

成長

CHENG ZHANG



主题：创新发展，再造一个华润银行

2019年第1期 总第38期
珠海华润银行股份有限公司



2019年第1期 总第38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



奋斗正当时

万紫千红总是春。2018年，我行坚持“发展和转型”主轴，以步步为营、久久为功的信念，保持战略定力，实现了业务发展和财务业绩稳中向好的增长态势，绘就了高质量发展、高标准创新、高效能管理的新篇章，在万物复苏的时节，给我们带来浓浓的春意。

今年春色倍还人。2019年，是全面深入贯彻党的十九大精神之年，是迎接新中国成立70周年，华润八十年再出发的政治大年，是积极响应参与粤港澳大湾区建设的机遇之年，是我行冲刺“十三五”规划的关键之年，奋斗的号角依然嘹亮。

站在新的历史起点，我们要加强政治经济形势学习，领会政策意图，加强形势的前瞻性判断和研究，适时调整战略规划；要认真贯彻落实集团“转型提质、稳健创新”的经营主题，用抓党建促发展、促管理、防风险，党建与经营管理相互融合；要立足长远发展对人才的需求，通过党管干部，依事识人、以事择人，公正用人，着力建设高素质人才队伍；要聚焦业务创新、科技创新、体制和机制创新，激发全行创新热情，以创新之策破解万事之难。

我们应坚守初心，拿出“开局就是决战、起步就是冲刺”的精气神，从“工作状态”转为“战斗状态”，形成马不停蹄、奋勇争先的浓厚干事创业氛围，努力推动各项工作实现“开门红”，为再造一个华润银行做出新的贡献！

目录 / CONTENTS



04 要闻



06 创新发展，再造一个华润银行

宗少俊 / 华润银行党委书记、行长



12 还奋斗以过程

张永祥 / 珠海分行行长

15 狠抓IT风险管控， 信息化银行建设再上新台阶

杨京健 / 总行信息科技部副总经理

19 锻造优秀团队 促进持续发展

冷静 / 佛山分行行长

23 守风险底线，谋发展新篇

吴颖 / 总行个人信贷部副总经理

26 筚路蓝缕，玉汝于成

韩舫 / 总行中小企业部副总经理

28 团队成长的力量

闫巧 / 深圳分行个贷中心一团队负责人

32 价值型财务助力业务发展

吴宏焯 / 总行计划财务部总经理

34 风好正是扬帆时，不待扬鞭自奋蹄

梁丽华 / 中山分行个人金融部总经理



37 因为华润，扬帆起航

刘娅 / 总行网络与银行交易部产品经理

40 在平凡岗位中做好工作的一点感想

曾兴华 / 惠州分行综合管理部系统维护岗

42 不拼到最后一步，绝不放弃

朱茜 / 总行金融市场部同业业务部客户经理

44 成长之路，感恩华润

吴迪亨 / 广州分行个人金融部个贷客户经理

46 心存敬畏，用心服务

陈雪君 / 东莞分行长安支行运营经理



48 浅析大数据挖掘 在银行风险控制中的应用

曲梓诚 / 总行运营管理部



51 给百年华润的一封信

张凯昱 / 东莞分行营业部

53 与你同在

罗淑娴 / 佛山分行综合管理部

55 群星耀华润

珠海分行

58 我是华润人

李知芳 / 佛山分行财务与运营部

60 餐桌故事

林琼芳 / 总行办公室

63 春节回乡随感八则

黄北光 / 总行办公室

65 书法·摄影



▶ 我行召开2019年度经营工作会议

1月25日，我行在总行大厦301会议室召开2019年度经营工作会议。总行全体行领导、总行各部室副总及以上管理人员、各分行班子成员以及百色、德庆华润村镇银行董事长、行长参加了会议。

上午，总行党委书记、行长宗少俊作了题为“凝聚共识、创新引领、砥砺奋进、做强做优”的2019年工作报告，总结我行2018年主要经营情况，指出问题与不足，并分析2019年经济金融形势，部署了本年度各项工作。下午，总行首席信息官罗伶、个人信贷部副总经理吴颖向与会人员作了零售业务专题培训，着重介绍了零售业务发展战略、产品特点及风险管控等内容。培训结束后，华润集团EHS部副总监王宇航也就我行如何落实EHS职责及集团2019年EHS重点工作安排进行了系统性的讲解。



▶ 我行成功举办2018年度评优表彰暨2019年迎春晚会

1月26日，“扬帆起航 再创辉煌”评优表彰暨迎春晚会在珠海电视台演播大厅举行，并首次实现全行线上直播。总行领导、各部室和各分行领导及员工代表共500余人现场观看。

总行党委书记、行长宗少俊在开场致辞中通报了过去一年的经营业绩，并代表行领导班子对全行员工在过去一年中的辛勤努力和全心付出表示肯定和感谢。总行各部室、各分行及村镇银行精心准备的节目精彩纷呈，赢得了观众的阵阵掌声，晚会现场还表彰了行长特别奖、年度十佳服务明星、十佳客户经理、十佳优秀员工、十佳经理人，以及最佳管理部门、最佳业绩团队、最佳产品、最佳经营单位等先进个人集体。



▶ 我行传统网点全面获得“银行营业网点金融服务标准认证”

2月18-22日，北京中金国盛认证有限公司（中国人民银行指定专业认证机构）对我行开展“银行营业网点金融服务标准认证”审查工作，经过对我行服务管理工作的现场审查，及对7家营业网点的现场服务特性抽样测评，我行全部传统网点均通过“银行营业网点金融服务标准认证”，成为珠海辖区唯一一家通过全网点认证的银行法人机构。

▶ 集团董事长傅育宁对润钱包给予充分肯定

2月3日，集团董事长傅育宁视察华润万家梅龙店，视察期间，恰逢我行联合万家开展润钱包春节营销推广活动，我行首席信息官罗伶向傅董现场展示了润钱包APP的现有功能及未来消费信贷安排。

傅董对润钱包给予充分肯定，认为该产品流程设计逻辑清晰，集合华润集团内的统一会员服务，扫码攒积分、支付并提供优惠等多种功能，鼓励银行在华润自家的场子做大自然的支付。



▶ 总行党委召开2018年度领导班子民主生活会

2月19日，总行党委召开2018年度领导班子民主生活会。集团党委委员、副总经理，金控董事长李福利莅临现场指导，集团党群工作部杨娟，金控党委书记、总经理、银行董事长刘晓勇及金控相关室负责人和总行党委委员、领导班子成员及相关室负责人参加了会议。会议由我行党委书记、行长宗少俊主持。

会上，纪委书记马黎民报告了2017年度民主生活会查摆问题和集团内部巡视反馈问题的整改情况，并报告了2018年度民主生活会征集意见建议情况。宗少俊代表党委领导班子作对照检查发言，各党委委员再依次发言，严肃认真地开展批评与自我批评，其他领导班子成员也非常中肯地提出了批评意见。

李福利同志对我行本次民主生活会给予了高度评价，认为我行党委领导班子态度端正、认真严肃，准备充分、认识到位，查找问题聚焦、整改措施得力。李福利同志还强调，未来银行战略规划要和粤港澳大湾区的规划紧密结合，充分利用华润品牌优势、资金优势、区域优势、产业优势，勇于担当作为，把银行发展壮大，为集团和金控发展做出新的贡献。

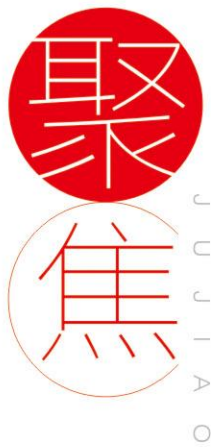


▶ 我行顺利召开审慎监管会谈暨“三长”合规述职会

3月21日，我行2018年度审慎监管会谈暨“三长”合规述职会在总行大厦301会议室召开。广东银保监局副局长王吴庆、法人银行非现场监管处处长黄晓虹，珠海银保监分局局长胡新天、副局长李万波等相关领导与我行董事长刘晓勇、监事长马黎民、行长宗少俊、董事及监事代表、行领导和班子各部门负责人等共同参加了会议。会议由胡新天主持。

会上，宗少俊就我行2018年经营管理情况和2019年工作计划进行了报告，并代董事长向监管汇报了“两会一层”合规述职情况。马黎民提出了将加强审计资源配置、更大程度发挥监事会监督作用等改进要求。

广东银保监局、珠海银保监分局领导分别对我行合规经营、监管情况、防化风险等工作作出建议和指示。



创新发展，再造一个华润银行

宗少俊 / 华润银行党委书记、行长

刚刚过去的2018年，于世界、于国家、于华润、于华润银行，都是不平凡的一年。在世界层面，这一年，中美贸易战打响，主要国家资本市场动荡、货币和数字加密货币市场崩盘、欧盟内部分裂情绪上扬，油价大起大落；在国家层面，这一年是贯彻党的十九大精神的开局之年、改革开放40周年、实施十三五规划承上启下的关键一年；在华润层面，这一年，是华润成立八十周年，华润整体业绩继续稳健发展，主要经营指标再创历史新高，企业的品牌认知度、美誉度不断提升，影响力进一步显著增强，为全面完成“十三五”战略目标和未来的长远发展奠定了坚实的基础；在华润银行层面，这一年，我行实现了业务发展和财务业绩平稳增长，取得了历史最好业绩，“三步走”发展战略“做强湾区，同业可比”迈出了坚实一步，开启“立足一隅、谋划全局”的步伐！

一、强化管理，厚积薄发，无愧荣光

2018年，我行依照集团的整体部署，强管理、抓经营、促发展，深入推进信息化银行战略，坚持“发展和转型”主轴，从“抓重点重点抓、抓全面全面抓、抓整体整体抓”三个层次入手，持续提高盈利能力，调整资产负债结构、收入结构、期限结构，推进全行发展和转型实现新突破。

在种种管理举措的落地及全行员工的共同努力下，我行2018年全行营业收入48.59亿元，同比强劲增长11.94亿元，增幅32.55%；净利润

13.82亿元，同比增长1.93亿元，增幅16.2%；ROE达11.68%，较上年提升0.1个百分点；总资产规模达1,745亿元，较上年末增长220亿元，增幅14.41%。信贷资产全年保持稳定投放节奏，贷款余额达878亿元，较上年末增长150亿元，增幅20.67%；存款自2018年二季度末突破1000亿元后，保持稳定增长，年末存款余额达1,123亿元，较上年末增加239亿元，增幅27%。

回首用奋斗与收获定义的2018年，我行与宏观经济抗争、与自己较量，创造了无愧于集团、无愧于自己的荣光。我行经营业绩创历史新高，存贷款规模增幅均创近年来的最好水平，总资产增速、盈利能力等多项指标均高于行业值及对标行平均值！

二、不忘初心，砥砺前行，开创未来

2018年全行各项业务指标步入良性发展的轨道，是全行员工共同努力、突破难点、开拓创新的成果。在肯定成绩的同时，我们也要清醒地看到在经营管理中存在的问题和不足，不能盲目乐观。目前，我行业务增长主要依赖资产扩张和机会型业务推动，我行作为城市商业银行，核心竞争力尚未形成，客群基础薄弱，业务结构性问题突出，尚未出现引领行业的“爆款”产品，“一群人”的队伍建设有待持续加强。

面对2019年依然严峻的经济环境，我们依然要坚持“小银行，大网络”的战略方向，坚持“抓党建、促经营，抓党建、促管理”。

（一）关注经济形势，领会政策意图，加强战略规划

2018年12月，中央经济工作会议指出，我国经济正在由高速增长阶段转向高质量发展阶段，要坚持新发展理念，坚持以供给侧结构性改革为主线，加大改革开放力度，抓住主要矛盾，有针对性地加以解决，做好稳就业、稳金融、稳外贸、稳外资、稳投资、稳预期工作，有效应对外部经济环境变化，确保经济平稳运行。当前经济运行稳中有变，经济下行压力有所加大，2019年将会呈现反复触底的波动过程，各种风险也会逐渐暴露。与此同时，世界经济增速下滑，也会加大中国经济下行压力。

2019年2月22日中共中央政治局会议再次明确了要深化金融供给侧结构性改革，平衡好稳增长和防风险的关系，深化金融改革开放，增强金融服务实体经济能力。会议将金融提升到与实体经济同等重要的水平，进一步明确了金融的定位。

经济形势的变动与政治形势的变化，直接影响到银行的经营环境。我们应加强政治经济形势学习，领会政策意图，加强形势的前瞻性判断和研究，统一认识，并据此适时调整战略规划。

综合目前的经济形势与政治形势，我行下一步要重点关注以下三点：一是谋求高质量发展，在公司业务的投行化道路上进行探索，紧跟传统银行的转型步伐；二是坚持战略方向，“抓小不放大”，努力建立和完善关于普惠金融、中小客群布局、供应链金融业务发展等独特的商业模式；三是加强风险防控工作，防范系统性、集中式的风险暴露，杜绝案件发生。

（二）党建经营相结合，发挥党建生产力

2018年，总行党委全面贯彻落实集团党委“固本强基、质量提升”的工作要求，加强党建与经营管理各方面深度融合，寓党建于业务经营管理的流程之中，依靠“一群人”，迈开传统业务线上化和线上化产品“两条腿”，稳健“三步走”，秉持“以市场为导向，以客户为中心”的理念，塑文化、谋战略、抓管理、促经营，全行经营管理发生了极大改善。

2019年是我行“十三五”规划的冲刺年，全行上下要坚持党的基本路线不动摇，坚定中国特色社会主义道路自信、理论自信、制度自信、文化自信，认真贯彻落实集团“转型提质、稳健创新”的经营主题，明确传统业务与创新业务并重，动态地做好“安全性、流动性、盈利性”的平衡。同时，根据“十三五”规划战略中期检讨成果，聚焦问题本源，立足湾区政策红利，发挥自身优势，寻找差异化突破口，强化信息科技支撑，按照高质量发展要求，加快转型创新，提升价值创造能力。

（三）立足银行长远发展，着力建设高素质人才队伍

“为政之要，惟在得人”。2018年7月，习近平总书记在全国组织工作会议上，首次提出了新时代党的组织路线，一共6句话，有两句是讲选人用人的，一句是“着力培养忠诚干净担当的高素质干部”，另一句是“坚持德才兼备、以德为先、任人唯贤”。2018年11月，中央政治局就中国历史上的吏治进行集体学习，习近平总书记再次强调要着力造就忠诚干净担当的高素质干部队伍。此外，中央领导在多个场合多次谈到年轻干部培养工作，还专门印发了《关于适应新时代要求大力发现培养选拔优秀年轻干部的意见》



》，可见选人用人的分量之重。

我行高度重视“一群人”的队伍建设，对于普通员工，加强技能培训，从关键条线着手，针对关键岗位、关键技能，通过移动学习平台覆盖全员，全面推进信息化银行培训，提高员工的综合素质。对于干部队伍，加强绩效合约考核和部室服务能力评价，强化干部队伍的责任感和大局观。

“量才而授官，录德而定”，我行坚持党管干部原则，加强干部制度设计，建立健全干部工作体系，兼顾激励与监督，区分考察与考核，持续优化和完善制度体系。培养干部时，立足银行长远发展对人才的迫切需求，搭建领导力培训体系，针对不同层级关键经理人设计管理人才三级梯队，为培养关键岗位接班人建立后备人才四级梯队，打造懂经营、会管理、具有跨行业视角的华润银行经理人队伍；选拔干部时，坚持依事识人、以事择人，既看一时表现又看一贯表现，既看表现出的能力又看发展的潜力。坚持公正用人，把业务需要与人选条件紧密结合，统筹年度专业重点培训项目，打造专业人才培养重点项目，锻造高素质人才队伍。



（四）创新发展，再造一个华润银行

面对飞速发展的金融科技生态，我们需要“摸着石头过河”，“过河”是目的，“摸石头”是手段，通过“摸石头”为我们“过河”创造更好的空间和时间。在工作中，我们既要“低头思考”，如何在自己的工作岗位上做好微创新，持续改进，不断迭代；也要“抬头看路”，如何利用新的金融科技促进业务发展，如何用新眼光观察问题，从新角度提出问题，用新思路分析问题，用新方法解决问题，创造性地化解新挑战。

解决发展问题有赖于体制创新和机制创新。秉承风险与效率兼顾原则，我行须尽快出台关于集中统一决策和分散决策的框架。通过设立创新委和四个创新小组，明确各条线职责，进一步提高决策效率和加快产品创新进程，解决客户基础长期建设与短期业务增长之间的关系，着力解决产品创新乏力的问题。二是可考虑按季检视预算考核，提高考核机制的灵活性。资源配置应以市场变化为导向，为经营机构发展提供动力，在发展中解决问题。三是需建立和完善协调机制，以整体利益为导向推动资源配置和业务发展。通过加强总分行、各条线、前中后台横向与纵向的协调机制，以全行利益为出发点，协调好整体和局部的关系，减少时间和资源的耗损，实现资源配置的价值最大化。

得益于“开门红”活动，年初以来我行资产负债规模均实现预算进度，至一季度末，我行继续保持可持续增长势头，营业收入、净利润保持超预期高速增长，良好的财务状况，为我行风险抵御能力增强、IT系统及网点建设等提供了有力保证。此外，充分把握“粤港澳”大湾区规划落地所带来的机遇，关注大湾区重点投资区域，启动配套支持计划，提供一揽子融资方案，并着手完善我行在湾区的“两网”协同工作，为“立足一隅，谋划全局”奠定坚实基础。

过往的成绩来之不易，站在新的历史起点，我们要坚持战略目标导向，以干事业的心态，做一家“好银行”，保持“高质量”的持续增长，计划到2020年末，主要经营指标比2015年末翻一番，实现再造一个华润银行的目标，争取通过3至5年的努力，打造公众上市银行。从现阶段整体经营情况来看，这个目标大有可为！

新时代、新征程，全体华润银行人要永远用奋斗定义自己，坚守初心，持续奋进，努力打造“创业者、创新者、创造者的银行”，为再造一个华润银行做出新的贡献！

编者按

2018年，我行坚持“发展和转型”主轴，深入推进信息化银行战略实施，实现了业务发展和财务业绩平稳增长，这份沉甸甸的成绩单，是全体华润银行人共同奋斗、突破难点、开拓创新的成果。

在这个欣欣向荣、大步前进的集体里，涌现了很多优秀的个人和团队，闪耀着不一样的光辉。本期“众说”栏目，特邀2018年度优秀集体及员工部分代表，分享他们过去一年的经验与思考，欣喜与困惑，以期为未来赋能，为如火如荼的“开门红”加油，为全年业务经营开创更好的局面！





还奋斗以过程

张永祥 / 珠海分行行长

2018年行长特别奖：珠海分行，负责人张永祥，团队成员包括严明红、陈旭波、陈星文、高文峰、何沛及分行全体员工

珠海分行以价值创造为核心，以稳健经营为原则，将刚性制度管理与柔性的企业文化深度融合，把员工的意志、智慧和力量凝聚起来，转化为分行改革发展的巨大动力，全年未发生任何经营风险和负面舆情，保持零案件、零重大违规记录。近两年积极推进信息化银行战略实施，通过科技创新推动业务创新和管理创新，考核利润平均年增幅15.98%，盈利水平保持逐年稳定增长，助力了全行经营业绩的稳步攀升，为我行2019年的信息化银行建设打下了坚实的基础。

过去的一年极不平凡，以习近平同志为核心的党中央，团结带领全国各族人民迎难而上，书写了新的奋斗篇章。珠海分行在华润集团、金控和总行党委的领导下，将华润代代相传的红色基因融入血脉，把“两学一做”学习教育渗透到党员的日常，以全面从严治党为强有力抓手，牢固树立“四个意识”，坚定不移加强“五大建设”，充分发挥基层党组织的战斗堡垒作用。紧紧围绕总行的战略布局和指导思想，深入落实总行党委书记、行长宗少俊同志作出的“珠海分行要成为本地主流银行”的要求，扎实推动“九大工作方案”实施。面对错综复杂的外部环境，我们在明晰监管要求、严守合规经营的基础上，谋划和推进党建攻坚项目，以党建促经营，为发展保驾护航。

从华润80年累积的基业再出发，珠海分行凭着赤子般的热忱扎根珠海，扛起经世济民的重担，内外兼修扶持中小企业，坚定不移做好金融服务，为实现中国梦凝心聚力。在业务定位上，我们进一步回归服务地方经济、服务中小企业、服务城市居民的定位，做深做透珠海

市场。聚焦传统优势领域，分行紧跟政府资金动向，为各级财政、社保机构和参保个人提供优质金融服务，着力抓好存款源头管理，将科学的思路、政策和措施层层传达和分解，具体做到“一份布置，九分落实”。分行各业务条线周例会风雨无阻、从未间断，正是这份坚持，促使了业绩督导到位，客户管理维护到位，营销活动落实到位。

2018年，分行各项存款增量在珠海市排名第3，存款年增幅21.13%。为强化资产运营能力，主动匹配国家战略，对接和服务珠海市重大战略和重点工程，提升项目响应能力与综合服务能力，集中资源加大对地方建设的支持力度，实现各项贷款年增幅33.06%，重大项目净增贷款过亿元项目逾10个。在经济周期性调整时期，珠海分行经受住考验，保持了经营规模的持续稳定增长，考核利润同比增长21.79%，推动了全行经营业绩的持续稳步攀升。

紧紧围绕经济社会发展大局，分行始终将防范风险摆在突出位置。全员深入学习贯彻党的十九大精神及和全国金融工作会议精神，全面落实监管规定。实际工作中，我们注重落实党中央对金融工作的重大决策部署，确保方向正确和步调一致，切实增强抵御风险的能力，在短期利益与长期发展之间权衡利弊，在增长速度与保持稳定之间寻求平衡，在发展中处置缓释风险，在改革中提升发展质量。我们密切关注宏观经济走势，强化行业风险研判，加强政策研究，制定符合业务发展和风险控制规律的授信政策，建立了科学严谨的审批制度和业务沟通机制，加强条线协同，前移风险探头。

我们还将合规文化通过长期的潜移默化渗透到每一位员工，全员主动践行合规理念，强化各类风险管控，让降低盈利风险和保障分行可持续发展成为员工共识，守住了不发生系统性金融风险的底线。随着风险管理体系不断完善，分行资产质量稳中向好势头进一步巩固，2018年无新增大额不良贷款，为全行经营切实发挥了风险减压阀作用。分行还扎实组织扫黑除恶专项斗争，构筑了防范电信诈骗的铜墙铁壁，全年成功堵截3起重大电信诈骗，协同公安机关成功抓获犯罪嫌疑人1名，努力维护了珠海稳健安全的金融秩序。

文化软实力是推动分行不断发展前行的重要因素之一。作为政治核心，分行党委工作重点紧紧围绕经营，切实将党的路线方针政策贯彻落实到日常工作中，用正确的理念引导培育党员、员工的价值观，用优秀的文化整合员工行为规范，提高党员和员工的素质。我们将刚性制度管理与柔性的企业文化深度融合，把员工的意志、智慧和力量凝聚起来，转化为分行改革发展的巨大动力。

人才是立行之本，文化是发展之源。我们高度关注队伍稳定，加强队伍建设，培育员工

的共同价值观和行为准则，关注员工职业发展，提拔任用了一批专业能力突出的年轻骨干，盘活“人才之水”，让员工在发展中看到归属与希望。年内，还实施了中后台薪酬调增，与员工共享业绩增长成果。

紧扣“华润80年·润物耕心”主题，我们举办了公众开放日、客户答谢专场、趣味运动会等一系列文化活动，线上线下立体宣传，提升品牌价值，助力业务营销。

2018年，珠海分行获评总行先进基层党组织、“抗险救灾”先进集体、EHS工作先进单位等多个奖项，多名员工获评集团、总行及市级各类奖项，这些荣誉光环既照亮了员工本人，也像一颗颗种子根植于我们心里，必将让珠海分行大家庭枝繁叶茂、绿树成荫。

敬业仍然是我们员工一如既往的工作习惯，是珠海分行赖以前行的不竭动力和宝贵资源。记得泰戈尔在《渡》中写道：“你的负担将变成礼物，你受的苦将照亮你的路。”眼前这份弥足珍贵的“行长特别奖”荣誉，见证了我们一路打拼的艰辛，但并不代表着日后就能安守成果，更意味着接下来我们将背负更为重要的责任和使命。时光的册页镂刻着履痕处处，又律动着天地万物的吐纳。相信我们所有受的苦、流的汗、吃的亏，到最后都会成为光，照亮前行的路。

新的一年，承载着新的梦想。珠海分行将认真贯彻集团、金控党委要求和总行党委部署，不忘初心，牢记使命，增强政治定力、战略定力、实干定力，始终稳健合规经营，助力实体经济振兴，优化资产负债结构，加强全面风险管理，提升分行综合管理和智慧运营能力，一以贯之地坚持做到最好。珠海分行全员心怀梦想，脚下生风，将以最努力的姿态奔跑，奋力推进华润银行事业蓬勃发展，以优异的成绩迎接共和国的七十华诞。



狠抓IT风险管控， 信息化银行建设再上新台阶

杨京健 / 总行信息科技部副总经理

2018年行长特别奖：总行信息科技部运维中心，负责人杨京健，团队成员包括应用运维部余伟等26人、基础架构部张春雷等24人

2018年，信息科技部运维中心加强风险管控，加固电信机房，更换数据中心221台老旧设备，完成20个业务系统的数据库跨平台迁移和8个重要系统的同城真实切换演练。通过新数据中心建设、风险溯源管理以及一系列运维工具平台建设等举措，大大提升了运维效率。2018年全年系统综合可用率99.98%，无III级以上事故，完成803个业务功能需求、22个新业务系统投产。同时，《基于大数据的交易全链路监控及故障快速定位系统》研究课题荣获中国银保监会2018年度金融科技风险管理课题评比四类成果。

信息化银行是我行的战略发展方向和建设目标。随着我行信息化银行建设的发展，如何防范IT风险、保障业务的安全、稳定运行变得十分重要。信息科技部运维中心作为全行安全生产的主责单位，在过去的一年中对照目标找差距，发挥全体员工的主观能动性，在各级领导的正确领导下，按照全面抓抓全面、重点抓抓重点的思路安排工作，圆满地完成2018年工作任务，为我行的信息化建设做出了应有的贡献。

一、勇于担当，改变IT运维被动局面

2017年连续发生的IT生产中断事故，对我行各项业务的开展造成了巨大的影响。

运维中心认真分析现状，理清主要矛盾，本着“工作可以外包，责任不能外包”的理念，在困难面前不退缩，积极推动中国电信珠海分公司进行风险隐患整改，令其加大投入资源对我行机房供电线路的单点问题进行整改，通过招聘补充相应技术人员实现机房现场值班，有效解决了故障处理时效不及时的问题。管理方面，制定并严格落实每月定期沟通

制度、容量管理流程、演练通报机制，推进双方发现、跟踪、整改风险问题，有效防范了基础环境的风险事件发生。

另一方面，在运维中心内部推动全面风险排查工作，专人跟踪，措施落实，实现发现问题46项，整改46项的风险隐患闭环管理。特别针对一些基础性的如监控、应用双活部署范围、数据库灾备方式等风险点进行了较大的改进。同时，进一步加强运维中心的员工安全意识教育，利用周例会进行案例以及规章制度的宣导，提升员工的安全意识，通过考核制度的落地，强化员工的安全意识。

业务连续性演练是我行风险防范的重要手段之一。2018年，针对我行报送监管的8个重要业务系统，百分之百全部完成了同城灾备机房真实接管演练；针对数据库、应用、网络设备及链路完成了多项本地高可用切换演练，其中应用演练28项、数据库演练16项、网络设备及（外联）链路演练5项，年度各项运行保障切换演练任务全部按计划完成。

为有效降低设备运行风险，2018年运维中心对投产超过5年、故障风险增大，且承载重要业务运行的IT设备进行了有计划的更换。替换过程中，以优先更换影响全局、支撑关键服务的设备为重点，遵循控制风险，把握节奏的原则。自6月中旬开始至12月底，已完成我行重要信息系统及支撑对客服务系统的设备更换和相关技术架构优化，并利用设备更换契机实现了关键系统数据库版本升级、应用虚拟化迁移等架构优化调整工作，有效提高了我行设备运行稳定性。

二、提升运维管理效率，降低运维成本

现代IT行业越来越复杂、越来越庞大，对人的要求也越来越高，必须转变思路，通过技术改进以及先进技术的落地实现管理与效率的双丰收。运维中心通过虚拟化、云化技术的引入提升设备效率，降低投入成本；通过各种运维工具的自主研发，提升运维的管理效率、降低操作风险及运维成本。

去年在珠海IDC机房刀片设备的更换，实现成本节约822万，同时生产资源交付效率由过去的以周计提升到1天以内。对应用系统进行分级分类、区别对待不同的应用系统：对满5年的客服的业务系统的生产设备优先更换，并为内部管理系统的备份设备继续使用，通过这种方式，实现节约成本120万元。

（1）应急指挥系统

2018年4月，我行使用切换工具平台进行技术操作，首次实现了存款及借记卡系统、

柜面前端系统的真实切换演练。演练通过工具平台，改进了原有逐一串行切换的模式，实现了两系统的工具化并行切换，大幅提升了灾备系统切换效率。10月，我行完成了企业服务总线、加密平台、个人网银、企业网银、电子渠道整合系统共计5个重要信息系统的真实切换演练，切换最短耗时5分钟、最长耗时26分钟，均符合重要业务灾难场景下30分钟恢复的时间目标；通过5个重要信息系统切换到灾备中心后顺利接替运行了完整的自然日，有效验证了我行应对较大灾难场景下的多系统并行切换的业务恢复时效，验证了应急指挥系统等工具化采用对切换效率的提升作用。2018年11月，我行再次应用工具平台完成支付平台的真实切换演练，切换耗时12分钟、回切耗时7分钟。

（2）关键交易全链路监控及故障快速定位系统

我行建设了关键交易全链路监控及故障快速定位系统，将以系统为对象的监控逻辑转变为以交易为对象的监控逻辑。该系统通过分析、汇聚交易日志网络数据，使运维团队对系统异常情况的定位能力大幅度提升。

（3）新IT运维服务管理平台、配置管理系统建设

2018年，我行经设计规划并自主研发，于5月完成新IT运维服务管理平台上线，并逐步完善相关管理模块、开展流程优化，伴随着“润银随行”移动端的上线使审批移动化、便捷化、及时化。

此外，为提高我行运维配置管理能力，于9月实现了应用、机房、系统、网络设备、存储等环节的要素在配置管理系统的录入，通过技术手段实现了设备、配置项等资产与配置的自动发现，大量减少配置信息因人工更新不及时带来的信息滞后、缺失、不准确等问题，构建了统一的配置管理库。

（4）应用部署平台建设

2018年，为降低应用版本部署人力投入，防范操作风险，我行利用开源的平台框架，自主研发了部署平台。通过与IT运维服务管理等运维管理系统的集成协同，将部署流程固化在工具平台内，实现部署平台一键部署，从而提高了版本部署效率，提升了部署过程的风险管控水平。其中“关键交易全链路监控及故障快速定位系统”获中国银保监会2018年度金融科技风险管理课题四等奖。

在日常事件管理方面，事件及服务请求响应及时率达99.97%，超过绩效考核指标要求的96%，且整体事件处理满意度达到99.85%。2018年，服务请求、数据修改、系统问题数各项指标对比2017年同期均有显著改进，具体表现在全年服务请求数量降低

21.68%，数据修改数量降低22.76%，系统问题数量降低56.57%。

三、建设双活数据中心，夯实IT基础

2018年，我行依托华润集团新一代数据中心的基础保障资源，按计划全面展开了汕尾数据中心的建设。7月完成了汕尾数据中心服务职能变更的监管报备工作；12月底完成银行专属机房区域环境建设，通过部署400多台物理设备，实现分层分区的一网两平面的网络架构，建设了弹性、灵活的计算资源虚拟池及存储环境；完成存款及借记卡、企业服务总线、电子渠道整合、个人/企业网银等重要信息系统的异地应用级灾备建设。根据整体规划方案，我行重要信息系统后续可以快速调整为基于珠海电信数据中心、汕尾数据中心的异地双活生产中心模式。

2018年底，我行的办公自动化、固定资产、电子印章等内部办公类系统迁移投产在汕尾数据中心运行，标志着汕尾数据中心正式纳入生产环境。汕尾新数据中心的建设及后续投产运行，可实现我行在机房基础环境、供配电、制冷的基础保障能力方面的大幅提高，为生产安全运行和业务发展提供更加健壮的基础保障，为我行的信息化银行建设奠定坚实的IT基础。

2018年全年的以风险管控为导向的一系列基础设施以及管理建设，为我行的信息化建设保驾护航，为我行未来的发展奠定了坚实的基础。



锻造优秀团队 促进持续发展

冷静 / 佛山分行行长

2018年最佳经营单位奖：佛山分行，负责人冷静，团队成员包括李健健、潘杏娟、李亮及分行全体员工

佛山分行在2018年全行考核中，获得分行组年度“赛马”排名与KPI考核得分“双第一”。全年实现营业净收入2.37亿元，同比增幅51%。全年实现EVA9289万元，同比增幅120%，弥补了分行历年来的累计亏损。日均存款余额31.91亿元，同比增幅73%。成本收入比27.2%，同比降幅23%。不良额、不良率同比双降，分别比去年末降低了444万元、0.12%。

2019年1月26日，当我代表佛山分行站上2018年“最佳经营单位”领奖台时，捧着沉甸甸的奖杯，心情无比激动，一时思绪万千。我深刻地感受到这份荣誉的来之不易，这份成绩并不是2018年一年之内一蹴而就的，而是三年磨一剑，通过不断引进同业优秀人才、不断培养内部潜质人才、不断优化绩效考核机制、不断加强人员管理等措施，对佛山分行这个团队进行持续不断的锤炼，推动全体员工转型和蜕变而逐步达成的。经过三年的锻造，佛山分行做到了人员更新率70%，内部培养提拔18人，整体氛围由昔日的缺乏活力到如今的朝气蓬勃，已经初步具备了优秀团队的潜质，而这些优秀潜质也在2018年得到了较好的展现。

一个好的团队必须做到专业专长。我个人感受比较深的是我行与某地产集团以及某制药集团的营销开发及合作过程。

在与某地产集团合作的过程中，我们的业务营销团队从效益甚微的传统授信业务合作开始，向客户营销供应链业务方案，客户对初始方案有多番顾虑与质疑，我带领团队在总

行各条线部门、客户间反复沟通，多番调整，最终以专业又贴合企业需求的方案得到了客户的认可，使该项授信得以上报并顺利落地。该项业务从10亿元的授信额度开始做起，通过加强业务流程管理，协调总分行各条线进行流程的持续优化，不断提供更加专业的服务，赢得了客户的高度认可，在客户体验不断提升的同时，业务规模也不断扩张，随之产生了可观的业务效益。

而在与某制药集团合作的过程中，我们的业务团队则从本地纳税大户名单筛选开始，基于对行业发展的研判来确定目标客户，然后一步步敲开了客户的大门。我带领团队从多个方面着手设计业务方案，抓住对医药行业及其上游医疗机构的经营、结算、财务等痛点，以出表业务作为营销突破口，细化至企业的各项业务账期梳理、出表业务成本测算等，给客户算出了一盘明白账，这种专业精神最终得到了企业的认可。在总行宗少俊行长的亲自指导下，在各条线对业务方案形成、收益测算、额度资源调配等多方面支持下，该项业务陆续开展，规模迅速呈亿级递增。同时，我们对该项业务进行了深入挖潜，在公司联动营销、产业客群开发等方面，效益均在持续、长期地得以体现。

一个好的团队必须具备超高效率。为满足企业需求，我行于2018年12月中旬紧急启动一笔投行业务，佛山分行各部门迅速反应，与总行积极沟通，获得了总行各级领导的支持。在确认具备可行性的情况下，与企业达成合作意向，调动各部门人员全力配合，公司金融部、风险管理部等部门积极推进，并于12天后顺利落地，创造了“佛山效率”，也获得了企业的高度好评。

公司业务团队长刘峰为业务不辞奔波劳苦，2018年12月有半个月时间都在外地出差。在落地该笔业务过程中，最具代表性的一天是12月25日：9点前与分行风险管理部负责人蔡志雯前往西安签署信托合同，14点飞往上海，16点从上海乘坐高铁转战无锡，17点从无锡打车最终到达企业所在地江阴市，20分钟签署完合同后立刻乘坐出租车赶回无锡，19点30分到达无锡后立刻乘坐动车去上海虹桥赶飞机，分秒不差坐上22点起飞的最后航班飞回广州，落地时间已是凌晨1点，到家已经是凌晨3点，成就了“24小时四省六市”的效率奇迹。而这，只是佛山分行公司业务营销人员的一个缩影。在我们的日常工作中，类似的案例俯拾即是，这样的生活已经成了很多公司业务团队长和客户经理的日常，大家习惯成自然，也不觉得有多辛苦了。

一个好的团队必须能够迎难而上。2018年初，面对严峻的存款市场，我们通过公私

联动和“个性化定制服务”的优势成功营销某大客户，带来数亿个人存款。但随后获悉客户有个人按揭需求，并希望我行协助。由于我行已停滞按揭业务近两年，各个环节的人员对接、系统流程等都面临诸多挑战，且没有准入的开发商，一时间我们深感压力。但由于客户对我行贡献颇大，为了给客户提供更优质、更全面的服务，业务必须尽快落地，不容懈怠。

接到任务后，佛山分行个贷团队迎难而上，客户平时工作繁忙，会议不断，没有时间来我行面签，我们就提供上门服务，利用周末时间去客户家里进行面签。但由于客户无暇顾及业务、资料准备不完善、无法顺利电核等原因，导致我们在客户家与公司之间来回奔波，最后在零售分管行领导亲自带领下，利用上门拜访客户的契机邀请总行审批同事才顺利进行电话审查。审批通过后，一方面客户催着放款，一方面又没有时间协助我行办理面签合同等手续，于是我们的客户经理又在客户、开发商、行政服务中心之间无数次来回奔波协调。到了放款环节，由于总行系统停滞多时，流程对接不完善等问题，总行、分行多部门多次沟通才完成放款，整个过程不可谓不艰辛。

一笔业务就是整体服务的一个缩影，但就是凭着这样迎难而上的精神，我行赢得了客户的进一步信任，为以后其他业务的顺利开展奠定了更加坚实的基础。

一个好的团队必须坚持诚信服务。我们的营业大厅里有各种各样的客户，怎样增强客户黏性，如何更好地留住客户，是我们经常思考的问题。高收益的产品固然能吸引客户，但真正能留住客户的，始终是优质的服务。

佛山分行营业部曾遇见这样一位客户，他对银行的信任度不高，取出的现金总是要让柜员数两遍，自己还要再数两遍。有一次，他照例取了十几万，柜员给他用点钞机数过之后，他自己又在大厅里用点钞机再数一遍。在没注意时，飘落了三张，当时大家都没有发现，直到大堂经理巡视大厅时才发现地上有钱。营业主管马上调阅了监控，查看后发现是这位客户过机时掉落的。考虑到这位客户平时的行事风格，主管也不敢耽搁，立即拨打了客户留存的电话，可这位客户一听说是银行，马上挂断了，再拨就不接。最后我们只好派出了客户经理上门将这300元送还客户。经过这件事后，这位客户终于被我行的服务打动，主动将其他银行的存款转了过来，对我行的印象也大有改观。

正是这样一个小小的故事，体现了我行柜台服务的贴心和到位，客户也都是有情感的，当我们的服务能够对客户动之以情，客户自然而然就会对我行产生源自内心的信任

感，这种信任感不是一两个高收益率的理财产品所能达到的，必须要靠持之以恒的优质的服务。

一个好的团队必须做到协同奉献。前台部门在市场中奋勇前进，中后台部门则必须全力与前台部门协同，为前台部门解决后顾之忧，为业务的发展保驾护航。他们没有亮眼的业绩数据，但贡献了一次次扎实的贷后走访、一件件分类清晰的档案资料、一篇篇陈述详尽的工作报告。负责整理信贷档案的同事面前，资料经常堆成一座小山，他们总是能够默默的整理完；协同业务部门面签核保的同事，省外客户大多即日来回也毫无怨言；放款中心同事加班加点放款，促使业务真正落地；处理反洗钱数据的同事面对错综复杂的资金流，及时分类评级、报告可疑，抽丝剥茧有效防范洗钱风险；行政后勤和人力资源的事务繁杂琐碎，相关的同事一张清单持续干，没有抱怨只有奉献。正是这群中后台同事，每个人都把自己手中的工作做到最好，在平凡中默默奉献，为佛山分行各项业务的顺利开展提供了坚强的支持和有力的护航。

展望未来，我们将在现有优秀团队和人员的基础上，通过更加科学合理的人才培养和考核机制，推动佛山分行持续进步；我们将在现有佛山市政府、佛山市诸多大型企业和头部客户等优质客群的基础上，通过不断推出更加贴合企业需求的业务方案，开拓中小企业、科创型企业客户，为推动华润银行全面转型，也为佛山分行的持续稳健发展打下更加坚实的基础。



守风险底线，谋发展新篇

吴颖 / 总行个人信贷部副总经理

2018年最佳管理部门奖：总行个人信贷部，负责人吴颖，团队成员包括刘锋、李琼、姜传苍、乔海枝等

2018年，总行个人信贷部实现个贷营收9.17亿，较2017年增长3.6亿，增幅64%；较2016年增长200%，实现两年三倍跨越式增长。个贷规模、定价优于湾区同规模银行，贷款定价、零售存贷息差优于平安及招行。年末不良率0.74%，历史核销仅1400万，资产质量平稳可控。与工行、建行总行共同获得第四届资产证券化中国年会“介甫奖-最受投资者欢迎住房抵押贷款类资产证券化产品奖”。

在个贷业务高速发展过程中，个人信贷部始终恪守“资产业务是长跑、风险控制第一条”的经营理念，将风险意识内化于心、外践于行。我行个人信贷业务历经两年三倍高速发展，管理资产规模近300亿元。2018年末表内不良率0.73%，历史核销仅1400万元，贷款加权定价9.61%。在贷款定价及存贷息差达到同业先进水平的前提下，资产质量平稳可控，实现了规模、质量、效益的协调发展。

总行个人信贷部管理范围横跨产品、市场、运营、风险管理全流程，是全行唯一的前、中、后台兼营部门，全行个贷从业人员近500人，客户数超过7万。作为个贷业务牵头部门，如何动态把握市场与风险的平衡，总行个人信贷部坚持有所为有所不为，坚持全员全流程风险管控，科学量化风险与收益指标，守风险底线，谋发展新篇：

一、坚守风险底线，规避方向性风险

银行业是经营风险的行业，规避大概率风险，以收益覆盖可控风险，才是长久生存之道。资产业务亏损的是百分之百的本金，赚取的是几个百分点的息差，盈亏杠杆比高达十几倍至几十倍。因此，在信贷风险面前，每一名信贷从业人员，都务必坚守底线，守土有责。

个人信贷业务为批量开发业务，一旦发生方向性错误，极易爆发批量性亏损，危害较对公信贷业务更大，民生、平安、招行等同业都曾有惨痛教训。总行个人信贷部作为个贷业务的火车头，在业务发展中坚持有所为有所不为，面对风险坚守底线，始终坚持不做高风险行业，不做不规则还款，不做大额贷款的“三不原则”。在业务面临不可控风险时，宁可放弃市场，停止发展，先后选择放弃高定价抵押贷、消费抵押贷等风险业务，并坚决阶段性停贷应对共债风险。正是有这些关键节点的“舍”，才能换来业务长久的“得”。

二、坚持发展思维，动态平衡风险与发展

重视风险不等于困守不前，总行个人信贷部始终坚持发展思维，动态平衡风险与发展的关系：第一，业务不发展才是最大的风险。怕的是只谈风险不求发展，问题永远客观存在，边发展边解决问题。第二，错过市场发展的时机才是最大的风险。怕的是市场好的时候没有抓住机会，市场差的时候硬要发展。第三，收益覆盖不了风险才是最大的风险。银行是经营风险的机构，风险并不可怕，怕的是收益覆盖不了风险引发的亏损。

基于上述思考，总行个人信贷部科学认识风险与收益的量化关系，立足本地区域，探索高定价高风险贷款领域。通过前中后风险闭环管理，建立一体化风控管理体系。新产品开发及业务方向性选择时，宁慢勿快，事前用较长时间周期反复论证、精确测算收益及风险目标值、精心设计产品政策及内部流程。但一旦确定方向，产品推出，从总行到分行，前中后台快速反应，勇往直前，力求业务快速上量、市场品牌快速打响。事中定期回溯风险收益指标，不断优化发展策略，对风险点进行快速修复及流程调整。事后加强贷后集中催收及分行属地清收，加快资产处置及执行效率。通过前中后一体化管理及量化风险收益指标管理，总行个人信贷部在高定价个人信贷领域不断探索，在风险与发展中不断寻求平衡。

三、全员风控，以人为本深化风险意识

总行个人信贷部坚持全员风控，内部全员绩效考核均与风险指标挂钩，且每人风险指标占比不低于50%，实现全员风控目标管理。在对分行的日常管理中，除在分行领导、个贷条线负责人、客户经理层级设置静态风险考核指标，在对分行市场奖费计算中也要纳入产品不良率、风险收益对价等动态指标因素，将清收时效动态指标纳入分行清收奖费。既注重结果管理，又注重过程管理。

在日常工作中，总行个人信贷部打破内部管理边界，促进全员风控意识、风控能力培养。推进产品经理学习审放业务，参与审批中心例会；推进审批人员和风险人员全程参与产品设计，在产品经理与风险、审批人员的跨专业融合中，增进部门人员市场与风险的综合把控和理解能力。

四、全流程风控，以运营中心为核心开展工作

总行个贷运营中心工作内容涵盖贷前面签、交叉验证、贷中集中审批放款、贷后电催委外等贷款全流程，是个贷风险控制落地实施的核心部门。总行个人信贷部将运营中心管理作为整个部门工作的核心，形成其他三个部门对运营中心的全方位专业支持及互动。在部门内部行政管理体系之外，抽调产品经理、数据分析岗、风险政策岗骨干，与审批中心各技术组长共同组成跨部门流程小组，形成部门技术管理核心。流程小组直接负责产品政策设计、政策咨询、流程优化、产品设计、评分卡设计等部门核心专业项目，并直接参与审批中心日常审批放款模板制订、风险回溯、政策修订。通过流程小组对审批中心形成全方位技术支持、实时沟通，打通部门内部微循环，促进产品、市场、风险环节在审批运营环节的实施。

千里之行，始于足下。荣誉和成绩仅仅代表过去，2019年，个贷业务面临共债风险高发、经济筑底、负债成本高居不下的严峻形势，注定是纠结且艰难的一年，也是真正考验我们实力的一年。值得庆幸的是，尽管市场更难了，但我们自身的能力也在快速提升。新的一年，总行个人信贷部将保持归零心态，重新出发，以更审慎深入的思考、更大的勇气和决心，带领全行，将我行个贷业务推上新的台阶！





筚路蓝缕，玉汝于成

韩舫 / 总行中小企业部副总经理

2018年最佳产品奖：“票票通”，所属部门总行中小企业部，负责人韩舫，项目成员包括罗湘钢、潘舒眉、彭奕环、李滨、刘海生、罗玲利、胡映强、马欲来、李蓉华、尚珂、吴晓莹

票票通是业内首个实现全线上化、全自动化操作的票据置换类产品，同时，也是我行首次实现行内四大系统之间（统一信用风险管理系统、企业网银系统、票据系统以及押品系统）数据自动传输的线上化产品。自2018年7月起至年底，票票通业务共有效营销客户177笔，获批金额94.53亿元，其中落地金额为7.38亿元，年底时点存款余额达1.35亿元。

“票票通”产品自2018年7月上线以来，在新老客户及我行各位同仁的支持下，业务量不断攀升，短短6个月就已突破10亿大关，基础客户量不断增加，客户满意度不断提升！我们深知这些成绩的背后离不开各个岗位同事的全情付出，对此非常感动。

“票票通”从2018年初产品设计开始到7月正式上线，中间的过程也并不都是一帆风顺。由于该产品为我行第一个全线上操作的票据置换类产品，没有任何前期经验可以借鉴，只能依靠项目组夜以继日地讨论方案、设计流程，摸着石头过河。中间经历多次的反复、质疑，甚至有时候连自己都不知道投入这样大的人力物力，最终面向市场时能否真的换来市场的接受和客户的认可。但我们最终咬牙坚持了下来，直到产品的顺利上线。

“票票通”第一阶段的成功只是一个开始，我们最终目标是通过该产品持续吸引客户、留住客户，扩大基础客群、扩大业务规模，努力把我们的中小企业客群做上去，这样在将来各

产品的交叉营销和综合收益方面，才会更加的从容。当然，为了实现目标，这中间的困难我们已经有所准备，包括系统层面、业务层面、产品设计层面等。

下一步，“票票通”将在夯实银票业务的基础上，继续开发并全面实现商票银票互转互拆功能，更进一步贴近市场需求，挖掘票据市场更大的蛋糕。目前在监管的不断从严管理下，票据市场逐渐规范化，曾经无所不在、神通广大的“票贩子”将逐渐灭亡、消失。这中间腾挪出来的庞大市场空白需要更加先进的产品去填补，谁第一个推出迎合市场的产品，谁就抢占了票据市场的先机，从而创造巨大的价值。

尽管“票票通”产品受到不少客户的认可，但推广力度仍然不够，市场上仍然没有足够的音量。所以在资源有限的情况下，唯一可能制造出足够音量的办法就是靠“口碑”传播，而这一点需要客户对我们产品的体验产生足够的满意度！这就给我们产品设计、系统开发优化、团队能力提出了更大的挑战！

我们团队始终坚信能够直面这些巨大的挑战，传承产品开发初期那种敢拼、敢付出的精神，过五关斩六将，去化解困难，去一步步夺取下一个成功！👊





团队成长的力量

闫巧 / 深圳分行个贷中心一团队负责人

2018年最佳业绩团队奖：深圳分行个贷中心一团队，负责人闫巧，团队成员包括贾春阳、梁小永、李琼、杨前、李炼如、黄桂萍、张飞龙、田相云

2018年，深圳分行个贷中心一团队全力推进深圳分行“个贷担营收”的目标，超额完成业务指标个贷业务进件超2千笔、进件量高达6.5亿、放款超1千笔、放款总额超4亿，其中信用贷达3.4亿，占比85%，平均利率高达16.2%，在低存款消耗的基础上实现了营收的大幅增长。上半年被评为深圳分行优秀个贷团队。

六年前，我加入华润这个大家庭。三年前领导说：“你带个队伍吧，华润要做大做强！”今天我终于可以说，我们做到了！

当初加入华润，我是带着慕名而来的激动心情：历史辉煌悠久的央企、世界五百强、全国35万员工……能加入其中，那是满满的骄傲与自豪！

记得刚刚组建8人团队，开始的头一个月里，我每天晨会和大家探讨最多的不是专业，而是团队成员的人生规划。我希望每一位和我共事的伙伴，都能明确自己是谁，该做什么，为什么要做，怎样可以做到更好的自己。一家卓越的企业，一个优秀的团队要有自己的核心价值观，努力工作，享受生活，爱自己、爱家人、爱护身边的人！

团队的荣誉来自团队中的每一位成员，我和我的小伙伴们在华润银行的平台上努力拼搏，这是一段激情燃烧的岁月。我们都深深地感受到：前进，需要勇气，更需要正确的道路。

听听我的小伙伴们的心声：

张飞龙：明星产品

好的业绩离不开明星产品，我们很庆幸总行有一位很接地气的领头羊吴颖总。作为信贷领域里的资深专家，她牵头设计了一系列信用贷产品，对标客户清晰，筛选条件简单明了，面签资料简洁，深受合作渠道和客户的好评，让华润业主贷在深圳的信贷市场做到较高的市场占有率。产品推广过程中，总、分行领导和产品经理还经常通过我们收集有关市场的反馈意见，随时调整细节，与市场紧密契合。很多客户和渠道都是慕名前来了解我们的信贷产品，这极大地鼓舞着全行客户经理们的士气！

梁小永：合规操作

业务营销过程中，我们会遇到各式各样的合作渠道和形形色色的客户，怎样既保持紧密的合作，又稳守合规底线是对我们客户经理的一大考验。在我们与渠道合作过程中，必须时刻遵守牢记我行的合规制度，明确自己的立场。曾经有个渠道推荐的客户提供了一份虚假的离婚证明，现场是无法辨别证件真假性的，而我在查阅该客户之前在我行申请的影像资料时，发现上次所提供的结婚证与本次提供的日期不一致。带着这个疑点，我巧妙地和客户闲聊，终于了解到因为客户不想配偶知道本笔贷款，所以就做了假的离婚证申请。我要求客户必须提供真实的资料，否则拒绝进件，渠道伙伴也非常理解并沟通协助客户提供真实资料，最后成功进件审批放款。任何时候我们都要紧绷好风险管理的底线，必须严格执行银行的政策，坚定银行客户经理的立场，同时也要得体地向合作渠道伙伴宣讲我们的原则，在确保风险可控的前提下开展营销才是长久之计。

贾春阳：贷后的责任

在华润银行做了两年的客户经理，每一个客户的情况千差万别，每月到了还款日，后台总免不了出现一些逾期客户的名字，我们要保持良好的心态，不消极不抱怨。我们要做

到及时通知、及时催收，多想办法了解客户近期财务状况，及早干预，避免造成损失。

曾有一名客户贷款第一个月开始逾期，第二个月失联，经过上门催收，联系亲戚朋友，妻子，摸透了客户财务状况才了解到，原来是客户公司倒闭携款跑路了。梳理了各种线索，发现客户房子是夫妻共有。我跟客户妻子多次交谈，多次电话联系，妻子不同意偿还贷款。这是我又打出苦情牌，哭诉“逾期会影响我们的绩效，扣我们的工资，我也有家庭要养”，终于感动其妻子协助还款3期。这时客户在其他银行还继续逾期。到了第5期，客户还在发生逾期，依然处于失联状态。这时客户妻子不同意继续还款，妻子决定跟客户离婚，不想拖累自己。我又帮助客户妻子咨询了一些法律上的问题，给客户感觉是真正在关心他们。客户妻子决定离婚卖房，并表示先结清我行贷款。在第六个月时客户出现了，二人办理好房屋售卖，客户还表示说下月结清贷款（实际准备又跑路）。我此时马上跟客户妻子取得联系，阐明利害，指出客户是准备携卖房款再次跑路的，最终客户与其妻子达成提前还款事宜。经过6个月的“死缠烂打”，最终夺回这笔坏账，为我行避免了50万的损失，也为自己尽到了作为一个客户经理的责任。在催收路上一定要坚持，不能怠慢，该出手就出手，更不能胆怯，与此同时，在业务上我们更应该擦亮眼睛，勇敢说不。

田相云：团结的力量

不知不觉进入华润已经有半年多了，很荣幸地加入了巧姐团队，更荣幸的是我们被总行评为年度最佳业绩团队。刚加入时，还有一点忐忑不安，但是巧姐给我安排了一个最最仔细和勤奋的师傅，我在他身上学习了很多。签单的流程比较繁琐，需要熟能生巧，也需要非常仔细和耐心。但是看到师傅同时签几个单都是有条不紊，因为他提前准备做得非常充足。在签单过程中，客户等待比较久，但是师傅都能非常稳妥地去和渠道和客户沟通，使我收获非常多。我们的巧姐是位专业体贴的好领导，她总能带给我们惊喜，经验丰富的她总能给我指出最佳的方法。实际工作中每个客户的情况不同，很多小细节的问题都是老同事根据签单经验摸索出来的，然后在团队开会时大家都会分享总结，遇到问题他们都会告诉我该怎么解决。看着身边的榜样，我自觉地更加勤奋和努力！团队和谐的氛围也是我

很喜欢的，我们团队的活动也很多，享受美食常常是我们聚会的主题，外出旅行是我们阶段性奖励自己的目标。工作之余我们最期待的就是团队活动，看到之前团队的合照，重庆、武夷山、惠州、肇庆、南昆山、小径湾……每次出行都欢乐无比，让我们更加热爱这个集体，每一次的努力付出都是为了体验更精彩的生活！

我们团队还有阳光积极的90后潮洲妹妹李炼如，家有二宝还在外打拼的黄桂萍，小蜜蜂一样勤劳的李琼，默默努力靠自己一点一滴累积的杨前……有了他们的付出，才有团队的集体荣誉！我们团队皆是一群平凡人，有幸聚在华润的平台上，挥洒着汗水，也曾流过泪水，但我们始终相信华润的价值观，相信我们的工作给我们的客户、我们的华润大家庭和这个社会创造了价值。那些赚快钱的人逐渐会发现他的路越走越窄，坚持做做实、做长的人的路才会越走越宽。我们只有联合在一起的力量才是正确的道路，在正确的道路上毫不畏惧地寻找和实现自己的目标，才是王道。👊





价值型财务助力业务发展

吴宏辉（2018年十佳经理人）/ 总行计划财务部总经理

2018年，计划财务部坚持内外部预算一体化模式、完善滚动预测工作机制，顺利完成年度决算及全行财务目标达成；全税种管理系统顺利运行，税务风险管理水平及自动化率显著提升，在集团税务评价中，位列第三名；强化资产负债管理，提升盈利能力，完成监管“两增两控”“定向降准”信贷投放要求；积极推进专项债发行，丰富负债渠道；流动性管控效果显著，各项流动性指标安全；牵头推动新金融工具准则实施；全力推进财务共享项目建设，确保集团华润汇战略在我行的顺利落地。

入行八年来，在集团、行领导的支持和引导下，我行计财条线的同事们一直致力于建立价值型财务体系，把单纯的事后算账转变为事前引导、事中控制、事后总结纠偏，让计财人成为业务发展的合作伙伴和护航者。

价值型财务管理具有诸多优点，但要实现它却绝非易事。构建价值创造型财务管理体系是一个系统工程。

首先，要实现价值创造型预算管理。在实践中，我们坚持内外部预算一体化的预算编制模式、完善滚动预测工作机制，同时强化资产负债管理，提升盈利能力，保证全行财务目标达成。

坚持内外部一体化预算编制流程，在确定全行预算目标的同时，会同各业务条线组织进行本条线及经营机构规模和收入端预算的编制、审核、分解和平衡；会同各部门由上至下层层分解落实预算目标，全方位承接集团业绩合同及各项指标在行内的分解落地。

通过不断加强资产负债配置的月度规划和月中灵活调配，以及加大对贷款、同业投资等高收益资产配置倾斜，有效资产得以稳步增加，营业收入整体呈平稳增长态势。通过日常信贷额度分配和利率价格管理工作的努力，促进了全行生息资产的良好增长和净息差的有效控制，净息差指标远远优于城商行平均水平。

为实时跟进全行盈利状况，了解实际经营情况与年初预算的偏差，根据各业务条线报送

的预测数据进行合理性、准确性分析，持续修订完善利润滚动预测模板，控制利润预测偏差度，定期形成利润预测结果，为管理层提供前瞻性业务决策依据。

其次，要打造出基于价值的绩效考评与奖惩体系。没有基于价值的绩效考评和奖惩体系，价值创造就无法落到实处。在实践中，我们持续完善前台经营单位考核，充分发挥考核“指挥棒”作用，促进业务发展。

梳理考核指标、贯彻落实全行战略。年初对平衡计分卡财务、客户、内部流程、学习成长四个维度的各项指标进行梳理，指标设置及权重均随全行战略进行相应调整，力求各项考核指标科学有效。合理统筹业务发展与风险防控，兼顾效益与风险、财务与非财务因素，以及发展与转型，更加全面的推动全行战略规划落地。各条线和经营机构紧盯考核目标，全力推动各项核心业务发展，均取得较为可喜的考核成绩，我行整体财务经营成果同比大幅优化，考核工具对业务发展的推动符合预期。年中开展考核检视并及时调整，更好地发挥考核导向作用。针对年度经营中存在的问题，在年中考核检视中出台了更具针对性的调整举措，保证全行经营目标达成。

再次，要做好双基工作，在价值创造的过程中守好风险和合规底线，保证收益不受伤害。在实践中，我们不断完善基础制度建设、流程细化系统建设，推动我行基础管理水准及风险管控水平提升。

年内完成我行全税种系统建设，提高税务管理的精细化及自动化程度，在集团税务评价中名列前茅；积极优化内部财务系统，提高核算准确性，杜绝资金风险；前瞻性推进新金融准则项目及流动性风险管控系统建设，为我行信息披露及风险管理提供更有力的抓手。

最后，价值型财务管理体系的建设需要不断提升计财人员的综合素质，更需要高管层及全体员工的支持，最终逐步形成企业文化中不可或缺的一部分。

在价值型财务管理的实现过程当中，价值创造型财务管理体系的打造者绝不能仅仅限于计财部门，而应是全行所有机构及人员。从计财部门自身的视角来看，在打造价值创造型财务管理体系的过程中，计财人需要融入到业务当中，这就要求计财人员拥有更加全面的专业素质。此外，价值创造必须要融入企业文化，这又会引起企业内部的一场深刻的变革。

2018年计财条线在发展转型的道路上，求实务实抓落实，开展拓展求发展，取得了成绩也看到了挑战。未来的路还很长，相信在各级领导的支持下，在全体计财人员的努力下，在各条线各机构的配合下，我行价值型财务管理工作一定会日臻完美，助力我行业务发展，华润银行的未来将会无比美好。



风好正是扬帆时，不待扬鞭自奋蹄

梁丽华（2018年十佳经理人）/ 中山分行个人金融部总经理

2018年，中山分行个金业务赛马排名并列第二，个金营收较上年增长102%，储蓄存款时点余额4.7亿元，比年初净增2.86亿元，增幅161%，不良率由2.16%降至为0.89%。

弹指间，步入金融行业近20载，原以为在旧东家会按部就班的从事对公业务、授信审批业务至退休，却机缘巧合三年半前荣幸加入华润银行中山分行大家庭从事个金业务。

未入职时想象中的华润银行为“精品银行”：选拔当地业务素质拔尖的员工，以优势产品定位中高端人群，获取市场上的高净值人群，营收、存款增长迅猛。入职后发现当时的中山分行个金队伍缺失、客群匮乏、不良高企，业绩倒数第一；虽然经过前两年的业务调整及摸索，个金队伍初步搭建完成，客群建设稳速增长，但存款、营收任务距离总行任务差距较大，中山分行个金仍处于蹒跚起步阶段，2018年开门红赛马排名末位。

但中山个金人不气馁，坚定信念，秉持奋发图强干劲，力争掀开新的一页。极其庆幸得到总行个金部的大力指导、兄弟行不遗余力的指点以及分行领导的高度重视，中山个金人聚沙成塔，坚持再坚持，一步一脚印，终使中山分行2018年的个金业KPI及赛马排名前二，整体实现跨越式进步，并得到总行的肯定。藉此，与同仁分享在华润的成长历程。

一、以客户为中心，扩大客户群体，确保规模指标快速发展

2018年AUM资产余额较2015年末资产增长225.3%，每年实现翻番的目标，主要采取的措施如下：

（一）强化培训，提升理财经理、社区客户经理素质。每年年末提前制定开门红推动方案，联动保险公司、基金公司组织举办多场培训，组织单对单的销售演练，将理财经理、客户经理的销售意识贯彻到日常的工作、生活中，逐步形成“人人开口、敢于开口”局面；2016年打破了分行理财经理不敢销售保险、基金的局面，保险销售达到

6920万元，总销量仅次于珠海分行，并在总行推动的“夏种秋收保险销售”竞赛活动中多次荣获“中收王”“中收件数王”称号。

（二）细化财富客户分层管理，提升客户资产规模。个人金融部每月针对存量客户进行分层管理，对流失的中高端客户、不足中高端标准的客户、未达标的白金客户等制定分层资产配置方案，该部分的资产提升较为稳定。

（三）重视新增中高端客群的拓展。自2016年开始严格贯彻“财富四进”（进学校、进商圈、进社区、进企业）活动，要求支行每周做好传单派发、到企事业单位、小区做路演，限定各支行每月的活动最低场次，逐步树立我行服务品牌，提高客户认知度、接受度，通过丰富多样的深入基层活动，吸引新客户数量稳速增长，2018年举办活动累计超过400场；同时2018年主冠名中山市“文明中山、社区风采”大型广场舞大赛，现场宣传人数过万人，线上观看人数超13万人次。

2015年至2018年年均中高端客群增幅高达70%以上，同时带动了活期储蓄存款增长超1.4亿元，客群建设卓有成效。

二、以人为本，增强员工、团队归属感，打造团结、和谐、高效、有凝聚力的战斗团队

2015年我入职华润银行之前，中山分行个贷不良骤增，个贷业务一蹶不振，个贷队伍仅剩待离职的3个个贷客户经理。经过这三年的不断轮换调整，中山分行逐渐培养了一支15人战斗力强的个贷队伍，为个金营收夯实基础；针对这支队伍，2017、2018年每周至少举办两场个贷培训，逐步提升个贷客户经理素质；同时这三年经过业务的不断磨合，政策的不断调整，我们也在不断沉淀提营收、控风险的个贷产品组合方案，2018年侧重以个人信用贷为主，以抵押类消费贷为辅，加强搭建渠道建设，每月的个贷投放量由2016年的300万元提升至高峰时的9600万元，振奋了个贷团队的士气。随着客户经理的业务素质提升，2018年个人信用贷投放保持月均2500万元、抵押贷投放6000万元的常态，使得个贷营收高速增长。

2016年前社区支行人员流动频繁，一方面我坚定发展思路和信心，积极与员工交流谈心，利用座谈会，及时引导员工走出思想认识的误区，树立起积极的人生观、价值观；另一方面，在分行领导的支持及指导下，与全体员工一起以拼搏精神迎难而上，员工分工协作，扬长避短，合理调整人员，以老带新，加强培训，提高员工综合水平和沟通能力，切实促进业务发展，打造出新风貌的社区支行团队，2018年社区支行干劲充

足，员工产能大幅度提升，收入增加后，社区支行人员稳定，士气高涨。

三、以依法经营为操守，强化内部管理，防范风险，完善内部管理办法，实现规范化、精细化

本人非常重视学习、培训，将学习、培训持续纳入部门考核。同时，要求员工严格遵守规章制度，并针对体制变化和检查中发现问题，及时调整和修订考核办法，加强日常工作监督检查。

由于2015年前投放的贷款集中在2016年上半年爆发，不良率一度高达5.6%。分行高度重视业务发展与内部管控并驾齐驱，2016年至今，由专人转岗清收不良，与外包催收公司协作，对于早逾贷款实现超过20天及诉讼等多措并举，成功压降不良余额超1600多万元，不良率由高峰时的2679万元降低至目前的854万元，不良率由5.6%降至目前的0.75%，成功压降不良，解除不良历史沉重包袱，并成功搭建适合中山分行的个贷发展模式。

四、以“三个中心”“三个及时”为依托服务个金条线员工

2018年强化部门服务精神，提出以“三个中心”（以业务为核心、以人员为核心、以流程优化为中心）、“三个及时”（及时化解投诉、及时发现契机、及时处理诉求），以存款、营收、客群为中心，开展各项后台支撑工作，梳理内部流程，提高内部效率，及时解决条线员工难题，并得到分行的肯定，在2018年的部门服务评价中全年排名第一。

五、以华润为家，无私奉献，用“三心”与谦和赢得认同

在工作中，我坚持“三心换一心”的原则做好队伍的建设工作，掌握员工业余动向，做好员工的思想工作，诚心帮助员工成长进步，热心解决员工实际困难，用这“三心”换来员工对华润事业的“铁心”。我也能够以身作则干好工作带动年轻员工，秉持“以人为本”的管理理念，详细了解每个员工的性格特点，合理地安排工作，并开展有效的人员队伍培养工作。

通过三年半对华润银行文化的领悟，我深切体会到华润“务实、专业、协同、奋发”的企业精神。风好正是扬帆时，不待扬鞭自奋蹄，作为华润的一份子，我将与众多保持初心的华润人一样，保持炽热的激情，保持务实踏实之作风，怀揣感恩之心、进取之心，携手与华润砥砺前行！🔥



因为华润，扬帆起航

刘娅（2018年十佳优秀员工）/ 总行网络与银行交易部产品经理

2018年，刘娅推动汽车行业方案落地，带动汽车核心厂商4户，拓展经销商82户，累计发放授信超过26.97亿元，时点授信余额5.8亿元，带动存款4亿元。同时，推动产融客户个性化方案设计落地，参与研发“快易融”、再保理等新产品。

2014年，我通过内部应聘加入总行交易银行部大家庭，成为供应链金融产品经理。

作为一名新手产品经理，部门的领导和同事给予了我很多帮助和支持，让我对供应链金融有了更深入的了解。深入了解越深入，我便越喜欢自己的这份工作：供应链金融具有“既能有效解决中小企业融资难题，又能延伸银行的纵深服务”的独特魅力。同时，由于供应链金融嵌入企业的供应链生态圈，通过供应链金融可以深入了解每个行业、企业经营的动态，产品及业务随着企业供应链条的变化而变化，真正做到了为企业量身定制，也是具有专业性和挑战性的领域。

作为一名从客户经理转岗的产品经理，我深知自己身上的优劣势：熟悉公司业务办理流程、了解市场情况及客户需求这些都可以算作我的优势；对供应链金融业务的专业性不够、缺乏产品设计理念、不熟悉供应链金融业务逻辑等是我的不足。意识到不足，摆正了作为新手的位置，那就虚心请教，多努力、多实践。于是，我从负责业务操作、系统管理的供应链金融中台工作做起，一步步学习、一点点熟悉，了解供应链金融系统、供应链业务实际操作流程、操作注意事项及业务风险管控等。

一、责任与成长

2016年，随着业务的发展和壮大，部门每位同事身上担子都重了很多，我有更多的机会接触到更全面的业务信息，信息化银行、供应链金融系统优化、全行重点总对总项目、业

务创新项目试点……既是压力也是挑战，更是动力。被“倒逼”着多干了一些活，多学了不少知识，同时也积累了宝贵的经验。

正是在这一年，首家汽车行业核心厂商东风悦达起亚与我行达成总对总合作。在风险条线的大力支持下，《汽车货押业务管理办法》正式发文，汽车货押业务成为我行标准的供应链金融产品。

随后，汽车供应链金融业务在我行大力发展，华晨、昌河、比亚迪等多个汽车品牌厂商逐户落地，形成了广州、深圳、珠海争相角逐的格局；随着汽车厂商信息化对接等项目落地，我行在汽车供应链金融、物流供应链金融领域更取得了市场的认可，并在2018年获评“中国物流企业50强”奖项。

二、创新与发展

作为一名总行业务管理部门产品经理，我深知除了自身要具备过硬的专业知识外，业务创新能力、服务基层意识、部门内外协同等都需要面面俱到。

（一）要创新就要了解市场、跟踪行业动态，掌握最新科技信息

为提升我行在商票业务领域市场竞争力，填补产品空白，我们主动向同业调研，与风险条线、业务条线沟通，研究制定了商票保贴产品制度。该产品几经优化和模式创新，目前已成为我行商票业务的主打产品，为我行带来了上百亿规模的授信及优质票据资产，同时也产生了较好的中间业务收益。

为了让我们的汽车货押产品更具市场竞争力，更好解决客户实际需求，同时控制授信风险，我们连同主要汽车业务团队共同走访了汽车合作厂商的经销商二级网点，经多方实地调研，形成了汽车货押供应链金融业务二级网点情况调研报告，根据调研情况，设计并优化二级网点的授信方案，获得合作厂商的好评及经销商的肯定。

为了在激烈的同业竞争中获得一席之地，我们主动拥抱信息化技术创新，从2017年开始部门内部自行研究区块链技术，通过与科技公司、银行同业交流，结合我行自身情况，撰写了区块链建设蓝皮书，获得行领导批示，作为区块链技术先行先试部门。2018年底，总行网络与交易银行部、信息科技部与分销及快消品金融业务拓展部联手，率先在华润雪花经销商融资项目上应用了区块链技术平台对接，为后续业务安全、有效开展提供了技术支持。

（二）要发展就要有深入基层、服务一线的意识

为了设计出更符合客户需求的业务方案，由部门总经理薛锦辉带队，连同能源业务拓展

部共同走访了华润燃气总部、燃气城市公司以及华润燃气主要的供应商，了解燃气供应商的需求、燃气内部财务系统、双方合作方式及能交互的信息等细节问题，并针对该项目向总行风险条线进行专项汇报，产融结合形成的新方案获得高度认可，最终华润燃气供应商融资方案获批。

为了让分行动起来、急起来，业务报上来，除了完善总分行沟通机制外，我们还加大了走访分行力度，通过分行培训、业务交流、党建活动等多形式与分行互动，调动业务开展积极性。2018年，获批核心企业客户、落地核心企业均创历年新高，为我行带来一批优质基础客群。

（三）加强部门间沟通互动，是做好产品的基本功

做产品，不仅仅是个人或部门内部的事情，更需要与各相关部门积极沟通良性互动，了解产品是否涉及监管合规问题、是否有风险漏洞、是否存在信息安全问题、是否存在运营操作层面的困难……由于各自的职责、角度不同，难免存在分歧，但只要多思考、多沟通、多解释，能做到的尽量做到，实在没办法突破的，那就回过头再多想想，是否还能有更好更安全的做法。

作为原总行第三党支部的一名普通党员，在支部组织下，我们充分运用党支部组织平台，定期与支部内的风险管理部、信贷审批部交流，就业务创新思路、业务方案设计等充分沟通。通过业务部门与风险部门的良好互动，增强了我行供应链金融业务方案创新及市场拓展的能力。

入行近8年，在总行网络与交易银行部（原交易银行部）工作也已经近5年了，在这期间我学到了很多，除了专业知识，更重要的是对待工作的态度，客户的需求、分行的诉求、风险的把控等，只要肯努力，肯思考，不忘初心，锲而不舍，总会找到能契合客户需求的业务思路和方案。在这一点上，给我印象深刻的就是中粮集团项目，为了能契合中粮经销商的融资需求，部门总经理薛锦辉先后多次带队前往中粮北京总部、中粮华南公司拜访营销，并针对客户提供的信息一次又一次地探讨、研究、优化，最终形成了双方契合点较高的方案，也获得了中粮方面的认可。

最近，粤港澳大湾区发展规划发布，引起了广泛关注，在规划中重点提到科技创新先行，而我行网络与交易银行业务更是服务科创企业的抓手，我们要积极探索科创企业的金融服务。服务产融客户是华润银行的初心，我们将继续发挥集团产业优势，通过供应链金融深耕细作，夯实基础客群，不忘初心，与华润共成长！



在平凡岗位中做好工作的一点感想

曾兴华（2018年十佳优秀员工）/惠州分行综合管理部系统维护岗

2018年，曾兴华在安全保卫工作中助力分行实现全年“零案件、零事故”的目标，在总行信息科技条线工作年度评选中，荣获“优秀个人奖一等奖”；曾牵头负责金融综治检查工作，促使我行被评为优秀单位。

怀揣对红色华润的崇敬，对华润银行的期待，2016年，我开始了华润的职业生涯。在分行综合管理部，主要负责信息科技、安全保卫、机构建设及后勤事务，工作庞而杂，所幸部门领导及同事们都非常热情，纷纷伸出援助之手，大家团结一致，工作氛围异常开心，令各项工作很快步入正轨。部门领导对我的悉心指导、同事们热心配合，令我倍受感动与鼓舞。短短的一年，我收获满满，获评分行优秀员工、总行十佳优秀员工。荣誉的背后，除却汗水，还有一点所思所想与大家分享。

一、好记性不如烂笔头

在庞杂的事物面前，在各种突发情况下，把各类事物有条理地做好记录尤为重要。任何人都会有遗忘的时候，每天把待办事项进行梳理，分主次、轻重、缓急，依次推进，做好记录，下班前复查是否存在当天必办事项未完，每天、每周、每月、每季如此循环，做到忙而不乱，游刃有余。

二、责任心很重要

衡量一个人能否做好工作，专业能力很需要，责任心更重要。系统运维及安全保卫工作核心考验的就是一个人的责任心，没责任心糊弄过去，后面等待的可能是系统宕机、业务停办甚至出现安全责任事故。每一项工作的出色完成，靠的是自觉，责任心就是自觉的源动力。责任心往小的方面可以看出一个人的工作质量，往大的方面看是一个人的人品！

三、充分利用时间提升效率

我们经常听到不少身边同事说忙不过来，确实如果觉得自己经常非常悠闲，那就得注意

自己存在的价值了。企业不养庸人，更不养懒人。员工的价值之一就是充分把握时间，不断解决岗位各类事务，如果事务都是花很少时间很容易就能完成，那企业就不需要花高薪聘请各类专业人士。那么，我们应该如何更好地利用时间呢？

工作中我有以下小妙招，一是充分利用各类零碎时间，将班后或休息的时间利用起来，在这些时候思考问题、寻找解决方案往往会有意外收获；二是利用精神饱满的时间（如早晨或午休后）做工作难度较大的事务，而劳累或集中精神工作的间歇可以做操作类事物，如贴发票报销、整理文件归档、事物沟通交流；三是凡事尽量提前安排，充分沟通，待需要落实的时候不会发现缺失，导致难以开展进一步操作，特别是系统性工程，如网点装修和举办大型活动。

四、借助身边一切可用力量

一个人的工作能力和时间都是有限的，怎样解决繁纷复杂的工作任务呢？这需要我们善于借助身边一切可以借助的力量。一是不要怕和领导请示汇报，能做你领导的人总是有非一般的见解，当遇到难题，让领导给你出主意，准有意想不到的收获；二是充分团结同事，在特别忙的时候，身边热心的同事可以帮忙整理一些文档、跟进物业维修情况、向监管单位报送材料、张贴报销发票等，这样就能挤出更充分的时间去解决那些更重要且紧急的事情；三是遇到外部事务时建议勇于向身边亲朋好友求助，联系多了才会更紧密，其实诚以待人，人情债没那么复杂。

五、与人方便就是与己方便

人生百转千回，世态并不一定炎凉。我们工作中接触的供应商、维护单位、快递送货员、外卖员、物业人员等，我们一个举手之劳，看似简单，实则可能给对方带来巨大便利。像惠州这种小城市，圈子就那么大，往往这些人员在不经意间会给我们带来意外的收获。工作中，您可能是资深员工、某方面的专家、主管上级等，当身边的同事投来求助目光时，希望您不吝赐教，人心本善，与人方便就是与己方便。

六、锅里有了碗里才会有

发展是硬道理，创收是主旋律。在银行，营收靠的是前台业务部门，所以后台部门需要服务好前台、服务好一线、服务好全行，前台才能更好地服务客户，才能为全行这口大锅填满利润，我们员工的小碗才能盛满幸福；再则，工作中需要一切以部门团队利益为重，握紧的拳头才能重拳出击，团队荣耀，个人获益。

一份耕耘，一份收获。工作没有高低贵贱之分，只有岗位职责分工不同，在平凡岗位的我们，不妄自菲薄，努力以坚强的姿态、不懈的奋斗，同样可以谱写华丽的篇章！



不拼到最后一步，绝不放弃

朱茜（2018年十佳客户经理）/ 总行金融市场部同业业务部客户经理

2018年，朱茜实现新增资产类业务40余亿元，新增负债类业务190余亿元，年度营业收入3000余万元，超额完成个人考核任务T3值。在2018年条线“开门红”竞赛中，个人完成条线轻资产投放竞赛目标的25%。

初识华润，是2016年，正是监管部门密集出台各种政策，同业市场面临史上最严监管风暴的一年，对我来说是挑战的开始。

作为一名只有两年工作经验的职场新人，来到华润后，一切对我来说都是新奇而又充满挑战。从最初的客群管理岗，到后来的投资经理岗，再到现在的客户经理岗，短暂的三年时间，我在这些岗位上不断学习，收获满满。客群管理、同业授信、账户管理、报表报送、负债管理、产品审核、制度修订、系统开发、客户营销等，我都曾认真钻研。对我来说，工作内容没有好坏轻重，都是我在前进路上学习积累的资源。正因为这三年来全方面的学习与积累，2018年转岗客户经理后，我才能更好地学以致用，以更专业的服务、更诚挚的态度去面对客户，争创优秀业绩。

在个人业绩方面，我实现了2018年新增资产类业务40余亿元，新增负债类业务190余亿元，实现年度营业收入3300余万元，超额完成个人考核任务T3值。同时，在2018年条线“开门红”竞赛方案中，完成全行轻资产投放竞赛目标的25%。在客户管理方面，我打破传统的单户营销方式，开展客群整体方案研究，明确目标客群合作方案，精准营销，提升了客户合作的广度和深度，新增客户56户。在产品创新推动方面，我参与设计并操作完成了行内首笔协议存款业务。2018年，我还有幸参加了

我行基层管理者后备人才培训班（90班第五期），并获得了“学习力健身达人”称号。

成绩的取得，永远不是一蹴而就，这背后是看得见和看不见的努力与学习。还记得转型客户经理后做的第一笔资产业务，从项目接触到项目落地不到三周时间，行里各部门紧密协作，给予了我很大的支持。犹记得项目投资前期，出发前往客户处面签时的场景。天微亮匆忙赶到机场，办完事情后，当天立马返程，回到单位已是深夜。业务落地后，客户给予了我们高度的评价，紧接着我们又落地了第二笔、第三笔等多笔业务，该客户为我行累计贡献营业收入上千万元。

这些成绩的取得，离不开领导同事以及行内的资源支持。在同一个平台上，如果要取得比别人更好的成绩，除了业务能力精益求精之外，良好的心态以及认真的工作态度更是至关重要。看似简单的事情，为什么有的人做到了，而有的人没做到，我想可能就是当自己坚持不下去的时候，告诉自己再坚持一下，再坚持一下吧。

曾经有客户和我说，我觉得你身上有一个很明显的点，就是客户虐你千万遍，你待客户如初见。作为一名客户经理，我永远要求自己：业务专业化是基础，客群全覆盖是路径，不放弃任何一个客户是态度，不拼到最后一步，绝不放弃。

每当我看到华润的企业精神“务实 专业 协同 奉献”，联想到自己一路的坚持与严格要求，理念的不期而遇更让我倍受鼓舞。

当然，在了解自己工作的小环境后，也要结合市场这个大环境。2019年在行内对金融市场业务稳增长、调结构、防风险、抓管理、促转型、拓市场、信息化的经营思路下，对加大风险控制、促进业务流程简化、寻找业务转型、精准市场营销等方面，均提出了新的高度与要求。作为一名客户经理，我会更加努力把行内经营思路与业务方向，重点加大向标准化业务转型，着重处理好发展与风险的关系；深耕客群，兼顾资产端和负债端，获取综合收益；同时，以更加高的标准严格要求自己，从全行大局出发，在抓风险和规模管控下，业务合规经营，将各项工作落到实处，一起与华润银行见证彼此更加辉煌的成长。



成长之路，感恩华润

吴迪亨（2018年十佳客户经理）/ 广州分行个人金融部个贷客户经理

2018年，吴迪亨信贷发放7963万元，在广州分行排名第一，在全行排名第二，平均定价达到15.5%，第三季度和第四季度借意险中收均名列广州分行第一。

榜样是一种力量，彰显进步；榜样是一面旗帜，鼓舞斗志；榜样是一座灯塔，指引方向。我们处在这样一个英雄辈出的时代，身边有太多值得我们学习、追赶的榜样，我们就是在榜样的感染和鼓舞中，不断迎接新的挑战 and 进步。有一句话说得好，员工促进了企业的发展，企业成就了员工的成长，正因为有在华润文化和团队精神的指引下努力成长，华润人才能创造出优异的业绩。

恪守本务，莫实当下之路

初入华润时，面对新的工作环境和新岗位，有很多新的业务知识需要我去了解和掌握。为了尽快适应新的工作方式，我沿袭了原有的工作习惯并根据实际情况进行调整，逐渐意识到了主动学习的重要性，自己总结新业务的产品特点和贷款准入原则，归类整理贷款客户所需资料、查漏补缺等。同时，我知道自己身上有很多的不足，所以努力和优秀的同事接触交流，学习如何做好贷前调查和后续贷后管理，取长补短。

三年来，我不断提升自己，秉承“以客户为中心”的服务原则，做好渠道拓展及客群的联系和维护工作，积极与团队沟通协作。作为华润人，我们应具备责任意识、主动意识和使命意识，做到手中工作不延误，树立良好的形象，努力实现知识的更新换代。我感谢自己的努力，也感谢华润银行。在以后的工作中，无论面对任何事情，我都将多反思，多总结，多归纳。

服务客户，在工作中锻炼自己

服务客户，态度尤为重要，作为一个客户经理，处理好与客户的关系与其说是技能不

如说是好习惯的养成。多年来，我一直鞭策自己，要用有礼貌的态度，温和的语言对待每一个人，无论是对待客户、渠道还是家人，都要管理自己情绪，久而久之，这便成了一种习惯，我会在着急出账的时候心平气和，也不会在遇到困难时失态，努力让客户相信自己的专业素养。

这一路，也发生了很多坎坷的事情，记得有一次，我办完业务得知客户的证件不见了，客户很着急。当时是由于时间紧急，在交予客户时没有当面核对清楚，于是我一度怀疑是自己弄丢了，找了许久也没有找到，耗费了很多时间，后来客户冷静下来，仔细检查自己的物品，才发现原来证件就在背包夹层里。这件事一直深深地刻在我心里不敢忘记，时常用它来提醒自己做事要细致，特别是重要文件资料要仔细检查核对，督促自己更加兢兢业业，丝毫不敢懈怠。

作为华润银行的一员，我在工作中严于律己，自2011年加入银行业，2016年加入华润的大家庭，经过8年的锤炼与积淀，以专见长，让自己从稚嫩雏鸟慢慢锻炼成为一个遇事沉着冷静，理智稳重，具有良好的组织协调能力，注重团队精神，注重合规的优秀员工。对上级任务的贯彻执行，对银行规章制度的严格遵守，不断在工作中锻炼自己。

见贤思齐，思想不甘落后

主动学习新知识，汲取他人的经验教训，是不断提高服务工作水平的重要保障。华润倡导建设学习型团队，华润银行为员工们搭建了各种学习和锻炼的平台，我也定期参加一些不同层次的培训，学习新政策和新知识，不断提升自己。作为客户经理，面对这个日新月异快速发展的社会，面对竞争激烈的金融市场，只有不断学习才能具备敏锐的业务判断力和果断的执行力。

2018年，华润迎来了80华诞，华润银行也进入了新时期的发展阶段。我们认真学习有关金融法律法规，学习有关银行业务规章和业务知识，尤其是新出台的政策法规，及时了解和研究，不断加强自身业务学习能力，适应形势发展的要求。

感恩华润，未来可期

感恩华润，感恩华润银行，给我机会实现展示自我价值，华润倡导的业绩导向、协同奉献，推动着我前进，使我一步一个脚印走到今天。团队间的互帮互助、和谐相处，让我在工作中感受到了温暖；业绩导向的理念让我明白越努力越优秀，正是因为有这样的华润，有如此积极向上的华润银行，才有我今天的成就。今后，我也会继续努力，恪尽职守，为华润银行的明天奉献自己的价值，让我们一起继续成长，不忘初心，未来可期。✎



心存敬畏，用心服务

陈雪君（2018年度十佳服务明星）/ 东莞分行长安支行运营经理

陈雪君自担任运营经理以来实现网点事后监督零差错，获得2018年第二季度服务明星。

2017年7月，我离开深圳，入职华润银行东莞分行，从基层的综合柜员岗做起。关怀备至、专业高效是银行服务的必然要求，它融汇在每一个看似不经意的摆设中。柜员机、意见簿、便民箱、老花镜、角落的雨伞架、文化杂志架、滚动播放的华润宣传片……环境温馨而舒适。温婉端庄的大堂经理，真诚接待引导每一位客户，让客户倍感亲切。手持警棍的两名保安人员职守在厅堂门口，保卫着银行的安全，让客户倍感信任。三尺柜台，整齐摆放着绿植和花束。我身着精干职业套装，淡妆上岗，面带微笑举手迎接每一位客户，一句句“您好，欢迎光临”“请稍等”“请慢走”让客户倍感温暖；欠身鞠躬，站立双手传递客户单据；办理每一笔业务都有礼、有节、有度，每一次操作都合规、快速、准确，贴心的服务赢得客户的尊重和信任。

前银监会主席刘明康说过：“服务从来不是技术问题，是管理问题，是银行文化问题，做好服务业，要有一颗敬畏之心。”虚以待物，宽以待人，服务从来不是轰轰烈烈，而是体现在平凡日常的细节上。下雨了，给客户一把雨伞遮风挡雨；炎热的夏季，为客户提供一杯清水，缓解热气带来的浮躁与不适；客户大额取现，多提醒几次注意资金安全……

银行经营通过服务体现，服务是品牌，是形象，是一家银行核心的竞争力，是银行经营的载体。一家银行的服务范围、服务效率和服务态度直接影响其能吸引的客户

数量和质量。要做好服务，必须始终以客户为中心，站在客户的角度为客户着想，了解客户需求，时刻让客户感受到被尊重和优越感，用心换取客户长期的信任与支持。

绕树三匝，此枝可依。在华润，我明白了“服务”的真谛。它不止是一次次神秘人暗访的满分答卷，也不止是一个个优秀网点服务明星的表彰，更不止是“优秀服务网点”锦旗悬挂的荣誉。我相信，一个用心做好服务、重视服务的银行，会积淀成更强的竞争力，在银行业占据一席之地。

一晃经年，随遇而安。忙碌充实的工作使我内心平静，焦躁被沉淀，情绪被缓释，思绪越发清晰，目标更加聚焦，对用心服务的践行也愈发坚实。

还记得傍晚送完钞箱，一位台湾客户特地从深圳赶来签约理财，审核资料齐全后，我们加班加点为其办理，并营销其开通手机银行和网上银行；还记得春节前一位70多岁的老爷爷每天前来询问网点有无新钞兑换，等分行新钞下解后，我们第一时间通知他前来领取，老爷爷开心得像孩子；还记得临近下班，一位企业客户要办理批量开卡业务，我们审核验印完厚厚的资料，加班到10点多才办理完毕；还记得台风“山竹”肆虐广东时，我们为了让客户知悉放假通知，晚上10点多赶回网点打印暂停营业公告，台风过境后，我们下午1点第一时间赶回网点收拾“残局”，尽快恢复营业……

服务路漫漫其修远，它融汇到我们每位银行员工心中，对客户心存敬畏，为客户解决问题，给客户送去温暖，触动客户心弦。

林徽因说：“人只有将寂寞坐断，才能重拾喧嚣；把悲伤过尽，才能重见欢颜；把苦涩尝遍，才能自然回甘。”时间，意味着专注而单纯的去做自己喜欢的事情，去过一种简朴而觉知的生活。我对生命，对生活，对世间万物始终保持敬畏之心。

从事银行服务工作的五年，我在漫漫无边的大海奋力游着，“终日乾乾，夕惕若厉”，努力朝向自己的彼岸。

感恩，所到之处，温暖向阳；感恩，眼角带笑，眉眼如初；感恩，虽识乾坤大，犹怜草木青；感恩，虽历尽千帆，仍初心不忘。🌻



浅析大数据挖掘在银行风险控制中的应用

曲梓诚 / 总行运营管理部

近年来，银行业务范围的延伸和业务品种的多样化，给银行风险控制带来了不小的挑战。而银行业务每年产生的数据量，也呈现出快速增长趋势。以我行为例，据不完全统计，近年来我行业务数据量以每年15%的速度递增。麦肯锡研究结果显示，金融业在大数据价值潜力指数中排名第一，在这样的背景下，如何利用大数据挖掘技术，快速、精确地筛选、发现风险问题并及时进行管控，对于我行稳健经营，牢守风险底线具有重要现实意义。

一、当前银行风险控制的难点与意义

伴随着银行业务的改革发展和产品创新，不少新的金融风险问题也由此衍生出来，银行业风险结构逐渐呈现出程序性风险、信用风险、流动性风险复合叠加的趋势，且表内外风险关联复杂，银证、银保、银信合作业务使风险在不同类型机构间交叉传导。

这种形势下，我们可以把银行风险控制工作难点主要归为两类：一是风险识别难，尤其是在银行业务开展日益电子化、信息化的趋势下，业务系统增多，交易数据激增且分布不均，数据标准不统一，极大增加了风控人员分析的难度，使得一些违规违法行为存在隐匿的可能；二是风险预警难，传统的风控技术如果不能跟随新业务、新产品进行快速更新迭代，将会影响风险

识别的速度和精度，而良好的风险预警效率可以尽可能地防患于未然，避免风险的传导与扩散。

因此，面对当前复杂的经济金融形势，从服务实体经济、防范金融风险、保护存款人利益的全局任务出发，充分运用现代信息技术手段开展风险预警和排查工作，是银行不断提高与业务发展相适应的风控能力的必然要求，也是建设信息化银行的必经之路。

二、数据挖掘技术简介及应用优势

数据挖掘（Data mining）又译为资料探勘、数据采矿。它是数据库知识发现中的一个步骤。数据挖掘通常与计算机科学有关，并通过统计、在线分析处理、情报检索、机器学习、专家系统（依靠过去的经验法则）和模式识别等诸多方法来实现上述目标。简单地说，数据挖掘是一个从已有的大量数据中通过整理、降维、统计分析的操作，挖掘出价值数据的过程。

随着银行业务的发展，每天可采集到的数据量级不断攀升，常规的审阅和检查手段已经跟不上数据增长的速度，商业银行风控技术早已由传统的人工决策逐步向风险计量转型，利用金融、科技、统计等理论和技术手段，不断提升风险预测和量化能力。而数据挖掘技术正是一门多学科交叉应用，它可以让快速、准确、全面地识别风险在这个数据爆炸的时代成为可能。

以中国银监会检查分析系统（Examination & Analysis System Technology，简称：EAST）为例，2013年，中国银监会研发了拥有自主知识产权的EAST系统，EAST系统按照《中国银监会监管数据标准化规范》的设计，面向全国所有商业银行按月进行数据采集，采集范围涵盖了10大监管主题域、58张监管主题表、1500多个字段，通过将不同银行的基础数据还原成统一的业务逻辑，再建立专业的数据分析模型对被监管机构的业务进行全面深入检查。该系统上线后，广东省银监局曾试点应用EAST系统对某法人银行实施检查，设计42个模型全面批量检索，同类问题基本覆盖，筛选疑点记录21612笔，共6372户企业，发现问题金额2176亿元，模型命中率达92%。部分发现的问

题是银行自身难以识别的，检查结果引起了该银行董事会和高级管理层的高度重视。可以说，该系统正是适应银行信息化发展、提高银行监管有效性的重大战略部署，具有很强的前瞻性、科学性和实用性，其设计思路和应用成果，对我行数据治理和风险控制亦极具参考价值。

三、对我行应用大数据挖掘技术的几点建议

（一）大力推进数据集成整合

在银行业务数据规模不断持续扩大的同时，除了量化和结构化数据，大量非量化、非结构化数据也一并产生，导致信息高度混杂，银行需要强化数据标准的推广落地，才能有效集成与整合各种类型的数据，打破传统数据与非结构化数据的壁垒，才能构建出完整、全面的银行大数据视图，进而开展数据运算与分析。

（二）构建大数据分析平台

我行可在内部建设专门的大数据分析平台，包括硬件与软件，搭建出数据获取、存储、分析和利用的IT系统架构。再通过数据导入、风险建模、运算分析，不仅可以为风险识别、风险量化、客户行为分析、项目决策做出有数据支撑的综合评估，还可以使内控检查更为深入、细致，让银行业务的开展更为合规、安全。

（三）建立数据挖掘长效治理机制

数据挖掘的方式方法不是一成不变的，而应该是伴随银行发展而不断调整的动态过程，这其中包括数据标准的定义、数据元的管理、数据分析模型的开发、数据质量的优化、数据安全的管控等等，因此，必须通过长效数据治理，实现各个环节的持续改善，才能最终发挥出数据挖掘的价值，为我行业务规模、质量、效益协调发展保驾护航。

面对大数据时代和当前复杂的经济金融形势，“如何不被海量数据淹死”，是银行风险管理和监管部门面临的共同挑战，通过建设信息化银行，用好大数据挖掘技术，有助于我行积极应对金融信息化浪潮带来的挑战，促进我行风控能力再上新台阶，最终推动我行各项业务又好又快发展。✎



给百年华润的一封信

张凯昱 / 东莞分行营业部

*本作品在华润金融主办的“给百年华润的一封信”主题征文活动中，荣获三等奖

2018，华润进入第八十周年。从香港中部的维多利亚港到现在的中国华润大厦；从战争年代到今天，日以继夜的艰苦奋斗；从香港到全球，华润80年来一直伴随着我国成长的步伐，与国家风雨同舟，与时代命运与共。

回望华润80周年，眺望百年华润，作为一名新入职的华润员工，心中激荡着奋斗的激情，使命感和自豪感油然而生。

回望过去，自华润金融控股有限公司在2009年11月正式成立，华润集团就开始尝试“打造金融平台、实现产融结合”的商业模式创新；2011年珠海市商业银行更名为珠海华润银行，正式开启华润以银行为核心的打造金融服务平台的战略布局；2014年，华润保险顾问有限公司、华润租赁有限公司并入华润金融控股有限公司；2016年，华润金融境内管理平台“华润金控投资有限公司”成立，同年，华润资本管理有限公司成立。

这么多年以来，华润金控借助华润其它六大行业的丰富财务资源，拓展延伸其背后庞大的客户资源，将多元化实体经济作为自己的特殊优势，在为利润中心服务的过程中集合所有的资源并实现资源共享，达到战略协同。从华润万家和华润银行协同的社区支行模式，到金融利润中心为（医药、万家、电力、水泥等）上下游企业进行的融资服务，再到华润资产将其资产管理的土地，与置地协同，共同开发的土地协同模式，华润金融一直以“助力实业，融惠民生”为使命，发挥华润资源优势，产融结合，致力于成为最具

产业与消费者洞察力的综合性金融公司。

展望未来，到2035年，我国要基本实现社会主义现代化，经济实力、科技实力将大幅跃升，跻身创新型国家前列。在未来20年，世界将处在新一轮科技和产业重大变革期，云计算、物联网、大数据、人工智能、3D打印等技术广泛应用和新兴产业的蓬勃发展，会推动整个社会进入信息时代、智能时代。因此集团长期积累的庞大信息数据（社交信息、供应信息、信用信息、消费习惯、商品信息等）将成为未来重要的资源。华润金融正好利用这一优势，从数据角度出发，发掘客户需求、评判客户信用等级，判断客户消费习惯，依托集团产业客户向上下游拓展，从而为地产、水泥、电力、燃气、医药、分销及快消等行业提供更多更优质的金融解决方案，实现双赢。

“唯恒者能远行，唯思者能常新”，到2038年华润百年诞辰之际，我们的祖国将焕然一新，而华润金融也将乘上科技变革，社会发展的东风，坚持“助力实业、融惠民生”的使命，以责任为先，砥砺前行！



与你同在

罗淑娴 / 佛山分行综合管理部

*本作品系佛山分行在“扬帆起航，再创辉煌”评优表彰大会暨迎春文艺汇演上表演的歌舞节目《与你同在》的演讲稿，朗诵人为佛山分行营业部总经理李亮

走过八十年的创业征程
见证时代的风雨沧桑
1938年联和行诞生
陪伴新中国不断成长
企业足迹遍神州
荣登世界五百强

2010年
华润银行的故事
翻开新的篇章
企业的期望
竞争的压力
风险的担当
放在我们肩上
融进了我们的理想

2013年佛山分行
在岭南古镇
迸发无穷的力量
青春的火焰
在客户开发的赛场上燃烧

今天
我仰慕你
伴着青山绿水
红色华润的佳话为人传唱

今天
我崇敬你
闪耀的金融新星
在南国的天空
发出耀眼的光芒

今天
我祝贺你
我们始终同你
一齐成长
创造更多精彩的荣光 🏆



群星耀华润

珠海分行

*本作品系珠海分行在“扬帆起航，再创辉煌”评优表彰大会暨迎春文艺汇演上表演的快板书节目《群星耀华润》全本台词，系集体创作，主笔珠海分行办公室总经理马丽、珠海分行公司金融部周媛媛。演诵员工包括殷文杰、甘羽、张丹丹、邓石花、幸伯庆、郭景成、罗碧海、陈定宏、郑晓娟、林惠泰、周雨琪、魏琳、袁柳艳、金慧、梁志立、郑文峰等

打竹板，响连天，华润银行似春天，
我们一起走台前，先给大家拜个年，大家~新年好！
拜个年，祝团圆，祝大家过个快快乐乐幸福年。
一祝各位领导身体健康、精神爽；
二祝各位同事万事如意、阖家欢；
三祝各位嘉宾心想事成、所有梦想得实现；
四祝华润银行事业腾飞、财源滚滚、一年好过又一年。

过大年好心情，
我们仰头数星星，
牛郎星织女星金木水火那么多的星，
千颗星，万颗星，千颗万颗数不清，
就像那我们银行的众明星。

存款之星、服务之星、
营销之星、内控之星、管理之星、
特殊贡献之星、青年文明之星，
个个岗位都有明星，
他们都是我行的排头兵。

排头兵争先进，感人的故事讲不尽，
今天不把别的表，就说这些领头人，
这些人，不简单，
大事、小事干在先，
不怕苦、不怕累，爱岗敬业讲奉献。

营销之星不容易，紧盯市场抢先机，
竞争意识很坚定，营销产品创效益；
服务之星了不起，业务技能数第一，
笑脸迎送八方客，满意服务传美誉；
内控安保功劳大，平安运营要靠它，
审贷授权堵风险，安全合规为大家。

华润银行干部水平高，个个都是模范好领导，
善经营，会管理，科学发展是真理，
运筹帷幄重全局，稳健经营促效益，
风控发展两不误，共创共享是动力。

台风“山竹”显狰狞，广东处处有灾情，
影响企业拓发展，华润贷款促生产，
自发组建义工队，救灾清障不喊累，
党员带头显大爱，以身作则起表率。

金融业，回本源，
严监管，去杠杆，
大背景下怎么做，三大问题如何破？
立一隅，谋全局，稳为首，
守正出新以致远，做强湾区日可待。

赛马活动激情高，你追我赶业绩超，
讲奉献，作贡献，
全员营销背任务，领导带头抓项目，
全力以赴为华润，众人拾柴火焰高。

奖创新、出爆款，
“一行一策”增效益，
稳经营，调结构，
全行同心促发展。

抓重点、重点抓，
“三性”管理须平衡，
保增长、引有资、做大做强当争先。

小银行、大网络，
信息化建设大发展，
大数据时代先出发，线上线下齐开花。

时不我待争朝夕，锐意进取抢先机，
新年誓要开门红，存款贷款势如虹，
坚定奋进共楫舟，业绩必定大丰收。

今天来把群星赞，争当明星好好干。
今天来把决心表，四大标杆要树好。
市场份额大提升，经济效益逐年增。
资产保质要努力，业绩再创新奇迹。

家国情，在心间，不忘初心八十年，
红色基因代代传，光荣使命担在肩。

2019再努力，金控引领意志坚，
一步一个新思路，一步一个新起点，
一步一个一重天，一步一个幸福年，
华润银行百尺竿头，一年更比一年好！
相聚珠海，扬帆起航，
再创华润好明天！好~明~天！👏





我是华润人

李知芳 / 佛山分行财务与运营部

从2013年入行至今，整整6个年头。我在华润这个大家庭中不断学习成长，有艰辛也有欢笑，有挫折更有收获。

6年时间转瞬即逝，让思绪沉淀片刻，回头检索走过的日子，欣慰的是每一个脚印都踏实而坚定，这份经历和智慧经过岁月的沉淀，愈发显得弥足珍贵。

刚入华润银行时分配到分行财务与运营部工作。由于之前工作是在基层网点，所以分行运营事务对我来说是一个较新的领域，它需要更专业的知识，更要求对工作更多的细心与耐心，对我来说是个很大的挑战。一开始，心里有些胆怯和迟疑，因为这与自己设想过要走的路不太一样，但是很快我就给自己找好了定位，平衡了心态。分行财务与运营部的工作量大且繁琐，要很细致，但明白到运营却是银行的基础工作，稳打稳扎是工作的基本要求，而且对自己的全面发展也是大有裨益。领导和同事们的敬业精神常常触动了我，而气氛的融洽更让人有对工作的热情和对辛劳的无怨。刚进入华润时，大家不仅仅是同事，更是生活中的朋友，这让只身在佛山的我有了强烈的归属感。工作是有困难的，但是在大家的帮助下，特别是部门总经理马宗周的关心下，一点点地取得进步。在2013年年底，我终于顺利通过了试用期，正式成为一名华润银行员工。

克服了刚进入工作的粗心与紧张，我力求做事思路清晰，一丝不苟，在熟练的基础上求效率，合理分配时间，求快求准。在工作中每一个人都是我的老师，有疑必问。马总常对我说：“运营的工作来不得半点马虎，你必须遵循它的步骤，不可自作聪明绕开它。不能怕麻烦。如果你想偷懒，一次两次也许侥幸不出问题，但终有一天逃不脱惩罚。”因为有过切肤之痛，所以这个道理我理解得很深刻。在工作实践中，以前看似简单的小事，现

在也务必要要求自己用严谨的态度去对待。

受到挫折的时候我也曾失意抱怨过，一向自信满满的我甚至一度对自己感到怀疑，但这时候有同事领导向我伸出温暖的手，陪我走过了那段最艰难的日子，这是最值得追忆的一段时光，于我的一生都是珍贵的财富。我要感谢陪我走过的同事和领导，因为有你们，所以我坚强。在华润银行，我对工作始终尽职尽责，和同事相互协助、理解，我们财务与运营部的工作不断得到上级的肯定，团队凝聚力进一步增强。在不断的学习和积累中，我觉得自己不再苍白。感谢生命中有这么一段苦与甜的经历，我想在今后的工作岁月中，无论遇上什么坎坷，都能迎刃而解。

2015年，因为岗位变动我调到分行集中处理中心工作。分行较复杂的运营业务都在集中处理中心落地，这又是一个全新的挑战，要求我必须迅速上手。我非常珍惜这次机会，为此，我在工作中虚心向其他分行的同事学习请教，尽快把工作理顺；利用业余时间不断充实自己，力求对集中处理中心的业务有更全面的认识。在做好本职工作的同时，我积极配合做好财务与运营部的其他工作，为部门乃至整个分行的运营工作尽自己最大的努力。因为我心中对华润有着深厚的感情，因为是华润在我人生的道路上不断教会我如何承受生活的重量。

入行这么多年，我已深深融入了华润，可以自豪的称“我们华润人”，华润的蓬勃发展，其先进的企业文化和人性化魅力，也深深地牵动着。我很感谢领导给予机会，我衷心希望，能够用自己的绵薄之力和所有的华润人一起，为华润创造更高的辉煌。最后，还有一句话与大家分享：

琴弦可以暂时暗哑，宝剑可以暂时入鞘，笔墨可以暂时尘封，只有血液仍然奔腾，我们的目光仍将在一望无际的大地上延伸，一如那无遮无蔽扫荡一切藐视一切的飓风！只是，路仍然弯弯曲曲，曲曲弯弯，通向不为人知的林中。“林中有许多路。这些路多半突然半断绝在人迹罕见之处，这些可以叫做林中路”。（海德格尔，《林中路》）

这些路，并不将人引向广场、舞台、会场，也不引向闹事、街巷、公路。但这些幽径，总需要有人去行走、探索。而在寂寞的行走中总有些手臂的牵引、指向，终温暖一生。🌟



餐桌故事

林琼芳 / 总行办公室

儿子是吃饭困难户，为了哄他好好吃饭，一家人用尽了各种办法。对于当妈的我来说，最经常使用的方法，就是创作餐桌故事。

“宝贝，你乖乖吃饭，妈妈给你讲个故事。”

“好啊，讲什么故事呢？”

“我们今天吃面条，就讲面条的故事吧。”

“好啊！”

“好的，那妈妈先想一下，你先吃五口饭，吃完了我就开始讲。啊~”

长大嘴巴，吧唧吧唧吃了五口饭。

好了，妈妈要开始讲故事了。

腊肠的故事

从前从前，在很久很久以前，在一个很寒冷的冬天，天刮起了大风，下起了大雪。有一块肥猪肉走在路上，冷得瑟瑟发抖。

这时候，在另外一个地方，有一条瘦猪肠，被风吹飞了，挂到了树上。

肥猪肉走啊走，见到瘦猪肠，很奇怪地问它：“你干嘛挂在树上啊？”瘦猪肠说：

“我太瘦了，被风吹起来了。你呢？干嘛一直在发抖？”肥猪肉说，“我没有衣服穿，太冷了，冷的不得了。”瘦猪肠灵光一闪，说：“我有个好主意！你躲到我身体里来吧，我当你的衣服，这样你就不会冷啦！”肥猪肉说：“好啊，谢谢你！”他跳啊跳啊，终于跳到了树上，钻进了瘦猪肠的身体里。瘦猪肠的身体密不透风，肥猪肉终于不冷了！而装了肥猪肉的瘦猪肠也变成了胖猪肠，变得好重，一下子就从树上掉了下来，再也不用担心被

风吹飞了。肥猪肉和瘦猪肠都很开心，从此他们幸福地生活在一起，成为了最佳搭档。

嗯谁说只有王子和公主才能幸福地生活在一起？肥猪肉和瘦猪肠也可以。

“好啦，腊肠的故事讲完啦。再吃五口，妈妈给你讲另一个故事。讲什么故事呢？嗯，就讲筷子兄弟的故事吧。”

筷子兄弟的故事

从前从前，在很久很久以前，人们吃饭都是用手，经常把手弄得脏兮兮的，如果手没有洗干净，还很容易把细菌吃到肚子里，导致肚子痛，生病。后来，有一个聪明人发明了筷子，人们开始使用筷子来吃饭。在筷子的帮助下，人们可以便捷地夹起食物放到嘴里，再也不用担心弄脏手，也不用担心把细菌吃到肚子里了。人们都非常感激筷子，因为筷子是由两根小木棍组成的，人们都亲切地称呼他们为筷子兄弟，经常表扬他们兄弟俩。

有一天，筷子兄弟中的哥哥不乐意了，他骄傲地对筷子弟弟说：“你看，人们都表扬我厉害。刚才主人吃饭，多亏了我才把菜夹起来。你力气那么小，根本夹不起菜，还在旁边妨碍我。你是个没用的筷子！”弟弟反驳说：“才不是呢，如果没有我在旁边帮助你，你根本夹不起菜来。”哥哥生气的说：“你血口喷人！”说完，就把筷子弟弟赶了出去。筷子弟弟很伤心，默默的离开了家。

第二天，主人又要吃饭。她拿起筷子，“咦，怎么只有筷子哥哥？筷子弟弟呢？”筷子哥哥回答说：“弟弟太没用了，我已经把他赶出去了，给我们家腾点空间吧。没关系，有我在，我一样可以帮你夹菜。”说完，筷子哥哥就开始夹菜给主人。可是，他用尽全身的力气，却没能把菜夹起来。主人只好用它把菜慢慢挑起来，放到嘴里。吃完菜，主人又想吃鱼。平时都是筷子哥哥跟筷子弟弟一起合作，把鱼肉夹到主人嘴里。可是今天没有了筷子弟弟的帮忙，筷子哥哥同样用尽了力气，却根本就没办法把鱼肉夹起来。筷子哥哥终于明白他错了，没有筷子弟弟的帮忙，他根本就没办法把任何食物夹起来。虽然弟弟力气没有他大，可是他自己有再大的力气，没有别人的帮忙，也完成不了任务。筷子哥哥很后悔，他决定去找弟弟。

筷子哥哥走啊走，终于找到了弟弟：“对不起啊，亲爱的弟弟，是我错了！虽然你力气没有我大，但是没有你的帮助，我根本没办法把菜夹起来。我现在明白了，团结力量

大，两个人一起才可以把事情做得更好。请你原谅我，跟我回家吧！”

筷子弟弟说，“你知道就好，没关系，我原谅你。”于是，他们俩手牵手回到了家。主人看到他们两个一起回来很开心。在他们两个的帮助下，主人又可以轻轻松松的吃到菜和肉啦。从此以后，筷子哥哥再也不骄傲自满，说筷子弟弟没用了。

“好啦，筷子兄弟的故事讲完啦。来，张开嘴巴，再吃五口。”

“哈哈，这个故事太搞笑了。我还要继续听故事。”

“好，吃完这五口，我们继续讲下一个故事。妈妈给你讲一个狼吞虎咽的故事吧。狼吞虎咽是一个成语哦。”

狼吞虎咽的故事

从前从前，在很久很久以前，地球上发生了一次大饥荒。动物们都饿极了，包括了老虎大王，还有狼，它们都饿得肚皮贴后背了。

有一天，它们在路边看到了一只奄奄一息的小绵羊。小绵羊快要饿死了！不过一会儿，小绵羊再也撑不住了，慢慢的闭上了眼睛。老虎跟狼看到小绵羊死了，马上扑了上去，争先恐后地抢肉吃。老虎很凶猛，但是狼也不差呀，他们在比赛看谁吃得快。老虎大口大口地吃，狼也大口大口地吃。因为他们实在是太饿了，吃得太着急，太吓人了。从此以后，人们就把吃饭吃得很快、很急、抢着吃的样子，叫做狼吞虎咽。

三个故事讲完，一碗饭也差不多吃完了。完成任务！

有时，儿子会出命题故事。餐桌上有什么菜，就出什么题，还要安排主角。

“妈妈，我今天要听贤二和腊肠的故事。”

“妈妈，我要听超级飞侠、豆腐、菜花的故事。”

“妈妈，我要听超级飞侠、贤二、米饭、火腿肠、罗汉果的故事。”

……

好的，妈妈给你讲，你说的每个关键词都会出现在故事里，五口饭的时间就可以创作出一个故事。故事不一定都有趣，不一定都蕴含人生道理，不一定都讲授新知识，但都是独一无二的属于我们母子俩的餐桌故事。👨👩👧



春节回乡随感八则

黄北光 / 总行办公室

“回不去的故乡”在老家有一坨新解：车多人多，逢节必塞，回乡车辆节前2天就开始在县城外环路排起长龙，游子们近在咫尺的家门口望眼欲穿，同时饱受饥肠和肾的双重折磨。好友互相通报时长和塞况，从比运气演变成谁避开塞车线更巧妙。后来明白，原来回家也有路线之争。

“回不去的故乡”还有一坨新解：毕业时立下豪言壮语，绝不回老家发展，一头扎进外面的滚滚红尘和家乡划清界线。眼看5年间高楼林立，一家本地三农企业跻身创业板龙头，自己持股，或其老爹持股的朋友皆春风满面，聚会聊天时难免说些“你们在外活得太累”的悲悯高论。回去还是不回去，这是个问题。但心里多问几遍后，还是架不住大城市生活的勾引，遂作罢。

小镇青年对家乡的卑怯通常都比较朴素，当初还说“如果将来有一天老家开麦当劳了，我就回来”，结果打脸来得比老乡们建楼盘还快，不仅麦当劳有了，连星巴克、喜来登都有了。城市人回乡下瞬间变土，是说自己已经衬不起老家了。

不知道几十年前，在《鹿港小镇》里唱“听说他们挖走了家乡的红砖砌上了水泥墙，家乡的人们得到他们想要的，却又失去他们拥有的”的罗大佑是不是也是在过年回

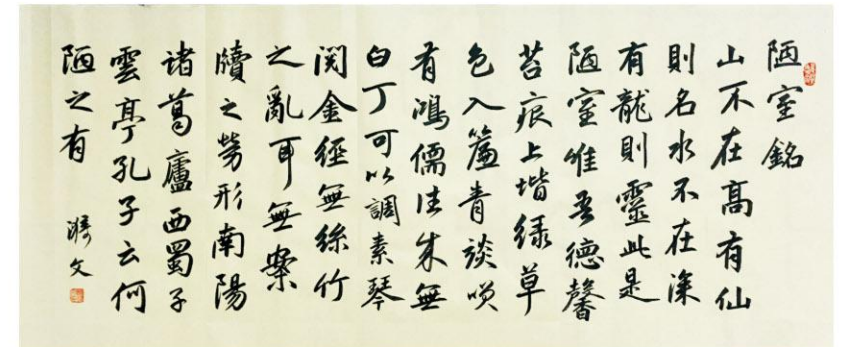
家的时候有感而作。至于家乡的人到底失去了什么，他没唱出来。

初三出门郊游，路经一条村正在打新春篮球联赛，停车围观。场上10人，外国人占了4/10。留脏辫的黑人明显技术最佳，俨然加利福尼亚某社区大学校队水平，轻跃抢篮板，踮脚小盖帽，左手右手一个胯下插花，行云流水般完成。偏偏爱在三分线上停住，稳稳传球给一白净本地靓仔助其上篮得分。正感慨国际友人果然高风亮节、有团队精神，旁边一村汉说：当然啦，比赛是他老爹赞助的。

奶奶不在以后，除夕那顿年夜饭少了很多品类上的正义：有鸡、有鱼，炒个瓜给刚学会吃饭的小朋友，再多个虾就齐活儿了。这种以分量压倒数量的倒退，倒也不是敷衍，是父辈们做不动了，我们又做得难吃造成的。但也得开开心心吃，除了被动发胖，你别无选择。

我家门前有艘船。新小区楼侧对县城唯一一条能称为“水”的地方，地方宣传部门挑在雨量充足的某年，开足水边楼灯拍摄夜景美图，美曰其名“江”并列为本地八大景之一。一艘环卫部门无处安放的老旧浮萍打捞船被安置在泄水口旁，因常年水位低浅且无物可捞，它也就一直安安静静地停在那。每次经过我就琢磨，水位这么低，绝不能航，它怎么运过来的？

新婚第一年，携夫人回乡过春节。无奈小镇生活还是无聊，睡吃睡吃数日，觉得这样下去不行。最后找了个能发挥特长的娱乐项目——夹娃娃。从此全县街头大小夹娃娃店都被我们扫荡一遍，夫人精确计算抓位、快速摁键的样子颇有铁血战士面对猎物时的风范。朋友圈下友人点赞留言：那台娃娃机到底做错了什么。终了清点战果，8个娃娃共计耗费300元。也是一乐。👍



陋室铭 / 佛山分行个人金融部 邓漪



余晖 / 中山分行综合管理部 李振佳



呼伦贝尔大草原 / 总行法律合规部 易一平

『 书法 · 摄影 』