

发现银行之美
最美银行人展示

最真的情总是以最朴素的面容呈现

——中国工商银行宁波市分行“最美银行人”选录

激情营销 热情服务 塑造青年榜样

奉化支行惠政支行行长 宋玉琳



她虽没有惊天动地的丰功伟绩和豪言壮语，但凭着对金融事业的满腔热忱、兢兢业业、踏踏实实，以强烈的敬业精神和实事求是的工作态度在本职岗位上开拓出了一片自己的新天地，找准了自己的人生坐标。这就是工行奉化惠政支行的宋玉琳，今年37岁，中共党员，本科学历，现任工行奉化支行惠政支行行长。1997年进入工商银行奉化支行，先后在交换员、会计员、国际业务、企业客户经理、支行工会、网点负责人等岗位工作。在她并不太长的职业生涯里，却已经荣获了“工行总行爱心大使”、“宁波市巾帼岗位明星”、“奉化市劳动模范”、“奉化市政协委员”、“宁波市青联委员”、“宁波市十佳青年”、“宁波市劳模”、

全国金融“五一”劳动奖章等多种荣誉。

在服务管理岗位上，她本着“服务为先、客户至上”的服务准则，从学深学透总分行服务管理文件做起，勤于思考、刻苦钻研，修订并规范了《奉化支行服务管理暂行条例》，进一步完善和健全了支行言行有例、赏罚有据的服务管理机制，并通过抓实抓好一线员工岗位练兵、五星级柜员业务测试和组织开展服务礼仪培训、服务征文活动，不断提高员工综合素质，塑造追求服务一流的现代银行形象。同时带领技术比武团队多次获得了技术比武团队奖和个人奖项。在日常服务检查中，她始终坚持公开、公正、公平原则，全面采用评星管理服务激励约束机制，使全行员工服务

意识进一步提高。在她管理服务期间，奉化支行在分行年度服务考评中始终名列前茅，所辖两家网点获十佳服务机构，两家网点获服务优秀达标网点，两名柜员获总分行级服务标兵，这里面有她辛勤付出的汗水和不可磨灭的功劳。

宋玉琳不但工作很好，为人忠厚老实，还怀有一颗火热金子般的心。她总是对自己节约，对别人慷慨。从1997年起她结对助学四位贫困学生，合计助学人民币15万余元。在社会救灾扶贫方面她总是带头捐款。她的事迹曾被中央电视台等各级新闻媒体播放。在2012年被总行评为爱心大使，并被奉化市政府评为个人道德模范等。

作为一名工行员工，为广大客户提供卓越金融服务是我的使命。小小柜台是我为客户提供服务的窗口，我的一言一行、一举一动、一个微笑、一声您好，都代表着工行的形象。

高标准，严要求。身处胜利桥支行这个工行服务标杆网点、全国银行业文明规范服务“十佳示范单位”，“胜利桥人”的品牌服务理念激励着我，坚定了我的工作信念，历练了我的业务技能。标准礼仪迎接客户，细心了解客户需求，快速办理相关业务，为客户提供规范、高效、便捷的柜面服务是我每一天工作的基本要求；而更高的要求则是从细节出发，深入了解客户的金融服务需求，用我的优质服务

优质服务无止境
镇海胜利桥支行综合柜员 夏丽萍

和工行的优质产品为客户创造更多的财富。心交心，心相应。面对急匆匆跑来挂失的客户，我会在安抚客户情绪的同时以最快速度办理好相关手续；面对老年客户，我会放慢语速、提高音量、耐心讲解；面对有着闲散资金需要理财的客户，我会推荐适合其风险承受能力的优质产品，实现其资产的保值增值。我时常提醒自己换位思考，想客户之所想，急客户之所急，争取把服务工作做得更好更优，以真诚换取客户的真情。每一位客户满意的笑容是对我工作最大的肯定。优质服务无止境。我将坚持不懈，提高自己的专业技能和业务水平，不辜负客户那份满满的信任和深深的期望，用我的窗口服务传递行人的正能量。



财富理出幸福的温度

鼓楼支行财富管理中心主任 胡素君



她都会基于对客户真实情况的充分了解，认真分析资产状况、投资需求，理财目标，给客户作出科学、合理、审慎的建议。她给出的资产配置建议总能恰到好处地贴近客户的个性需求。在各类金融产品的销售中做到风险充分揭示，在她那里购买产品能感受到特别安心、踏实。在做好金融服务的同时将服务延伸到客户生活的方方面面：出国留学咨询、购房、购车、孩子找伴侣牵线搭桥……服务久了，很多客户成了她交心的朋友。

胡素君是个特别热心、特别诚恳的人。她常挂在嘴边的一句话就是：“做理财不能只盯着业绩单。”去年“五一”，好不容易放假休息的胡素君正带着女儿在外面玩，突然接到客户来电：“我想买辆车，你能不能帮我推荐个汽车销售商？”这是一位来自中国台湾的女客户，此前来过胡素君的理财室，但这位女客户没有打算在大陆理财。“既然她不是你负责的客户，何必这么上心？”家人感到不理解。不过，热心的胡素君却立马应承了下来：“人家找到你，这就是信任。”

在做好本职工作的同时，胡素君作为同心文化论坛的讲师、工总行的首批种子内训师视金融知识普及和金融安全防范为己任，默默地参加各类公益活动；多次到社区、街道、学校、政府机关、军队及企业举办各类理财讲座及咨询活动，得到广泛好评。

胡素君，现任工行宁波鼓楼支行财富管理中心主任，拥有CFP、寿险管理师、财富管理师、经济师、基金从业资格等证书。2008-2009年度宁波市女职工建功立业标兵、荣膺福布斯·富国2010中国优选理财师50强等，2011年入选宁波市十大服务礼仪之星，她的服务方法被市总工会评为“宁波市品牌服务法”。并被评2010-2012年度宁波市劳模。

胡素君是个专业的理财师，她深知每一次给客户作的建议关乎客户财富的安全，背后更深层次地隐含着是否能帮客户实现未来幸福的人生目标。因此无论金额大小每一次服务过程

不变的追求

郑州支行营业部个人客户经理 周欢



我的工行梦始于三尺柜台，从坐在玻璃后小小的女孩、奔波于营业厅的大堂经理、到现在专业为客户提供车贷服务的客户经理，五年的时光，不同的岗位，我都真诚服务好每一位客户，努力做一名职业、专业和敬业的工行人。我深知，卓越服务不是口号，而是一种追求和态度。

无论是作为一名柜员还是客户经理，在银行工作中，客户都是我最重要的伙伴。在对客户的迎来送往中，不仅带走了初涉职场的稚嫩，催熟了我的心智，更是让我在服务客户的过程中享受工作之美，满怀着信心和责任，热爱着

倾注了我青春的岗位。

以诚挚之心，待客如友。在日常工作除了苦练基本功外，细心研究，不断完善，把最美最灿烂的一面展示到工作中来，我更是用耐心、真诚打动每一位客户的心。有时业务制度和客户需求难免会有冲突，但我用自己最好的状态去迎接每一位客户，把这份快乐传递下去；用真诚的微笑吹散客户的质疑与烦恼，让他们感受我的热情，让每一位走入工行的客户都感受宾至如归的感觉。

以精细之心，服务如水。服务从细节出发，从自我形象的整洁出发，让客户感受到无愧于一个合格的银行工作人员；到办理业务的细致，让客户感受到如水般的温润。每天会面对形形色色的客户，碰到各种各样的疑难杂症，“耐心”则是我对待客户不变的工作态度，无论是下班时客户的来电询问解答，还是周末时放弃休息在单位帮助客户处理杂症的忙碌，我都始终设身处地地为客户着想，急其所急，让服务如一股细细的暖流，温暖每一位我接待过的客户。

我不是别人眼中的英雄，没有轰轰烈烈的事迹，但是我觉得平凡也未必不是另一种感动。用全新的微笑去迎接全新的开始，用全心的投入去对待每一位客户，每一笔业务，无论工作有多繁琐，都不留一丝懈怠在心中。

积存金

您身边的银行 可信赖的银行



ICBC

黄金价格波动， 买工行积存金 人生财富规划， 买工行积存金 家庭资产配置， 买工行积存金

积存金是工商银行全国首推的以“日均价格灵活定投”的低风险黄金投资理财产品，真正实现以日均价进行黄金积存，从而更有效地为投资者平摊投资成本，最大限度地规避金价波动的投资风险。

- ◆ 稳步增金 工商银行每日为您购入黄金，帮您平摊成本，分散风险
- ◆ 积小成金 每月最低只需200元，即可以小资金，参与黄金大投资
- ◆ 便捷存金 网点柜面、网上银行、手机银行等多种渠道均可办理业务
- ◆ 轻松换金 积存金可在工商银行全国各实物贵金属销售网点轻松兑换
- ◆ 多样选金 可兑换工商银行丰富的贵金属实物品种，也可兑换现金
- ◆ 赚取真金 点滴积累，持续参与黄金投资，时间为您创造更多财富

即日起至6月30日，连续积存三个月（起点200元）即可获赠手机话费20元；积存金兑换部分实物贵金属可享受价格优惠。工行各营业网点、个人网上银行和“融e购”网站（mail.icbc.com.cn）均可兑换实物贵金属。

详询工行各营业网点。风险提示：产品有风险，投资须谨慎。
网站 www.icbc.com.cn 服务热线 95588

ICBC 中国工商银行