光大家园

EVERBRIGHT HOME
2016. 11 总第136期 volume No.136

Bank 中国光大银行

高层声音

霜凝孔见（之一）

本期策划

我行2016年度“金点子”活动顺利收官

光大故事

面对歹徒光大人的选择

——我行郑州分行员工在京见义勇为获赞誉

京内资准字1416——L0056号
内部资料 • 免费交流

《碧波倒影》

卷首语
From the Editor

小创意 大贡献

当前，创新已成为我国经济社会转型发展的重要推动力，“大众创业、万众创新”成为时代特征，创新能力已成为企业生存发展的核心能力之一。

作为金融服务型企业，产品创新、服务创新对银行的发展至关重要，产品的多样性、服务的便捷性，成为客户选择银行的主要因素。如何持续创新，提高客户满意度，成为摆在商业银行面前的一道重要课题，也日益成为银行核心竞争力和可持续发展能力的重要指标。

光大银行在业界一向以创新见长，曾经连续三年被评为“最具创新银行”，不但积累了创新的品牌形象和良好的客户口碑，反过来也促进了全行创新工作的深入开展，形成了浓厚的创新文化。这其中，全行自2013年开始的“金点子”活动，更是将创新覆盖到了全行上下所有的干部员工，活动极大地激发了全行员工对于创新工作的积极性，增强了参与性，更为可喜的是其中一些创意已孵化为具体项目，对于创新产品设计、改进业务流程、提升客户满意度等均发挥了极大的促进作用，产生了良好的经济效益和社会效益。

今年的“金点子”征集活动刚刚结束，全行累计报送创意654个，数量远超往年。其中获得一、二、三等奖的创意将进入创新实验室进行孵化，预计将再次收获一批颇具分量的成果。

互联网+时代的到来，为创新提供了新的舞台和空间。产品创新、服务创新、流程创新、机制创新……一项看似不起眼的小设计、小改造或小建议，都可能对我行的经营发展产生巨大的促进作用。创新一小步，发展一大步，历来锐意进取、敢为人先的光大人，在创新的引领下，必将再立潮头，更进一步。

《光大家园》编辑部

目录

Bank 中国光大银行

Content

2016 年第 11 期 总第 136 期

刊头题字 中国光大集团股份公司、
中国光大银行董事长 唐双宁

编 委 会

主 任 Director
张金良 Zhang Jinliang

编 委 Members of Committee
马 腾 Ma Teng
李 杰 Li Jie
张华宇 Zhang Huayu
卢 鸿 Lu Hong
武 健 Wu Jian
伍崇宽 Wu Chongkuan
姚仲友 Yao Zhongyou
蔡允革 Cai Yunge
黄海清 Huang Haiqing
孙 强 Sun Qiang

主 编 Editor-in-Chief
孙 强 Sun Qiang

执行主编 Executive Editor
蒋 欣 Jiang Xin

责任编辑 Editor in Charge
韩青会 Han Qinghui
金立新 Jin Lixin
任德军 Ren Dejun

编 辑 Editor
刘柯显 Liu Kexian

编印单位：中国光大银行股份有限公司
地 址：北京市西城区太平桥大街25号
邮 编：100033
电 话：(010) 63639730
电子邮件：cebhome@126.com
home@cebbank.com
电子刊地址：
http://www.cebbank.com/site/qkdy_/gdjy79/index.html
印刷单位：北京宝隆世纪印刷有限公司
发送对象：辖属分支行

封面、封底《圣湖镜天》
封二《碧波倒影》

编读往来 LETTERS

4 遇见《光大家园》是一种缘 郑州分行 崔亚平

高层声音 VOICE

5 霜凝孔见（之一）

本期策划 PLOT

8 我行 2016 年度“金点子”活动顺利收官 总行战略管理部 供 稿
10 人脸识别技术的应用 总行信息科技部 柯技 总行运营管理部 刘庭文
11 粮食交易协调中心大宗商品交易业务营销情况 北京分行 邵 爽
12 大数据模式精准审批 总行信用卡中心 饶 晶
13 数据分析助力零售客户营销 重庆分行 陈 沁

金融创新 FINANCIAL INNOVATION

14 零售磨利剑 网点砺精兵（上）
——2016 零售“网点效能提升大比拼”竞赛活动专题报道
总行零售业务部 供 稿
19 上海分行牵头发行系统内首单融资租赁 ABS 项目
总行投行业务部 上海分行 供 稿
20 精耕细作 开拓创新
——天津分行举办 SPBCN 中国英文拼字大赛 天津分行 供 稿
21 出国金融精英导师 总行零售业务部 供 稿
22 银企合作 互利共赢
——烟台分行与招远市政府签署合作框架协议 烟台分行 供 稿

好做法好案例 TALK

23 灯下漫笔
——启示故事两则 总行信用卡中心 刘 鹰
25 国有银行党建工作特点、问题及对策建议（上） 总行党务工作部 供 稿

理财有道 FINANCIAL PLAN

29 人小鬼大 面具 DIY
——沈阳分行于洪新城支行万圣节高端客户亲子活动纪实 沈阳分行 供 稿
30 第五届金牌理财师大赛圆满落幕
总行零售业务部 中国光大银行工会工作委员会 供 稿
32 金牌理财师 北京分行 赵 帅

第三只眼看光大 REPORT

34 媒体看光大 总行办公室 供 稿

阳光服务 SERVICE

37 我行荣获“最佳服务创新品牌银行奖” 总行电子银行部 供 稿
39 手语里的阳光服务 广州分行 杨子琪
40 如何成为一名好柜员 海口分行 文 玲
42 一封来信 西安分行 供 稿
43 用心服务 感动人生 青岛分行 刘 君
44 阳光服务暖人心 沈阳分行 袁宗扬

光大故事 STORY

46 面对歹徒光大人的选择
——我行郑州分行员工在京见义勇为获赞誉 总行办公室 郑州分行 供 稿
47 严谨之光 细腻之美 南宁分行 农 凯

基层风采 ELEGANT APPEARANCE

48 总行机关工会举办单身青年联谊活动 总行机关工会 供 稿
49 点亮希望之灯
——通达支行资助困难大学生 黑龙江分行 供 稿
50 赛场拼搏树新风
——西安分行举办“2016 年中国光大集团驻陕企业冬季运动会” 西安分行 供 稿

人文光大 CULTURE

52 广场上的休闲文化 黑龙江分行 宛凌迅
53 致我不老的英雄 南宁分行 黄舒宜
54 一封家书 昆明分行 李生秋
56 平凡中的不平凡 武汉分行 李 婧
57 放飞青春梦想 书写人生华章 济南分行 李 娟
58 诚信的红线 烟台分行 牟雪伟

生活主张 LIFE

59 星空随想 北京分行 马 轶
60 我们敬畏的历史
——读《苦难辉煌》有感 郑州分行 供 稿
61 百鸟朝凤
——传统魅影流失的无声呐喊 昆明分行 陈 思

阳光宝贝 SUNSHINE BABY

63 小小男子汉 呼和浩特分行 伊 兰

妙语生花 MESSAGE

64 妙语生花 《光大家园》编辑部 组 稿

封三 成长 重庆分行 陈思岐

遇见《光大家园》是一种缘

郑州分行 崔亚平

盼望着，盼望着，郑州迎来了今冬第一场大雪，比去年早了一天。北国的雪照例是晚上来的，冬日的夜本该是万籁俱寂，但雪花却喜欢在这样的夜晚飘飘洒洒而下，如万千精灵降落人间，翻飞着落入红尘，满城皆白，让人爱到了极致。一场雪让整个郑州少了往日的喧哗和嘈杂，全城就这样一起过了一次白色情人节。

在冬天，雪和文字是更搭的，在同事们的兴奋与惊喜中，随手翻开熟悉的《光大家园》，品味其中若有似无的纤细轻柔，在斑驳的、灰白相间的文字里读出属于冬天的存在感，一股浪漫感觉油然而生。生活的确需要些浪漫气质，就如冬天有雪才完美一样。

“家园”的文章给我的总体感觉是有生活、有思考，兼容并包。有生机盎然的生活随笔，有鞭辟入里的深刻见解，也有实践得来的珍贵反思。有生活的文章足见作者心态的积极，有思考的文章也可推知作者定是工作中的有心人。

都说文如其人，在《光大家园》的平台上，我们多半是只见其文，从一篇篇的文字里去揣测背后的形象：文章笔锋犀利直击“要害”，作者想是性格直爽、颇有见识；笔调温婉刻画入微，其人多是细腻用心善于观察的；至于见解独到给人启迪的文章，自然要猜测这是位工作有方、思虑精纯的业务能手。如此以文会友，乐趣无穷。

看的次数多了，也能在“家园”中看到领导或同事的名字，熟悉而又新鲜，感觉平面的文字一霎时变作立体的形象，顿时兴奋非常，觉得除文字本身之外，还能有这样时不时的小惊喜，真是难得，不禁马上“手不释卷”捧读起来。细品之下，又觉所谓的“文如其人”尚有待补充，当有“见人胜文”才落得确实。领导同事的文章，往往谈吐流畅、开阖有度又言之有物，真可谓得心应手娓娓而谈，胸有成竹，落笔成文，正与此君平日之风流潇洒交相辉映，这当是所谓“人胜于文”的第一胜。第二胜当胜在“行”。知行合一方为能者，文中一言一语，莫不是作者们积极求索、不断学习、大胆革新，最终积累成文的过程，简单的一席话背后承载更多的是光大同胞们积极实践、敢作敢为的实干精神。当一个人挥笔可成文，文中有生活，言之而有物，说写之外又能积极践行，且行而有效，如此不惟是成功者，分明是幸福者。

随风潜入夜，润物细无声。遇见《光大家园》是一种缘，它提醒我该愈加谦虚谨慎地去学习，要更加留意其中的每一篇文章，它们之中有大智慧，有身经百战颇多斩获的“大将”倾囊相授而弥足珍贵的经验之谈。

书本是我们的生活导师，“家园”更是与我心有灵犀，它总在不经意的时候，勾出某种尘封已久的滋味，让我猝不及防，遇见幸福。

霜凝孔见（之一）

1.离我们最近的是哲学，离我们最远的是哲学。

（摘自唐双宁2008年新浪访谈）

2.最没用的是哲学，最有用的是哲学。哲学是地基，专业是楼房。哲学不解决任何具体问题，哲学可以帮你解决所有问题。

3.哲学用一个字解释就是“度”，用两个字解释就是“平衡”，用三个字解释就是“反着想”，用四个字解释就是“物极必反”。

4.对立、运动、转化、平衡，是哲学的第一条路径；区别、联系、影响、互通，是哲学的第二条路径；彷徨、比较、辨别、清醒，是哲学的第三条路径。

（以上摘自唐双宁文章《做“眼界宽、思路宽、胸襟宽”的领导干部——对领导干部“三宽”的几点认识》，2011年8月）

5.康德思想如用七个字概括就是：存在、作用、不可知。我们生活在此岸世界，与之相对应的有一个彼岸世界，这个“彼岸世界”是存在的，是有作用的，是不可知的。

6.黑格尔思想如用七个字概括就是：绝对精神、正反合。世界是由“绝对精神”构成的，“绝对精神”以“正反合”的方式存在。

（以上摘自《当今世界经济棋盘上的“三国演义”》——唐双宁在中共中央党校“形势与任务”报告会上的讲座，2012年11月）

7.伟大源于孤独，因为没有人能跟上。

8.谁都不能免俗，但每个人都有最大限度减少自身庸俗的权利。

（以上摘自唐双宁微信朋友圈）

9.一般情况下内因是变化的根据，特殊情况下外因也是变化的根据，比如突如其来的陨石。

（摘自唐双宁文章《哲学笔记之一：哲学通解》，2009年8月）

10.实践是检验真理的标准，推理也是检验真理的标准。如果A与C不能“实践”，A高于B，B高于C，A即高于C。

（摘自唐双宁文章《哲学笔记之二》，2011年2月）

11.矛盾的双方无不依据一定的条件向其相反的方向转化，登山登到了顶点就是下坡。

（摘自唐双宁文章《认识经济运动规律，警惕经济拐点下的金融风险》，2007年4月）

12.我们看问题，不仅要看现象，更要学会看本质，不仅要看现状，更要学会看趋势；不仅要看不利因素，更要看到有利因素；不仅要看客观困难，更要学会发挥主观能动作用；不仅要看局部，更要学会看全局；不仅要敢于担当，还要学会善于担当。

（摘自《唐双宁在光大集团2015年工作座谈会上的讲话》，2015年1月）

13.要想自己存在就得让对方存在。树砍光了斧头也就没有把了。

（摘自《金融危机大背景下的中国与世界》——唐双宁在中组部“三宽”讲坛上的演讲，2011年10月）

14.要“众人皆醉我半醒”，既不能独醒，亦不能同醉。

15.水满则溢，八九分满最好；失败是成功之母，成功也是失败之母。

（以上摘自《当今世界经济棋盘上的“三国演义”》——唐双宁在中共中央党校“形势与任务”报告会上的讲座，2012年11月）

16.除了“变”是不变的以外，一切都是可变的，难到极处就是“易”。

（摘自《金融危机大背景下的中国与世界》——唐双宁在中组部“三宽”讲坛上的演讲，2011年10月）

17.“命”是必然性，是“因”；“运”是偶然性，是“缘”。无数偶然性等于必然性，无数“缘”源于“因”。车撞人人死（伤）是必然是“因”；此车此人此时此刻相撞是偶然是“缘”。

（摘自《当今世界经济棋盘上的“三国演义”》——唐双宁在中共中央党校“形势与任务”报告会上的讲座，2012年11月）

18.世界存在一个“零平衡定律”。国家主席权力是正十，操心度是负十；我们权力是正五，操心度是负五；街上退休下棋老头权利是零，操心度也是零，都最终平衡为零。

（摘自唐双宁文章《我思故我在——光大三年随想》，原作于2010年2月，修改于2010年9月）

19.世界唯一能说清的就是说不清。

20.美，在道德观上体现为“善”，在认识论上体现为“真”。

（以上摘自《当今世界经济棋盘上的“三国演义”》——唐双宁在中共中央党校“形势与任务”报告会上的讲座，2012年11月）

21.“择高处立，就平处坐，向宽处行”，“度”字非常重要；“度”是“道”的数量界限，“道”是“度”的质量升华。“一阴一阳之谓道”，一个“度”，一个“道”，人的一生把这两个字学明白了，你的一生就死而无憾，就算是毕业了。

（摘自《唐双宁在光大集团2014年工作座谈会上的讲话》，2014年1月）

22.“顺其自然”可以分为“积极顺其自然”和“消极顺其自然”。我把“积极顺其自然”概括为八个字“顺应、度势、量力、主动”。

（摘自唐双宁文章《积极顺其自然》，2010年6月）

23.世界到底是可知还是不可知？我现在的认识是，有限可知，无限不可知。

（摘自唐双宁在2007年第一财经金融品牌价值榜颁奖典礼上的致辞，2007年11月）

24.首先要看路，其次才是拉车。南辕北辙不如原地不动。

（摘自唐双宁文章《做“眼界宽、思路宽、胸襟宽”的领导干部——对领导干部“三宽”的几点认识》，2011年8月）

25.两平等者相遇，无所谓权力，道理即权力；两不平等者相遇，无所谓道理，权力即道理。

（摘自唐双宁文章《IMF及其改革》，2009年12月）

26.一切事物都会转化，物极必反。

（摘自唐双宁文章《做“眼界宽、思路宽、胸襟宽”的领导干部——对领导干部“三宽”的几点认识》，2011年8月）

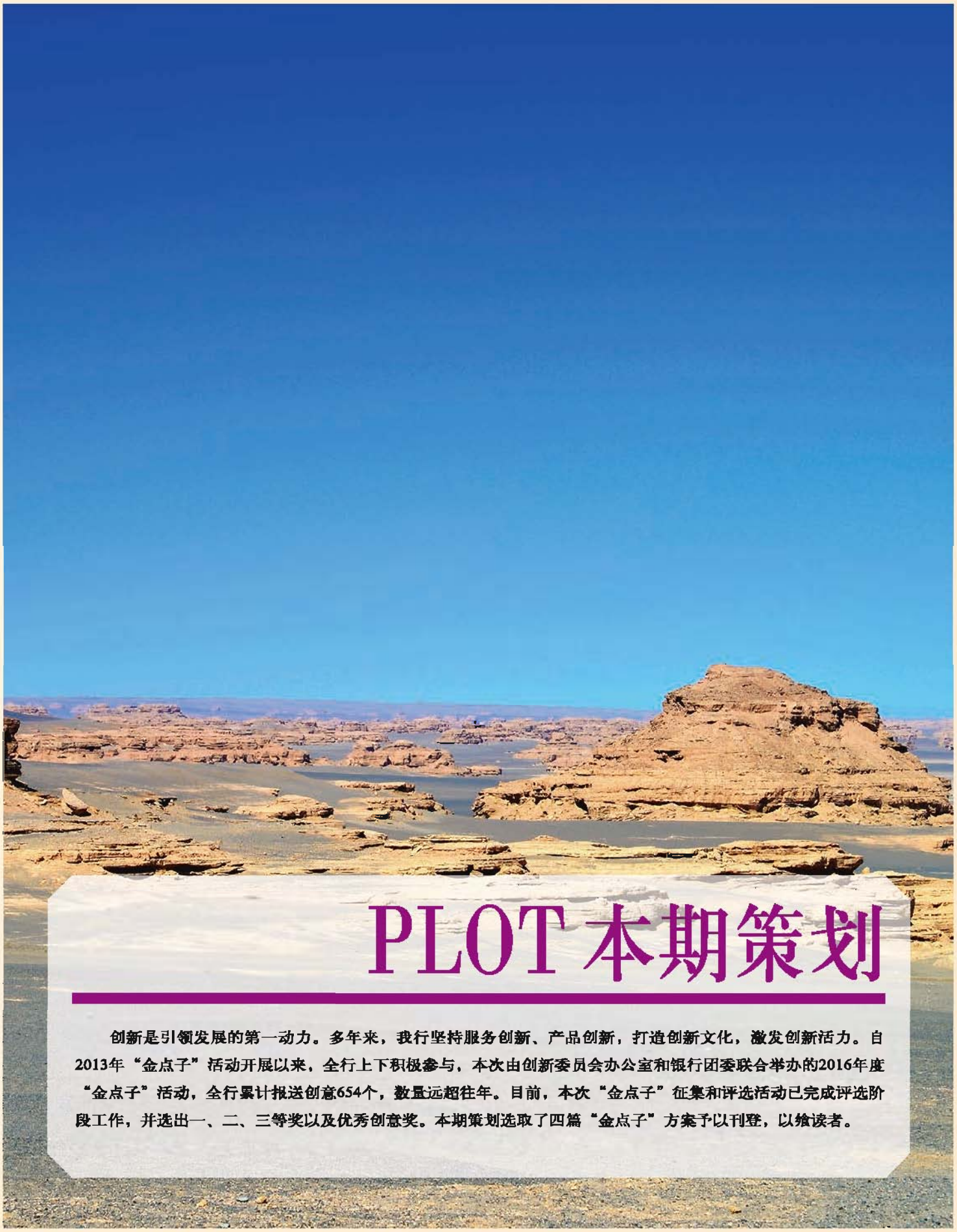
27.长跑比赛往往开始的领跑者当不了冠军；错误往往是在“急”中产生的。

28.凡事都有一个角度。从道德的角度看，武则天是最残忍的女性；从政治的角度看，武则天又是最有作为的女政治家。

29.宇宙存在万物分合规律。万物在运动中不断分化，又不断合成，这种过程称为“变”。“动”产生“变”。除了“变”是不变的，一切都是可变的。

30.宇宙存在万物平衡规律。万物分化打破平衡（自身平衡及与它物的平衡），万物合成实现平衡，并循环往复，周而复始。分化是绝对的，合成是相对的。

（以上摘自《当今世界经济棋盘上的“三国演义”》——唐双宁在中共中央党校“形势与任务”报告会上的讲座，2012年11月）



PLOT本期策划

创新是引领发展的第一动力。多年来，我行坚持服务创新、产品创新，打造创新文化，激发创新活力。自2013年“金点子”活动开展以来，全行上下积极参与，本次由创新委员会办公室和银行团委联合举办的2016年度“金点子”活动，全行累计报送创意654个，数量远超往年。目前，本次“金点子”征集和评选活动已完成评选阶段工作，并选出一、二、三等奖以及优秀创意奖。本期策划选取了四篇“金点子”方案予以刊登，以飨读者。

我行2016年度“金点子”活动顺利收官

总行战略管理部 供稿

由创新委员会办公室和银行团委联合举办的2016年度“金点子”征集和评选活动目前已完成评选阶段工作，并选出一、二、三等奖以及优秀创意奖。今后我行还将持续组织这类活动，奖励优秀创意，激发全行员工的创新热情。

一、活动开展情况

本次活动于今年4月启动，在全行范围内，围绕转型发展，以产品和服务创新为重点，征集、评选优秀创意。活动分为创意征集、创意评选和表彰奖励三个阶段，目前已完成前两个阶段工作。

创意征集阶段，在创新委员会办公室和银行团委的统一组织下，各分行团委和总行机关团委分别组织本单位创意申报工作，全行累计征集到654个创意。

创意评选阶段共组织了三轮选拔：第一轮由各单位团委分别组织评审委员会，对本单位征集到的创意进行评审，择优选拔并上报总行，各单位共选报了103个创意；第二轮由各分行评审委员会和总行创新工作小组分别对第一轮选拔出的103个创意进行打分，创新委员会办公室将打分结果按照总行和分行各50%权重进行汇总排名，按照排名进一步选拔出30个创意；第三轮评审由创新委员会各委员对第二轮选拔出的30个创意进行打分，创新委员会办公室汇总排名后，提出优秀创意奖获奖建议。此外，创新委员会办公室会同银行团委，研究提出了本次活动的优秀集体奖、优秀组织奖获奖建议。

二、活动主要特点

本次活动通过有效激发全行员工（特别是青年员工）的创新思维，在征集到许多有价值创意的同时，进一步在全行营造了积极活跃的创新氛围，取得了良好效果。活动体现出以下主要特点：

一是聚焦战略。活动过程中，创新委员会办公室紧紧围绕战略加强引导。相对于往年，拟获奖创意整体上更聚焦于我行综合化、特色化、智能化、轻型化的战略转型方向。

二是组织严密。活动过程中，创新委员会办公室与银行团委密切配合，全行各单位高度重视，各分行团委和总行机关团委积极推动，保障了本次活动高效、有序开展。

三是开展深入。本次活动在全行广泛、深入开展，对当前全行创新思维的激发和挖掘较为充分。活动启动后，各单位反响热烈、积极参与，青年员工踊跃申报创意，征集到的创意数量（654个）远超往年（约100个/年）。

四是评审严格。评审流程进一步优化，评审标准明确，从“战略导向”“创新性”“实用性”“可行性”“推广性”等角度，以及分行专家组、总行专家组、总行创新委员会等层面，对各项创意进行综合价值判断。经过三轮选拔，优中选优，拟获奖创意质量优于往年。

五是注重落地。本次活动获得一、二、三等奖的创意拟进入（科技/产品）创新实验室进行孵化，由总行对应部门牵头，针对每项创意分别组建项目组进行研发。创新委员会办公室拟会同信息科技部，全程督导、推进创意研发落地。

三、后续工作

为推进优秀创意研发落地，本次活动获得一、二、三等奖的创意拟进入创新实验室进行孵化。创新委员会办公室将会同信息科技部，对孵化项目配套相应政策、资源：一是对于孵化项目给予科技开发资源支持；二是对于孵化成功（完成研发并投入使用）的项目，拟给予项目组主要成员绩效奖励。

四、2016年“金点子大奖”获奖名单

序号	金点子名称	奖项	提出人单位	提出人姓名
1	柜面引入人脸识别技术	一等奖	总行信息科技部	柯技
			总行运营管理部	刘庭文
2	全国粮食交易平台资金归集监管及线上融资方案	一等奖	北京分行	邵爽
3	大数据模式精准审批	一等奖	总行信用卡中心	饶晶
4	短信一键止付，杜绝盗刷风险	二等奖	南京分行	汪松
5	研发适用于二类账户的低起点类活期宝产品开拓线上股票开户三方存管新客户	二等奖	杭州分行	曾抒奕
6	重庆分行零售客户及交易行为数据分析工作	二等奖	重庆分行	陈沁
7	个贷按揭面签流程电子化	二等奖	南宁分行	李传庆
8	互联网+全流程汽车金融3A	二等奖	总行公司业务部	魏建祥
9	跨行清算汇路智能化平台	三等奖	上海分行	张翔德、王辉
10	通过银联全渠道平台实现7*24跨行贷记业务	三等奖	北京分行	周可伟
11	托管“五合一”自动化	三等奖	总行投资与托管业务部	李瑞涛
12	储蓄卡、信用卡同号补卡	三等奖	广州分行	赵聿良
13	集团大数据中心	三等奖	太原分行	张勇杰
14	互联网+客户经理	三等奖	总行公司业务部	魏建祥
15	创新金融·以“税”换“信”	三等奖	厦门分行	杨洁
16	拥抱移动互联网—信用卡中心官方APP“阳光惠生活”	三等奖	总行信用卡中心	郑明辉
17	个贷客户实现手机APP或微信电子对账单功能	三等奖	深圳分行	徐珊珊
18	有权人签字样本的电子化处理	三等奖	烟台分行	尚善伟
19	打造光大银行海淘利器——“海淘宝”	优秀创意奖	苏州分行	徐欢
20	客户回单及对账单自助打印盖章系统	优秀创意奖	北京分行	马慧杰
			总行运营管理部	陆婷
21	中国光大银行北京分行客户经理移动办公APP项目（一期）	优秀创意奖	北京分行	徐家朋
22	二维码无卡小额取款	优秀创意奖	南宁分行	唐凯
23	结算客户信息系统同步	优秀创意奖	沈阳分行	徐震宇
24	手机端预约取号	优秀创意奖	福州分行	廖鸿翔
25	光大QQ钱包联名卡跨界合作项目	优秀创意奖	总行信用卡中心	李涛
26	升级V+系统，实现多渠道协同实时查询信用卡交易及还款	优秀创意奖	总行电子银行部	李艳芳、向苗、易珉
27	信用卡发卡自动预警功能	优秀创意奖	海口分行	刘煜
28	基于区块链的公益捐款系统	优秀创意奖	总行信息科技部	张贝龙
29	用“互联网+”提升工作效率——互联网、微信及手机APP在账户年检工作中的应用	优秀创意奖	重庆分行	代靖
30	流量银行 共享经济	优秀创意奖	总行信息科技部	李岩、张莹

人脸识别技术的应用

总行信息科技部 柯技 总行运营管理部 刘庭文

近年来，社会上冒用他人身份证到银行办理开卡、开户等业务的事件频发。总行运营管理部曾多次接到分行上报成功堵截冒用他人身份证到我行办理开卡、大额取款等业务的风险事件。为防范业务风险，保障客户和银行资金安全，总行运营管理部相继采取了建立“关注客户名单”和下发《身份证识别操作指引》等措施，帮助柜台人员规范“人证一致审核”的标准和方法，取得了一定的效果。但通过银行柜员肉眼来分辨业务办理人就是客户本人，本质上还是依据柜员的主观判断，存在误识的可能性。从客户角度，柜员拿着身份证对比证件照片和客户的容貌，不利于客户感受。

随着计算机技术的迅速发展，生物特征的自动识别技术得到广泛研究和开发，如指纹识别、声音识别、人脸识别和虹膜识别等产品都有一定范围的应用。我行于2013年9月27日成功上线指纹识别系统，在加强柜员管理、控制操作风险和简化柜员操作方面取得了良好的效果。人脸识别是基于人的脸部特征信息进行身份识别的一种生物识别技术。旨在使计算机具有通过人脸图像特征信息来鉴别身份的功能，与其他人体生物识别技术相比具有直接、友好、方便的特点，是最自然直接的手段，易于为用户所接受。

结合人民银行和公安部联网核查系统，我们提出建立我行的“柜台人脸识别系统”的创新解决方案，主要目标有以下两个。

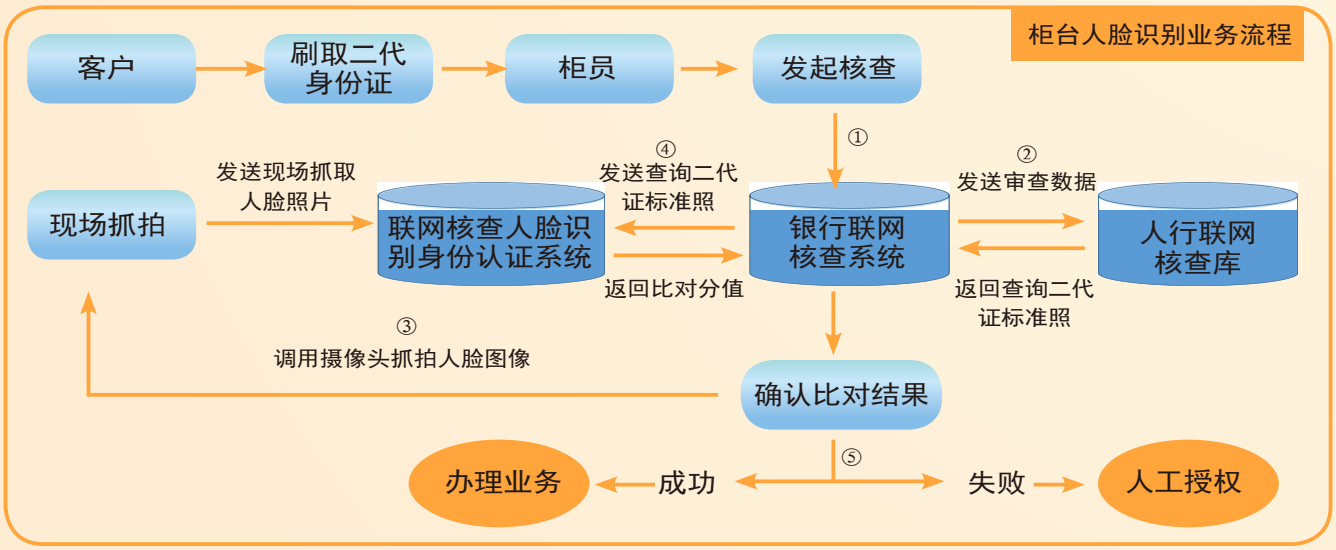
一、准确、安全实现客户真实身份核验

该系统可从居民二代身份证鉴别仪取得的二代证照片或联网核查取得的核查照片与客户柜台现场抓拍的图像信息进行准确、快速核验“人证”是否相符。从人为主观判断升级为系统客观判断，有效防止假冒身份证开卡、开户等业务风险，保护银行和客户的资金安全。

二、无感、快速完成客户真实身份核验

该系统可通过无需客户配合的活体检测功能解决静态图片、动态视频和立体面具等人脸防伪攻击的关键问题，无需客户进行配合，在客户没有感觉的情况下，在两秒的时间内就可以完成客户真实身份核验，提高了业务处理效率，提高了客户感受。

人脸识别系统创新应用于我行客户身份核验功能，也仅仅是一个入门、一种尝试。从马云在CeBIT大会上的“刷脸”支付，以及微软推出的“how-old”可以看出，人脸识别技术将逐步进入我们的生活和工作中，也将在银行业务应用上具有广阔的发展前景。在不远的将来我们将使用上“人脸支付”“人脸门禁”“人脸签到”“人脸注册”等创新产品，更能使用“VIP客户到店提醒”等延伸创新功能。人脸识别将帮助我们解决更多的业务难题，能够带来更多的创新惊喜。



粮食交易协调中心大宗商品交易业务营销情况

北京分行 邵爽

国家粮食局粮食交易协调中心（以下简称国粮中心）成立于2014年，该单位负责搭建全国粮食交易平台，归集并监管全国30余个粮食交易市场的政策粮油交易资金。国粮中心于2016年5月27日实现与我行大宗交易资金监管系统的对接，截至2016年8月底，存款沉淀120亿元。

2014年以来，为争取资金监管资格，在总行、分行领导的指导和支持下，形成公司条线、科技条线共同参与的总分支项目推动协调小组，全行明确分工，通力合作，攻坚克难；与交易中心进行多轮业务会谈，按照客户要求修改、升级系统，终使我行的资金监管系统达到了国粮中心的对接要求。

2016年1月5日，系统初步对接测试成功，归集资金1.39亿元。在一切工作准备就绪、正式上线的前夕，国粮中心突然以政策性银行优先为理由，暂停我行系统对接。为争取重新上线，总行领导亲自安排部署工作，总行公司业务部和科技部及北京分行的各位领导与客户积极沟通，支行保证每周上门拜访，及时了解和解决国粮中心的各种需求和问题，终于峰回路转。国粮中心于2016年5月27日后执行“政策粮去库存”任务，该项任务交易量大，当时国粮中心使用的线下资金监管系统无法满足交易需求，而另一家获得资金监管资格的政策性银行的资金监管系统还在试运行阶段，国粮中心担心上述两家政策性银行无法胜任“去库存”资金监管任务。西直门支行于2016年5月25日得知该消息后，迅速联络总行公司业务部、信息科技部及分行公司业务管理部进行商议，向客户做出了在1天之内确保我行系统上线运行的承诺；国粮中心经过紧急商讨，当天下午5点终于同意使用我行资金监管系统。总、分、支行启动紧急投产流程，连夜调试系统，在总行、分行领导的指导和同事们的齐心协力下，我行系统在规定的时间内完成调试并上线，5月27日成功实现了对接。作为首家实现线上资金监管的银行，仅对接当日，实现归集资金328笔，进款3.8亿元。

由于国粮中心需要优先与政策性银行合作，同时随着国家开发银行和中国农业发展银行的线上资金监管系统的相继对接，我行将面临着沉淀资金的分流。为了能够保持我行存款规模稳步增长及资金监管系统的领先，项目小组从两方面继续深入开展业务。

首先，进一步关注国粮中心及粮食买卖双方使用我行资金监管系统的体验，汲取国开行和农发行资金监管系统的优势，针对国粮中心提出的需求迅速做出反馈，力争保持系统和服务的领先地位，最大限度确保存款沉淀。

其次，通过观察国粮中心交易环节和流程，我行发现了其中存在大量的融资需求。总行公司业务部、贸易金融部、信息科技部连同北京分行风险部、公司业务管理部、贸易金融部、风控管理部、小微金融业务部及西直门支行共同探讨，结合国粮中心现有交易程序和时间安排，为粮食交易中心会员粮食买方量身定制了一整套适用于粮食买方的线上全流程操作的交易平台融资业务方案，在最大限度地降低风险的前提下给予粮食买方以融资支持。

该业务拟在全国2万余名会员中推广，在业务层面上将贡献大量利润及存贷规模，进一步增进国粮中心与我行的依存度，同时也是我行积极响应国家号召，商业银行支持“三农”、“中小企业”的具体表现。

大数据模式精准审批

总行信用卡中心 饶晶

在传统的审批业务模式下，通常通过规则或模型等方式去识别客户并判断风险，从而确定客户是否可以审批通过。但从实际情况来看，每一个客户、每一起欺诈、每一起不良业务都不完全一致，都有各自的特殊性。故如想把所有情况都总结成模型、指标或规则，就会发现其因要覆盖所有情况就会弱化精准性（如：为适应全面情况尽量减少指标等）或过高地提高成本（如：所有可能性需要指标均不计成本地全部调查等），导致无法有效地审批客户或者审批效果不佳。而且从现今情况来看，客户欺诈的手段不断翻新变化，新的手段不断出现，按照传统的回归方式去设计的模型因其样本的滞后性，已很难满足防控新型欺诈的有效性，故如何能够更快、更有效地防范风险及更高效地审批客户就成为我们急需思考的问题。

通过日常工作可以发现，如果由有经验的业务人员自主主导分析每一次申请，在同等的资源下，人工判断目前还是要比模型或规则的审批更加精准。究其原因不是因为业务人员掌握的规则更多、计算比电脑更精准，而是因为业务人员更擅长根据之前的经验对申请进行多层次的综合分类找到最接近的案例情况，然后再根据不同情况选用不同的调查方案去进行更有效的调查。从中我们不难发现，在这种方法下与我们之前的模型建立标准体系不同，该种方法的精准度决定因素是各类不同情况的案例数量是否足够多，以及业务人员是否能够找到更接近的案例及更好的调查方法。

按照以往标准化的模型、规则的分析方法很难实现上述的判断方法，但随着大数据及AI技术普及，给我们带来了实现的可能性。本次方案计划通过对已经审批过的客户根据不同情况（如优质客户、高收益客户、拒绝客户、不良客户、高风险客户等）进行大数据学习，并利用互联网大数据的优势，根据相关情况进行相应的大数据调查，从而建立结合外部数据及本行数据经验的大数据案例库，然后通过AI的技术去学习业务人员的调查方法、判断逻辑、成本计量、经验判断等方式方法，建立拟人化的系统审批逻辑进行判断，从而建立一事一案的调查体系。同时对无法自动归类或系统认为规则不准确的情况转人人工分析体系并在人工分析完成后将分析方法及情况再次由机器进行学习，并对因各种情况事后发现问题及事后发现调查不准确的情况建立分析再学习体系，从而形成完整的学习型审批调查体系，提升审批精准度，实现一事一案的最优调查方法，在最优的调查成本下获得最大化的客户价值。

当前，信用卡中心在总经理室的领导下已经创新建立了一套有效风险一体化平台去适应大数据模式下精准审批的需要，该系统从交互式审批、功能模块化、最优价值审批、大数据按需定制流程、多维度地了解客户等方面已为大数据模式精准审批提供了坚实的基础，已在互联网发卡方面广为应用并取得了明显效果，实现了99%的自动审批。对于大数据模式精准审批而言，下一步就是在该平台下，利用现有架构，进行深度的机器学习，通过RNN及其进一步应用LSTM等先进方法，建立信用卡中心专有的人工智能体系，实现学习 - 分析 - 再学习的完整学习体系，充分实现人机互动，进一步实现大数据模式精准审批。

数据分析助力零售客户营销

重庆分行 陈沁

为贯彻科技战略，持续将数据资产转变为生产力，实现精准营销，重庆分行提出“零售客户及交易行为数据分析”金点子，并对此进行有益尝试，取得显著成效。

一、提出金点子

互联网时代，客户行为模式正在转变，银行应该怎样应对？银行如何加强内部管理和人才规划？

分行信息科技部作为数据服务的牵头部门，认为零售客户行为画像分析课题具有典型性、代表性，对分行的经营决策和精准营销具有较大价值，在科技部内部成立了课题工作小组，从客户基础数据、资产数据、持有产品等多个维度着手，提出“按交易行为分类客户”的思路，在不断充实数据资料，反复讨论和缜密思考后，思路逐渐细化为可以实施的具体过程，逐渐形成“零售客户及交易行为数据分析”金点子，对网点常到客户、网点久违客户、零售优质客户、社保客户、跨境交易客户等问题进行了较为全面的分析。

二、实施金点子

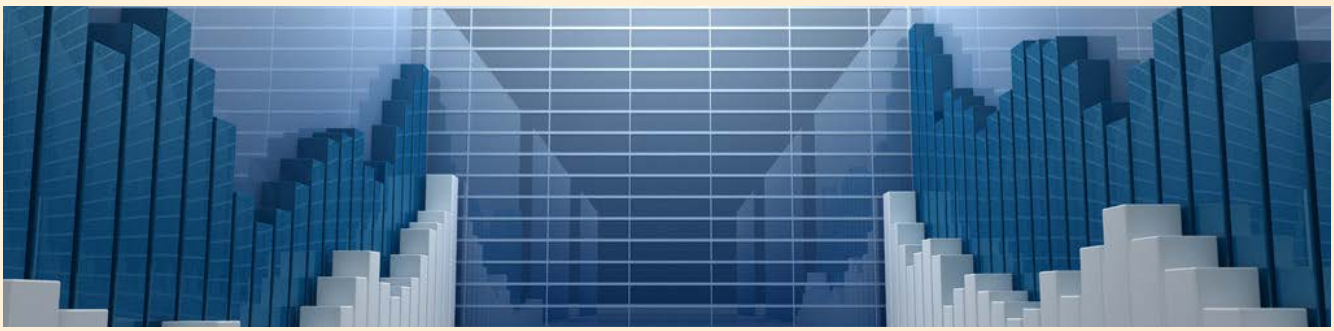
课题确定之后，分行重点分析了以下问题：1.从群体特征、价值定位、交易行为三大维度刻画常到客户、久违客户、优质客户、社保客户和跨境客户自画像，评测对不同群体的客户特征的了解程度；2.从叫号人次、等候时间、柜台业务量等维度评价网点营销机会的变化；3.哪些客户习惯使用柜台服务，柜台资源的使用结构是否符合投入产出要求；4.电子渠道客户分流是否充分，如何减轻柜台交易压力；5.高成本的自助设备是否充分发挥了作用，布局是否合理；6.银行履行社会责任的同时，对高投入低产出的社保业务，如何在保障用户权益的前提下提高银行收益；7.针对目前发生的磁条卡伪卡、泄密案件的行为特征，哪些客户应该优先更换金融IC卡；8.我行应该采取哪些措施来应对互联网时代的变革。

课题组通过数据分析，对上述问题得出了分析结论，并针对客户行为画像，分析我行的产品优势和不足，并提出具体解决措施。数据分析成果受到高度评价，分支行迅速开展了以下有针对性的营销管理活动：开展“客户行为差异化营销”活动，按不同客户行为划分客群，针对客户行为差异开展有针对性的营销，分行出台营销政策，专人督导；调整资源配置，根据客户行为和结构优化自助设备、人员队伍、营销费用等资源，持续提升投入产出效率；加强客户引导，在电子银行、风险防范、增收节支等方面培养客户习惯，努力引导客户行为向有利于分行发展的方向转化。

三、成效显著

金点子在重庆分行全面落地。一年来，执行新的营销管理活动，累计超1万户久违普通客户提升为潜力客户；累计挖掘优质客户超1000户，优化产品配置，加强客户黏度；通过网络宣传提高久违客户到柜率，挽留有价值的久违客户3800户，全面提升客户质量；累计分流常到客户15万人次，大幅度减少柜台压力；人员、自助设备优化配置，进一步增收节支。重庆分行已将课题分析形成的工作措施作为长期性、日常性的营销管理工作进行采用。

课题分析成果报送科技战略与数据管理委员会，得到总行的高度评价，作为第一个向总行输入的数据分析模型向全行推广。这是信息科技主动融入经营管理的一次有益探索，对分行的人才储备、考核思路、营销管理产生了有益的作用，是将我行内部数据资产转变为生产力的典型案例，其成果极易在其他兄弟分行复制推广。



零售磨利剑 网点砺精兵(上)

——2016零售“网点效能提升大比拼”竞赛活动专题报道

总行零售业务部 供稿

传统网点是零售业务发展最重要的承载渠道，经济新常态下，网点面临着转型和经营的压力。未来三年，网点效能提升将作为零售条线最重要的基础工作之一，常抓不懈。为适应新形势变化，总行将提高网点零售效能作为零售发展的核心任务，自年初布局“网点效能提升大比拼”竞赛，重点聚焦AUM和个人贷款指标的效能提升。全行36家分行、930家支行网点、617家社区支行全部参加竞赛，并首次设立达标线，按照分行、二级分行、支行和社区支行四级网点分组竞赛排名，旨在激发四级网点效能提升的积极性。

经过9个月的激烈比拼，竞赛取得了良好的业绩增长。截至9月30日，全行零售网均总资产（AUM+个贷）15.08亿元，较年初增加1.72亿元，增幅13%；社区银行整体盈利占比提升至84%。“零售磨利剑，网点砺精兵”，在激烈的竞赛比拼中磨砺出零售的精兵利剑，也是零售网点“亮剑”精神的展现，“敢拼、敢闯、敢赢”的“优胜分行”、“十强支行”和“十强二级分行”团队风采将在此展示。首先，“优胜分行”是：海口分行、石家庄分行、合肥分行、青岛分行、北京分行、黑龙江分行、西安分行、武汉分行、重庆分行、沈阳分行、烟台分行和南昌分行。“支行十强”是：广州越秀支行、北京望京支行、北京朝内支行、北京海淀支行、深圳罗湖支行、北京礼士路支行、广州分行营业部、合肥潜山路支行、武汉新华支行和青岛分行营业部。

分行达标率优胜分行

海口分行	石家庄分行
合肥分行	青岛分行
北京分行	黑龙江分行
西安分行	武汉分行
重庆分行	沈阳分行
烟台分行	南昌分行

一级分行双达标网点总资产前十

广州越秀支行	北京望京支行
北京朝内支行	北京海淀支行
深圳罗湖支行	北京礼士路支行
广州分行营业部	合肥潜山路支行
武汉新华支行	青岛分行营业部

广州越秀支行

竞赛排名第1名，AUM新增、核心存款新增、AUM规模均排名第1名。越秀支行作为广州医保业务主办行，积极参与民生和社会保障事业，竭诚服务当地经济建设，累计服务参保人群近700万人，管理医疗保险个人账户资金近130亿元。

北京望京支行

竞赛排名第2名，个贷新增排名第1名，核心存款新增排名第4名，AUM规模排名第8名。望京支行与链家地产长期合作，依托二手房渠道实现了个贷、核心存款与AUM各项业务指标齐增长。

北京朝内支行

竞赛排名第3名，个贷新增排名第2名，AUM新增排名第4名，核心存款新增排名第2名。朝内支行以二手房资金托管、按揭、拆迁为着力点，公私联动，取得了存款、个贷、AUM全面增长。

北京海淀支行

竞赛排名第4名，AUM新增排名第8名，核心存款新增排名第5名，个贷新增排名第10名。海淀支行秉承精细化管理思路，依托麦田、搜房网等二手房中介渠道，紧跟互联网金融潮流，不断实现业绩突破。

深圳罗湖支行

竞赛排名第5名，AUM新增排名第2名，对私存款规模排名第8名。罗湖支行领导带头，全员齐动，业务稳步增长，通过专业的产品、细致的服务，迈向支行零售业务发展的新高度。

北京礼士路支行

竞赛排名第6名，AUM新增排名第3名，核心存款新增排名第3名。2016年礼士路支行上下一心，奋力拼搏，通过北京市西城区南菜园-白纸坊地区的棚户区拆迁项目实现了零售业绩的跨越式发展。

广州分行营业部

竞赛排名第7名，AUM规模排名第6名，AUM新增排名第9名，个贷规模排名第5名。广州分行营业部明确“分享阳光、目注心营”的服务理念，践行“专注、创新、成长”的核心价值观，全员齐心协力、精益求精，打造服务银行、创新银行和精品银行，经营业绩稳步提升。

合肥潜山路支行

竞赛排名第8名，个贷新增排名第9名，AUM新增排名第12名。潜山路支行秉承“践行普惠金融，服务周边百姓”的理念，以网点转型和产能优化为抓手，以员工“百分百热情+百分百付出”为动力，全面推进公私联动、交叉销售及全方位综合营销，支行综合业绩不断攀升。

武汉新华支行

竞赛排名第9名，个贷新增排名第3名，个贷规模排名第10名。新华支行坚持业务全面发展，资产负债并重，注重外拓营销，积极导入合作渠道，以专业的业务能力用心服务客户，使支行零售业绩不断向前。

青岛分行营业部

竞赛排名第10名，AUM新增排名第6名，核心存款新增排名第10名。青岛分行营业部坚持以客户为中心，以市场为导向，把光大银行的品牌优势与岛城的区域优势相结合，依托青岛棚户拆迁代发项目实现AUM、核心存款稳步增长。

在竞赛成绩稳步提升的同时，也涌现出以上述支行为代表的一大批先进网点和优秀的营销管理案例：既有通过项目拓展迅速提升核心存款，又有渠道开发批量导入有效客户；既有综合挖潜稳步做大AUM，又有资产带动持续提升盈利水平，多方面展现了我行一线网点零售发展的无限活力。

纵观全行参赛网点，在取得可喜成绩的同时，要清醒地认识到行际间发展的不均衡，网点单点贡献亟待提升。2017年零售条线将推进四级网点管理评价体系，对分行、二级分行、支行、社区支行实施“规模与收入”并重的达标考核管理。一是在分行、二级分行、支行和社区银行四个层级中树立“标杆行”的概念，这些标杆行在收入和规模上业绩突出，是全行网点学习的标杆榜样；二是初步建立了全行统一的网点等级，使各级机构在“比自身、比全行”上有了统一的业绩标准；三是初步配置了网点标杆等级管理的激励约束机制，第一次清晰地从总行角度对网点业绩奖罚分明，对优秀的网点给予荣誉和奖励措施，对经营业绩差的网点配置约束机制；四是继续推进四级网点培训体系建设，选拔充实零售精英导师队伍，加强网点团队建设。

未来，物理网点仍将是我行零售业务的重要渠道，是银行面对面为中高端客户提供专业化、综合化金融服务的主要阵地。零售条线将坚持综合化、特色化、轻型化和智能化的“四化”转型方向，以分行、二级分行、支行和社区支行四级网点为基础，夯实网点管理的体系化建设，逐步推进全行业务流程优化、网点功能定位转变、电子化设备布设等的系统化改造，努力实现网点功能定位从“交易结算中心”向“综合化销售中心”的转变。通过网点转型不断提升客户体验与网点产能，提高盈利能力，形成零售业务发展新格局和新的竞争力。

2016年已接近尾声，希望四级网点总结竞赛经验，继续发扬“敢拼、敢闯、敢赢”的零售精神，冲刺年末收官，迎战开门红，在2017年继续发挥网点零售“主战场”的作用，为零售发展多做贡献。同时，期待更多优秀网点脱颖而出，争先争优。

上海分行牵头发行系统内首单融资租赁ABS项目

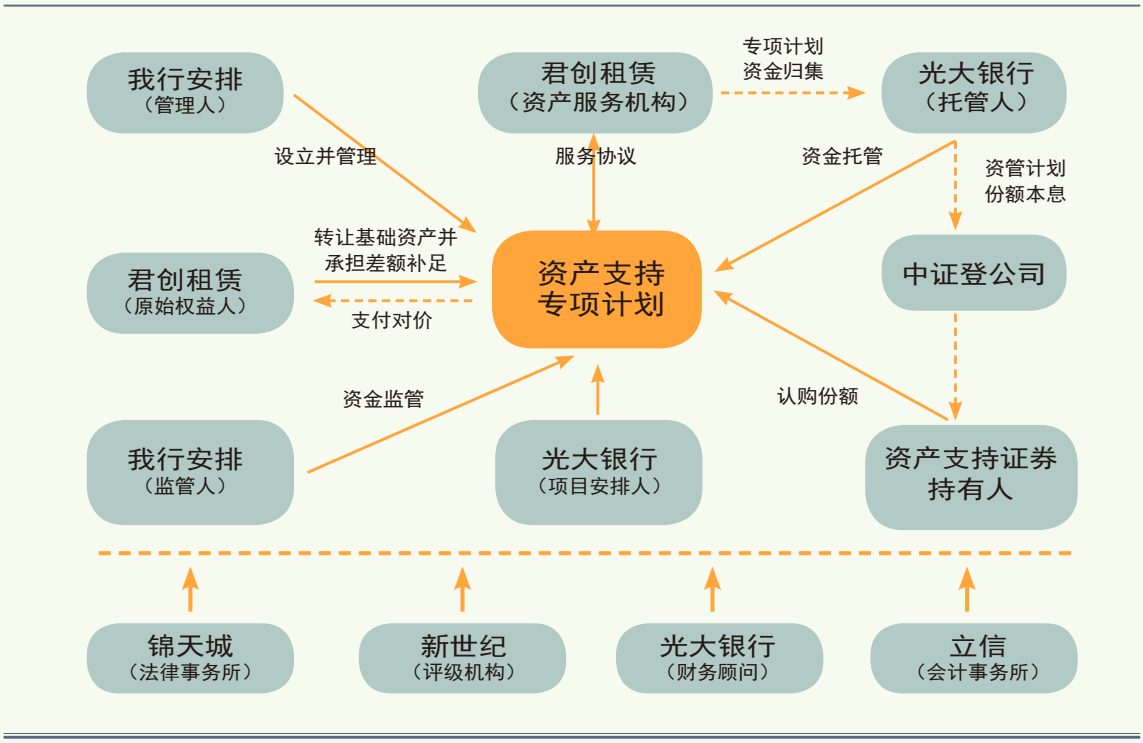
总行投行业务部 上海分行 供稿

11月16日，在总行投行业务部协调和支持下，由上海分行投行部牵头安排的“君创租赁一期资产支持专项计划”成功募集发行，此次发行总规模9.56亿元，是我行企业客户君创国际融资租赁有限公司(联想控股核心子公司)首次进行资本市场融资，也是我行牵头发行的系统内首单融资租赁ABS项目，是我行探索服务实体企业、盘活存量资产、推广企业资产证券化业务方面的重要突破。

本期资产支持专项计划以君创国际融资租赁有限公司投放于医疗、节能环保、生物医药、交通物流等行业的租赁债权为基础资产，我行担任项目安排人、财务顾问及托管行，在前期营销客户、方案制作、业务推动、销售发行等方面获得了总行和分行相关部门的大力协助，在获取交易所备案无异议函之后2周内完成发行设立，获得客户和投资者的认可和好评。

本期ABS的基础资产共9.56亿元，涉及65个承租人、71笔资产，资产池内资产状均为正常类资产，A-信用级别以上的笔数占比45.07%，本金余额占比81.58%，从承租人行业分布情况来看，本期证券入池资产的主要集中在卫生（89.23%）、电力热力生产和供应、水生产和供应等行业。经过测算和评级，将本期产品分为优先A1~A4、优先B和劣后三类份额，其中优先级A1~A4均获AAA评级，优先B级获得AA评级。

经过前期充分的询价沟通，获得了行内外银行资金、券商和基金投资者的踊跃参与，最终优先级发行利率明显低于同期同类企业，体现了市场对我行资产推荐、项目安排方能力的认可。



精耕细作 开拓创新

——天津分行举办SPBCN中国英文拼字大赛

天津分行 供稿

SPBCN中国英文拼字大赛自2009年进入中国，截至2016赛季，已经发展成为全中国40个城市、数百万学生参加遴选的一大热点英语赛事。天津分行通过对赛事背景、参赛客群及品牌影响力等方面的全面调研分析，在2014-2016年三个赛季，作为独家金融合作机构，全程参与了SPBCN中国英文拼字大赛天津赛区的赛事。根据赛程安排及不同年龄段的参赛选手及家长的出国金融需求，通过现场宣传及后续客户挖掘取得了良好的宣传及活动效果。同时借助该平台向有金融类实践需求的学员推广“菁英实践基地”项目课程。目前该赛事在天津已辐射80余所学校，7万多名学生参赛。

为了进一步提升我行与SPBCN大赛的影响力，促进各项业务的大跨步发展，天津分行特发行了SPBCN光大银行联名借记卡。本卡将作为本次参赛选手的唯一身份识别标志。既能实现报名费、课程费用、参赛费用的缴费功能，又可在境外参赛使用。

2016-2017年SPBCN中国拼字大赛复赛，暨SPBCN联名卡发行工作于11月在天津分行成功落地，天津分行与聚智优中国拼字大赛组委会合作，以联名卡作为参赛选手参赛证及培训费缴费卡，全程参与其天津赛区选手选拔及比赛事项，作为承办落地单位滨海分行营业部、南开支行、广东路支行于11月3-10日承办了SPBCN 2016-2017赛季天津赛区复赛参赛证的领取工作，8天内到场客户2800余人，共开立SPACN联名“出国+卡”2200余张，到场客户均关注了我行微信平台。

本次参赛证的领取是天津分行发行SPBCN联名卡以来首次大范围的导客活动，行领导对此高度重视，分行零售业务部、承办支行与大赛组委会反复沟通，梳理流程，制订方案及应急预案，保证了活动当天各项工作的顺利完成。活动期间各支行在支行领导的带领下分工明确、工作有序、秩序井然，一方面保证了支行正常营业，热情周到地服务每一位到店客户；另一方面与大赛组委会通力合作、准备充分，有序地完成发卡工作，我行优质高效的服务，受到了组委会及学生家长的一致好评，同时也扩大了光大银行的品牌影响力和市场知名度。

SPBCN拼字大赛是天津分行出国金融的特色渠道之一。2016年以来，天津分行出国金融依然保持良好的发展势头，通过不断发现最新的市场机会、积极探索新的业务方向，在服务好现有出国金融客户的基础上，挖掘不同需求的留学、旅游客户群体，顺应市场形势，引导、制造话题热点，与天津市场中的主流留学、出境游渠道合作，在全行范围内各项业绩名列前茅，在中间业务收入、菁英实践基地及渠道搭建等方面取得了骄人的成绩。天津分行出国金融将继续秉承认真做业务、用心服务客户的精神，在不断精进专业知识、提高服务水平的道路上继续前进。

出国金融精英导师

总行零售业务部 供稿

林娜

福州分行出国金融产品经理，从事出国金融业务5年，细心负责做好每一件事，本着“一分耕耘，一分收获”的信念，时刻要求自己凡事做到最好。

陈慧麟

合肥分行出国金融产品经理，从事出国金融业务3年。先后在上海分行私人银行中心、风险部工作，有丰富的留学、投资移民工作经验，擅长国家外汇政策解读与操作等。

王珏

宁波分行出国金融业务产品经理，2006年以银行人职选拔考试笔试第一的成绩入职，从业近10年，先后担任支行客户经理、个贷产品经理等职务，拥有丰富的零售业务从业经验。

高祎

北京分行出国金融产品经理，熟练掌握出国金融各大板块业务，主攻旅游、留学领域，有丰富的一线实战经验和扎实的理论基础，踏实肯干、有创新意识、团队合作意识及组织能力过硬，是一名热爱工作的金融从业者。

郑玮

石家庄分行出国金融产品经理，从事金融工作8年。善于利用我行产品优势寻找潜在目标客户，与省内各城市10余家留学机构紧密合作，大力推进出国金融业务发展，分行“青英实践基地”活动奠基人。

张硕

烟台分行出国金融产品经理，从事出国金融业务3年，凭着自己的旅游经验，将旅游与银行业务融合在一起，实现客户及资产的提升，同时通晓国家外汇管理政策，是分行外汇合规运营方面的专家。

银企合作 互利共赢

——烟台分行与招远市政府签署合作框架协议

烟台分行 供稿

11月1日，由烟台市金融工作办公室、招远市政府共同主办的首届"中国金都·财富招远"金融创新大会在烟台招远市顺利召开。我行作为特邀嘉宾参加了此次大会，并同与会各方就业务合作方面进行了深入交流，取得了丰硕的成果。

本次会议由政府搭建平台，为包括政府PPP项目、政府融资项目和企业融资项目在内的共计10个大项举行了路演对接会，重点推介项目30余个，总投资达到160多亿元。集中签约仪式环节实现12个大型项目签约，将整个会议气氛推向高潮。会上，烟台分行公司业务团队与招远市政府展开了深入洽谈，就未来合作路线图进行了广泛交流，最终促成了总金额百亿元的战略合作框架协议的签署。

招远市黄金资源遍布全境，储量丰富，开采历史悠久，素有"金城天府"之称，黄金年产量占全国的1/7，是中国第一产金大市。招远支行作为烟台分行成立的辖区内首家县城支行，充分体现了分行对招远市场的高度重视。自成立以来，招远支行作为分行与当地政府及企业开展全方面密切合作的桥头堡，受到了招远市政府的高度评价。

本次会议进一步拉近了分行与政府间的距离，同时在众多企业面前充分展现了光大银行的品牌形象及实力，为银企间合作进一步提供了桥梁。黄金是财富时代的最好的选择之一，金融是黄金与财富最好的桥梁。作为与当地政府密切合作的金融界典范，今后，烟台分行将紧紧围绕政策导向，抓住招远市当地黄金产业优势，促进百亿元合作协议项目的尽快落地，为分行的健康、快速发展加油助力，相信在招远市政府的牵头下，会有更多的企业与光大银行展开合作，会有更多的项目落户光大。

灯下漫笔
——启示故事两则

总行信用卡中心 刘鹿

喧嚣一天的北京城渐进安静。此刻，独坐于泛黄的灯光下，不经意间驻足了两则小故事，颇感有趣，耐人寻味，感悟之余遂成此文，与各位同仁好友共赏、共鉴。

故事一

两个和尚

两个和尚分别住在两座山上的寺庙，每天都在同一时间下山在两山中间的一条小河挑水，这样日复一日持续了五年。后来，有一个和尚连续一周都没有下山挑水，另一个和尚决定去一探究竟。

结果，他来到对面山的寺庙，看到那个和尚竟然在全神贯注打拳，就好奇地问："你一周都没有下山挑水，难道不用喝水了吗？"，于是，那个和尚指着一口井说："这五年来，无论多忙，我每天做完功课后都会挖这口井，如今终于挖出了水，我再也不必下山挑水了，现在有更多时间练我喜欢的少林拳了"。

启示：

这个故事生动诠释了不忘初心和持之以恒的道理。不忘初心是信念层面对梦想的执着，持之以恒是实践层面对毅力的考验，两者不可或缺。没有持之以恒，梦想永远仅是梦想而已；忘记初心，持之以恒便是断线的风筝。

从企业管理角度看，很多企业天天喊战略，可真正能将一个战略坚持到底的又有几多？而政策和规则更是定了改，改了变，这一改一变中"拍脑袋"和"想当然"的味道尤其浓厚，往往是最终的执行已和最初的计划大相径庭。原因一是未经过深入、全面的调查分析，跟随而盲从的采取行动造成结果和目标出现偏离后不得不转道而行，原因二是市场巨大的短期诱惑与企业的天然逐利性联姻导致了大量企业"种草不种树"的短期行为；原其三是正处于改革和转型中的管理体制和制度监督约束力尚未唇齿相合。

企业经营管理犹如一件手工雕刻的艺术品，纵然需要灵感，但无论多妙的灵感都需要通过一笔笔的雕刻来呈现，这其中考验的不仅仅是智慧和工艺，还有坚持和耐力。从这个意义上说，一个企业必须科学、严肃地对待自己的既定战略、政策和制度等等，当短期利益与长期战略对冲，当个人利益和企业利益狭路相逢，如何摆放天平砝码是对每一个企业和企业管理者的考验。

从个人成长角度来看，寒窗苦读年代求知、求真是很多人刻苦奋斗的动力。然而，工作后不知从何时起，是否专研不再那么重要，是否真理不再那么介意，我们以为渐渐地与社会更加融合，可殊不知，我们正悄悄地在日复一日的随波逐流中慢慢偏离预定轨道，愈走愈远。

夜深人静，扪心自问？现如今，互联网、大数据、云计算、机器学习等新技术、新工具、新思维日新月异层出不穷，我们日渐突起的肚腩里是否装载的都是知识？我们日益忙碌的日子里是否收获的都是成长？我们是否还记得当初那个梦想？

我想答案是值得深思的。今天的中国社会，呈现的一些浮躁、功利、自私，像恶魔般毫不留情地侵蚀着我们的灵魂。长此以往，这些恶魔会清空我们对老祖宗优秀基因的血脉相承，会挖空民族的信仰和脊梁。而一个没有信仰的民族是多么的可悲、可怜和可怕。如果这些在我们手上断送，留给子孙后代一个文明的废墟，那么百年之后，我们又有何颜面去面对老祖宗，面对老祖宗留下的五千年光辉、灿烂的文明呢？

这样想来，我们每一个人，不论年轻者还是年长者，都要重建人与人的信任、自我内心的平静、坚持梦想的执拗，而保持学习的精神是快捷的实现方式之一。学习不仅是出于这个快速发展和竞争社会的生存和价值的需要，更是一种责任和使命。活到老，学到老，不仅为自己那口井，更为我们身边人和下一代传递一种力量和榜样。

故事二

破窗效应

心理学家菲利普·辛巴杜做了一组实验：把两辆一模一样的汽车分别放在中产阶级社区和穷人社区。他把停在穷人社区的车牌摘掉，顶棚打开，结果当天就被偷走了，而另一辆车一个星期也无人理睬。于是，辛巴杜把玻璃敲了个洞，结果几个小时后车就不见了。学者们受此启发提出了“破窗效应”理论：当有人打破了建筑物的窗户，而且窗户得不到及时维修时，别人就可能受到某种暗示打破更多窗户，久而久之，就会产生无序和麻木不仁的公众氛围，于是，犯罪就会滋生。

启示：

“破窗效应”产生的原因是人性的从众和跟随心理，打破原有秩序的不良行为得不到及时纠正，其实质是传递一种效仿和示范的信号，正如“榜样的力量是强大的”一样。

从企业管理角度看，很多企业老生常谈的一件事就是制度化建设，可是执行起来却大打折扣，导致“制度墙上挂，犯者心中画”成为很多企业的难题。这其中的重要原因就是与公司制度相悖的行为没有引起管理层的重视和有效及时地制止，导致更多人跟随而至，踏破警戒，一犯再犯。因此，一方面，企业要加强内控建设，尤其是及时、果断地纠正一切违规行为，不留“暗门”，不开“天窗”，为更多的观望者和追随者传递一种“悬崖勒马”的信号，及时树立积极正面的示范效应；另一方面，企业要加强追责机制建设，建立终身责任制和终身追责制，从时间和空间上增加违规成本和代价。

根据一些权威学者和经济学家们的判断，目前和未来很长一段时间，我们都会处于经济下行周期，内外部环境各种不确定性和风险性因素尚未消失。银行业的机遇和挑战仍然并存，但从某种程度上讲，挑战或许更多一些，这体现之一便是不良资产仍处增长态势，各种违规事件、操作风险事件频发。究其根本原因之一就是追责机制不健全，或没有充分发挥作用，导致违规成本低廉或者无人为违规后果买单。

从个人修养角度看，我们要重视微不足道的小事，防微杜渐，将一切可能的恶果消灭在萌芽状态，因为“破窗效应”告诉我们，任何负面结果都是由一点一滴的小事慢慢积累而发生量变的。《三国志》中刘备在临终时对儿子刘禅说的“勿以善小而不为，勿以恶小而为之”，韩非子在《喻老》中的“千丈之堤，溃于蚁穴，以螘蚁之穴溃，百尺之室，以突隙之烟焚”，这些都与“破窗效应”不期而遇。

从社会发展角度看，国家要加强民主法制建设，公民要加强自律约束修养，国家要保障法律面前人人平等，公民要崇尚对法律的敬畏之心，只有这样，人人都遵纪守法、遵章守序、遵规办事的和谐社会才会离我们再近一些。

以上感悟乃个人愚见，不免有些偏颇，若能抛砖引玉，则甚感欣喜。

国有银行党建工作特点、问题及对策建议（上）

总行党务工作部 供稿

编者按：

光大集团于今年6月启动了党建征文活动，得到了各单位的积极响应，共计收到报送的百余篇征文。为确保活动的参与性、公开性、公正性、权威性和时代性，集团专门研究制定了实施方案，并设置了预评、初评、复评、终评四个环节。最终，评出一等奖二篇，该文名列一等奖之首。本刊分两期予以刊登，供大家分享。

一、国有银行党建的特点

中国特色社会主义最本质的特征是中国共产党领导，党的领导是中国特色社会主义制度的最大优势。国有经济主导作用是保证我国各族人民共享发展成果的制度性保证，是巩固党的执政地位、坚持我国社会主义制度的重要保证。

历史和现实雄辩证明，国有企业是中国特色社会主义的重要物质基础和政治基础，关系公有制主体地位的巩固，关系党的执政地位和执政能力，关系社会主义制度。国有银行，是国家可以直接掌握的加强宏观调控、应对突发事件和重大经济风险的可靠力量，对我国经济社会的全面、协调、可持续发展具有极其重要的作用。

国企是党执政兴国的重要支柱和依靠力量，是党领导的国家治理体系的重要组成部分。坚持党的领导、加强党的建设，是国有企业的“根”和“魂”，是国企的独特优势。

国有银行改革发展，必须加强和改善党的领导，完善党领导银行工作体制机制。

（一）党建工作体现党总揽全局、协调各方的领导核心作用

银行党建工作着眼于坚持全面从严治党，全面提高党的建设科学化水平，发挥党总揽全局、协调各方的领导核心作用，不断增强战略定力和发展耐力，不断提升战略思维能力、统筹施策能力、抢抓机遇能力、依法执政能力、防控风险能力。

银行总、分行党委深入贯彻落实党的十八大、十八届三中、四中、五中、六中全会精神和习近平总书记系列重要讲话精神，突出全面从严治党主线，以落实责任为抓手，切实加强党的建设、干部队伍建设和党风廉政建设，进一步加强经营管理和企业文化建设。银行广大党员讲政治、顾大局、创先争优、扎实工作、无私奉献，成为银行改革发展的中坚力量。

如，银行把抓好党建作为最大的主业、最大的政绩，在了解掌握和调研分析的基础上，研判银行党建取得的成效和存在的问题，确定全年的工作思路和重点。

实践表明，凡是重视党建的机构，业务发展质量一般

都比较好，案件和不良贷款也相对较低；凡是业务发展质量有问题的机构，党建工作一般都比较薄弱，案件和不良发生率也相对较高。这说明，从严从实抓好党建工作，才能让干部员工自觉地维护制度的刚性，自发地珍惜银行的声誉，这才是遏制案件和不良持续走高的“良药”。

（二）党委书记、董事长同为一人，岗位设置便于落实“一岗双责”

国有银行有一个共同的特点：党委书记、董事长为一人。分行的党委书记、行长也为一人。这种安排便于把党建工作、落实两个责任或经营管理工作一起部署、一起落实，一言以蔽之，即一岗双责。带来两大优势：

一是体现了党的意志。党的领导是银行生存发展的定海神针。银行党委书记、董事长为一人，在公司治理结构上，发挥党在总揽全局上一锤定音的作用，也充分体现了党的意志及国有股权的话语权、控制权、损益权。

二是强化了决策和监督作用。加强党的领导，强化了国有银行的股权结构，改善了银行的公司治理机制，形成有效的决策、执行、制衡、监督和问责机制，完善了国有银行的资本管理制度，增强了国有银行资产的活力、控制力和影响力。

银行党委书记是本单位抓党建的第一责任人，把抓好党建作为最大的主业、最大的政绩，不断增强管党治党意识，进一步强化责任担当，始终把党建工作紧紧抓在手上，切实把管党治党的责任落实到位。树立“抓好党建是本职，不抓党建是失职，抓不好党建不称职”的政治意识和责任意识，把党建纳入业务工作的总体布局，始终贯穿于业务工作的全过程，坚持使两者有机结合，两项工作同谋划、同部署、同考核，切实做到党建与业务工作两手抓、两手硬、两促进。在总行党委的支持下，总行首次将党建工作落实“主体责任”、“监督责任”以及完成基层党建工作任务等内容纳入到对分行、总行各部门平衡记分卡的考核内容，以进一步强化各基层单位落实“两手抓、两手硬”及“一岗双责”。

（三）完善“三重一大”决策规则、突出党委领导核心作用

国有银行“三重一大”决策制度关系到银行经营、管理与发展，必然是银行最大、最重要的问题，也是银行党组织在驾驭全局上发挥政治核心作用的关键环节。银行在完善“三重一大”决策规则、突出党委领导核心作用方面，做了一些工作。如，制定和印发了《“三重一大”决策制度实施办法》，对本行“三重一大”事项的决策明确范围、规范程序、强化监督和责任追究，办法中明确规定：董事会、行长办公会审议“三重一大”事项时，应事先与党委沟通，听取党委意见，切实发挥并突出党委领导核心作用。

（四）提高各级干部领导能力、发挥党的领导独特优势

一方面，努力做好“加法”：认真贯彻落实习近平总书记关于新时期好干部标准和“三严三实”“四有”等要求，把完善干部选拔任用制度与完善考核评价、管理监督、激励保障制度结合起来，抓住突出问题着力推进。

另一方面，坚决做实“减法”：有的干部身居领导岗位，但缺乏强烈的事业心、责任心，碌碌无为，贻误工作；有的遇到困难和问题，推诿扯皮，敷衍塞责，缺乏责任担当；有的虽没有严重违法违纪，但能力素质很不适应岗位要求，给银行造成大额不良贷款或重大风险隐患。对于这样的干部，坚决从领导岗位调整下来，并对严重违法违纪的绳之以法。

（五）加强党的建设、党组织的战斗堡垒作用和党员的先锋模范作用得到显现

党的工作最坚实的力量支撑在基层，最突出的矛盾和问题也出在基层。国有银行把抓基层打基础作为固本之举，增强基层党组织的凝聚力、创造力、战斗力。近年来，在加强基层组织建设方面采取了一些措施。银行基层党组织都能履行好党的政治责任、发挥政治引领作用、成为坚强战斗堡垒，把党的政策转化为群众的行动，把广大群众团结凝聚在党的周围。坚持并实现了党建与业务的“两手抓、两促进、两不误”。

抓作风、改作风，是银行从严治党的突破口。党的十八大以来，以习近平同志为总书记的党中央着力转作风、改作风，从贯彻落实“八项规定”到开展党的群众路线教育实践活动，再到“三严三实”专题教育、“两学一做”学习教育，持之以恒地抓、毫不松懈地抓。特别是，党的十八届六中全会提出：全党同志紧密团结在以习近平同志为核心的党中央周围，牢固树立政治意识、大局意识、核心意识、看齐意识，坚定不移维护党中央权威和党中央集中统一领导，继续推进全面从严治党，共同营造风清气正的政治生态。银行党建在以下方面取得实效：健全改进作风长效机制，着力抓实、抓常、抓难、抓急、抓细、抓长。

注重发挥党的工作的独特优势，引导党员干部把思想和行动统一到中央要求上来，把智慧和力量凝聚到破解银行发展难题等重大任务上来，不断为银行的稳定发展提供有力支撑。

（六）重视内部巡视工作、发挥内部巡视的约束和震慑作用

银行建立了巡视部门，把内部巡视工作作为发现问题、改进作风的一项必要工作内容，使巡视反馈整改成为强化、震慑、传导压力的过程，对苗头性倾向性问题及时约谈、函询、诫勉谈话等，对体制机制制度问题加强研究，扎细、扎密、扎牢制度笼子。巡视发现的问题主要表现在有的支行、部门领导班子成员中无党员、存在一定数量的联合党支部、基层党组织不能有效执行“三会一课”制度，一些党员干部安于现状、不思进取、做事没激情没干劲，“不能为”、“不想为”、“不敢为”，组织生活不正常、没实质内容等等。这些问题已及时反馈分行党委，分行党委立整立改，注重对症下药、有的放矢，弄清楚差距有多少、原因在哪里，在解决实际问题中把党组织的战斗堡垒作用发挥出来，合格党员的形象树起来。

如，银行重视巡视工作，把政治巡视落到实处，2009年，成立了巡视工作办公室，建立了巡视工作制度。实践证明，银行的巡视工作在聚焦全面从严治党，发现问题、形成震慑，倒逼改革、促进发展，聚焦重大问题、达成共识、形成合力。

（七）把握正确舆论导向，为党和国家工作大局提供坚强有力的舆论支持

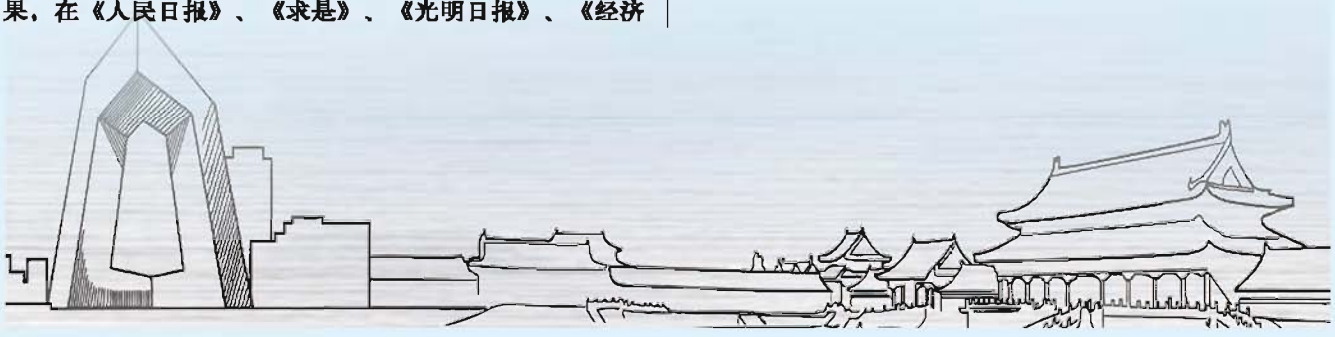
有人把“军事、外交、金融”称为一个国家的三大利器，金融的重要性不言而喻，当前，金融领域的社会话语权甚至优于内部决策权，理应不可或缺。国有银行旗帜鲜明坚持正确的政治方向且理直气壮、不折不扣反击谬论邪说，于是，积极主动占领宣传阵地，传播党建的积极成果，在《人民日报》、《求是》、《光明日报》、《经济日报》等报刊发表了大量高质量的文章，发文数量及发文媒体影响力均处在各类企业的前列，传播了正能量，在财富中文网等国际有影响力媒体当仁不让、占领阵地。在国家经济转型的关键时期，银行努力提高国内外政治、经济、金融舆情上的话语权，扩大影响力，把握正确舆论导向，健全社会舆情引导机制，传播正能量，与党中央保持了高度一致。同时，银行党员干部学用相长、知行合一，为党建创新、引导舆论提供了丰富的基础素材和生动案例。值得一提的是，在纪念红军长征胜利80周年中，发挥了典型引领作用，如，在《人民日报》撰文《一曲震撼世界的革命英雄主义凯歌——纪念中国工农红军长征胜利80周年》，在中外产生深刻影响。

（八）在上级党组织及上级部门组织的各项活动中，争先创优

如，推选韶山光大村镇银行当选中央表彰的全国先进基层党组织，成为全国唯一一家获此殊荣的村镇银行；又如，报送的案例荣获中央国家机关工委的“全国机关党建信息化优秀案例”；再如，报送的学习品牌获第二届“中央国家机关十大学习品牌”优秀学习品牌奖；又如，撰写的研究成果蝉联2013年、2014年全国金融系统思想政治工作和企业文化建设调研成果一等奖，等等。上述荣誉来之不易，开创了银行党建的先例。

（九）把“以规治行”作为一项实干工作，破解难题

合规是银行的生命线。银行把合规教育要与“两学一做”学习教育有机结合起来，把党员干部的先锋模范作用和全行员工的合规教育培训结合起来，以提升合规意识为主题，以党员带群众“结对子”方式覆盖全体员工，将中央“依法治国”的精神落实到“以规治行”的实际行动上。银行结合“两个加强，两个遏制”工作，总行各个部门操其要于上、率先垂范，分行分其详于下、查摆问题，总、分行明底线、知敬畏，强合规、重案防，取得初步成效。



FINANCIAL PLAN 理财有道

理财无疑是一门很重要的功课，立足于安全保值增值的起点，寻求一种科学的投资理财方式，乐享自己的财富生活，传播健康的财富理念。

人小鬼大 面具DIY
——沈阳分行于洪新城支行万圣节高端客户亲子活动纪实

沈阳分行 供稿

每年的10月31日是西方国家传统的鬼节，又叫万圣节。为了让小朋友了解更多的西方文化，同时增加高端客户粘度，10月30日上午，于洪新城支行举办了高端客户亲子万圣节面具DIY活动。

活动前期，支行提前与小区物业管家联系，确定活动场地及流程等细节，准备物料、制作幻灯片、布置会场。活动当天，首先由支行领导致欢迎词，然后直入主题。虽然当天天气不好，活动开始前天空开始下雨，但并没有影响到小朋友们的参与热情。小朋友们都跃跃欲试，对桌子上的面具非常感兴趣。接下来由老师先为小朋友们介绍万圣节的由来，然后教大家画面具的要点，小朋友们开始一起动手兴致勃勃地学习制作面具。

在孩子们绘画的过程中，支行员工抓住时机与客户聊天，激发客户金融需求，也取得了非常好的效果。面具画好后开始进行小游戏和抽奖的环节，支行员工为获奖人员颁发了礼品。在抽奖前支行向客户介绍了我行近期发行的理财产品和双十一电子银行活动以及客户转介互动，全部参与人员均关注了我行的微信金融管家。

参加此次活动的不仅有我行高端客户，还有周边的高档小区业主。支行还特意请了摄影师帮每个家庭拍了全家福作为活动纪念。

此次活动，受到了客户的普遍好评，也取得了良好的营销效果。当天下午即有两位业主来支行办理ETC，现场安装设备，同时还有一位业主来行开卡，从外行转入70万元，购买了20万元同利计划理财，50万元A+理财产品；也有财富客户新增资金20万元办理优客理财。支行员工用自己的专业水准和业务能力为客户答疑解惑，让客户更加信任我们，不仅有力地宣传了我行产品，更充分提高了我行品牌的知名度和影响力。支行会一如既往地做好客户维护及挖潜工作，为今后的发展打下夯实的基础。

第五届金牌理财师大赛圆满落幕

总行零售业务部 中国光大银行工会工作委员会 供稿

11月17日，我行“2016年第五届金牌理财师大赛”总决赛在北京圆满落下帷幕，来自各分行的20名金牌理财师同场竞技，比拼争雄。最终，来自青岛分行的周海燕获得了冠军，18家分行获得“金牌理财师团队”称号。

金融理财行业的飞速发展，使得各家金融机构对优秀人才的需求日益迫切。作为国内首家推出理财业务的银行，我行始终关注专业人才的培养。本次大赛旨在不断满足新时期广大客户日益增长的理财需求，提高自身队伍的理财能力和水平，同时引导财富管理行业健康长远发展。

经过分行海选和总行选拔两轮“厮杀”后，来自海口、合肥、北京、长沙、广州、青岛、上海等多家分行共20位选手入围总决赛。本次赛事最大的亮点是贴近客户的实际需要，以“理财方案展示”为总决赛的主要环节。

在方案展示环节中，20名选手围绕客户背景(如财务状况、金融需求、风险偏好等)制作个性化的理财规划，以客户为中心，从批量导入、社区银行、综合服务、专业提升、存量挖潜五个方面进行理财方案展示。这些方案涵盖了比赛规定的必要内容，并以PPT和WORD两个版本的报告呈现。在此过程中，选手们穿插了形式多样的团队介绍与团队风采展示，充分展现了光大理财师们的专业、激情与活力。

我行金牌理财师大赛到今年已经连续成功举办五届，成为一项品牌活动，在专业人才培养方面的成效也颇为显著。我行虽然成立私人银行的时间很短，但却取得了不俗的成绩，截至目前，我行已经通过国际标准认证(CPB)的私人银行家达到28位(全国只有200人通过了该认证)，通过率为百分之百。

总行副行长李杰表示：“光大银行在理财师的培养方面一直致力于做同业中的佼佼者。随着第五届理财师大赛的成功举办，光大银行在理财师队伍建设方面更进一步。此外，多次举办金牌理财师大赛，不仅获得了业内的广泛赞许，同时也向社会公众普及了专业的金融知识。未来，光大银行将继续重视理财专业人才队伍建设，为广大客户提供更加优质的服务。”

第五届金牌理财师大赛金牌团队奖

北京分行	长春分行	长沙分行	广州分行	海口分行	杭州分行
合肥分行	南昌分行	宁波分行	青岛分行	深圳分行	沈阳分行
太原分行	天津分行	烟台分行	重庆分行	黑龙江分行	石家庄分行

第五届金牌理财师大赛个人奖项

总决赛金牌理财师称号奖项

冠军

青岛分行　周海燕

亚军

重庆分行　唐　龙

北京分行　刘玉峥

北京分行　刘　鹏

青岛分行　李营能

季军

海口分行　陈　威

宁波分行　章云一

太原分行　赵怀斌

合肥分行　谈品佳

广州分行　甄　珍

金牌理财师称号

海口分行　李　南

杭州分行　张　佳

北京分行　王毅明

烟台分行　朱洪亮

上海分行　俞晓燕

杭州分行　万晓华

合肥分行　李丹丹

广州分行　王旭东

长沙分行　刘　倩

郑州分行　许海伟

“十佳人气理财师”称号奖项

上海分行　胡佳慧

天津分行　张文鑫

杭州分行　郑祥波

北京分行　尚　菲

广州分行　许秋莹

海口分行　张继文

武汉分行　高榕骏

长沙分行　刘　倩

深圳分行　陈礼霞

深圳分行　蒋思宇

金牌理财师

姓名：赵帅

单位：北京分行朝内支行

职位：零售客户经理

从业时间：2年

从业资格：具有银行从业资格（理财）、证券从业资格、保险销售资格、基金销售资格

个人简介：

2014年首都经济贸易大学研究生毕业进入光大银行，从事零售客户经理工作，先后获得北京分行新人职员工培训“优秀学员”、北京分行“信用卡营销先进员工”、总行“案例大赛二等奖”、2016年北京分行第五届“金牌理财师大赛”冠军。

理财箴言

阳光在心、服务在行，用我的真诚与专业为每一位客户提供全方位、专业化的理财咨询与服务。

理财之道

做渠道创新发展 重留存拥抱未来

朝内支行，就是原来的王府井支行，2007年从王府井搬到现在的地方，地理位置偏僻不临街，客源较少，2010年对私存款和九项资产指标都很不理想。面对这种情况，支行转变观念，开拓渠道，经过不懈努力，终于在光大系统内，成为第一家与我爱我家和搜房网实现合作的支行网点。依托两大渠道，朝内支行零售业务蒸蒸日上，每年都上新台阶。

面对已经取得的成绩，我们不能满足于现状，要居安思危。因为渠道在不断发展，银行之间的竞争也日趋激烈，如果我们不创新，不改变，那么随时都可能被替代。结合我爱我家和搜房网日益全国化的发展趋势，我们时刻倾听渠道需求，依托总分行的科技力量和业务支持，不断进行业务创新，成功实现托管模式由线下到线上，由总部到门店，由网银端到企业端，由北京总部到全国遍地开花，形成一个全方位、多层次的托管格局。

我们投入大量人力物力做渠道，目的是什么？其实答案很简单，就是留存。如何留存，作为一名理财经理，我总结出“筛、追、挖、跟”四步留存法。第一步是“筛”，筛是指什么，筛就是筛选客户，对客户进行分类。在做房屋托管业务时，首先需要与卖方聊天，了解客户的基本信息。如：客户是否有换房的意愿，是否有出国移民的需求等。下班之后，回行做当天的托管台账，对客户进行筛选分类。第二步是“追”，追就是追踪客户，唤起客户记忆。要充分利用打资金“解冻”电话的机会，加强与客户的联系，通过细致服务来赢得客户的信任，为下一步营销打基础。第三步是“挖”，挖就是挖掘需求，进行初步营销。例如，通过打“解冻”电话，邀请客户来行商谈。我们可以结合以往接待托管和拆迁客户的实际经验，首先为客户算账。以一百万为例，我们的资金在活期里面每天0.3%收益率而且是按季度结息，基本可以忽略不计。我行推出的活期宝产品，日日计息、随时可以支取，年化收益率2%，如果按一百万来计算，每天能得到五、六十元的利息收入，并且可以在每周三结息，客户早上起来就会看到短信提醒。通过实例分析，让客户切实感觉到我们是在为他考虑，能够建立初步的信任。随后，向客户展示标准普尔家庭资产象限图，资产配置既简明扼要、又科学合理。让客户感受到我们的专业与细致。第四步是“跟”，跟就是跟踪客户。营销客户不是一锤子买卖，经过初次营销后，要继续跟进客户。要充分利用优势产品维护与客户的关系。

最后，我想跟大家分享一下我的三点感想：一是同为光大银行同事，渠道模式加快复制。渠道不只是链家、我爱我家、搜房网等，还有很多很多，只是可能现阶段还比较小，但哪个成功的渠道不是从小到大，从弱到强呢？加快复制，大有可为。二是拒绝、碰壁实为常事，开拓渠道需要意志。三是开拓渠道绝非易事，做好服务没有小事。开拓渠道难、维护渠道更难，渠道的任何一点小事，我们都要把它当作大事来做。

环球网 www.huanqiu.com

光大银行推动金融领域智能化

11月1日，中国光大银行信用卡中心与北京第四范式科技有限公司（以下简称“第四范式”）在京联合宣布，成立“光大银行信用卡中心[illegible]范式人工智能实验室（以下简称‘人工[illegible]室’）”，双方将针对信用卡业务的数[illegible]向展开合作，共同推动人工智能技术在[illegible]广泛的应用。

随着我国金融改革的深化，技术创[illegible]传统金融机构转型升级的重要手段。高[illegible]开始挖掘以用户为中心的大数据资源，[illegible]转化为数据价值。对于金融科技热度持

中国经济网 www.ce.cn

健康为本 光大同仁堂健康联名信用卡助力民生服务产业

11月9日，光大银行与同仁堂健康携手召开“光大银行-同仁堂健康联名信用卡产品发布会”，正式在全国范围内推出以健康养生为[illegible]——“光大-同仁堂健康联名信[illegible]同仁堂健康合作为契[illegible]足持卡人对健康生活

[illegible]银行信用卡中心不断研[illegible]的金融产品，并取得了良

人民网 people.cn

光大银行打造电商精准扶贫新模式

习近平总书记在中央扶贫开发工作会议中指出，消除贫困、改善民生、逐步实现共同富裕，是社会主义的本质要求，是我们党的重要使命。当前，全面建成小康社会最大的短板在农村，特别是在贫困地区。光大银行切实贯彻中央扶贫开发工作会议精神，以习近平总书记关于打赢扶贫攻坚大决战系列讲话为指导，遵循精准扶贫的基本方略，结合自身优势，整合扶贫资源，创新打造电商扶贫新模式，切实做到精准帮扶。

“欣欣湘菜 翼往开来” 打造人民-光大精准扶贫电商平台

和讯 hexun.com 中国财经网络领袖

再度携手互联网企业 光大途家[illegible]名信用卡助力民宿分享产业

近日，光大银行信用卡中心携手互联网公寓预订平台领导者途家网召开新闻发布会。会上，双方宣布建立战略合作，联合推出“光大途家联名信用卡”，该卡捆绑途家钻石会员权益、轻松代办签证、手机APP办理退税、途家网消费满减、全国机场贵宾厅服务等专属权益，共同为持卡客户提供更加便利、高效、实惠的公寓预订服务和支付服务。

随着旅游与互联网的迅速发展，人们的出

[illegible]方日报

[illegible]告出炉：光大理财风[illegible]控第一

普益标准日前发布的《全国396家银行理财能力排名报告》（2016年三季度）显示，全国性商业银行中，光大银行综合理财能力名列前五强。分类指标测试排名显示，光大银行风控能力位居第一。在其余几项单项排名中，光大银行也取得了骄人的成绩，其中理财产品丰富性排名第三，信息披露规范性排名第五。

值得注意的是，在此次普益标准发布的三季度报告中，风险控制能力评测成为业界普遍关注的焦点。近些年，随着理财市场的迅猛发展，针对理财产品的维权事件时有发生，越来

凤凰网 ifeng.com

光大银行第五届金牌理财师大赛落幕

近日，2016年中国光大银行第五届金牌理财师大赛总决赛在北京落幕，来自各分行的20名金牌理财师同场竞技，比拼争雄。金融理财行业的飞速发展，使得各家金融机构对优秀人才的[illegible]日益迫切，光大银行始终关[illegible]据悉，中国光大银行金牌理[illegible]连续成功举办五届，成为一[illegible]人才培养方面的成效也颇为显[illegible]

据悉，该行虽然成立私人[illegible]但却取得了不俗的成绩，截至[illegible]行已经通过国际标准认证（CI[illegible]达到28位，通过率为百分之百。

环球网 www.huanqiu.com

光大银行发布《环境，税收与企业发展》研究报告

在11月17日举办的2017《财经》年会上，中国光大银行与北京国家会计学院对外联合发布了《环境，税收与企业发展》研究报告。报[illegible]顾环境和经济红利，完善环境保[illegible]

[illegible]济在高速增长的同时，粗放型的[illegible]给自然环境与资源保护带来了严峻[illegible]，国家从宏观调控的角度采取多种[illegible]业和消费者行为。税收作为我国宏[illegible]的重要手段之一，开始在环境保护

www.news.cn 新华网 NEWS www.xinhuanet.com

“点绿成金” 光大绿色金融在路上

在国家和社会愈加注重加强环境保护、加快绿色产业发展的当下，发展“绿色金融”，助力绿色经济，成为商业银行顺应国家政策导向和促进自身经营转型的重要方向。光大银行在这一领域积极探索，“光合动力”绿色金融服务套餐应运而生，针对市场比较关注的热点领域，提出了节能融易贷（合同能源管理）、清洁发展机制及绿色权益质押三大绿色金融模式，助力绿色企业发展。

2015年末光大银行绿色信贷余额387亿元，相当于节约标准煤25.38 万吨、节约二氧化碳当量62.59 万吨、节水77.37 万吨的环保效益。截至

sina 新浪网 sina.com.cn

光大JTB逸游信用卡无[illegible]融、旅游消费市[illegible]

日前，光大银行联手日本知名旅游企业JTB集团中国公司推出光大JTB逸游信用卡，这是光大银行首次尝试与境外优质企业发行联名卡，并逐渐探索当下热门发展方向——金融+旅游。

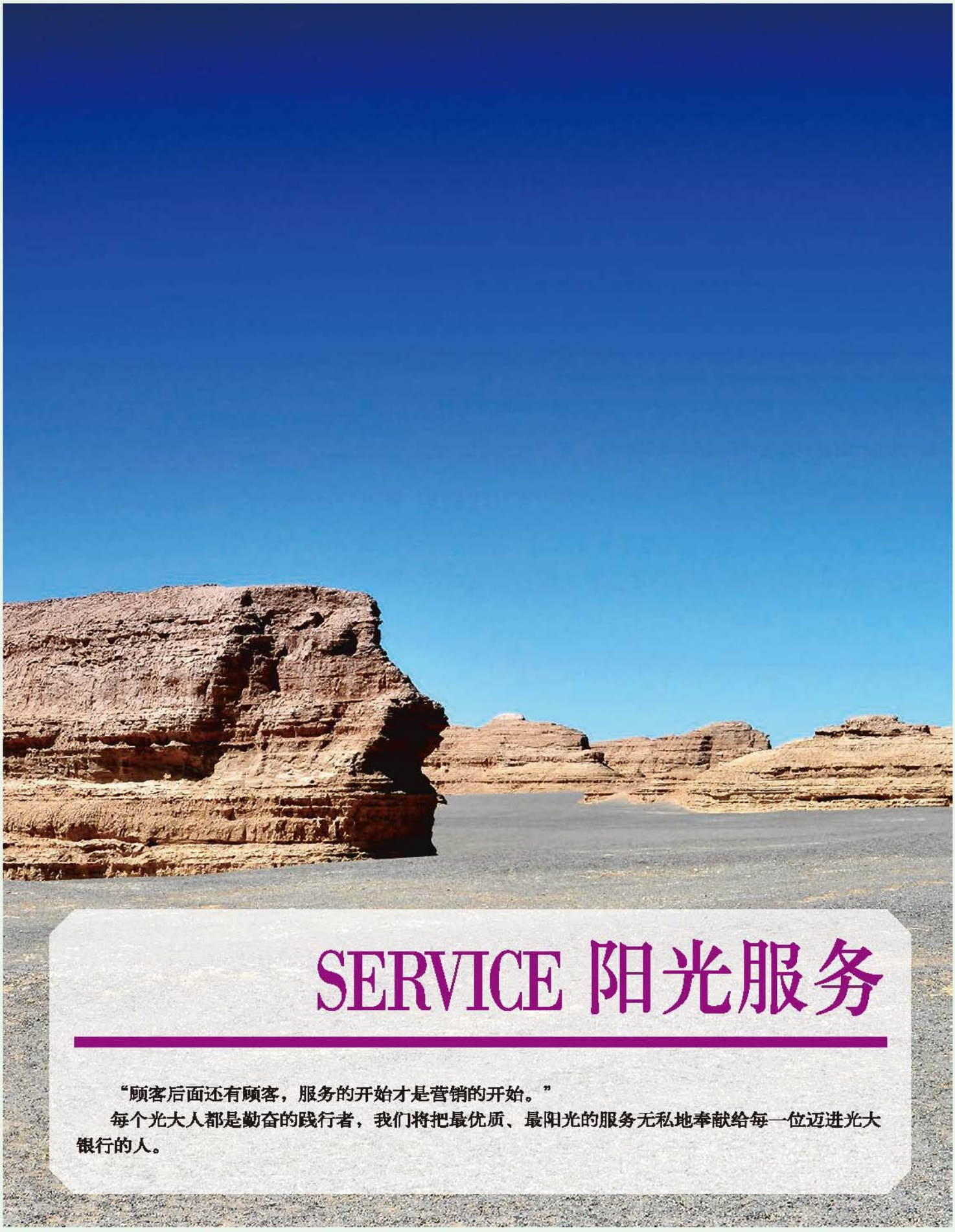
光大银行信用卡中心相关负责人表示，此次合作集中整合了光大银行以及JTB公司的优势资源，无缝对接金融与旅游的消费场景，拓宽了双方的获客渠道，提升了客户忠实度及重复消费率，同时满足了客户多样化的支付需

腾讯网 QQ.com

ER时刻光大的选择

[illegible]报道，美国银行、花旗和摩根大通自去年三季度以来，已关闭389个网点。花旗银行的报告首次提出“UBER时刻”这一称谓，认为银行的UBER时刻即将到来，即银行的实体网点将被淘汰，移动设备将成为客户和银行之间主要的沟通中介。

互联网对实体的冲击早已成为事实，但在中国，花旗报告中银行网点大量关闭的UBER时刻在现实中并没有出现。在此背景下，在商业银行经营中，对于物理网点该如何定位，却已经不得不考虑。作为网点数量与国有商业银行比较相距甚远的股份制商业银行，又该如何面



SERVICE 阳光服务

“顾客后面还有顾客，服务的开始才是营销的开始。”

每个光大人都是勤奋的践行者，我们将把最优质、最阳光的服务无私地奉献给每一位迈进光大银行的人。

我行荣获“最佳服务创新品牌银行奖”

总行电子银行部 供稿

11月18日，第一财经金融价值榜颁奖典礼在京举行。我行凭借“开放、合作、共赢”的发展理念，运用互联网思维与技术，跨界合作，积极创新，践行普惠金融，服务社会民生，荣获“最佳服务创新品牌银行奖”。这也是我行连续第二年赢得此项荣誉。

第一财经金融价值榜是第一财经集全媒体之力打造的年度金融评选品牌，在业内具有较高的影响力和权威性。近年来，我行在不断探索尝试的基础上确定了“一扇门、两朵云、三个e”的开放式互联网金融战略体系。通过完善的电子渠道和便捷的智能服务打破了人们接受金融服务的种种壁垒，从而赢得客户的支持和信任，获得了良好的市场口碑。

打开互联网金融获客的“一扇门”——阳光银行

阳光银行以电子账户体系为基础，打破了时空限制与银行卡归属限制，为广泛的互联网客户提供涵盖投资理财、公积金贷款等金融类服务以及出国金融解决方案、生活缴费等生活类服务。自2015年8月18日上线以来，获客突破300万。通过基金超市、保险理财、智能存款、e礼财和积存金等理财方式为客户管理资产逾500亿元，并继续呈现快速增长态势。

中国光大银行电子银行品牌树

助力实现普惠金融的“两朵云”——云缴费与云支付

云缴费以金融服务开放平台为基础，可为客户提供水、电、燃、供暖、交通罚没、高速ETC、加油卡充值、教育考试、物业管理等千余项缴费服务，年交易量突破1.6亿笔，覆盖321个城市，服务5亿人群，已成为中国最大的开放式缴费平台。云支付基于商业银行最基础的支付职能，整合各类支付通道，形成的集线上与线下、对私与对公、B2C与B2B、本行与跨行、境内与境外及财政支付、跨行代付、线下收单等业务为一体的综合支付业务体系，目前，年交易额已突破4000亿。“两朵云”规模与品牌效应俱佳，2015年中金公司评价两大平台估值达千亿。

打造互联网金融新高度的“三个e”——e礼财、e点商与e容贷

我行资产管理业务享有盛誉，e礼财将这一优势在互联网上加以延续，通过银行自有渠道及互联网合作入口提供银行、保险、基金等金融理财产品服务。理财超市、理财早夜市、随心定、新客理财获得社会各界的广泛关注与

认可，今年销量已突破千亿。

我行从2015年涉足电商业务，上线“购精彩商城”，旨在通过金融与非金融服务更紧密地结合，打造“金融+生活”的一体化生态圈，引导客户消费需求的同时配套专业化、高品质的金融服务，为客户提供更具品质的金融生活服务。2016年7月，我行在众多银行系电商平台中，独创“自有+输出”的电商模式推出“e点商”，实现由运营自有平台向输出电商综合服务解决方案的升级，并推出了首个银政合作省级电商平台——“云南·购精彩”。“e点商”开拓互联网精准电商扶贫新路径，深耕涉农产品企业，通过互联网数据化运营模式，为中小微企业信用增级，利用光大集团全牌照优势，为合作企业配套金融服务，促进经济社会持续健康发展。

“e容贷”是商业银行传统信贷业务的线上化延展，为互联网用户提供全程网络化融资服务。提高资金效率的同时，形成更有针对性的服务于创新小微和个人消费的互联网融资产品，并将互联网融资产品输出到外部流量入口平台。

“获得社会和客户的认可是对光大电子银行最大的鼓励”，总行电子银行部总经理杨兵兵表示，未来，光大银行将秉承创新的发展理念打造最佳服务电子银行，不忘初心，继续向前，引领互联网金融时代的发展，以更优质的服务惠及百姓大众。

手语里的阳光服务

广州分行 杨子琪

“阳光在心，服务在行”是我们的服务理念，时时刻刻做好服务，为客户打造最好的服务感受，更是我们不停歇的脚步。按照总行、广州分行安排，佛山分行以创建中国银行业文明规范服务示范单位、努力创建千佳、百佳为抓手，用工匠精神深化精益化服务，并提炼出“五心服务”特色。其中用心照顾客户全方位体验，就完美体现在手语爱心专员孔纯珊同事的身上。

佛山分行营业部的手语专员孔纯珊，是我们的90后柜员同事，刚刚入职不久的她在大学的时候学习过手语，并且定期在晨会的时候向同事们教授手语知识。网点营业厅基本上都会有手语专员，但很多情况下服务工作者仅限于简单的基本交流，孔纯珊不仅将手语当做是一份工作，更是一份兴趣爱好，每次教学过程中都是将标准动作做到位，同事们提出的各种问题，她也能认真正确地回答，并且在平时工作生活中也不断充实自己的手语知识。

11月7日，佛山分行营业部来了一位听障客户，她到柜台办理业务时，拿出手机用打字的方式说明了自己的情况，柜员同事了解之后便让孔纯珊来为客户办理业务。在办理业务的整个过程中，客户都很满意，并且通过微信对孔纯珊表示感谢。以下是客户在朋友圈写下的感谢内容：

“听障朋友们、手语爱好者朋友们，你们平时在银行、医院、律师事务所等公共场所办事的时候，有没有遇到会打手语的工作人员？就在今天，我真的遇到了一名银行的手语专员，她是柜台人员，某家银行原来有这么贴心的服务，令我有100%满意和惊喜，我不用愁着写文字和柜台的工作人员沟通。我一开始来到柜台，先用手机写几句话给工作人员看，她叫我等一下，等了十分钟后，柜台换了手语专员，她首先打手语向我打招呼说，‘你好’，我第一次见到她的反应是很开心。我和她聊过后才知道原来我们还是大学校友，她又是手语协会外联部门的，她说她今年毕业的，过来银行工作，我说我是五年前毕业的。对方打手语说，‘哇，师姐你好，我很高兴认识你’。我激动地说，‘我也是超开心认识你’。然后她给我办理的业务很快办好了，棒棒哒！很感动，谢谢师妹！”

就是这样的哑语服务，收获了客户的满意。所以我们相信，总分行要求、千百家标准要求的学哑语、练哑语，是我们应该掌握的基本技能，这也是我们提升客户满意度的好工具。我们相信，如果只是简单地会用手语给听障客户办理业务，客户不会有这样发自内心的感动和感受。只有能和客户进行流畅的交流，才能让他们更加感受到我们真诚热情的服务态度。

阳光服务，天天进步，不要小看每天每一件小事的进步和提升。这些小事积累起来带给我们的成果，不仅仅只是千佳、百佳的荣誉奖牌，更是客户心中温暖的阳光服务品牌，是阳光服务在客户中的口碑！

如何成为一名好柜员

海口分行 文玲

阳光在心，服务在行。阳光服务是一种文化，一种传承。柜员是银行中最基本的岗位，柜台是向客户提供服务的第一平台，也是检验阳光服务成效的最直接的窗口。工作在一线岗位，柜员的一举一动都影响着客户对银行的评价，那么如何成为一名好柜员，一名优秀柜员？

“好柜员”是对柜台员工的整体性综合评价，柜员必须要在诸多方面都达到“好”的标准。星级考试是对“柜员”能力的量化考核，它的考核指标虽然算不上是全面认定，但必定有它的参考价值：

一是文凭与证书。文凭的高低与证书的多少，是星级考核的指标之一，但我们知道，“文凭高”与“证书多”并不与柜员的“好”直接挂钩，而挂钩的应该是“专业知识的丰厚程度”与“学习深造的进取意识”。简单的说，因为知识的丰厚度与学习进取的意识不能直接量化，只能退而求其次以学历与证书来辅证，所以成为考核指标。真正意义上的成为一名“好柜员”的指标，不在于一味地“死读书”和“疯考证”，而在于不断增加自己的专业知识厚度和保持不间断地学习充电习惯，这是成为“好柜员”的“能力基础”。

二是基本技能。星级考试涉及的考试项目包括“传票”、“点钞”和“文字录入”，但这三项仅仅只是柜员基础技能的简单代表。一个“好柜员”需要拥有过硬的基本技能是毋庸置疑的，而传票、点钞等基本功的练就，需要的是时间、耐心和反复枯燥的练习。

三是业务水平，即业务知识的掌控广度和专业深度。如果说前面提到的专业知识厚度是“石材”，基本技能是“地基”，那么业务水平就是“图纸”。柜员业务能力的“大楼”建得有多坚实和雄伟，在于“石料”是否充足，在于“地基”是否牢固，在于“图纸”的研究是否“去粗存精”，将石料“砌”成了大楼。所以，业务水平的“精”也是“好柜员”的必备条件。

四是服务评价。银行属于金融服务业，柜员则是最直接面对服务对象的员工。评价一个柜员是否为“好”，客户应该有极大的发言权。而客户评价柜员的标准自然就是业务熟练度与服务亲和度，所以，除上述业务能力之外，服务水平也是“好柜员”的重要指标。更深入地说，柜员的服务水平又取决于他（她）的服务意识与服务能力。

当然，星级考试的上述四个指标并不能完全涵盖所有“好柜员”的评判因素，我认为，除此之外，还有更难量化考核却不容忽视的几项指标：

一是职业认可度。英国一家报纸曾以“什么样的人最快乐”为题，举办有奖征答活动，应征的八万多封来信中评出了四个最佳答案：1.作品刚刚完成，吹着口哨，自己欣赏的艺术家；2.正在用沙子筑城堡的儿童；3.为婴儿洗澡的母亲；4.千辛万苦手术后，终于挽救了危重病人的医生。举此例子，我是想说，只有在从事自己喜欢的行业，做着自己想要做的事情时，人才是快乐的，才会尽最大的努力，从而达到最好的效果。就像我曾经的一篇演讲稿题目一样：爱行爱岗爱自己，做人做事做人生。一个柜员只有将银行职业作为人生的事业来对待，才能有效发挥主观能动性，才会一直保持积极认真的态度，这样才可以算得上是一名“好柜员”。

二是集体归属感。一名“好柜员”，除了对银行业的钟爱，还应该对朝夕相处、共同战斗的集体充满归属的情结，一个柜员的成长除了自身的努力，离不开集体的支持和助力。只有主动融入集体，凝聚于集体之中，保持一颗“安分”的心态，才能成为一名好柜员。相反，如果常常抱怨柜员岗位辛苦，将心思放在择机转岗或跳槽上，不能脚踏实地，总是好高骛远，即使他（她）能力再强，也绝不能算是“好柜员”。

三是个人长远规划。只有认清自己所处的位置，才能走上更高的位置。一名“好柜员”必须还是一个“聪明”

阳光在心，服务在行。阳光服务是一种文化，一种传承。柜员是银行中最基本的岗位，柜台是向客户提供服务的第一平台，也是检验阳光服务成效的最直接的窗口。工作在一线岗位，柜员的一举一动都影响着客户对银行的评价。每一名柜员都应该为自己制定一个长远的目标，并为之不懈努力，让自己成为一名“好”柜员，一名优秀的柜员。

的人，能够了解自己、分析当前、规划未来，才能不断逾越工作进步中出现的瓶颈，做到一步一个脚印，踏步向前。

细数了“好柜员”的若干个标准，我觉得现实中要将上述每项全都做到是很难的。但是，世界上容易做到的事情往往难以体现它的价值。古人道：“惟其艰难，才更显勇毅，惟其笃行，才弥足珍贵。”所以我们应该为自己定下一个“好柜员”的长远目标，并为之不懈努力。

第一，抱以“干一行、爱一行、精一行”的职业态度。既然做出职业选择，就应该把它当成毕生的事业，克服工作的繁琐与辛苦，在其中获取成才的快乐和人生的价值。

第二，热爱集体，通过集体来成就个人。只有和谐的集体，才会孕育出优秀的人才。我们必须处理好个人进步与集体发展的关系，更好地融入集体中。通过自己的努力让所在的集体变得更加优秀，一个优秀的支行自然是由一个个优秀柜员、主管等等优秀的人所组成的。

第三，做好规划、绘制蓝图、咬定青山不放松。“好柜员”不是一蹴而就的，它需要经历不断的付出。而前提是，你必须有一个成为“好柜员”的愿景和目标，然后再有为之不懈努力的恒心和毅力，按照职业规划，脚踏实地，稳步前行。

第四，勤奋学习，积极深造，不断丰富知识积淀。当今社会发展迅速，新常态、新思想、新潮流不断演变，我们在学校里所学的知识可能会随着时间的推移变得难以满足现实工作的需要。我们应该利用业余时间更多学习、充电，掌握更多与岗位有关的知识，不断提升自己的综合能力素养，迎接挑战与竞争。

第五，精益求精、苦练技能，争当岗位业务能手。再多的知识、再强的能力最终也不能纸上谈兵，而必须转化为业务技能。柜员的岗位性质决定了我们必须沉下心来苦练基本功，努力达到“铜钱滴油”、熟能生巧的水平。

第六，善于思考，钻研业务，成就独当一面的骨干人才。柜员工作忌讳仅以重复劳动的思维来机械性工作，而应该带着思考和研究的态度对待每一笔业务。面对同一个问题，也许一般人看到的是“如何符合操作规程去办理”，而“好柜员”看到的可能是“能否办理、有无风险、风险点在哪里、现有制度规程可如何改进”等等。简单的说，就是对待工作时在“加速度”提效率的同时，还要“加深度”以利长远。

第七，沉下身来，贴心服务，体现我行“至专、至真、至诚”的文化素养。要从意识上将服务理念入心入脑，在服务过程中将服务举措有效体现，把工作的落脚点始终放在客户的切身感受上，以客户的“口碑”作为评判和改进自身工作的标准，争做一个“满分好评”的好柜员。

当然，每一个员工的成功都离不开领导的关心和帮助，离不开单位的教育与培养。在员工自身不懈努力的同时，领导也应该给予他们更多的引导和鼓励，相关部门也应该制定针对性的人才培养计划与合理的奖惩激励机制，让优秀人才拥有更多更大的平台发挥才能；要树立良好的选人用人导向，营造行内争先创优的文化氛围，提升员工投入工作的积极性；还要主动倾听员工诉求，为其成长成才不断创造有利的条件。

一封来信

西安分行 供稿

11月8日，西安分行接到一位老者的来信，信中表达了他对友谊路支行柜台经理的衷心感谢。

10月21日，西安分行友谊路支行柜台经理邓春红正在处理一笔对公业务时，突然听到对私柜台外传来一阵争吵声。她立刻走进对私柜台，发现2号柜台外的老人情绪显然有些激动，看样子很生气。她仔细询问情况得知，该名老人叫楚道平，今年73岁，因家中特殊原因身份证丢失，户口簿无法带出，昨日其已在公安局办理了身份证挂失。现手中只有公安局受理其身份证挂失的回执（回执上无公安机关公章），因为担心自己医保卡中的钱被别人取走，坚持要求柜台用该身份证挂失回执为其办理正式挂失及补卡手续。邓春红听完老人的陈述，她耐心向老人做了解释，“楚伯伯，人民银行规定办理正式挂失及补卡业务有效证件确实只能是身份证、户口簿等有效证件，您现在所持的这个身份证挂失回执，我们目前只能把它作为辅助证明，要不我们先为您办理口头挂失，保证您资金安全，待您办好身份证后我们当天就为您办理挂失、补卡手续。”老人回答道：“我没有补办新身份证。我拿的这个身份证挂失回执难道不是政府机关发给我的吗？这为啥不能作为有效证件？还有我还带公交卡了，给你们看看，这上面有我的照片和身份证号，难道我提供的这两样证件还不能证明我就是我吗？”看着老人生气的样子，邓春红先给老人递了一杯水，笑着说：“楚伯伯，您别生气，先喝口水，稍等一下，我们马上就您的特殊情况向上级请示。”递给老人一杯水后，她立即向领导汇报了该客户的特殊情况。因二代身份证挂失政策目前还处于试运行阶段，且还未完成与银行的联通性测试，加上该回执上公安机关并未加盖任何印鉴，用其作为正式挂失证件确实不妥，还是决定由支行引导客户先办理口头挂失，后续再与公安机关沟通了解该新政策的后续开展情况。请示后，邓春红在老人身边坐下来，询问他是否可以先办理口头挂失以保证卡内资金安全。老人表示：“口头挂失只能挂失5天，我年纪大了记不住，万一没有再做续挂怎么办？你们能保证我的资金安全吗？”针对客户对资金安全的顾虑，邓春红微笑着告诉老人：“伯伯，我们为您办理的是光大银行推出的贴心‘循环口挂’业务，它是由系统自动循环办理口挂，可以保证您在持新身份证来柜台办理业务之前的资金安全。而且不用到处跑，不用担心补办身份证期间的时长问题。”通过沟通，老人终于打消了所有疑虑，邓春红周到热情的工作态度、认真细致的专业精神也深深打动了他。老人表示接受处理结果，办理了“循环口挂”业务后离开，并于10月26日持新身份证来柜台办理了补卡手续。

感谢信

总经理：

你好！

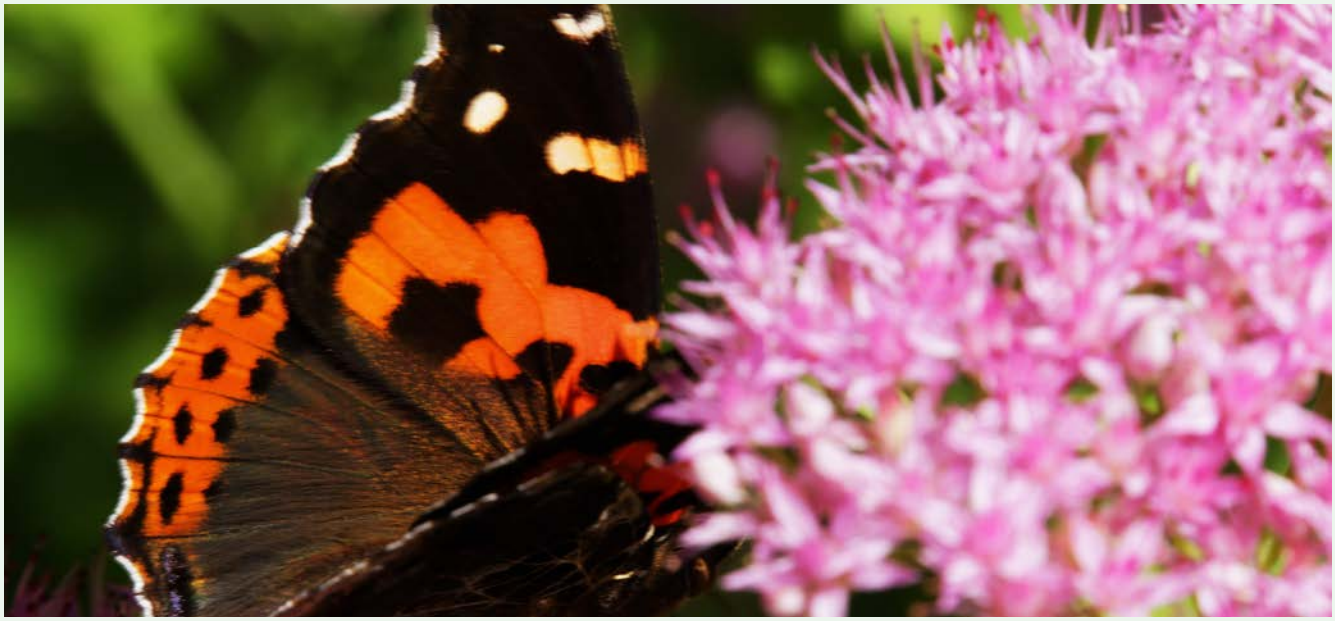
2016年10月20日，我到友谊路光大银行支行办理社会保障卡挂失手续，因我户口本拿不来，不具备你行规定挂失条件，但我有补办身份证（市公安局）材料，无公章，我的银本卡上有照片，又有身份证号，足以证明我的身份，我要求支行女经理请示分行，请示后，给我办理社会保障卡手续，我对支行经理把我的来访情况请示上级的做法表示敬佩，建议分行对支行经理给予表彰，这样，根据实际，灵活解决客户的问题，密切银行和客户的关系。

谢谢你们的工作。

西安财经学院
退休职工 楚道平
2016年11月8日

“对待老年客户要像对待自己的长辈一样”，当选过总行十佳、分行优秀柜台经理的邓春红认为，“想客户所想，急客户所急，多站在客户的角度去对待问题，特别是面对一些特殊群体、特殊问题，更要用心去服务。”作为一名在一线奋战多年的柜台经理，她的工作理念始终是“用心服务”四个字。

一封简单的来信，代表了阳光服务的成果；一封来信，代表了点滴汇聚，服务无止境。



用心服务 感动人生

青岛分行 刘君

教育学家葛登纳说：当你服务他人的时候，人生不再是毫无意义的。清晨，当我穿过匆匆的早班人群，走进熟悉的光大银行的服务厅堂时，我总是会告诫自己，新的一天开始了，我必须以全新的面貌去服务好每一位客户。是的，从建行开始，我行就一直将“阳光在心，服务在行”的服务理念贯穿于企业发展的各个环节。近年来又提出了以“让每一位客户都满意”为指引的现代金融服务目标。

我从事银行金融工作已经有九个年头了，经过自己的努力拥有了AFP理财师从业资格、初级会计师等证书。虽然来光大只有一年多的时间，可是我越来越热爱这个大家庭，更热爱我的岗位。因为理财经理的岗位赋予了我用心服务的职责，更给予我为客户构建幸福财富的机会，我的人生更加精彩，也更加有意义！

服务意识，决定服务质量。理财经理作为一个专业性很强的职业，一直以其服务性、专业性、私密性和尊贵性为显著特点。每天当客户走进我的视野，我就会用热忱的微笑、恰当的礼仪、专业的理财规划、用心的服务迎接他们，使客户觉得来光大银行办理业务是倍受欢迎与尊重的，是宾至如归的，也是他们最为放心的财富存储地。

一次，我的一位老年客户想去别的银行办理汇款，把资金转到我行来，可是由于对银行业务不熟悉，她面露难色，我便说：我陪您去吧！银行的业务我比您更熟悉些。客户说，这也不是你的工作，怎么好意思麻烦你。我说：走进光大您是我的客户，走出光大，您是我的朋友，没关系的。小小的一件事让客户很感动，直夸我的服务态度好，很专业，不仅把其他行的资金转入了我行，还给我带来了众多的转介客户。

还有一位客户，因为她着急办其他事情，恰逢当时办理业务的人员较多，我便引导她通过自助终端办理了业务，为她节省了宝贵的时间。大姐后来成为了我的忠实客户，逢人便说我的服务贴心，让人舒心。

在理财经理岗位上，我用心为客户服务，以真诚的心，换来了客户的赞扬与肯定；以热情、专业的服务，换得了客户的真情。理财经理的岗位，使我的工作生动而多彩，使我的人生充满了感动与意义。

本文配图由北京分行王燕提供

阳光服务暖人心

沈阳分行 袁宗扬

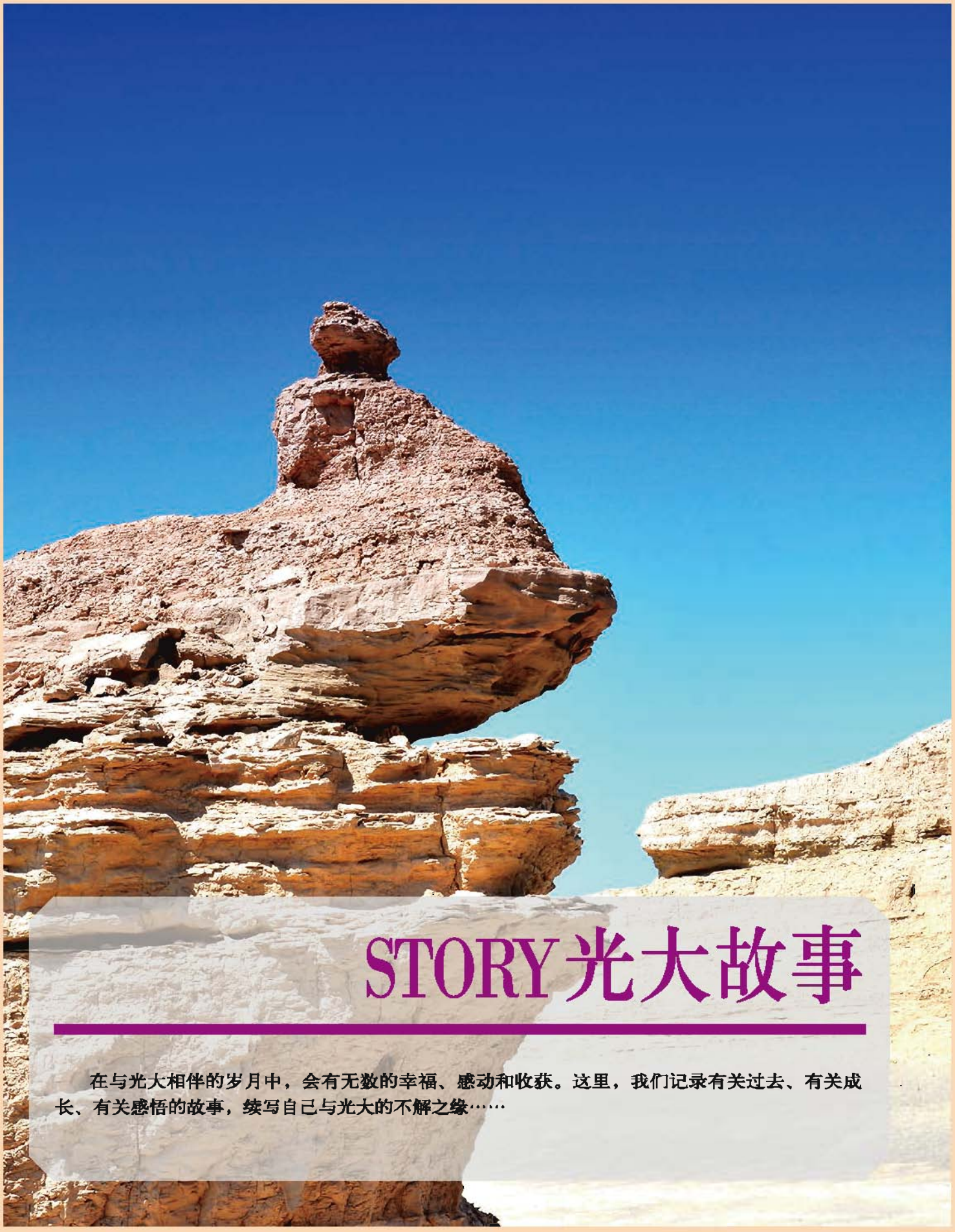
冬日的丹东，虽然受到冷空气的侵袭，但午后的阳光洒在身上，还是让人觉得暖洋洋的。虽然温和舒适的下午总会让人觉得很惬意，但是在我们银行，每一位员工却没有一丝一毫的松懈，大家还像往常一样继续忙碌着。记得那是2014年的一天，到了下午四点多钟，前来办理业务的客户逐渐减少，大堂里慢慢显得有些空旷。此时，作为柜员的我，窗口前并没有业务，我端坐在柜台后，观察着玻璃外的大堂，静静地等待客户的到来。

忽然，一位女士快步走向我的窗口，且并没有叫号，我利落地起身、站立，伸出右手全掌指向前方："您好，请坐，请问您需要办理什么业务？"由于这位客户正在打电话，并没有马上告诉我她要办理的业务，我也就端正地站在那里，等待客户通话完毕。可这时我却听到客户对着电话说："为什么不可以在柜台办理业务？"这句话立刻引起了我的警觉。虽然当时我只是刚入职一年的新员工，但是"防范风险"这一条我却时刻谨记于心。我并没有声张，示意客户结束通话，并详细询问客户与电话另一端的对话内容。客户当时有些疑虑，而且还透露了一丝不满，感觉我像是在打听别人的个人隐私。我感觉到了客户的顾虑，立刻跟客户解释原因。客户听了我的解释后也放心了许多，于是跟我说明了情况，她于一个星期前购买了一辆汽车，电话里的人说可以退还给她30%的车辆购置税，并通过询问得到了她的银行卡号。要求客户听从指示在自助设备上进行操作，并要求客户输入密码。

经与柜台经理讨论、分析，我们认为这是一起诈骗事件。于是立刻对该名客户的业务进行了终止操作，并告知客户。起初这名客户还是有些将信将疑，毕竟返税的好处还是很有诱惑力的。于是我和客户经理为这位客户进行了耐心、细致地分析。听了我们的讲解，客户也明白过来这确实是一起诈骗事件。之后我将客户的银行卡进行了销户处理，并开立了新的账户，确保了客户的财产安全。

业务结束后，客户向我们道谢，她说虽然卡里的钱并不算多，可谁被骗了心里也都不会好受，我们能不厌其烦地跟她解释，而且态度和善，不急不躁，她非常感动。她还说本想把光大卡全部销户，但是就冲我们的这份责任心和周到服务，以后一定还会继续在光大办理业务。

通过这起诈骗拦截，我收获了许多：阳光服务不单单是语气温和，态度平缓；不单单是把所有的动作都做到分毫不差；更不单单是挂在嘴上的"您好请坐，慢走再见"。而是用心灵去跟客户沟通，想客户之所想，急客户之所急。更要时刻把责任心放在首位，把客户当自己的亲人去对待。阳光服务就是用心服务，用心里的阳光去感染身边每一个人。



STORY光大故事

在与光大相伴的岁月中，会有无数的幸福、感动和收获。这里，我们记录有关过去、有关成长、有关感悟的故事，续写自己与光大的不解之缘……

面对歹徒光大人的选择

——我行郑州分行员工在京见义勇为获赞誉

总行办公室 郑州分行 供稿

2016年11月，时节已经入冬，中国银行间市场交易商协会发来的一封表扬信，却让很多人在冬季来临之时感受到了温暖。

信中，交易商协会对郑州分行员工张晓光同志在京借调期间擒拿持刀歹徒、见义勇为救路人的事迹高度赞扬，并对我行向协会选派了如此优秀的同志表示衷心感谢。循着这封表扬信，我们才知道了这件事，才找到了面对歹徒勇敢冲了上去的张晓光，才从张晓光的口中还原了那晚的一切……

10月31日深夜，北京市金融大街阜成门内公交站附近，我行借调至中国银行间市场交易协会工作的郑州分行员工张晓光同志与另一名同事因加班晚走刚好经过。“起初我们只听到不远处有女士‘啊！’的一声大叫，由于当时已经夜深，且四周没有路灯，我们还以为是两口子吵架。”张晓光回忆说。然而两三秒后又听见该女子呼喊“救命”，张晓光和同事立即冲了过去，赶到事发地时歹徒已经向西逃跑。

“现场还留着一个皮质挎包，我又误以为是深夜抢包事件，便捡起皮包给女士送去”，张晓光继续说到。待其蹲下、面对面才看清该女子。“半张脸都是血的她看到我，惊恐地叫了一声，来不及有太多对话，确认情况并进行简短安抚后，我和同事扭脸便朝西边追去。”

在追赶歹徒的路上，还有三名闻讯赶来的巡防队员，大概跑了五、六百米后逐渐追上了歹徒。“歹徒背着一个小包，右手依然拿着刀，看见我们五个人似乎并不惊慌”，张晓光回忆道，“他还把手里的刀挥了一下，大喊：‘人就是我伤的，怎么的吧？’语态镇定且嚣张……我们组成半圆将他困住，见已无法逃脱，歹徒最终恶狠狠地将刀摔在地上”。张晓光说，“我见势立即扑了过去，一把将他甩到绿化带里面”。紧接着，五人一起制服了歹徒。随后，张晓光捡起地上的作案工具，和其他四人一起押着歹徒回到案发现场，等待警察前来处理。“当时怕破坏刀上指纹，所以小心翼翼地只用手捏起刀把边缘，发现刀上虽然沾满了血，但血的颜色有点奇怪，是已经干了的、发黑的血迹，不像是刚伤过人的，但我当时也没多想。”张晓光说。

中国银行间市场交易商协会文件

当晚，张晓光和同事陪着受害人到派出所立案、去医院治疗，后又折回到派出所录口供。一切处理完毕，已近凌晨3点。

事后得知，那晚歹徒共计两次作案，张晓光看到的尖刀上干了且发黑的血迹，正是前一受害者留下的。据了解，第一位受害者是在附近另一安保辖区内遭到袭击的，其伤势较重，面部、胸部均被刺伤，当晚已送至医院抢救。被张晓光等人救下的女士是第二位受害者，其下嘴唇、下颚均有裂开性伤口，送至医院后被缝11针。所幸因其当天穿着较厚，脖子在层层衣物的保护下，左侧动脉处仅受皮外伤，没有危及生命，但该女士衣领已被尖刀划烂，令人不禁后怕。

“还好我们很幸运地追上并制服了歹徒，未让其再逍遥法外，未让他再次危害他人。”张晓光事后欣慰地说。

见义勇为是一种精神，时代需要这种精神，社会风气的根本好转需要这种精神，实现中华民族伟大复兴的中国梦需要这种精神。光大人当仁不让，勇做这种精神的倡导者、颂扬者、传承者和实践者！

严谨之光 细腻之美

南宁分行 农凯

又是一年求职季，往日的莘莘学子即将成为职场新人，人潮涌动的招聘会和堆积如山的简历成为此时主要的社会话题。对未知的职场，紧张、兴奋与失落是毕业生的主要情绪。而在校园中，对于职场的流言，更多的是残酷与现实，将职场描述成一个人际关系复杂的场所。然而在越来越开放和自由的社会，职场的压力和企业的无情，不应成为舆论的定律，如今，许多企业也在为改变这样的舆论而努力。光大银行在迎接新员工的第一天起，就决心要将稚气未脱的青葱学子，打造成为一名胆大心细、自信睿智的金融骄子。

踏入银行工作，融入了金融业的大潮，初出校园的学生才能分辨浪漫与散漫的本质。每一分钱的重量、每一项流程的顺序，都影响着整个机构的运转，基层员工与高层决策者都会面临同样严苛的要求，全体员工享受着这种“公平”，也正是这个行业的魅力所在，这种魅力，也并不是宣讲时的夸大其词，更不是招贤纳士时的漂亮话。

我进入柜台岗位，已四月有余，这几个月中，我们感受到了前所未有的工作强度，同时也获得了无与伦比的充实。回首往昔，学校的学业与工作、假期的实践与实习，仿佛让我们觉得自己已经得到了锻炼，但步入柜台后，我才发现以往的挑战比起这三尺柜台，却是小巫见大巫。当我们每按下一次回车键，小到分角、大到千万的数额，就这样从我们这些初出茅庐的毕业生指尖划过；每天，还会有各类陌生的专业术语需要熟记；柜台前，无数性格各异、情绪不同的客户在等待着我们的服务。柜台，确实是与课桌太过遥远的存在，它是战场，而我们便是一个个摩拳擦掌的新兵蛋子，我们最可靠的武器，就是一份严谨的精神。风险，就像划过我们脸颊的每一颗子弹，唯有在战场中用“严谨”两字武装自己，才能帮助我们啃下硬骨头、攻克业务壁垒。种种这些基层柜员的酸甜苦辣、五味陈杂，早在岗前培训时，包括分行行长在内的诸多领导，都毫不吝啬地与新员工们进行了分享，意到深处，也毫不掩饰地对自己的柜员生涯感到怀念与自豪，仿佛那段拼搏的激情岁月，才是自己职场中最值得称道的往事。

有人说职场磨平了我们的棱角，但何尝不是在为我们打磨抛光，细腻精致的鹅卵石也能经历激流的冲刷，在旋涡中淡定安然。有人说职场太过现实残酷，但何尝不是在对我们精雕细刻。一个银行人的成长亦是如此，当我们点开手边的叫号器，与客户目光相对，展示出标准的手势与亲切的笑容，严格遵守规章制度，认真执行业务流程，是严谨；行云流水地操作着业务，精确加减大小金额，最后圆满送客、收获好评，是细腻。自信与勇气，从不来源于激昂亢奋地宣誓，更不依靠天马行空的好高骛远，而是能在历练之后，规矩之中，做到把握细节又应变自如，这何尝不是一种匠心之美，亦是迷人的职场之光。

本文配图由广州分行郑婧提供

总行机关工会举办单身青年联谊活动

总行机关工会 供稿

“光大银行机关工会关心青年、服务青年，为青年员工举办这样的联谊活动，真是一个贴心的组织。”11月19日，一位参加“勇敢爱 就现在”——单身青年联谊活动的男青年和女青年交流时说。当天，来自光大银行在京单位、司法部、环保部、水利部、人民银行、食品药品监管总局、国知局、银监会、建行总行、农行总行、中信总行、航天科工集团、神华集团，以及301医院共计155名优秀单身青年欢聚中粮智慧农场，通过游园、热聊、做游戏等方式度过了难忘的一天。

本次联谊会由总行机关工会主办，搭搭桥承办。此次联谊会给每天忙碌工作的单身青年们提供了与异性交流、交友的平台。在轻松快乐的氛围中，单身青年们坦诚地介绍自己，畅谈梦想、寻觅佳偶。

本次活动地址选在房山区中粮智慧农场，北京连续一周的雾霾，天气预报11月20-21日普遍降雪，这给主办方在时间的选定方面造成了困扰。但11月19日却阳光明媚、晴空万里，似乎老天爷也不忍心打扰大家的好心情。

当天上午，主办方给大家安排了园区游览环节，参加活动的嘉宾通过导游的细致讲解，不仅了解了农业高科技，也在行走过程中放下了紧张情绪，彼此有了初步的了解。下午正式活动开始后，男女嘉宾们通过分组，进行了“小怪兽”、“情歌大接力”、“趣味大拷问”、“爱情大角逐”等游戏。形式多样的活动让先前稍许拘谨的青年男女们都活跃了起来，气氛也渐渐火热。许多搭配做游戏的男女青年们现场聊得欢声笑语不断，私下忙着加群，互留联系方式。不仅收获了丰富的奖品，还获得了深入了解的机会。最后，通过搭搭桥原创软件“飞花问情”的环节，现场大屏幕上定格了56对嘉宾互有眼缘，并现场主动邀约，交出了11对嘉宾牵手的好成绩。

现代社会的年轻人工作较为忙碌，接触面窄，很多人无暇顾及婚恋，而光大银行工会关爱青年，为青年男女提供了交流互动的平台，在社会担当方面获得了行内员工的肯定。

点亮希望之灯
——通达支行资助困难大学生

黑龙江分行 供稿

11月6日晚，黑龙江大学音乐厅隆重举行迎新生文艺晚会，同时现场举行资助贫困大学生的捐赠仪式。通达支行为6名品学兼优的贫困新生送来了捐助款，希望他们能够顺利完成学业，早日实现人生的梦想。

经与校方领导沟通交流，双方表示将把这项活动继续开展下去。晚会现场还播放了由支行制作的以“光大”公益活动为主题的宣传片，一件件感人的举动、一幅幅感人的画面展现在观众眼前。

受分行行领导委托和黑龙江大学之邀，通达支行行领导在资助贫困大学生捐赠仪式上发表感言，他简要介绍了光大集团背景和光大银行性质，着重展示了黑龙江分行成立23年来的发展历程，尤其近几年来，在服务龙江、服务社会、服务客户方面所作出的努力，秉承“艰苦奋斗、愈挫弥坚、凝心求变、行稳致远”的团队精神，走出了一条具有自身特色的发展之路。黑龙江分行在加快自身发展的同时，始终把履行社会责任和奉献爱心当为己任，不忘初心，回馈社会，积极踊跃参加各类慈善公益活动，大力弘扬中华民族乐善好施、扶贫济困的传统美德，展现了光大银行的良好社会形象。他还勉励受资助的同学们要自信、自强、自立，好好学习，把困难变成动力，把经历变成财富，坚定自己的理想，一步一个脚印地认真学习，成才后回报社会，把爱心传承下去。

受资助的大学生代表激动地说道：“非常感谢光大银行在我们遇到困难的时候伸出援助之手。让我们增添了战胜困难的勇气和信心，我们要把资助变成动力，把感恩变成行动，一定要坚定理想，努力学习，不负所望，回报母校，奉献社会，做慈善事业的传播者，让爱心在我们身上发扬光大。”

赛场拼搏树新风

——西安分行举办“2016年中国光大集团驻陕企业冬季运动会”

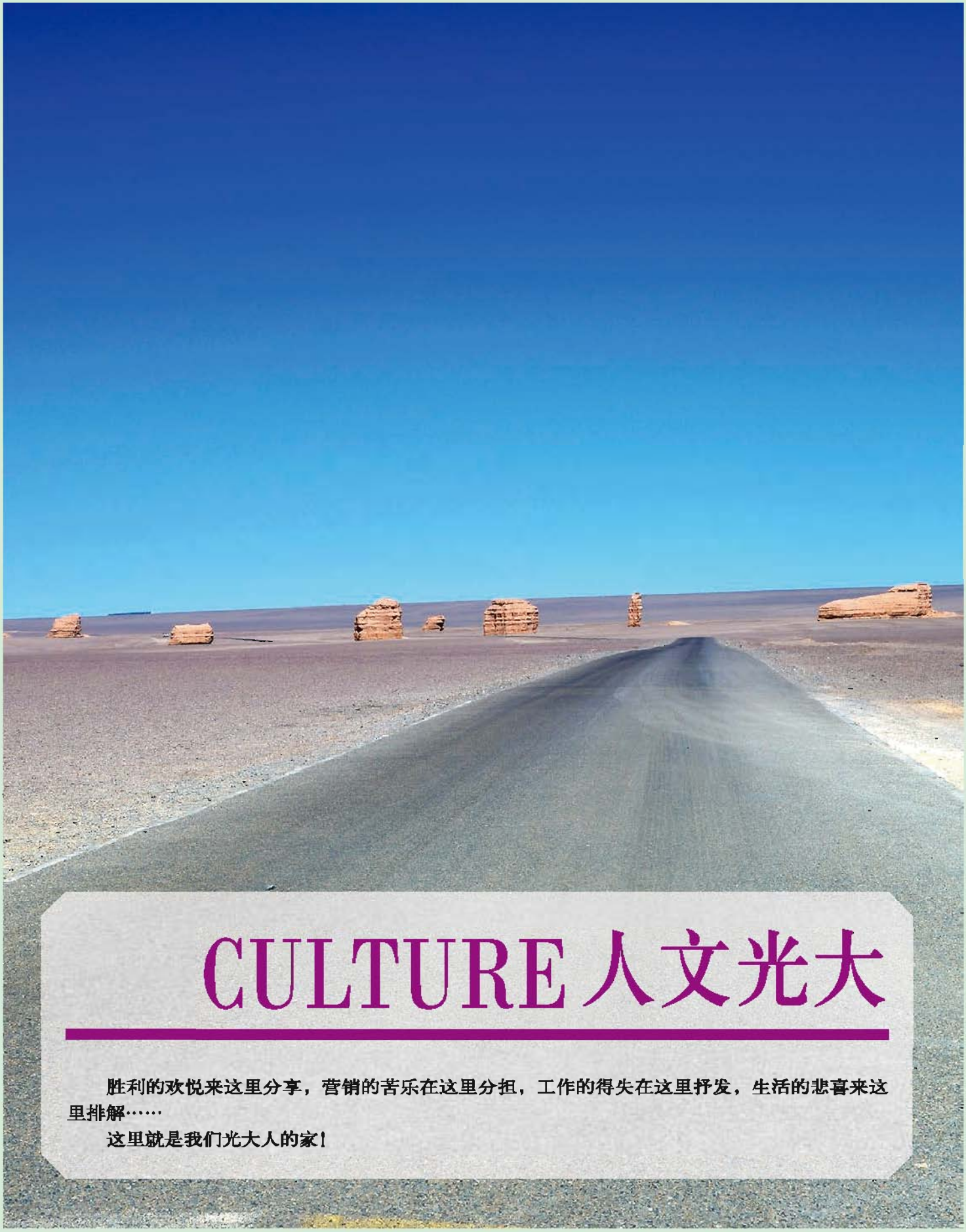
西安分行 供稿

11月6日，由西安分行工会牵头承办，集团内驻陕证券、保险、期货等兄弟单位共同参与的“2016年中国光大集团驻陕企业冬季运动会”圆满落下帷幕。

这次运动会田径类项目分为跳远和铅球，竞赛类项目分为100米、400米、800米跑，趣味类项目为50米障碍运球、60米推铁环、800米健步走。团体项目分为拔河和4×100米接力跑。在800米健步走的项目中，分行领导亲自上阵，带领大家向着终点奋进；在激烈的拔河团体赛中，参赛的两队势均力敌，周围的观众们大声呼喊，为队员们加油鼓劲儿。标志着胜利的红飘带在两队之间忽左忽右，终于停留在了一方，赛场上欢呼雀跃，不绝于耳。

本次活动将职工从忙碌的学习生活中解放出来，在轻松愉悦又不乏激烈紧张的氛围中缓解身心，既丰富了职工的班余生活，同时展现了集团联动的风采，增强了团队凝聚力，每个人都深刻感受到了团结协作的力量。

在轻松愉快的氛围中，本次运动会取得了圆满成功。此次运动会是团结拼搏、合作共赢的一次盛会，是突出管理、提升水平的一次盛会，更是充分体现集团“阳光”精神的一次盛会。在各项赛事中，各兄弟单位充分发扬你追我赶、敢于挑战、为荣誉而战的运动精神，竞相展现了光大人良好的精神风貌。近年来，在集团的统一领导下，集团内驻陕各兄弟单位不断加强联动，在各项联动业务指标取得卓越成效的同时，认真贯彻落实集团关于“不断丰富加强基层员工业余生活、提升员工幸福感、归属感”的工会主旨，紧密结合区域特点以及自身工作实际，开展形式多样、丰富多彩的联动活动，营造健康、积极、向上的联动工作氛围，为驻陕各兄弟单位之间搭建了一座增进友谊、共话未来的交流平台。



CULTURE 人文光大

胜利的欢悦来这里分享，营销的苦乐在这里分担，工作的得失在这里抒发，生活的悲喜来这里排解……

这里就是我们光大人的家！

广场上的休闲文化

黑龙江分行 宛凌迅

上世纪中期的超生让改革开放后的中国获得了人口红利，后来的计划生育又让老龄化在中国提前降临。老龄化的今天，随处都可见到三五成群的老龄市民悠然自得地聚在公园广场聊天、乘凉，闲逛、晒太阳。

孩子们都长大了，独立了，老人也都退了，这些年的日子也不愁吃喝了，都市里的大小广场一年比一年热闹起来。扭大秧歌的、吹拉弹唱的、放声高歌的、健身练拳的、下棋打牌的、吹牛侃大山的……从早到晚热闹非凡。老张头退休5年了，最让他放不下的是每天去江畔广场下棋打牌，而且必须早去，去晚了就没窝，没窝只好站在一旁观战，看急了就给人乱支招，支好了行，支不好还免不了让对方埋怨几句。广场周边那一撮撮老年棋局，经常因为观战人嘴杂，吵得脸红脖子粗。可这些争吵对和谐社会并无大碍，棋局一散，照旧你来我往笑口常开。

你在这边打牌下棋，那边音响传来吹拉弹唱，或是放声高歌，整个广场笼罩在一片噪声当中，你想找个清静地方都很难。棋友嫌他们太吵，要求放低音量，那边哪肯罢休，埋怨棋友不懂艺术。人老了就该这般自信，不然就容易抑郁。尽管音准、音色远未达标，且经常跑调，可他们还是经常以“音乐人”自居嘲讽棋友“都是音乐盲”。不过事后大家照旧你来我往笑口常开。

再看健身练拳的，各个身体倍儿棒，吃嘛嘛香。有老者独自挥臂踢腿练太极，也有大汉上下翻飞舞枪弄棒。广场附近林中空地有“武林一角”，整天打打杀杀喊个不停，据说其中不乏武林高手，带了很多徒弟学员，桃李遍布天下。我将信将疑走近细瞧，外行不懂门道，充其量我也就是看看热闹。果然身手不凡！有一白发龙须老叟，手提青龙偃月大刀，挥舞两圈砍向对手，对手后生徒手夺过大刀照着老叟屁股猛扇，老叟顺势前滚又站立起身，斩钉截铁，众人拍手叫好。这帮拳友场上摔摔打打、磕磕碰碰，难免误伤，可平时大家还是照旧你来我往笑口常开。

要说吹牛侃大山这帮应该算是最有学问了，人家说的都是国家大事，又能放眼世界，还会展望未来。广场上秧歌队的观众为什么最多？人气为什么最旺？关键是秧歌队里的年轻大妈都很漂亮，舞姿舒展大方，腰肢曲线优美。可有时这一美丽风景也让跟在队伍后边的一帮“老弱病残”那离了歪斜的“扭”给搅得没了人气，幸好电视台录制视频时他们都没来，据说他们知道情况后很是后悔，电视台答应将来专门给他们来个专场，这才让“老弱病残”的队员们有了底气。东北秧歌其实就是东北农村传统的广场舞，我琢磨比起现代的城市广场舞，应该说更有历史了，也更乡土、更风趣。

最有意思的还是那帮老年“交谊舞”和“迪斯科”，动作没有什么规范和标准，更谈不上美姿，但极其认真、一丝不苟，一招一式也决不含糊。有的舞姿纯属个人杜撰，可他们却对自己的“创意”颇感自豪，有时还能引来观众的阵阵掌声或哄堂大笑。闲了没事去看看他们的“精彩”表演，虽说算不上是享受，起码也是一种放松，时间久了便能体会到那也是一种美，一种无拘无束、急待释放、充分展示自我的一种朴素美。

人就应该这样，都是玩，别叫真别计较，快快乐乐地活着少得病比什么都强。

致我不老的英雄

南宁分行 黄舒宜

腹稿早已打好，我却迟迟无法下笔。时间真是个残忍的巫师，我不愿承认，却无法逃避：我长大的代价，是我那不老的英雄，正在渐渐老去。

——题记

我想，世界上也许就这两个人，会比我自己更关心我何时休息，对我的排班表烂熟于心——只要哪周他们的工作不忙，必定是早早买好从家乡到南宁的火车票，带上舅舅自家养的土鸡，以及一袋袋沉甸甸的新鲜食材，带上满满的关爱来看我。我心疼，总是嗔怪他们，明明在南宁的超市、菜市场也能买到的东西，为何非要千里迢迢背过来。而他们总是一边不停往我碗里夹菜，一边宠溺地笑着。

偶尔我也能抽空回家，虽不是漫漫长路，他却总是早早到火车站守候，她也早已张罗好我回家后的一切，那么紧凑的安排，有条不紊，却充满了浓浓的牵挂。他提着我的行李，依旧孔武有力；她做好精致的饭菜，依旧周到细致。可是他们头上零星的斑白却出卖了他们，他们假装不知，我也不忍说破。

也许是为了显得更年轻，他总喜欢让我帮他拔白发。可我不喜欢，一再推脱，告诉他白发不能拔，拔了会让它长得越多。他不相信，一再坚持，我实在没有办法，拿起镊子，小心翼翼地将他的白发根根拔除。两个多小时，我因为长时间保持同样的姿势，不得不因为肌肉酸痛而休息了几次。数不清的白发，偷偷模糊了我的眼睛，他不知道。

我不喜欢帮他拔白发，很不喜欢。每次拿起镊子，面对一次比一次多的白发时，我很头痛，也很心痛。每拔下一根白发，我的神经就被拉扯一次，细微却尖锐的，疼在心里。这是一件很残忍的事实，我却不得不去面对：即使他还是可以提着我的行李轻松上楼，即使他还是可以捂着我冰凉的手给我温暖，即使我在他面前可以展现我所有的小脆弱不必那么坚强，即使他还是可以给我最坚实可靠的肩膀……但是白发的蔓延是时间对我耀武扬威的嘲讽，我永远回不到被他高高举在肩头的那一天，他正在慢慢变老。

也许是为了跟紧我的步伐，她总喜欢让我陪她去散步，把我紧紧护在马路内侧是无论我怎么纠正她都没法改过来的习惯，仿佛我还是拉着她的手指一蹦一跳的小丫头，我已经比她高半个头的事实被自动忽略。偶尔碰到熟人，她最爱听的话却不是夸她年轻我们好像姐妹，而是羡慕她养了个好女儿能陪自己散步。

她其实一点也不坚强，我知道。我生病打针，即使我只是发出小小一声闷哼，也能吓得她手脚发软连报纸也拿不稳；外出购物，我能一口气拎上楼的重物，她必须不停地换手来提；她很感性，一点小事也能让她做好最坏的打算担心好几天。可就是这样的她，坚强地陪我走过了我体弱多病的童年，拎着满满一篮子我爱吃的菜飞速上楼，在我慌乱时会冷静地告诉我不要急。

我就是这样被宠爱着慢慢长大，只是不知道从什么时候开始，保护者和被保护者的角色在悄然变换：怕疼的我在他们面前无论面对什么伤痛都可以一声不吭，平时提不上楼的东西也可以举重若轻，工作中再苦再累也尽量轻描淡写，不会轻易提及我面对的困境和伤悲。我知道，我的一丁点难受会在他们心里泛滥成灾。他们只需要知道，我可以满足他们小小的炫耀虚荣，我听话乖巧，坚强能干。我是他们的骄傲。其他的，他们不必知道。

他们不知道我有多恐惧时间的流逝，不知道我有多害怕面对他们的日渐老去，他们是我不老的英雄，是我最神圣的信仰。可是，我们都败给了时间。白发在他头上蔓延，皱纹也悄悄爬上了她的脸。都说他们的青春在我身上延续，可是，我却希望时间可以倒退十年，定格在我们其乐融融的某个瞬间。

时光流转，白驹过隙。爸爸妈妈，我再怎么努力，也无法停住时间，我只能期待，我能迅速变成你们能放心依靠的那个人，期待我来照顾你们的那一天。

一封家书

昆明分行 李生秋

亲爱的爸爸：

昨天和您通电话，告知换手机号的事。虽然我极力掩饰手机被盗的事，您还是有所察觉，但您没有点破。末了才语重心长地说：破财免灾，不开心的事不必放在心上，眼光要放长远些，人活着，身体健康、开开心心最重要。挂了电话，我心里一片潮湿。这么多年，真是什么事都瞒不过您，和您的那点小默契真是一点没变。现在回想，年少无知，曾让您和妈妈暗地里为我操了多少心，妈妈也不知为我留下了多少泪。年少的心总是太轻狂，一心只想往前飞，总以为四海皆可为家，不顾您和妈妈的牵挂和忠告，盲目自大，头颅高昂，跌跌撞撞。当被世界和生活的齿轮碾压过，才会想到您和妈妈当时难舍眼神的含义。虽然如今的我心智也不能说很成熟，但身上的孩子气褪去了不少。你们身上的优良品格，我即使只学到了十分之一，依然在我参加工作后十分受用，并将伴随我的一生。

以诚待人，以心相交

自我有记忆起，家里的客人总是络绎不绝。邻居常来找您和妈妈帮忙，只要你们能帮上的，必定毫不推辞。我上学后的一段时间总有点自闭，不愿与人交往，身边没有什么朋友。后来看到一句话：人际交往就像一个能量瓶，有的人，天生充满能量，有的人，能量却一直损耗。我想，当时的我应该属于能量枯竭的那类吧。老师打来电话，请您到学校谈话。我以为您回到家后，要责备或训斥我在学校做的那些坏事，并为之做好了心理准备。怀着一点小忐忑和不安，我战战兢兢地去了您的书房。那天下午，阳光特别温柔，一点都不显得刺眼，您和我整整谈了三个小时。您说您和妈妈交朋友的原则就是真诚，人际交往中任何的掩饰，其实都会被他人看穿。交朋友并没有什么捷径，只有真诚地对待他人，才能交到知心朋友。知己难寻，人的一生，两三知己已足够。从那以后我像彻底变了一个人，与人交往只奉承“真诚”二字，和同学的关系也改善了许多，身边的朋友越来越多，也有了一些有足够默契即使不会经常联系，但凡有事必定竭力帮忙的真心好友。

责任心与担当是做人之本

您和妈妈从小教育我，无论做什么事，在学校还是参加工作，一定要把自己的分内之事做好，不要给别人添麻烦。做错事要勇于承担，不懂要问，最可怕的不是不知道，而是不懂装懂。而你们也一直言传身教，以身作则。当我向你们倾诉我的委屈或困难时，你们不会一开始就安慰我，而是问清原委，然后客观地分析事情的前因后果，问我：你觉得自己有错吗？错在哪里了？刚开始我觉得你们不

理解我，对你们有过抱怨。后来才发现你们此举都是为了让我不要有“公主病”，要学会理性地看待问题。一个巴掌拍不响，任何事情的结果，都是多方促成的，将成因归于某一方都会导致“一叶障目”“只见树木，不见森林”的局面。后来随着年龄和人生阅历的增长，也接触和认识了很多优秀的人，发现他们身上都有一个共同的特点：有责任心和担当。若是自己的错误，绝不推诿，并且愿意为之承担随之而来的惩罚。而我也愈发觉得您和妈妈朴实无华的话语都是金玉良言，您和妈妈，才是我一生中最好的老师。

凡事保持谦虚、正直、耐心

亲爱的爸爸，如今我早已不是当年那个遇到点事就着急脸红、不知所措的无知幼童，遇事也会像您和妈妈一样不慌不忙，冷静理智地去处理。现在被人夸有耐心时，也会羞涩地回应，然后想到了您和妈妈。在我的记忆里，您从来没有因为什么事暴跳如雷，也很少看到您生气的样子。而您也因为做事不着急被妈妈调侃过像蜗牛。之前家里发生了一点不愉快的事，我至今依然记得您当时说：我不会做这种事，也绝不会让我的女儿做这种事。当时我背过身去，眼泪就落了下来，您问我怎么了，我撒谎说是阳光太刺眼。因为求学和工作的缘故，能和你们待在一起的时间越来越少。每次回家吗，看着岁月在您和妈妈脸上留下的痕迹越来越多，才愈发感觉时光的无情。我在心里默念：时光你慢慢走，不要再让他们变老了好不好。

亲爱的爸爸，我每次离家时，您和妈妈都会送我到车站。妈妈会追着车跑，您总是待在原地，车越走越远，我回头看时，您已经化为了一个小黑点，彼时彼刻感动与不舍溢出了我的心。后来读到龙应台的《目送》：我慢慢地、慢慢地了解到，所谓父母子女一场，只不过意味着，你和他的缘分就是今生今世不断地目送他的背影渐行渐远。你站在小路的这一端，看着他逐渐消失在小路转弯的地方，而且，他用背影默默告诉你：不用追。您和妈妈是我今生最好的老师，我们的家风便是在您和妈妈一直坚守初心、以身作则下树立起来的，谢谢你们将我带到这个世上，谢谢你们让我成为你们的女儿。

父母恩情，不敢忘；优良家风，要传承！

平凡中的不平凡

武汉分行 李婧

“人民公社养了一群小鸭子，我每天早晨赶着它们到池塘去，小鸭子对着我，嘎嘎嘎地叫，再见吧小鸭子我要上学了，再见吧小鸭子我要上学了……”歌声飘荡在车里，鸭群在车窗外的湖里自由游荡，阳光洒进车里，惬意的我们坐在车里，看着两边的银杏树不停地倒退，感受着轻松闲适的秋日旅行。此次我们要去有“千年银杏，十里画廊”美誉的湖北安陆钱冲千年银杏谷。

走进银杏谷国家森林公园，初见银杏树延伸的行车道，就让我们见识了“银杏之乡”名不虚传。导游介绍说园内百年以上银杏树多达四千多棵，千年以上48棵，更有3000多年的树王——“虚怀若谷”，历经3000年的风雨毅然挺拔伟岸，强大的根系蔓延在足下是整个生命的载体，已经部分中空的主干依然顽强撑起上面新生的主干，新的枝干不负众望的生长成枝繁叶茂的参天大树，绿衣黄里广阔无垠，在巨大的树荫下仰望着它，无不被这样的坚韧所感动，被这样的胸襟所折服，围绕一圈，心中满怀敬意，被清风淡然而感染，被玉宇苍穹所震惊。旁边还有“树中树”的“忠心耿耿”，两棵树合二为一，这是怎样的“忠心”才可以如此同心同德、葵藿倾阳、忠于职守？还有那株弯曲的身体已匍匐在地的“鞠躬尽瘁”，树皮、树茎因承受不住树冠的重量已断开，但它仍顽强生长，每年开花结果。这默默奉献的精神提醒着我们最基本的克己奉公的职业精神和操守。

银杏是我国独有的珍稀树种，也是地球上现存最古老的树木种类，因此被当作植物界中的“活化石”。它由开花、结果到叶落归根前汇聚成那一片的黄金海，吹拂起那一块的黄叶地，点缀成那一抹的万绿丛中一点黄，勾勒出一幅幅醉人的油画。在这片寂静平凡的丛林中，树的王国向人们描述的是整个生命生生不息的过程，怀揣着容纳百川、虚怀若谷的态度，坚持着春蚕到死丝方尽的奉献，静静地书写着自己的不平凡。我愿在心中种下一颗银杏的种子，让它在我心中发芽，开花，结果。

银杏树是平凡的，也是不平凡的。它像极了工作中的你我，平凡岗位上的我们，平凡的每天忙碌，但同样也就是这些平凡造就了我们的不平凡，青春很华丽，我们在年轻的时候可以像银杏树一样阳光活力、意气风发，彰显青春的光彩，可以甘心奉献、立足岗位，默默发光发热照亮自己的天地，可以服务客户、提升自我，成为更棒的自己，这本身对于我们而言就是不平凡的不断提高的成长过程。我们在欣赏银杏树，别人也在看着我们，平凡的我们正在用青春创造自己的不平凡，努力实干的我们正在成为别人眼里靓丽的风景。

聪明勤劳的光大人耕耘了属于自己的一片田地，正在为促进光大集团成长为一棵枝叶茂盛的参天大树积极贡献，此时的光大就像沐浴阳光中的千年银杏树坚韧不拔，不断探索前进和创新成长，内在丰盈又充满活力，就是这样的光大造就了热情阳光不平凡的我们。

放飞青春梦想 书写人生华章

济南分行 李娟

习近平总书记曾寄语青年：“放飞青春梦想，书写人生华章。”梦想是雪山顶峰的白莲花，圣洁而无瑕；梦想是启航后停泊的港湾，温暖而安宁；梦想是迷路时的启明星，明亮而坚定；梦想是远征时的号角，激昂而振奋。梦想似烈火，在你无助时给予你无限的温暖，将智慧燃烧化作成功的种子；梦想若甘露，在你绝望时滋润你干燥的咽喉，将汗水融化为成功的源泉。梦想是一把钥匙，用心把握，便可开启成功的大门；梦想是最忠诚的朋友，用心呵护，便可了解成功的奥秘。梦想是信念的涌现，梦想是前行的动力，梦想是成功的指引，梦想是力量的彰显，梦想是事业腾飞的保障，梦想是民族复兴的寄望。

一个人，若没有了梦想，就没有了为之奋斗的目标，没有了前进的动力。那就像生活在峡谷底层一般，整日地在黑暗中度过，在无奈之中苦恼，在绝望之中挣扎，在迷茫之中看不到一丝希望。望着不同的人匆匆地从自己身边经过，追逐梦想，而自己却在盲目地奔跑，最终依旧只能在原地默默地守望，等待着死神带走这个孤独的灵魂。没有了梦想，就得不到任何希望，孤独、恐惧、绝望占据了整个心灵，每一丝风都会沉重地打击着这个弱小的心灵，只能以自暴自弃、随波逐流的方法度日，在充满悲伤的境况下，打发着平庸、无味、没有意义的岁月。

作为当代金融青年，我们不应失去梦想，在浑浑噩噩中荒度青春；作为当代青年，我们不应失去梦想，在碌碌无为中虚度年华。在生命的长河中，我们应该恪守着“俱怀逸兴壮思飞，欲上青天揽明月”的高远梦想；在人生的道路上，我们追求着“海到无边天作岸，山登绝顶我为峰”的壮志梦想；在生活的岁月里，我们应该憧憬着“山气日夕佳，飞鸟相与还”的妙曼梦想；在时代的奋进中，我们应该秉持“民族伟大复兴，实现中国梦”的光辉梦想。

作为前进中国的新生代力量，我们当代金融青年肩负着经济腾飞的重任，应该演绎出最激情的青春活力，增强知识更新的紧迫感，如饥似渴学习，激励自我，迅速让自己成长为心怀梦想的栋梁之才。在不久的未来，远赴条件艰苦的基层、国家建设的一线、项目攻关的前沿去经受锻炼、增长才干，不断提高与时代发展和民族复兴相适应的素质和能力。中华民族伟大复兴终将在我们广大金融青年的接力奋斗中变为现实。

有了梦想，不久的将来，我们当代金融青年必将傲立于万里长城之上；有了中国梦，不久的将来，我们的祖国必将屹立于世界民族之林。梦想在青春的翱翔中盛开，人生在梦想的舞台上绽放！

诚信的红线

烟台分行 牟雪伟

前几年有部挺火的美剧叫《LIE TO ME》，名字的中文翻译是《别对我说谎》。片中主人公通过人的表情举止的细微变化，判断一个人是否说谎，是否犯罪，似乎再善于伪装的人都逃不过他的双眼。当然，戏剧是高于生活的艺术表达方式，人的表情变化莫测，通过微表情来测谎并未应用在任何现实领域，但可以看出，人们极力在找寻能判断一个人是否说谎的方法。

说谎无疑违背了诚信，而在多数企业看来，诚信是条不允许跨越的红线，前一阵闹得沸沸扬扬的阿里工程师修改程序脚本抢月饼事件，足以体现无视公平、不讲诚信付出的代价——涉事的4名员工仅半个小时就办完离职手续。因为区区几盒谁都能买得起的月饼而开除员工，是否有点小题大做？现代社会的劳资关系，靠的是一纸契约来维护，很明显，在阿里集团的契约上，诚信就是员工一切行为的基础，违背契约，很抱歉，你必须要出局。员工是企业发展的第一资源，对员工失信“零容忍”的管理上，阿里集团近乎苛刻，单凭这份魄力，足以令人对阿里刮目相看。假如你所拥有的技能，用在了谋私利上，而不是尽所能为企业创造价值，这种做法显然是违背契约精神的。对这几个程序员宽容，阿里集团就是否定了自己的企业文化。

从古至今，人无信不立，讲求诚信是千古美德。从《庄子》的“尾生抱柱，至死方休”，到《史记》的“一诺千金”，再到那些体现诚信价值的成语，如“一言九鼎”、“一言既出，驷马难追”等，都表明了古人对诚信的高度重视。记得小时候老师讲过一个故事，说一个法国学生毕业找工作时，因为曾在中学时坐车逃过票，留下了不好的诚信记录，而被招聘公司拒之门外。可见诚信已成为对每个人正常生活和工作的必然要求，我们的一言一行虽然没有被时刻记录，但缺乏诚信也会让人付出代价。随着市场经济的飞速发展，一些人的诚信开始被利益和金钱取代，为了利益做假账、造假票，欺诈蒙骗，举债不还，逃之夭夭，完全视诚信如无物，给社会造成经济损失，让自己身陷囹圄。当前银行的个人征信已逐渐纳入各种公共社会管理，诚信若出了问题，寸步难行。

而作为银行人，明知不可为而为之，签字承诺的责任书没做到，也可以算作失信的一种。约定好的规章制度不遵循，制定的红线随意踩踏，在一己私利和集体利益上摇摆不定，甚至铤而走险，最终只能断送职业生涯。而作为金融行业，对员工的诚信要求应该更为严苛，没了诚信，拥有再小的权限都可以引发道德风险事件甚至重大案件。

张金良行长说，“事在人为”，好事、坏事都是人干的，银行业发生的所有案件都是人做的，人员是内控管理的核心。所以我们用了很多方法来监测员工是否失信，数据监测能清楚地说明员工是否存在异常资金交易，飞行检查发现了一些员工的违规甚至违法行为，诚信及职业道德教育、警示教育成为每个新入行员工的必修课。我们制定并认真落实“内控三十六条”，实行员工违规积分管理，出台各种内控管理考核办法。凡此种种，无一不是在防范人的道德风险。

诚信为本是我行的首要价值观，诚信做人，诚信做事，也应该是光大人的首要原则。Lie to me，是说给每个人听的。

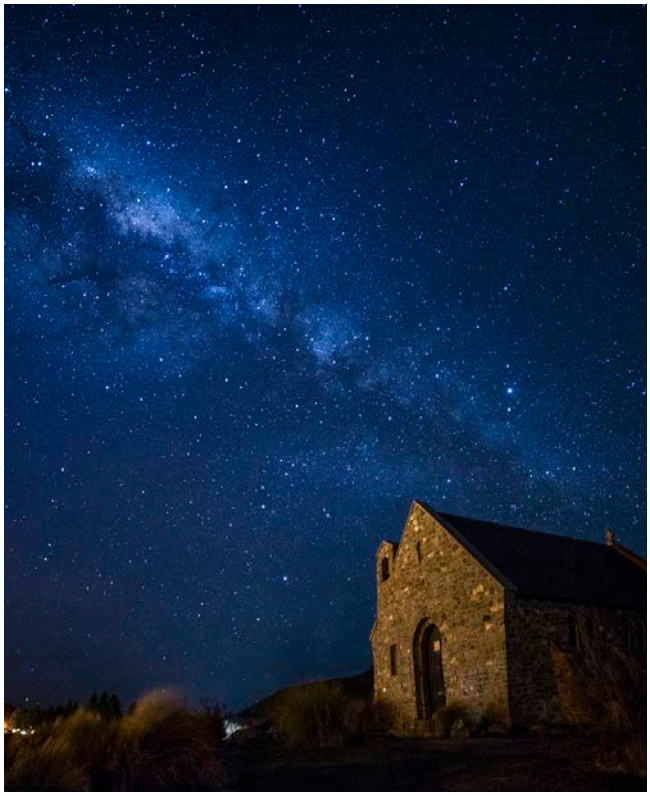
星空随想

北京分行 马轶

11月14日晚，我们迎来了本年度最大最圆的月亮，大家都亲切地称它为“超级月亮”。这晚北京的夜空挥散了多日的阴霾，抬头仰望天空，让我不禁回想起几个月前一行人到位于新西兰南岛的特卡波镇的那段星空之旅。

“有一种蓝叫新西兰”，只有去过了，才能体会到这句话的涵义。短短十天的新西兰体验之旅，留在脑海里的记忆却是满满的。我们利用短暂的假期来到了新西兰南岛的特卡波镇，特卡波镇不愧是世界级的星空保护区，地广人稀，没有灯光的污染，这个小镇以能够观赏新西兰最璀璨的星空而闻名于世。本来报名了SKY EARTH组织的夜晚观星活动，能用房子那么大的天文望远镜观看星星，但是到了晚上8点还是漫天云朵，一颗星星都看不到，于是活动被迫取消，当时真以为此行不会看到期待已久的银河了。

晚上10点左右，也许是上天听到了我们的祈愿，不忍让我们带着遗憾离开，大片的云朵突然散去，整个星空展现在我们的眼前，不得不感叹一声：特卡波镇的天空真是瞬息万变，也感叹我们的好运气，真是柳暗花明又一村。我们开车一直走山路，找到一片空旷的地方，终于看到了我盼望的满天星斗和壮丽的银河，夜晚满天繁星仿佛触手可及，银河仿佛随时会坠落人间。这里能够观测到很多北半球难以发现的星光，一边看手机里的“星图”软件，一边对比天上的一颗颗星星，看到了猎户座、天蝎座、木星、人马座、小熊座、天龙座等等在其他地方都不可能一次看到的许许多多的星星。期间，我们还看到了一颗流星，只是还没来得及许愿，它就消失在了天空的尽头。看到这些满天的星星，对于从小出生在城市的我来说，真是无法用更美的词藻来形容，震撼得无以复加。



抬头仰望，璀璨的银河横跨在天空，此时，在北京天文馆带孩子看球幕影片《奇妙的夜空》时学到的知识都涌了上来，哪颗是零等星，哪颗是一等星，哪个是猎户座……在这里，我居然连猎户座腰带上的三颗小星的昴星云都看得无比清晰。

这里的星空清澈见底，让人心旷神怡，激动得我晚上都不忍睡去，多想一直看着星星入睡。我想每一位来到这里的游客都会终身难忘。现在终于明白了小时候听莫扎特的《小星星变奏曲》的歌词“一闪一闪亮晶晶”到底是何种意境。原来星星真是忽明忽暗的，像眨着眼睛似的。星空是神秘而壮美的。遥望星空会对大自然产生敬畏，满天繁星照耀着湖畔的牧羊人教堂，这种景象只应画里有，现实生活中却见到了。连照相技术不高，平时只会用相机自动功能的我也跃跃欲试，拿着单反和一群在拍星空的师傅学着怎么曝光，最后居然拍出了星空下牧羊人教堂的绝色美景，丝毫不亚于明信片的清晰度。兴奋之余，感觉自己也变成了孩子，或者说回到了孩童时代，新西兰的夜空是一处绝美的风景，在这里观赏到无数次纪录片中才会出现的影像，心中充满了感动。

每当回想起这些时，我就会对自己说：只要有机会，就要怀着坚定的心态，没有一丝迟疑的勇敢前行，走向更远的地方，去拥抱更远的美景。

我们敬畏的历史
——读《苦难辉煌》有感

郑州分行 供稿

1921年，一个婴儿呱呱坠地。

他出生之际，国家正是一片惨淡，内有军阀割据，外有列强入侵，积贫积弱、饱受凌辱。5岁，国民革命军北伐，北洋政府倒台；6岁，四一二政变爆发，国共合作破裂；10岁，九一八事变，东北三省沦陷；15岁，红军长征胜利会师；16岁，日本全面侵华；25岁，国共内战爆发；28岁，新中国成立。95岁，中国已经屹立于世界东方，独立自主，繁荣昌盛，国家从未像今天这样强大。

百年风云变幻，百年沧海桑田。今年是2016年，当年的婴儿已到耄耋之年，而中国共产党也已建党95周年。

连接这百年沧桑的，是一个成立95年的年轻政党。面对这样的历史，我总会有不真实的感觉，这样惊心动魄的年代，距离我们竟如此之近。而恰在这个时间，读到《苦难辉煌》，真有一种朝闻道的感动。这不是一本系统的历史教科书，也没有去讲述历史革命中波澜壮阔的高潮，作者呈现给我们的只有一样：细节。

细节中隐藏着魔鬼，细节是最真实的历史。辛亥革命推翻了几千年的封建王朝，但其中最具决定性的武昌起义，却差点被孙中山一封电报阻止。毛主席并不是自然而然的就成为主席，苏联共产国际当初为年轻的共产党推选了数位领导者，但真正成熟的领袖还是我们自己选择的。并不是所有的党员都能坚持到最后，革命过程如大浪淘沙，张国焘、顾顺章、向忠发……一个个叛徒、投机者、彷徨动摇者时有出现，让原本艰难的过程更加曲折。

历史从来都是立体的，不完美的细节并不会降低我们对这些伟大成就的评价，反而会让它更充实、更鲜活。作者通过一幕幕生动的镜头，描绘出那个信仰与意志、真理与谬误、坚强与软弱、忠诚与背叛、热血与牺牲共存的壮阔年代，也解答了我心中的疑惑。

从来都没有救世主，美好的生活也从来不是从天上掉下来的。百年中国的政治舞台，各种势力熙熙攘攘，都不

乏机会走到台前表演，但有谁能够挽狂澜于既倒、扶大厦之将倾？只有中国共产党。历史由许多偶然组成，但偶然的背后必定存在必然。共产党能够带领我们走到今天，因为党付出的最多。

共产主义不是口号，而是社会规律，可社会规律必须经过人们不懈的努力，忘我的奋斗才能实现，口头上讲共产主义必然实现，然后闷头睡觉，睡一辈子也实现不了。大江歌罢掉头东，邃密群科济世穷，我们的国家能够站立起来，走到今天，靠的是党不懈的探索救国救民的真理，更是流血牺牲的付出，百折不挠的坚持。

审视历史需要时间的距离，95年后的今天，有了足够的距离，又有了这样一本好书。今年7月1日，习近平总书记在纪念建党95周年大会上作了题为“不忘初心，继续前进”的重要讲话。总书记说，“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。”

岁月失语，唯石能言，对这段历史的重述并不容易，《苦难辉煌》做到了；对历史的清醒认识更难，希望我们每个人都看到一个立体的真实世界。

百鸟朝凤
——传统魅影流失的无声呐喊

昆明分行 陈思

《百鸟朝凤》中主人公游天鸣独自吹奏唢呐的孤独背影，就好像活生生站在我面前一样，挣扎诠释着唢呐的艺术，看起来有种无奈的凄凉，不甘的心酸。细细想来，我国传统文化艺术数不胜数，要不是近年来社会需要传统冲洗，人文需要传统充实，可能它们早已在不知不觉之中流失在岁月的长河里，寻觅不到一丝半点的痕迹。庆幸在即将消逝的过程中有人发现，有人重视，有人推广，又将这些中华精髓推到世人眼前，惊叹着、惋惜着古典精髓，艺术修养。骤然发现传统魅影勃然生机，一直在我们的生活中，不曾离开。

偶然的机会看了已经改拍成电影的《百鸟朝凤》，感慨电影可以了然于心，但是不能了然于荧幕的遗憾，怀着这份淡淡的遗憾专程去买了原著《百鸟朝凤》，当天回到家已是夜晚九点，打开落地灯，泡上咖啡，甘之若饴。

故事发生在无双镇，在当时的镇上唢呐匠是德高望重的行当，不只是娱乐，还有婚丧嫁娶时对新人或者已故人的一种人生评价——道德平庸者吹两台，中等吹四台，上等吹八台，品行高尚、德高望重才能吹“百鸟朝凤”。唢呐匠更是受人礼待。小男孩游天鸣被父亲逼着拜师在焦三爷门下学习吹唢呐。没有天赋，没有兴趣，收下天鸣为徒的理由只有三爷拒绝时天鸣父亲生气摔倒天鸣留下的眼泪。老匠人非常注重艺德传承，进入焦加班学习首先必须人品端正，忠守唢呐艺人的德行，从骨子里做到“唢呐离口不离手”。和天鸣一同被纳入门下的还有另外一个小伙伴蓝玉，两个人一起学习吹唢呐。就这样过了无数个冬夏，焦家班终于有了新的接班人游天鸣。可是到了天鸣这

一代的唢呐匠面临着新文化的冲击，婚丧嫁娶有了新的表演模式，架子鼓、小提琴、卡拉OK不断开阔着镇里人的眼界。渐渐地游家班演出的机会越来越少，逐渐不受人礼待，不再按规矩请匠人，送匠人。一切的一切就好像预示着唢呐这个传统行当真要流失在新文化、新传媒的冲击下一样。争吵，打架，解散，焦师傅的离世……所有的一切仿佛都在质问着传统在新文化的冲击下如何生存。结尾终究不是愉快的，老匠人的离世，硬撑着吹唢呐的天鸣，悲伤又孤独，如同唢呐艺术的消逝无奈。

合上书已是凌晨，久久不能释怀作者故事结尾描述主人公游天鸣独自吹奏唢呐的孤独背影，就好像活生生站在我面前一样，挣扎诠释着唢呐的艺术，看起来有种无奈的凄凉，不甘的心酸。突然想到这几年来，总是报道说老手艺老匠人没人接班，传统魅影即将消逝，年轻一代因为各种原因没有人愿意学习，就连各大综艺节目也在不时地关注这些匠人的艺术，通过媒体平台呼吁着这些艺术的珍贵和价值。

细细想来，社会的发展需要接受新的事物，这注定会冲击着传统观念、传统价值和艺术，避免不了在历史的长河里总有些东西要退出舞台，关于这些传统艺术、匠人艺术是否需要保护留存争议很大。可是就我自己的看法，终究舍不得这些匠人、艺术消逝在未来的日子里。惋惜在未来我的孩子、我孩子的孩子不再能学习这些传统技艺，哪怕只是接触这些传统艺术。他们可能再没有机会感受这些艺术背后老匠人的细腻、老匠人的匠心和老匠人的艺德。

传统浸润在日常生活和文化记忆的延续中，是这片土地上人们留下的气息和痕迹。一个人，必然生活在传统意识和当代元素混合的社会环境里，无论是极端反对传统还是狂热地拥抱传统，都避免不了生活在这个元素混杂的世界上。新文化运动，一些反对传统的大师他们自己的生活都深镌着传统的印迹，从他们的一席长衫就可见一斑。但是他们的反传统是有语境的——在当时的社会背景下破除国家和社会走向现代化的障碍。那么如今呢，该破除的封建蔽塞已经破除，一些与社会进步需要相左的习惯不但已经不存在，而且想拉也拉不回了的时候，继续重复百年老调，就显得无聊了。不破不立早是之前时代背景下的社会体现，当今社会更多需要的是保留传统，增添韵味。

华阴老腔、皮影戏、传统称匠……细细想来，传统文化艺术数不胜数，要不是近年来社会需要传统冲洗，人文需要传统充实，可能它们早已在不知不觉之中流失在岁月的长河里，寻觅不到一丝半点的痕迹。庆幸在即将消逝的过程中有人发现，有人重视，有人推广，又将这些中华精髓推到世人眼前，惊叹着、惋惜着古典精髓，艺术修养。教育孩子、教导世人，在这个泱泱大国里从古至今一直有这么多值得珍惜、值得珍藏、值得弘扬的文化艺术，在吸收、借鉴外来文化的同时，更应该推崇和传承本土文化，中国这么多的匠人艺术值得深思，值得弘扬。

中国，随着民族自信的回归，对民族传统的自信也在回归的路上。我们这一次就按照传统自在于实际生活、显隐源自于现实需求的观察角度，接一接地气，冷静地看着，它在当下社会中的实际生命力。骤然发现传统魅影勃然生机，一直在我们的生活中，不曾离开。

小小男子汉

呼和浩特分行 伊兰

宝宝：Hello，大家好！我叫郝一诺，一诺千金的一诺，爸爸妈妈希望我长大以后做个有诚信、有担当的男子汉！我现在已经5个多月，开始好奇地观察周围的事物，开始认识爸爸妈妈，开始大声咿咿呀呀，我正在快速地成长哦。

妈妈：那个我深爱的小娃娃，妈妈又回到工作岗位了，每天都要与你小别离，你却悄悄地不间断地成长、强壮。我开始想象从松开你的小手，你磕磕绊绊迈出人生的第一步；从你不再需要母乳，到你第一次开口叫妈妈；从那小小身影消失在幼儿园……你终究有一天会长大，直到完全脱离我的视线，走向未知。我也会努力，做个注重自身发展、充满正能量的新时代好妈妈，我们一起加油吧！

姓名：郝一诺
出生日期：2016年6月17日
属相：猴
星座：双子座

妙语生花

《光大家园》编辑部 组稿

追梦

——十六载后重温《平凡的世界》有感

兰州分行 陈新亮

很早很早在编织一个梦，
用很长很长的丝线；
很早很早在描绘一幅画，
用最好最好的画笔；
梦中有你，画中有我，
又怎能分得清。
公社小院两人影，
蝉在鸣，鸟私语；
门前河边去嬉戏，
弄湿你我鞋和衣。
崎岖的山路走着我，
我愿一路有你洗风尘；
满山的花丛映笑脸，
你在大山脚下将我迎。
一举手，一抬脚，
难舍又难离。
你回眸一笑，
心跳了，人醉了，
花儿更艳了；

我回首一望，
天蓝了，水绿了，
百鸟齐鸣了。
好一曲花儿与少年，
美一幕彩云在追月。
把梦托到天际边，
蓝天为我们笑了；
将画铺满黄土地，
大地为我们乐了。
梦在这儿开始了，
画在这儿展开了，
我俩儿美酒沁心陶醉了……

风来了，电闪了，
只恨彩线让我弄乱了，
不怪粉笔让你折断了；
梦在这儿醒来了，
画在这儿飞走了；
你我心碎了，

我们永远离散了。
青梅落树下，
竹马扔一旁，
你我何时才能返故乡。
斗在转，星在移，
明月却依然；
少时念，已成空，
今生情难却。
愿彩虹再送我多彩丝线，
让我天天去追梦；
请山水再送你斑斓画笔，
令你笔笔画流彩。
梦中还是少年我，
画中还是你小丫；
望见你，看到我，
心烫了，流泪了；
喜相逢，情更浓，
再奏一曲人间情，
故乡山水迎你我……

《兰风雅颂》广州分行 方润生

成长

重庆分行 陈思岐

小时候 总是期盼快快长大
如同播下的种子渴望发芽
汲取养分 吸收阳光
大口吃饭 努力锻炼
冒出头的嫩芽开始抽枝伸展
高过刻印的小脑袋也开始思考
外面的世界风吹雨大
成长的烦恼悄然降临
滂沱的大雨打弯了枝蔓
繁重的课本堆满了桌台
春天的风夏天的雨秋天的雾冬日的雪
艰难无数困难无数
却使得养料更加丰富
语文的背数学的算英语的练各科的学
压力增大度数加深
却让知识得以增加更加充实
每朵盛放的花儿都不是生来娇艳
每个人的生活都不是一帆风顺
都将经历风吹雨打 千锤百炼
这是成长的必经之路

长大后 我们怀恋从前
忆起昨日的天真与稚嫩
不能再任性撒娇向父母讨要糖果
而要承担起自己的责任 照顾一家人
外面的世界精彩又无奈
回忆的故乡却依旧温馨
这时候我们竟悄悄地祈祷
时光时光慢着吧
世界难得双全法 但时间总是最公平
不因你期盼长大 前进半分
也不因你怀念旧时 停驻半秒
如此成长
少年意气 正须此时
天色正好 莫负好时光
愿你我生活不留遗憾
他日回想 笑上眉梢

《圣湖镜天》

印刷日期：2016年11月
印数：11300本