现客户的资产增值，不断把为人民造福事业推向前进。

勇于担当。中国有五千年的悠长历史。近代以来，中国从辉煌到羸弱，受尽列强欺凌。共产党抗争胜利，成立新中国后，中国共产党带领人民逐渐实现了中华民族的伟大复兴。身为一名共产党员，我们要有历史自

豪感和使命感，要爱党敬党，勇于承担历史赋予我们的重任！

华润银行前身为珠海市商业银行，重组6年来，在艰难中前进。前几年，华润银行建立以做大做强、对外扩张为主的发展战略，但在具体落实中出现偏差，存在渠道受阻、资本金受限、流程和系统无法支撑风险管控等不足。近一年多来，经过理清思路，统一思想，建章立制，按银行规律办银行，华润银行成功实现了转型，各项指标向好发展。目前，集团对银行非常重视，明确了建立信息化银行的方向。但面对新的发展形势，我们离上级的要求还有很大的差距，部分同志存在畏难情绪，谈条件，讲价钱，精神懈怠，工作积极性不高。如此状态，怎能



承担历史的重任？

一个时代有一个时代的主题，一代人有一代人的使命。我们这一代华润银行人，正处于华润银行的创业阶段，正需要共产党无畏、顽强、勇敢、奉献的革命精神。战争时代，一个个共产党战士为新中国视死如归、先赴后继，在和平时代的我们，能否勇敢担负起历史的使命，为中国梦画上绚烂的一笔，为华润银行的未来添砖加瓦，为自己的理想放飞翅膀？

二、一名合格的共产党员，应该胸有大局，严于律己

大局意识。习总书记提到，“必须牢固树立高度自觉的大局意识，自觉从大局看问题，把工作放到大局中去思考、定位、摆布”。诚然，“不谋全局者，不足谋一域”，观大局、明大势方可谋大事。在国家层面，以习近平同志为总书记的党中央站在实现“两个一百年”奋斗目标、实现中华民族伟大复兴中国梦的战略高度，总揽全局、谋篇布局，统筹改革发展稳定、内政外交国防、治党治国治军，党和国家事业呈现蓬勃发展的良好态势。在华润银行层面，我们要观全球经济形势，观中国经济发展，观华润集团战略导向，观监管政策引导，还要反观银行自身。在实际工作中，事务繁忙，我们时常会“只顾低头走路，不会抬头看路”，难免掉入“一亩三分地”的狭隘。

华润银行是一个法人机构，虽然不大，但麻雀虽小，应有尽有。22个一级部门、6个直属业务拓展部、7家分行、98家网点，如果各自为战、各行其是，不仅形不成合力，还会出现相互掣肘的局面。我们2535名员工都是华润银行的一个兵，但我们要有“身在兵位，胸为帅谋”的意识，从大局出发看待利益关系调整和局部得失进退，不以局部之利而罔顾全局，放下斤斤计较、患得患失的小九九，不打“上有政策、下有对策”的小算盘，坚决服从银行的整体部署、服从大局需要，共同为华润银行的未来奋斗。俗话说，大河有水小河满。胸有大局意识，即使短时间内看似吃亏，长时间来看，也许就是“塞翁失马，焉知非福”。

回首中国共产党95年奋斗历程，讲大局、顾大局，从全局出发制定战略、运用策略，是我们党的优良传统和制胜之道。毛泽东同志的两篇著作《中国社会各阶级的分析》和《中国的红色政权为什么能够存在》告诉我们，要成就一番大事业，就必须要有审时度势的魄力、百折不挠的信念和忘我奉献的革命精神。“千人同心，则得千人之力”，在我行砥砺前行建设信息化银行的新征程中，全体党员要有更强的大局意识，在大局中思考、在大局下行动，才能汇聚攻坚克难的磅礴之力。

严于律己。习总书记提出“治国必先治党，治党务必从严”，华润集团高层领导也提出“华润银行要实行准军事化管理”。这无疑要求我们尤其是共产党员必须要发扬党的优良传统和作风，严于律己。共产党员是先锋模范的代表，不仅要遵守党员义务，遵从银行的规章制度，还应带头自觉规范自身行为。人皆有好逸恶劳的本性，但“打铁还需自身硬”，对自己严格要求的人，久而久之，一定会看到生命的另一道风景。

银行是高风险行业，身作为一名银行职员，我们身边有很多诱惑，稍不留神，就会“行差踏错”。在工作中，我们只有严格遵守国家法律法规，遵守银行各项规章制度，按章办事，对风险存有“敬畏之心”，严守道德规范，保持良好职业操守，尽职尽责，才能保证各项业务健康良性发展，才能保证自己的职业生涯继续延伸。

华润集团有“十戒”，华润银行有“十禁”，这些都是我们的行为底线。对那些触碰行为底线的员工，我们发现一起、处分一起，绝不姑息。

三、一名合格的共产党员，应该有奉献精神，时刻保持先进性

奉献精神。《党章》规定，共产党员要“坚持党和人民的利益高于一切，个人利益服从党和人民的利益，吃苦在前，享受在后，克己奉公，多做贡献”，《中国共产党廉洁自律准则》要求广大党员“坚持吃苦在前，享受在后，甘于奉献”。这种“吃苦在前，享受在后”的精神，就是奉献精神。奉献是中华民族历来崇尚的精神。做合格的共产党员，更要带头讲奉献。

奉献精神是共产党员先进性的最本质特征，甘于奉献是保持党员先进性、坚持全心全意为人民服务的根本保证。回顾历史，无数革命先烈默默奉献，在危难时刻，挺身而出，为党和人民不惜献出自己的一切。在和平年代，虽然不需要我们抛头颅洒热血，但在组织需要的时候，我们能否无私奉献，喊出“我是党员，我先上”的响亮口号，冲锋在前，实现自己人格价值的升华和人生境界的深化，为党徽增彩，为党旗增光？在日常工作、生活中，我们能否正确处理公与私、义与利、个人与组织、个人与群众的关系，合理取舍个人利益？自觉放弃个人的利益，不仅是一种人生境界，更是共产党员优秀品质的必然要求。

保持先进。习总书记在中央党校建校八十周年庆祝大会的重要讲话中指出：“好学才能上进。中国共产党人依靠学习走到今天，也必然要依靠学习走向未来。我们的干部要上进，我们的党要上进，就必须大兴学习之风，坚持学习、学习、再学习，坚持实践、实

践、再实践。”

当今社会是一个以创新为驱动力的知识社会，如果不注重学习，很容易就落后于时代，落后于普通群众。“三人行，必有我师”，学习不仅仅是学习书本上的知识，还包括向身边的优秀者学习。党员就是群众的一面旗帜，一定要有意识保持党员的先进性，发挥党员的先锋模范作用，引领全行员工，身先士卒，攻坚克难，团结一心，在工作中坚定做到精神不懈怠、纪律不松弛、服务不缺失、进取不停止，共创华润银行美好的明天。

党员是党组织的细胞，党的肌体的健康和充满活力有赖于个体的健康和充满活力。只有每个党员都争当合格党员、优秀党员，共产党才能保持先进性，才能成为受人民爱戴、信任的政党。当下，在以习近平总书记为总书记的党中央的领导下，8800多万党员凝心聚力，13亿多人民齐心协力，正向着实现全面建成小康社会奋斗目标、实现中华民族伟大复兴的中国梦砥砺奋进。华润银行939名党员，2535名员工，也要不忘初心，勇担历史重任，胸有大局，严于律己，甘于奉献，时刻保持先进性，矢志前行，奋力书写中国特色社会主义事业和华润银行的新篇章！



图 / 刘琛琛

> 榜样 <



2015年度产融结合先进团队（铜奖）

——零售银行部基础客群部（原社区银行部）



热情与坚持—快乐工作的源泉

何山 / 零售银行部

初成立：

2013年下半年，全行做五年战略中期回顾，在此次回顾中，依托集团协同优势，大力发展社区银行成为零售战略重点。2014年初，当时总行个金部下的“市场营销部”改名为“社区银行部”，全员负责社区银行项目在我行的发展。2015年，社区银行部改名为总行零售银行部下的“基础客群部”。

多元化的团队：

这是个颇为多元化的团队，在加入我行前，都有着丰富的本土和外资银行经验：总经理李苏，在招行和汇丰银行任职超过13

年；负责模式和新店筹建的苏伟升，来自美国运通南区；徐莹，负责营销管理，4年平安银行（前深发展）总行零售银行部经验；何山，负责销售管理，6年外资银行（汇丰和渣打）市场及销售管理经验；另外三名成员安雯、方婉和余晓芳，曾就职平安银行和南粤银行。

也正是因为团队的多元化，社区银行部素来是一个既气氛融洽、协作良好，也允许不同意见存在、可激烈争论的部门。而正是在这样的协作和碰撞中，很多好的想法产生和执行了出来。

聚焦协同：

在银行业进入高度竞争化的时代，我行



产融结合先进团队——零售银行部

一定要在差异化的机会市场中寻求突破。从国外先进的银行经验中我们看到，便利化、小型化是银行快速发展的趋势之一，而与此同时，银监局下发的277号文中，也开始鼓励商业银行发展“贴心服务社区居民群众、重点提供便捷金融服务”的社区支行模式。然而，如何比别的银行更快速的占领市场，则是我们面对的主要挑战。纵观全国的商业银行，没有任何一家拥有我行这样强大的集团协同资源，因此，我行社区银行选择了跟集团旗下的华润万家合作，把银行开到最贴近居民生活的地方。而作为全国最大的零售商，万家将会是我行最具潜力的协同伙伴！

上下一心：

社区银行作为一个全新的模式，在整个项目从计划-沟通-推进-落地的过程中，遇到了非常多的挑战：

对外，需要跟银监申请社区支行的牌照，跟分行一起准备大量的材料；需要跟从万家总部到南区到招商部和门店逐层沟通，所有的位置选取和租金谈判、合同准备和签署、平面图和工程进度的跟进，这些工作全部由苏伟升和安雯完成。而跟万家就营销活动进行全面合作，争取我行在万家门店和周边小区能够有更多获客的方式和资源，则由

徐莹负责。经过多轮艰苦的谈判，在交通银行已经前期进入万家做“最红星期五”活动的前提下，徐莹争取到了在万家门店开展“一元换购”和“会员转化”两个大项目。会员转化把万家新客户办卡移到了我行门店，“一元换购”活动又极大的促进了我行和万家联名借记卡的大力推广。徐莹和余晓芳除保持跟万家市场部和运营部的顺利沟通外，还积极的帮分行和门店解决问题，并协助总行运营部不断跟进开户和开卡流程。

而对内，社区银行项目需要跟资产负债部、财务会计部、人力资源部、行政安保部、办公室、法律合规部和科技部等几乎所有部门就预算、投入产出和产品、流程、招标、人员管理等做多轮沟通，此外，还需要跟每个分行就社区银行在分行如何落地，如何符合当地监管要求做沟通。在项目实施的前半年，李苏带领团队跟总行各部门开了多轮工作会，并且走访了每一个分行，帮助分行解决实际的问题。

2013年底，全行仅有一家社区银行，何山负责新店的人员及销售管理，她跟人力资源部一起制定了社区银行人员管理和考核办法，参与了前期所有门店人员的面试工作，组织了多次培训，给新员工上课，跟分行一起对销售进度做细则的管理。方婉加入部门后，接过了培训的重要工作，并于2015年每月举办为期2周的总行集中培训。每月都有1周，你能看到方婉在珠海的身影，她跟总行运营部同事一起，为当月入职

的新员工进行最重要的运营培训，并全程负责新员工培训的通过率，为他们之后顺利的上岗打下基础。

这个团队巨大的能量在项目过程中体现出来，从2013年的1家到2014年的6家到2015年的28家店，每一家新店，都是这个团队成员努力的结果，当看到门店良好的销售业绩，当看到我行社区银行得到了更多的关注和殊荣，会心的笑容出现在了他们脸上。

欢乐的团队：

除了努力工作，社区银行部是一个热爱生活、热爱旅游、爱好广泛、工作生活平衡的团队。工作之外，部门成员积极参与跑步和健身，去年11月，全部门参加了由华润置地主办、我行组织的“深圳南山半程马拉松”。此外，不定期组织团队建设活动，全部门曾同游厦门，增强大家的归属感和凝聚力。

在职场，他们是努力工作的员工；在家庭中，他们是好丈夫好妻子好妈妈好儿女。这两年中，部门成员也收获了满满的幸福：安雯有了可爱的女儿萌萌，余晓芳踏入了人生的重要里程碑：婚姻，并也有了可爱的女儿。家庭的温暖和幸福，团队成员在工作生活中的互相支持和帮助，让这个小团队充满了迎接未来挑战的能量！



2015年最佳业绩团队（铜奖）

——珠海管理部金湾一级支行



扎根金湾，务实奋进

施娜 / 珠海金湾支行

在金湾有这样一支优秀的队伍，他们扎根珠海西区，兢兢业业，求实奋进，自强不息，逾越一道又一道鸿沟，创造了一个又一个辉煌。2015年底支行存款总量近30亿元，年均达28亿元，营业收入超6000万元，2年来负债业务、资产业务、非息收入均大幅增加，各项业务呈现良好的发展势头，金湾支行年底考核得分131.88，排名第一。

在金湾有这样一支年轻的队伍，他们是朝气蓬勃，富于创新的80、90后，在工作上一丝不苟、干劲十足，在生活上团结友爱、互帮互助。

在金湾有这样一支强大的队伍，他们是整个支行核心和动力的源泉，他们是全年业绩任务达标的坚强后盾，他们承载着金湾一级支行稳步发展、再续辉煌的希望。

这个优秀的团队就是珠海华润银行2015年最佳业绩铜奖——金湾一级支行。

在他们身上有着一股锲而不舍的“钉子精神”，只要认准的事情从不含糊，只要一有线索，立即行动。一次，在拜访政府机构时，得知政府有基建项目需要融资，而且该项目是多家银行瞄准的一块肥肉，拿下项目，将进一步稳住机构存款，而且还能深挖政府存款资源。面对这样一个优质项目，当然不能放过。金湾一级支行罗杏行长带领着拓展人员白天跑客户了解项目情况，晚上和大家一起制定方案。为了提高效率，他们想方设法不断与总部各条线

各部门进行沟通磋商，修正方案，真是磨破了嘴，跑断了腿，“功夫不负有心人”，在穷追不舍的攻势下，客户从众多的银行中选择了金湾支行，项目落地带来将近1亿元的政府存款。为了拓展项目，他们没有休息日的概念，只要有项目的线索，他们可以放弃休息娱乐的时间，全程投入到业务领域的拓展。在大家的共同努力下，两年内金湾支行不仅发展稳定了如江龙、太阳鸟、中电数码、蓝鑫、珠江钢管等一批重点客户，促使资产及负债规模大幅增加，改善了存款结构，而且在客户中赢得了信誉度。

在金湾支行的同事都深有同感，这个团队的忧患意识特强，在成绩面前他们也总是保持谦虚谨慎，每每例会除了进度汇报、数据分析，他们都思考着同样的课题，“怎样在激烈的同业竞争中站稳脚跟，并且保持可持续发展”。大家在分解一项工作、下达一个任务、制定一个指标时，会从每个人的角度出发，考虑各自承受能力究竟有多大，完成任务有什么困难。这样一来，保证了决策的科学性，大家执行起来就更容易，成效会更显著。但是在执行阶段，该压的担子还要压，该签的责任状还得签。他们的原则



最佳业绩团队铜奖——金湾一级支行

是：从管理层到一线员工在工作中，严格遵循在其位谋其政，履其职，负其责，始终坚持争创业绩的激情和劲头，发挥“敢为人先”的精神，开创性工作。对业务拓展人员实行“过程监控”，盯进度、抓结果，提出每周走访新客户不少于2户、电话联系或上门拜访老客户不少于1次，每月报档量不少于1笔，新增有效客户不少于1户的明码标价，并严格执行奖勤罚懒制度。同时对二级支行长提出了“五带”要求：对员工做表率，用榜样的力量“带”好队伍；与员工共同分享，用工作成果的力量“带”好队伍；对员工进行适时肯定，用鼓舞的力量“带”好队伍；为员工提供必要的工作保障，用支持的力量“带”好队伍。在这种严格要求下，全支行上下拧成一股劲，内部自觉形成了“上下同心，其利断金”的局面，为金湾支行全面发展之路夯实了基础。

金湾支行的同事有着公开公平公正的处事原则，在重大事项的决策上，包括考核方案制定、费用分配、奖罚制度、人事调整等方面实行公开化、透明化；在干部任用方面，结合人员的个人特长及工作能力综合测评，合理安排在合适的岗位上，充分调动大家的工作积极性，并实行能上能下的干部使用机制，形成良好的创先争优竞争氛围，充分激发了干部队伍中个人潜能的发挥；在考核效益的分配上，实行多劳多得的分配原则，保障人员效益分配的公平、公正，维护

员工的正当权益；在激励员工的措施上采取赞赏、肯定、奖励、引导加批评教育的管理方式。

走进金湾支行就立刻能让人感受到和谐的工作氛围，而这个团队把这一理念深植于心，把以人为本的管理理念贯穿始终。员工是企业的财富，是第一生产力，以人为本，员工为本，从工作、学习和生活各个方面，关注、关爱和关心同事，通过赠送书籍、例会学习、员工大会、座谈讨论等多种形式加强对职工的思想教育，有意识地培育团队精神和和谐人文氛围。组织开展丰富多彩的文娱活动，丰富大家业余文化生活，如组织“生日送祝福”活动，体现金湾大家庭的温暖，每位员工的生日都记录在册，每到员工生日时他们就会收到蛋糕、鲜花和祝福；同时组织参加登山、绿色骑车出行等多项有益身心活动，增强团队协作和凝聚力。在金湾支行有一种家的感觉，因而大家自然而然地，形成一种拼搏向上的精神，队伍的战斗力日益增强。

金湾支行的同事平实谦和，坚定果断，从入行至今从未离开过西区，他们为金湾支行今日的成就立下汗马功劳。他们把自己的全部精力和智慧都献给了华润的事业，用对华润的赤诚之爱、对岗位职责的不渝之情，创造了一个又一个辉煌，用青春和才智谱写着一曲事业发展高歌猛进的新篇章。📖



2015年度十佳市场人员

——金融市场部资金营运部邝伟文



交易员的一天

邝伟文 / 金融市场部

在我行深圳卓越职场金融市场部最深入的地方，有一个房间非常特别——三排巨大的办公桌连成一片，如此巨大工作台是特制的，上面装满了一排排的电脑显示器；房门常年紧闭，并挂着闲人免进的牌子，十分神秘；走进此房间就犹如走进了一家科技公司的中心机房，银行为什么也有如此的地方？这是哪里？为什么这里透着神秘的色彩？

其实，这里正是珠海华润银行金融市场部的资金交易室——交易员工作的地方。资金交易室隶属于总行金融市场部资金营运部，主要负责全行的头寸管理、债券投资以及外汇交易等业务。一直以来，行内员工对资金营运部的工作内容都充满了神秘感，认为资金营运部就是一个“报头寸”的地方。其实预报头寸仅仅是我行头寸管理其中的一项内容，资金营运部真正的工作内容，远比“报头寸”重要而复杂，现在，就让我带领大家进入我行的资金交易室，了解交易员的一天……

每天，8个交易员围着近30台电脑忙碌。急促细密的键盘声、紧张起伏的电话声，好像是工作的背景音乐。别看屋子不算太大，却涵盖了信用拆借、债券回购、现券交易、结售汇平盘以及外汇买卖等多种交易，每天上百笔、成百亿的交易从这里下单。他们就像一个战斗部队，不仅因为他们战斗在紧张忙碌的金融战场最前线，更因为他们时刻保持着战士一样的

昂扬斗志……

从早晨睁开眼睛的那一刻开始，交易员就开始进入一天的工作状态中了。洗刷时、早餐时、打车等公交时、堵车等红灯时，通过网络、手机、收音机，交易员们时刻关注着昨夜今晨的最新信息，脑袋里盘算着当天的资金头寸，以及所需融入融出的资金量等。市场上流传着这样一个段子：如果你在公交车上地铁上看到一个小伙子，在电话中“五千万”、“一个亿”、“五BP”、“十BP”的讨价还价，车上的人都向他投向奇怪的目光。不要觉得奇怪，一个挤着公交、地铁上班，谈着上亿元大买卖的，他不

是疯子，他可能就是一名银河间市场交易员（交易员们喜欢把银行间市场称之为银河间市场）。

来到单位，迅速打开电脑，继续接受各类资讯，浏览财经网站或接收电子邮件，酝酿一天的交易思路，感觉当日的交易色彩；遇有重大事件，交易员之间会互相辩论一番，碰撞一下交易灵感。

怀着对昨夜好眠的感恩，带着对交易行情的期待，让我们开始一天的交易吧！率先进入交易市场的是银行间市场的资金交易员，8:30开市。

流动性是银行的生存之本，法定准备

金是各家银行不能突破的底线。负责头寸管理的交易员在前一日交易结束以后，根据各分支行预报的头寸需求，计算之前所做的债券回购有多少到期的，票据、同业往来、托管往来以及债券买卖等业务需要占用头寸的，提前编制好第二天全行的头寸预测表，当天有多少存款需要进出，多少贷款将要出账，当日头寸是多了还是少了，一早都算好账，如果日初头寸是少于法定准备金的，就要通过银行间市场融入资金，反之就要通过市场融出资金。根据整个市场资金的供需状况，交易员会选用直接沟通、公开报价、委托货币经纪公司来传达交易意向，紧张的询价沟通后，在开市的一个小时内基本就要和不同的交易对手谈妥交易细节，包括交易方向、金额、价格、期限等。

常常能听到交易员间这样的对话：

“今天借了多少钱了？”

“隔夜30个，7天20个。”

“那就还剩下20个。交易对手都是谁？”

“A银行、B银行，资信、额度都查验过，ok的。”

“好。别忘了有支债券今天需要缴款的，5个亿。”

……

最先开始忙碌的交易员也是“最有钱的”交易员，他们的“个”都是“亿”！

不过，银行间市场开盘最早8:30，收盘最晚16:50，他们也是交易时间最长的交易员。在交易时间内，资金交易员需要动态地修改当天的头寸变动情况表，哪些临时预报的存款进出，哪些新增的同业、票据交易以及现券交易都会影响当天的头寸预测情况。需要交易员在日间交易当中随时改变交易策略，很可能早上预测的时候头寸是富余的，需要融出资金，因为日间临时走款，下午变成头寸短缺，需要马上融入资金补充头寸。资金交易员每天就是在这种高度紧张的状态下进行工作，遇到市场流动性紧张的时候，市场上融出资金的机构极其稀少，这种时候就要靠交易员的人脉关系了，平时和交易对手的关系较好的，才有可能融入到资金，或者熟悉的对手知道哪一家机构能出资金，也会来告诉你，帮助你最终借平头寸。

由此可见，流动性管理对于一家银行的重要性，头寸预报工作对于头寸管理的重要性。提前预知当天头寸变化情况，有助于全行更好的安排头寸，避免出现流动性危机。

债券交易员不像资金交易员那样从睁开眼睛开始就为了头寸忙活，但是并不代表债券交易员就是一件轻松的工作，相反债券交易更考验一个交易员的经验与判断能力。显而易见，债券交易员是负责债券交易的，主要分为银行账户投资以及交易



图 / 孙淑珍

账户投资。银行账户主要是以持有为目的，收入来源主要是债券利息收入；交易账户是以交易为目的，追求的是买卖差价收益。两个账户之间的操作思路既有相同之处，也有着天渊之别。

债券是一种可流通的商品，价格主要随着利率的波动而波动，而利率的波动又与国际市场走势，国家宏观政策，各项经济数据，行业动态等有着密切的关系。当利率上涨时，债券价格会相应下跌，反之，利率下降时债券价格则会上升。

作为一名债券交易员，除了需要熟悉运用各种债券交易工具，收益率计算以及

掌握宏观经济政策对债券市场的影响规律，货币政策对债券收益率的影响等知识以外，最重要的是需要具备良好的心理素质和沟通技巧。由于银行间债券市场是OTC市场，债券交易的达成采取一对一询价的模式，因此需要逐笔谈判，交易技巧很重要。谈判的话，要么是通过电话、QQ等通讯工具直接交易双方谈，或者可以货币经纪公司这些中介报价，撮合成交，也是反复谈判、博弈的过程。

和资金交易员一样，债券交易员每天首先需要先把前一日的最新信息进行浏览，心里对当日市场的走势会有一个大致

的判断，债券交易团队每天会对当天的交易决策进行讨论，在与资金交易员就当天交易占用头寸的情况进行沟通以后，债券交易员就会各司己责，开始一天的交易。

负责一级市场的交易员会查阅当天发行的债券，通过投标系统进行投标，或委托其他机构进行投标。负责二级市场交易的交易员会通过电话、QQ等工具与交易对手进行交谈，寻找交易机会。经常会发现这样一个画面，一个交易员的电脑上开着数十个QQ聊天窗口，交易员的指尖在键盘上快速的敲着，不时切换不同的QQ窗口进行聊天，时而又换到另一台电脑的交易系统上录入着数据，有时还会在计算器上计算着什么，用笔在本子上记录着什么……是的，他正在与不同的交易对手在进行着交易谈判，由于债券是大额交易，单笔成交小则数千万元，大则数亿元，收益率和价格的轻微波动对交易结果的影响都是巨大的，交易员需要对谈判结果进行精确的计算，不容出现丝毫差错。

在谈判完成以后，交易双方会确定交易要素，通过本币交易系统进行交易，成交后交易数据需要录入行内的资金系统，最后由运营管理部负责进行清算、在此过程中交易员需要全程跟踪，遇到清算不及时的交易需要与交易对手联系催促划款，直至清算完成为止。

在当日交易完成以后，交易员会对当

天市场的走势进行简要的总结，从中吸收经验，为第二天的交易做好战斗的准备。

在过去的2015年，我行债券交易团队通过对市场的深入分析，认为推动无风险利率下行将是未来一段时间政府的工作重点，未来债券市场收益率会有较大的下行空间。为此债券交易团队果断在年初进行了债券增持，并在年中向风险管理部申请加大市场风险限额，继续进行债券增持。通过持有、波段操作、利差杠杆等方式2015年资金营运部累计实现投资收益9191万人民币。同时，在债券承销方面，通过扩展分销渠道、债券代缴等业务，实现手续费收入1231万人民币。债券类业务累计实现非息盈利10422万人民币，较2014年增长超过280%，大幅超额完成T3任务值（完成进度达260.55%）。与此同时券交易团队继续在市场上积极拓展交易对手，增加市场活跃度，全年累计交易结算量达到29630.39亿元，日均交易量达118亿人民币，排名全市场87位。

交易员的一天，有动有静，有松有紧，是忙碌辛苦的，也是充实快乐的。资金交易员与债券交易员之间是一种通力合作、互相支持的关系，他们共同战斗在市场前沿。在这片没有硝烟的战场上，交易员们日复一日的进行着交易，为我行的发展奉献着自己的青春。☀

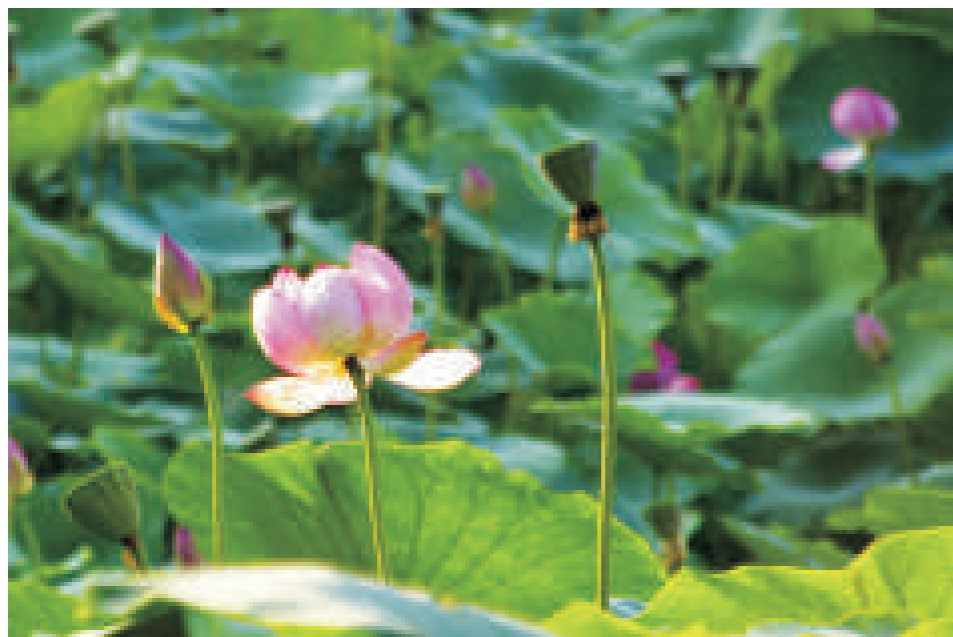


图 / 周晓辉



2015年度十佳市场人员

——深圳分行福田支行张雅琼



用心成就未来

张雅琼 / 深圳福田支行

鹏城初夏，凤凰花开。略经几场大雨的洗礼之后，仿佛一夜之间，灿烂却又不过于红艳的凤凰花开遍了深圳各处的公园、小区和街道，细心地点缀着这座年轻美丽的城市。诗云：山衔落日干林紫，渡口归来簇如蚁。匆忙，已然成了这座年轻城市里同样年轻的人儿每日的常态与习惯。此刻，泡上一壶沁心的茉莉花茶，卸下一天的疲惫，看着窗外的凤凰花，伴着落日的余晖，看它少了白日的炫目，却多了几分淡淡的娇红。我的思绪也随之静了下来，看着桌上这个“十佳市场人员”的奖牌，细细回想着进入华润银行这一路的点点滴滴。

幸运。首先我觉得自己一直是个挺幸运的人，起初因为一个美丽的意外我来到了深圳。当时只是想来玩玩，体验一下生活，没想到一次机缘巧合进了华润置地，成为了一名营销助理。作为一名刚毕业的体育生，那时的我对营销可谓是一窍不通。但在平时的工作中经常接触到公司的销售人员，偶尔在他们探讨业务的时候，我也会分享一些想法，没想到我的一些浅见也得到了他们的认可。当我慢慢发现我的意见能够帮助到他们的时候我很开心，慢慢的我就对营销产生了兴趣。一次偶然的交流让我认识了一个华润银行的同事，畅聊之后他觉得我还蛮适合做营销的，便推荐我到华润银行面试。毕竟是从后台走到前

台，我即没有销售经验，也没有银行从业经验，起初我对自己是否能够胜任这个新的行业和职位是有些怀疑的。但通过多轮的面试，很幸运我得到这次宝贵的机会，从此成为了华润银行社区支行的一员。

努力。万事开头难，作为一个小白，刚开始我不懂如何去做业务，只会遵循着领导的吩咐去做事。我觉得这样不行，便抱着学习的态度去工作，去积累相关的经验。在这个过程当中，我学会了合理安排时间，而后工作效率也相应地提高了，慢慢地业绩也有了一点点提升。那个时候我

主动营销的积极性就起来了，每天都主动加班，忙得几乎没有自己的个人生活，但是我觉得那种工作氛围是特别舒服的，累并快乐着，因为每天我都能学到很多以前没有接触过的东西。当时的状态就是满脑子想到的都是客户，对周围的世界特别敏感，总从客户的角度去想问题，即使逛街看到东西都能想到客户。当时的想法很简单，就是想多接触客户，努力把业务做好，同事开玩笑说我那时候看到客户感觉眼睛就在发光。只要有客户进店，我就想方设法去营销，若是客户有意愿去购买五十



图 / 刘琛琛

万理财，那我推断他的资产肯定在一百万以上，并营销他购买更多。我感觉就好像一个小孩子刚学会了一样新技能，好想把它运用得淋漓尽致。

成长。在社区支行的客户，大多数只听说过华润超市，并不是很了解华润银行，于是我就慢慢地就变成了“历史老师”。对每一个进店的客户我都跟他们讲华润的历史、背景和文化，让他们更多地了解我们银行，了解我们集团，从而更加认可我们的产品。无心插柳柳成荫，慢慢我发现，原来这也是一种营销的技巧。跟客户熟悉了之后，我就从历史老师变成了数学老师了，详细拿华润理财的收益和其他银行的产品收益作对比，手把手教客户算收益。就这样得到了越来越多客户的认可，一步步积累客户，存款和理财的业绩也慢慢地上来了。

用心。作为营销人员，真正用心地为客户服务往往会事半功倍。我对每个客户态度都很好，大部分客户在他行的理财到期之后都会主动打电话给我，我觉得能在这个时候想起我是对我最大的认可。每当这时候，我都会告诉客户我们在搞活动，有礼品送，其实这些都是我自己私下准备的，而且是根据他们不同的需求用心准备的礼物。有一次一个客户默默地在网上买了一大笔理财没告诉我，我知道后很开心，然后留意他的朋友圈，我发现她有一

次煲汤把定时器弄坏了。我就买了一个定时器，亲自把礼物送到她家以表感谢。她收到礼物很意外也很感动，一直称赞我的用心，但是我觉得这是我应该做的，并没有什么。深谈之后，她给了我一个建议转介绍的方法，她说别家银行的客户经理都是主动让她转介绍去获取更多客户。从她家回来之后，我就一直捉摸这个方法，然后我每次给客户送完礼物之后，我就会补上一句话：如果身边有人想要做理财可以让他们考虑一下华润，我可以给她一些专业的建议。慢慢这就成了我的习惯，这样也确实带来了很好的效果，从这个过程我就积累了越来越多的客户。有时候觉得累了想休息一下，但一转身发现很多客户追着你问各种业务，那时候我就发现自己根本停不下来，有一种无形的责任在推动着我继续前行努力工作，把客户维护得更好，把业务做得更棒。

虽然我加入华润银行才一年多，但是靠着一点幸运，一点努力和一点用心，过去的2015年业务上取得了很大的进步，最高峰时新增资产8000多万，这其中包括1000多万定期储蓄存款和7000万理财，这也让我收获了“十佳市场人员”这一份宝贵的荣誉。数字只代表过去，其实我最大的收获并不是它，而是我一路上从“零”开始的成长，让我更坚定自信地走向未来。☀

> 创新 >



谈如何运用投行工具推动银行业务发展

文世良 / 投资银行部副总经理

现在大家都在谈论“运用投行思维发展业务”、“公司业务投行化”、“投行业务是核心业务”等等，究竟如何理解投资银行业务的重要性？如何利用投行工具推动业务发展？这里谈谈个人初步体会。

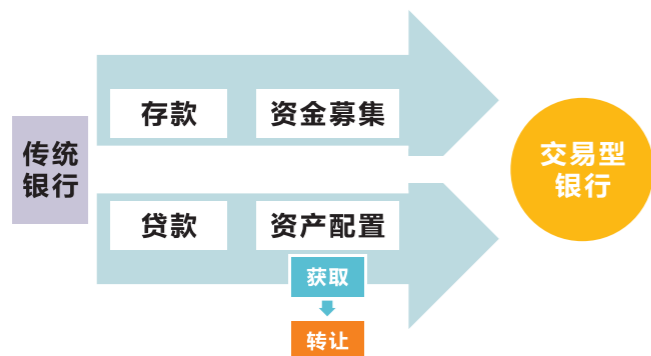
一、投行业务是银行表外业务为主的满足客户特殊需求的融资工具

投行业务包括类信贷业务、结构化融资、股债混合、证券化业务、基金业务等等，具有表内与表外业务、整体方案与个性方案、标准与非标准业务相结合的特征。据中国银行业调查报告，在2015年银行业金融机构总资产194万亿中，类信贷资产占55.4%，尤其是股份制银行类信贷资产配置达68.1%，超过了传统信贷资产，这些都是通过投行工具带来的资产，投资银行业务事实上成为商业银行重要核心业务。

二、商业银行大资管时代，投资银行业务的核心是获取优质资产

现代商业银行转型是由过去存款、贷款业务分别向资金募集和资产配置发展，而资金募集和资产配置关键是先要获取优质资产。我国目前商业银行近30万亿的理财，每年都需要有相当的优质资产配置。即使是资产过剩，还可以通过转让或资产证券化，实现资产的交易，做交易型的银行。在目前“资产荒”时期，获取优质资产的能力成为银行的核心竞

争力，也成为投资银行业务核心业务。我们可以从主体优秀、资产优良、还款来源有保障、风险可控等方面来拓展优质资产。



三、投行业务的主要模式结构

投行业务的基本模式结构是：在表外设立信托或资管计划作为特殊目的载体（SPV）。结构化融资和股权融资以核心客户债务或股权作为基础资产，证券化融资以现金流作为基础资产，有的需要风险增信，证券化则是风险隔离，同时银行在SPV中实行资金监管和托管，基本完成一个闭环。通过这个结构模式实现客户资产与资金对接，解决客户融资。



四、运用投行工具可满足不同客户需求

投资银行工具很多，要针对不同客户需要采取不同的投行工具。对于高端优质客户，特

别是产融客户，可以通过标准化的公司债、资产证券化、产业基金业务满足客户低成本融资或长期资金需求。对于资金成本不很敏感的客户，如地产、旧改、基金、政府上下游等客户，可以利用结构化设计，用非标准融资解决客户需求，非标准业务简单、快捷。对于资本市场客户，可以利用股票质押、定向增发配比优先级资金。对于一些行业龙头客户，可以通过设立行业基金或产业基金，银行给予优先级资金配置。对于公司债、资产证券化客户，还可以用私募方式，短平快解决他们的需求。在投资银行业务结构设计中，大部分可以通过托管或资金监管方式，既降低了业务风险，又带来了存款和结算，还更好地维护了客户，全方位满足了

客户的不同需要。

近年投行业务创新十分迅速，模式不断更新。如银行间债务融资工具发展超过了10万亿，产业基金模式近年发展很快，证券化业务也风起云涌，过去以信托为主现在以资管计划盛行，有些结构还没有几个层级。有些业务我们目前没有资质，但也可以通过顾问业务模式拓展；有些业务我们受资本金不足、额度有限时，可以通过合作模式、结构化模式解决客户大额资金需求。客户端需求在不断改变，投行风险政策也在不断改变完善，需要我们不断围绕客户需求，求新求变，综合利用投行工具，在完善客户整体解决方案的同时满足特殊融资需求，拓展我行业务发展空间。

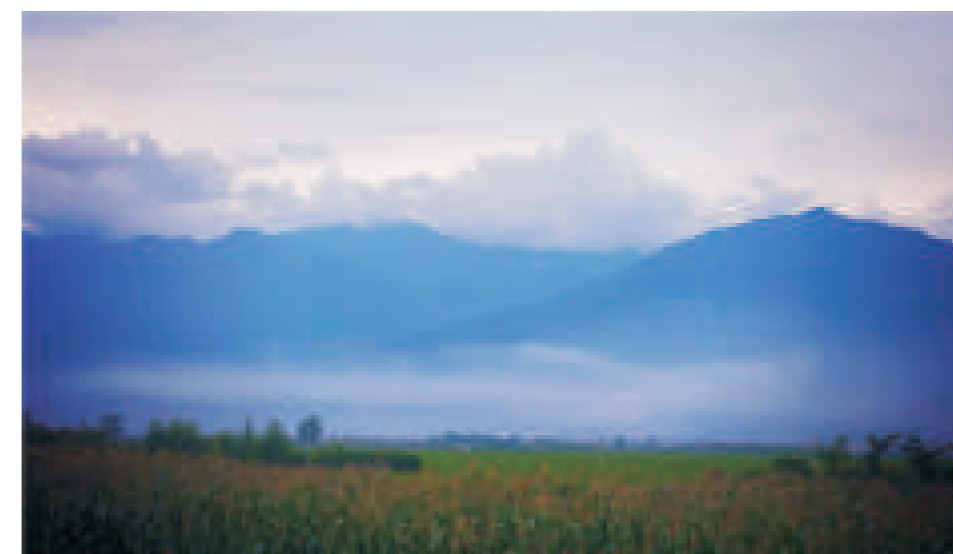


图 / 刘清秀



每一个创新，都不平凡

——“润票通”业务创新及推动

王燕 / 交易银行部

随着当前中小企业快速发展，票据融资需求迅速上升，票据市场交易量和交易规模不断扩大，纸质商业汇票辨伪成本高、流通不便、兑付纠纷等风险及银行规模受限等问题也日益显现。基于市场需求，交易银行部积极践行行内“打造轻型银行”的理念，针对电子商票的撮合变现模式进行了专题研究，并结合市场上资金端与资产端的多样情况，以电子商票为基础设计方案，以券商、基金子公司、信托公司及金融（或股权）交易所为通道，以出票人或担保人的信用增信，由我行提供票据托管或寻找资金方对接服务，润票通产品应运而生。

一、创新产品

润票通是将我行从以往的贴现行转化为中间通道的一项电子商票创新业务。该产品充分体现了银行轻资产运作的理念，我行在该业务中仅提供票据托管服务，以及资产与资金的组织撮合，不承担实质风险。在产品创新过程中，对于行外，我们多方走访资金方、通道方，了解市场情况及梳理业务流程；对于行内，积极与公司部、财务部、运营管理部 and 法律合规部就法律合同文本的条款修订、会计记账、业务流程等方面进行沟通，经过多次开会、邮件及电话沟通后，在大家全力配合下，润票通业务成功上线。

二、首笔业务落地佛山分行

从今年4月开始，我们就着手准备佛山分行碧桂园润票通业务落地的相关事宜，并于5月初成功落地。本次落地的润票通业务交易结构为广发证券自有资金通过万联证券设立的资管计划，投资于碧桂园集团保兑的电子商票的持票人，持票人以商票质押于万联证券，我行接

受万联证券委托，为万联证券提供电子商票的代理质押与到期托收服务，并按照协议向万联证券收取票据托管业务保管费。

在项目实施初期遇到了诸多困难，由于是全行首笔业务，无可借鉴，只能摸着石头过河。对于客户，润票通业务流程与传统授信流程差异较大，且需要签署的法律合同文本较多。佛山分行多次往返企业收集资料，配合持票人在我行开户及签署合同文本，配合通道方在我行预留印鉴及签署合同文本。过程中，总行协助分行确定业务流程、交易细节及法律文本条款；对于银行内部，总、分行之间，对需要签署的法律合同文本的条款修改、业务流程、票据托管费收取等方面都存在或多或少的分歧，上述问题和困难每一项都需要逐项沟通和解决。

随着项目逐步推进，交易银行部与佛山分行多次沟通，逐项解决了项目开展中遇见的各种问题和困难，期间资金方与融资人多次因价格不能达成共识，导致项目搁置。经过1个月的坚持与努力，在总行交易银行部

及佛山分行人员的全力配合下，大家齐心协力，克服了种种困难，最终成功落地全行首笔润票通业务3000万元，同时该笔业务不占用我行授信及风险资本。在整个项目过程中，总行交易银行部和佛山分行的紧密配合，坚持不懈、细致准备，体现了极高的专业性和责任心，以超高的效率2天内完成合同签订及票据托管，这一切来之不易！

首笔业务的成功落地，既形成了适合我行实际操作情况的合规、完整、通畅操作流程，也表明本项目已经具有可操作性和可复制性，随着电子商业汇票市场规模日益扩大，可逐步形成批量复制的效果，可以有效疏导信贷规模压力，成为赚取票据利润的利器之一。

创新，是融责任、勇气、方法、态度、精神于一体的实践，是银行生存和发展的灵魂，面对目前复杂的经济金融形势，中小银行在票据业务发展上的优势逐渐丧失，唯有创新才能带来新的发展，我们需要创新！

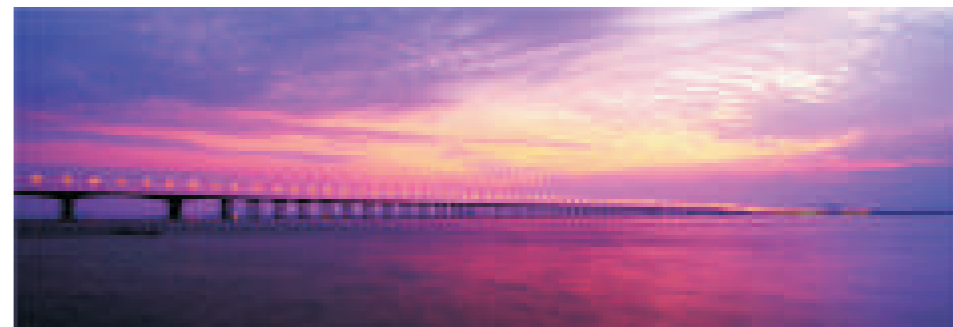


图 / 周晓辉



由“心”设计、线上服务，提升企业财富管理效率

——交易银行创新企业余额增值服务“润利宝”功能成功上线

王喆 / 交易银行部

近年来，随着互联网金融企业的不断发展和壮大，互联网金融行业在阿里巴巴、百度和腾讯等互联网巨头的运作与催生下具备了多种金融服务能力(消费贷款、中小企业贷款、小额理财工具等)，这些都在一定程度上冲击传统银行业务，给传统银行的线上化业务带来一些挑战。2016年，互联网金融业务与银行业务的竞合博弈将更加突出。新生互联网金融产品的灵活性与创新性一定程度上也在“倒逼”传统银行进行改革。我行公司业务产品部在国家支持大众创业、万众创新的氛围倡导下，以“外联、内合、线上化”为指导思想，积极推出适应广大中小企业的线上化产品，持续推动各项业务的升级。

2016年我行“润利宝”功能上线，该产品作为连接华润银行和企业客户的一个更为便捷和更为高效的纽带，它联通了企业客户和我行对公业务的理财产品，资金使用效率，更便于我行丰富的现金管理型理财产品为企业发展提供助力。

“润利宝”是我行开发的企业余额增值服务，目标客群定位为中小型企业，目的在于提升该类企业在筹资和经营活动中的临时闲置资金的使用效率和收益率，使企业客户的理财产品现金化。“润利宝”后端对接我行T+0理财产品日日润金，通过自动转入转出功能的设置，实现客户自动申购及赎回的功能。自动转入是指针对在本行签约“润利宝”业务的银行账户余额超出最低留存余额的资金，自动为客户完成日日润金申购的服务；自动转出是指在交易日内（09:00-15:00），客户发起行内转账、行外转账、跨行瞬时通、批量转账、代付费、代发工资、跨行代发工资交易时，账户内余额低于交易金额时，系统可自动赎回部分或全部至账户以完成该交易。对于企业客户来说，“润利宝”具备高流动性、高收益性、高安全性的特点：客户一次设置，系统自动申购，避免客户手工操作麻烦；交易日内日对外支付系统自动赎回，简化客户手工赎回再对外支付流程；客户保留部分备付金的基础上，剩余资金享受远高于活期存款的收益，并可保证流

动性。对我行来说，可以凭借“润利宝”吸引更多的中小企业客户来我行开户，发展其成为将我行作为主办行的客户；更可以增加存量客户的留存余额作为存款；同时客户可全部自行线上化操作，智能化程度高，可批量营销，降低了我行的营销和维护成本。该产品的推出，不仅可以为我行提升存量企业客户的产品使用率和客户黏度，也将成为拓展中小企业客户的又一有力营销利器。

“润利宝”功能的上线也代表着我行现金管理型理财产品功能的进一步完善，它凭借智能化资金计划管理工具与开放式

金融理财工具的结合，帮助企业再造其资金和账户管理结构，使安全性、收益性与流动性脱困于此消彼长的零和管理游戏，迈向现金管理创造价值的新天地。通过智能化的现金管理服务，可以把众多银行产品有效渗入企业的经营管理过程中，实现银行提高客户综合贡献的目标，与企业形成银企共赢的商业合作伙伴关系。

未来，我们将继续紧扣公司业务“外联、内合、线上化”的主题，不断加大金融业务创新力度，提升产品的竞争力和丰富程度来提高自身的竞争力；通过完善自身产品，持续提升实体经济服务水平。☀



图 / 刘琛琛



混业经营现状简析

甘险峰 / 办公室战略规划中心

上世纪 80 年代中期起，四大国有银行都自办了证券、信托、租赁、房地产、投资公司等业务，形成一种混业形态。至 90 年代初期，我国在事实上实行的是“混业经营”制度，大多数商业银行都不同程度地通过全资或参股证券公司、信托投资公司参与了证券和投资业务。尤其是 1992 年之后，不仅各家专业银行，甚至人民银行各级分行都开始介入证券、股票、投资、房地产、保险。

改革开放之初，由于缺乏风险约束和自律机制，加之监管能力不足，采取混业经营的金融业风险迅速积聚，并由证券市场、房地产市场的“泡沫”，导致了 90 年代初期的经济过热。1993 年，政府开始大力整顿金融秩序，12 月国务院出台《关于金融体制改革的决定》，提出了金融业分业经营、分业管理的思路。1995 年的全国金融工作会议正式提出了中国金融分业经营的原则和精神，随后颁布实施的《银行法》、《证券法》、《信托法》则构筑了中国金融分业经营的法律基础。

进入 21 世纪初，特别是中国加入 WTO 并承诺对外开放金融业，市场普遍担忧中国金融业将面临发达国家金融机构的强大冲击，尤其是其日臻成熟、完善的混业经营机制的挑战。在此背景下，我国金融分业经营制度又开始向混业经营逐步推进。

一、混业经营的类型特征及运营模式

(一) 类型及特征

第一类是金融集团，以金融机构的身份同时控制着银行、证券、保险、信托等机构

的金融集团，如平安、中信、光大等。

其主要特征是：集团全资拥有或绝对控股商业银行、投资银行、保险公司、金融服务公司以及非金融性实体等附属机构或子公司，这些附属公司或子公司都具有独立法人资格，分别具有相关的营业执照，独立对外开展相关的业务和承担相应的民事责任，子公司的最高决策和人事都直接受制于集团公司。该模式的突出特征是非银行金融机构控股商业银行等金融机构。

第二类是国有大行，率先在境外设立独资或合资投资银行等向金融控股集团转变。如中国银行国际控股公司、中国建设

银行国际金融有限公司、中国工商银行的工商东亚金融控股公司等。国有商业银行希望利用自己和国有大企业长久以来形成的客户关系，大力推销投资银行业务；反之，投资银行产品也可促进传统银行产品的销售，实现货币市场和资本市场联动，降低商业银行风险。

随后进一步谋求在一些新业务以及具有发展潜力的业务领域设立单独的子公司。比如将银行信用卡业务、个人住房、汽车等消费信贷业务、证券及基金托管业务、资产处置业务等独立出来，通过合资、合作等方式设立子公司独立运营。通

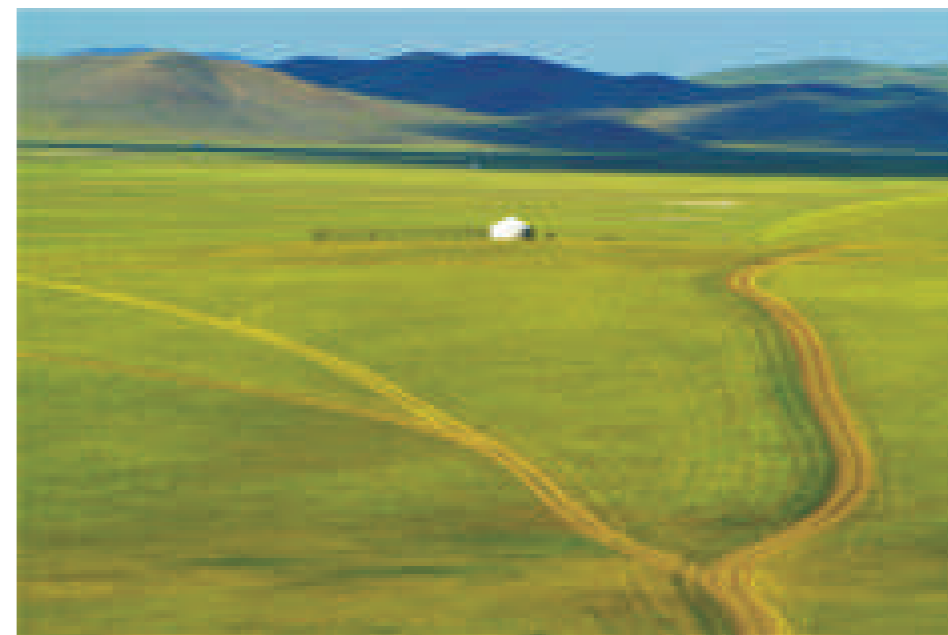


图 / 周晓辉

过形成母子公司的控股结构，既保持了母公司资产和业务的完整性，又能够推进新业务或强项业务的发展，也有利于弱项业务或问题资产的剥离。

第三类是产业金融控股公司，近几年来在金融机构增资扩股中，产业资本控股银行、证券等多类金融机构的企业集团。

这类金融控股公司的母公司不是金融机构，而是一个非金融机构的经济实体，它全资拥有或控股包括商业银行、保险公司、证券公司、信托公司等附属公司或子公司。这些子公司具有独立的营业执照，独立对外开展相关业务和承担相应民事责任。这些子公司的最高决策层及其重大决策都直接或间接地受制于集团公司的董事会。该模式的突出特征是非金融机构控股金融机构。

由于企业集团对金融机构投资限制较少，这类金融控股公司发展较快。如中石油、华润集团等。

第四类是区域金融控股公司，一些地方政府通过对控股的地方城市商业银行、信托公司、证券公司进行重组组建的金融控股公司。

地方性金融控股公司是由一家地方性商业银行或非银行金融机构为主体，设立一家非金融企业的金融控股公司，以此为平台，重新整合地方金融机构。一些地方政府和金融机构一方面想通过构建地方金

融控股公司，利用其协同效应，化解不良资产，改善区域内经济金融环境。另一方面，在组建金融控股公司的过程中，将区域内的银行、证券、保险、信托、财务、担保等机构重新整合，并作为一个整体，与区域外的金融机构以及外资金融机构展开竞争，甚至包装上市再融资。

（二）两大运营模式

按照母公司是否有具体实际的经营业务，混业经营可分为纯粹型和事业型两大模式。纯粹型，是指母公司没有具体的经营业务，而由银行、证券、保险等子公司进行具体的业务经营。母公司关注于公司的整体战略，负责收购、兼并、转让等活动，从而优化内部资源配置。如平安集团、中信集团、华润金控等既属于纯粹性。事业型，是指母公司有专门的金融事业领域，同时通过资本纽带控制其他金融事业领域的子公司。如工行、建行、中行、浦发等银行集团属于事业型。

1. 事业型

主要代表银行集团，也称“银控”。

首先内部综合化经营。也即在银行内部设置相关业务部门，通过与其他金融机构合作，全面经营或代理证券、保险、信

托、基金、投行等金融业务。其次，设立各类非银行金融子公司，并直接控股，母子公司之间有严格的法律界限，以子公司的方式进行业务渗透和扩张。再次，利用海外较为宽松的金融监管环境，通过收购等资本运作手段，拥有商业银行、投资银行等金融牌照，从事混业经营的全能银行业务。

事业型的主要特点：第一，证券、保险、信托等其他非银行金融业务由不同的法人主体分别经营，子公司之间建立有“防火墙”，实现了风险分散化，并通过业务交叉销售获得较高收入，提高银行的品牌价值。第二，充分发挥母子公司的协同效应。一方面借助银行集团的客户、资金等优势，支持非银行金融子公司做大做强，另一方面也在充分利用子公司对银行业务的补充作用，实现银行利润的稳步健康发展。市场上，一些银行控股的子公司在母公司的支持下经营实力进一步增强，比如银行系金融租赁公司的规模已经占据了金融租赁行业的半壁江山。

银行从事证券、基金、保险等其他金融行业，在客户、资金、人才、渠道等方面都具有强大的优势。保险、基金、信托等行业，银行都是其最大的销售渠道；很多银行都有自己的研究部门；私人银行、零售银行等部门也一直在为中高端客户进

行财富管理；这些年，银行无论在经纪业务，还是在发行中期票据、企业债券，以及并购、过桥贷款等投行业务上都显示了巨大优势。交行、工行、中行、建行等几大行，在海外开展证券、投行业务多年，已有先行经验。

2. 纯粹型

在相关的金融机构之上建立金融控股公司，形成母子公司架构，也即“金控”。

根据各业务领域的竞争态势和各子公司的经营状况进行调节。各子公司之间分业经营，相对独立运作，但在诸如风险管理和投资决策等方面以控股公司为中心。子公司之间实行完全的分业经营、分业管理，银行、证券、信托、保险等以控股公司的方式相互进行业务渗透，在集团层面形成混业形式的联合经营。

金融控股公司可以通过资本的调度和不同时期总体发展计划的制定，调整各子公司的利益分配。子公司之间可以在金融控股公司的指导下签订合作协议，实现客户、渠道、资讯、营销能力等优势互补。子公司之间可以共同开发多样化的金融产品，进而降低整体经营成本，加快金融创新。

各子公司既可自成专业化发展体系，

彼此没有利益从属关系，又能互补协作，一定程度上实现了专业化与多样化的有效统一。还可通过频繁的并购，使金融控股公司的规模更容易摆脱单个金融机构资金实力的局限，向超大型发展。不足之处是，母子公司之间、子公司之间在经营管理中的关系协调有一定难度。

从2013年开始，中国金融市场出现新的变化发展趋势。利率市场化的加速推进，加之“新常态”下，经济增速放缓，实体经济去杠杆化，企业债务通缩、经营

困难，融资需求不足，银行资产质量持续承受较大压力。此外，银行业还面临互联网金融日渐活跃、直接融资快速发展等引发的金融脱媒的冲击。总之，银行业过去主要依靠规模扩张的传统业务模式受到前所未有的挑战，必须改变现行的经营模式，实现向中间业务转型，将利润增长主要靠利差收入的模式转变为利差和中间业务并重的盈利模式。

混业经营已成为银行实现多元化、应对变革的必然选择。☞



图 / 林琼芳



从华为基本法窥探华为的人才管理机制

陈星文 / 珠海管理部 摘录

推荐理由：未来金融业的竞争，取决于信息科技能力和人才的综合竞争，而人才则更是金融机构的核心资源，如何加强人力资源管理，吸引、培养、留住人才，将对金融机构锻造自身核心竞争力，实现持续健康发展产生决定性影响。短短十几年间，华为从一个名不见经传的民营企业发展成为中国最卓越的通信网络巨头。究其成功的原因，其核心就在于独具特色的、科学的人才管理机制。其富有活力的用人机制、有效的长短期激励机制、民主透明的管理准则都能给我行的人才管理带来一定的思考和启发。

华为科技，目前中国最卓越的科技公司之一。它从1995年的销售额14亿元、员工800多人，到1996年26亿元，再到1997年销售41亿元、员工5600人，到2014年年底，华为年销售额2890亿，海外业务占比70%的公司。

关于华为成功因素的分析，其中最重要且被业界公认的一点，就是其科学的人才管理机制。而《华为基本法》则是其人才管理机制的基石，华为基本法是任正非指派一位副总监与中国人民大学的黄卫伟、保证等教授组织编写的，从1995年萌芽，到1996年正式定位为“管理大纲”，到1998年3月审议通过，历时数年。

如果用矛盾分析的观点，公司中最大的矛盾是所有者（股东）与员工（雇员）的矛盾，是上级和下级的矛盾，是上升通道、管理权力、经济利益分配是否公平的矛盾。华为基本法如何从架构、机制、文化上解决或者部分解决这些问题，从而锻造利益一致、文化向上工作环境和氛围？

让我透过华为基本法的相关条文，从中窥探华为人才管理机制的科学性：

1. 缔结利益共同体是核心

华为主张在顾客、员工与合作者之间结成利益共同体。努力探索按生产要素分配的内部

动力机制。我们决不让雷锋吃亏，奉献者定当得到合理的回报。

华为强调人力资本不断增值的目标优先于财务资本增值的目标。

华为认为劳动、知识、企业家和资本创造了公司的全部价值。

华为是用转化为资本这种形式，使劳动、知识以及企业家的管理和风险的累积贡献得到体现和报偿；利用股权的安排，形成公司的中坚力量和保持对公司的有效控制，使公司可持续成长。知识资本化与适应技术和社会变化的有活力的产权制度，是华为不断探索的方向。

华为实行员工持股制度。一方面，普惠认同华为的模范员工，结成公司与员工的利益与命运共同体。另一方面，将不断地使最有责任心与才能的人进入公司的中坚层。

2. 科学的价值分配是关键

效率优先，兼顾公平，可持续发展，是华为价值分配的基本原则。

华为可分配的价值，主要为组织权力和经济利益；其分配形式是：机会、职权、工资、奖金、安全退休金、医疗保障、股权、红利，以及其他人事待遇。我们实行按劳分配与按资分配相结合的分配方式。

按劳分配的依据是：能力、责任、贡献和工作态度。按劳分配要充分拉开差距，分配曲线要保持连续和不出现拐点。股权分配的依据是：可持续性贡献、突出

才能、品德和所承担的风险。股权分配要向核心层和中坚层倾斜，股权结构要保持动态合理性。按劳分配与按资分配的比例要适当，分配数量和分配比例的增减应以公司的可持续发展为原则。

3. 高素质的管理层是保障

高层管理者应当做到：

（1）保持强烈的进取精神和忧患意识。对公司的未来和重大经营决策承担个人风险。

（2）坚持公司利益高于部门利益和个人利益。

（3）倾听不同意见，团结一切可以团结的人。

（4）加强政治品格的训练与道德品质的修养，廉洁自律。

（5）不断学习。

华为的可持续成长，从根本上靠的是组织建设和文化建设。因此，人力资源管理的基本目的，是建立一支宏大的高素质、高境界和高度团结的队伍，以及创造一种自我激励、自我约束和促进优秀人才脱颖而出的机制，为公司的快速成长和高效运作提供保障。

4. 高透明度的人力资源管理准则

华为全体员工无论职位高低，在人格上都是平等的。人力资源管理的基本准则是公

正、公平和公开。

华为认为遵循公开原则是保障人力资源管理的公正和公平的必要条件。公司重要政策与制度的制定，均要充分征求意见与协商。抑侥幸，明褒贬，提高制度执行上的透明度。我们从根本上否定无政府、无组织、无纪律的个人主义行为。

华为认为人力资源管理不只是人力资源管理部门的工作，而且是全体管理者的职责。各部门管理者有责任记录、指导、支持、激励与合理评价下属人员的工作，负有帮助下属人员成长的责任。下属人员才干的发挥与对优秀人才的举荐，是决定管理者的升迁与人事待遇的重要因素。

5. 形成强烈的主人翁意识与行为

华为鼓励员工对公司目标与本职工作的主人翁意识与行为。

每个员工主要通过干好本职工作为公司目标做贡献。员工应努力扩大职务视野，深入领会公司目标对自己的要求，养成为他人作贡献的思维方式，提高协作水平与技巧。另一方面，员工应遵守职责间的制约关系，避免越俎代庖，有节制地暴露因职责不清所掩盖的管理漏洞与问题。

员工有义务实事求是地越级报告被掩盖的管理中的弊端与错误。允许员工在紧急情况下便宜行事，为公司把握机会，躲避风险，以及减轻灾情作贡献。但是，在这种情

况下，越级报告者或便宜行事者，必须对自己的行为及其后果承担责任。

6. 构建科学的员工考评体系

华为员工考评体系的建立依据下述假设：

（1）华为绝大多数员工是愿意负责和愿意合作的，是高度自尊和有强烈成就欲望的。

（2）金无足赤，人无完人；优点突出的人往往缺点也很明显。

（3）工作态度和工作能力应当体现在工作绩效的改进上。

（4）失败铺就成功，但重犯同样的错误是不应该的。

（5）员工未能达到考评标准要求，也有管理者的责任。员工的成绩就是管理者的成绩。

7. 民主的管理者产生机制

华为公司的各级管理者是在集体奋斗中从员工和各级干部中自然产生的领袖。

公司高速成长中的挑战性机会，以及公司的民主决策制度和集体奋斗文化，为管理者的脱颖而出创造了条件；华为的各级委员会和各级部门首长办公会议，既是公司高层民主生活制度的具体形式，也是培养不同层级管理者的温床，要在实践中培养人、选拔人和检验人。👤

> 优服 <



阵地营销四大招式

卫秀敏 / 五洲花城支行

五洲花城支行为落实2016年总分行的发展战略，夯实全年业务基础，充分利用网点阵地优势，积极开展阵地营销，经过支行全体员工的共同努力和辛勤工作，各项业务保持快速、健康发展的良好态势，在总行1季度“开门红”竞赛活动中取得较好的成绩，2季度重点产品销售积分竞赛活动中更是连续两个月取得全行排名第二的佳绩。总结五洲花城支行阵地营销经验，主要有四大招式。

一、发挥网点地理优势

五洲花城支行处于五洲花城大商圈，这里聚集了许多优质客户，同时也存在大量强大的竞争对手，周边银行就有10家、金融投资公司7家。面对激烈金融竞争对手，我们采取“二者兼可得”的方式，左手抓目标人群，右手攻竞争对手。山场的回迁住户、澳洲园小区住户、五洲花城二期北方的退休老干部、公务员等都是我们的重点营销对象。支行充分利用强劲的地理优势，加大社区活动频率、利用节日与小区物业联合举行应节的游园活动、社区放电影等形式来提升网点美誉度，不仅树立了我行品牌形象，而且扩大了支行在小区的影响力，为以后进一步的客户营销打下坚实基础。另外还通过宣传海报、LED电子显示屏、每日周边商铺、学校、市场门口一小时派发宣传单张、定期举办VIP客户答谢会

等渠道大力宣传我行高收益产品、定存利率上浮送积分及各项优惠活动，来吸引客户，营销新的目标群体。

二、微笑是营销的第一步

微笑是打开心门的钥匙，对每个进门办理业务的客户来说，每天的心情不同都有可能影响到他们进入营业厅对待工作人员的态度，尤其是一些来交罚款的客户，无论其态度如何，微笑都是化解尴尬的最好方式，对此，我支行要求从保安到大堂经理、理财经理再到柜台人员都必须对客户开展微笑服务，走好第一步拉近与客户之间的距离才能更好的发掘客户潜力，为进一步开发客户做好铺垫。

三、关系是维护客户的纽带

阵地营销有可能不是可以立竿见影看见效果的，在与每个来到营业厅办理业务的客户进行营销的过程中，收到的最多的一句反馈就是：我考虑考虑吧。这句话是客户对这次营销体验最直接的回应，也是给我们一个他有可能对我们的产品感兴趣的信号，针对这类客



户，我们的一次阵地营销体验没有效果，就需要营销人员对他进行持续的跟踪，通过电话，微信等多种渠道与客户保持充分的联系，从陌生到熟悉，关系建立起来后，对其有针对性的营销一方面提高了效率，另一方面也会很好的排除客户的抵触情绪，让营销变得更简单。每位进门客户，我们都会利用《客户关系管理表》记录其特征与爱好，做好客户KYC以便日后跟踪使用。

四、团队是成功的保证

阵地营销采用的是团队作战方式，仅凭任何一个个体的力量都是不能把这项营销工作完成圆满的，在每次营销过程中，更让我们体会到团队作战的力量，柜员第一步对客户营销发现客户需求点，转介给大堂经理，大堂经理对其需求进行深挖，能解决的解决，解决不了的转介给理财经理，各个岗位通力配合中让营销变成一次成功营销，仅仅孤军作战，收到的效果是不可能每次都尽如人意的。所以在整个阵地营销过程中我们应该也必须在团队中发光发热。

面对日益激烈的银行竞争形式，如何在日常的工作中将阵地营销落实到各个方面还是我们应该不断探究学习的。所谓百尺竿头，更进一步，我们已经在近半年的推广中看到了业绩，在接下来的工作中全体营销人员一定会再接再厉，乘势而上，将阵地营销进行到底，为促进支行全年的KPI各项任务的顺利完成而努力奋进。



审计 · 因你蜕变

王一涵 / 审计部

新春伊始，金猴来报。万象更新之际，我怀揣着激动、好奇与敬畏，加入了华润银行审计部，成为了审计队伍中的一名“新兵”。半年来，在部门前辈的指导和鞭策下，随着各项审计工作的深入，我真切的感受到自身的变化，点点滴滴，不断成长。

严谨思辨，精益求精

审计就像一把重新认识世界的钥匙，改变了我的思维方式，增强了我的风险意识，培养了我独立思考的能力。现在不管是工作上还是生活中遇到问题，我开始有意识的多问自己几个“为什么”，盘根究底、寻根溯源。力求能够举一反三，触类旁通。审计让我养成了严谨细致的工作态度，事无小事，精益求精。比如，反复推敲审计报告的遣词造句，字斟句酌、审慎撰写，以确保逻辑清晰条理分明，使审计报告反映真实、客观、精准，更好地发挥审计的作用。

抽丝剥茧，细节之美

审计工作发现问题的过程，犹如侦探探求真相，需要抽丝剥茧、层层推进、明确重点，关注细节。审计工作中使我认识到要提高审计质量，就要善于发现工作中的“细节”，不能满足于“大概”、“好像”、“可能”等模糊语言；就要抓好落实，让“细节”之美在审计中体现得淋漓尽致。

合理规划，化零为整

审计工作要实，工作节奏要快，对时间的合理规划和高效运用就显得尤为重要。从事审计促使我学会重视时间管理，按照事情的轻重缓急和实际情况计划工作，今日事，今日毕。遇临时的紧急任务，及时调整工作计划；多项任务并行时，更需妥善安排，提高工作效率。工作进度尽量往前赶，给自己留出时间总结、反思和沉淀。此外，我试着将零碎的时间利用起来，比如上下班的地铁上，积少成多不容小觑。

不断学习，不负光阴

审计工作涉猎领域众多，对审计人员的专业能力要求之高不言而喻。我时时鞭策自己，要踏踏实实，努力做好本职工作。审计工作带给我开阔的视野，同时也给了我找到自身短板的契机，这让我有了不断汲取新知识的源源动力，使我一心向学，乐享其中。

忙碌的工作，充实的人生。选择审计，选择以一颗公正之心查错纠弊、规范管理；选择审计，选择一份沉甸甸的责任；选择审计，心怀感恩、不改初心。🌟

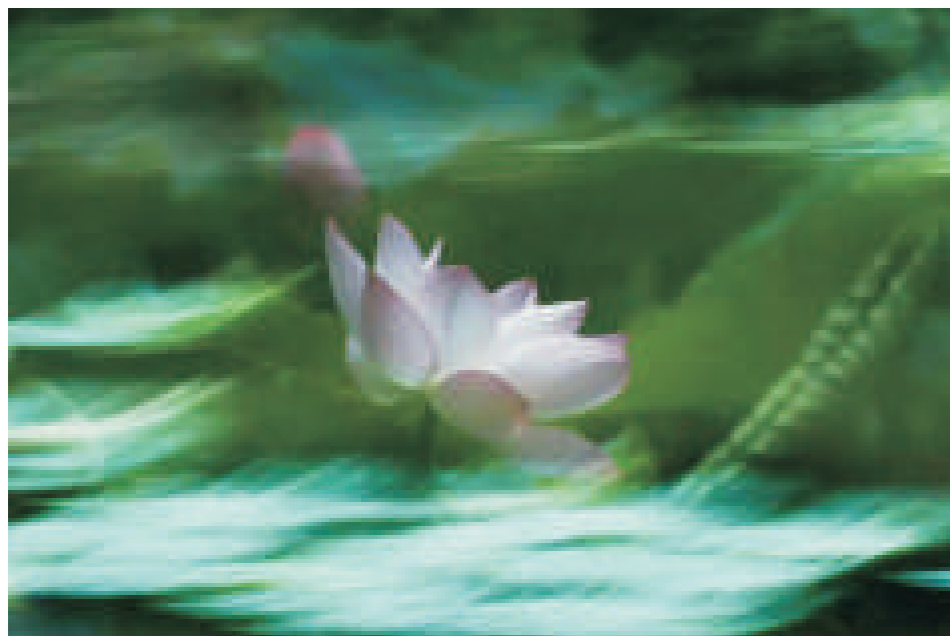
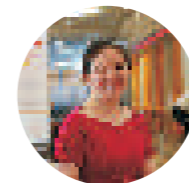


图 / 刘琛琛



服务无终点

——记“深圳市顾客满意服务明星团队”深圳分行聚宝社区支行
范常慧 / 深圳分行零售银行部

华润银行深圳分行聚宝社区支行在5月26日由深圳市质量协会、深圳市总工会，深圳市妇女联合会，深圳新闻网共同组织召开的第七届深圳市顾客满意服务明星表彰大会上获得了“第七届深圳市顾客满意服务明星团队”。

聚宝支行成绩的取得离不开平时用心服务客户的点点滴滴，那么我们就来听听发生在聚宝支行的两个小故事吧！

“润生活，悦人生”

《贝印斗错舜姘返健督钱蠹》，再到《小苹果》，广场舞风靡大江南北。广场舞作为一项兼具艺术性、健康性、社交性的运动，深受老年人的欢迎喜爱。为了给更多喜欢、热爱广场舞的深圳老年人提供展示才华的舞台，丰富老年人的生活，由聚宝社区支行、华润万家主办，深圳分行团委、莲塘街道文体站协办的首届“华润银行杯”莲塘片区社区广场舞展演赛于9月20日晚在华润万家广场隆重举行，近千名嘉宾到场观看了本次赛事。

展演以“润生活，悦人生”为主题，吸引了八大社区，40多个小区挑选的10支代表队参赛，本次大型社区广场舞展演活动在莲塘片区同业间尚属首次，得到了当地政府部门和社区居民的大力支持。聚宝支行在服务居民的过程中，发现社区居民广场舞热情浓、水平高，却缺少一个集中展示交流的舞台，随后便牵头发起，并联合华润万家莲塘店撬动地方行政资源，发动社区居委会，做了周边传统支行想做而不敢做的事情，走出了华润银行爱社区乐生活独特的品牌宣传之路。

现场多支舞队同场竞技，各施所长，以精湛的舞技、优美的舞姿，舞出了精气神，舞出了真友谊，充分展现了广场舞爱好者乐观向上的精神风貌，为现场观众献上了一场精彩的视听盛宴。经过激烈角逐，最终评选出了最佳活力奖、最佳创意奖、最佳人气奖、最佳风采奖等5个单项奖。

每一家社区银行作为央企华润在社区的终端网点，一直积极融入社区，成为社区不可或缺的金融服务伙伴，并努力为周边社区贡献出自己的一份社会责任。聚宝支行正牵头打造“便民、利民、惠民”的社区金融新模式，牵头整合万家、合作商户及社区行政资源，将广场舞展演活动逐步打造成华润银行社区营销和品牌宣传的经典活动，致力于成为居民可信赖的金融伙伴。此次举办社区广场舞大赛，正是通过公益活动形式真正地做到了在家门口为老百姓搭建了一个展示自我的平台，掀起了一股社区全民运动潮。对当地政府营造和谐社区氛围工作上起到了积极的推动作用。同时，网点在品牌营销上也取得较好的效果，提高了华润银行在莲塘片区的知名度和影响力。更是我行服务社区民生、践行企业社会责任的具体体现。

贴心小助理！

聚宝社区支行客户经理大都是90后，个个青春靓丽，活力有激情，用最专业的知识和最贴心的服务，用心诠释华润银行90后形象。而接下来这样的主角和故事在这里经常上演：韩阿姨是聚宝社区支行筹建初期认识的街坊邻居，当时她推着自己的老伴在华润万家购物，第一次看到华润银行只是好奇过来了解下，聊完后，姑娘们热情帮阿姨推老伴送进电梯，可能就这样一个不经意的举动让韩阿姨第一次感受到了社区银行离自己是这么的近，社区银行的姑娘们和自己是这么的亲。从这之后，韩阿姨每次购物完都会来网点坐坐与姑娘们聊聊天，了解华润银行的业务，店里的每位姐妹们都会为她端茶倒水，帮阿姨提东西……韩阿姨平时没和子女住在一起，虽然我们的举动很是平常，却让她感受到这群年轻人发自内心的关心和友好，感受到了家人般的温暖。一个月后她把其它银行的资金全都转到聚宝社区支行，放心地交给我们打理，还介绍家人过来开户理财。经常在家里给姑娘们做好吃的还亲自送到网点，每次接到热气腾腾的食物姑娘们都感动不已。

如果说做社区银行就是做邻里关系，聚宝社区支行一直努力在路上，这样的故事也一直在发生……服务无终点。👉



只愿我心似君心

——叙述我和银行那些事

温诗雅 / 深圳宝安支行

近日，读罢一本名为《卖什么都是卖体验》的书，心中不断涌起李之仪那句：“只愿君心似我心”，纵观当今银行业风云时代的快速变迁发展，要做到“只愿君心似我心”，首要前提是“只愿我心似君心”。而我，作为一个传统网点的综合管理员，只有将从事不同岗位的同事的“心”视若珍宝并且设身处地，才能让行里的大家庭成员感受和接受我的“心”。人之感官在于看、听、说和闻，若要做到在银行综合岗管理和同事良好的工作氛围体验中达到平衡，制胜点便在于将此四感深入地融会贯通。

看——东临碣石，以观沧海

作为四感之首，眼观四方无疑是第一要点。而这种“观”既不是那种居高临下的俯视，也不是一味唯命是从的仰视，而是与同事间相互平等的，学习观摩的，将心比心的一种“观”。

日常工作中，我的角色是一名协助各项工作配合完成的普通员工，因为从事业务支持岗位的原因，我有了更多接触和观察不同岗位同事的机会。银行业前线员工所属的运营条线，来源于慢工出细活，功到自然成。对待工作，我们支行的运营经理因姐是如此的一丝不苟，同时，她非常具有钻研精神，对于规章制度、考核办法了如指掌。因此，在管理柜员时她心中有个明确的尺度，对于差错容忍率她也划了一条明确的底线。每当有柜员发生差错，她都会立刻提醒并辅导纠正，将支行的差错率控制的非常好。李太白言：长风破浪会有时，直挂云帆济沧海。运营保障条线作为支行各项业务发展的坚实后盾，始终坚持合



图 / 林琼芳

规、合法的理念，稳打稳扎，为支行各项业务发展付出了自己的力量。

听——听君一席话，胜读十年书

入职半年以来，我深深觉得自己一直受到华润这个大家庭的眷顾，特别是在接手新工作初期。多亏有网点领导的鼓励，有资深同事的帮助，有同期入职伙伴的互勉，我很快越过了迷茫期，进入了岗位角色，感觉每一个工作日醒来，都是新鲜的并且充满挑战活力的一天。因为在这里，每一天都有很多故事，每一天都能听到来

之不同客户的需求声音，以及来之不同岗位同事的各种倾诉。

零售条线，在银行营业大厅理财经理小马的洽谈室，我们经常能听到有客户个性急躁需要快速为其办理业务；有熟络的客户会主动拉家常需要更多的倾听；还有客户一个产品需要为其耐心解释多次；或者客户初次见面便可促成理财产品的营销；也有客户拒人千里需要多次营销服务；当然还有个别客户是一见如故相谈甚欢。我常笑话她是如何适应这种职场生活的，她的一句话总能让人心情开朗起来。“不知所措的时候，坚持下去就是对的，

坚持到底你就会豁然开朗了。”想想也是，要不老一辈的人怎么都说坚持就是胜利呢？以此鼓励自己，不要轻言放弃，这句话我想是最好不过了。

深深知道每个人都不易，虽然在不同的岗位上，每天依然忙碌着，但是我们总该安然自己的选择，做好自己手中的工作，走好每一步。初入华润银行，我也掂量过，也回首过，当然也对比过选择前后的每一种生活。可是，我一直在教会自己，不要回头，那个时点上我既然做出那样的选择，若时光倒流让我再选一次，我依然会坚持我的选择，无论是否看得到结果，但只要我在坚持着，我就能在华润银行这个大舞台体现我的价值，我就问心无愧了。

说——语言是最好的沟通桥梁

语言在银行营销中的重要性是可见一斑的，在对待客户时，如何恰当地进行业务往来上的表达并使对方接受和理解，尤为关键。除了“不用担心”，永远不要说“不”，这条法则与我们华润银行的服务理念是一致的。对于每一位到来我们银行的客户，我们的服务禁语就是“不”。

曾经有一次，某位老年客户拿着其他银行的卡要在我们柜台办理业务。我们的大堂经理非常热情地接待他，在得知他想要办理的业务时，并没有漠然拒绝，而是给这位客户耐心解释，说明了无法在我们银行办理的原因，还给客户提出了其他的解决办法，比如可以到自助终端机跨行取款，还告知了客户就近的该家银行网点，并尽自己所能告知其交通方式。最后，老人微微点点头，竖起大拇指，一味地对我们说谢谢。看到这里我的心暖暖的，起码没有让客户带着遗憾离开。

我们的大堂经理小付，每天都要见到很多的客户，其中也不乏个别奇葩的人和无法理喻的事情。但是，她明白自己的工作职责在于此，所以总能不厌其烦和耐心的对客户进行沟通讲解，为客户设身处地地想办法并且认真负责地告知客户。比起直接拒绝客户，这对我们银行的宣传会有更好的效果。正所谓，一传十，十传百，没有最好，只有更好，每一种顾客沟通法则都涉及提高和进步。这是一个精益求精的过程，而不能一劳永逸。这种言语上的沟通方式，轻易就能得到客户对我们华润银行服务理念认同，只有在与客户沟通的实践中不断摸索才可以令客户体验有更上一层楼的机

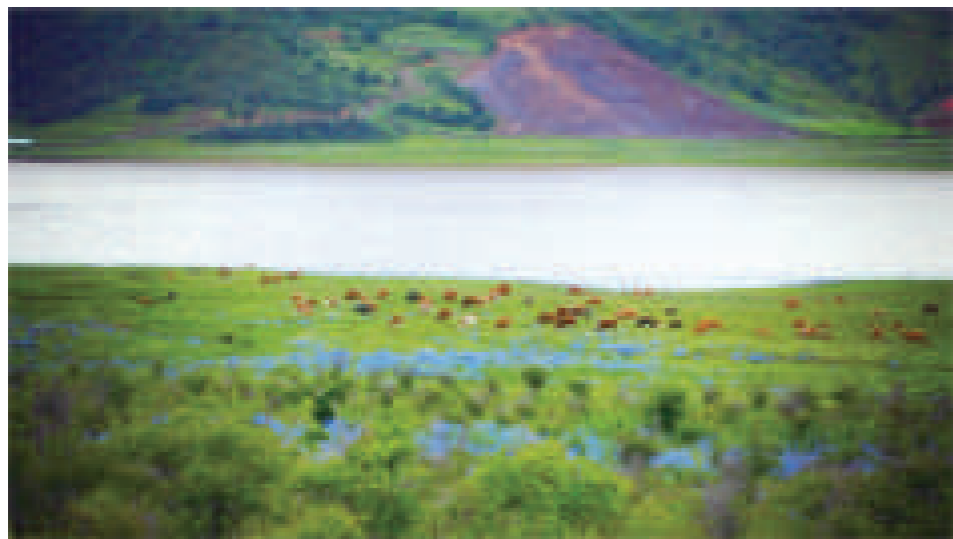


图 / 刘清秀

会，也只有做好了优秀的客户服务体验工作以后，才能让我们在激烈的同行竞争中夺得胜利。

闻——随风潜入夜，润物细无声

嗅觉给人带来的感受的特别在于，似有似无，正如“随风潜入夜，润物细无声”的感觉。但这样的感觉却又是具有巨大的作用，这便是“吸引力法则”。在这本书中还提到了亨利·福特的一个观点：创造良好的企业文化氛围。氛围与文化给员工和客户带来的影响是潜移默化的，也是让员工和客户死心塌地认准华润银行的一

个重要要素。

举例来说，不论是谁，去到迪士尼乐园都会被那热情似火的欢乐所感染，或者是去到星巴克时因为那弥漫在空气中的咖啡味而自觉停下了脚步，二者之所以成为行业内佼佼者很重要的原因就是，氛围。因此，我们应该在日常工作和职场沟通中，营造良好的企业文化氛围。每日早晨的一句简单的问好，等待时的一杯热茶，碰面时的一个微笑都能让客户感受到来自华润银行的贴心与温暖，也能让我们华润更加有力地抓住每位员工和客户的心。

守正出新，正道致远。我们还有什么理由不对他满怀期待和信心呢！

> 润心 >



特别的爱给特别的你

——记走进特殊学校献爱心活动

梁欣 / 百色右江华润村镇银行

2016年5月13日，在这个阳光灿烂的日子里，百色右江华润村镇银行的青年志愿者们积极加入到右江区居委会组织的“右江区青年2016年阳光行动”走进特殊学校、关怀特殊群体的活动中。这是我第一次踏进特殊学校，与特殊儿童群体进行近距离的接触交流。前往特殊学校的车上，我的心情无比复杂，不知道要用什么方式与他们相处，生怕一不小心就伤害到这些已残缺的小花。

透过车窗，操场里孩子们和老师已经集合完毕，向我们迎面扑来的是他们的热情。当我仔细观察他们时，我的心却充满了酸楚，因为他们的残缺，让我感到同情。我暗暗告诉自己，一定要把自己的爱心奉献给他们，让他们感受到人间依旧真情，幸福、快乐地成长。

在操场，我们给孩子们送上了书包、文具、体育用品，在活动室，和孩子们一起游戏，





他们的笑声是那么甜美，那么灿烂，让我忘记了这里是特殊学校。蓦然发现，是我自己给“特殊学校”做了“定义”，这些孩子们都有自己的兴趣爱好，有些喜欢唱歌，有些喜欢画画、打篮球等等。这时，一个小女孩来到我面前，拉着我的手说“姐姐我唱歌给你听”，看到她脸上纯真无邪的笑容，我感到无比的快乐，虽然她的眼神并没有聚焦到我的身上。“世上只有妈妈好……”唱得很感人，我的泪水在眼睛里打转，但我没有让眼泪流下来，我只是抱着她说“你唱得真棒，以后一定能成为歌唱家”。我还看到一个小男孩子，他一手捧着书，一只手指着他的书本，用他那期盼的眼神看着我。我问他：“你是不是想念书？”他点了点头，用他那仅仅能让人听懂而且断断续续的声音给我朗读狼和羊的故事，不知道什么时候我也跟着念了起来，当念完整个故事，我们相视一眼又都大笑起来，彼此的笑声其实并没有区别。

离别时，孩子们纷纷与我们拥抱，他们的笑脸依旧灿烂，他们或许承受着残缺，但是他们一样有着最纯洁最炽热的心，他们并不比其他孩子弱小，他们更坚强、更勇敢、更乐观！

很幸运参加了这次活动，能和这些孩子们在一起玩耍，我觉得很快乐。他们的单纯善良感染着我，他们需要社会的关爱，但是仅仅物质上的帮助是远远不够的，他们更多的是需要我们对他们发自内心的关怀，给他们快乐。让他们感受生活的温暖，人性的善良以及让他们找到生存之道，那才是重要的。

作为华润人，我们青年自愿者应更多参与到社会慈善实践中，用自己实际行动，为践行“华润社会责任使命”尽一份绵薄之力。☀



掬起本土情怀，润泽市民心田

张雯 / 本刊记者

6月16日，华润银行正式发布了《2015年社会责任报告》。

这是华润银行发布的第三份年度社会责任报告，该报告从前言、责任专题、携手股东、携手员工、携手客户、携手伙伴、展望等七个方面全方位展示了该行2015年度在社会责任方面所做出的努力。

2011年4月，华润集团对珠海市商业银行重组成功，崭新的华润银行在珠海的土地上崛起。作为一家地方法人股份制商业银行，成立5年来时刻彰显出“本土银行”的特色，在支持地方经济发展的同时，自身实力和社会影响逐步显现。

一直以来华润银行始终坚持以服务客户为中心，力求将服务做到极致。为给老百姓提供更接地气的服务，华润银行独创“店中店”银行网点业态，将太平洋咖啡、VANGO便利店开入银行，让客户体会到在银行办理业务也能成为一种美好享受。

提供灵活便民的营业时间、将金融服务渗入生活细节。华润银行将营业网点开进华润万家超市，开到沃尔玛超市旁边，延长营业时间至21:00，全年仅春节休3天。前往超市的市民可近距离接触金融便利店便捷、快速的金融服务。

优化客户体验上，华润银行可谓不遗余力。率先实现珠海市ATM机100元券、10元券混合取款功能，确保新钞、零钞投放常态化，既方便了市民24小时提取人民币10元券零钞，又缓解了银行柜台零钞、新钞兑换和取款的压力。

推出直销银行，让客户足不出户就能实现客户银行开户、绑卡、转账、购买理财一站式办理，同时丰富投资理财等创新渠道与产品，成功上线了润银优选项目和前海金交所项目，满足了客户资产管理需求，实现资产稳步增值。2015年华润直销银行累计注

册客户数15.3万户，实现润银优选销售额18.32亿元，累计撮合各类交易近1300期，往期产品100%兑付本金、收益，赢得了珠海市民的认可和青睐。

为增进与客户情感交流，华润银行将节日视为文化情感的培育站，在珠海的40多家零售网点广泛开展了丰富多彩主题应节活动。如女神节举办别开生面的色彩沙龙、彩妆沙龙、亲子沙龙、手绘沙龙等特色沙龙活动；母亲节“爱她，就陪她看电影”主题活动；关注“华润银行珠海”微信公众号参与专题砍价活动等。通过将服务延伸到业务渠道以外，在服务空间和服务品质上向更深层次、更细分处发展，华润银行与市民大众建立了深厚的友谊。

为进一步普及金融知识，维护正常金融秩序，华润银行组织开展了以“远离非法集资、建设美好生活”、“金融服务进农村”等为主题的公众宣传活动，深得市民的认可与好评。并协助客户识别多起电

信诈骗案件，单笔最高250万元，保障了客户资金安全，避免了大额损失；近两年协助公安机关调查破获洗钱、地下钱庄、非法集资、非法买卖外汇等案件4宗，获得中国人民银行珠海市中心支行、国家外汇管理局珠海市中心支局联合表彰奖励。

积极响应国家号召，主动贴近市场，不断拓宽融资渠道，大力扶持小微企业，围绕重点商圈、产业链、园区等，为小微企业提供专业化、系列化、流程化金融服务，为其注入源源不断的金融活水。截至2015年末，在珠海区域内累计发放小微企业贷款162.73亿元，贷款全部投入到了实体经济，根植当地，贴近民生。作为人民银行珠海中心支行指定的全市唯一的两家“四位一体”支小贷银行之一，华润银行还建立了信贷绿色通道，加大对小微企业的支持力度，帮助降低融资成本，解决其融资难问题。

扶助弱势群体，履行社会责任。斗门



莲洲镇上栏村，是华润银行定点帮扶的第2个贫困村。华润银行党委亲定扶贫行动方案，多次走访，落实扶贫项目，还积极动员和组织社会慈善力量共同帮助贫困村。2015年，华润银行筹集3万元物资慰问困难群众和支助贫困学生，并协助对口扶贫村争取财政资金近120万元完成了该村硬底化道路和路灯建设工程。此外，组织党员干部多次赴斗门区、红旗小林等地慰问老党员及孤寡老人。

慈善公益、快乐助学。每年春夏，华润银行都要走出珠海，带着“快乐|光阴”摄影征文大赛成功募集的现金和华润万家捐赠的图书，把珠海市民的慈善情怀带到华润希望小镇，设立快乐空间。连续举办

了三届“快乐系列摄影大赛”，累计募集21.6万元善款，先后前往珠海金峰外来子弟等学校、湖南韶山华润学校、安徽金寨古堂小学，为孩子们带去关爱、快乐与知识。时至今日，快乐助学已成了华润银行流淌在血液里的习惯。坚守这最温暖、最幸福的公益事业，是华润银行的人文情怀。

立品如山，行道如水。华润银行，这家充满感情的本土银行，充分利用华润集团背景和银行资源优势，在珠海这片热土上，诚心奉献付出，积极践行社会责任，如同点滴雨露润泽市民心田。未来，我们期待她进一步改革创新，加大民生投入，以更优质的服务回报社会。☀️

> 悦动 <

当母亲活成了一株石竹

任蓉华 / 山东客户

跟朋友逛街，经过一间新开张的花店时，她要我陪她去买花。满脸笑意的女店员仔细包好一束粉红色的康乃馨，轻轻递给朋友，劝我也买一束，说母亲节怎能不带一束“母亲花”回家呢？我笑着婉拒了，心想她哪里会知道，我那久居乡下的老妈妈，根本就不缺这种“母亲花”，早就与其融为了一体。

母亲是个地地道道的鲁西农村妇女，勤劳朴实，在我的记忆中从来没有见她闲过，特别是在我跟两个哥哥相继考入大学，放假回家的时候。在我六岁那年，父亲染病去世，除了累累债务，什么都没有给这个家留下。为了让我们安心上学，母亲在田里不停劳作，她从来没穿过一件新衣服，还时常遭到乡邻的白眼和嘲讽，他们曾当着母亲的面说，都这光景了还上啥学呀，本来就不是那出头的命！在我们兄妹三个上学的那些年里，每逢放假回家，总能从母亲的目光中发现欣慰与无奈，因为债务越积越多，再向别人借钱交学费已经非常难了。在我们农村，一户人家只要有一个念大学的，就能被折腾得够呛，更何况我们家有三个念书的，更何况我们这个四面徒壁债台高筑的家？

渐渐地，能帮衬点儿的亲戚也开始疏远母亲了，上门讨债的日益增多，风凉话更是层出不穷，债主们指责她有闲钱养学生咋就没钱还债？有次，母亲站到门口的石碾上，声嘶力竭地给大伙儿赔不是：“乡亲们，谢谢大家一直帮衬着我家，请不要着急，俺谭秀芝借的钱一分都不会少了您的，日后一定连本带息一并归还！”

后来，母亲跟表舅学习种植石竹花（也就是康乃馨），将成花供应给药厂和花店，终日躬身在大棚里，日子也开始好过点儿。岂料，一年夏天，由于多次连作，大棚内的土表盐份过高，石竹花苗大面积死亡，非但没能赚到钱，连种子肥料钱都打了水漂。母亲并没有认输，在

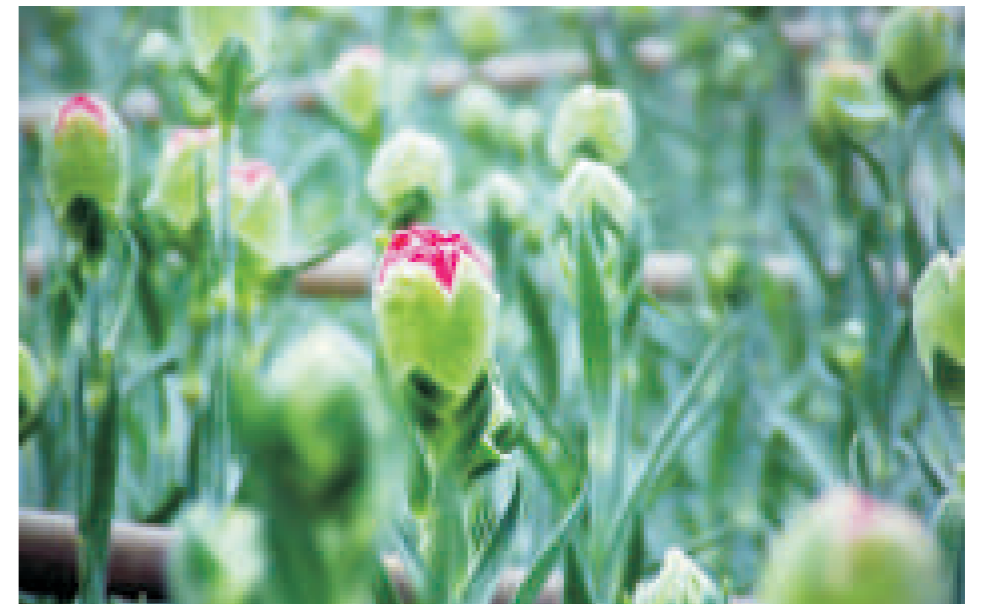
大雨里淋了整整一个上午后，第二天她拉起地排车一趟趟在大棚和沟渠间来回，将大棚里的土拉出，把渠沿上的土拉进，一拉就是半个月。如今，母亲种的石竹花在十里八乡已经小有名气，成花后不用去卖，有专门的卡车来收，我们家的债务也像当年母亲承诺的那样，一分不少连本带息地还上了。我们三个都大学毕业了，有了自己的家庭和工作。每次说起让母亲别再种花了，跟我们到城里享福，她都摆摆手说：“我就是那劳苦的命，再说你们也不宽裕，我多少挣点儿说不定还能帮你们还些房贷呢。”

前几天，在市里夕阳红艺术团当义工的朋友，让我去帮老人们排练节目。看着这些载歌载舞的大叔大妈，我又不由想起

了在大棚里劳作的母亲，他们的年龄相差无几，却完全是两个生活状态。逛完街，我拨通了母亲的电话：“娘，我们几个不在您身边，您要照顾好自己！”电话里，母亲的笑声依然是那么爽朗：“俺知道，俺也不求啥，只要你们都健健康康，平平安安，过得好就成啦！”

当母亲已经活成了一株石竹，任何饱含诗意的花卉都无法比拟这一份沉甸甸的情感。我噙着泪水，在心中默默为母亲祝福，一心为儿女的她正如歌里唱的那样：

“想起老妈妈，如今她在乡下/晚睡早起忙里忙外，一辈子淡饭粗茶/多少老妈妈，如今都在乡下/恩情就像日和月，孩儿怎能不报答。”





那些花儿

——记深圳分行舞蹈队成立一周年

宋珍珍 / 深圳分行投行业务一部

春姑娘飞来了，她飞过高山、来到江河；飞过森林、来到田野；越过小溪、来到草地；越过丘陵，来到花园。她是那么美丽那么温柔，把春风春雨送到人间，让大地披上了绿色的新装，花草树木欢快地飞舞着。唤醒了红花，唤醒了绿树，将大地变得生机勃勃。华润银行深圳分行舞蹈队，在2015年春暖花开的季节成立了。十几个青春无敌、婀娜多姿、貌美如花的姑娘因心中那团热爱舞蹈的火焰聚集到了一起。

转眼又到春风送暖的季节，深圳分行舞蹈队迎来了周年庆的时刻。回顾这充满欢笑与艰辛的一年，每位队员都感慨万千。在工作之余，利用业余时间练基本功排队形，即锻炼了身体也丰富了生活。行里的羽毛球俱乐部、篮球俱乐部、足球俱乐部等球赛都能在开幕式看到花儿们的身影。华润置地冠名赞助的南山半程马拉松，花儿们又站到了主席台上……

青春如花开般绚烂，女孩们如花朵般美丽，舞蹈队的每一位姑娘都把自己比喻成一种花，独舞时一支独秀群舞时百花齐放，现在就让我们来认识一下她们吧。

队长英姿飒爽宋珍珍——栀子花

栀子花叶色四季常绿，花芳香素雅，绿叶白花，格外清丽可爱。栀子花象征着美丽、坚韧、喜悦以及醇厚的生命本质。投行业务一部的宋珍珍选择栀子花做她的代言不仅是因为她爱这种花的花语，也是因为何炅拍摄的电影《栀子花开》以及那首同名歌曲。珍珍四岁开始学习舞蹈，擅长民族舞、现代舞。常常代表学校演出比赛，还参加过2012《隋唐英雄》第一部的拍摄饰演隋炀帝的舞姬，双人舞《红色恋人》曾获区级最佳表演奖。但是在左腿胫腓骨骨折之后，曾经一度消沉以为不能再穿上红舞鞋不能再站在聚光灯下了，得老天眷顾一年

后又重新回到舞台上，只是某些难度动作不能做。何炅的《栀子花开》又再次让她燃起了心中的火焰，坚定地穿上舞鞋跳下去。舞蹈队从筹建组队，到每次排练找老师、安排场地、租还演出服、演员化妆，她坦言每次都感觉心要操碎，但每次又含着泪笑着演出完。其实好多事都是痛并快乐着，心中有梦想就坚持，爱就要勇敢的坚持下去。队长，是整个队的灵魂担当！

副队长蕙质兰心易鸣——蔷薇

蔷薇世界著名的观赏植物，花瓣红晕湿透，景色颇佳。福田支行负责贵宾理财的易鸣常常把自己比喻成黄蔷薇，因为黄蔷薇代表着永恒的微笑。舞蹈队的二当家常常挑起整个队的大梁，学舞快，在电脑视频上抠动作也是数第一的好。副队长，是整个队的精神担当！

小魔女赖晓玲——海棠

海棠花姿潇洒，花开似锦，自古以来是雅俗共赏的名花，常常有人用海棠花来形容娴静的淑女，因此海棠集梅、柳优点于一身而妩媚动人。泰然支行做公司信贷业务的赖晓玲在工作上雷厉风行，工作时严肃且坚定舞蹈时却是所有队员中最媚的一位，因此也

得名为舞蹈队的媚担当！

柔情似水谢佩君——海芋

天南星科海芋属多年生草本植物。肉穗花序稍短于佛焰苞，雌花在下部，雄花在上部。分行零售部的谢佩君把自己比喻成白色海芋花，也正符合了她的自身特色外形简单清纯，清新柔美。小家碧玉的佩君最擅长的是抒情柔美的民族舞，也是舞蹈队当之无愧的柔担当！

第一萌娃黄郁梓——粉玫瑰

玫瑰原产中国，栽培历史悠久。玫瑰长久以来就象征著美丽和爱情。万象城支行大堂经理黄郁梓把自己比喻成黄玫瑰，象征着开心、欢乐、青春常驻。看过我们舞蹈队表演的拉拉操应该会对这个充满活力的小姑娘记忆深刻，每次排练郁梓都特别地开心，蹦蹦跳跳、开心不已。我们都爱怜地称她小丫丫头，因为每次演出拍照的时候，她的萌姿势也是最多，萌担当的帽子扣定了！

当家花旦蔡梓淳——木槿花

木槿花，花色彩艳丽，是作自由式生长的花篱的极佳植物，是韩国的国花，在北美



有“沙漠玫瑰”的美称，象征着历经磨难而矢志弥坚的性格。科技园支行大堂经理蔡梓淳把自己比喻为艳丽的木槿花象征着坚韧，永恒美丽，也象征着红火、重情义。颜值高的蔡蔡是舞蹈队的当家花旦，每次演出结束都有一堆求合影的粉丝，也是舞蹈队名副其实的靓担当！

乐天派张柏嫣——仙客来

仙客来属多年生草本植物，因其株型美观、别致，花盛色艳，还有具香味的品种，深受人们青睐。福田支行对公柜台的张柏嫣把自己比喻成仙客来就再合适不过了，美丽、大方、身材高挑、婀娜多姿，

翩翩起舞远远望去就是一副美轮美奂的景象。青春美少女柏嫣姑娘绝对是舞蹈队的妙担当！

清新淡雅吴彩云——白百合

百合属多年生草本球根植物，名称的由来系因其鳞茎由许多白色鳞片层环抱而成，状如莲花因而取“百年好合”之意命名。总行行政安保部的吴彩云把自己比喻成一朵白百合，象征着清纯天真的性格，集众人宠爱于一身，和她本人十分贴切。彩云是总行队员中唯一一位随团登台演出过的，伴随着彩云的加入深圳分行舞蹈队的颜值又上了一个层次，彩云必定就是舞蹈队的颜担当了！

娇俏佳人孙玉洁——香根尾

鸢尾花为蓝紫色，花形似翩翩起舞的蝴蝶。寓意爱意与吉祥、热情开朗。来自新疆的玉洁唱跳俱佳，学舞快，还能给队员指导，特别擅长爵士与街舞，入队较晚但跟大家的配合默契度仿佛已是老队友，乖巧可爱是舞蹈队的俏担当！

世外仙株许姝萍——茉莉花

茉莉花素洁、浓郁、清芬、久远，它的花语表示忠贞、尊敬、清纯、贞洁、质朴、玲珑、迷人。茉莉的花极香，为著名的花茶原料及重要的香精原料。刚加入舞蹈队的许姝萍，外形清新脱俗，舞蹈功底深厚，给舞蹈队带来一阵扑面的清香，是我们的香担当！

在舞蹈队的花园里百花齐放，当然不只这几朵，以上几位姑娘是在去年的舞蹈队活动中表现比较突出的。工作之余动动胳膊动动腿，身体更好了身材更棒了。晚上绽放光彩，大家更开心了，欢笑声更多了。健康工作，快乐生活！一直是舞蹈队成员们的人生信条。

舞蹈队从开始组建的六个成员，到现在已经有近30个成员，每一步都走得艰辛。一开始没有找到训练场地，下班后的会议室、天台、路边都留下过我们的身影。许多

同事没有经过专业的训练，为了练好一些难度动作，我们反复循环的“虐”自己，仿佛回到了学生时代。用一个“勤”字来贯彻我们的每一次训练。练习的过程是枯燥的、循环的、艰苦的。但是最终的胜利就来自每一遍的练习，一年下来我们已经可以熟练地完成5个成品舞了，战绩还是相当可人。

到了现在，舞蹈已是我们的业余生活不可或缺的一部分，每一个不曾起舞的日子，都是对生命的辜负。我们不会停止脚下旋转的红舞鞋，因为梦想和现实之间的那段距离，叫练习。在这一年里，我们共同收获了一样东西，那叫优雅。我们一起坚信，如果热爱，哪里都是我的舞台。舞蹈是我们每一个成员一生跳不完的美丽！舞者，永远没有最好，只有更好！舞蹈是看得见的音乐，是藏在肢体里的语言，是刻印在灵魂上的艺术。每个动作都是一个字，组合成舞蹈这首美妙的诗！我们从来不会刻意去炫耀自己，仅仅是注重用自己的舞姿来诠释对音乐的情感表达。我们压腿、下腰、空翻，我们艰苦的训练着，我们不觉得苦，因为我们沉醉其中！舞蹈对于我们来说是一个亲切的把杆，是一面明亮的镜子。别人看到的美丽光环与做人成绩，其实是我们淤青淤紫的伤痕，是一张张流汗喘粗气的脸，是汗湿了的头发紧贴着的疲惫的脸庞……

舞蹈队的花儿们，尽情的享受舞蹈吧，在我们能够跳舞的每一刻！🔥



飘飘何所似，天地一沙鸥

——记《刺客聂隐娘》

刘晓斌 / 财务会计部

有一天在地铁碰见年轻的杨柳，我们既熟又不熟，于是聊起业余文娱活动。杨柳谈着大学里组织话剧社团，彼时光无两，毕业之后还一直热切关注社团活动，虽不再组织也不参演，但老朋友啊，演出活动啊，推出新的剧目啦，如此种种，一种骄傲自豪的情绪天然流露。随着话题，我也便讲起十几年前深圳独立电影社团，然而，讲着讲着我便不大聊得下去。现今，互联网这么发达，各类电影资源随随便便摆在那里，方便得令人难过。而且，请不要再拿你那个时代收集的几千部盗版DVD来说事了，那些D5、D9的画面像素，偏离的色彩，以及不知所谓的字幕，恍然惊觉我们那电影史观轰然崩塌。

真的，今天再谈论起那时的观影社团，与当下大学校园出来的这些有创作及演出能力的话剧社团相比，那些看起来轰轰烈烈的观影史，聊起来突然才发现多么寒酸，心酸。杨柳接过话头继续讲他们的剧团最新活动，语气里也有些淡淡的怅惘。当我们开始怀念过去，往往总是因为当下。

面朝书架，它并不春暖花开。整理得整整齐齐的影碟册，它们是历史。它们只能是历史。历史是沿着时光线串起来的一系列物事。据说科技令历史加速度前进，现在的电影也在加速度地变换节奏，越来越眼花缭乱的杂耍，它们并不全然是爱森斯坦眼中的蒙太奇，虽然有过的而无不及。其实，杂耍的又何止是电影呢。

狄更斯那句著名的《双城记》开篇语，放在任何时候都貌似合适。杂耍中，诚然也不乏闪着些微光的理想主义、情怀的努力。理想主义者必有情怀，有理想主义情怀总归要被目为知识分子和艺术家，因为他们总被排除在权力之外。麦克卢汉故意板着脸孔说，当商品成为信息时，知识分子便突然执了牛耳，背叛了独立的地位，却变成了权力的仆从。然

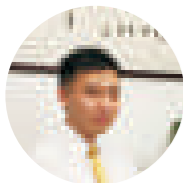
而这未必是批判的口气，这只是历史到了“割裂界限”的必然结果。所以，韩寒那么矫情地要拍情怀，于是成功地拍出了一个真的小时代。这时代并不是说哪有情怀，只不过是“小”而已。

我继续显得忧心忡忡地看着这些摞得整整齐齐的历史。我终于还是选择在这样一个时候，去电影院，第一次在电影院看侯孝贤的电影。《电影艺术：形式与风格》的作者告诉我们，要分析电影的动机，叙事形式，要带着范式。朋友说，《刺客聂隐娘》的叙事是硬伤。诚然，如此传奇的故事，极考究的景设，却赋以极简的叙事，极少的对话。然而又是从莎士比亚、曹禺，到张艺谋，讲烂了的故事。熟谙宫斗剧的今人，还需要煞费苦心地挖掘如此明显的线索么。侯孝贤也不是不可以用浓墨重彩的杂耍方式来讲一个故事，当然，这样做他就会变成侯凯歌。我们成功地用了短短十数年，从VCD跃身到互联网资源，完成洗礼，再也不必回身去体味

发掘到一部“好电影”的意外惊喜，因为再没有这样的机会留给你了，铺天盖地的评价机制，随时可获的下载资源。你还需要什么？是的，已经到只在乎这是一个故事的地步了。

庙堂之上，私人底下，文白相间的对白不过是条分割线。纱帘在前，时显时隐，那是隐娘的直视。讲了几句台词便静静不动的人，静止的风光世界，镜头竟然可以停留许久。如今我们已学会了用网络话语，譬如“高冷”，“逼格”，这样简单的词语，来消解了审美。已经久不曾在面对电影屏幕的时候，镜头打出来之后，我可以平息下来，安静地不需要去跟随好莱坞十分钟一个高潮的心跳。远远的镜头，人在里面走来走去，直至消失在画面之外。记得我曾经写过的让雷诺阿的电影，远远望去，这个世界才是主角，从站在树上的，静静看着世界的侯孝贤的眼睛里，电影中的聂隐娘的眼睛里。这是一种怀念，这也是一曲挽歌。🎬

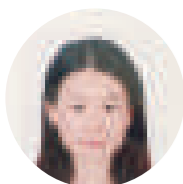




盛夏夜织梦

赖开骏 / 珠海港霞支行

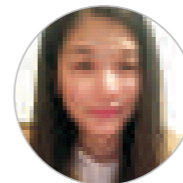
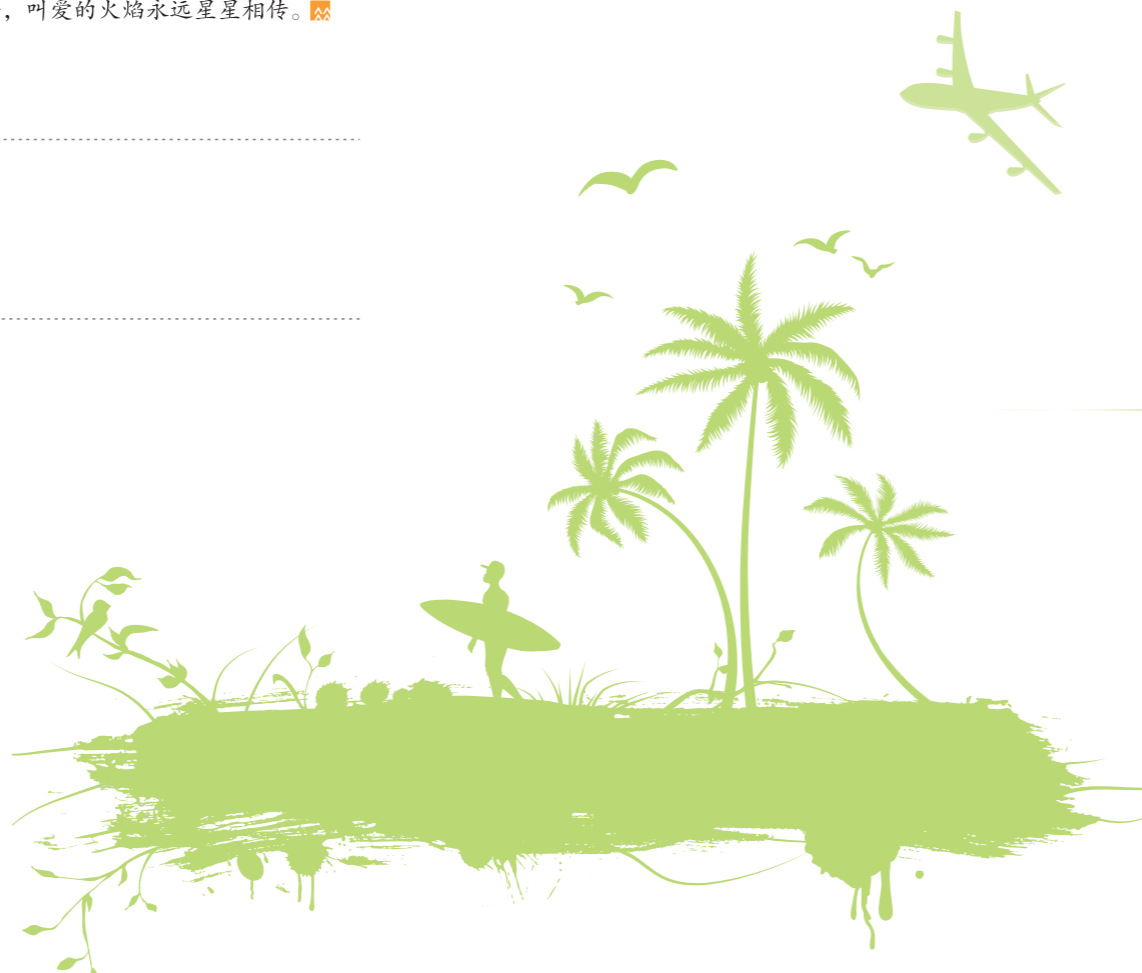
盛夏的夜里，星星是如此璀璨；
林间的清风，温柔的抚慰着你的小脸。
当我第一次吻你的时候，玫瑰花也低下头来窃窃私语；
精灵们躲藏在湖水中，悄悄的泛着眼睛聆听，
隐隐约约，羞怯的把这两个人儿瞻望。
当我牵着你的小手，我才知道花杯中的密汁是如此甜蜜；
当我把鲜花放在你的手中，我才知道夜莺鸟的歌鸣也是如此欢悦。
你我互相对望，仿佛在探寻世间美好的期望，
醉是那千年一梦，一梦千年的期盼，叫爱的火焰永远星星相传。☀



夏

刘亚南 / 总行营业部

已是盛夏
是时候了
清晨，阳光透过新发的绿叶
知了已经开始歌唱
风在摇曳
我们站着，让斑驳的光照在脸上
若愉悦就此时愉悦
若彷徨就此时彷徨
让风吹过耳际 吹过发梢
向风吹来的方向，望见
一把心事，高高挂起 ☀



又一个夏天

丁丽芝 / 珠海香山支行

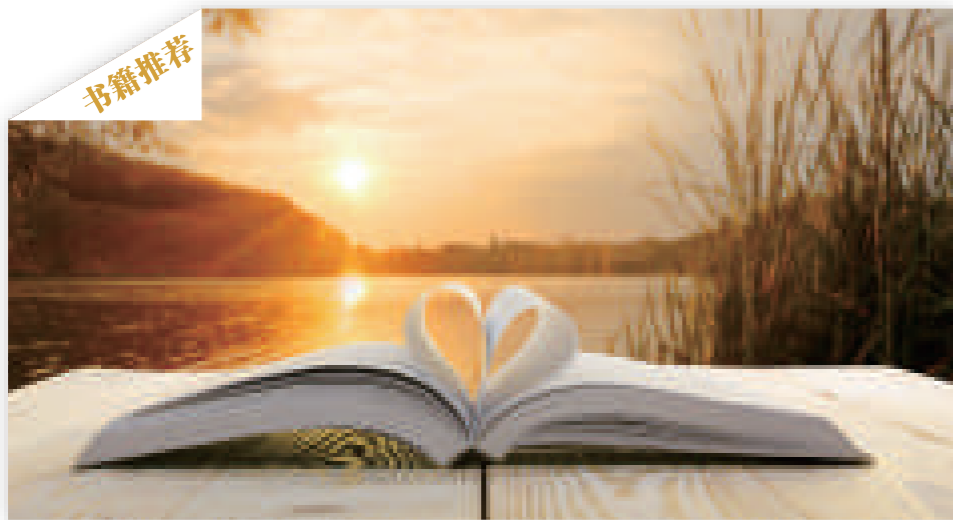
是我熟悉的阳光
微风拂过的是记忆中的温度
跳动的蝉鸣
还以为我未曾离开过
训练营
你还记得我吗？

昨天，战战兢兢
今天，从容淡定
昨天，错漏百出
今天，服务优质
转眼今天，阔别一年
我喜欢可以聆听故事的柜台
我喜欢可以传播温暖的麦克风
我喜欢可以融化冰雪的笑容
我喜欢可以获得收益的每一张单据
噢
我最喜欢你
华润

收获
成长
幸福
我期待
又一个夏天 ☀



书籍推荐



《经济学的思维方式》

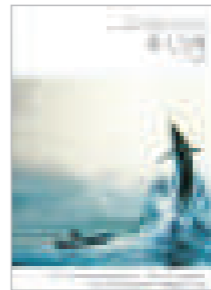


“一个优秀的机械师能看出你的车毛病在哪里，是因为他们知道，你的车在还没出毛病的时候是如何运转的。许多人觉得经济学问题令人困惑，是因为他们对于一个正常运行的经济系统没有清晰的概念。他们就像那些训练有限的机械师，只学过怎么修理那些运转不良的引擎。一旦我们把某种东西认为是理所当然的，对于那些熟悉的事物，我们就很难看清它的真面目。”本书虽然是一本教科书，但是没有像一般教科书那样繁多的公式、复杂的语言，而是通过简单易懂的语言，让人学会经济学正确的思维方式。

(财务会计部 陈晓谦 荐书)



《老人与海》



这部两万六千多字的中篇小说描绘了一个古巴老渔夫圣地亚哥连续八十四天没捕到鱼的境况下，一次远途出海终于独自钓上一条大马林鱼，由于鱼太大，被老人绑在小船上拖了三天才彻底杀死，过程中老人又遭遇鲨鱼的袭击，一番劳累后，老人拖着疲惫的身躯和那条被鲨鱼撕咬的差不多的大马林鱼回到陆地的故事。

故事中，老人多次靠梦见狮子来作为自己的精神动力，同时想到耶稣受难的故事也在心中激励自己，可谓这既是一篇具有多层次涵义的寓言，又是一部超现实主义的小说，正如作者曾经接受采访时所说：“这本书描写了一个所承受的能耐能达到什么地步以及人所具有的灵魂的尊严”。

(珠海港霞支行 赖开骏 荐书)

《怦然心动的人生整理魔法》



这是一本有关整理的书籍，同时是一本心灵疗愈书。从精神层面到整理方法俱全。本书介绍“一旦整理，就不会变乱”的整理方法，教授按照心动的标准选择物品，按照先丢东西、后收纳的顺序，按照物品类别，进行一次性、短期、完善的整理等，使人通过整理找回人生决断力，找到最初的梦想，找到怦然心动的人生方向。

人应该过一种时常反省的生活，即经常清点自己生命中有价值的东西，舍弃应该舍弃的东西，使人不断向前，学会整理是避免重蹈覆辙的前提。在整理中，我们学会判断的标准，学会舍弃的标准，学会相信自己，学会倾听内心的声音，学会做出正确的选择，学会整理好自己的人生，“重启”全新的生命力。

(深圳分行 韩霜 荐书)



每个人的人生都有两条路，一条用心走，叫做梦想；一条用脚走，叫做现实。心走得太慢，现实会苍白；脚走得太慢，梦不会高飞。人生的精彩，总是心走得很美，而与脚步能合一。

——人力资源部 张淑菡

当你持续的说你非常忙碌，就永远不会得到空闲，当你持续的说你没有时间，就永远不会得到时间，当你持续的说这件事明天再做，你的明天就永远不会来。

——财务会计部 陈美兰

工资是发给日常工作的人，高薪是发给承担责任的人，奖金是发给做出成绩的人，股权是分给能干忠诚的人，荣誉是颁给有理想抱负的人，辞退信将送给没结果还要个性的人，这里一定有个你。内心想成为什么样的人，就会努力成为这样的人，做你想做的那种人。

——信息科技部 陈智谦

成功根本没有秘诀可言，如果有的话，就有两个：第一个就是坚持到底，永不言弃；第二个就是当你想放弃的时候，回过头来看看第一个秘诀，坚持到底，永不言弃。

——总行营业部 王煜焜

如果某一天，失败狠狠的战胜了你，你需要笑着对它说：“来，不着急，我们五局三胜”。

——珠海港霞支行 赖开骏

当一棵树不在炫耀自己枝繁叶茂，而是深深扎根泥土，她才真正拥有深度。当一棵树不在攀比自己与天空的距离，而是强大自己的内径时，它才真正的拥有高度。树的生长需要深度和高度，人的成长同样需要深度和高度！当一个人不再是炫耀，而是照耀的时候，他的生命将变得真正的富有。

——珠海新香洲万家支行 丁龙海

人生没有等出来的美丽，只有走出来的光辉。激励着我们坚持前行的不是励志语录，也不是励志故事，而是每天充满正能量的自己！

——珠海湾仔支行 陈佳曼

很多时候，一个人选择了行走，不是因为欲望，也并非诱惑，他仅仅是听到了自己内心的声音。

——珠海拱北支行 陈燕容

机会对于任何人都是公平的，它在我们身边的时候，不是打扮的花枝招展，而是普普通通的，根本就不起眼。看起来耀眼的机会不是机会，是陷阱；真正的机会最初都是朴素的，只有经过主动与勤奋，它才变得格外绚烂。

——东莞分行金融市场部 孙子然

伟人们所到达并保持着的高处，并不是一飞就到的，而是他们在同伴们都睡着的时候，一步步艰辛地向上攀爬的。

——中山分行综合管理部 高佳乐