

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 庞赟

她们在工作岗位上兢兢业业,爱岗敬业,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工银成就集体奖;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、私人银行等多项“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年的资深工行人,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

芳鼓励下属尽管放心大胆去干,实在有困难,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。

每天学习是陈芳雷都打不动的习惯,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

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 解感无微不至”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

2022年3月2日下午6时许,结束了一天繁忙的工作。揉了揉发酸的脖颈,工行赤壁西湖支行行长张云拿出手机拨通了一个电话。

“嘟……嘟……”响了几声之后,电话接通了。“老人家,最近身体怎么样?银行卡用着有没有什么问题?有问题第一时间和我们联系哈……”一顿寒暄之后,张云才挂断电话。

张云通电话的对象,是一位80多岁的独居老人。一年前,老人因为生病无法下床,不能亲自到西湖支行办理密码重置业务。得知情况后,3月8日当天下午6时下班之后,张云带着2名同事来到老人家中,为老人提供“定制服务”,解决老人的后顾之忧,让老人安心养病。

工行赤壁西湖支行位于赤壁市老城区蕲川大道与车站路交汇处,地理位

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较高的特点,网点着重从强项、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。