

红旗帜

作为一名“90后”，她是工行系统的新生代力量。从大学毕业后进入工行工作以来，从柜员到运营主管再到网点负责人，她始终刻苦钻研业务，爱岗敬业，保持热情真诚的服务态度，把客户当知心朋友，竭诚为客户提供服务，以优质、专业的服务发掘与客户合作的广阔天地，得到领导的赞赏、同事的认可和客户的好评。她先后荣获工行湖北省分行“巾帼岗位标兵”、工行湖北省分行“优秀共产党员”等荣誉称号。她就是工行咸宁分行内控合规部的熊昕。

青春在一线闪光

——记工行咸宁分行内控合规部熊昕

●记者 王奇峰



锤炼内功长本领

一个人的青春可以平庸无为，也可以绽放夺目的光彩；可以因虚度而懊恼，也可以脚踏实地走出辉煌的人生。熊昕就用她的拼搏和韧劲，以“扎根工行，做一名优秀员工”为目标，绽放出绚丽的青春之花。

2013年，熊昕从武汉纺织大学外经贸学院会计专业毕业后，过五关斩六将，成为工行崇阳支行的员工。

“冥冥之中，我跟工行一定是有某种特殊的缘分。”采访中，熊昕告诉记者，她人生中第一张银行卡、大学的第一笔奖学金、实习期间的第一份工资、儿子的社保卡等等，都是出自工行。

作为营业室见习柜员，上班还没几天，熊昕新入职的自豪感就被现实浇灭。不知道钱币该如何整理、不知道手该怎么放……回忆刚入职时的无措，她记忆犹新。

“刚开始坐柜台办理业务，说心里一点都不慌那都是假的。”熊昕回忆，这一慌不打紧，办理业务时就犯了低级错误，误将客户取款办成了存款。

“咦，客户取款怎么没输入密码？”好在一旁细心观察的同事发现了异样，弄清熊昕的失误后，同事指导她及时进行“冲正交易”。

事后，同事“新人都难免会有失误，千万别有思想包袱”的开导，让熊昕心里升腾起融融的暖意，也正是这次特别的经历，打消了她的顾虑，也更坚定了她扎根工行的信心。

从那以后，熊昕暗暗下定决心，一定要苦练专业技能。她深知，如今金融环境瞬息万变，只有不断锤炼内功、练就过硬的专业本领才是安身立命的根本。于是，每次接到上级下达的操作规程和案例，她都认真学习、勤做笔记，并结合工作实际反复钻研，尝试完成各项业务操作。

亲和力强、善于和客户沟通、学习能力强、办理业务耐心细致……很快，熊昕成长为行里独当一面的业务骨干。除了自己勤于学习，熟悉业务流程，她还乐于和同事分享交流学习心得，耐心解答同事的困惑。

岗位练兵增才干

2016年初，入职不满3年的熊昕升任工行崇阳支行营业室运营主管兼网点副职，成为当时咸宁工行系统最年轻的运营主管。

“熊昕的学习、业务能力强，有担当，稳得住，遇到困难从不退缩。把担子交给她，我们放心！”聊到熊昕的表现，工行崇阳支行一位负责人如是说。

刚接手运营主管，熊昕手头的工作千头万绪。彼时工行崇阳支行营业室的网点风险评级较高，运营质量欠佳，但熊昕没有被吓倒。制作发放业务办理小贴士、定期查阅分析系统资料……她从柜员日常操作规范等小细节抓起，从各项基础工作做起，持续推动网点运营管理改进和提升。半年后，该网点退出高风险名单，运营质量排名也从“靠后”变成“靠前”。

2018年8月，在省行举办的运营主管履职能力提升培训中，熊昕全身心投入，如饥似渴学习新知识。在结业考核中，熊昕所在的小组获得团队第一，她个人也获得第三名的好成绩。此外，熊昕还积极主动参与工行咸宁分行的运行管理部“一案一提”相关业务的提示编写工作，为工行系统内部强化业务学习、提升运营质量等打下了坚实基础。

“我是革命一块砖，哪里需要哪里搬。”熊昕告诉记者，工行崇阳支行一共四个网点，她先后待了三个。

2019年1月，熊昕调任工行崇阳新建路支行运营主管兼网点副职。在配合网点负责人管理好内务的同时，熊昕还积极加强对外营销，很快就打破了该网点没有外汇业务的局面。

2019年5月，通过公开竞聘，熊昕

以高票成为工行崇阳桃溪支行网点负责人。初任网点负责人，面对网点人员结构不优、年龄偏大的被动局面，熊昕充分发挥党建引领作用，将网点的四名党员指定为四个小组的组长，各自选取网点一名员工为组员。根据组长的优势，她指派负责网点相关板块业务，并对网点该项指标在分行的排名负责，充分发挥党员的先锋模范带头作用。在党员的带领下，网点各项工作有声有色，厅堂服务、网点运营、新型商户拓展等各项指标在支行名列前茅。

针对网点个人客户偏多，经常遇到客户因年纪大且行动不便的状况，熊昕组建成立了网点党员服务柔性团队，根据客户业务需求启动特事特办业务。通过上门核实相关事项真实性，启动绿色通道通道及时为客户解决相关问题。

勤学笃行志气高

今年32岁的熊昕，已有11年党龄。作为一名年轻的“老党员”，“勤学、善思、笃行”是她的座右铭。

从做柜员的第一天起，熊昕就开始思考“如何和客户交朋友”。笑脸迎客、耐心待客、站在客户的角度考虑问题、常态化拜访大客户、“小事不过夜大事不过周”……几年下来，熊昕总结出自己的一套经验，也结识了一大批忠实可靠的客户。

2019年寒冬的一天，一位中年男子一脸焦急地走进营业厅。原来他家人的银行账号不能正常使用，但有笔结算款必须使用工行卡。熊昕得知客户来意后，第一时间上前安抚客户情绪。因开户时间久远，信息的不完整性和客户本身信息发生变更的复杂性交织在一起。熊昕没有退缩，她通过翻阅历史凭证，到户籍所在地核实客户变更信息的真实性并及时与上级行沟通，在合规的前提下，第二天就为客户顺利解决了相关问题。

“为你们的高效和敬业点赞，近期

还有大笔的工程款到账，都转人工行账户。”办好业务后，男子开心地说。不出所料，后来该客户成功签约为该行私银客户，改变了该网点此前无大客户的局面。

优质的服务换来的是亮眼的成绩。2019年底，工行崇阳桃溪支行网点存款比年初净增6800多万元；2020年年底比年初净增8000万元；2021年底比年初净增超过1亿元，在全市25个网点中名列前茅。

工作中的熊昕一直是名副其实的“拼命三娘”，升任网点负责人后，她更是早出晚归，全年无休。虽然工作忙碌，但熊昕默默记住了网点每位员工的生日。大到一次团建活动，小到一束鲜花、一个小礼物、一条祝福短信，熊昕都亲力亲为。在她的带领下，网点员工团结协作，宛如温馨的大家庭。

“年长的同事对我就像对待自己的孩子，他们毫无保留地将多年的经验传授给我，在我遇到困难时鼓励我。”回顾成长历程，熊昕感慨道，一路

走来，领导和同事给她的都是正向的激励。正是这些正能量，一直引领她积极前行。

“作为一名共产党员，一言一行要对得起胸前的党徽。”熊昕是这么说的，也是这么做的。2020年疫情防控期间，她除了协助支行做好排查数据的统计、录入和上报，还独自承担了桃溪网点ATM机设备的日常消杀工作。

去年底，因分行工作需要，熊昕交流到工行咸宁分行内控合规部学习。“不论什么职务，都要有合规意识。”熊昕表示，她将抓住一年交流期，扎实学习，敬畏规矩和制度，在合规和业绩之间寻求平衡点。

心有所念，方能行远。“在这个全民奋斗、全民共话‘中国梦’的时代，我们肩负的不仅仅是自己的梦想，更是工行建设世界一流现代金融企业的梦想。”熊昕表示，她将继续立足岗位奋力向前，认真诠释一名共产党员的初心和使命。