

寻访最美农行人

忠孝难两全 责任记心间

——记农业银行梁园区电厂支行柜员张爱英

■文/图 本报记者 谢世杰 张雅静 通讯员 马东民

张爱英,一名普普通通的农行员工,入农行20年来,她没有惊天动地的壮举,也没有光彩耀人的伟绩,却以日复一日的辛勤耕耘和无怨无悔的默默奉献,感染着周围的人,以自己的善行、爱岗敬业,为农行发展添砖加瓦。在刚刚结束的“春天行动”中,她所在的电厂支行在梁园区支行综合成绩排名第一。然而拳拳赤子一片心,自古忠孝难两全,对于亲情,对于过世的母亲,她自觉亏欠太多,遗憾太多……

不打折的微笑服务

“您好,请问办理什么业务?”“我要进行异地转账。”“好的,请问身份证带了吗?”在农行梁园区电厂支行,一大早,张爱英就开始了繁忙而有序的工作。只见她满面笑容,各种单据在指尖翻飞,短短几分钟,一笔业务便顺利完成。紧接着她又起身迎接下一位客户,这就是柜员张爱英的日常工作。但在张爱英微笑服务的背后,很难有人了解她内心的苦楚。

午饭期间,张爱英走出农行营业厅打了个电话,“爸,你在家按时吃饭,照顾好身体,我下了班再去看你……”挂上电话,她的眼圈红了,声音也是哽咽的。一旁的同事看在眼里,心也跟着纠结起来。张爱英的母亲一个月前刚过世,父亲身体也不好,她担心父亲却又抽不出时间照顾。“我们知道她心里难受,可是面对客户她始终保持微笑服务。”同事都希望能帮她分担心里的痛苦。对此张爱英说:“客户不了解情况,我不能把情绪转嫁到客户身上,所以必须做得和以前一样好。”客户来到柜台时,她一如既往地微笑问好,提供贴心服务,让客户宾至如归。谁也看不到,她闲暇时此刻躲在墙角里偷偷哭泣的一幕。作为农行人,她献出了最高的忠诚,尽了最大的责任!

“春天行动”是农业银行系统内的一场综合营销活动,是一场比服务、比业绩、比奉献的综合“大比武”。今年的“春天行动”对张爱英来说无疑是难忘的,母亲在此期间病重、病危、离世,遭逢变故,她牵挂母亲,却未有一时半刻耽误工作,而是在医院和工作之间奔波着。疲劳和辛苦自不必说,在今年的“神秘人”暗访中,她居然连续三个月没被扣分,据行领导透露,很少有员工能做到这一点,这归功于她精湛的业务和优质的服务。“每个人都是这样做的,我也没啥特殊的。”面对赞赏和好评,张爱英很淡然,将一切视为她的职责所在。



最美“胖姐”张爱英

客户心中的“胖姐”

自1994年进入农行,张爱英本着一颗对待事业的满腔热忱,以自己平凡的行动和执着的付出诠释着爱岗和敬业,多次被评为先进个人。她从点滴小事做起,在办理业务时,尽量做到准确、高效,让客户少等、少跑、少问。在为客户服务的过程中,她总能想客户之所求,排客户之所忧,为客户提供全方位、周到、便捷的服务,赢得了广大客户的信任。

“胖姐好,又见面啦。”“小孟来啦,这回是存钱还是取钱?”这位姓孟的小伙子,无论张爱英调往哪个网点,他都一路追随。小孟是从生产资料销售的个体户,经常找她办理存取款、转账等业务。小孟说,每次见到张爱英都是笑眯眯的,她体态略微偏胖,干脆叫“胖姐”了,显得亲切。对很多女性来说,“胖”是个很敏感的字眼,记者问她会不会介意这个称呼,她说,“那有啥,客户愿意这样叫,证明没把我当外人。”

做日用品批发生意的王先生是张爱英的老客户了,每次办业务基本上都“认准”张爱英的柜台,这不,昨天他又来借款了,“这回又

背了多少钱啊?”她笑着问。“30万元吧,你点点,多了少了都是我的。”因为相识已久,王先生说话也随意,加上每次借款中都有几万元零币,面额有1元、5元、10元的,他自己也弄不清楚具体有多少钱,就全权委托给张爱英清点。“她这人细心,多了少了都一分不差地跟我说,交给她我完全放心。”王先生乐呵呵地说。张爱英就是这样,一直在基层网点默默地做事,时刻保持一颗平常心,心系客户,不喜张扬,脚踏实地践行着一个农行人的职责和忠诚。

一番孝心最终没能挽留母亲的生命,3月11日,母亲离开了人世。“俺妈最放心不下的就是俺,她辛苦了一辈子,我都还没好好伺候她……”张爱英泣不成声。然而,母亲下葬后的第二天,她就忍着悲痛出现在了工作岗位上,“我请假的这几天辛苦大家了,以后的工作我就多干点。”面对同事的关心,她还宽慰大家。最终,电厂支行超额完成“春天行动”各项任务,且综合成绩在梁园区各支行排名第一,张爱英很高兴,她说,“这是大家努力的结果,当初我还怕会影响整体的成绩呢……”

农行梁园区支行行长黄立评价张爱英时说:“张爱英爱岗敬业的精神向大家传递了一种正能量。”榜样的力量如春风化雨、润物无声,张爱英用自己的执着与坚守激励着她,也感动着整个梁园区农行人,向广大客户展示着农行人最美的一面。

【金融知识大讲堂】之

信用卡外借风险提示

家住商丘市梁园区的小李在一家事业单位上班,工作稳定,近期有件事让她烦恼不已。小李的朋友小齐是个体户,想办张大额信用卡(额度在5万元以上)却迟迟申请不下来,于是便找小李帮忙,希望由她去办信用卡后交给小齐使用,小齐还承诺绝对不会逾期还款或者透支后不按约定期限和还款额度还款。小李碍于多年的情谊不好拒绝,同时又犹豫不决。



“自己的信用卡可以给别人使用吗?会不会有什么风险?对我本人会造成影响吗?”小李拨打了栏目热线上的电话询问记者,希望能有专业人士为她答疑解惑。对此,记者特意咨询了商丘工商银行信用卡部副总经理关玉霞。

关玉霞对小李提出的问题给出了如下解释和建议:一是信用卡是银行针对符合申领条件的持卡人本人发放的具有一定授信额度的信用工具,可以用于透支消费、办理分期等业务,但仅限于本人使用,不允许外借他人使用。二是持卡人应妥善保管自己的信用卡及密码,以防被人盗取使用。三是持卡人一旦将信用卡借与他人使用会对自身产生较大风险和影响。主要有借卡人大额透支后不按约定期限和还款额度还款造成逾期,影响持卡人信用等级,严重情况会影响个人征信,造成原持卡人今后无法贷款买房、买车,无法申领信用卡。借卡人恶意透支应由持卡人负责偿还,对原持卡人极易造成经济损失。信用卡外借被银行发现后,银行会及时告诫持卡人立即停止外借行为,否则可以对原持卡人实施降额、止付,直至收回信用卡。

最后,关玉霞再次告诫广大信用卡客户,一定要规范使用个人信用卡,妥善保管,严禁外借,以免对自身造成不利影响。

本报记者 谢世杰 张雅静