

中原银行商丘分行最美员工系列报道之五

周到服务树形象 细微之处显真情

——记中原银行商丘开发区支行最美员工乔丹奕

本报记者 霍天艳



乔丹奕利用工作间隙汇总客户资料。本报记者 邢栋 摄

自2017年进入中原银行商丘开发区支行以来，乔丹奕一直在柜台工作，从对私柜员做到对公柜员，变的只是岗位，不变的是作为一个柜员所必备的优质的服务水平、精湛的业务知识、高效的办事效率、良好的心理素质和强大的学习能力。

周到服务书写银行形象

俗话说，干一行爱一行，只有热爱自己的工作，才可能在平凡的岗位上做出不俗的成绩。对于乔丹奕而言，服务客户的初心、敬业奉献的精神、踏实肯干的态度，都是她雕琢自己的磨刀石。

回忆自己刚入职的时候，乔丹奕表示：“刚开始，因

业务操作不熟、办理速度慢，出错成了我入职的第一课，往往客户办完业务离开了，我才发现材料没有整理全。我常骑车找客户补充材料、签字、复印身份证，不时会被客户指责抱怨。”尽管如此，她并没气馁，而是开始制订训练提升计划。每天晚睡早起熟悉制度，利用模拟系统练习交易操作流程，分析操作特点；将办理业务中出错的地方记录下来，仔细琢磨……经过一个月的刻苦练习，她的实务操作水平大幅度提升，业务办理速度也大大提高，得到了客户的认同。

乔丹奕并未止步于此，她把工作当成了自己的事业，为了做好这份事业，她在日常工作中勤学、苦练充实自己。“或许有人会说，我们就是一个普普通通的银行柜员，何谈事业，其实，在银行的员工中，柜员是直接面对客户的群体，柜台是展示银行形象的窗口，柜员的日常工作也许是繁忙单调的，但面对各类客户，柜员需要熟练操作、热忱服务，日复一日，用周到的服务书写着银行的形象。”乔丹奕对记者说。

暖心举动提高办理效率

乔丹奕的进步与工作的突出表现，该支行行长陈冰茹看在眼里，记在心上，并将她调到了对各方面要求较高的对公柜员的岗位上。从对私柜员到对公柜员，对乔丹奕来说是一个机遇，也是一个挑战。

为了做好对公业务，乔丹奕开始了她新的奋斗历程。在工作间隙，向同事请教、学习；在休息时间，自己查资料、摸索，她很快熟悉了对公业务，并开始着手办理。在办理对公业务时，委派会计主管尚朝霞手把手教学，具体问题具体分析，而乔丹奕也将学习到的、常用到的以及易错的地方都记在她的小本子上，时常温习。此外，由于对公

业务变化快，经常下发新的制度，无论是白天还是晚上，只要有空闲时间，她都抓紧学习，以便将新的制度尽快应用到工作中去，为客户更好地服务。

对公业务的办理往往有一套复杂的流程，客户需要准备或者填写的资料很多，乔丹奕便将客户办理业务常用到的流程列成清单，贴在柜台上，并将大写金额也贴在柜台上，为客户提供便利。与此同时，她将公网银申请表整理出模板，列出客户必填项，用*标出来。客户办理相关业务时一目了然，既节省了时间，也为客户带来了方便，提升了办理业务的效率。此外，遇到客户办理开户、变更印鉴业务时，她会将需要提供的资料写在纸上，交给客户，避免客户记不住、漏带资料而来回跑。与此同时，为了让客户感受到中原银行对他们的重视，乔丹奕将常办对公业务的客户名字、生日记得很清楚，每当客户来行办理业务时她都能叫出客户的名字，在客户生日的时候送上祝福。她的这些暖心举动，提高了客户的办理效率，也提升了中原银行的形象。

“乔丹奕细心、好学、业务熟练、性格温和，在对公柜员的岗位上特别尽职尽责，受到了客户的认可，也受到了我们上级领导的肯定，她被评为‘最美员工’，当之无愧。”委派会计主管尚朝霞对乔丹奕满是赞扬。

青春的美丽，是一种活力飞扬的展现，也是一种奋力拼搏、积极向上的演绎。谈及能够成为“2018年中原银行商丘分行最美员工”之一，乔丹奕表示自己十分荣幸，也很高兴自己所做的工作得到了大家的肯定和认可，她会继续努力，以更好的心态投入到工作中去，不断改进完善自身存在的不足，用高标准严格要求自己，做到真诚热心服务，用一点一滴的行动，传递新一代中原人的正能量，履行中原人肩负的社会责任。

业界传真

客户突发疾病 农行员工协力救助

本报讯（记者 霍天艳 通讯员 姜浩然）淅淅沥沥的小雨让天气变得寒意十足，但总有那么一缕阳光照射在人们的心田，温暖人们的身心。11月6日早上，农行商丘京港支行开发区分理处准时营业，迎来当天的第一批客户。

上午9时06分，正在帮客户办理业务的该分理处大堂经理徐世伟忽听身后“砰”的一声响，扭头一看，填单台旁躺着一位男士，正发出痛苦的呻吟。见此情景，徐世伟疾步上前，蹲下身来，一边观察男士状况，一边大声呼唤他，防止他失去意识。与此同时，大堂保安师傅拨打了120急救电话，将患者现状与发病地址迅速详细地告知接听急救电话的人员，随后便站在雨中，等待救护车的到来。客户经理吕文君看到患者家属惊恐万状、手足无措，立即上前柔声安抚，缓解家属焦躁的情绪。

时间就是生命，上午9时13分，救护车赶到。该分理处员工协助急救人员将客户抬上救护车，看着疾驰而去的救护车，员工们松了一口气。短短几分钟，该分理处员工把突发疾病的客户护送上救护车，为客户的生命安全争取到了宝贵时间，目睹了这一过程的客户们纷纷竖起大拇指，对农行员工爱心救助的行为点赞。

“客户至上，始终如一”是农行商丘分行的服务理念，救助突发疾病的客户，正是该行用心服务客户的一个缩影。截至记者发稿时，患病客户已脱离生命危险，其家属对该行员工及时伸出援手的爱心举动表示感谢，也对农行商丘分行的服务给予了高度的评价。

市农信系统

举办规范化服务竞赛

本报讯（记者 霍天艳 通讯员 夏春）为进一步提高员工规范化服务水平，充分调动员工学习新业务、新技能的积极性，以优质、高效的金融服务推动全市农信系统各项业务快速发展，按照全市农信系统“练内功 提本能 强素质”系列活动安排，近日，商丘市农信办举办全市农信系统规范化服务竞赛活动，来自辖内8家县级联社的64名选手组成8支代表队参加了比赛。

此次竞赛活动分为规范化服务知识测试和团队服务礼仪展示两个环节。知识测试环节，市农信办采取闭卷考试的形式，对64名参赛选手关于银行业营业网点文明规范服务、银行业消费者权益保护工作、银行业公众教育服务工作、银行业营业网点服务突发事件应急处理工作等应知应会知识要点掌握程度进行了检测。在团队服务礼仪展示环节中，各参赛选手依次登场，分别进行了晨会和情景模拟演练，选手们精彩的表演，不时赢得在场观众的阵阵掌声。

各项比赛环节结束后，评委从仪容仪表、规范标准、团队状态等方面对参赛队选手的表现进行了总结点评。经过激烈角逐，永城农商银行获得此次竞赛团体一等奖，宁陵联社、睢县联社分获团体二、三等奖。宁陵联社李敏敏、永城农商银行张瑞、甘培等三名选手分获规范化服务知识竞赛个人第一、二、三名。

夏邑农信联社

开展“主题党日”活动

本报讯（杨舒涵）近日，为深入推进“两学一做”学习教育常态化、制度化，充分发挥党组织的战斗堡垒作用，夏邑农信联社组织开展了学习《中国共产党章程》机关党支部“主题党日”活动。

在“主题党日”活动中，该联社深入学习贯彻了党章中的新思想、新论断、新概念，以及习近平新时代中国特色社会主义思想、中国特色社会主义文化、实现中华民族伟大复兴的中国梦等被正式写入党章的十大要点。随后，为检验大家的学习效果，在活动现场进行了闭卷考试，以考促学，以学促用。

通过此次“主题党日”的开展，大家一致表示将以此次活动为契机，继续发扬艰苦奋斗、不骄不躁的作风，努力工作，凝聚力量，争做学习党章、贯彻十九大精神的实践者。



为普及和强化员工对网络金融业务知识的掌握和应用，促进员工加强对新业务知识的学习，进一步推动系统网络金融业务快速发展，近日，商丘市农信系统网络金融业务知识竞赛在市农信办举行。来自辖内8家县级联社的24名选手组成8支代表队参加了比赛。经过激烈角逐，华商农商银行以总分500分的优异成绩荣获了团体一等奖，柘城联社、睢县联社分获团体二、三等奖，华商农商银行宋莎莎等3人分别获得个人优秀奖。夏春 撰

苦干实干加巧干 做好整村授信工作

——记华商农商银行三农服务部客户经理刘其伟

本报记者 霍天艳 通讯员 黄莎莎

每天日复一日做着同样的工作，是一种平凡，而将平凡的工作做精做细、做得与众不同、做得深得人心，就成了不凡。在华商农商银行整村授信推广期间，全行涌现出一个又一个平凡岗位上的不凡人物，他们以身作则，舍小家为大家，全身心投入工作中，成就了自己的不平凡，也成为同事们学习的榜样，三农服务部客户经理刘其伟就是其中之一。

无私奉献，是人生价值所在。在整村授信开始分配工作时，刘其伟主动请缨，要求调到全行最偏远的分理处——西关支行勒马分理处。“整村授信工作，只有真正地驻扎在农村，真正地融入农村才能更好地展开。”他对记者说。为了更好地开展工作，刘其伟把怀孕8个月的妻子送回老家，由父母代为照顾。父亲嘱咐他：“年轻人干工作要任劳任怨、不畏艰难，要本本分分、兢兢业业，要扎根三农、全心全意为人民服务。”此外，父亲还要他不要担心家里，做好工作比什么都重要。

“年轻人应该多干多学”是他经常挂在嘴上的话。为了工作，为了关心体贴自己的亲人，刘其伟在工作中从不叫苦叫累，白天与分理处人员进行“福农贷”集中签约、入户调查，晚上则加班完善合同资料。在入户调查中，刘其伟对每户都会认真询问其需求，回到单位后分门别类进行归档，他从不怕过程繁琐，在他看来，越繁琐越能深度挖掘客户，只有掌握客户的真实需求，才能保证不流失客户。高强度的工作，让近期才做完甲状腺切除手术的刘其伟有点吃不消，但他从未因自己的身体耽误过一天工作，尽管勒马分理处负责人多次要求他休息或降低工作强度，但是他仍拖着未痊愈的身体与同事一样超负荷工作，苦干实干加巧干，用心做好整村授信工作。

一个人像一滴水，而大家团结起来就是一条河。在勒马分理处主任杨勇的领导下，在刘其伟的影响下，全员上岗，干劲十足，整村授信推进工作有条不紊地进行。经过一周的共同努力，截至目前，共计面签客户238户，预计授信户数217户。

快乐工作 健康生活

——中原银行商丘分行第九套广播体操比赛掠影

文/本报记者 霍天艳 图/本报记者 邢栋



为树立中原银行商丘分行团队形象，增强文体活动的群众性，丰富员工精神文化生活，提升员工体质，营造“快乐工作、健康生活”的浓厚氛围，11月3日，中原银行商丘分行第九套广播体操比赛在商丘幼儿师范学院举行，来自分行各支部的12支代表队参加了本次比赛。

秋高气爽，艳阳高照。伴随着嘹亮的口号，12支参赛队伍迈着整齐的步伐依次进入比赛场地。中原银行商丘分行行长杨进致开幕词，为参赛队伍鼓劲加油。他希望各支部代表队本着“友谊第一、比赛第二”的宗旨，发扬敢打必胜、勇创一流的拼搏精神，协调一致、团结一心，赛出风格、赛出水平、赛出形象，为今后推进中原银行商丘分行又好又快发展作出新的更大贡献。

比赛最终评选出一、二、三等奖及优秀组织奖，趣味活动奖等奖项。雏鹰展翅待有时，羽翼丰满欲高飞。此次比赛的成功举办，彰显了中原银行“健康、快乐、拼搏、向上”的职工体育精神，增强了中原银行商丘分行全体员工的凝聚力、向心力，展现了全体员工朝气蓬勃、顽强进取的精神面貌。下一步，该分行全体员工将以此次比赛为契机，以更加饱满的热情投入到工作中去，更好地服务地方经济，为中原银行跨越式发展贡献力量。



凝聚力、向心力，展现了全体员工朝气蓬勃、顽强进取的精神面貌。下一步，该分行全体员工将以此次比赛为契机，以更加饱满的热情投入到工作中去，更好地服务地方经济，为中原银行跨越式发展贡献力量。

数说金融

支付宝用户超7亿

11月2日，阿里巴巴披露2019财年Q2季报，季报数据显示，截至2018年9月30日，支付宝的国内年度活跃用户超过7亿，其中70%的用户使用3项及以上支付宝的服务。

公开信息显示，截至2016年年底，支付宝用户数为4.5亿，截至2017年年底，支付宝用户数为5.2亿，也就是说，今年前9个月，支付宝的用户数就增长了34.5%。据了解，支付宝国内用户数的增长，有一部分来自于阿里巴巴经济体的协同效应。阿里巴巴财报显示，连续5个季度以来，年度活跃消费者均保持2000万以上的增长。财报披露，主要原因是由于阿里巴巴在欠发达地区获取了更多的新消费者。

迷你基金500余只

公募基金三季报披露完毕，基金产品的最新规模情况也随之浮出水面。记者注意到，今年以来，受市场低迷影响，规模低于5000万元的迷你基金数量增至572只，其中，混合型基金成迷你基金重灾区，占到总数的五成以上。而在委外资金赎回的情况下，尤其是打新基金和债券型基金中的迷你基金也开始加速清盘。

今年以来，迷你基金数量持续增加。据wind数据统计，截至三季度末，剔除发起式基金，共有572只产品（份额合并计算，下同）规模低于5000万元，成为“迷你基金”。较二季度末的490只增加了82只，增幅为16.73%。而一季度末时只有367只迷你基金。（本栏文章均据新华社）

郑州银行 代理行 代理行 代理行

买理财就到郑州银行

“金梧桐” 鼎盛859号 稳健型	预期年化收益率 对公：4.1% 个人：4.6%-4.9% 期限：224天
“金梧桐” 鼎盛860号 稳健型	预期年化收益率 对公：4.1% 个人：4.6%-4.85% 期限：184天

募集期：2018.11.7 - 2018.11.13

更多理财信息请登录郑州银行官方网站或各网点理财经理 理财非存款 投资须谨慎 郑州银行商丘分行：文化路与中州路交叉口东300米路北 电话：0370-3306662 0370-3306667

www.zzbk.cn

金融帮帮团 帮您来维权

维权热线：0370-2617730
1569077089 15729201692