

和风细雨润心田 巾帼建功展风采

——记工商银行商丘分行营业部柜员胡英

文/图 本报记者 谢世杰 见习记者 张雅静 通讯员 吕华英



胡英近照

员工”等。

“换位思考，把客户当亲朋”

今年38岁的胡英看上去落落大方，适宜的淡妆、利落的工装显得她知性而亲切。谈及多年的柜员工作历程，她只是简单地说了句“既然干了，就要坚持下去”。接着，她解释说，柜员要设身处地为客户着想，首先应学会换位思考，“如果我是客户，我想得到什么样的服务？”把客户当亲人、朋友，才能让服务走进客户心坎里。

不久前的一天，在办理业务的间隙，胡英发现柜台上有一个黑色的钱包，鼓鼓的，打开一看，里面整整齐齐地放着一沓百元钞票，还有信用卡及身份证等。“怎么办呢？客户一定非常着急……”胡英当下便查看了失主身份证件，发现是北京人，并非本地人。“一定要马上联系到客户！”顾不上吃午饭，她开始利用各种途径查找客户的联系方式，经过一个多小时的忙碌，终于和客户取得了联系，当时该客户正驱车行进在返京的高速公路上。得知消息后，客户立即返回，并对胡英表示万分感激，同时对工商银行的服务态度表示钦佩。

工作中，胡英深深体会到自己的岗位不仅是履行职责的地方，更是对客户奉献爱心的舞台。她去年在南京路支行大堂经理的日子里，悟出来一个窍门，就是换一沓新钞，随身携带。她说，这是为了方便客户存钱用的，因为客户在ATM自动存款时，总会发生因钱币破旧或折叠而存不进去的情况，为免去客户再到柜台换新

币的麻烦，她就想这么一“招”。事虽小，却折射出她的细心、用心和爱心。

“我不干了，别人就得干”

银行里的众多同事都知道，胡英患有高血压，需要每天吃药控制，而这跟她长期的高强度工作不无关系。

胡英说，对所服务的客户来说，自己的一言一行都代表着工行的形象。她操作标准、服务规范、用语礼貌、举止得体，让客户舒心，更让客户信任。因此，有好多老客户，宁愿多走一些路也要找她办理业务，图的就是安心和放心。

为方便服务客户，胡英把自己的电话号码告诉客户，告诉他们有问题可以随时联系她。有一天她正逢休息，一位老年客户打来电话，说自己存有二十万元的银行卡丢失了，非常着急。胡英先安抚了老人的情绪，然后耐心地指导他如何用电话银行挂失，直到老人操作成功。类似的事情不胜枚举，胡英始终坚持着“想客户之所求，急客户之所需，排客户之所忧”的服务理念。

多年来，胡英真正做到了视客户为上帝、视信誉为己任、视服务为生命，努力做到规范化服务与上门服务相结合、柜面宣传与深入客户直接宣传相结合。长期高强度的工作，一度导致胡英身体不适、血压升高，但她从不说，坚持正常上班。

有一次血压太高，她实在支撑不住才去医院看病，短暂休息后便又投入到工作中去。“银行业务多，大家都很忙，如果我请假不干了，别人就得干……”朴实的话语却字字打动人心。

“要给客户一杯水，自己首先就要有一桶水”

“工欲善其事，必先利其器。”在工作中，胡英深深体会到，要给客户一杯水，自己首先就要有一桶水。作为银行网点的一线员工，没有过硬的业务技能、娴熟的操作技巧，就无法为客户提供完善快捷的服务。

为此，胡英十分注重加强业务技能的学习，平日里付出了比别人更多的心血和汗水来苦练基本技能、学习业务知识。为练就点钞，她的手指磨出了茧子；为提高翻打传票的速度，她找来凭证，反复练习；为提高微机录入水平，她利用业余时间在家刻苦练习；为提高业务知识水平，她潜心钻研各项新业务，对银行的各项规章制度都耳熟能详。

一分付出，一分收获。各项成绩和荣誉的获得归功于胡英付出的艰辛与努力，归功于胡英追求完美的服务。她说，她乐于在岗位上把微笑和服务奉献给大家，既愉悦了自己，也快乐了别人。



简讯一束

商丘市国税局 个体税收增幅居全省首位

本报讯(高效体 管雪影)近日，市国税局制订了《强化个体税收征管实施方案》，多措并举加强对烟草零售、医药、预制板、家电、家具、板材、服装等行业个体大户的分析评估，从而增加了个体税收。截至目前，全市个体税收收入库8729.37万元，同比增收2124.99万元，增长32.18%，高于全省平均数27.26个百分点，增幅居全省第一位。

该局依托税收分析监控系统，做好“双定户销售收入超出核定20%补税率”和“销售收入连续3个月超出核定20%调整税负率”的及时、足额补税工作；从征管信息系统导出定税清册，与纳税人实际发生金额进行对比分析，有效遏制了部分“双定业户”营业额超而不报的状况；公开定税和申请停歇业户，接受社会监督。

睢阳区地税局 “四个效应”加强地税文化建设

本报讯(记者 白鹏 通讯员 杨恒)今年以来，睢阳区地税局坚持“文化铸魂”的理念，围绕干部队伍建设、从税务人员的精神需求出发，不断丰富地税文化内涵，为干部职工创造广阔的精神家园。

注重人文关怀，体现税务文化的“渗透效应”。该局发挥和谐税务文化的沟通引导作用，充分运用民主的方法和手段，尤其在涉及干部职工切身利益的问题决策上，满足知情权、参与权、决策权和监督权，获得广泛认同。增强参与性，体现税务文化的“磁场效应”。该局鼓励税务干部参与“我为地税添光彩”征文演讲比赛、“人人人为地税添光彩”先进典型评选活动，引导和带动干部职工见贤思齐，奋发向上。加强文化传播，体现税务文化的“载体效应”。该局拓宽文化建设的平台和载体，因地制宜设立文化长廊、廉政文化剪纸墙等形式多样的文化苑，并进一步借助网络、电视、报纸杂志等主流媒体，增强和谐税务文化建设的表现力、吸引力和影响力。与管理相融合，体现税务文化的“包容效应”。该局将税务文化建设渗透到税收专业化管理的每个工作环节，探索税务文化建设的发源路径，不断拓展文化建设的形式与内容，营造一个良好的文化建设氛围，促进税收事业持续稳定发展。

农商行商丘分行 全面启动客户建设战略工程

本报讯(见习记者 张雅静 通讯员 祁洪洲)今年以来，农商行商丘分行围绕“打基础、调结构、扩规模、提价值”这一目标，全面启动客户建设战略工程，突出区域、产业和客户“三大重点”，推进客户结构优化。

突出重点区域，拼抢市场营销高地。该行瞄准重点区域、重点县域和产业聚集区三大重点区域，加大优质客户拓展力度，提高该行在重点区域的客户渗透率和市场占有率。

突出重点产业，在产业转型升级中优选客户。该行抢抓商丘建设中原经济区承接产业转移示范区的良好机遇，积极支持以制冷、装备制造为代表的高成长产业、以碳纤维、超硬材料、生物医药等为代表的战略性新兴产业。

突出重点客户，提升高价值客户市场份额。在大型优质客户的拼抢上，该行围绕全国500强、河南100强项目、当地重点客户和民生项目、地方党政关注的招商引资等重点项目，由市分行班子成员牵头，组建专门营销团队，实现银、政、企高层对接，深化完善深度合作机制。在小微企业客户营销方面，该行选择科技密集型、专精特新型客户，扩大推广“简式贷”、“科贷通”等特色产品和服务，努力满足小微企业金融需求。在个人贵宾客户营销方面，该行针对收入稳定的公职人员、企业高管和私营业主，以代发工资和理财、信用卡、网银、个贷等产品组合为抓手，开展定向营销，不断拓展壮大高端个人客户集群。

截至7月底，该行对公三级核心客户较年初增加46户；个人贵宾客户较年初增加9162户，增长17.8%，高于农商行河南分行平均增长率1.12个百分点。同时，央企成员单位、保险公司、财政社保机构等一批重点客户的营销实现新突破。

工行永城支行 打造“三宽四有”型党员干部队伍

本报讯(徐辉)今年以来，工行永城支行积极加强党员干部队伍建设，打造“三宽四有”型党员干部队伍，即眼界宽、思路宽、胸襟宽，有信念、有本领、有担当、有正气。

切实加强自身的党性锻炼，增强宗旨观念。党员干部要全面系统地学习理解中国特色社会主义理论体系，学习十八大精神和习总书记讲话，做到真学、真懂、真信、真用，做到对党忠诚，经得起各种风险和挑战，真正做到为行尽责、自律守则。

不断提升党员干部的能力水平，切实推动工行永城支行事业的科学发展。党员干部要时刻有“知识恐慌”感，从书本中学习，向群众学习和在实践中学习，努力做到有学习、有能力、有调研、有行情、有组织、有活动、有活力、有作为、有地位、有创新，用创新的勇气破解僵局，用创新的举措打造特色，努力推动工行事业在科学发展的征程上取得新成绩。

培养良好的工作作风，切实抓好工作落实。党员干部要经常深入市场、深入客户群体中，及时了解新情况、发现新问题，提出新思路、制订新措施，形成“人人肩上有目标、个个身上有任务”的工作状态，切实提高行内党员干部干事创业的主动性、积极性和创造性。要加强与客户群众的沟通和联系，做好工行的代言人。及时把握员工的心声脉搏，赢得广大员工的信任，维护好员工的合法权益，团结带领广大员工同舟共济，共同发展。

银行保险投诉热线

应广大读者的要求，本版特开设《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，也可以诉说令您感动和难忘的事。

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表扬。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

夏邑县质监局 服务前置助力企业发展

本报讯(记者 杨委峰)为避免企业因在建厂时不了解质量技术监督要求，在审核后重新调整以致造成损失和延误生产现象的发生，夏邑县质监局把“事后监督”变为“服务前置”，8小时之外预约服务重点项目特事特办，受到企业好评。

在服务过程中，该局在企业建厂设计和设备安装之前就提前介入。今年以来，结合国家生产许可证审查细则要求，该局先后6次对新建企业提出了科学的改进方案，为企业厂房顺利建设奠定了基础。质监部门有些审批事项不在基层局，在企业需要办理这些事项时，该局积极争取上级支持，为企业“牵线搭桥”提供方便条件。按照规定，特种设备作业人员每年应到市特种设备检验机构培训换证，培训时间一般一周左右。针对这种情况，该局专门邀请市钢检所工程师到该县对换证人员进行培训，这样既保证了培训质量，也保证了企业的正常生产。今年以来，该县培训特种设备作业人员达200余人次。

虞城县质监局 多举措提升计量管理水平

本报讯(记者 杨委峰)近日，虞城县质监局采取多项有力措施，突出抓好计量工作在节能降耗、计量经营管理、企业产品质量等方面的功能，使群众和企业切实感受到了实惠。

该局着力抓好能源计量，积极指导企业完善能源管理制度，建立健全能源计量管理体系，对重点用能单位进行了培训和审查，推广了节能降耗标准，促进了节能减排。该局开展了公平计量进市场活动，免费检定集贸市场公平秤152台件，对全县加油站200余台加油机进行监督检查，严厉打击制假造假行为。该局派出由技术骨干组成的专家组，指导企业解决计量器具配备不齐全、计量不准确等问题，提升了企业技术能力和管理水平。

柘城县质监局 开展食品安全集中整治行动

本报讯(记者 杨委峰)为保障中秋节和国庆假期的食品安全，营造良好的食品消费环境，柘城县质监局自9月9日起至10月8日，在全县范围内开展为期一个月的食品安全集中整治行动，着力解决食品安全领域存在的突出问题。

根据当前食品安全领域的新情况和群众关注的热点，该局此次行动主要有：一是完成全县食品生产单位的排查，及时发现安全隐患，及时督促整改各类风险；二是围绕重点整治内容，开展联合执法，坚决打击食品安全违法犯罪行为。目前，该局已列出23家豆制品、肉制品、月饼等重点食品企业，成立了4个集中行动检查组，分别由4名分管领导带队，开展实地食品安全检查，严格履行法定监管职责，依法从严惩处违法违规食品企业。



▲9月9日，位于民权县高新区的河南冰熊科技有限公司的工人们正在加班加点进行压缩机流水线作业。据悉，我省第一台冰箱冷柜压缩机生产线就在该企业诞生。目前，他们生产的压缩机呈旺销态势，可给省内外及国内外提供冰箱冷柜压缩机配套需求。

本报记者 阎鸣亮 摄

理财助手

9月开学季 理财正当时

从9月初开始，国内各大高校逐渐开始开学报到。除了开学前价值过万的各类“新式装备”，接下来要面对动辄上万元的学费、每月固定的生活费，家长们和大学生选择何种汇款方式最实惠？大学生们又该如何打理自己的财务，合理使用父母的血汗钱？

除了学费、生活费的花销，不少学生还要购买手机、电脑等各种装备。面对不低的开销，学生们该如何理财呢？由于学生属于没有固定经济来源，风险承受能力较低的人群，不少银行针对学生群体开发的理财产品还比较少。对于学生而言，节省开销，养成有计划、有目的的消费习惯更重要。省钱的汇款方式、巧用信用卡打理财务，都能让学生形成良好的理财意识。

巧汇款 省异地手续费

“异地交学费。那手续费比我的车费都贵。”大三学生小薛坦言自己不舍得，所以就把学费先取出来，贴身带着，但这一路上提心吊胆的，生怕被人摸了去。

记者在采访中了解到，像小薛这样的异地大学生不占少数，20—50元的手续费便成了让大学生们纠结的难题，出了，觉得不值，不出，自己带着又怕不安全。

“其实，一些银行已经推出了针对大学生群体的银行卡。”哈尔滨银行相关负责人表示，这些银行卡充分考虑了异地大学生缴纳学费的需求，可以提供免异地、跨行ATM取现手续费和免异地、跨行网银汇款手续费等政策。同时通过手机银行汇款也是非常划算的，银行为了降低柜台办理的成本，都在手机银行上推出了大力度的优惠政策。不少银行使用手机银行转账汇款不收取手续费。

还有网上银行也能实现异地转账的优惠。网银收费方式一般没有三种。第一种是按转账的笔数收取，不论金额大小。第二种是根据转账金额的百分比收取，有底限和上限。第三种是按转账金额分段收取，不分上限和底限。学生在使用网银汇款时可以货比三家。

此外，支付宝无地域化限制，账户之间的付款在一定限额内是免手续费的，因此支付宝缴费也能为学生节省异地跨行费用，不过，目前开通支付宝交学费的学校还屈指可数。

信用卡 一张副卡搞定

信用卡消费已经不是什么新鲜事情，按照相关规定，由于没有固定工作，银行是不接受学生的信用卡办卡申请的。那么如何利用信用卡来管理财务呢？

目前银行推出的信用卡基本都可以提供主副卡的开卡申请，主卡的持卡人是父母，副卡可以办给孩子来使用。副卡的相关透支额度都是由主卡的持卡人决定的。父母可以通过信用卡额度的设定来控制孩子的花费。同时银行的账单也会寄到父母的手中，这样父母对孩子的学校开销也能更了解。

同时信用卡也推出了很多店面分期和账单分期的服务，特别是对于一项相对比较大的花费，可以通过分期的方式来减缓一次付款的压力，也能让学生更好地合理规划自己的生活需要。

金融 IC 卡或取代校园卡

现在，大学生们只要一打开钱包，银行卡、饭卡、门禁卡将钱包装得鼓鼓囊囊的。“卡一多，掉个饭卡什么的就正常了。”大二学生张岩表示。

业内人士表示，随着金融 IC 卡的普及，“校园一卡通”会成为金融 IC 卡针对学生群体所打造的产品趋势。届时，一张银行卡将兼具多种功能，不仅具备了普通银行卡的转账汇款、消费取现等传统金融功能，还具备了校园卡充值、手机话费充值等 IC 卡功能，解决了学生饭堂消费、手机通讯、公交外出现金充值问题，为学生群体提供便捷的综合服务。

(据网易网)