

領導銀行卓越營運 優化流程管理

彭耀鴻

- 香港城市大學製造工程學榮譽工學士、
理學碩士(工程管理學)、法律博士
- 中國建設銀行(亞洲)總經理兼營運部主管

彭耀鴻早年於香港城市大學完成製造工程學學士課程，其後再於城大先後獲取工程管理學碩士及法律博士學位。他曾在本地及跨國銀行工作，現時擔任中國建設銀行(亞洲)總經理兼營運部主管，除了負責後勤業務外，他亦需要兼顧銀行的流程策劃和管理工作。

累積工作經驗 進修轉投銀行界

在90年代初，彭耀鴻曾於城大前身的香港城市理工學院修讀製造工程學的高級文憑。畢業後他投身製造業，於內地一間玩具廠負責生產安排和品質控制工作，數年後，他再到城大進修學士學位，並獲一間大型銀行聘用，正式開展他在銀行界的事業。

轉投銀行界後，彭耀鴻的工作比過往更具挑戰性。他曾先後於摩根大通銀行資金服務亞太區營運部及恒生銀行營運管理部任職管理層，現擔任中國建設銀行(亞洲)總經理兼營運部主管，負責管理近300名員工。在講求效率及準確的銀行體制下，今天的他除了負責管理銀行的後勤業務外，更要參與設計一套完善的客戶服務流程，並統籌各個相關部門作出檢討及改進，以提升銀行的服務質素及提供解決方案。面對在銀行營運方面遇到的挑戰，作為部門主管，彭耀鴻認為最重要的是勇於承擔，並以身作則，才能有效地帶領團隊解決各種問題。



■ 彭耀鴻(左二)代表建行(亞洲)接受美銀美林頒贈的「Best-In-Class支付營運」獎座，以表揚其營運團隊的卓越表現。



另外，彭耀鴻多年來於銀行界亦不乏海外工作的經驗，憶述箇中感受時，他特別提到早在1998年及2000年被派往沙地阿拉伯工作八星期的經歷。他的主要職責是協助銀行在當地的子公司優化營運流程，除了要適應最高氣溫50度的炎熱天氣，更要了解當地員工的文化習俗：「因為宗教信仰關係，當地員工必須要按時進行禮拜，時間一到，便要即時放下工作，待完成禮拜後才可繼續。」多年來在世界各地出差工作的經歷，不但令他認識了不同國家的文化，更體現了尊重各地文化差異的重要性。

堅持好學不倦 事業取得成功

彭耀鴻抱持好學不倦的精神，2005年起修讀城大的法律博士課程，為當時全港唯一可供法律系以外的本科畢業生進修法律的途徑。他坦言，修讀法律博士課程除了是完成年輕時的「律師夢」外，對工作亦甚有幫助：「現時銀行業在合規及監管上更趨嚴謹，學習法律可使我更易理解每條規例當中的原則及重點，令我在工作上事半功倍。」

為了回饋母校及鼓勵更多年輕人認識銀行業的工作，彭耀鴻過往曾提供實習機會予不少城大學生，並表示城大的實習生能力相當全面，工作態度和待人接物方面也令人滿意。另外，他目前於城大系統工程與工程管理學系擔任顧問工作，為學系和課程的發展提供業界的意見。他認為城大的課程務實、富理論和實踐，並鼓勵學生作多方面嘗試，更特別欣賞城大對課程發展具有前瞻性，不但於早年開辦法律博士課程，近年亦創辦全港首個獸醫學學士課程，可見城大一直緊貼時代的發展，積極為社會培育更多專才。

憑著努力工作及持續進修，彭耀鴻在事業上取得成功。在忙碌的工作中，他認為要懂得找方法減壓，在閒暇時做自己熱愛的事情，才能放鬆自己，迎接更多的挑戰。他分享自己會透過與朋友見面及聚餐、行山遠足、以及與子女玩樂來減壓。他更以「船到橋頭自然直」來勉勵校友：「任何壓力也有其解決的方法，只要全力以赴做好自己的工作，積極面對困難，自然就會找到出路，開創屬於自己的美好人生。」

訪問全文：www.cityu.edu.hk/aro/alumnistories

(資料由客戶提供)

城大校友資訊：

城大校友年刊City AlumNet 將於明年初出版，現誠邀各校友分享難忘時刻及照片，如獲刊登，將可獲贈精美紀念品一份。詳情請瀏覽：www.cityu.edu.hk/aro

