

“大行工匠”系列报道之五:

立足本职工作 创优良业绩

——记中国工商银行泰安肥城城东支行行长 桑静

用激情把工作创新,用青春把誓言实现。桑静,一个充满热情,努力工作,干一行爱一行的普通银行员工。自95年入行后,她先后从事储蓄柜员、大堂经理、理财经理、网点主任等工作,现任肥城城东支行行长。

多年来,她在工作岗位上,兢兢业业,无私奉献,取得了骄人的业绩,多次受到表彰奖励,连年被支行评为先进工作者,被省行评为优胜柜员、优秀大堂经理、优秀个人客户经理,优秀网点主任;被肥城市政府评为“全市十佳服务标兵”、“建功立业女标兵”“桃都好人”等荣誉称号。在省、市分行业务技术比赛上她也是全能手,总是名列前茅,特别是在2012年省行第九届业务技术比赛中获凭证速录第五名。在担任大堂经理期间,辛勤的努力取得良好的工作业绩,2007年被授予“山东省银行业文明规范服务示范标兵”称号;2008年被总行评为第三季度青年岗位明星,2009年被省行评为优秀共产党员;2011年泰安分行旺季业务竞赛优胜个人,2011年被省行服务满意度最高服务明星,2013年省行旺季服务先进个人,2013年省行建功“十二五奉献在工行”个人突出贡献奖,2012年泰安市分行旺季服务活动先进个人,2014年泰安分行遵章守纪先进个人,2015年泰安分行优秀网点主任,2016年总行评为中国工商银行优质服务明星。

拼搏直前,勇做排头兵

2010年10月担任网点负责人以来,她并没有因为岗位、角色的转变,而转变她认真、勤奋工作的态度,反而是更加努力和勤奋,带领网点全体员工创造了更加辉煌的业绩。

2010年担任泰西分理处网点主任时网点搬迁新址,为防止客户和存款的流失,她及时调整工作措施,带领员工采取走出去、请进来的措施,在网点搬迁前夕,她逐一到附近小区、单位上门进行宣传网点情况,还以召开理财课堂的形式,将周边小区、单位的客户请到新网点提前体验网点环境和服务,宣传



介绍网点及工行产品,本来因网点困难而失落的员工们,看到她的执着与付出,也都有了干劲,为了揽存,她们走遍了各大型批发市场、镇街,哪里有信息,她们就走到哪里。

在她的带领下,2011年旺季业务竞赛中分理处各项指标超额完成任务,网点在市分行综合网点中排第二名,取得了优胜网点的荣誉称号。进入2012年以来,各项业绩平稳发展,不管是存款,还是理财产品的营销,优质客户的增加都在不断增长。2012年她被肥城市广播电台邀请参加鲜花送文明直播节目,宣传介绍我行优质文明服务做法,受到广大市民的好评。2012年所在网点被省行评为优质文明服务样板网点;在泰安市分行网点综合业绩评价中名列第十名,2011年,2012年实现两年零投诉。

2012年12月因工作需要她被调往新开业网点:肥城阳光舜城支行,新网点位于城区最西边,属于城乡结合部,周边小区入住率低,没有企业事业单位。在新网点成立的两年来她更是通过勤奋努力工作树立了自己的服务品牌,以发展、服务中高端客户为目标,充分利用网点贵宾区以及客户流量较少的特点,通过工行核心金融产品来吸引客户,通过柜员、大堂经理的优质服务来留住客户,通过客户经理、网点主任的专业、负责、真诚的服务来维护住客户,在2013年泰安市分行旺季网点综合业绩评价中获得第一名的好成绩,同时被评为优胜网点。截止2015年3月31日网点成立两年来储蓄存款总额达1.1亿

元,客户总资产达2.3亿元。

2015年4月7日担任肥城城东支行网点负责人,她认真分析网点的各项业绩指标的发展情况,存款增长较好,但其它指标在支行、市行都处于落后局面。因此她根据网点周边资源、网点自身特点等情况及时调整了工作思路和工作措施,她从人员管理、外部营销、内部挖潜、客户服务四个方面,制定了一系列的措施,让城东支行的各项指标都有了快速提升,特别是客户资产的增长、客户结构的不断优化等等,因此网点的竞争力不断提升,特别是2015、2016年城东支行的个人客户资产进入快速增长期,连续两年客户资产增长过亿元。对公业务一直是城东支行的短板,在她的带领下,对公业务各项指标都得到了发展,存款由原来的200多万到现在的2700万元,对公账户的开户、有效户的的提升,达标客户的提升都在支行名列前茅;至2017年8月,共有储蓄存款余额3.58亿元,较年初增长6200万元,个人资产5.81亿元,较年初增长1.06亿元。2016年网点被总行授予优质服务四星级网点。

从客户进门礼貌的问候,到分流引导客户办理业务,从营销产品到维护客户,从快速处理客户投诉,到解决客户疑难问题,这其中的每一个环节,每一个细节,她都用实际行动给员工们作了表率,也赢得了客户的满意和信任。

真诚服务,赢得客户

真诚的服务来源于自己的内心,切实做到想客户所想,急客户所急,帮客户所需。

担任大堂经理期间,她用真诚和热情的服务赢得了客户的信任,很多客户成为她的朋友,特别是一些老年客户,每次到网点总要同她聊两句,因为她总是为她们着想。

在担任客户经理期间,她用自己专业的业务知识和真诚为客户着想的工作态度,再次受到高端客户的信任,各项业绩总比名列前茅。

担任网点主任以来她更是知道服

务的重要性,她提出的“以服务工作为基础,以优质的服务来争揽客户,服务客户,向服务要存款,向服务要效益”的工作思路,更是得到全所员工的认同,用自己优质的服务,精湛的业务技能,赢得了客户的认可,员工的敬佩。这项工作思路在网点的各项业绩上得到了很好的验证。

锻造团队,凝聚合力

一花不成春,一木不成林。要想让员工心往一处想,劲往一处使,要从转变员工的思想观念入手,增强大家的使命感、责任感、危机感和紧迫感。员工们都用标准化的礼仪为客户热情服务,用熟练快捷的业务技能为客户节省等待时间。网点内外联动,尽一切所能为客户提供优质周到的服务。她“团体协作,内外配合”的工作思路,在支行、市行的不管是旺季劳动竞赛还是行外吸金活动中都得以验证,各项指标稳步快速发展,她真诚的言行,不但让所有员工信服,而且还凝聚了人心,鼓舞了士气,也使网点的各项工作朝着“以客户为中心、团结合作、合规经营”的发展思路,稳健、健康、持续地发展。

狠抓管理,防范风险

工作中她始终把强化内部管理作为工作的重中之重,深知一个制度健全、内控严密的机构是让业务健康、持续、稳步发展的基础。各项规章制度长抓不懈,管理体制措施落实到位是她的一贯作风。她时刻保持清醒的头脑,不断增强责任意识,认真履行总、省、分行各项规章制度,明确岗位职责和操作规程,做到有章可循,有规可依,通过学习金融法规和案例教育,让全体人员增强了法纪观念和明辨是非的能力。

桑静一直在一线工作,磨练了意志,增长了才干,积累了丰富的工作经验,正是她的无私奉献,处处为全所员工、为客户着想,正是她对工作的满腔热情和拼搏进取的精神,才使她取得了良好的工作成绩。我们相信,在她的带领下网点的各项业绩将会蒸蒸日上。

通讯员 赵绪春 张昌勇 张捷

兴业银行泰安分行
为泰山徒步大会加油助力

十月金秋,秋高气爽,万众瞩目的“2017环泰山国际户外徒步大会”在泰山脚下正式拉开帷幕。此次赛事由兴业全球基金冠名,兴业银行泰安分行鼎力支持,不仅组织客户成立了“兴业银行”方队,更是在多个地点设立了补给点,为参赛队员提供水、水果及医疗救助等服务。“我们一定全心全意做好赛事服务”,兴业银行泰安分行相关活动负责人李经理介绍到,“我们把运动员的各项需求考虑在前,尽量减少运动员在补给站的时间成本,力争做到‘能量直接入口,脚步停下即走’的目标。从细节入手,提供周到的服务,不仅仅是为运动员,更是为广大客户服务的基本要求。”

看漫山秋色,层林尽染,来自世界各地的万余名徒步运动爱好者在沿途美景的陪伴下参加了此次活动,不仅达到了徒步健身的目的,更是充分展示了泰山的老城新貌、人文古迹等各种元素,深刻诠释了“壮美泰山,健康泰安”的活动主题。“我经常参加各种

户外赛事,了解到本次户外徒步大会在泰安举办,我就立刻报名了。”来自临沂的户外运动爱好者张先生说到,“这次能够用徒步的形式来全方位了解泰山的风采,真的是很特殊的体验。赛事不仅进一步宣传了泰山,更是传递了活力与热情的运动精神,传递了运动的正能量。”

兴业银行始终坚持绿色金融的发展理念,是国内首家采用赤道原则的银行,在贷款和项目融资中强调企业的环境和社会责任,利用金融杠杆促进企业项目在环境保护以及周围社会和谐发展方面发挥积极的作用。泰安分行自2011年入驻泰城以来,立足服务本地经济发展,始终坚持“服务源自真诚、发展中共同成长”的经营理念,积极助力各项公益事业活动。李经理表示,“我们将一如既往地坚持以客户为中心,不断优化流程,提高自身水平,为客户提供更加优质的服务,进一步助力泰城经济的发展。”

(通讯员 王元志)

商老庄乡计生办开展便民服务活动

今年以来,商老庄乡计生办以群众满意为工作目标,强化措施,落实各项便民举措,取得了良好的效果。

一是广泛开展宣传服务。结合健康山东行活动,邀请省内知名专家,为辖区育龄群众开展婚育健康知识讲座,向辖区群众普及科学育儿知识。

二是开展健康查体。组织车辆免费送辖区群众到县计生服务站参加孕前优生监测和孕期保健,进村入户为群众开展健康查体服务,受到群众欢迎。

三是认真做好随访服务。计生专职人员定期对新婚、孕期、产后妇女上门走访,认真登记其详细信息,建立管理档案,做好跟踪服务。

四是倡树文明婚育新风。大力开展移风易俗,开展“乡村文明行动”,倡导优生优育,充分发挥村级红白理事会作用,节俭办婚礼,引导群众树立科学、文明的婚育观念,构建健康和谐的人文环境。

(通讯员 陈震)

全市农村商业银行
“微时贷”系列产品快速

如意贷

以福农卡或贷款证为载体,可随用随贷、自助放款,还款的信贷产品。

- 申请条件:**
- 1、年满18周岁,年龄+贷款期限≤63周岁
 - 2、在我行无存量贷款业务
 - 3、信用状况良好
- 申请资料:**
- 1、借款人身份证
 - 2、根据业务情况需要提供的其他资料
- 借款额度:**最高5万元
借款期限:最长36个月
借款利率:利率超低,用款1天支付1天利息
担保方式:无抵押,免担保
还款方式:灵活还款