

为圆农行梦 终生心不悔

——记农业银行梁园东郊支行 ATM 管理员闫爱民

核心提示

走进农行商丘东郊支行营业大厅,你会被这样一位身板挺直、站姿标准、忙前忙后指导客户填单、引导客户使用自助服务终端的老员工所吸引,他精神饱满,热情爽朗,一身标准规范的职业装衬托出他的专业和干练。如果不细加留意,你根本就不会相信他是一位有 57 岁“高龄”的老员工了。他就是梁园东郊支行 ATM 管理员——闫爱民。

参加农行工作 30 多年来,生活的磨炼造就了他坚韧不拔、吃苦耐劳的品质,培育了他迎难而上、淡泊名利的秉性。闫爱民先后从事过信贷员、营业所主任、办公室主任等工作,2012 年 5 月,他从支行综合管理部转岗到东郊支行担任 ATM 管理员。

A 抉择

2012 年,按照上级行的要求,农行梁园支行全面实施机关岗位落地工作,近半数的富余人员面临转岗的现实选择,综合管理部原来 8 人的岗位只能留下 4 人。作为办公室主任的闫爱民,何去何从,是当时摆在面前的一道难题。考虑到自己年龄较大,转岗是对自己极大的挑战,况且他从未接触过一线业务,电脑也不会用,各种规章制度、操作流程、规范化服务礼仪等一系列精细、复杂的知识和技能从头来学,吃得消吗?能学会吗?万一出了差错怎么办?也有家里人劝他说:以你的“老资格”,跟行里求求情,组织上不会不考虑的。可闫爱民觉得,自己年龄大、精力体力已不如从前,怎能因为不能胜任就给组织找麻烦、提困难呢?自己的“面子”是一时的,而农行的发展是长远的事业,老同志就要有“高姿态”。

思路决定出路,观念支配行动。心里的疙瘩消解了,他主动向行领导请缨,下到支行业务量最繁忙、最艰苦的东郊支行,痛痛快快地到新的岗位上“走马上任”了。

B 挑战

来到了全新的岗位,迎接闫爱民的自然是全新的挑战,他心里的落差是可想而知的。面对 7 台自助设备,他什么也不会,有时出现故障和问题,听见客户不悦地说“这是什么破机器!”他便急得满头大汗。内心的尴尬和客户的鄙视,对一辈子不服输的他来说更是一种莫大的压力。

“你只用打扫打扫卫生、提醒客户排好队就行了。”同事们体谅地跟他说。可面对工作的需要,他不能因为资格老、不会做就把工作都推给同事,自己当“甩手掌柜”。于是,闫爱民认真向厂家维修师学习故障处理,向大堂经理和柜员请教自助银行操作流程,他拿出年轻时的拼劲儿,拿着说明书,对着机器一点点琢磨、一遍遍操作。通过几个月的悉心钻研和摸索,他掌握了自助机的基本原理,简单的故障和维修再也不用请售后服务人员,连维修师也开玩笑地说:“都像闫老师这样,我们就要下岗了。”

每天一早上班,闫爱民必

C 升华

“把简单的事做好就是不简单,把平凡的事做好就是不平凡。”作为 ATM 管理员,责任大,老闫丝毫不敢懈怠。有人故意将硬纸片塞进 ATM 机插卡口,他巡视时发现了就小心翼翼地用镊子取出;不法分子用 505 胶水把另一台自助机出钞口糊住,并在旁边贴上告示“ATM 机出现故障,农行温馨提示您,联系电话 *****,帮助指导解决。”他见了一点一点把布告和胶水清理干净;更有甚者,取款机密码罩被人卸掉,私自安装一个摄像头来偷窥密码。这些千奇百怪的作案伎俩,都被他一一识破并及时修复。

D 坚守

35 年的坚守,是责任,更是感动。他平凡,但不平庸;他知足,但不自满。年近六旬的闫爱民,依旧兢兢业业、尽心尽力坚守在农行的岗位上,让人感动又敬佩。他身上折射出的是一种默默无闻的老黄牛精神,是一种不讲任何借口的执行精神,是一种脚踏实地的敬业精神。他微笑的面孔和忙

做的第一件事,就是打开自助设备管理及监控系统,查看运行及故障记录,存取款模块是否正常,网络连接是否畅通,流水打印机是否有纸张,钞箱是否无钞或卡钞,读卡器是否有效等,7 台自助设备一一过目从不懈怠。半年以后,一位行长对他的工作做出这样的评价:“您能把工作干到这份上,做得这样极致,我到这个年龄,绝对不如您!”

排长队一直是困扰农行服务的“老大难”。看着一边是营业室排着长队,另一边是自助柜员机上少有人问津,闫爱民着了急,“这么好的机器为啥客户不用呢?”于是他引导客户

到自助柜员机边,来一个客户,他教一个。就这样,在长达半年的时间里,风雨无阻,很多客户看到了农行卡的方便,主动把存折换成卡,享受到 24 小时的金融服务。东郊支行是离市区较远的网点,仅有两路公交车经过那里,从家到单位,中间要倒一次车。为了不耽误上班,闫爱民坚持骑自行车上班,风里来雨里去,每天坚持提前到岗,打扫卫生,提水烧茶,“年轻同志家务事多,我早来一会儿,他们就可以在家多照顾照顾孩子。”善解人意、不计得失的“老同志”赢得了同事们的喜欢和认可。

所管理的东郊支行自助机在 2013 年农行商丘分行“春天行动”考评中取得第一名、2014 年第二名。两年来,闫爱民经办的长款累计 2000 余笔均无差错,最多一次长款 3000 元,最少的 100 元。账、款碰不住,原因多是机器卡钞,应该机器抹账而未抹账形成的长款,90% 的客户毫无察觉,更谈不上前来查询。但闫爱民坚守职业道德,主动调阅监控录像及交易流水账,随后及时打入客户卡上。用他自己的话说,这样做一是出于责任使然,二是良心驱使,三是制度约束。

和生命的意义。有人问:“您这样的工龄,可以选择早点退休,享受生活,是什么力量支撑着你,在平凡岗位上激情地工作。”闫爱民的回答简单却打动人心,他说:“我是一名农行员工,我要在农行工作一辈子!”

本报记者 谢世杰 张雅静
通讯员 周凯

老骥伏枥创佳绩。闫爱民

银行保险 投诉热线

应广大读者的要求,本报特开设《银行保险热线》栏目,把您在办理银行、保险、证券、担保等业务时遇到的麻烦事、烦心事、服务态度以及整改建议等倾诉出来,也可以诉说令你感动和难忘的事。

我们将及时归纳整理予以刊登,让金融投诉者一吐为快,让优质服务得到应有的发扬。读者可以通过电话、信件和信箱等方式进行投诉或表扬。

投诉热线:13837038945
0370—2617730
倾诉信箱:
xieshijie429@163.com



商丘报业金融

手机扫描二维码
加入《商丘报业金融》
掌握最新金融动态

工商银行商丘分行 组建自助银行 营销服务团队

本报讯 为进一步提升为客户服务、积极创造价值的能力,提高自助设备使用效率,根据省分行加快建设优秀分行、突出转型发展、推进自助营销的工作要求,工商银行商丘分行于近期组建了自助银行营销服务团队。

组建的自助银行营销服务团队以自助业务为主线,突出服务、品牌、质量、效益的经营机制,创新自助营销、联动营销、分层营销、综合营销的工作成果,全面激发专业骨干团队活力。

据了解,自助银行营销服务团队目前主要负责城区离行式自助银行的营销服务管理。为严格业务管理,对团队成员建立了考核制度,要求团队成员严格履行工作职责,加强自助网点的业务营销与巡查,引导客户的自助操作,不断提高自助网点的服务效果。自助银行营销服务团队的建立,将极大提升该行的服务形象。

通讯员 张继康



寻访最美农行人