



# 在磨炼中成长 在坚守中蜕变

## ——记工行长江路支行柜员李焱焱

文/图 本报记者 谢世杰 张雅静 通讯员 吕华英

李焱焱，一个从中国防卫科技学院毕业后便进入工商银行并沉下心来扎扎实实工作的80后女孩儿，她是家里的独生子女，是父母的掌上明珠，却能在工作中遇到的种种误解和委屈消化于无形；她性格直爽、快人快语，对待客户却总是笑颜以对、耐心十足；她是工商银行长江路支行里最年轻的员工，也是最耀眼、最闪亮的那一个。

一步步走来，有过委屈和泪水，但是更多的感动和温情感染着她、支撑着她，让她逐渐成长为如今的微笑服务明星。

### “急性子”学会了做“慢工”

初见李焱焱，她一身工装走来，黑框眼镜、头发扎成髻儿，浅浅的微笑，看上去斯文而亲切。当问起在工行的从业经历时，她这才展现出性格中爽快、直接的一面。

李焱焱2010年毕业于中国防卫科技学院，毕业前就通过了工商银行河南省总行的考试，7月份，她进入成都95588信用卡业务客服中心实习，一直到2011年12月份实习期结束，被分配到工行长江路支行。

实习期间，李焱焱担任接线员的角色，工作内容主要是办理信用卡业务、解决客户疑问，并处理客户投诉。她说，接线员平均每天要接80多个电话，多的时候达100多个，最多每隔3秒钟就要接进一个电话，体力和脑力都没有缓冲的时间。但是，让李焱焱深受其苦的并非这些，而是无休止的客户投诉，她说，“自己就像一个垃圾桶，无条件接受客户的抱怨、牢骚，有时根本消化不了，感觉挺痛苦的……”李焱焱说曾经萌生过一走了之

的念头。

由于不习惯，她曾为一个投诉电话委屈一整天，和她同时上岗的同事多为80后独生子女，互相倾诉、安慰成了他们的一种减压方式。“客户的不满并非针对你们，而是希望你们能帮他解决之前业务遗留的问题，只要咱们态度好一点，就什么问题都能解决！”上级领导的劝导无疑给李焱焱打了强心针，工作中虽有苦，但也不全是苦。

有一次，一男客户打来电话，脾气很大，话语中夹杂着脏字，说自己办理了信用卡业务，然后收到了与业务相关的短信，但是跟之前在柜台咨询所得并不相符。客户越说越激动，李焱焱强忍着眼泪安抚客户情绪，然后为其办理业务、解答疑问。客户慢慢缓和下来，“不好意思，我刚才心情不好，有点急。”这一句话驱散了她心头的乌云，取而代之的是感动和欣慰。

李焱焱说她其实是个急性子，但是两件事改变了她，使她更懂得如何关心他人，从他人的角度思考问题。一是中学住校，二是在成都一年多的实习经历。实习结束时，李焱焱反而有些舍不得走，脑子里满是那些给她温情和感动的时刻。

### 多说说做就是“省事儿”

从成都实习归来的李焱焱进入工行长江路支行担任柜员，此时的她更加随和、有耐心，对待客户，她一贯坚持“客户再急我也不能急，只要慢慢沟通，没有什么解决不了的。”当然，伴随她的，还有像呼吸一样自然的微笑。

李焱焱用“广播和电视”来形容接线员和柜员的区别，从只能揣测客户的表

情，到现在和客户面对面交流，发挥的余地更大了。主动和客户打招呼、安抚急躁的客户、提醒客户留心细节等，专业的素养、良好的服务意识促使她在工作中事无巨细，“多说两句话的事儿，又不费劲。”李焱焱说得稀松平常，而就是这看似不起眼的“多说两句话的事儿”不但无形中帮她提高了工作效率，更是让客户省了不少工夫。

今年7月份，一中年男子说工资卡丢了，卡里有一万多元钱，要尽快办理挂失。在客户填写挂失单期间，李焱焱问他“最后一次用银行卡是什么时候”，“在哪家银行用的”，客户称“前两天刚在这取的钱，回家就发现银行卡不见了。”一问一答间，李焱焱想起两天前恰好有位客户取完钱忘记取卡，卡被吞进槽里了，经过查询核对，被吞的正是该客户遗失的银行卡。客户喜出望外，“这是我一直在用的工资卡，要补办起来可麻烦嘞。”你瞧，多问的两句话可省了不少事儿！

李焱焱是工行长江路支行最年轻的员工，她用心、认真负责，在向老同志取经学习的同时，也用自己的朝气、激情感染着大家。“一直很努力”、“业务能力很强”、“服务态度好”等，都是同事对她的评价，而她亲切自然又不造作的服务也收获着客户的认可和情谊。

有位经常来办理业务的客户，脾气不好、说话急躁，好几次大堂经理都特意将他引到李焱焱的窗口，一贯的微笑、真诚、贴心的服务，时间一长，客户也为之动容，不光和所有员工相处融洽，还积极支持银行工作，比如要存取2万元以上的金额，他都坚持在自动设备操作完成，只



李焱焱近照

为减轻柜员的工作量。“世界上没有无缘无故的爱，当你真心为客户着想时，客户自然会回报给你。”李焱焱这样认为。

工行长江路支行行长陈军对李焱焱赞赏有加，说她没有当下年轻人的浮躁，很用心、学习能力强，一些疑难业务她一接触就能很快学会。今年4月份，她被行里推荐为季度“服务明星”；7月份，她又被推荐并评选为半年度“服务明星”，如今，走进工行长江路支行，赫然在目的就是李焱焱的宣传海报。

李焱焱认为，把工作当成一件分内的事来做，会觉得其实坚持也是种乐趣，在她心中，微笑、服务这些词，已经融入到了日常生活中，成为习惯了。

## 理财助手

### 众里寻“金”千百度 风景这边更好

#### ——农业银行黄金业务介绍

小张夫妇在商丘上班，属于让人羡慕的白领阶层。6月黄金暴跌，小张打算“抢”一些留给孩子，可听同事说黄金后市还会下跌，好姐妹小刘也劝她不要急于“出手”，建议她到神火大道99号的农行京港支行赵慧理财工作室去咨询一下。

赵慧经理告诉她们，目前市场上的黄金产品主要分为实物黄金、交易性黄金以及有黄金有关的其他产品等三大类，日常客户可通过商业银行和金银珠宝柜台等正规渠道购买适合自己的产品。目前，农业银行黄金业务范围已涵盖“传世之宝”、“存金通”、“金市通”等多个自主品牌和综合购回、普通购回、贵金属产品定制等多个服务项目。

如果客户是为了长期持有、对抗通胀、合理避税、实现资产保值增值以及世代传承，赵慧建议购买农业银行自主研发的品牌实物黄金——“传世之宝”。“传世之宝”所有原料均采用AU99.99高纯度金，并委托国内知名大型黄金企业采用锻压和彩印工艺加工而成。

为了免除客户实物黄金的保管之忧，农业银行推出了“存金通”业务。

为解决实物黄金“变现难”的问题，河南省农业银行推出了“黄金综合购回业务”。无论是破损的“传世之宝”实物黄金，还是其他商业银行的标准金条或者是成色达到99%以上的金首饰、金项链等杂金，均可到郑州市金水东路与黄河南路交叉口东南角的农业银行郑州龙腾盛世分理处（联系电话0371-86187110、86187112）办理购回。购回价格为当日上海黄金交易所实时报价的基础上扣减一定费用，远高于典当商行等购回渠道，购回资金实时划入客户的账户。

如果客户想通过交易像“炒股”一样“炒黄金”，可以到农业银行任何一个网点签约“金市通——代理上海黄金交易所个人贵金属交易”业务。具体的交易时间为周一至周五上午9:00—11:30，下午13:30—15:30，夜市19:00—凌晨2:30。客户只要对黄金走势判断正确，无论未来黄金下跌或上涨，通过做空和做多都能实现正收益。同时，农业银行为了提高客户的交易速度，提升客户的交易成功率，为客户提供的交易渠道是独立的专用客户端，有兴趣的客户可亲身参与交易体验。（樊亚军 祁洪洲）



上海市商务委10月8日发布的消息显示，上海市436家中大型商业企业5000多家网点，国庆节7天共实现营业收入68.67亿元，同比增长11.8%。图为一名顾客从上海市南京路上一家商场的橱窗前经过（10月7日摄）。新华社发

## 银行保险参与国债期货基本达成共识

权威人士近日透露，“银行、保险等机构参与国债期货交易是大势所趋，有关各方已基本达成共识。”有关部门及相关机构就此议题已多次沟通，对银行、保险等机构参与国债期货交易已没有异议。目前，尚在沟通讨论的主要涉及一些操作层面的细节。这位人士表示，由于目前规则未定，所以没有明确的参与国债期货交易的机构名单。

此前，有消息称，多家银行已获准参与国债期

货交易，初步名单已拟定。业内人士表示，随着利率市场化不断推进，银行、保险等机构对利率变动敏感性日渐增强，参与国债期货意愿强烈。目前，券商与基金等机构已获准参与国债期货交易，银行、保险等机构亟须把国债期货作为利率风险管理工具，以提升收益水平和利率风险管理能力。

据《中国证券报》



## 市质监局对特种设备进行特殊监管

本报讯（记者 白鹏）市质监局于9月25日，组织局直特种设备安全监管机构，梁园、睢阳两区质监局近20名特种设备安全监管人员，对社会关注的特种设备安全“热点”项目集中监管、现场检测，全力做好“十一”黄金周安全防范工作。

9月25日上午9时，市质监局、梁园区质监局质监人员首先到人民公园游乐场检查。这里的巨型游乐大转轮直径50米，重120吨，是全市节日热门游乐项目。该项目管理者在检查现场，出示了特种设备安全验收合格的材料。质监人员按规定对该项目抽检27根大轴中的6根，经金属探测仪逐根检测，6根轴内部结构场无明显疲劳损伤，符合安全要求。质监人员对6个乘客吊厢的安全质量严格检查，未发现明显问题。

10时45分，质监人员到梁园区丹尼斯商场检查电梯质量。该电梯是斜式的，每小时载客2000人左右。经现场检查，该电梯安全验收质量保证日期截止2013年9月28日。市质监局已安排市特种设备安全特检所，在9月28日之前，一定完成该电梯质量年检，确保使用安全。

11时40分，市、区质监局质检人员到睢阳区南湖游乐场检查，这里有近10台巨型游乐设施，均无完整的安全验收合格资料。巨型大转轮、过山车等本应经严格的特种设备安全验收后方可投入使用，在检查现场没见到安全验收合格相关资料。安装在最东边的一台“遨游太空”游乐器械取得了安全验收合格证，但至今没在市质监局登记注册，其管理者表示近日抓紧到市质监局办理注册手续。市、区质监局已在现场责成南湖游乐场多项游乐项目停止使用，必须通过特种设备安全验收合格，方可投入使用。以人为本，确保安全第一。9月25日下午，南湖游乐场的特种设备质量验收，已在逐项进行中。

## 民权县质监局专项检查预应力混凝土空心板

本报讯（记者 杨委峰）近日，民权县质监局组织稽查队和检测中心建材室工作人员，积极开展预应力混凝土空心板专项整治行动，收到了良好成效。

据悉，此次专项检查行动出动检查人员22人次，车辆5车次，检查预应力空心板生产企业10家，抽检样本26批次。检查内容包括企业生产过程中的质量控制是否符合有关规定，是否有效执行相关标准，标识标注是否符合有关要求等等。同时要求各生产企业要继续做好质量管理工作，完善企业质量档案，实行分类监管，落实产品质量安全承诺书。此项活动的开展，增强了生产企业的产品质量安全意识，进一步规范了企业生产行为，使企业责任人增强了质量安全意识，有效排除了潜在安全隐患，对促进民权县建材产品质量提升起到了良好作用。



## 简讯一束

### 市国税局为“金税三期”上线提供保障

本报讯（高敏 管雪影）近日，商丘市国税局采购506台计算机优先配置到办税服务厅窗口和基层局、分局业务技术岗位，为“金税三期”上线提供有力硬件保障。

该局抽调36名业务技术骨干成立系统核算、车购税管理、防伪税控系统、出口退税、税库银、行管系统整合、宣传等7个专题职能组，对“金税三期”上线运行，实行一条龙系统管理。同时，该局将“金税三期”上线纳入年度目标考核，建立倒逼机制，明确时间表，倒计时安排工作事项。

### 睢阳区地税局志愿者传播网络正能量

本报讯（记者 白鹏 通讯员 杨恒）近日，睢阳区地税局立足实际，突出地税特色，采取有力措施，充分利用网络优势，开展网络文明“志愿者在行动”服务工作，深入推动精神文明建设，积极传播网络正能量。

一是积极宣传推广。成立网络文明传播领导小组，负责网络文明传播工作的组织管理，在全局范围内广泛宣传、积极动员，选拔热心精神文明建设，具备较高思想文化素养和文字写作能力的干部职工担任志愿者，开展日常网络文明传播工作。二是突出传播主题。重点围绕构建诚信体系、规范道德行为、厉行节约反对浪费、学习雷锋公益活动等传播主题撰写稿件和评论文章，同时结合地税工作实际，将优化纳税服务作为文明传播工作的重要内容。三是建立长效机制。加强制度建设，明确了网络文明传播志愿者的工作职责、工作方式、工作内容和考评机制，将网络文明传播工作作为创建人民满意公务员集体日常工作的重要内容之一，纳入工作总体安排，纳入年度工作考评，从而建立起网络文明传播工作的长效机制。

### 虞城县国税局打牢“金税三期”数据基础

本报讯（管雪影 杨楠）近日，虞城县国税局严把数据出入关口，逐户逐条梳理核实清理基础数据，全面采集缺失数据项，为“金税三期”上线打牢数据基础。

该局对现有征管数据中的登记、申报、入库、发票、票证以及其他涉税信息进行逐户逐笔认真核实和清理，清理数据11864条；建立数据清理直接反馈机制，每天检测采集核实的数据，按日下发未清理数据，防止出现垃圾数据信息，确保上线前信息数据的准确率100%；加强与政府部门和银行、统计等部门的联系，确保乡镇街道、银行代码等信息齐全，与国家标准一致；明确数据清理核对、双轨试运行环境准备等12个关键时间节点。

## 商丘市地方税务局发票“二次开奖”活动公告

商丘市地方税务局拟于2014年1月份举行发票“二次开奖”活动，现将有关事项公告如下：

### 一、参加发票“二次开奖”活动的条件

(一)参加“二次开奖”活动的发票必须是个人消费时在商丘市范围内取得的、由商丘市地税部门管理的合法有效且已开具的发票。

### (二)参加本期“二次开奖”活动的发票范围：

- 1.河南省地方税务局通用定额发票5元，发票代码为：241001330140；
- 2.河南省地方税务局通用定额发票10元，发票代码为：241001330150；
- 3.河南省地方税务局通用定额发票20元，发票代码为：241001330160；

4.河南省地方税务局通用定额发票50元，发票代码为：241001330170；

5.河南省地方税务局通用定额发票100元，发票代码为：241001330180、241001330181、241001330182；

6.河南省地方税务局通用机打发票为2013年6月1日起开具的发票，发票代码为：241001210160、241001310160。

### 二、参加“二次开奖”发票的登记方式

(一)2013年6月1日起，登录河南省地方税务局网站(http://www.ha-l-tax.gov.cn)或商丘市地方税务局网站(http://sq.ha-l-tax.gov.cn)，在“发票真伪查询”页面，按提示输入发票代码、发票号码和发票密码、验证码，经查验发票状态显示为正常的发票，即被录入发票摇号信息库，

方可参与本次发票“二次开奖”活动。

(二)登记发票日期截止至2013年12月31日。

### 三、奖项设置

奖项分为一等奖、二等奖、三等奖。

一等奖1名，奖价值150000元左右轿车一辆；

二等奖10名，每名奖价值20000元左右奖品；

三等奖100名，每名奖价值2000元左右奖品。

### 四、中奖结果查询

中奖结果将在《京九晚报》、商丘市地方税务局网站上公告，也可拨打电话18737012366及12366-2查询。

### 五、本期开奖活动由商丘市地方税务局负责解释

商丘市地方税务局  
2013年10月8日