



# 曲亮:以赤诚之心打造一流财富管理银行

□本报记者 刘欣欣



“发展是硬道理，银行是干出来的，要让数字说话，把业务做好才是真本领。”担任中国光大银行北京分行党委书记、行长以来，曲亮带领北京分行实现了前所未有的跨越式发展，资产规模和效益水平连创历史新高。

在管理发展中，曲亮提出北京分行要切实发挥“战略执行先遣队、改革创新试验田、一流银行排头兵、为民服务贴心人”的责任担当，积极践行“依靠严格管理求发展、依靠市场竞争求发展、依靠创新思维求发展、依靠同舟共济求发展”战略执行路径，不仅大力发展科技金融、文化金融、绿色金融、普惠金融，而且积极参与和服务北京经济建设和社会发展。

曲亮将服务作为银行发展的关键驱动因素之一，不仅在服务中打“科技牌”“创新牌”，还依靠金融科技产品创新占据领先地位，保持业内比较竞争优势。同时，在服务中打“情感牌”，积极借鉴同业先进经验和做法，推行服务营销一体化，打造“阳光服务”名店、名星。

如今，北京分行不仅是光大银行系统内规模最大、质量效益最好的分行，而且成为了北京地区同业中发展最强劲、最具活力的银行之一。

## 在抗疫关键阶段 扛起金融国家队的责任

“人民群众对美好金融生活的向往就是我们的奋斗方向。”曲亮在采访中说道。光大银行北京分行坚持深耕普惠金融服务一线，充分满足小微企业和社会公众的金融需求。

2020年，疫情发生后，光大银行北京分行遵循急事急办、特事特办原则，精简手续，提高审批效率。据统计，光大银行北京分行对抗击疫情医疗保障和生活保障相关企业授信近160亿元。

“疫情就是命令，防控就是责任。”据曲亮介绍，疫情期间，

光大银行北京分行快速批复民企授信40多亿元，为受疫情影响的餐饮、物流等企业解燃眉之急。向主动投身武汉“火神山”“雷神山”建设的北京高能时代环境技术股份有限公司提供5000万元流动性资金贷款和5000万元保函额度。

在抗疫关键阶段，光大银行北京分行还从多方面为医务工作者提供保障服务。“我们为奋战在武汉抗疫前线的医护人员及其直系亲属提供免抵押、免保证、最高30万元额度的个人信用贷款，全部享受优惠利率和招聘优先。”曲亮说。对在防疫期间发生的个人贷款和信用卡透支逾期，不视为违约、不进入违约客户名单、不影响个人征信，信用卡终身免年费，以此向前线奋战的“白衣天使”传递关切和温暖。

## 坚持科技创新 引领分行科技项目倍增

历经10余年，光大银行倾力打造“光大云缴费”平台，一端连接收缴单位，一端连接各大线上平台。如今，“光大云缴费”已将普惠金融的服务范围延伸至电、水、燃气等基础便民服务外

的政府平台、行业客户，并陆续推出非税云、物业云、租房云、教育云、医疗云、税务云、社保云等子平台，提供业务管理及缴费衍生服务等。

曲亮介绍，北京分行云缴费业务服务用户超3亿人次，累计上线近千项缴费业务，其中，已上线北京地区各种民生类、财政非税等10余类200余项缴费项目，全国其他地区业务上线近700项，缴费金额占全行1/4；累计合作商户达到30家，其中，分别与4家全国性、地方性及区域性政务服务平台开展合作。

“我们非常重视金融科技对业务发展的促进作用，主导推动业务转型赋能、基础技术研发、科技服务治理三大金融科技发展策略。”曲亮说。北京分行全年科技研发投入超2500万元，完成维修资金云缴费线上收款、市区财政非税电子化、银联代付、金融专网等410余个项目。同时，通过连续两届举办“FinTech大赛”，在全行范围内掀起了金融科技创新的浪潮。

2020年9月，中国光大银行北京分行第二届“FinTech大赛”暨中关村2020“金融科技国际创新大赛光大银行专场活动”举行。北京分行安全保卫部员

工与北京声迅电子股份公司技术专家组成的参赛队，基于银行安保工作目前的管理难点，利用多年来积累的行业经验和创新技术，为全场来宾绘制了一幅智能化金融安保的崭新画卷，获得了在场专家、评委的一致赞誉，取得了大赛一等奖。

“可以说，分行全员的金融科技创新意识持续增强，金融科技水平稳步提升，科技项目数量倍增、质量倍增，金融科技名品层出不穷。”曲亮笑着说。

## 行长带头站大堂 打造阳光服务品牌

“您好，请您测量体温，登记个人信息，感谢您的配合。请问您办理什么业务？”2020年3月13日，曲亮来到北京金融街丰盛支行，亲自担任大堂经理，身披印有“中国光大银行北京分行消费者权益保护”字样的绶带，佩戴“大堂经理”名牌，迎候前来办理业务的客户。

曲亮一边和进入支行的客户热情交流，一边亲自为他们测量体温，提供免洗消毒洗手液，引导客户分区就坐耐心等待，同时亲手为客户送上特别定制的“3·15安全防护”小礼包，指导客户扫码关注“金融消费者权益保护”电子宣传册。

在公司业务柜台前，曲亮和新开户的一财务负责人深入交流，介绍光大银行的托管业务和银联代付业务，欢迎客户更多地体验光大银行敏捷、高效、创新的“阳光服务”。在理财专柜前，他悉心询问客户的业务需求和意见建议，主动向客户推荐光大银行网上银行和手机银行APP，引导客户在疫情防控的特殊时期，更多地从线上渠道办理业务。

记者了解到，光大银行北京分行连续两年开展“行长当大堂经理”活动，这既是“3·15”教育宣传周的重要内容，也是分行“阳光服务”制度化安排的重点

项目。在曲亮的带领下，分行全体经营班子成员和全辖支行行长，在69家网点大堂接待引导客户、宣讲防疫和金融知识。

“客户是银行发展的基础和银行业务的起点，做好客户服务工作是银行业的内在和本质要求。我们从2018年开始，不断拓展挖掘阳光服务内涵，将阳光服务的愿景与全心全意为人民服务的雷锋精神深度融合。”曲亮说。北京分行以设立“雷锋岗”为契机，鼓励职工主动学雷锋、做雷锋，把雷锋精神当成职业态度并融入经营管理，把雷锋精神当成生存信条并融入社会责任。

在他的大力推广下，全行上下学雷锋树新风，涌现了一批优质服务标兵和服务范例。2020年5月中旬，因疫情停工的工地逐渐复工，北京某装饰工程有限公司招聘的农民工陆续到京，急需办理工资卡。由于工期紧、距离远，农民工兄弟们无法进城办卡。北京丰台支行了解客户困难后，派出两名员工驱车70公里前往通州郊区某工地，为30余名农民工办理发卡激活业务，并现场指导他们学习手机银行、电子支付操作方式。

前不久，一名客户住进ICU治疗，意识不清，家属无法取用其名下银行卡90余万元现金用于治疗，十分着急。得知情况后，北京东高地支行立即指派柜台经理和客户经理前往医院进行当面核实，向医院财务处了解治疗费用划转事项和路径，并将情况上报分行，研究制定汇款方案。经分行相关部门审批通过，支行第一时间通知老人家携带相关资料办理汇款，并将治疗费用直接汇入医院账户。

铁肩挑起千钧担，一片丹心总向阳。曲亮说：“作为北京分行的带头人，就是要肩负改革发展的重任，引领前进的方向，行进在队伍的最前列，如同一束阳光，照亮前路，温暖同志，带动分行开创‘一流财富管理银行’建设的新局面。”

## 职工故事

线索征集邮箱: ldwbgh@126.com

早上7:50，她走进护士站开始查阅病房的病例。10分钟后，开始进行交班……来到病房的她，要对患者的输液管路情况、皮肤状态等逐一了解。处理各种医嘱、进行各种护理治疗、进行基础护理和专科护理、为病人做好“六洁”……北京电力医院的康复医学科主管护师陈伟然的清晨忙碌而有序。

2011年，陈伟然来到北京电力医院的康复医学科，从手术室护士转岗康复护理，角色的变化带给她不小的挑战。晨会时，她了解同事们“实战”经验；业余时间，她向康复师请教问题。这位康复医学科的“新兵”，通过各种方法汲取康复知识。

Fugl-Meyer平衡量表、Barthel日常生活能力评定量表、Brunnstrom分期偏瘫全身功能评定……康复医学科有各种评价量表，评估起来难度不小。对于初入康复领域的陈伟然来说，没有捷径可走，方法只有一个“下功夫”。为了搞清楚各种量表的

# 陈伟然：爱的康复“唤醒”患者回归健康

□本报记者 盛丽



功能和评价流程，她给自己制定了学习计划。“我给自己布置的功课进度是，每周掌握一个量表。”就这样，3个月后，她掌握了10余种量表的操作流程。

康复护理操作是陈伟然平日工作中的主要内容。“简单的说，每位新病人来到康复医学科后，我们会对患者进行专科知识宣教和指导。如，教病人偏瘫侧肢体怎么去摆放抗痉挛体位，怎

么去预防肩关节半脱位，体位转移怎么转等。”陈伟然说。

有位昏迷的病人，从某三甲医院ICU转到康复医学科。当时，医生表示这位病人可能不会苏醒了，但家属没有放弃。“到康复医学科后，每天护士长带着我们不仅给病人做好基础护理，还用心开展专科护理。”陈伟然回忆说，“我们指导家属给病人做有声刺激，录一些声音给他播

放。每天早晚交班和平时查房时，我们还会叫病人的名字。”

陈伟然和同事们为病人开展康复治疗。每次翻身时，都要帮他摆放体位。“帮他摆放成抗痉挛体位，保持肢体的功能位。”陈伟然说。就这样，大家每天重复着耐心的康复护理。大约4个月，奇迹出现了，病人慢慢苏醒。随后，康复师对他进行康复训练，病人慢慢的从卧位转换为坐位。根据病人情况，医生、护士和康复师又制定康复计划。陈伟然和同事们根据病人的变化，及时给家属进行了指导。经过一段时间的康复，病人能从床上转移到轮椅上了，可以坐着轮椅去康复厅训练了。

翻书、查资料、向康复医师请教……在对病人的康复护理操作中，陈伟然也不断积累着经验，认真护理每位病患。一次，病房来了一位非常年轻的患者。“这位患者脑出血术后，留有右侧肢体偏瘫。入院时带有胃管、尿管，吞咽功能障碍。患者右侧

肢体肌力0级。”陈伟然说。

正确摆放体位、进行关节被动活动康复指导、进行膀胱功能康复护理……除去康复师的康复治疗，每天，陈伟然和护士们都为患者做细心的康复护理。两个月后，这名患者偏瘫侧肢体肌力达到3级，膀胱功能恢复，还拔除了尿管。又经过了两个多月的康复训练，这名患者能独自进行穿衣、洗漱、如厕等操作。为了帮助这名患者进行言语治疗，每天，陈伟然和护士们还会找患者聊天儿。从发音不准到发音标准；从只能说单个的字到能够说出一段话……交谈中，耐心的纠正他的发音。半年后，这名患者康复出院。

2020年，陈伟然参加了北京市“职工技协杯”职工技能竞赛——康复护理师技能竞赛。通过初赛、复赛，她脱颖而出，入选26人决赛名单。决赛中，她发挥稳定。经过激烈角逐，最终她入选前十佳选手，获得“北京市十佳康复护理师”的荣誉称号。