

红
示
范

香溢工行巾帼花

——记工行咸宁分行“巾帼文明示范岗”风采

●记者 庞贊

她们在工作岗位上兢兢业业，爱岗胜过爱家，全身心投入到每一天、每一刻的工作中，认真受理每一项业务，为群众解难题、办实事。她们在平凡的岗位上，做出不平凡的表现……看，这就是荣获“巾帼文明示范岗”的她们。

工行咸宁分行个人金融业务部：齐心协力的领头羊

2018年，获得工行湖北省分行“巾帼文明示范岗”荣誉称号；2019年，获得工行湖北省分行个人金融业务成就集体奖；负责人陈芳被评选为工行总行工银成就个人奖（个人金融专业）；2020年，个人金融业务部夺得储蓄存款、个人贷款、私人银行等项目“同业第一”……

翻开工行咸宁分行个人金融业务部的荣誉册，一本本红彤彤的证书、一个个金灿灿的奖牌让人目不暇接。

作为一个有着6年基层行工作经验、工龄将近30年的资深工人，个人金融业务部总经理陈芳有一套独特的带领团队的方法。

“个人金融业务部共有20名成员，其中女员工占63%。”陈芳说，这些员工每一个人都有自己的特点，不管在日常的工作中，还是在生活中，陈芳都把他们当成自己的家人来对待。工作中，陈芳

芳鼓励下属尽管放心大胆去干，实在有困难的，她会挺身而出，并且会根据每个人的特长，扬长补短的安排工作。生活中，陈芳会利用周末闲暇时间，与员工一起参与爬山、打球等体育运动，在运动中交心谈心。她如邻家大姐姐般与年轻员工交流，与她们探讨婆媳、育儿、专业提升、职业发展等话题，她也会如妹妹般关心年长员工的身心健康。

每天学习是陈芳雷打不动的习惯，不仅自己如此，个人金融业务部的员工们不放弃任何一个学习的机会。

让陈芳高兴的是，在个人金融业务部的潜移默化下，其他基层行员工的工作态度也在发生变化。今年2月26日，泉山支行客户经理蒋文参加外拓的活动时，蒋文在前面与商户交流，丈夫就在后面抱着不满两岁的宝宝加油鼓劲。

个人金融业务部全体员工在陈芳



的带领下，内强素质，外树形象，逐步成长为一支生机勃勃充满活力的巾帼生力军，在争先创优、巾帼建功的战役中战功赫赫，展示了工行“半边天”“巾帼不让须眉”的新风采，用实际行动取得了骄人的成绩，诠释了巾帼建功的深刻含义。

工行岔路口支行：温暖如春的四星级服务网点

“真是太感谢你们了，不然我这笔1.2万元的存款就不翼而飞了。”2021年4月1日，工行岔路口支行，客户支女士带着一面印有“服务一丝不苟 解惑无微不至”的锦旗，快步走了进来。

事情还得从一个月前说起。3月初，支女士突然发现，自己存在银行里的1.2万元钱“存款”不见了，但是她又想不起来到底存在哪家银行。跑了几家银行查询无果之后，3月6日，带着最后一丝希望，支女士来到了岔路口支行。

想着自己的血汗钱就这样没了踪影，心态接近崩溃的支女士一时没有控制住，在银行大厅内哭了起来。这一情景被正在巡查的网点负责人乐莎看到。乐莎立即将支女士请到办公室了解事情的原委。

通过多次查询，乐莎和同事终于将支女士的1.2万元钱找到了。原来2017年，支女士办理了一笔1.2万元

的保险投保，2021年5月份到期。随后，岔路口支行客服人员又帮支女士处理好后续的事宜，确保她能顺利拿到这笔资金。

“岔路口支行工作人员的服务态度真好！”支女士逢人就说，还特地精心制作了一面锦旗送上。

“提升服务品质，建设系统标杆网点，一直是我们的服务目标。”乐莎介绍，支行共有9名员工，其中女员工有6人，占据了大半壁江山。就是这样一个团队，2019年被工行总行授予“2019年度服务四星级网点”、2020年度多名员工被评为“市分行基层服务明星”、2021年获评省行“巾帼文明示范岗”。

“岔路口支行是温泉城区历史悠久的老网点，我们利用全新的服务环境和优质服务这两把利器，各类业务在全市25家营业网点中名列前茅。”乐莎说，自2018年起，该行人员稳定，



女员工的业绩占全行50%以上，一批又一批女员工在岔路口支行深植，她们数十年如一日的维系着客户情感，稳固岔路口支行的客户基础，她们用

自己热情周到的服务，给了客户温暖如春般的服务。

目前，岔路口支行正在朝着服务五星级网点的目标努力。

工行赤壁西湖支行：练过硬本领创一流业绩

置优越，商业繁华，人群熙攘，业务繁多。

西湖支行共有员工12人，其中女员工8人，占比67%。虽然从事网点负责人、现场主管、客服经理、客户经理等不同的岗位，但她们都以“巾帼精神”严格要求自己，不断提高文化素养，积累专业知识，充分展示新时期、新形势下职业女性良好的精神风貌，在赤壁西湖支行撑起了门面，挑起了大梁。

2020年8月，赤壁西湖支行进行了全面的升级改造，通过改造升级，各功能分区更加合理，软硬件设施进一步优化，环境更加舒适。银行作为服务行业，优质服务是关键。针对赤壁西湖支行女员工占比比较高的特点，网点着重从强强项、补短板着手，通过加强学习，提升整体素质；优化服务，打造工行口碑；优化环境，树立工行形象；文娱结合，陶冶女工情操



等方面着手，做好各项工作。

通过赤壁西湖全体员工的辛勤付

出，赤壁西湖支行取得了较好的成绩，各项工作始终走在咸宁分行前列。