

践行社会主义核心价值观工行在行动(一)

续桂云：细致周到服务，赢得客户赞誉

在工商银行市中支行柳园路分理处，大堂经理听闻记者寻找续桂云，满脸骄傲地回答，“我们主任是聊城工行里头最年轻的网点主任！”见到续桂云的时候，她正在为市民赵女士办理业务，用温婉的语调将业务细节娓娓道来，不厌其烦地回答客户提出的问题。10分钟后，在赵女士满意的称赞中，这笔业务办成了。

待客户如朋友，全程微笑服务

客户赵女士评价起续桂云，满口都是赞誉。“以前我也在其他机构办过理财，但是跟小云比起来，真是高下立现！小云特别细致！态度特别好！比如以前，我经常忘了自己的理财产品到期时间，小云总是能在到期之前，就给我提前打电话，再给我说怎么合适啊，怎么收益更高啊。现在我就相信小云，像朋友一样！”

续桂云对每一个客户都周到细致，即使遇到比较难缠的客户，她都能全程以微笑服务。

记者在采访中了解到这么一件事儿：客户李先生收到工商银行95588的短信，提示他的信用卡扣收了年费滞纳金，他气冲冲地来到续桂云所在的窗口想把信用卡注销。续桂云委婉地告诉这位李先生，需将所欠年费及滞纳金还上，否则无法办理信用卡销卡业务。李先生听后情绪十分急躁，对未使用过的卡却要付费用极为不满，拍打着柜台，就是不交所欠的费用。面对他的刁蛮，续桂云还是微笑着提示客户不及时付清欠

费的后续影响。在她耐心地劝说下，该客户极不痛快地交上了所欠年费及滞纳金。在李先生准备离开时，续桂云善意地提醒他回去后尽快消费五次，然后再打95588将今年所扣的年费冲销。回去后，李先生报着试试看的心里照做了，意外地发现信用卡上果然多了100元钱。过了几天，李先生特地来到她的窗口办理业务，对自己蛮横的行为深表内疚，还对续桂云的好态度、好服务深表钦佩。



续桂云正在为客户量身介绍相关理财产品。

技术素质过硬，收获累累硕果

续桂云始终把业务学习和技能训练放在首位，利用业余时间学习《业务操作指南》、《柜面业务操作手册》等，自2005年3月至今，共办理业务42万笔，日均业务量316笔，连续四年零违章、零差错。

2008年业务量居于全市“双零”柜员之首。

激发续桂云这么做的，是一件非常小的事儿。“那时候刚工作，一位老大爷在我的柜台上办理业务，特别着急，不停地催我快点、快点、

快点，急的不得了。那种耽误了客户时间的感觉，让我特别难受，下定决心要提高业务素质！”

从那以后，续桂云就给自己下了目标：为了提高临柜业务处理水平，保证业务处理得既好又快，每

天利用业余时间苦练点钞、翻打传票、汉字录入等业务技能！练习的日子很苦，比如点钞，夏天天气热，又不能开风扇，冬天天气冷，两手甚至在训练中生了冻疮，可是就在这样的练习中，在对服务效率的追

求中，续桂云的点钞速度与她的服务质量飞速进步，在市行组织的技术比赛中，续桂云多次取得点钞第一名、第二名的好成绩；2010年参加省行技术比赛，荣获了点钞第六名。

热爱工作集体，为大家舍小家

在对续桂云的采访中，记者发现了几个小细节。无论是对哪一位客户，续桂云都会亲自将客户送至门口，目送着客户离去。在送赵女士出门后，续桂云看见垃圾桶旁有客户没扔进去的卫生纸，顺手捡起来扔进了垃圾桶，仿佛这是一件十分平常的事情。同事笑称“她每天都要这么弯腰捡点垃圾，太经常了！”续桂云也笑：“单位就跟自己

的家一样，自己家脏了，你不收拾收拾？”

热爱这份工作和集体，续桂云将大部分的精力投到了工作上，谈起家人在背后默默的支持，却满满都是愧疚。“干我们这一行的，早7点晚7点，常常要面对加班，我自己工作太忙了，没时间照顾家里，我家人也特别理解我，知道我的工作如果心思不稳，非常容易出差

错，所以有事儿也不叫我，让我特别内疚。”

2008年，续桂云的母亲不慎摔倒骨折，母亲知道她工作非常忙，心绪不宁也会影响工作，就选择瞒着她，直到骨折快好了，续桂云的姐姐才告诉她这个消息。“知道了妈妈骨折，我又为了工作不能回去，几乎天天晚上都自己掉泪，但是白天还是要微笑服务客户，晚上

回去就赶紧给家里打电话，那段时间真是煎熬。”

从2004年进工商银行做柜员，到如今工商银行聊城分行最年轻的网点主任，26岁的续桂云回想起这10年的工作经历，也唏嘘不已。“我常常给我们网点的同事说，不停向前看，不停地进步，有一天回过头来，看着自己一摞摞的奖状，一座座的奖杯，才知道原来在前进

的路上，自己可以走这么远！”所有的辛苦没白费，续桂云成为了工商银行聊城分行的佼佼者。2005、2006年年度支行年度先进个人，2008年被省行评为“青年岗位明星”，“遵章守纪先进个人”，2009年被省行评为“二十佳服务标兵”，2010年被省行评选为“感动工行一十大好人好事先进个人”。

文/片 窦晴

中科院院士、科学家走进江北水城系列公益活动

2014 聊城青少年中国梦·科学梦公益主题报告会



嫦娥奔月 圆梦九天

中科院专家：北京大学十佳教师——焦维新教授

活动时间：2014年3月22日（活动共分两场，包括上午场和下午场） 活动地点：水城明珠大剧场
上午场：9:00-12:00 下午场：14:00-17:00

活动主办：聊城市教育局 聊城市妇女联合会 大众日报社聊城分社

活动协办：聊城市中心血站 聊城市心理医院 聊城市第三人民医院 中国工商银行聊城市分行 中国邮政储蓄银行聊城分行 TCL 电视

活动支持：中国电信股份有限公司聊城分公司 创维集团 聊城欧宜英语学校 聊城恒大驾校 上海吴良材眼镜 山东希乐城青少年职业探索乐园 邢台天河山景区

活动承办：中国科学院科学文化传播中心 聊城报捷文化传媒有限公司 聊城大众新闻旅行社

主讲专家：中科院专家、北京大学教授 焦维新先生 主题：航空航天 大众日报培训总监、教授、高级记者 宋庆祥先生 主题：作文写作

合作媒体：《大众日报》《齐鲁晚报》《聊城日报·教育周刊》《广播电视报》等

活动对象：聊城市中小学生 年龄在8岁-15岁（低于8岁不能参加）

参与方式：本活动为公益活动，不收取任何费用，须经媒体、学校或合作单位推荐，填写推荐表，审核通过后发放报告会门票，对号入座。

参会推荐表发送至邮箱：13869558877@163.com 或领票时交给工作人员 所有参会学生均有精美礼包赠送！

门票领取地点：大众日报聊城分社 开发区黄山南路4号（振华购物中心对过）联系电话：8806667 齐鲁晚报聊城记者站兴华西路（向阳路口西北角）联系电话：8451234