



以诚为本展风采

——五堰建行创建全国“巾帼文明岗”纪实

建设银行五堰支行，是一个由23名女职工和5名男职工组成的优秀团队，她们用满腔的热情，开拓进取的精神，忠实履行建行人的职责，展示建行人的风采。在她们们的努力拼搏下，2009年各项业务指标位居建行榜首，个人电子银行业务的发展成为全省建行的标杆，并于2009年4月率先成立了十堰市首家贵宾理财中心，亮丽、优雅、舒适的环境，亲切、贴心、专业的服务，赢得了广大客户的信赖和赞誉。

抓窗口建设 塑品牌形象

走进五堰建行的大门，迎接你的是彬彬有礼的大堂经理：“您好！欢迎光临建行，请问您办理什么业务？”亲切的问候，让你倍感温馨；宽敞明亮的大厅、淡雅的装修色调，使人心情豁然开朗。柜内员工统一装束，统一发型，统一挂牌，她们用最美好的微笑和最亲切的问候，最快捷的手法，使每一位光临的客户体验到高效一流的服务。

到过工行东汽支行营业室办理业务的人知道，这个营业室是清一色的“娘子军”。多年来，她们继承发扬巾帼不让须眉的光荣传统，和衷共济拼搏奋进，创造了一个又一个骄人业绩，把巾帼建功、爱岗敬业、诚实守信、奉献社会的精神薪火传承，发扬光大。

现在的东汽支行营业室是2009年4月由原张湾分理处和支行营业部合并而来。合并后的机构，女职工占全部员工的90%。但正是这支“娘子军”通过多年的创建活动，不仅树立了良好的品牌，而且也获得了骄人的业绩，目前东汽支行营业室晋级升格为贵宾理财中心，各项存款25亿元，其中个人存款达7亿多元，是工行十堰分行系统规模最大的贵宾理财中心，各项业务指标均在全市工行考核中名列前茅，东汽支行营业室先后获得“全国巾帼文明岗”、

抓文明服务 架起客户桥梁

她们对“文明、规范、优质、高效”服务的诠释就是以诚相待，真心服务。一次，一位60多岁的王阿姨在女儿陪同下匆匆走进五堰建行，只见阿姨双手哆嗦，说话语无伦次，非常焦急，原来家里存折被盗。大堂经理优先为客户安排柜台办理查询，根据客户身份证件查询，发现她未在建行开立账户。这时王阿姨更着急了，大堂经理又提醒让她的老伴带着身份证件来该行查一下，查询结果还是未在该行开立账户，这时王阿姨已泪流满面，一遍又一遍的重复：“我记得是存在你们行呀！”大堂经理看着阿姨，心里比她还着急，急忙提醒：“别急，拿着你们的证件到旁边的其它银行查询，只要开过户都可以查到。”并告诉她旁边几家银行的位置。几天以后，当再次见到王阿姨时，她仍是在女儿的陪同下，提着一个大包，笑容可掬地走进该行：“感谢你们的提醒！我找到了我的存款，现在

我把它背到你们这儿，存在这儿我放心。”

以诚为本 追求卓越

以诚为本，追求卓越，创造价值。这是贵宾理财中心3位理财师共同的追求，她们热爱自己的岗位，用心经营她们的事业。为了实现心中的梦想，她们牢牢树立客户第一的思想，紧紧围绕“以客户为中心，市场为导向”的核心理念，为优质客户提供差异化、个性化的服务。从细微处着眼，从小事情做起。王俊就是一位用心服务于客户的理财师，她通过翻阅客户的资产状况，发现其中有一位白金卡客户，所有存款都放在活期账户里，已经长达3年未动，通过多方了解客户信息，判断该客户是一位非常有潜力的大客户。于是，她就积极与客户联系。虽然几次打电话预约都被婉拒，但王俊没有放弃，坚持在节假日以短信方式送上祝福，并将该行新产品、新功能资料定期介绍给客户。功夫不负有心人，该



大堂经理指导客户填写单据。

客户被王俊的真诚打动，接受了银行保险、财富理财产品等一系列金融产品和服务，并成为该行的忠实客户。

“雄关漫道真如铁，而今迈步从

头越”。追求没有终点，服务永无止境，新的征程，新的使命，五堰建行的这群巾帼女子一定会乘风破浪，阔步向前，在新的起点上实现新的跨越。

爱岗敬业传薪火

——工行东汽支行营业室创建全国“巾帼文明岗”纪实

“全国十佳储蓄所”、“总行级青年文明号”、“全省十佳网点”等荣誉。

东汽支行营业室作为国家级“巾帼文明岗”，既是业务发展的标杆所，也是人才培养的基地和摇篮，从这里走出了一批又一批全行的业务骨干，先后有36人次获省市行先进工作者、岗位能手。营业室在业务发展，队伍建设中落实科学发展观，践行社会主义荣辱观，将“严格、规范、谨慎、诚信、创新”作为落实科学发展观重要思想、提高员工政治素质的重要载

体。为把服务意识根植于员工思想中，体现到工作中，营业室通过晨会、周会、理财经理例会，及时对各岗位工作情况统计、考评和通报，同时通过开展“服务明星”、“营销明星”、“员工测评”等评先创优活动，提升网点的营销服务能力。牢牢紧扣服务客户这个中心，通过细致入微的服务，让客户心动——感动——行动，吸引了一批优质客户。

东汽支行营业室制定了一系列的内部考核机制和优质服务办法，对

内严格内控管理，加强学习培训，多年来无重大责任事故，无违法违纪现象发生。对外树立品牌形象，以优质服务成为十堰金融行业的一面旗帜。为使工作卓有成效的开展，对工作机制也进行了合理梳理和不断创新。建立了晚例会工作制，每天营业结束对当前的工作进行小结，确立新的工作重点；建立客户联系工作制，要求每位理财师要切实加强对理财金客户的沟通，要通过工行PBMS系统每天向10位以上的客户进行电

话联系，为客户提供及时有效的理财服务，并做好日志记录备查；做好经验交流，营造团队协作氛围。

东汽支行营业室员工发扬“四有”和“四自”精神，爱岗敬业，诚实守信，奉献社会，在社会、经济、人才效益等方面取得显著成效。营业室经常开展社会公益活动，与郧县山跟前村组成岗村结对，帮助当地妇女学习劳动技能，帮助当地学校建立图书室，获得了社会广泛的赞誉。2009年被市妇联授予“岗村结对促和谐巾帼共建新农村”先进集体。东汽支行营业室与岗村结对以及社会捐助活动的典型事迹先后在中国城市金融杂志、我市各媒体宣传报道。

2010年，东汽支行营业室致力于新的跨越，全体员工正朝着“鄂西北一流的贵宾理财中心”的目标激昂奋进！

优质服务创辉煌

——记全国“巾帼文明岗”农行六堰支行

成立于2004年的农行六堰支行，在短短六年时间里创造各项存款由2.05亿元发展到5.2亿元、各项贷款由0.21亿元发展到0.95亿元、年人均创利近40万元的骄人业绩。

2007年，农行六堰支行荣获湖北省农行“女职工文明示范岗”荣誉称号，2009年，该行又摘得了全国巾帼文明岗荣誉称号。当我们认真品鉴这些辉煌数字和来之不易的荣誉，以时间为线，就会发现这个集体犹如一串珍珠项链，每位女员工都是一颗历经磨砺而绽放光彩的珍珠。

优质服务我当先

农行六堰支行地处繁华闹市区，对公业务占全行业务总量的80%。在服务大客户方面，该行一直本着主动、快速、细致的原则深入开展工作。由于受技术制约，公积金管理部门一度叫停了委托给农行的公

积金贷款业务。发现问题后，六堰支行全体员工群策群力，积极向上级主管部门争取支持，一举解决了与公积金管理部门的对账难题，恢复了公积金贷款业务。

为给客户更为优质服务，该行通过各种举措激励柜员自学，制定了每周定期学习、主管帮带学习、周会业务讨论学习等措施，提升了柜员业务技能，使综合办理业务速度由1分30秒降至50秒以内，8名柜员人均日业务量由82笔增加到167笔。

产品营销抢在前

六堰支行营业室13名员工全部为女员工，她们在产品营销上也是巾帼不让须眉。在营业时间，他们针对客户不同情况利用柜台营销适应产品；利用倒班休息时间，她们与客户经理一道组成产品营销小组，深入高

档社区、机关、学校等开展产品宣传与营销；业余时间，则走亲访友推介营销农产品……

贵宾窗口柜员许凤萍，因日常工作中接触的大多是单位客户，产品营销的机会相对较少，但她从未有任何怨言，总是在认真做好贵宾窗口服务工作的同时，积极开展产品营销。在去年三季度全市农行开展的短板业务“大个金”系列营销活动中，成功营销农行传世之宝产品110克，一人超额完成了全行计划任务。

岗位奉献苦也甘

与所有从事银行服务工作人员的感受一样，六堰支行女员工们在日常工作中也会遇到许多委屈。

综合柜员孙青英，每月所办理的业务在全行柜员中排在首位，一直是全市农行系统的服务标兵。今年8月，孙青英的丈夫因腰椎间盘突出住



院，生活不能自理。在此期间，她从没请过一天假，白天请钟点工照顾，只有等晚上下班后赶到医院去照料。有一天已经到了下班时间，别的柜员已经签退，不能再办理业务，只有她还在办理代发工资业务未签退。看到柜台前还有5位下岗失业担保贷款客户的业务等待发放，她主动说：“剩下的业务都由我来办吧。”等贷款发放完毕，已是晚上七点半，当她急匆匆

赶到医院看到饥饿难忍的丈夫时，内疚不已。第二天上班，孙青英还是和其他姐妹一样精神饱满，面带笑容地忙碌在工作岗位上。

一组组辉煌数字，一次次骄人业绩，一个个闪亮荣誉，见证了农行六堰支行全体员工的辛勤付出，也见证了女员工们用个人才能与集体智慧相结合创建“全国巾帼文明岗”荣誉称号的非凡历程。