

活力银行的巾帼风采

记中国银行宁波市分行 巾帼功业二三事

女人如水,水滴石穿。看似柔弱的女性,在广阔的社会舞台上用自己的智慧和坚毅,闯出了一片天地。在中国银行宁波市分行,女性不只顶起了半边天。截至2018年,宁波中行有女性员工2165人,在全辖3300余名员工中占比超过60%。她们积极投身分行的各项工作,展现了勇担使命、爱岗敬业、见贤思齐的时代风采。

俞虹

甘当一颗螺丝钉

1995年从西安交通大学毕业后,俞虹就进入了中国银行宁波市分行工作。出于对金融行业的憧憬,这个当年工科毕业的高材生一脚跨进了银行。20多年后,她说,银行是一架庞大精密的机器,每个岗位上工作的人好比一颗颗螺丝钉,只有甘于在平凡的岗位上,踏踏实实做好每一项工作,才能保障机器的运转。

她从镇海支行的柜员做起,在一线工作了17年。2012年进入中行市分行的风险管理部工作,现任市分行贸易金融部基本结算团队主管。

在同事的眼中,认真负责、爱岗敬业的她是“身边共产党员”的典型。有一次俞虹的母亲要动手术,她远在北京的弟弟都赶到宁波的医院了,她却还在单位。“家人电话打来的时候,我正在为当天必须报送的一份材料忙碌,同事劝我赶紧去医院,但我想这个事情是我一直跟进的,我最清楚情况。”这件事情后来被她的一个同事写进了《我身边的共产党员》。“我看到这篇文章的时候,又惊讶又感动。银行的工作很繁忙辛苦,加班加点是很正常的事,不单我,我的同事们也是如此。”

俞虹目前所在的基础结算团队,负责对公日常结算业务的管理,业务内容包括对公账户管理、汇款、上门服务、回单箱、短信通、财政特色业务、结算卡和缴税业务等30余种国内结算产品。团队所发送的每项制度,直接关系所有网点的业务操作和客户的用户体验,稍有不慎直接影响业务开展。

在同事的眼中,她是一个带头吃苦的上司。“俞老师常年如一地加班,从不抱怨,反而享受着工作完成带来的喜悦感和成就感。当遇到工作和家庭发生矛盾时,俞老师总是先大家后小家。”俞虹的一名同事说。

2月25日,在俞虹和同事们的努力下,市分行成功叙做全市金融系统首笔取消企业银行账户许可之后的企业基本存款账户变更业务,以及余姚、镇海等地区当地首笔企业基本存款账户开户业务,受到了客户的好评。

客户认同带来的满足感,任务完成带来的成就感,是俞虹二十几年如一日默默奉献的动力。从她的身上,你能看到一个共产党员不平凡的思想境界和品质。她说:“平凡的事情,天天用心地做好它,就是不平凡了。”

胡伟飞

金融战线上的一名小兵

胡伟飞2008年大学毕业后进入了中国银行宁波市海曙支行,现担任海曙支行大堂经理一职。在几百平方米的营业大厅内,她用自己服务至上的理念与踏实肯干的态度,创造着价值,实现着梦想。

有着小梦想,做着平凡事。在胡伟飞眼中,每个人只要能诚恳尽职,在使别人得到愉悦的同时,也让自己变成一个具有魅力的人,这就是一种人生的精彩。道理说来很简单,其实,天长日久,坚持做到,并不容易。

大堂经理,是联系银行和客户之间纽带的岗位。每个工作日的早上,她会提前到位,做好工前准备;巡视大堂时,她用甜美的微笑、温馨的话语、亲切的问候主动识别引导分流客户,提高工作效率;工作中,处理异议,团队配合,引荐挖掘,满足客户即时和潜在的需求。

大堂经理不仅需要具备良好的业务素质,还需要敏锐的观察力和随机应变的能力。身为大堂经理的胡伟飞,对于服务的理念有着自己独到的见解。她所追求的是“五大特色”服务内涵,即“服务讲特色,营销讲技巧,工作讲方式,说话讲艺术,办事讲效率”五大要点。

为此,她自备了一个小的记事本,主动记录客户的通讯方式,每当有新的理财产品推出,逐一联系客户,将服务和营销延续到柜台外。对有生意往来的客户,来个温馨小提示,设身处地建议巨额流动资金转存通知存款。对新的理财方案,随时回访,注意客户意见建议的收集和反馈,寻找客户最满意和最不满意点,有效提高客户对服务感受的愉悦程度。在客户生日或节日,客户会意外收到一份温馨的贺卡或一句真诚的电话祝福。因人而异的服务小故事暖人心,提升了客户的幸福指数,提升了中行的美誉度。

作为金融战线上最普通的一员小兵,胡伟飞以一颗始终保持热忱与真诚的心,把客户需求作为第一信号,把客户满意作为第一标准。在几百平方米的大厅内,用自己服务至上的理念与踏实肯干的态度,创造着价值,实现着梦想。优秀的工作表现,使她获得了不少荣誉,如2013年度中国银行业协会组织的全国性银行大堂经理评选活动中,成功当选了2013年“明星大堂经理”;2015年被评为2013-2014年度宁波银行业“百佳服务明星”;2017年被评为宁波金融工会“五一巾帼标兵”。

柴梦云

三尺迎宾柜,五寸键盘声

柴梦云2010年进入中国银行北仑分行营业部,成为一名对公柜员。从此,她每天的工作就是三尺迎宾柜、五寸键盘声。但日复一日的平凡工作没有磨掉她的热情,而是磨砺出了一颗甘于奉献、精益求精的匠心。

勤学好问、孜孜不倦的柴梦云入职半年,便凭借突出的业务技能在全行青年员工中脱颖而出。在从事国际收支申报岗位期间,她积极推广国际收支网上申报工作,耐心解答企业疑问,积极与外汇局有关人员沟通学习,使北仑分行成为辖内率先完成企业网上申报开通率与使用率双百的单位,她也因此被国家外汇管理局宁波市分局评为2011年度推广国际收支企业网上申报先进个人。2013年,在中国银行宁波市分行贸易金融部牵头修订的最新外汇操作流程编著中,她担任了国际收支申报板块的主写人,还整理出一套岗位操作流程并在行内流传使用,为同事们带来了诸多便利。从事对公柜面服务后,她在业务上勤学勤问勤记录,账户业务、人民币业务、外汇业务全面开花。

在这个服务与效率并举的时代,作为一名柜员,柴梦云业务够硬、服务够优。她每天合理安排任务,先急后缓,尽最大可能减少客户的等待时间,在保证业务合规的前提下多进行换位思考,尽可能减少财务人员不必要的奔波。其中有名营业部的常客孙姐,和蔼可亲,可是听力不好,账务资料又多,常常会有些错误。孙姐只要一接到银行电话,就知道一定是资料有问题,电话里听不清,只能紧赶慢赶到银行更正。知道这一情况后,柴梦云主动留存了她的手机号码,每每有资料上的问题就给她发短消息,哪个账号哪家收款人哪家开户行哪里有问题,全部写得清清楚楚。虽然占用了自己不少时间,却为客户提供了不少便利。

2015年6月,外汇局将ODI/FDI直接投资业务登记权限下放给了银行,银行业务范围不断增大,合规任务愈发艰巨。北仑分行有大批注册在梅山保税港区的企业办理相关直接投资登记业务,为做到了解客户,符合外汇政策,合规办理业务,在办理ODI登记业务时,除要求企业提供必备材料外,柴梦云会不厌其烦地与企业人员约谈,了解企业真实背景、资金状况、股东信息、项目情况等,但在实际办理过程中会碰到一些需要企业提供更多资料佐证真实性的情况,有些企业不能理解和接受,甚至会出现强硬态度拒绝配合。柴梦云站在客户的角度,晓之以理,阐明利害,努力取得企业的支持,在确保业务合规的前提下一丝不苟自始至终地服务好企业。近几年在外汇局核查、宁波市分行抽查业务中,北仑分行始终保持无案件、无事故、无差错、无违纪。

柴梦云将平凡的工作做到了极致,用平凡的行动书写着不平凡,她在2015年被评为宁波银行业百佳服务明星,2017年被授予“宁波金融五一劳动奖章”,2018年被评为宁波市第二届“金融工匠”。

记者 周静