

我行开展“迎五四青年志愿者帮扶”活动

4月27日,为增强广大青年员工主人翁意识、责任意识和发展意识,更好地做好我行帮扶点的帮扶工作,接受爱国主义教育,我行团总支、工会、办公室组织40多名团员青年志愿者开展了“迎五四青年志愿者帮扶”主题团日活动。

青年志愿者们到我行驻村帮扶点——涉县河南店镇立邱村开展了道路修缮、村容村貌改造、环境卫生清扫等帮扶活动。驻村帮扶工作组组长、我行监事长王健康给大家介绍了该村的整体情况,帮扶工作组近期的重点工作措施,布置了本次志愿者帮扶活动内容。活动现场,青年志愿者们分成两组,一组负责清理村委会门前道路,大家拿起铁镐、铁锹、铲子等工具松土、装车,他们顶着炎热的天气,不惧飞舞的尘土,一个个干得热火朝天。另一组拿起抹布细心地将村委会楼房里里外外打扫了个遍,村委会楼房玻璃变得更加通透明亮,椅子也是一尘不染、整齐摆放。

当天,青年志愿者们还到涉县129师参观学习,他们在一张图片、一件件陈列品前,细心地体会着了先烈们不畏艰难险阻和不屈不挠的革命精神,受到了一次爱国主义教育。

通过此次主题团日活动,青年志愿者们深切体会到了劳动的光荣以及贫困山区的艰苦生活,增强了他们的责任意识、发展意识和爱国意识,推动了我行帮扶点的帮扶工作。

(办公室 团总支)



张志光 摄

立足当下 成就未来

邯钢路支行 任鹏充

来行近两年了,通过和同龄人的沟通交流,看到了自己和部分同龄人存在对自身定位不准的情况,只有立足当下、理清思路、修正方向,才能成就未来。

得与失

年轻人意气风发,大多喜欢得到而害怕失去。殊不知,把物质守恒定律扩展到包括精神层面,万物有得就必有失。在许多情况下,失去本身就是得到,是一种人生阅历的增加;得到是另一种意义上的失去,失

名与利

无数榜样人物是把个人名利看作身外之物,既不为得到名利而沾沾自喜,也不因失去名利而痛苦不堪。他们珍惜名利,但从来不为个人争名夺利。他们靠奉献赢得名利,靠诚信呵护名利,把个人名利之溪纳入企业

去了其他可能的机会。所以,年轻人不要因得到而满足,也不要因失去而惋惜。得与失,互为因果,循环往复。我们应该正确看待得与失,保持良好的心态。

和国家名利之海。令人遗憾的是,也有相对的负面典型,要么把名利看得过重,虚荣心过度,以致是非不辨,走向极端;要么不知名利的珍贵,缺少荣辱概念,自甘堕落,成了反面教材。我们年轻人要树立正确的人生观和高尚的名利观念。

勤与懒

人生成功与否,可能与机遇有关,也可能与自身天分有关,还有可能和命运有关,但这些都并不重要;重要的是你自己努力得如何,而在努

力的过程中,你又有多少勤奋和多少懒惰。“业精于勤荒于嬉”的古训人人都懂,但这一点又不是谁都能认真去履行的。多少事实证明,机遇首先迎接的是勤奋者,天分首先偏爱的是勤奋者,命运首先光顾的也是勤奋者,他们都把目光投向了有准备的人。以机遇、天分、命运不好为自己的懒惰和失败开脱,绝无充分理由,是苍白无力的。在工作中多一份勤奋,便向成功迈进了一步。让我们在勤勉的汗水中走向人生成功的阶梯。

优质服务源于细节

人民路支行 赵邵伟

优质服务源于对细节的积累。有句话说得好:“泰山不拒细壤,故能成其高;江海不择细流,故能就其深。”每一个细节就像一粒水滴,只有通过一个个细节,才能让客户感受到我们服务的真诚。

人民路支行的员工们把客户当成了亲人,把细节服务当成了一种习惯。当客户对业务存在疑问时,我们要用心去解释;当客户办理业务等候时,我们可以送上一杯水并报以歉意的微笑;当年长的客户看不清单据时,我们会及时递上老花镜……

我们每日坚持晨会制度,坚持每日“两分钟思考”:上班一分钟,认真考虑当天该完成哪些工作,分轻重缓急;下班一分钟,回顾一天当中自己在工作中还有哪些遗漏与不足,以便及时弥补与改正。一天中午快下班的时候,一位外地客户来办理交通违章罚款业务,匆忙之中将钱包落在刘会计的柜台上。想到这位客户身在异地,身无分文,一定非常焦急,刘会计就利用中午休息时间通过各种渠道,打了几十个电

话,几经周折,终于通过北京的一家银行联系到了这位客户,最终将钱包“完璧归赵”。

有一次,一位客户拿着母亲的邯银行卡前来柜台修改密码,而按照规定,修改密码必须由本人亲自办理,代理修改是不予受理的。后来我们通过与这位客户交流,了解到她的母亲生病卧床不便前来。于是我们与总行会计结算部请示,确定了解决的办法。先由我两名行员工刘会计和张会计前去客户母亲家里进行核实,确认无误后为这位客户办理了修改密码业务。我们在严格遵守有关制度的同时,很好地解决了客户的难题,达到了客户的满意。

哲学家萨格雷说:“播种一种行为,收获一种习惯;播种一种习惯,收获一种性格;播种一种性格,收获一种命运。”伟大的企业之所以伟大,关键在于能够长期不断地使用自己的消费群体满意自己的服务。服务是一种文化,是一种传承,我们应持之以恒地做好每一个细节,不断做强、做大自己。

客户伴我成长

客服中心 吴洁

“您好,X号坐席为您服务,……”这样的话语,大家听到过很多,也许并没有过多的关注。可是,对于一名客服坐席,却是最熟悉、最亲切的开始。

时光荏苒,岁月如梭,转眼我在邯郸银行客服中心工作已有4年。记得第一天走上客服岗位,有欣喜、有期盼,还有一份神秘感。一个个独立的工位、高高的隔音板,每人一部电话、一台承载系统的电脑。

成立之初,客服电话量并不大,能办理的业务也很有限,主要是业务咨询、投诉受理和口头挂失。随着邯银行卡的发行和业务量的增长,客服中心增加了自助设备和电子设备的监控系统,于是客服也担起了ATM机、查询机监控的重任,帮助商户查询POS收单业务状态和查询开户行的义务。尤其是随着我行网上银行的开

通和优惠政策的陆续推出,我们承担了更多的客户咨询,也不断听到客户的称赞。“有这么好的优惠政策,邯郸银行真是不错!”每次听到客户这样说,我们都倍感自豪。

作为一名客服人员,我感觉换位思考很重要,需要设身处地为客户利益考虑,客户遇到疑难问题时很着急,我们就需要尽力为他们解释每一个疑问。当遇到疑难问题,我们就一点点查询相关资料,一次次咨询专业人士,就希望能尽快为客户解决问题。从一天的十几个电话到如今的一百多个电话,我们解决问题的速度也越来越快。

在每天与客户接触中,我明白了客户心里最需要的和最希望得到的,正是要我努力学习的。我愿意成为邯郸银行一颗小小的螺丝钉,在自己的岗位上发挥应有的作用。

远大支行,我的家

远大支行 耿焕杰

“我不能说家是什么,只能说家像什么。家,就像一缕阳光迸发着欣慰的真诚。”

——题记

早上7点30分,远大支行柜员朱慧敏准时出现在营业室,盘库、接钱,开始与夜班同事交接。而夜班同事王文豪、张振钰也在开始打手续、封库,准备日结。7点40分,慧敏坐在了柜台开始了一天的工作。这是远大支行夜市银行开业以来最平常的一次交接班,每天都会上映的一幕。

在其他银行都是8点半开门营业的时候,远大支行早班接班柜员的工作时间延长了将近一个小时。尽管意味他们将承受更大的工作强度和工作压力,但是谁都没有一句怨言,因为在远大支行每一个人的心中都有对远大的一份挚爱、对同事的一份关心。

夜班同事工作时间长,熬夜辛苦,一定要让他们早点下班,早点回家休息,这是每一位白班同事的共识;白天工作强度大,业务多、手续繁琐,一定要让他们早点结账,早点整理手续,这也是每一位夜班同事所想的。所以每天早晨和下

午接班的同事都会来得很早。交接班不需要太多的言语,点钱、核对,默默的,一切都那么悄无声息,井然有序。但心里始终装着对同事的体谅,哪怕自己苦一些,累一点。

有一次,夜班同事张辉中午突然发烧,大堂经理黄秋文在工作了一上午、下午短暂休息几个小时的情况下主动承担起夜班的工作,到第二天早上下班的时候她已经工作了20个小时,当问她累不累的时候,最先想起的还是同事的病情。而祁越行长助理在夜班同事下班的时候也总会像姐姐一样嘱咐我们:先吃早饭,回家路上慢点,到家好好休息。

“我们是一家人,相亲相爱的一家人”在那年的元宵晚会上我们一起用这首歌表达远大支行每个人的心声。一年以来,尤其是夜市银行开业以后,虽然有的同事之间见面的机会变少了,但是心与心之间贴得更近,那份温情体现得更加真切。

我不能说家是什么,只能说家像什么,最美的家就像我的远大支行。

在服务中提升自己

人民西路支行 刘瑾璠

作为一名2012年新入行的员工,一入职就赶上了邯郸银行“服务提升年活动”。那段时间里,服务提升办老师和支行领导、主管,每天都在晨会上带领我们练习服务用语、动作,还教了工作中可能要用到的手势及英语,我自己感到有了长足进步。

银行柜员每天都在重复作业,但我每天都能从中体会到很多快乐。客户要求其实很简单,我们的一个微笑,“请坐,请问您办理什么业务、谢谢、再见、慢走...”等一些简单的礼貌用语,就能换来客户的认可。而客户的一个微笑和一声谢谢,就会让我很开心。

每当有客户说“你们邯郸银

行的服务真好”,我都会很欣慰地回上一句“谢谢您,这是我们应该做的”。很多客户在办理完业务后都主动要给我们的服务做出“非常满意”的评价。新的客户不断增加,老客户留在邯郸银行,都让我意识到了服务提升的必要性和重要性。

全员参与服务提升,我看到身边每一位同事都在进步,从开始的不习惯、不自然,到现在的自然、自信,把自己最优质的服务、最自信的工作状态展现给每一位客户,让客户面带微笑离开自己的窗口,这是我们最自豪的时候。

我们就是邯郸银行最亮丽的窗口。

留给自己的忠告

人力资源部 牛建平

有一匹年轻的千里马,在等待着伯乐来发现它。

商人来了,说:你愿意跟我走吗?马摇摇头说:我是千里马,怎么可能为一个商人驮运货物呢?

士兵来了,说:你愿意跟我走吗?马摇摇头说:我是千里马,怎么可能为一个普通士兵效力呢?

猎人来了,说:你愿意跟我走吗?马摇摇头说:我是千里马,怎么可能去当猎人的苦力呢?

日复一日,年复一年,这匹马仍然没有找到理想的主人。

一天,钦差大臣奉命来民间寻找千里马。千里马找到钦差大臣,说:我就是你要找的千里马啊!

钦差大臣问:那你熟悉我们国

家的路线吗?马摇了摇头。

钦差大臣又问:那你上过战场,有作战经验吗?马摇了摇头。

钦差大臣说:那我要你有什么用呢?

马说:我能日行千里,夜行八百。

钦差大臣让它跑一段路看看。马用力地向前跑去,但只跑了几步,它就气喘吁吁、汗流浃背了。

你老了,不行!钦差大臣说完,转身离去。

感悟:不进取的千里马就是废马!多少人因为优秀而难以卓越!在成长的过程中要一步一个脚印!万丈高楼平地起,每一段看似平凡的工作都在为你积蓄着能量。

忠诚企业 爱岗敬业

馆陶支行 杨国庆

古人云:“不信不立,不诚不行”。忠诚所从事的工作和事业不仅体现员工个人价值,更是一种职业道德。员工个人的价值是建立在所从事的工作和事业价值之上的,脱离了企业的成功,自我价值的体现便成为镜中花、水中月。同时,员工实现自我价值也是推动企业发展的根本动力,它们二者相互依存、相辅相成。

其实,员工对企业的忠诚最大的受益者便是我们自己。一种职业责任感和对事业的忠诚一旦养成,就会让你成为一个值得别人信赖,可以被委以重任的人。同时,只有每一名员工忠诚度提高,自觉遵守企业道德规范和行为准则,才能逐渐促进企业整体忠诚度的提高。进而,通过企业整体忠诚度的体现,把个人追求与企业追求联系在一起,聚合成团队的整体力量,按照企业的整体发展目标不断进步。

忠诚企业和爱岗敬业是相互依存、密不可分的。忠诚企业是爱岗敬业的前提和基础,爱岗敬业是忠诚企业的具体体现。一个不忠诚于自己企业的员工,不可能成为一个爱岗敬业的岗位标兵。相反,一个不爱岗敬业的员工,何谈去忠诚企业?实际上,工作中将平凡的事情做好就是不平凡,把容易的事情做好就是不容易。如果每一名员工对待工作都能认真负责、善始善终、尽心尽责,就一定能提高工作效率,提升工作标准,在平凡的岗位上做出不平凡的业绩。

当前,我行正处在一个快速发展的黄金时期,但也是一个爬坡的关键阶段,发展与挑战并存。作为邯郸银行的每一名员工,都要恪守“忠诚企业、爱岗敬业”的职业道德,扎实勤奋工作,不断提高自己的整体素质,为邯郸银行持续发展而做出自己应有的努力。

微笑让你我更亲近

磁县支行 巩飞飞

微笑能给我们的生活增添许多乐趣,给人以美的享受和自信,能消除隔阂,拉近彼此的距离。

微笑的风采,包含着丰富内涵,它是一种激发想象力和启迪智慧的力量。在顺境中,微笑是对成功的嘉奖;在逆境中,微笑是对创伤的理疗。真诚和善良,在微笑中洋溢着感人肺腑的芳香。

微笑必须是发自内心的、真诚的。在我行的服务提升活动中,“微笑服务”是提升服务质量的一个体现。一般情况下,绝大多数客户对我们的微笑,报以相同的微笑或点头示意,双方都处在一种惬意的心情中。柜员亲切有加,客户身心愉快,这是客户最希望看到的,也是我们服务提升所追求的。

仰望

罗城头支行 李丹丹

蚌壳里的夜有多长
我已不再思量
如果被终日的泪水淹没
我的青春将不会歌唱

走过去的路有多长
我已不再回望
如果在意吃苦受伤
我的生命中只有守望

一次不经意的仰望

却带来了今天的希望
告别昨日的惆怅
我的青春将迸发光芒

某年某月某日的一次仰望
会使你看见未来的曙光
累了,困了,想哭的时候
别忘了抬头仰望
踮起脚尖
就更接近阳光



怒放青春
史筠 摄