

# 冠县支行王艳 工匠精神融入血脉



王艳

在文明高度发达、分工日益细化的今天，千行百业都需要工匠精神。作为我国金融行业龙头军的工商银行浩荡军阵里，更需要工匠精神，更需要人人争做“大行工匠”的决心与行动。在工商银行冠县支行，就有一个将工匠精神融入了血脉的人，她就是王艳。她以自己的行动和业绩证明：自己无愧于这个称号。

没有挚爱，难成工匠。只有爱到此处，才能踏入工匠精神的殿堂。工行冠县支行营业室主任王艳同志就是这样的人。王艳2003年入行，在十几年的工作中，她对这一行产生了浓浓的感情和深深的迷恋。起初，面对完全陌生的银行业务，她以“在岗一分钟，学习60秒”的精神苦练基本功，拜技术尖子为师，很快成为业务上的行家能手。

这些年，她转战于不同的岗位，但在任何岗位上，都把对事业的爱、对团队的爱、对工作的爱放在心中最重要的位置，把对家庭、对亲人的爱放在其次。曾经有一次，单位安排她突击发放机构信用代码证、支付密码器，做账户年检、对公信息补录等工作，她忙里忙外，兢兢业业，时常晚上加班到九点，而这时，她的父亲却正因脑干出血在重症监护室抢救了近两个月！那段日子里，白天她让丈夫守在医院，晚上自己加完班再匆匆赶

去，以尽亏欠的孝道。这种对事业的挚爱，正是她工匠精神的强大动力。

没有执着，难成工匠。王艳从入行时的芳华女孩走到今天，历经多个岗位的锻炼，始终保持初心不改，干劲、钻劲不衰。不论在什么岗位，她总是不懂就问，不会就学，不熟就练，做到了干一样，爱一样，专一样。王艳同志任网点负责人以来，认真履行岗位职责，积极推进绩效合约，充分调动员工积极性，拓市场，增中收，积极开展对财政、教育、医院、劳保社保等领域的外拓营销与维护，征得代发工资单位60户，代发人数5万余人，代发额8000余万元，占全县机关事业单位的80%以上，远超其他同业之和，稳定了机构客户和机构存款，网点代发人数、代发额新增及薪金卡、薪金溢均居全市前列，为支行整体代发工资业务持续名列全市第一做出了贡献；理财产品、贵金属销售以及代理保险业务也都取得了较好业绩，其中2016年累计期缴保险达成600余万元，在全市44个网点中排名第三位，王艳同志于2016年度业务总结表彰会上荣获工银安盛先进网点及先进个人；网点客户拓展居全市第二名，签约私人银行40户，年底达标户均资产1189万，网点竞争力持续排名前列。

不达极致，不成工匠。没有最好，只有更好，精益求精、孜孜以求的态度，才是工匠精神的最高境界。这些年来，王艳同志凭借这种精神，取得了一系列的成绩与荣誉：2009年3月通过AFP金融理财师资格考试，2009年10月获山东省分行个金业务知识竞赛第五名，2010年10月山东省分行牡丹卡申请表信息输入比赛第三名，2013年4月获工商银行总行“服务标兵”称号，2014年4月获总行“巾帼岗位标兵”称号，2014年7月获评山东省优秀客户经理，加之分行级各类荣誉近30项，连续八年考核优秀。

这些骄人的成绩，表面上是鲜花和掌声，背后里却是她对自己近乎严苛的要求和磨砺，是常人难以体会的勤奋和辛劳。担任营业室主任之后，虽然工作性质有了变化，但她追求极致的目标没有变，在新的岗位上砥砺奋进，继续展示着“大行工匠”的风采。

聊城分行杨光辉

# 以专为犁 贵金之花怒放在胭脂湖畔



杨光辉

南有杭州西子秀，北有东昌胭脂美。在位于东昌湖畔、连续蝉联总行贵金属业务三十强二级分行的聊城分行，提到杨光辉，领导和同事们的一致评价是专业能力突出、敬业精神强。

杨光辉，2001年江西财经大学国际金融专业毕业后加入聊城分行，先后从事国际业务、贵金属、结算与现金管理等工作。十多年来，始终秉承着诚于道、精于艺、工于思、笃于行的理念，以专业、敬业、精益、乐业的大行工匠精神，勇于担当，积极进取。在他的带领下，聊城分行的贵金属业务从无到有、从小到大，贵金之花怒放在胭脂湖畔，绽放出耀眼的光彩，曾连续多年在省行考核中保持前三名，市场占比始终保持第一，2011至2016年聊城分行连续蝉联总行贵金属业务三十强二级分行荣誉称号，其本人则先后四次获得总行贵金属业务先进个人、营销能手等荣誉称号。

人生有崖知无涯，知之愈多，悔之愈多——这是杨光辉常挂在嘴边的一句话。在杨光辉看来，从事银行工作当博而专之，尤应以专业为立身之本，无论从事何种工作岗位，他始终坚持的原则是吃透业务，吃透产品，深入钻研，与时俱进，先后取得了外汇交易员、国际贸易金融师、黄金交易员、高级黄金投资分析师、国际财富管理师等国际、国内高含金量的专业资格证书。

周虽旧邦，其命维新——专于业不等同于墨守成规。工作中，他推陈出新，办理了多项全省乃至全国首笔新业务：2011年办理的全国首笔代客铜远期交易，获总行产品创新二等奖；所建议的账户贵金属做空交易机制被总行采纳并付诸实施，对同业市场竞争格局产生了深刻而重要的影响；在全省范围内首推个性化定制，实现了人无我有、人有我优，单一客户单笔销售黄金个性化定制产品达30公斤；他还针对客户的特点量身定制了一揽子打包产品组合方案，该方案把黄金租赁、国际贸易融资、法人理财、外汇资金交易等产品进行了有机融合，在为我行带来收入的同时，客户也获得了价格较为低廉的资金，实现了共赢、共同发展的目的。

在其位谋其政——这是杨光辉对其所负责的工作的基本而朴素的态度。对于工作，他始终做到了兢兢业业、任劳任怨，所负责的工作不曾出现任何纰漏。2006年账户黄金业务的推出标志着工行贵金属业务的起步，2009年总行贵金属业务部的成立标志着工行贵金属业务专业化经营的开始，到目前为止，工行贵金属业务已形成了实物类、交易类、融资类三大业务板块为一体的完整的贵金属业务链条。作为全程亲历了这一发展过程的全国为数不多的见证者，杨光辉深知这一过程的艰辛与不易。每一个新品种的第一笔业务他都是第一个做，2008年工行推出贵金属递延业务，为推动业务的开展，在此后三年多的时间内，他带领、指导客户做交易，每个交易日盯盘至凌晨2点半，平均睡眠时间只有3、4个小时，周末则还要撰写行情走势分析报告，无暇顾及年幼的孩子，也曾因此被家人不理解并一度产生家庭矛盾。长时间的熬夜使得他原本瘦弱的身体更加弱不禁风，长时间神经衰弱。

道古稽金，言远合近——作为二级分行贵金属业务主管，杨光辉始终对聊城分行贵金属业务的发展有着清醒的认识和长远的规划。他对辖属支行的销售渠道进行了整合，一个集产品销售、理财咨询服务、融资、产品回购等为一体完整的贵金属产品链条初步形成，聊城市第一黄金银行的地位初步确立，鲁西地区第一家综合回购网点的建立更是提升了工银金行家的品牌美誉度和市场竞争力。

在平支行于丽峰

# 坚守一线，奉献花开



于丽峰

1984年加入中国工商银行在平支行的于丽峰，已在一线工作了三十三年，她立志做一流的服务，创一流的业绩。在这三十三年间，于丽峰创造了许多属于她自己的奇迹。

在工作中，于丽峰一直秉承团结协作，积极进取的精神。她认为学习是支行发展永恒的主题，因此她始终坚持学习与工作并重，在工作中学习，在学习中工作。通过自身努力，于丽峰2003年9月至今担任网点负责人，2004年荣获省行“巾帼岗位标兵”；2013年荣获省行“优秀网点负责人”；2016年荣获市分行“优秀共产党员”及“合规标兵”等荣誉称号。连续多年年终考核被评为优秀，在全市网点竞争力考核中连续3年位于全市前3名，所负责的网点6年中均未出现任何差错。

“用心服务，用爱工作”，是她工作的座右铭，“人的生命是有限的，可是，为人民服务是无限的，我要把有限的生命，投入到无限的为人民服务中去。”是她的信念。她心怀客户，坚持以最真诚与最热情的姿态迎接、对待客户，让客户能够宾至如归。服务无止境，她深刻体会到自己所说的每一句话都代表工行形象，同时她觉得为客户做

的每一件小事，都是客户对工行满意的原始积累，从细微之处能体现出她打造“客户满意服务”的决心。在她心中，客户在她的利益之上，所以她一直坚持“用心服务”，即使遭到客户误解受了委屈，也不放弃自己的初心，能够释然对待。

满怀热忱，奋勇向前。选择银行这一职业，从事一线工作，是一件十分辛苦的事。在母亲长期瘫痪需要24小时照顾的情况下，她都是坚持上班，没有因为家里的事情请过一天假。而且每次工作结束后，身体的疲惫几乎已经到达了她的极限，但她从未抱怨。因为她时刻都抱着一个愿望，就是保持银行存款的不断增长，保持同业占比第一。她一直把在平支行当作另外一个家，她认为只有以爱浇灌，才会结出胜利的果实。

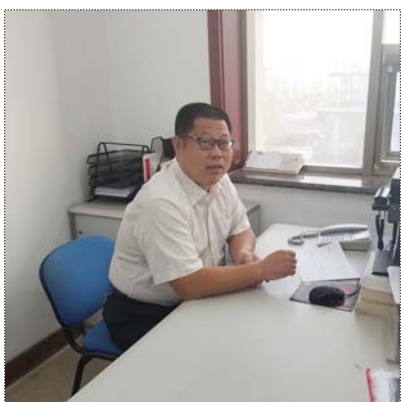
水能载舟，亦能覆舟。在工作中，她始终坚持公道正派的优良工作作风，务求实效，公平待人。她对存在的薄弱环节和制度流程滞后于业务发展的方面进行整合、修订和完善，使之与业务发展同步，与上级和监管部门要求同步。她还规范了各项决策、执行和监督工作的标准，帮助提高员工的业务技能，加强员工责任意识、风险意识教育，加强规章制度执行，严格业务流程。她所实施的上述措施效果显著，让在平支行在2011年-2016年间连续多次荣获分行“双零网点”和“优质服务”样板网点荣誉称号，而且在省行多次依法合规大检查均为零问题。

唯其奉献，方得始终。对她来说，最大的欢乐，最大的幸福是把自己的精神力量奉献给他人。她在生活与工作之余还积极参加公益活动，默默为人民服务，把自己的善心与精神力量奉献给别人。在生活中，她遵德守礼，文明上网，利用网络学习体会中国传统民俗文化，积极传播文明风尚和优秀传统文化。

无论时代如何变化，于丽峰都坚守着自己的初心，热爱工作，热爱生活。她坚信工作就像一颗种子，只要用努力与热爱浇灌，就会开花结果。

聊城分行赵宏

# 匠人心——科技情



赵宏

办公设备、全行数十个应用系统的日常应用维护，这其中的工作压力和工作难度都是行外人难以想象的。赵宏曾一个人加班加点，5天时间里完成包含31台考试系统用机、一套环境监控、一套远程监控的聊城分行电教室的调试投产；赵宏还在不耽误办公需求和网点正常营业的前提下，利用下班后、周末等空闲时间，在一个多月的时间内组织完成全区近二百台办公、生产机器的由XP系统到WIN7系统的升级工作，其中他独立完成了分行本部80余台机器的升级改造工作。

一句“吃得苦、耐得住寂寞”的背后是赵宏数十年如一日的任劳任怨，十几年来不论周末还是凌晨，只要接到工作通知，他都在最短时间赶回工作岗位，下半夜下班，一早五六点钟再回到单位上班，对于赵宏来说，这就是一种工作常态。

作为一名科技后勤员，赵宏还是一位特别乐于跟业务部室、支行一线的同事积极沟通的人。对各类工作服务请求，只要有时间，他都及时到场，认真解决，对各类业务需求也都认真记录，积极帮助联系解决。他总说：“科技就是为部室、为一线服务的，他们工作中少出问题或不出问题，才证明了我的工作做到家了。”

努力的背后，是一系列的荣誉。历年来，他所负责的条线，在省行的工作考评中一直居于前列，他先后被省行相关部室指定为信贷台帐、公文系统二级分行侧技术支持人员；2006-07年被省行抽调参与编写全省防病毒系统管理手册；他编写的新普密系统常见问题处理方法以及防病毒系统上收省行的投产报告被作为范本在全省推广；2004-2016年被省行评为科技安全运行先进个人，2012年被省行评为网络教育先进个人，2015年被聊城分行评为十佳标兵。

这就是他，执着地坚守着平凡的岗位，默默用行动诠释着工行人质朴的“匠人”本色。

没有惊天动地的事迹，也没有气壮山河的豪言壮语，有的是为工行业务尽自绵薄之力的初心不改，还有二十三年如一日，在工商银行科技条线岗位上的默默耕耘。他，就是山东工行聊城分行信息科技部的赵宏。

万事工作第一。作为一名1994年入行就扎根科技的老员工，万事工作第一是他做人做事的原则。多年来，不论是在信贷台帐等各类应用台帐系统管理岗位上，还是后来负责全市科技安全管理、办公自动化技术支持等工作，他都是这样严格要求自己。

谈起他的工作，最常挂在嘴边的一句话就是——“科技工作没有功德圆满，没有一步登天，全行办公、生产的各项系统运行正常，没有任何问题出现就是对我的工作的最佳褒奖”。赵宏还常跟人提起：“干科技要吃得苦、耐得住寂寞，逼着自己去学，才能在需要的时候，冲的上去，把活干好。”这也是他工作的真实写照。

赵宏的工作涉及聊城分行数千台生产