

# 以心换心 方得民心

## ——记工行淮安城南浦东支行行长周娟

□记者 唐筱葳 通讯员 项勇

### ◎真心,融汇甜美味道

“当你轻轻地将老人扶着下台阶时……当你温馨地一遍遍提醒他帮他回忆会留什么密码时……他们也会还你一个满意的笑容,彼此的心中充满了温暖。……愿我们的服务给人留下快乐的味道,那是最甜最美的味道……”一如自己在省工行网上发表的《快乐服务》所言,周娟用真心服务,把最甜最美的味道留给了客户。

这份甜美,淮阴中学的那对退休老夫妻品尝过。那天,他俩本想从工资本上取出一些钱去看在外地的孩子,一划卡才发现工资还没到账,眼看班车就要发出了,正在着急间“这是我自己的2000元,借给你们先用着吧。”周娟递来了2000元钱。

这份甜美,工行的那位优质客户马老板品尝过。那天,他急需2万元周转,但理财赎回还有几天才到

账。“多亏周行长将自己的钱借给了我,解了我的燃眉之急。后来我才知道,那是她为孩子上高中准备的学费。”

这份甜美,网点附近一所小学的那位学生品尝过。那天,天已经黑了,他拿着一张工行卡,要到银行自动柜员机上取5元钱做回家的路费。自动柜员机哪有5元钱取呢?结果是周娟给了5元钱让他回了家。

这份甜美,那位80多岁的离休老干部品尝过。每个月,他都会来工行取他的离休金,岁数大了,周娟每次都跑出去搀扶。

这份甜美,工行的那位超千万私银客户品尝过。最初她只是工行的中端客户,她在淮中上学的孩子,多亏周娟帮忙找老师补习、沟通,成绩进步飞快。她万分感动,就把在其他银行的存款都转进了工行。

### ◎真心,浓缩最佳服务

“到工行,放心,舒心。”这是很多客户对周娟所在网点的朴素评价。

然而,真正要让客户放心、舒心,只有如花的笑容是远远不够的。周娟对自己和自己所在的这支团队的要求是:“服务客户,要有心,用心钻研技术,以更高的技术不断提升服务质量,更显真心。”

作为一个基层的管理者,周娟深知“领导”二字的含义。一是领,即领路;二是导,即导向。在实践和探索中,她领着自己在所在的网点这支团队,总结出一套“以诚取胜,以特取胜,以优取胜”的“南门模式”。

她坚持以服务标准化、规范化建设为重点,开展各种形式的优质文明服务推广活动。营业室的新员工较多,她利用每天的晨会和班后进行礼仪和柜面常用英语培训,并指导员工学习柜面常用哑语,提升服务质量,提高网点竞争力。开展员工体验活动,安排员工休息日到其他银行办理

业务,亲身体验其服务环境、服务技巧等方面的特点;安排员工轮流做大堂经理,站在客户的角度体验我行的服务流程。通过不断的对服务细节的改进和完善,将支行打造成为“样板网点”。

2016年4月底,周娟轮岗来到浦东支行。浦东支行以个金业务居多,周围大多是中高档小区,网点员工老化。来到这个网点,周娟首先对员工进行服务规范化培训,提醒关键细节,并时时督促。周娟熟悉智能银行的所有业务,没有大堂,自己上!她带着客户体验智能银行,减少了等待时间,客户感到新颖、好奇,觉得智能银行强大,工商银行很牛!二季度省行的非现场检查,浦东是零扣分。

服务出效益,2016年浦东的储蓄存款是城南支行第一,2017年一季度行长室给浦东这个网点下的储蓄存款任务第一,大家开玩笑说周主任到哪,哪儿就是一线城市(存款任务第一)!

### ◎真心,背后是无尽歉疚

周娟的心很大,她把所有客户装在心里;周娟的心又不够大,在服务好客户的同时,却无法顾及家人。

“我欠家人的,太多,太多!!”当谈及家庭,周娟飞扬的神采渐渐暗淡,她说,退休后,我要把时间全留给家人,把这些年亏欠的一点点补回来。

周娟的爱人也在工行,共产党员,事事做在前。平时他俩都忙,周娟很少有节假日,父母身体不好,也难得去探望。父亲得肺癌住院时,她安排母亲和妹妹白天照顾父亲,自己和爱人值夜班,第二天照常上班,从未请一天假。父亲去世,周娟感到十分的内疚,伤感了很长时间。在父亲最后的日子都没能放

下工作,好好地陪陪父亲,这让她永远无法释怀。最近母亲住院开刀,她仍然走不开,晚上下班才拖着疲惫的身子来到病房看母亲。对于自己的孩子,周娟更觉得欠她太多,从小到大,自己花在孩子身上的时间太少太少,工作中错过了孩子的童年、少年……不觉中孩子已经长大。

周娟常说“我是金融园地的一朵平凡的小花,但我愿用我全部的青春去点缀它绽放的春天。”花儿绽放,开得美丽,却不知花儿盛开的背后,她所经历的风雨、承受的磨砺,她的付出和牺牲。然而,也正是因这风雨这磨砺、这付出和牺牲,才让这朵花儿开得分外艳丽,分外动人。



江苏银行淮阴支行切实将对员工的关心关爱落到实处,倡导绿色、环保的结婚理念,为今年“五一”结婚的六对新人举办集体婚礼,祝福他们喜结连理、永浴爱河。

谢苏明 摄

## 农行淮安新区支行 强化员工行为排查管控工作

今年以来,农行淮安新区支行通过深入持续地抓好员工行为管理,将案件防控的工作思路和工作重心由事后防人向事前防人、由被动应对向主动预防、由事后处置向事前预防转变,进一步强化全员案防意识,夯实管理基础,全行连续多年未发生案件和责任性事故。

### ► 强势教育引导

开展常规教育,在全辖建立周例会、晨夕会制度,对《中国农业银行员工行为守则》《中国农业银行员工违反规章制度处理办法》等有关制度文件常学常新。向全辖员工赠送学习书籍,引导员工树立正确的职业观和价值观。组织全体员工学习《弟子规》,并进行学习效果测试;出台《新区支行员工十条戒训》,让员工心中有数,行动有形。

开展专题教育。先后组织开展“员工参与民间借贷、非法集资排查”、防诈骗案件专项治理等活动教育。开展警示教育,及时组织全体党员干部集中观看了大型反腐专题片《永远在路上》《打铁还需自身硬》,取得了良好的警示教育效果,许多党员干部结合工作实际深入思考,积极撰写了心得体会。

### ► 强制联动机制

实行员工行为管理责任制,制定员工行为管理责任制实施意见。完善员工行为管理奖惩机制,制定年度员工行为管理工作计划和年度员工行为管理工作考核方案。建立员工行为管理家庭与单位联动制度。与大部分家长建立了联系通

道,及时反映子女在单位表现情况,达到行与家的互动互通。每半年至少召开一次员工行为管理工作联席会议,认真汇总分析员工行为管理中存在的突出问题,研究制定防控案件风险隐患的具体措施。

### ► 强固行为排查

坚持分级负责制,员工行为排查工作实行行长、分管行长、总经理、主任(行长)分级负责制,在此基础上,明确每个层级的排查责任主体,一级抓一级,确保排查工作的严肃性。坚持排查全覆盖,坚持员工行为排查覆盖辖内所有人员,在排查过程中,既全员覆盖,又重点突出,着重加强对网点负责人、运营主管、客户经理的思想行为动态管理。在排查内容上,结合案防

形势动态调整,突出阶段性排查重点。坚持立体式排查,综合运用日常观察、谈心谈话、员工互相监督、问卷调查、家访,以及党政部门、工商部门、司法机关等外部机构走访、客户走访、收集梳理各类业务检查线索、收集信访举报信息、办公场所及办公电脑检查、舆情动态监测等10多种方式开展面对面、背靠背的全方位排查。

### ► 强化员工关怀

切实保障基层一线员工收入增长,改善网点员工的工作环境和生活条件。关爱员工的身心健康,重视“职工之家”建设,设有职工活动室、休息室、图书室、员工闲吧、食堂,尤其是职工食堂订制每日菜谱,精选食材,保证安全,实行自助餐,培育员工文明礼让、勤俭节约

的良好习惯。合理安排网点轮休午休、会议培训。统一员工新婚、生育、子女考上大学、伤病、丧事等重大事件的探访慰问标准。召开近年人行大学生员工座谈会、新老大学生交流会。千方百计构建和谐发展氛围。

(毕启飞)



全国劳模李素丽说过,只有把自己的心掏给乘客,才能赢来他们的信任。

以心换心。朴素的一句话诠释了劳模精神,也成就了工行淮安城南浦东支行行长周娟的人生航向标。

自1985年12月进入工行,逾三十年间,她以满腔的热情、执着的追求,用心钻研业务,用心服务客户,以真心换得了社会各界认可。近年来,她先后荣获省工行优秀女职工、市金融系统“青年岗位能手”、省工行优质服务先进个人、省工行先进个人、淮安市劳动模范等光荣称号。2014年她带领城南支行营业室在全国近1.7万个网点中荣获网点竞争力提升最快前10名,并获得省工行服务先进集体、工总行优秀“职工小家”、淮安市“工人先锋号”。