



诚信·激情·团队·价值



珠海 华润银行

成长

DEVELOPMENT
2015年第3期 总第24期
珠海华润银行股份有限公司





DEVELOPMENT
2015年第3期 总第24期
珠海华润银行股份有限公司
2015.08

主办
珠海华润银行

主编
史庆华

副主编
李 昊 杨万志

编辑
林琼芳 李宗弦

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

投稿邮箱
tgxx@crbank.com.cn



寻找身边最美华润人

在华润银行大家庭里，有形形色色的兄弟姐妹。他也许固守三寸柜台，隔着厚厚的防弹玻璃却为客户提供了最贴心的服务；他也许无论烈日当空还是狂风暴雨，都奔波于营销、服务各大小企业的途中；他也许埋首文件堆中，苦心冥想，下笔有神；他也许出没于工地，道是白领却一身灰尘；她也许身体羸弱，却正能量满满；她也许平时默默无闻，需要时却总能挺身而出；她也许工作上业务能手，回到家后还是做得一手好菜的贤妻良母；她也许上班时是名副其实的女汉子，下班后其实还是需要呵护需要关爱的小女生。他和她就在我们身边！

他和她也许不起眼，却是我们身边最美的华润人。

你就是那个他，那个她！

让我们一起，去寻找更多的他和她！



P06

从锻造责任心开始，让敬业成为一种精神和习惯 / 尹凤兰

高层论道 / HIGH ROAD

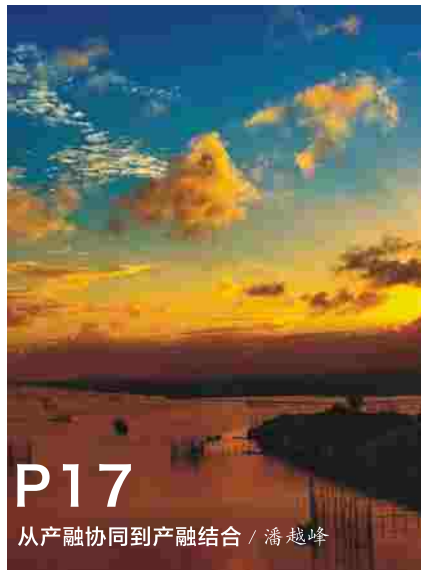
06 从锻造责任心开始，
让敬业成为一种精神和习惯 / 尹凤兰

产融结合 / UNION YIELD BE IN HARMONY

12 产融协同——华润银行的特色之路 / 刘铮
14 协同效应初显效 融融协同促发展 / 陈芳
17 从产融协同到产融结合 / 潘越峰

创新前沿 / THE FRONTIER

22 汇聚金点 共创明天 / 于昊天
25 造梦者 / 何鹏
28 善用机遇 无限可能 / 陈月姣
30 为轻资产型银行插上翅膀 / 宾川



P17

从产融协同到产融结合 / 潘越峰

它山之石 / THE STONES OF OTHER HILLS

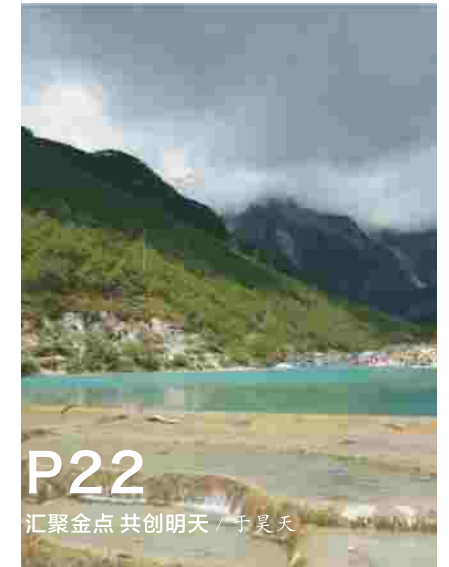
34 阳光照进来 / 林琼芳
39 如何成为银行业的Uber / SimonMathews

最美一线 / THE STONES OF OTHER HILLS

44 夜空中的萤火虫 / 陈燕容
47 华润娘子军 / 何鹏
50 梦想与坚持 / 曲俊杰
51 镜像
55 员工风采展示

健康生活 / A HEALTHY LIFE

58 这是你的船，你要让它成为最好的 / 陈秋瑶
61 书籍推荐
62 带着宝宝看世界——曼谷甲米游 / 王盈盈
65 自制戚风蛋糕 / 杨柳
67 美味在舌尖 / 朱梦颖



P22

汇聚金点 共创明天 / 于昊天



P34

阳光照进来 / 林琼芳

High road 高层论道

责任编辑：林琼芳



从锻造责任心开始， 让敬业成为一种精神和习惯

尹凤兰 华润银行监事长

时间过得飞快，转眼来华润银行已经大半年，目前银行各项工作基本步入正轨。通过半年多的认识和了解，我认为华润银行整体上拥有一支素质较好、较为整齐的干部员工队伍。这支队伍年轻充满活力，绝大多数干部员工具有较好的工作精神和敬业风貌。当然这支队伍在短短五年时间也经历了重组及不断变迁的洗礼，一定意义上讲也让这支年轻的队伍多了几分经历。今天大家正团结在“华润”的旗下，克服困难，积极进取，为华润银行的美好明天而努力拼搏。

就年轻人而言，成就一番事业是一种人生的梦想。而成就事业的前提是要有负责的态度和积极的精神，西方有句格言，人生所有的履历都应该从建立勇于负责的精神开始。

一、坚定理想信念，树立持之以恒的事业心。责任心是评判一个员工最重要的标准之一，一个好员工首先要有责任心，而强烈的责任心是源于对自己工作岗位的热爱和强烈的事业心。一个责任心强的员工，不仅将工作当作一份职业，更将其作为一份

事业，他对自身工作的价值和意义具有较为深刻的认识，能够将个人的理想融入到为实现单位愿景和目标的奋斗之中，时刻以主人翁的态度积极工作。他们充满激情和热情，把每项任务都当做是自己能力提升的机会，积极寻求解决方案，而不是找理由推脱、多一事不如少一事。有强烈事业心的员工，都非常热爱自己的工作，他们不仅能够在工作中收获成就，而且能够收获快乐，人生达到一种快乐工作、快乐生活的良好境界和常态。正是有了这份对工作的热爱，才敢于积极面对工作和事业上的各种困难、挑战，甚至挫折，在顺境中能够积极进取、百尺竿头更进一步，在逆境中能够总结经验教训，坚定理想信念，不抱怨、不退缩，不断锤炼自己。正是有了这种持之以恒、锲而不舍、任劳任怨的精神，才能见到风雨过后的彩虹。

二、做事踏实认真，锻造努力拼搏的精神。

有责任心的员工，不仅志存高远，更能脚踏实地，面对工作，无论大事、小事，都会认真对待，精益求精，能够在平凡的岗位上创造出平凡的业绩。他们努力拼搏、吃苦耐劳，表现更为自信，在困难和挑战面前往往战略上藐视它、战

术上重视它，积极推动，愿意为目标的达成绞尽脑汁和体力，拥有一种全力以赴的精神。他们做事更认真负责，思考更深入全面，且能够从细微处和细节入手，服务的态度和方案更能够打动客户，工作的思路或方案更为具体可行。他们在工作过程中形成了自己独特的工作思路、方式、方法和流程，对工作高标准、严要求，具有追求精深、追求卓越、追求细节和完满的精神。

三、努力学习钻研，提升专业精神和能力。

责任心强的员工，为了做好工作，也坚持不断学习、刻苦钻研，善于总结工作中的经验教训，进而不断提升自身的专业精神和专业能力。人一生的职业生涯就是一个不断学习的过程，这对于对专业和经验要求比较高的银行工作者来说尤为重要。具有专业精神的员工深知要胜任所从事的工作必须具备的专业素质，会心无旁骛地钻研业务，如饥似渴地学习与业务相关的理论和知识，而不是停留在一知半解。他们不仅善于学习书本知识，更善于向同事学习、向同业学习、向客户和市场学习，能够将在市场中摸爬滚打的实践经验进行总结提炼和分享，进而固化为个人和单位不易复制的专业素质和能力。他们工作的状态更

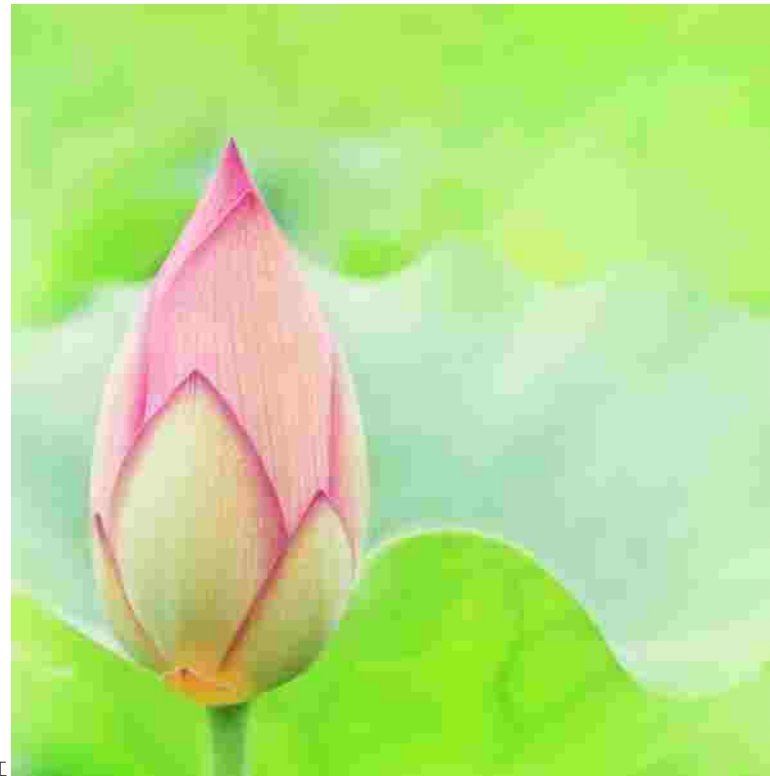


图 / 吕大江

为专注，有时候废寝忘食、夜以继日，甚至达到一种忘我的境界。专心工作的他们更具有创造力，因为许多具有创造力的思路往往都是在精力集中、冥思苦想、长期深入思考时迸发出来的。

四、敢于担当负责，打造团结友爱的工作氛围。责任心强的员工，不仅自己认真努力工作，而且热爱集体和同事，将单位视为家，将同事看作是兄弟姐妹，时刻怀揣着一颗善良的心和感恩的心。他们往往敢于担当，对自己所做的事情敢于负责，严于律己、宽以待人，这样的同志往往进步更快。他们在工作时刻想着集体和同事，重要任务总是冲到前面，与大家同甘共苦、风雨同舟。他们善于与大家分享经验和教训，总是保持积极阳光的精神风貌。

五、提高大局意识，努力发扬奉献精神。责任心强的员工，全局观和大局意识比较强，具备良好的

沟通和协作支持能力。他们深知分工与合作的辩证逻辑关系，分工是职责明确、发挥专业特长的必然选择，是为了更好的协作，而协作则是专业化分工之后的必然要求。无论他们处于前中后台哪个条线、什么岗位，做事的出发点都是银行利益的最大化。在具体工作中，他们能够平衡好客户价值与银行利益、条线业绩与全行绩效、短期利益与长期发展的关系。他们遇到事情积极沟通，围绕“以客户为中心”，按照“流程银行”密切配合、全力协作，倡导信息共享、充分交流。市场条线的同事时刻想着如何提供好的产品和服务吸引客户，中后台部门的同事在履行好管理职能和风险管控的情况下，总是努力想着为市场条线准备好充足的弹药和食粮；公司条线在营销批发业务时能想到零售业务的可能合作机会，零售条线在服务高端客户时，也想着是否会带来公司条线的业务机会。

责任心最重要的是源于一种负责的态度和积极精神，说到底是一种敬业精神和职业精神。其实这种负责的态度和积极的精神在我们的日常工作中是随处可见的。近一段时间，银行接受了集团一个重大项目的论证与研究，我们一批干部员工参与了此项工作，近两个月的时间，周周开会、天天加班，因时间紧迫，一些较为复杂的方案设计常常要加班到深夜。经过大家的共同努力，最终向集团交出了负责任的答卷，也充分体现了干部员工的敬业精神和职业精神。无论是承接集团大项目还是在日常工作中，这种精神都是能够让我们感受到的，如财会部的刘德念，平日话语不多，看到的总是不辞辛苦地埋头工作，在执行此次大项目时面对海量信息的数据整理等繁重工作勇于接受，高效高质完成，其中连续作战的辛苦自不必说了；资负部的陈敏，平时注重钻研业务，工作勤奋，大半年来几乎每天加班的人群中都有她的身影；财务总监吴丹是个年轻的“老华润”，工作总是充满一以贯之的热情和负责精神；华润新兵零售总裁陈微，博士早已毕业多年，至今仍孜孜不倦探讨零售业务新领域，每天几乎都是最早到办公室；办公室的蒋诗琪，她的座位离我办公室最近，每天都在埋头处理全行的公文流转，这位清秀姑娘的背景给我留下了更深刻的印

象；行政安保部的孙浩，我是在卓越职场装修工地上对上号的，在尘土飞扬的装修场地上见到时还以为是个工头，后来才得知是个英语过八级的专才……我相信华润还有许许多多这样的人、这样的事，有了这样的队伍，就给了我们华润银行腾飞的信心和力量。

华润银行今天还很小，让我们用执着和信念追逐我们的未来；华润银行今天还面临很多困难，让我们用最负责的态度和最积极的精神面对它、战胜它；把华润银行做成一个社会认可、监管认同的好银行要靠大家的共同努力；路是脚踏出来的，历史是我们中的每一个人共同书写出来的，我们的每一步行动都是在书写自己的历史，让我们一起用最佳的敬业精神和职业精神书写华润银行的历史。



图 / 周晓辉

Union yield be
in harmony

产融结合

责任编辑：李宗弦

12 产融协同——华润银行的特色之路 / 刘铮

14 协同效应初显效 融融协同促发展 / 陈芳

17 从产融协同到产融结合 / 潘越峰



产融协同

——华润银行的特色之路

刘铮 投资银行部

在我行“资产持有型”向“资产交易型”、“表内传统型”向“表外创新型”的轻资产和交易型银行的战略转变过程中，我行重点工作之一在于依托华润集团的产业优势开展产融协同业务。

投行业务具有低资本占用、业务模式灵活、创新触角敏锐及收入贡献较高的天然特性，高度契合集团产业、发挥产融协同优势的特质。用“一体两翼”来概括我行的投行业务，“体”是结构化融资，“翼”是股权并购和资产证券化。投行业务在全行战略转型的基础上，坚持奉行“ONE BANK”及“一体两翼”理念，契合集团产业的实际需要，重点寻找产融协同的突破口，着力解决集团产业在融资各环节中遇到的困难及问题。

一、在与华润置地、万科的协同中，我行为其提供地产项目综合融资服务，包括小股操盘融资、盘活存量、优质项目推荐、股债联动、优化上市公司财务报表等。近日，我行与华润置地联合体上海闸北及前海置地宝能的两个产融协同项目顺利落地，均采用结构化交易结构，为项目公司提供融资。目前，我行正在为华润置地量身定做地产基金产品，助力华润置地突破现有业务范围，降低企业运营成本，分散经营风险。叙做项目包括小股操盘模式下向其合资方提供融资服务，及即将落地的购房首付款资产证券化项目。协同机会较多，联系日益紧密。

二、华润医药为国内前三大制药商之一，拥有很强的品牌知名度与较高的市场占有率，旗下拥有工业及商业板块，所处行业存在进一步整合的机会。医药商业的应收

账款回款周期长，金额较大，为了盘活应收账款，美化财务报表，医药商业希望能够实现应收账款的出表。我行通过资产证券化业务，已经协助医药商业实现了2亿应收账款的出表。目前，我行正在对接邮储、广发等资金方，将尽快实现剩余26亿的出表规模。

三、华润电力在火电、煤电、风电、水电领域均有投资和经营布局，为电力行业之翘楚。我行正在对接华润电力新能源的多个产业基金项目，满足其资产收购、股权代持及项目孵化的多样化需求。

四、华润燃气在城市燃气方面拥有全国性的布局和经营。目前，第一单华燃合资公司的小股东股权质押业务即将落地，该模式具有可复制性，可在华润燃气及多个集团BU中推广。华燃应收账款资产证券化的融资项目也在有条不紊地进行之中。

同时，我行准备大力发展PPP模式下的产融协同投行业务，包括万科保障房的BOS、BOT模式；华润置地的REITS模式；华润电力BOT模式下的新建电厂项目；华润燃气采用PPP合作模式建造加气站、管道燃气项目；华润水泥的城市生活垃圾处理项目；华润医疗的PFI、ROT、EPC、O&M等合作建设医院模式，我行均可以采用产业基金、并购贷款等方式为其解决融资需求。

集团傅育宁董事长在《创新文化载体 共建精神家园》一文中引用了老子的一句话：“天下难事必做于易，天下大事必做于细。”在接下来的工作中，投行业务的产融协同将从以下三个方面入手：第一，紧贴及有效引导集团BU的需求，敏锐、深度挖掘集团产业的综合金融服务需要，着力解决集团BU在融资各环节中遇到的困难及问题，助力集团产业稳步发展；第二，融融联手，与金融板块的兄弟公司一起，包括华润信托、华润资本、华润资产管理等，更好的服务集团BU；第三，不断增强我行的服务能力，打造精品银行，利用投行的业务优势在产融协同领域精耕细作，为我行的产融协同工作添砖加瓦。



图 / 林琼芳



协同效应初显效 融融协同促发展

陈芳 资产管理部

随着金融脱媒，利率市场化脚步渐行渐近，市场竞争使金融综合经营成为必然选择，基于华润集团多元化产业基础，凭借华润集团丰富的金融资源，华润金融通过产融结合、融融结合的商业模式致力于探索一条以银行为核心平台，综合利用银行、信托和基金等金融牌照资源为客户提供综合金融解决方案的融融协同之路。

探索之路永远不是平坦的，融融协同工作开展三年来，有成功也有弯路，有鲜花也有荆棘，从刚开始的各业务单元协同意识的艰难磨合到现在的协同意识渐入人心，融融协同效应初现成效，确立了托管、资产管理等亮点模式，实现融融协同的实质性突破。与此同时，融融之间的无缝协同也逐渐为产业单元提供了一个高效的投融资平台。

一、托管业务

托管业务是融融协同工作中最具亮点的协同业务之一。华润银行以融融协同为契机，加强与华润信托财务部的紧密沟通，通过吸收与华润信托合作的托管行的先进经验，不断完善内部托管业务系统建设和流程建设，实现了托管业务硬件和流程达到先进托管行的水平。与此同时，华润信托也不断完善内部机制和进行内部宣传。经过三年的努力，华润信托已形成了凡是自主管理的信托计划均在华润银行进行保管的工作机制，华润银行也开通了对华润信托的托管业务各流程的绿色通道，极大提高了华润信托托管项目的清算估值效率。

融融协同工作开始前，华润银行的保管项目数量为5个，规模为53.34亿元，其中来自华润信托的保管项目仅为1个，占比20%，规模6亿，占比11.2%。

经过银信双方的努力，截至2015年6月底，华润银行的托管总数量为67个，规模为713.96亿元，托管业务中间收入为6473.87万元，其中来自华润信托的保管项目有42个，占比62.69%，规模为438.48亿元，占比61.42%，托管业务中收贡献4095.71万元，占比63.26%。融融协同对托管业务的助力作用充分凸显，银行托管业务量获得突飞猛进的增长。据市场调研，商业银行在未获得证券投资基金托管资格之前，托管业务量通常仅在10亿元左右，华润银行700亿托管规模很大程度是融融协同的结果，借力融融协同效应，华润银行托管规模达到500亿元之后，合作客户数由原来的4家增加至11家，极大提高了市场声誉和竞争力，增强了其他信托公司客户对华润银行保管业务能力的信任，有助于华润银行更好的拓展托管业务。

二、理财池业务

随着利率市场化、金融脱媒和资本管束加强，传统以利差为主的增长方式和耗资本中收业务的发展空间越来越小，商业银行迫切需要采取主动的资产管理策略来应对日益白热化竞争，对

银行而言，传统的存款负债管理具有一定被动性，打破传统的被动揽存转向通过提升主动资产管理能力吸引资金将作为银行缓解经营风险的突破口。

2013年之前，华润银行的理财规模仅为20亿元，产品投向仍较为单一，仅为同业存款和投资信托公司资金池，均为非主动管理类投资。为响应全行打造资产管理型银行的战略方针，培养银行自身的理财产品自主投资能力，华润银行资产管理开始探索自建理财池的方案。受制于人行理财产品债券账户开户工作的限制，华润银行只能选择通过SPV建池的方式开展理财池业务。面对市场众多通道选择，本着融融协同的原则，华润银行优先选择华润信托进行理财池合作，截至2015年6月，华润银行已在华润信托建立四个理财池，合计规模120亿元，已为华润信托创造412万元的信托管理费收入，根据存量业务，预计将为华润信托创造1000万元的信托管理费收入。随着华润银行理财业务的蓬勃发展，双方合作的空间将无限发展，融融协同互惠互利效应逐渐显现。

三、融融服务产融

2012年6月，华润信托和华润银行成功协手为医药股份提供第一单买断式保理服务，解决医药公司应收账款出表的问题，满足医药公司改善

财务报表的需求。该模式后来得以成功复制，华润银行之后运用该模式累计为医药公司提供16亿资金，满足其应收账款转让需求。

以融融协同为契机，产融结合渐入正轨。华润银行运用理财资金和自营资金通过各种结构设计为华润集团核心企业提供融资规模42亿元。银信合作模式的成功展现了融融协同业务领域的无限合作空间，体现了银行的资金优势与信托灵活的资金运用渠道完美碰撞，是银行和信托创新力的突出体现和成功实践，通过集团的优质资产和金融资本的无缝对接，融融协同正在通过发挥其资源与专业效应为产融结合创造更大价值。

融融协同的目的是通过协同减少协同单位的管理和经营成本，增加收入，产生新的业务模式，提高市场竞争力。虽然协同效应初步显现，但融融协同仍是一个不断试错、不断探索前进的过程。市场环境不断变化，协同模式也要不断适应，没有一种模式可一成不变地做下去。只有紧紧把握住协同模式需要创造价值、服务客户的原则，融融协同模式才能日益趋向成熟。我们坚信，在集团和金控团结而又坚定的协同浪潮指引下，开辟有华润特色的可复制的融融协同新模式指日可待。



图 / 汪婧



从产融协同到产融结合

潘越峰 珠海将军山支行

从产融协同到产融结合，个人愚见，两个字的改变，却是思维定式的转变，有着本质的不同，协同是两个及以上单独的个体为了各自的利益或目标，是相互需求的关系，是你和我的关系，是相对简单，一个时间段的你帮我、我助你的物理反应过程。而结合则是两个及以上单独的个体为了共同的利益和目标相辅相成、相互依托的关系，是我们的关系，是我中有你，你中有我的化学反应，并最终产生新的产融业务合作模式的复杂长期过程。产融协同是阶段，是产融工作的必经之路，而产融结合是结果，是产融工作的终极目标，才能真正做到金融的血液和实业的肌体相互渗透、融合。

产融结合不仅仅是“以产促融，以融助产”的单一对应关系，除了集团内部的关系户，如何共同面向集团外的上下游关联客户并提供令其满意的综合服务（这里的综合服务不单是金融方面，也有实业方面），是产融结合发展到一定程度后需考虑的，也是产融结合趋于成熟的表现。以产融结合的运营模式，向“产”和“融”共同的客户集群提供综合服务，既有利于这些客户群体的经营，产生联动效应，满足其多方面需求，也利于产融结合企业进一步挖掘客户价值，增强协同能力，获得增值回报。

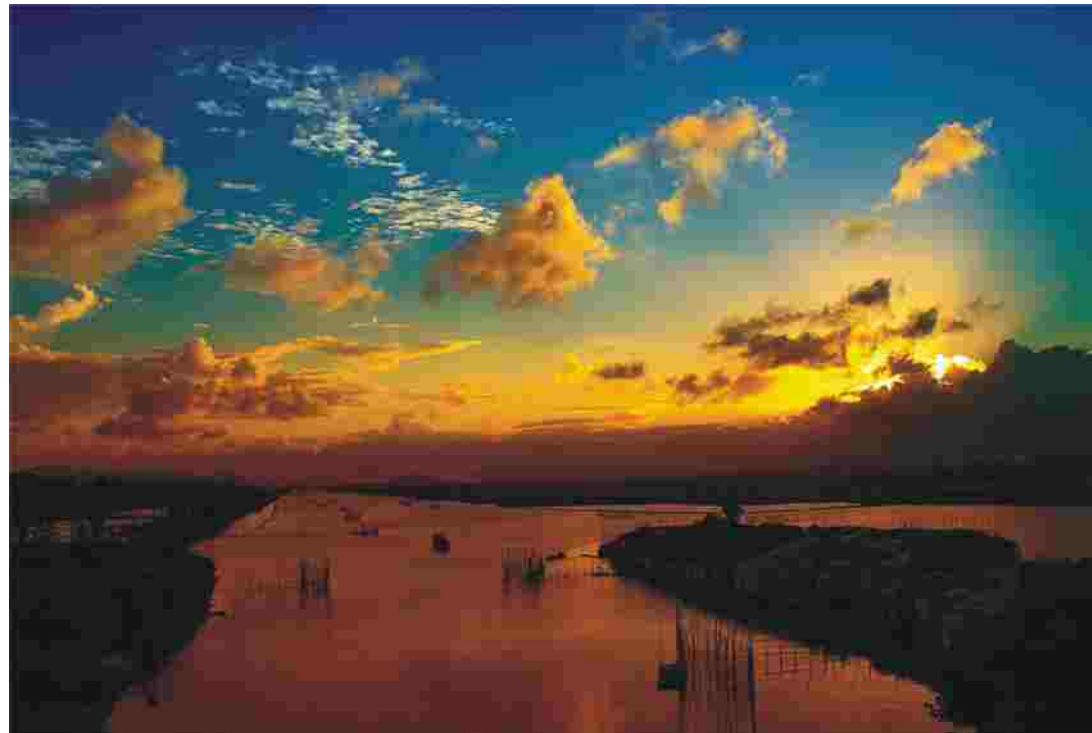


图 / 吕大江

本人有幸一直服务于产融工作的第一线，亲历了从最初的简单靠关系上门拉存款，到不断地与产业人相互加深沟通了解，熟悉商业模式，深挖并找到客户核心需求和关键节点，再结合我行自身的情况一步一步地开展产融工作，个中感受颇多，在此分享两个亲历的小故事。

故事一：上下游企业拓展

产融工作开展之初，通过层层关系推动，经华润内部核心企业的推荐，我们在很短时间精准

的找到了一家实力很强的外地上游供应商的关键人物，递上卡片彼此寒暄一阵，介绍了自身银行情况，客户听后很直接简短的说：之所以和你们见面，不是因为银行二字，而是前面的华润，简单的说，以我公司的实力，目前几大银行都给我授信额度，完全信用，利率下浮，网点就在楼下，随叫随到，你们银行可以吗？我的需求是因为我给华润企业供货，希望通过你们大集体的关系将我的供货回款更快，价格更有竞争力、销售额更大。

华润企业的上下游客户数量众多，目前哪些适合，我们的竞争对手有多少，他们的能力是怎样，我们能做到人无我有，人有我优吗？客户的真正需求在哪里？在日益白热化的金融市场中我们能拼的是什么，价格？授信额度？带着这些疑问，对外，我们首先进行筛选寻找目标客户，再对其商业模式进行深入沟通，最终锁定适合我行的客户群体；对内，到相关部门了解我行信贷政策和风险偏好、考核导向，同时提高客户经理对业务的熟悉程度和对客户的主动粘性。经过一段时间的摸索，终于在医药上游企业药厂与商业公司之间找到了具有异地操作可能性的医票通产品，在利润空间相对较薄的医药商业客户中我行加权收益利率在8%以上，同时我们不断简化流程，现在基本上做到足不出户、线上操作完成，具有一定可复制性。上述业务给我的感触是任何行业都有其特性，只有潜心深挖就一定能找到差异，把握机会。

故事二：核心企业拓展

华润医药商业集团年销售近800亿元，净利润率仅为1.3%左右，下属28个省级平台公司，近百家市级公司，客户群体庞大，属批发零售行业，主营业务简单的说就是将药品从药厂送到医院或调拨到二级经销商。由于我国此类商业公司全国近万家，且实力参差不齐，竞争激烈，行业极不规范，加上上游药厂和下游医院的绝对强势特殊地位，导致医药商业公司市场话语权较低，行业特征呈现二头挤压的哑铃状。上游药厂是款到视条件发货，下游医院是货到看情况付款，账期5-10个月以上，到期付款日还不确定，造成部分医药商业公司经营性现金流为负数，对考核产生了一定的影响。并且，全国各省级平台公司由于地域的差异商业模式相差巨大，同样的商业模式回款期都大相径庭。

经过多次上门调查了解，核心客户需求非常清晰明确：持续大量低成本资金需求（一般为基准），要求将大量对医院的应收账款做卖断式保理达到出表从而改善经营性现金流。明确了客户需求，鉴于我行的资金成本、关联交易限制、EVA考核等方面的因素，我行无论在资金量、价格、风险要求等方面通过传统的银行授信方式都无法满足，根据总行领导提出的“依托产融结合，打造轻资产银行”，做交易银行、流转银行的经营思路，行

业金融部与投行部、交易银行部、风险管理部等相关部门多次积极沟通、探讨，从客户的实际核心需求出发，寻求外部相对低成本资金。通过撮合，经多方努力，现已申报了资产证券化、跨境贷、商业票据转贴等交易型银行业务。上述业务给我的感触是服务集团客户并非简单的提供资金，而是要涉及行业、财务、税务、审计、同业业务、投行业务、境外政策及相关法律法规等多方面的信息和知识，同时了解多方的需求，找到最佳切入点，获取信息、打造渠道、构建平台，这就要求我们必须不断提高自身能力，转变思路。

说易行难，我们现在还是产融工作的初级阶段，真正从产融协同到产融结合，我们还有很长的一段路要走，还会遇到非常多的困难，虽然无法避免走弯路，偶尔也会略感彷徨，但我们绝不气馁，始终坚定信念，不回头地一路走下去！👊



图 / 周晓辉

The frontier 创新前沿

责任编辑：李宗弦

22 汇聚金点 共创明天 / 于昊天

25 造梦者 / 何鹏

28 善用机遇 无限可能 / 陈月姣

30 为轻资产型银行插上翅膀 / 宾川



汇聚金点 共创明天

于昊天 总行办公室

在2015年上半年经营工作会上，艾东行长指出尽管我行上半年在结构调整、业务转型方面初见成效，我行也仍存在核心客群建设滞后，产品不够丰富，不良化解任务压力大，流程效率低下等不足。为进一步推动全行业务创新和组织管理效率提升，挖掘员工潜能，激发员工参与全行建设的积极性，总行办公室在全行组织开展金点子大赛活动。

金点子大赛旨在为员工建立一个提案落实反馈的绿色通道，鼓励员工从大处着眼、小处着手，总结日常工作和生活中的点滴思考，期盼能和各位员工一起打造综合金融产品创新方案、探索创新营销服务模式、提升内部运转流程效率。活动中，组委会将一并邀请各业务单位对优秀提案的可行性和产品效益进行点评，优秀提案在收到多维度的反馈后将完成在全行的推广和落地，一同为华润银行的发展添砖加瓦。

【金点分享】

产品创新类：

金点子名称：地产行业首付贷互联网金融业务方案创新

提案人：交易银行部 郑少玲

内 容：该提案旨在建立与地产商协同合作的创新机制。通过华润互联网金融平台，购房者在向华润置地缴纳部分首付款后，可通过该金融平台向全社会进行融资。

个人投资者认购互联网金融平台产品后，募集资金划拨给购房者用于支付购房首付款。资金池由华润置地担保、华润银行监管。华润银行通过创新交易平台获取中间业务收入、沉淀存款资金。提案预计3年后为该类业务能带来2亿多的业务收入。目前产品已由我行与华润大学课题组研发完成，正在与行内相关部门、华润置地、万科及其他优质地产商进一步沟通实施方案。相应协同合作模式具备在地产行业内、甚至行业外复制展开的优异潜质。

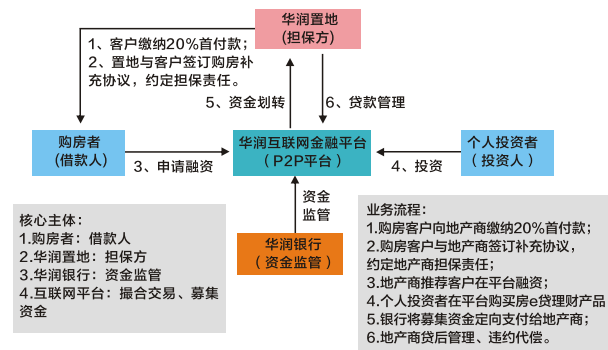
营销服务类：

金点子名称：“个人客户自主授信”预授信产品的微信应用（或APP）

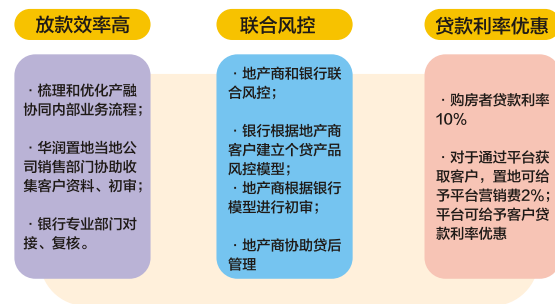
提案人：深圳分行 段定波

内 容：该提案建议以华润银行个人消费贷为品牌依托，以发放信用贷和房屋抵押贷为主，研发个人自主预授信微信应用（或移动APP）。客户在移动客户端录入个人关键信息后，我行经后台信息处理可实时反馈预授信额度。如若客户后续到我行网点提交相应原件审核并签订贷款合同，我行将在最短时间或于承诺时间内发放贷款。同时，客户如若转发或引荐他人申请或者作为团购牵头人，均可享受一定利率优惠。该营销方案有助于激发客户的自我认可情绪和社交动力，并有助于我行积累掌握潜在零售客户的基本信息。鉴于我行客户来源主要为新增客户，且我行信用贷在经过两年的推进后已积累了一定的实践知识和市场品牌，通过引入第三方客流入口，有助于我行批量获客并降低销售成本。

房e贷产品结构及业务流程



我行房e贷产品特点及优势



效率提升类：

金点子名称：关于将“珠海华润银行文档一体化”打造成真正的电子文书库的建议

提案人：总行办公室 庞丽蓉

内 容：该提案旨在实现文书档案查阅电子化，将档案查阅工作归总由总行文书处理，解放各部室文书工作。目前，我行文件在完成行发文、收文、签报流程结束归档后，全行同事如需查阅此些文件需通过借阅的形式。但经测试发现，现阶段员工发起借阅，经文书批准后，借阅者仍无法查看到文件具体内容。因此，提请慧点尽快改造OA流程，解决无法查阅的问题。同时，在OA系统升级过程中，一并取消各部室文书归档、保管文件的职能，以后部门文书仅负责而分办、传阅文件。

龙腾虎跃，戮力同心。产品创新、营销服务、效率提升，华润银行在成长过程中每一方面的改进均离不开员工在工作中的总结和反馈。在未来3个半月的时间里，组委会还将通过更多有效宣传形式将活动的热风带给全行每位员工，号召鼓励各位同事积极思索、踊跃提案。让我们汇聚金点，共创明天！



图 / 林琼芳



造梦者

何鹏 深圳分行综合管理部

没有宣传，没有奖励，深圳分行却以15个项目提案勇夺首期金点子战报第一名的桂冠，甚至比二、三名加起来数量还要多。通报第二周，深圳分行的项目提案已经飙升至30个，超额完成大赛要求的25个项目指标，而且这高歌猛进的势头还在继续。作为华润银行首家异地分行，到底是什么原因让这里创意无限，独领风骚？

一、重赏之下，必有勇夫

人总喜欢在自己付出后得到精神层面的嘉奖和货真价实的物质奖励。重赏之下，必有勇夫。

自2015年4月始，深圳分行即开展了“一月一新”主题创新实践活动，设立了50万元创新奖励基金，鼓励分行员工以创新想法为我行发展提供智力支持，弘扬“创新导向、智慧驱动、追求卓越”的核心理念，营造积极向上的创新文化氛围。

每个月初，在深圳分行工会委员会牵头下，相关部门组成创新项目初评小组，对分行每月报送的项目进行初审，保证提案质量，后向分行领导组成评审委员会提交若干优质项目。经评审委员会审核通过即可获得2000元创新提名奖励（每月最多3个获通过项目）。现已有11个项目获得该项奖励。

在2015年年底，分行还将隆重的举办创新评选大会，从创新提名奖获奖项目中评

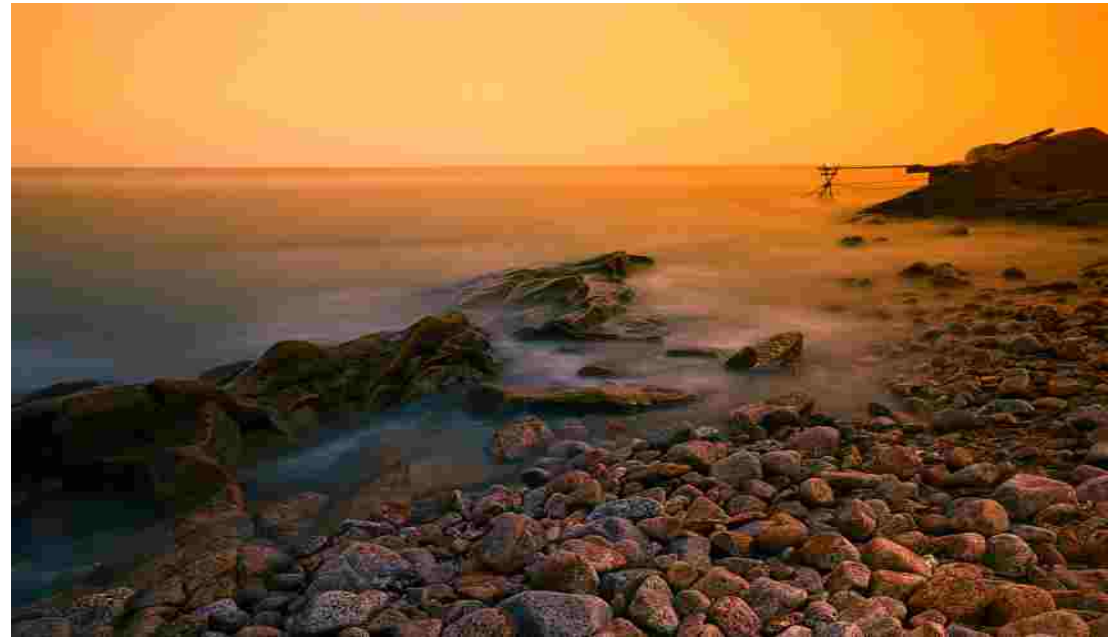


图 / 吕大江

选30万元的创收奖和14万元的节支奖。对已落地、创造出了实际收益或节约成本的项目给予“真金白银”的表彰，以不同维度鼓励员工头脑风暴，积极参与实践。在该项活动的带动下，项目报名火热，各种新点子、好项目层出不穷，仅在8月初就有10余个项目参与到评选的激烈竞争中。

二、不能产生价值的创新无异于空想

我们深知“纸上谈兵”的创新只是空想，因此，“一月一新”创新评选机制以给行里创造收益和节省成本两个维度，要求报送的创新项目需具有执行性、可量化、能产生实际经济效益，全

年效益可预估。在年度内实施且产生实际收益的，才能角逐那数十万元的创新大奖。

在这个“指挥棒”的指引下，深圳分行提交的金点子更多的是“真刀真枪”、已落地实施的项目。

就如荣获首个创新提名奖的获奖项目《小微供应链金融联动营销“共赢链”方案》，该方案由深圳分行供应链金融管理部推荐，以其供应链金融产品的规模获客效用、信息流管理与小微客户集群的批量审批放款结合的创新模式得到分行评委的一致好评，现已提交至总行创新委评审。

再如，深圳分行综合管理部报送的“微营销”移动场景服务平台项目，以微信企业号载

体，微信移动场景（微刊）为主力。基于微信的社交通讯功能，通过图文并茂的互动宣传，丰富的视听感受，随时监测场景的后台效果，通过微信关系链的迅速传播，打造了一个精美展示、批量获客、持续营销的移动场景营销平台，进而实现迅速获客的市场目标。现已为分行市场等部门制作了30余期，引领了分行各部室竞相参与社交金融实践的大潮中。

分行零售条线表现的更是“神勇”。无论是以养老、金融和互联网三合一为突破口的POS机批量营销项目，还是率先在直销银内实现全行首笔代发工资落地的“工资易”直销银行综合金融服务方案等，均从不同领域，为行里创造了实实在在的效益。

三、 造梦无限，永葆创业激情

“一月一新”作为分行“造梦”机制的核心，更像是一台大型的创新孵化器，鼓励各路“英雄好汉”来到这个舞台展示“十八般武艺”。通过创新提名奖鼓励每位分行员工去思考，通过初评小组和评审委员会为员工予以指导，通过创新大奖激励员工去实践，从而形成一种良性的循环。无论是产品创新、营销服务还是管理效率提升，大家都逐渐认同“创新，是一种生活方式”。这股创新浪潮不仅在分行投行、零

售等传统创新大户中“引爆”，也逐渐蔓延至运营等中后台部门。

事实上，在分行创新提名奖的获奖名单中，你会发现很少“单枪匹马”，更多的是前中后台员工组团参赛。前台市场敏锐度强，可以迅速把握市场机遇。中后台强于方案设计与组织推动，双方携手合作，让项目更具可执行力和可操作性。

在深圳这块创业的热土上，以“创新”为驱动的“造梦者们”正豪情万丈，脑洞大开，为降低我行经营成本，提升盈利能力而全力以赴。



图 / 曲俊杰



善用机遇 无限可能

——记华润银行跨境金融的成长之路

陈月姣 交易银行部

一、“内保外贷”的故事

2011年，华润银行元年，人民币正以年化5%的幅度加速升值，围绕人民币升值这一主基调的进口贸易跨境套利业务在珠三角地区银行开展得如火如荼，而当时跨境套利最热门之选，莫过于以境内人民币质押开立跨境人民币信用证、在境外市场贴现并结合NDF（无本金交割远期外汇交易）的组合模式；当然，还有更为简单直接的以跨境融资性保函担保、利用境外低成本融资赚取利差收益，这个模式有一个通俗易懂的名字：内保外贷。那一年，华润银行“跨境金融”的起点基础是国际结算量不足10亿美元，同业额度20亿人民币，跨境金融创新模式0。当时绝大部分市场营销人员对于“国际业务”的认知都偏于一隅，“内保外贷”俨然成为华润银行所有跨境金融产品的通称。

二、跨境联动才是王道

传统对“国际业务”的理解，不外乎“外汇业务”、“国际结算”、“进出口贸易融资”等相对独立范畴，然而，人民币国际化的大时代来临、中国资本市场开放和全球化程度日益增强，传统“国际业务”向强调联动的“跨境金融”转型趋势明显。这种联动，不仅仅局限于跨境贸易往来，也体现在人民币与外币、在岸市场与离岸市场、国内金融产品与国际金融产品之间的联动。在充分跨境联动的带动下，华润银行的跨境金融迎来了真正意义上的起步。三年间，华润银行跨境产品形成了一系列成熟

可复制的组合模式，国内对公理财、票据、存款配套跨境人民币信用证、海外代付、NRA福费廷、保付加签等联动组合灵活丰富，带动国际业务各关键指标以年30%-100%的幅度爆发式增长。

三、金融改革和自贸区：跨境金融创新的春天

2015年4月，广东自贸区正式挂牌成立，前前后后关于自贸区的多项跨境新政策相继出台，人民币资本项目开放再不是空穴来风、外汇监管史无前例的宽松、跨境资金进出便利之门已经打开，利率市场化迈出无法回撤的脚步。华润银行置身珠三角重要腹地，前海、南沙、横琴三地尽揽其中，在集团的引领下业务触角伸及港澳、遥望全球。自贸区之于国家，是金融改革的试验田、是金融创新的培育地、是人民币出海的重要港口；自贸区跨境金融业务，也势必成为承载华润银行跨境金融创新的希望之舟，有望为银行业务发展闯出一条摸索前行却充满想象的另类之路。这一阶段，我行基于金融改革和自贸区政策的跨境创新产品火花四射：跨境资金池、跨境贷、跨境通道型模式成熟落地，跨境协议融资、跨境产业基金酝酿探讨，资产跨境流转的蓝海逐渐形成。

四、一切皆有可能，发展永无止境

城商行身份、衍生品牌照缺失、无国际信用评级、同业合作渠道狭窄……跨境金融之于华润银行，发展桎梏难以尽数。然而，华润银行跨境金融成长的力量，来自于集团的高瞻远瞩、行领导的高度重视、从不缺乏市场一线对业务机会的敏感捕捉和全行上下的协同努力，产融结合赋予其创新的动力、国际贸易的蓬勃发展和国际资本的加速流动成为其进步的源泉。在银行金融产品日新月异的今天，我们笃定地坚信“善用机遇、无限可能”——华润银行跨境金融成长之路，必然越走越宽广、越走越自信! 🌟

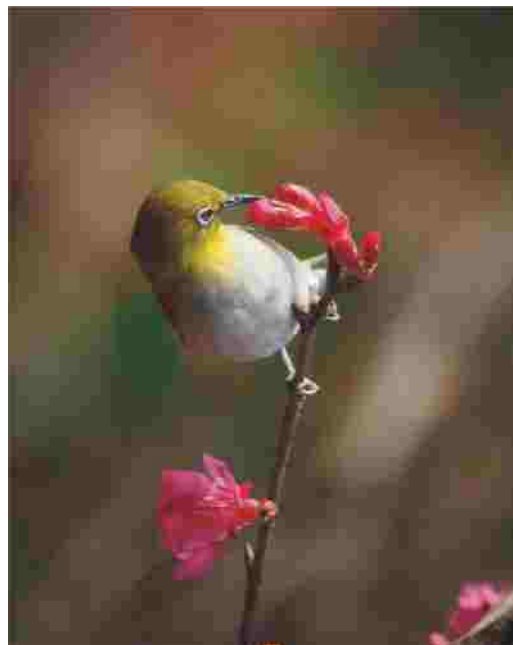


图 / 刘琛琛



为轻资产型银行插上翅膀

——我行信贷资产证券化业务破茧成蝶

宾川 投资银行部

近日，华润银行“润元2015年第一期信贷资产支持证券”顺利落地。这是广东银监局辖下股份制银行及城市商业银行序列首单信贷资产证券化产品，也是我行最近一年来获批的唯一重要创新业务资质。

信贷资产证券化是将不流通的银行信贷资产打包、分层、评级，并据此生成可流通的资本市场证券的金融手段，是国务院和各级监管机构共同认可并大力支持的资产流转工具。我行首期信贷资产证券化项目规模总计14.105亿元，分为优先A档、优先B档和次级档，其中优先A档评级AAA、发行利率3.95%，优先B档评级A+、发行利率5.49%，证券评级和发行价格均处于同类银行前列。通过首期项目的发行，我行预期将获得约2500万中间业务收入，并成功释放了相应风险资产、创设了优质资管资产。

借助信贷资产证券化，我行可以盘活存量资产、提高资产流转效率、优化资产负债结构，进而以创新的服务方式吸引产融类客户，以资产流转手段实现轻资产银行转型，以中间收入提升应对利率市场化变革，以证券化方式对接互联网思维，调整全行业务结构。

第一，证券化创新服务可以助力特色银行的发展、产融类资源的深挖。我行依托集团业已形成了业务规模和竞争优势，拓展了资金和利润来源，但相较于集团庞大的

产业背景，我行的规模及服务能力在短期内较难进一步挖掘企业潜力。而通过信贷资产证券化，我行可以释放风险资产，扩大客户直、间接融资规模，进而匹配客户融资需求，为实现一站式综合金融服务创造条件。另一方面，企业债权、收益权资产的证券化创新手段，可以帮助产融类客户在负债端不增加的同时得到融资，并满足产融客户的个性化需求。

第二，证券化工具可以使资产流转高效化，从而打通轻资产运营模式。相较于其他资产流转方式而言，资产证券化业务相关配套政策完善、交易结构成熟、法律关系明晰，因而具有资产流转高效、交易模式稳定、可复制性强等优势，为实现资产标准化、常态化、批量化流转提供了一条可行之路。

第三，资产证券化业务可以拓展中间业务收入来源，是应对利率市场化变革的有效工具。通过资产证券化业务的发展，银行将从做存量转向做流量、从贷款人转向贷款服务商，为证券化资产提供管理并获取服务报酬，从而拓宽中间业务范围，强化金融服务中介功能，促进盈利模式的转变与发展，增强应对利率市场化变革的能力。

第四，“互联网+资产证券化”有望成为我国互联网金融的又一亮点。随着我国金融市场的逐渐成熟，资产证券化产品发行场所、参与者范围的限制将不断降低，从而使优质中小企业通过资产证券化、类资产证券化方式经互联网渠道融资的需求快速增加，并将在一定时期内形成我国互联网金融的关键趋势。因此，发展资产证券化业务可以说是商业银行着眼于时代潮流的重要布局，其将为我行在互联网创新道路上的前进提供必要助力。

目前，投资银行部会同相关部门在继续深化证券化业务道路上进行了多方面探索：一

是开展在风险资本达到上限后，全行同业资产、公司信贷资产、零售业务资产、直销银行资产、村镇银行资产的证券化可行性研究；二是利用证券化技术积极拓展产融协同服务模式，如华润医药应收账款、华润燃气收费权、华润万家应收账款、华润置地首付贷等项目；三是为我行企业客户提供基于企业债权、收益权、收费权等特殊资产形式的创新型投融资金融工具。未来，投资银行部将持续开展信贷资产证券化等创新业务，充分借鉴国内外先进的资产流转经验，深入学习和实践现代化金融技术，争取为我行产融业务发展、轻资产模式转型做出更大贡献。



图 / 汪红

the stones of
other hills

它山之石

责任编辑：林琼芳

34 阳光照进来 / 林琼芳

39 如何成为银行业的Uber / SimonMathews



阳光照进来

——记精细化管理下的广州分行筹备组

林琼芳 总行办公室

题记：今年5月，广州分行正式成立筹备组，实施了一系列精细化管理措施后，业绩明显好转，士气显著提升，分行面貌日新月异。7月20日全行年中经营会上，艾东行长对广州分行筹备组近期所采取的管理举措予以肯定，并指示要将广州分行筹备组的管理经验总结后在全行宣传推广。于是，7月底，总行办公室就分行管理措施和经验赴广州分行筹备组进行了为期三天的调研采访，访谈对象包括筹备组负责人张武、班子成员郑小铭、公司部负责人、团队长、客户经理、产品经理、中后台人员等，以求全面地展现广州分行筹备组的管理经验，将更真实的广州分行模式呈现给大家，供各分行参考借鉴，共同进步。

“精细化”、“周单元”、“清晰、细致”、要求高，节奏快”、“我还约了客户”……在广州分行筹备组采访期间，这几句话屡屡被不同员工脱口而出，从侧面反映了广州分行筹备组当下的面貌。除了这五句高频语录，还有五句口号能较为全面地呈现即将开业走向新的历史舞台的广州分行筹备组的现状。

一、有的放矢：做精不做粗，追求质量不追求数量

“之前市场资源丰富，游猎的形式行得通。现在市场环境不好，不能再沿用之前的模式了。必须要创新，以农耕加饲养的形式，深耕专业市场。”采访一开始，张武

就对广州分行现行的战略进行表述，“我们要做精不做粗，追求质量不追求数量。目前，广州分行人员不多，为了节约精力，提高产出比，我们对项目质量要求很严格，将目标锁定为金字塔靠上的客户。在限定范围内精选报档，保证质量，确保落地。”

为了实现“不做无用功”这一目标，广州分行筹备组推行了两大管理措施，一是目标客户管理，二是周单元管理。

“我们要制定详细的指引，明确告诉客户经理该介入什么行业，营销什么客户，避免客户经理在市场中如无头苍蝇乱碰乱撞，浪费宝贵的营销时间。”张武强调：“目标和指引一定要具体、清晰，不能笼统，否则无法发挥引导的作用。”张武继续说，“有了明确的目标客户后，再由客户经理有针对性地营销，产品经理深入地开发，实现客户资源的最大化，这就是我们的目标客户管理。”

有了明确的方向，接下来就是怎样抵达目的地的问题了。这一方法，就是在广州分行筹备组人人皆知的“周单元管理”。

所谓周单元管理即将年度工作计划层层拆分到季度、月度工作计划，最后将目标分解到周，明确每周的主要工作任务，各个击破。为了节约时间，客户经理只需在表格中简明扼要地写明上周任务完成情况和下周工作计划要点即可。经过汇总的表格将于每周一例会上汇报给分行负责

人。通过周单元管理，分行负责人能在最短时间里了解各团队的业务开展情况，并针对各团队的具体情况，解决客户经理遇到的难题。此外，通过日积月累的数据积累和分析，还可以对比出团队的强弱，有助于对团队进行调整和优胜劣汰。而客户经理通过周单元管理，也更清楚了每周工作的重点，在精力分配上有所偏重，集中精力做最有价值的事情。

在广州分行筹备组，时间是最珍贵的财富。

二、搭建服务型中后台：用服务的方式来管理，全行都是市场人员

在广州分行筹备组，全行都是市场人员，没有部门壁垒，只有团队合作。产品经理队伍是银行的中场发动机，是前线的后备军，需随时做好准备冲到前线去。而中后台作为服务管理部门，要通过服务来实现管理，促进业务拓展。在广州分行筹备组，对于规模较大、有潜力的业务，由团队长+主办客户经理+产品经理+风险经理组成项目小组。团队成员各司其职，互补互助，促成业务的落地。

人的精力是有限的。据统计，客户经理70%的精力都在做事务性工作。我们有必要将客户经理从琐事、杂事中解放出来，集中精力做好营销工作。为此，广州分行筹备组做了一个大胆的创新，成立了业务服务小组，由综合部分别负责安保、行政、司机的同事组成，主要负责资料

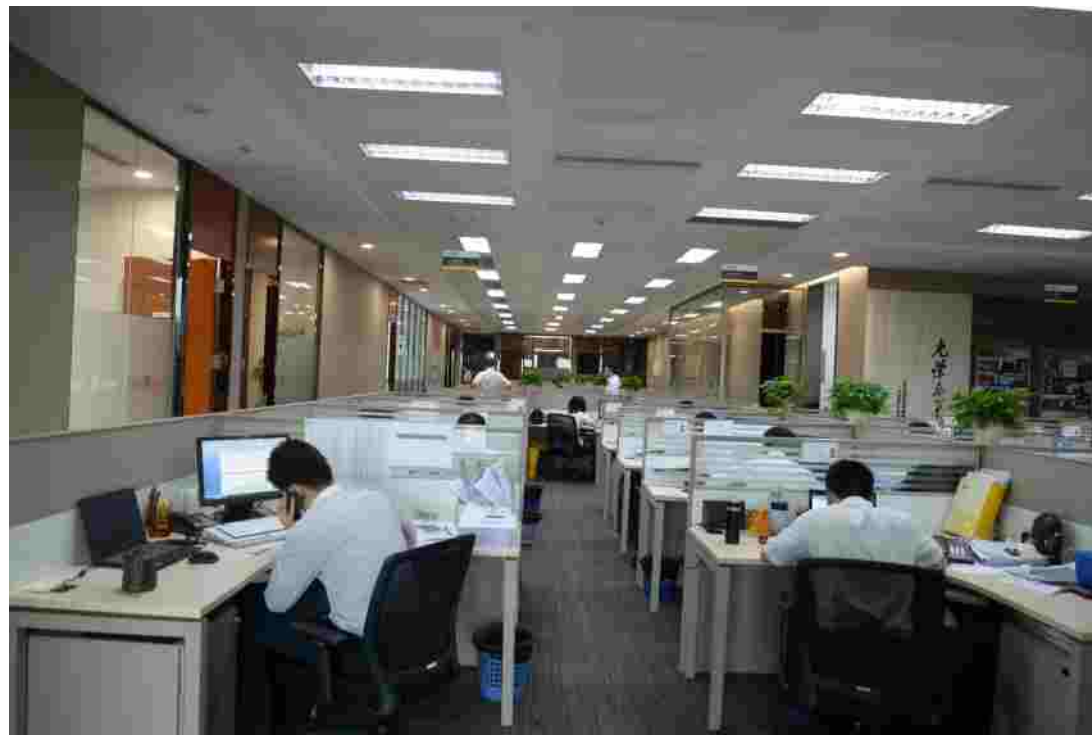


图 / 林琼芳

传送、面签核保、抵押登记等事务性工作。

“我们需做好人员的‘蓄水池’工作，并保证人员的流动性，前中后台人员可根据业绩情况、工作表现和职业意愿进行调岗、互换，实现优胜劣汰，资源合理化配置。”

作为“蓄水池”中的其中一滴水，业务服务小组正从每天的跑腿打杂中汲汲吸取了不少业务知识。默默无闻地做着微不足道的小事，是付出，更是收获。透过日复一日的繁琐，业务服务小组的综合能力正逐渐提升。

三、强调执行力：响应比理解更重要，态度比能力更重要

“广州分行筹备组采取了这么多管理方法，是否行之有效？每月填写任务单、满意度调查等多种考核表格，员工是否有抵触心理？这些管理手段其实并不高深，很多管理者都懂，但是在很多地方难以落地，为什么广州分行筹备组却能取得不错的成效？”面对我们提出的种种疑问，受访者都不约而同地用分行一句响当当的口号回答我们：“响应比理解更重要！”

“好的管理方法关键要有优秀的团队来执

行。在我看来，响应比理解更重要，态度比能力更重要，做人比做事更重要。”张武认为，人的能力虽有高低之分，但差别不会太大，勤能补拙，能力可以通过后期培养，而心态和习惯才是取得成功的关键因素。有了良好的心态和良好的习惯，成功只是自然而然的事情。

对于企业而言，员工必备的良好心态和良好习惯之一就是执行力。执行力是至关重要的！

“从管理者的角度出发，我们会尽可能地将目标清晰化，方法详细化，让员工清楚自己要干什么，要怎样干。但如果个别员工实在是无法理解时，就坚决执行就好。响应比理解更重要！”

是的，响应比理解更重要。没有执行力，所有的管理方法、所有的口号、所有的目标指引都是0，而执行力，才是最前面那个骄傲的1。

四、负向激励：鞭打慢牛

“之前的工作常态是鞭打快牛，现在的管理方法是奖励快牛。要让优秀的员工得到至上的荣誉、最大化的资源和最广阔的发展空间。对于表现差的员工，就是要施加压力，负向激励。”

在沿用了总行的平衡记分卡和任务单外，广州分行筹备组还对全分行员工的工作表现进行打分，强制排名。评价的维度涉及面甚广，包括业绩指标，也包括内部满意度评价。

内部满意度评价是为了落实“二线支持一线，全行服务客户”的理念而应运而生的产物，

由前台业务团队对每位中后台人员进行月度满意度评价，并辅以“上级对下级评价”，满意度得分结果与绩效任务单得分和绩效工资挂钩。对于“服务不好”的同事，由分管行领导甚至行长进行诫勉谈话，责令改进。

“改进效果很明显”，受访的团队长笑了：“沟通顺畅了，审批的速度快了，报账的速度也快了。”

五、文化打造：快乐工作，健康生活

“现在工作节奏快了，你觉得辛苦吗？”

“不，我还挺适应的。曾经一度我很迷茫，业绩不好，工作强度虽然没有现在大，但感觉也很辛苦。那种辛苦跟现在的辛苦不一样，那是空虚，是无所适从。而现在，虽然业绩指标定得比以前高，工作节奏比以前快，加班时间比以前长，但是我能看到目标，看到希望，我很清楚自己要去哪里，怎样去。现在的我忙碌而充实，在快节奏中重新焕发了青春与活力！我很快乐！”在采访中，某一团队长如是说。

快乐的含义有很多种。有人觉得朝九晚五准时上下班是快乐，有人觉得无所事事照领工资是快乐，也有人觉得忙碌而充实是快乐，每天有所进步才是快乐。在广州分行，显然，对快乐持后两种理解的人占多数。

有张有弛才能做到工作与生活的平衡。在工作时间之外，广州分行筹备组也鼓励员工多联

谊，多参加文体活动，快乐工作，健康生活。

在张武看来，企业文化是除了工作，单位还让我们感觉到留恋的东西。这个东西具体是什么？他还在持续地摸索中。但是他相信，让员工快乐地工作，健康地生活应该是这个东西的其中一部分。

采访间歇，在办公场所环视了一周。地处广州CBD珠江新城的繁华地带，这里高楼林立，不远处的“小蛮腰”正婀娜多姿地沐浴着阳光的灿烂。室内，同事们或专心致志地在电脑前敲打着键盘，或埋首整理厚厚一沓资料，或三三两两站到一起，表情严肃而认真地探讨着什么事情。这是一个年轻的团队，这是一个充满活力的团队。此时此刻，这支团队正乘着同一个目标，怀着同一个梦想，共同期待大笔挥毫广州分行正式开业后的新篇章。

百米高空的阳光照进了邦华环球广场的35楼……



图 / 林琼芳

如何成为银行业的Uber

SimonMathews

技术创新总会创造出新的词汇，但是由一个公司的名字变成一个瞬间全球广泛运用的动词却实属罕见，Googel就是这样一个突出的例子。而现在看来（至少在商业世界），Uber也可能会成为这样一个动词，意为“彻底摧毁”某个行业。

作为世界上最大的公司之一，Googel萌芽并成熟于第一次“互联网泡沫潮”，而第二高科技热潮则孕育了Uber，并为其带来蓬勃发展的机会。Uber的发展一直围绕着两大主题：“应用程序”和“共享经济”。

新业态公司是有史以来增长最迅速的，如Uber、Instacart、阿里巴巴、Twitte、Facebook、google等都是其中优秀的范例。它们都在庞大的供应系统基础（即产生成本的地方）之上，以不可思议的速度发展，并与巨大的客户群（即有钱的地方）进行疯狂积极的互动。

理解这些公司从一文不名到名贯天下的过程，有助于我们理解这一过程对创新金融服务行业意味着什么。当然，要回答这个问题，首先要了解这些公司所服务的行业的属性及其解决方案，然后我们可以看到哪些方案是在其他领域可以通用的。接着，就可以将这些通用经验应用于银行、投资、保险以及其它金融服务行业。

一、新生态的特点

有些创新是彻头彻尾的创造新事物。在Googel（或之前的搜索引擎）出现之前，我们根本不可能有这种渠道，能在极短时间内获取到世界上绝大多数的知识或是相关视频。在没有发明MP3播放器之前，苹果公司就通过其发明之一——iTunes商店，使得人们能够合法且极其简便的在这个程序上下载自己喜欢的音乐。

还有些创新是通过改进已有的事物，使它们变得更简单、方便，而这种创新也终将改变整个行业和市场。eBay就是一个很好的例子，在eBay出现之前，你只能通过分类广告和特殊的出版物等渠道买卖物品和收藏品。由于其操作起来费时费力，因而极大地限制了参与者的热情。

eBay的创新具有“规模”和“易用”的双重属性。eBay利用互联网的全球影响力，使得小资本的玩家可以轻松地找到买（卖）方以及他们的利益圈。而且，整个行为操作起来非常简单。只需轻轻点击几下，整个买卖活动就完成了。他们建立了一个真正庞大的市场（几乎不产生任何买卖摩擦），让个人成为市场主体并轻松完成交易。

Uber和Airbnb是在eBay之后出现的，它们简化了行业现有的流程，并提供了一个简单操作的用户界面。在Uber出现之前，你通常只能叫出租车或租车服务；在Airbnb房屋短租出现之前，你通常只能找到长租的信息。对于业主和车主来说，

要找到租客和乘客所需要的操作手续过于复杂，尤其是在这些业主或车主的所在位置不太容易描述时。而uber和Airbnb的出现，为他们解决了可能出现的问题和不便，使整个操作流程非常顺畅。

将“共享经济”用来形容这些平台似乎并不恰当，因为毕竟你不是在Airbnb上分享你的房子，而只是在出售它某一段时间的使用权。然而，Airbnb的确创造了一个比以往更加开放，且参与度更高的全新业态的市场形式，使经济利益可以得到共享。

Uber、Airbnb以及其他的“平台型应用程序”已经能够允许数百万用户共同参与其中，并将这个过程变成公司的第二收入来源。从本质上讲，“共享经济”最好的方式是一一满足那些有多余时间和资产的人，希望通过自己空闲的时间和资产来获得一些额外收入的需求。这使得数以百万计的人将自己闲置的时间或资产利用起来，形成了一个有效应用的新市场。

这种以新技术为基础的“共享经济”公司很有可能使财务顾问、代理、甚至网点脱离中介化。事实上，大众市场上的绝大多数客户和少数富裕客户的金融需求都不是特别复杂，因此这些新型公司能轻松地取代传统的银行理财顾问的地位和作用

换句话说，网点主要是用于服务普通客户的，而且绝大多数物理网点的业务也已被转移到

网上银行和手机银行。同时，我们可以看到各家金融机构在客户细分上也发生了巨大的变革，新型的金融科技供应商，如Moven、PayPal、Venm以及数百家相似机构已经将银行的业务进行了精细化拆分。

二、金融服务的未来

对于Uber及其同类公司的分析，究竟是否能让我们看清楚金融服务行业现状及有无创新机会或需求呢？首先，分析告诉我们，尽管金融行业规模庞大，防卫壁垒森严，但它依旧不能保证从目前这种激进的创新中全身而退。

众所周知，从事汽车出租的Uber本身并没有汽车，那么银行是否可以在没有大量物理网点的条件下生存和发展呢？事实上有些银行已经开始做这种尝试。点对点借贷就借助LendingClub之类的P2P网贷平台实现了强劲增长。

随着金融市场竞争的愈加激烈，传统的银行和信用社的多项业务都成为了竞争的靶心。银行各项收益丰厚的业务都在被新型金融公司蚕食，这使得银行、保险公司或投资公司想要销售更多产品的目标变得难上加难。

事实上，上述情况也可能成为目前金融业面临的最大挑战。随着这些新的应用程序和服务更多地被大众使用，客户对他们的银行或保险公司（以及他们使用的各项服务）的期望值也逐渐产生了变化，他们希望得到银行提供的更多更好的服务。同时，随着越来越多的金融服务以新态式出现，给客户带来了实实在在的便利，使得他们把客户从传统银行、保险公司中争取过来变得非常容易。

金融服务行业若想提前研究这些新型竞争者，并与时俱进痛击落后者，从而寻求自身的变革，就需要做到以下几点：

（一）成为客户的拥护者。时刻学习，并专注于客户需求，当客户希望获取良好的收益时，有能力帮他们实现。

（二）成为数字传输平台。注重业务水平，高效利用技术为客户提供完美服务。

（三）随时了解市场变化。随着竞争的激烈及技术的发展，一些目前利润丰厚的企业可能消失，而新生业态的企业则会取而代之。正所谓你方唱罢我登场，因此要时刻关注市场的变化，过去的成功并不能保证永远成功。

那么，金融服务业在未来想要突破自己获得成功，需要进行哪些自我革新呢？

三、需要自我革新的地方

（一）网点。撤掉一些位置不佳、面积过大、业绩不突出的网点，将节省的资金转而投资于创新技术，会取得较好的投资回报率。然而网点终归是银行的重要部分，不能完全摒弃。

（二）低价值的中介机构。大多数的用户基本管理和帐户激活型任务更容易通过技术来实现，关键取决于客户想要什么。代理和顾问必须有能够提供真正的专业知识和建议，而非仅仅提供资料。我们必须为那些想在移动设备上开户的客户简化工作流程，并提供相应服务。

（三）无须设计过于复杂的产品。任何“需要被出售”的产品，例如价值不明确、产品的设计糟糕，产品本身不成熟等都不应该被出售。

银行的金融服务正处在一个急需变革的时刻。每个客户都随时准备以各种新的方式来管理自己的财政状况。如果银行能够提供客户所需的核心金融业模式的新业态，让客户在现有的财务基础上实现更好的收益，并且像在城市中叫个专车服务一样容易。那么，相信银行业在竞争中的优势会不言而喻。

（本文转载自《零售银行月刊》，有删减）

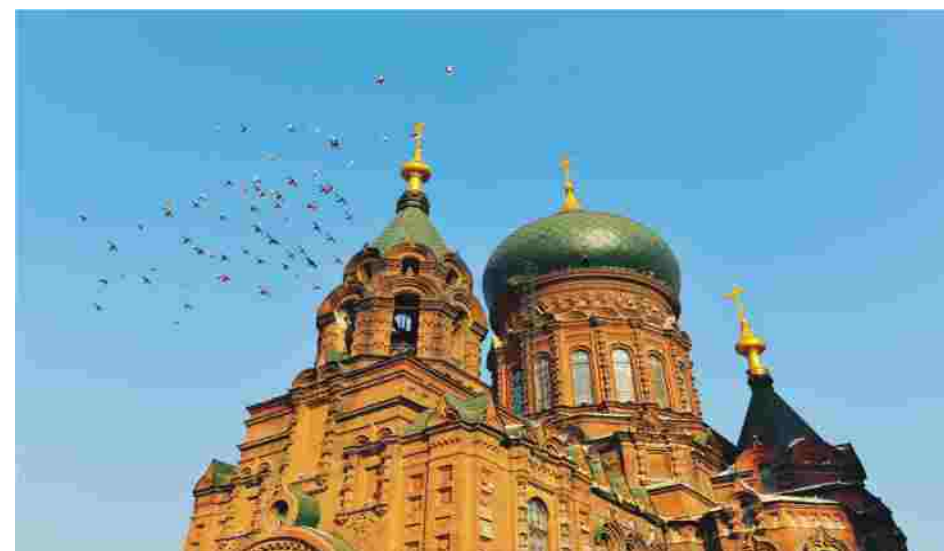


图 / 周晓辉

The most
beautiful line

最美一线

责任编辑：林琼芳

44 夜空中的萤火虫 / 陈燕容

47 华润娘子军 / 何鹏

52 梦想与坚持 / 曲俊杰

53 镜像

57 员工风采展示



夜空中的萤火虫

——记湾仔支行黄永华

陈燕容 珠海湾仔支行

他给我的第一印象是初见时惊讶，接触后却很惊喜。

他每天站着上班的时间比坐着还长，甚至连吃饭也站着；

他一口气买50双鞋只因怕再也买不到适合他脚穿的鞋；

他每两年必须要做一次手术；

他每天总是第一个到网点开门、自觉ATM巡查；

他每天总是第一个穿好防弹衣，日终主动倒垃圾；对下发的新文件他总是第一个拷到他的专用U盘；

他在我们支行担任网点多重角色：反洗钱、银对账岗、钱箱管理员等等，截至目前为止他零差错。

他的名字叫黄永华。

其实，他是一个行动不便的人，但却一直用行动证明他的存在，他像夜空中的萤火虫，尽管是微弱的光也要努力闪着照亮走在路上的人。

他从出生的第一天起就一直与病痛作斗争，直到今年他42岁了，医生仍未找到所谓的医学病名，我只能告诉大家，类似“骨质增生”，肌肉会不断的生长，他每年做手术是因为他血液循环不好导致足底腐烂，手术需要把骨头里的坏组织切掉，再缝合。

他第一次进行这个手术是在1987年，那年他13岁，当时为做这个手术，他父亲历



黄永华为客户办理业务

尽艰辛，走遍珠三角都找不到一个医生知道怎么帮他完成这手术，因为这种史无前例的病案仅仅发生在他一个人身上，而迄今为止他已经经历了16次这样的手术。

当他和我说起他身体状况的时候，我问他最害怕什么，他说：“得这个病已经是事实，我无法改变，但我真心最害怕‘手术台’。我不是因为我上手术台害怕，而是不敢想象我70多岁的老父亲在手术门口焦急等待的那两个多小时，那是对他最大的折磨。”

他每做完手术就得打10天的吊瓶，卧床50天。特别是在去年，他做完手术的第11天，由于手术的不成功，他的足部又开始腐烂，导致不得不进行二次手术。

我问他：“你的梦想是什么？”他说：“我的梦想很简单，就是脚踏实地干好一辈子柜员”。我听着这句朴实而又平凡的梦想，鼻子突然酸了起来，心被揪着，那一刻，我竟无言以对。确实，在支行他与客户的关系就像老朋友般，每一个客户都很依赖他，都喜欢找他帮忙解决问题。黄永华常说：客户对我的信任就是我最大的存在感。

在我们眼中，尽管他面对着这个会伴随他一生的病痛，你在他脸上却看不到一丝一毫的抱怨，满脸尽是阳光灿烂的笑容。其实他是个风趣的大男孩，记得有天上班时他的鞋带突然断了，我着急地说怎么办，上哪帮你买呢？他说“不用操心，我除了老婆没备用，其它都有备用，然后淡定从容地去更衣柜拿着一一条备用的崭新鞋带在我面前炫耀了一下。那一刻，我笑着笑着，鼻子又开始酸了。

我问支行的老同事官玉麟：“黄永华与你共事多年，他最让你感动的是什么？”官玉麟不假思索地回答：“有一次黄永华做完手术，我去医院看他，他叫我什么都别买，帮他把文件带过

来。他太敬业了！”

他给我的感动来自两封邮件，第一封是5月22日我转发了有关支行需完成存量账户电子对账签约情况给支行的同事，那天晚上将近11点了，没想到黄永华很快就回复我邮件，在邮件中他给我分析了哪几个单位存在开单位定期导致签约率低的原因，另外，他还附上“单位未办网银一览表”的清单给我，当时真的让我很感动和意外，原来他的专用U盘除了文件还有待办事项，而且还随身携带。

第二封让我感动的邮件是5月25日我在区域讲述有关于他的事迹后，我把关于他的PPT转发给他看，没想到，他给我回了这样一句话：

“容，关于我的表述能删除一点点吗？在湾仔上班的每位同事都很卖力，真的，我喜欢平淡。”这“平淡”两个字深深的触动我了，这“平淡”两个字不正是他与病痛抗争所追求的一种状态吗？

当你看到黄永华本人的时候，尽管他的身材已经走样，但他会笑称自己拥有“天使面孔、魔鬼身材”。他曾满脸幸福地告诉我：“我很庆幸在我身边有一个愿意陪伴我一生的爱人和一个活泼健康的女儿，他们的出现让我对人生充满了无限的希望，虽然身体的不便对我的行动有些许影响，但我依然感激自己还拥有自由的思想和灵魂，所以，在女儿的眼中，我总是一个积极自信乐观的爸爸……

听着听着，我的眼睛又开始模糊，他乐观的精神激励了我在面对困境时也应该积极面对、微笑接纳。尽管有时我们很苦，很累，甚至很委屈，但我们依然可以选择昂首挺胸、勇往直前。奔跑吧，兄弟！奔跑吧，运营经理们！



湾仔支行集体照



华润娘子军

（本文原形为聚宝社区支行行长王伊兰）

何鹏 深圳分行综合管理部

每天，如潮水般的客户，来了，又走了。

刚刚还是阳光灿烂，转眼间却是万家灯火。一天，又过去了。

拖着疲惫的身躯回到家中，家里的电话如约而至，电话那头的妈妈感慨，不知不觉你离家已经八年……

瞬间，记忆之门慢慢开启，来深圳经历的点点滴滴，历历在目，仿佛就是昨日。

八年前刚毕业，偶然的一次机会我第一次踏上深圳这片土地。和所有来鹏城打拼的“热血青年”一样，我从一名最基层的客户经理做起，没有资源，没有渠道，没有经验，一切都得从一个个陌生电话开始。一遍遍重复，一次次被拒绝，但还是一天天坚持着。忙碌而紧张的奔波让我心累，挫折如影随形，无数次想要放弃，却又无数次被内心的声音告诫：不忘初衷为梦想勇往直前，深圳，我要留下来。咬咬牙，继续拨通下一个陌生的客户电话，上门讲解那个或许没有结果的业务。

八年后的今天，我终于在深圳打拼出一个真正属于自己的小家了，工作越来越得心应手，生活也渐渐趋于平静，我的心却再度迷失，仿佛没有了方向。难道我的梦想仅限于找到一种稳定的生活状态？

每当迷惑时，我总喜欢去初来深圳时留下深刻印象的深南大道走一走，它总能让我产生新的感悟。突然间我萌生了一个新的想法，一直致力于传统金融服务的我如果能在一种新的银行模式中用我积累的专业技能和服务、相对丰富的业务经验等去碰撞出新的火花这将是一件很有挑战和有意思的事。自那时起，我开始关注社区银行这块新领域。

带着这个念头，机缘巧合我来到了华润银行，成了聚宝社区支行负责人。我职业生涯中的第二个五年计划将在这里起航！

华润银行社区银行是华润银行与华润万家产融协同方面的亮点之作。通过购物与金融一站式服务，延长银行营业时间，提供简单及标准化产品，利用自助设备及高科技优化流程效率，为客户提供全新服务体验。这无论是对我还是客户而言都是新鲜陌生的。聚宝社区支行一个20平米大的小网点，没有现金业务，没有任何经验可借鉴，许多事都是我平生第一次经历。客户来网点大多抱着怀疑或者好奇的态度，而客户对华润的认知大多仅限于华润万家，对华润银行更是不甚了解。我每天接待的新客户一半以上的时间都是在和客户介绍华润集团，华润银行的历史、文化，待客户再过来考查两至三次才有可能办成一笔业务。为了更好的服务客户，社区银行的营业时间从早上10点上班一直上班至晚上9点，除春



王伊兰工作照

节外均不放假，我习惯了十几年的生活规律和作息瞬间颠倒……

当好友在朋友圈晒假日旅游时，我在上班。夜深了，当亲人入睡时我才回家。当身心最疲惫的时候，我却很庆幸我周围有一帮与我有着相同梦想的“娘子军”在一起并肩奋战。她们虽然不全是科班出身，却勤奋好学，对工作有着无限追求和热情。曾是海南航空空姐的甘霖、高端健身会所私人教练的张雅琼、招行大堂经理廖海梅、渣打银行专业个贷经理袁燕及来自兴业银行业务能力全面的店助林婷。我们队伍大多是90后，个



王伊兰和她的同事们

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。

在社区银行常常上演这样的故事：韩阿姨是我们聚宝社区支行筹建初期认识的街坊邻居，当时她推着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，我们很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我们聊聊天，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，却让她感受到我们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我们

网点，放心地交给我们打理，还介绍家人过来开户理财，甚至经常在家里给我们做好吃的还亲自送到网点，每次接到热气腾腾的食物我们都感动不已。如果说做社区银行就是做邻里关系，那么我们一直在努力，累并幸福着。

我们经常也遇到这样的质疑：

“你们迷你网点简直比便利店还小！能做什么业务？”

“你们这群女生，怎能在如狼似虎的市场竞争啊，早早嫁人吧！”

“你们是女生，你们更需要一个稳定的工作环境……”

这些言语，我们听了很多次，每次都是愈听愈勇，没有什么比行动更能证明自己的决心和勇气！我们的努力没有白费，自2015年3月26日开业至今，聚宝社区支行的资产已达1.5亿，个贷余额近7000万，客户数3000户，有效户近600户，VIP客户近400户，在华润银行同一梯队支行中各项指标均排名前列，多次月度排名中更是包揽了有效大众客户数、有效中高端客户、储蓄年日均、资产年日均、个贷五项指标第一名……

如果再响起一个声音“你们是一群女生”。

那我们一定要坚定的回敬一句：“我们从来都是坚强而可爱的女生，是华润娘子军！”



梦想与坚持

——献给深圳分行成立四周年

曲俊杰 深圳分行行长

怀揣憧憬与梦想
激情燃烧的岁月
踏着崭新的路，唱着春天的歌
我们相约一起远航

面对泥泞与风霜
敢于亮剑的勇者
困难压不跨，挫折摧不倒
用青春和热血谱写着新的华章

坎坷的道路上可曾失望
无怨无悔的承诺
摒弃焦虑，牢记梦想
峥嵘的岁月中不再彷徨

坚持
莫笑那曾经的跌倒
莫笑那痛苦的泪水



坚持
成功的路从来不会一帆风顺
精诚所至，金石为开

苦难中
期盼着春天的到来
风雨中
孕育着重生的力量

坚持是一种智慧
宛如那一道闪电
霎那间
照亮了漆黑的路

镜 像



未曾流逝的快乐光阴 从未消逝的爱与快乐

本刊编辑部 整理

小时候，快乐是一毛钱，是手里的一把糖，是怀里心爱的玩具；上学后，快乐是试卷上做领群雄的高分，是周末是暑假是寒假是农假，是不用写作业的每一个中午和夜晚；这一刻，快乐是你我千里迢迢，从四方汇聚到金寨华润希望小镇，为这里的孩子们带来知识和希望，跟这里的孩子们分享快乐、分享爱。



6月18-19日，华润银行携手珠海华润万家、南方都市报、视觉志微信公众平台，走进安徽金寨古堂小学，设立了“快乐+”奖学金和万家图书室，为孩子们购买美术包和校服，并与孩子们一起花样跳绳，一起享受快乐的小时光。

这次以“爱与快乐”为主题的约会起缘于2014年11月1日的第三届快乐摄影大赛——“2014快乐|光阴摄影征文大赛”。此次活动共收到征文作品、摄影作品逾3500篇/幅，网站投票量突破70万人次，使得5万元爱心款早早募集成功，使得我们能与孩子们再次相会，为安徽金寨华润希望小镇的孩子们带去关爱、快乐与知识。

这是华润银行第三次与孩子们不见不散的约会。华润银行个人金融业务自推出“快乐生活，快乐+”品牌以来，已连续举办了三届“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工子弟学校、湖南韶山华润学校、安徽金寨古堂小学，为品学兼优的孩子们设立“快乐+”奖学金。





当工作组第一次踏上古堂小学的操场时，眼前破旧的校舍和孩子们期待的眼神让我们马上意识到，5万元的善款还不够。在与金寨华润希望小镇的工作人员商议后，华润银行在行内发起了“善行100，快乐+”的募捐活动，为孩子们募集爱心书包和校服，不到12小时，原计划的1万元善款便募集成功，并最终达到1.6万元。于是6月19日当天，孩子们背上了崭新的书包，用上了崭新的文具，穿上了崭新的校



活动当天，特邀嘉宾上海跃动花样跳绳队的精彩表演赢得了孩子们阵阵的掌声与欢呼。孩子们带着羞涩与好奇与哥哥们互动，每一个欢乐的表情都让你觉得哪怕1300多公里的长途跋涉再如何艰辛，都值得千里迢迢来此与孩子们相会。在开心的跳绳互动之后，助学队与孩子们一起DIY花样跳绳。简单的一根绳子，几个串珠，串连起来的却是一份份爱心与一份份感恩。完成自己组装的跳绳后，孩子们迫不及待地来到操场试试新组装好的绳子了。



相聚的时光飞逝，转眼就到分离时。孩子们自觉列队，挥手与我们道别，眼睛里泪光盈盈。感性的孩子抱着相熟的队员哭着不让大家离开，一年级的徐若丹把自己最爱的动画书送给我们作纪念，而方冬旭哭着问我们什么时候再来。



孩子们，我们还会再回来的！今日的相聚，希望能给你们带来关爱、快乐与知识，希望你们能在爱的教育下，快乐学习，快乐成长。希望你们在华润为你们盖的新房子里甜甜入睡，在华润为你们盖的新学校里书声琅琅。你看，华润人一直在这里陪着你们，没有离开！



图片名称：公益助学 快乐你我

拍摄者：林琼芳 / 总行办公室

图片说明：6月19日，我行携手珠海华润万家、南方都市报、视觉志微信公众平台，走进安徽金寨华润希望学校，设立了“快乐+”奖学金和万家图书室，为孩子们购买美术包和校服，并与孩子们一起花样跳绳，一起享受快乐的小时光。

图片名：深圳分行足球队夺冠日全家福

拍摄者：陈金贵 / 深圳分行综合管理部

图片说明：在深圳金融系统业余足球比赛总决赛中，华润银行深圳分行代表队勇夺本届赛事冠军。该赛事不仅加深了我行与同业之间的沟通和了解，展现了我行员工积极进取、纪律严明、敢闯敢拼的精神风貌，也树立了我行良好的企业形象。



图片名：员工生日庆祝

拍摄者：陈玲玲 / 明珠支行

图片说明：明珠支行为员工庆生，关怀员工，团结员工，不断增强员工的归属感！因为我们团结，所以我们互相关怀，互相帮助，共同编织了美好的回忆！



图片名称：纵横球场、所向披靡！

拍摄者：秦丽华 / 东莞分行办公室

图片说明：东莞分行篮球队在东莞银协举办的“扬体育精神 展青春风采”主题的东莞市银行业第五届综合运动会篮球赛中，敢打善战、顽强拼搏，经过四轮激烈角逐，最终冲出重围，进入八强。



员工风采展示

图片名：奔跑吧，小微！

拍摄者：范珊 / 珠海小微金融部

图片说明：1月10日，珠海小微部全体员工沿着浪漫的珠海绿道，经过近3个小时15公里的艰苦徒步，从海天驿站奔跑至淇澳驿站。一路上，珠海小微部全体员工斗志昂扬，在克服伤痛，你追我赶中挑战了自我，增强了团队的凝聚力和向心力。



图片名称：梦想飞翔

拍摄者：纪可 / 佛山分行办公室

图片说明：90后的小鲜肉们因为一家银行的梦想而聚在一起。这是新入职的小年轻们准备前往社区支行报到前拍摄的照片，男男女女，笑脸如花，青春肆意，热情飞扬，似乎是为即将奔赴营销一线而激动，又像是潜藏已久的匕首藏不住刀锋的戾气。

A healthy life 健康生活

责任编辑：林琼芳

58 这是你的船，你要让它成为最好的 / 陈秋瑶

61 书籍推荐

62 带着宝宝看世界——曼谷甲米游 / 王盈盈

65 自制戚风蛋糕 / 杨柳

67 美味在舌尖 / 朱梦颖

读万卷书



这是你的船，你要让它成为最好的 ——读《这是你的船》有感

陈秋瑶 珠海小微金融部

“读一本好书就像和一个高尚的人说话”，我完全相信、理解这句话。《这是你的船》这本书的作者迈克尔·阿伯拉肖夫用他两年改造“本福尔德号”的经历，与我们分享了他成功的领导经验和管理技巧。其中有三部分让我受益匪浅和感触良多——

一、打破成规、敢于革新

从古至今，规则一向都是人们所敬畏和遵守的，俗语也说：不以规矩，无以成方圆。然而，在无意之间，我们总是会被各种条条框框束缚住了思维，不去接受新思想，新事物，从而逐渐丧失了思考创新、追求卓越的能力。

书中，阿伯拉肖夫舰长打破了常规，主动拨出了电话，使得“本福尔德号”获得了第一个安装卫星电视的荣耀。可见，在有些情况下，打破现有的条框是非常必要的。世事不应一味地循规蹈矩，若换一个角度、换一种方式，就有可能使事情往不同的方向发展。小学课文中的司



马光砸缸是我们最常见的打破成规之举：他在小伙伴掉进水缸并即将被淹没时，选择了用石头砸破水缸让小伙伴得救，他打破了“入缸救人”这一思维定式，选择了“破缸救人”，这就是打破成规获得成功的例子。

再者，古往今来，人类的进步就是人们一次次打破成规的成果。古人认为地球是方的，天空是一个固定的圆形屋顶。古希腊天文学家托勒密提出了“地心说”由于符合神权统治的思想，因此得到当时教会的支持，在中世纪一直居于统治地位。后来哥白尼以生命为代价，推翻了“地心说”，创立了新的宇宙观——“日心说”。虽然从现代科学角度来说，“日心说”存在一定的局限性，但正是因为有了许多像哥白尼这样勇于打破常规、敢于革新的科学家们，才推动了人类文明的进程。

其实，在我们的工作中更需要这种敢于打破成规的勇气。在遇到问题时，我们要跳出传统的框框架架，尝试从用新的角度思考问题，寻求最适合的解决方法；我们要勇于质疑、勤于探索，才会真正得进步；我们只有敢想、敢做、敢尝试，才能发现自身的不足，从而突破自我，超越自我，追求卓越。

二、建立信任、互相尊重

“我问厄弗他是怎么管理公司的。他告诉我自己比较注重声誉和承诺，而且他非常尊重自己

的员工。总而言之，他告诉我，信任也可以创造利润。于是我决定取消打卡制度。结果，不仅没有人缺勤，而且很多人的工作时间都超出了8个小时——因为他们感到自己获得了信任。”

“确保一艘船——或者是任何组织能够驶向成功的最好方式就是放权。人与人之间的信任实在是人类社会的一大奇迹——它不仅能够维系一个社会的运作，还能够把本福尔德号上的新手转变成经验丰富的老兵，把风雨飘摇的老公司转变为活力四射的新企业。”

信任，一个亘古的话题。欧阳修曾说：任人之道，要在不疑。宁可艰于择人，不可轻任而不信。松下幸之助说：信任既是无形的力量，也是无形的财富。在工作中，信任可以拉近人与人之间的距离，可以消除双方心理上的猜忌和顾虑，可以激发更多的勇气和力量去更好地完成任务。

曾经在《读者》上看过一个小故事至今发人深省——

一位劳改囚犯外出修路时捡到了一些钱财，当他把钱交给狱警时，狱警却轻蔑地对他说：“少来这套，用自己的钱变着花样想换取减刑，你们这些囚犯就是不老实！”

囚犯万念俱灰，当晚，他就越狱了。

逃命的途中，他乘上开往异地的火车。火车上人多拥挤，他只好站在洗手间的旁边。这时，一位美丽的少女走进洗手间，关门时却发现门锁坏了。她走出来，轻声对他说：“先生，你能为我

我把一下门吗？”

他一愣，看着姑娘纯洁无邪的眼神，点点头。姑娘红着脸进了厕所。而他像一位忠诚的卫士一样，严严把守着门。

在这一刻，他突然改变了主意。下一站，他下车投案自首了。

这就是信任的力量，来自灵魂深处，胜过金钱和武力，洗涤人的灵魂，给人勇气和力量。

在企业管理中，领导者要有爱才之心，而爱才的关键就在于信任员工。领导者对员工的信任是一种巨大的激励力量，它不但能使员工产生心理上的安全感，增强工作的自信心，激发自身的主动性和创造性，增强其克服困难的勇气和力量，更能使员工对公司产生归属感和责任感，自觉地与组织的其他人员保持一致，为维护组织的利益而努力工作。这也是本书标题“这是你的船”的精华所在。

三、齐心协力、同舟共济

“对于任何一个组织来说，在确立团队意识的过程中最困难的一件事就是：让人们暂时放开个人意见上的分歧，能够为整体的利益共同协作。”

“这是你的船”是“本福尔德号”的口号。所有的水兵都觉得照管好“本福尔德号”就是自己的职责。这不仅是“本福尔德号”的口号，更是一个重要的现代企业管理理念——把你的企业



图 / 周晓辉

当作一艘船，让你的所有员工都当一名出色的水手，求同存异，齐心协力管理好企业，共同把企业驶向更好的未来。

正如《企业管理》那本书籍所说：美好的愿景是团队组建的基础，明确的目标是团队成功的基础，团队协作则是团队成功的关键。

歌德曾说：“不管努力的目标是什么，不管他干什么，他单枪匹马总是没有力量的。合群永远是一切善良思想的人的最高需要。”其实，我们现实中的企业管理更适应这个简单的道理：如果

仅仅依靠领导的殚精竭虑而没有员工的积极响应，如果仅仅依靠单个或几个所谓的精英孤军奋战而没有团队的协作与配合，这就不是一个有效、成功的团队，同样这个企业也不会走得更长远。

同样，在一个企业里，如果员工都能把企业的任务目标、发展愿景和个人的职业生涯、奋斗目标结合起来，遇到困难时大家一起想办法、出主意，每个人都发挥自己的特长和优势去解决难题；要善于理解和倾听与自己不同的意见，在沟通中传递信息、在交流中相互学习，在困难面前相互帮忙和配合，这样每个员工才能在合作中不断提高和完善，才能超越个体认知以及个体力量的局限性，才能产生更强烈的归属感和集体感，共同为了企业的大目标、自己的小目标一起奋力去实现。

总而言之，企业在激烈的市场竞争中要想占领一席之地，必须发扬齐心协力、同舟共济的团队精神。只有大家在目标一致的前提下团结起来，同心协力，取长补短，群策群力，才能创建一流的企业团队，才能使企业的这艘船驶向更长远、更广阔的海洋。🌊

书籍推荐



超专注力
作 者：洪启嵩, 龚玲慧
出版 社：文化发展出版社(原印刷工业出版社)
出版时间：2013-9-1

本书为台湾诚品网站图书畅销榜NO.1。作者洪启嵩为享誉国际的禅学大师；哈佛大学、麻省理工学院、清华大学、北京大学、人民大学、复旦大学等名校多次邀请洪启嵩为学生做教学讲座；另一作者龚玲慧为觉性地球协会会长，地球禅全球师资培训总教师。

本书架构主要分三大部分：

Part1，为大家揭秘超专注力的秘密，每章开始皆以一简单有效的测试方法，让读者检测自己是否具备此项能力，并通过测试，发现自身的干扰因素。Part2，分为两部分，一部分是超专注力的提升思路，一部分是快速提升专注力的方法。通过这些方法的练习，迅速提高专注力，让我们身心全面放松、上课专心、工作效率提高、充满能量、每天都能愉快轻松，极大提高生活的品质。

Part3，以四个实际个案深入为大家剖析如何解决专注力不足的困扰。让读者在真实的情境中，更能了解超专注力不可思议的力量，并在生活各方面随时随地加以运用。



高效人生的12个关键点
作 者：(美)博恩崔西(Brian Tracy)著，史雷 译
出版 社：机械工业出版社
出版时间：2015-6-1

本书为《华尔街日报》商业畅销书，作者博恩·崔西曾在全球40多个国家演讲，是拥有超过5000万的学生们的世界权威培训师，能让迈克尔·戴尔、沃伦·巴菲特、比尔·盖茨、杰克·韦尔奇坐在台下细心聆听他的讲座！作为个人和职业发展领域专家，他将自己20余年的培训和教练经验汇总成一本高价值的自我教练手册，帮助读者通过思考、规划、行动，成为事业与生活的成功者。书中从事业与职业、家庭与个人生活、金钱与投资、健康与健身、个人成长与发展、社会与社区活动、精神的丰富与内心的宁静等方面阐述了如何拥有高效的人生。



行万里路

带着宝宝看世界—曼谷甲米游

王盈盈 总行办公室

小琥八个月，刚刚戒奶，我们带他去了一趟杭州，除了因为天气冷有点小流鼻涕之外，他非常适应，并且把一直戒不了的夜奶给戒了，一觉睡到大天亮。我们非常惊喜，相信他跟爸爸妈妈一样爱游山玩水。等到他十一个月，我们心痒难耐，带着他选择了路程比较近，不需要倒时差，又相对比较休闲的泰国游。这次旅行稍微有些惊险，但相信多年以后，这段经历也将成为他最宝贵的成长记忆之一。

为了能够给小琥更充裕的适应时间，我们有个共识，根据孩子的情况出行，不强

曼谷

我对曼谷的印象是“没买够“，要知道这里是亚洲最便宜的购物天堂，不论是Mall还是Market都非常大型。不仅有国际大牌，还有本土的优秀品牌，从电子产品到棉麻制品、艺术品到香薰，时尚与品质一流，生产本地化，价格低廉。如果买的艺术品太大不好带回国， 还可以通过DHL的国际寄送业务直接door-to-door送回家。在标有”Vat Refund for tourist”的商铺消费总和超过5,000B还可以在机场退税7%。

不到一岁的孩子刚出门总是要抱，伞车是标配，泰国的BTS和租车都很方便，可以满足我们的各种出行计划。十一个月的小琥还不会走路，但旅途中的人和事都那么新鲜，足够刺激他的大脑和眼睛。在暹罗海洋世界，小琥探索得不亦乐乎；在TBS上跟各



甲米

经过三天的曼谷都市生活，到甲米主要是放松和闲逛。前两天先住甲米镇上，体验当地的风土人情，后两天则全情拥抱奥南的阳光与海滩。甲米的沙滩也许无法跟普吉苏梅相比，但它有自己独特的地方，安静、自然……来这里度假的欧洲人居多，中国人比较少。小琥非常适应旅途生活，已经不需要依赖我们的怀抱了，坐船和Tutu也很自在。爱玩水的他，在Resort的泳池实习了一番，到了海边直接踏着浪花往里爬，毫不怯场，跟热带鱼们嬉戏太开心了，只见他欢快地舞动着小手和小脚丫。在岛上还偶遇了两米长的大蜥蜴，充分感受了人与自然的和谐美好。

意外

旅途中防不胜防，总会出现一些突发状况。旅途第七天晚上小琥突然有点拉肚子、高烧不退。第八天凌晨三点钟，他烧到了39.3度。第一次经历这种情况的我就彻底崩溃了，连忙找到旁边的诊所。三位护士妹妹热情地了解情况，量体温，镇上唯一的华裔医生也来了。描述小琥拉肚子的状态有点狼狈，平时的英文表达没有问题，但一说到病理这么专业的用词就有些不灵光了。因为没有很特别的症状，医生判断是病毒感染，建议我们留下观察。虽然有些担心，考虑到下午就能回到澳门了，我们还是选择返程。泰国的

体制是医药分离，医生看一次诊要2500B，但开药很便宜。病毒来势汹汹，在飞往澳门的航班上，小琥拉得有点脱水了。情急之下，我们联系了航空公司机组人员，他们反应非常迅速，马上启动了应急措施，一位空少对小琥的情况进行详细询问跟记录，一位空姐用冰水为小琥做物理降温退烧，听到广播自告奋勇的泰国医生也用随身携带的喂药器给孩子灌ORS补液和排毒药。

就这样，航班提前了十多分钟回到了澳门，下机的时候，小琥脱水的症状已经得到了缓解，999、卫生署、海关的人员已经在机场等我们，我们坐着急救车在最短时间内到达了镜湖医院。用了药之后很快小琥就退了烧，复查的时候验了血才知道小琥感染的是那段期间国内也非常流行的轮状病毒。

途中的美好将永远留在记忆的最深处，意外的发生驱使我们更快速地成长。旅行，就是这样一个充满未知和挑战的过程。我学会了急救，学会了坚强，学会了考虑更周全。我想我的孩子也成熟成长了。

带着宝宝看世界，我带着你，你带着爱。





职场下午茶 自制戚风蛋糕

杨柳 总行办公室

戚风蛋糕是英文Chiffon Cake的音译，1927年由加利福尼亚的一个名叫哈里·贝克的保险经纪发明，属海绵蛋糕类型，水分含量高，味道清淡不腻，口感滋润嫩爽，是目前最戚风蛋糕受欢迎的蛋糕之一。

【材料】

鸡蛋3个、细砂糖50g、水30ml、色拉油30g、浓缩柠檬汁3ml、低筋面粉50g

【制作过程】

分离蛋黄和蛋清，分别放入干燥的搅拌盆中。

面糊部分：蛋黄中加入15g细砂糖，用打蛋器搅拌混合使其溶化后加入水、色拉油、浓缩柠檬汁、适量面粉继续搅拌，至面糊滑润、粘稠，待面糊用打蛋器能拉出形状后加入剩余面粉继续搅拌。



蛋白霜部分：用电动打蛋器打发蛋清，直至蛋清为细小泡沫，加入10g细砂糖继续打发；待泡沫更加细腻、拉出时略微成形，再加入10g细砂糖继续打发；待泡沫拉出的形状更加挺立时加入剩余15g细砂糖继续打发至蛋白霜较硬为止；最后用手动打蛋器略微搅拌使其光滑。

混合：在面糊中分两次加入蛋白霜，用刮刀翻动使其混合均匀，混合后的状态应该用刮刀舀起时面糊会有一定宽度滑落；将面糊倒入蛋糕磨具，轻微在桌面轻叩使面糊均匀摊平，用牙签在面糊中搅动以去除气泡。

烘烤：放入预热至170℃的烤箱，烘烤35分钟左右。

【备注】

这个是原味的，我有时也会在面粉中放一些抹茶粉以做成抹茶口味。奶油的打发很容易，一般的无糖淡奶油用电动打蛋器打发，然后用抹刀抹到蛋糕上，再摆放些水果、果酱等，另外我还喜欢用曲奇砌边（其实是奶油抹不好，嘿嘿），曲奇的做法请听下回分解！🍰





健康食谱

美味在舌尖

朱梦颖 总行内控合规部

跟婉约内涵的南方菜相比北方佳肴可能略显粗犷，尤其在偏炎热的珠海，不想口味太重易上火，又想品尝经典的西北面食，下面这道简单易学的菜式分享给各位小伙伴。

食材：中筋面粉、番茄、香菇、猪肉、姜葱

和面这种工序看似简单，但如何做到揉出来的面劲道有口感确实还得需要些技巧。首先，把面放到洗好的盆里，加少许水，将盆中的干面粉逐渐用手搅成大的面穗状。将搅好的面穗用手搓到一起，边揉搓面边利用碎的面粉擦面盆，使面盆上粘的面逐步干净，合成干面团；然后，淋一点水上去，继续揉面团，边揉变蘸水到盆边，同时边揉面团边利用淋湿水之后的面团皮擦盆上的面；最后，根据软硬程度，反复操作直至面团外表比较光滑即可，扣上盆子醒面。



面汤的底料跟普通炒菜相似，首先、开火热油，葱姜炆锅，把切好的肉片翻炒，出香味即可，捞出；其次、根据口味炒锅中放入番茄与香菇（如果为偏酸，可增加番茄数量，去皮更易入味），随后加入之前肉片，一起翻炒并加盐调味；最后，加入高汤煮沸。

将之前醒好的面，在案板上擀成面皮切成手指粗一条条，拿起面条一头，两手大拇指一起按压把面条按成扁平，顺势往下一点点按压，一整条按压好后即可开始往煮沸的锅里揪面片。这样扯过的面片会比较劲道，但如果觉得手法不够熟练，人数较多的情况下可以直接用刀切成面片即可。扯面片的期间面汤一直是沸腾的，可适量把火调小和加入少许水，面片全部下锅后，再次开锅，根据口味加入适量香菜，香喷喷的面片汤就出锅喽！

研究证明，夏季养生应多吃面食。面中的大度蛋白质与豆固醇能改善和降低胆固醇，从而降低患心血管疾病的概率；另外面条对皮肤干燥、头发干枯大有好处，可以提高肌肤的新陈代谢，促使机体排毒，令肌肤常葆青春。小伙伴们还在等什么，让我来一场“面对面”的盛宴吧！

汇聚金点 共创明天

5000元
等你拿

你出点子 我实现

快来参加金点子大赛吧！

- △ 一起探索新型营销服务模式；
- △ 一起提出创新金融解决方案；
- △ 一起完善高效业务运转流程。

共同打造质量一流，效率至上的华润银行！

活动名称：“汇聚金点、共创明天”华润银行2015金点子大赛

活动时间：2015年7月1日至12月31日

提案类型：产品创新类、营销服务类、效率提升类

奖项设置：三类提案各设立个人优胜奖：

一等奖1名 奖金5000元

二等奖2名 奖金3000元

三等奖3名 奖金1000元

优秀奖4名 奖金500元

另设优秀组织奖

组织方：华润银行金点子大赛活动组委会



心动不如行动，
了解更多大赛信息吧！