

# 唐山银行

内部资料 免费交流



非凡体验  
尽在唐山银行  
手机银行



微信扫一扫  
了解更多  
产品资讯

## 唐行元年 感谢有你



冬去春来，杨柳又吐绿，温柔的和风吹开了桃花，也吹进了你我的心中。伴着洋洋暖意，徜徉在唐山的大街小巷，不知不觉间，更名的你即将迎来一周岁生日。回想过往，红白相间的你曾是那样平凡；再看当下，你早已换上了迷人的新装。

### 窗里窗外的感动

“感动”一词在字典里的含义是受外界事物的影响而激动和触动。前者浓烈，来之不易却刻骨铭心；后者细腻，需从细微之处体会感受。然而，服务客户往往两者并存，一边让客户满意而归，一边促使我们服务更加细微。

◎ 第 6 版 | 唐行元年 感谢有你

### 感谢有你，照亮前行的路

一个人、一个故事、一段话语，有时看似平凡简单，却总能点燃我们心中的激情和梦想。在我们开创事业、实现人生价值的路上，感谢一路有你和无数个你们，给我们照亮前行的路。

◎ 第 2 版 | 唐行元年 感谢有你

### 开拓进取迎难而上，稳步增长未来可期 ——支行运营部持续开展营销宣传活动

早春三月，天气还不算暖和，可唐山业务管理部却呈现出一派热闹的景象。在这里，伴着马达的轰鸣声，早七点就出现了许多忙碌的身影，这是支行运营部各个营销小组正准备赶赴各县区。为了抓住商场晨会前及各机关单位办公前的有利时机宣传我行相关产品及优惠活动，他们披星戴月，毫无怨言。

◎ 第 5 版 | 唐行元年 感谢有你



# “唐行元年 感谢有你”

**编者按：**冬去春来，杨柳又吐绿，温柔的和风吹开了桃花，也吹进了你我的心中。伴着洋洋暖意，徜徉在唐山的大街小巷，不知不觉间，更名的你即将迎来一周岁生日。回想过往，红白相间的你曾是那样平凡；再看当下，你早已换上了迷人的新装。最好的礼物或许不是烛光与蛋糕，1200人发自内心的感动才是最恰当的祝福。在这个不平凡的日子里，请允许我们道一声：你好，一周岁的唐山银行！

## 感谢有你，照亮前行的路

“以人为镜，可以明得失”，榜样不仅是一面镜子，也是一面旗帜。

——题记

（一）常能看见他朋友圈里晒出来的各种“证儿”，FRM、CPA、CFA这些银行人梦寐以求的高含金量的证儿他甚至都拿到了手，也常看见他早早的就来到单位，埋头工位，忙于学习……

作为我们部门的负责人，他总能用他所学习到的理论和知识，帮助大家推进工作，无论是用《思维导图》梳理工作思路，还是从《企业生命周期》入手研究我行企业客户评价打分卡……在我们工作遇到困惑，踟蹰不前的时候，他总是能找出各种“理论前沿”寻求突破。所以我们总是感慨，他就像个数据库，又像个图书馆，储备了无穷无尽的知识理论，随时随地为大家的工作提供帮助和支持。

（二）虽然是行级领导，他却总是喜欢叫他“鹏哥”，大家不约而同地将他看作我们大部的 backbone，工作中的困难困惑，“有难度”的沟通协调，他都能帮助解决，遇到困难找鹏哥，渐渐地成了大家的“共识”。

薪酬考核、产品创新、营销活动、品牌推广……这些全行的大事，他都时时刻刻操着心，亲力亲为。虽然他的工位就在我们旁边，却不一定能找得到他，因为他不是在开会研究部署工作，就是在

去营销活动现场的路上……有时，同时推进的工作很多，千头万绪的，都等他拍板定夺，但说起来也真是神奇，鹏哥总是能从容不迫，有条不紊，帮我们从乱如麻的思路中厘清自己，将工作中的困难和问题一一解决。

（三）他是我们的带头人，也是我们行最敬业的人。他早早的来，晚晚的走，也已经是大家司空见惯的事情了。用一句来描述他，我想一点也不为过：不在加班，就在加班的路上。无论是周末，还是节假日，都能在总行大院看见他的身影。“休假”这个词好像从来都不在他的字典里，“爱行如家”在他身上得以淋漓尽致诠释。还清楚的记得，年初的全行大会上，董事长要求他今年一定要落实自己的休假，那一瞬他低头浅笑地一笑，让他原本严肃的表情多了一丝的温暖。

无论是在他讲解方法论的授课中，还是在具体工作的指导下，总能体会到什么叫对工作“朝思暮想”，什么叫夙兴夜寐，什么是对待工作应有的态度……

一个人、一个故事、一段话语，有时看似平凡简单，却总能点燃我们心中的激情和梦想。在我们开创事业、实现人生价值的路上，感谢一路有你和无数个你们，给我们照亮前行的路。

（决策支持部 刘静）

## 下个路口，不见不散

时光流逝，又一个开始。回望走过的路，早已沉淀为人生的背景，我应该感恩，2015年，我投入到了唐山银行的怀抱。2015年，是我行品牌升级的一年，是我行资产跨千亿的一年，也是我走出校园步入职场的一年。这种感觉，像极了在转车时恰好搭上了一辆高速列车。

结伴同行的日子，每天都能感受到唐行日新月异的变化，在我行取得骄人成绩的同时，我常常在思索，这辆快速发展的列车前进的动力是什么？是高瞻远瞩的行领导们的科学领导，是兢兢业业的一线员工们的辛勤付出。那作为后台管理的人力资源部，我们的工作贡献在哪呢？的确，我们并未直接从事银行相关的资产负债业务，也未直接投入到产品研发和营销推广中去。但用一个并不十分贴切的比喻，如果唐山银行是一辆快速奔跑的列车，员工是搭载并助力这辆列车飞驰的乘客，那人力资源部的每一位员工，既是乘客，也是服务员。我们一直在用一种“润物细无声”的方式，默默服务着这辆列车上的每个人，支撑着这辆列车的稳健高速运行。

或许，您理想中的HR应该是那样的：或许，我们日常提供的服务是这样的：无论满意与否，请您抛开一切固有的印象或个人的成见，今天，请允许我用一个服务员的身份，讲很多您视线所不及的背后故事。

Part1——有关教育培训：如果用“爱之深，责之切”来形容行领导对教育培训中心的态度，恐怕再合适不过了。教育培训的工作难，这是大家的共识，但教育培训的工作到底有多难，恐怕只有身处其中的人才最有发言权。面对我行转型升级的发展趋势，面对我行人才紧缺的现实情况，面对行领导三番五次的询问关怀，培训中心的压力可想而知。很多人知道我行开设了财财研修班，但没有人知道这背后饱含了部门领导与教育培训中心的多少次沟通、协调甚至争吵；很多人参加过、抱怨过晚上或周末开设的教育培训活动，但很少有人注意到每次培训，总少不了教育培训中心的组织者；很多人质疑培训工作的价值意义和有效性，但很少有人发现教育培训中心主任的微信状态——“领导们辛苦了，希望能帮到你们得到实用的知识”。不断学习，逐步提升，用知识武装人才，用培训收获知识，这是培训中心最简单也最真挚的工作信念。这就是我们的教育培训中心，无私奉献，努力上进。

Part2——有关薪酬考核：2015年9月27日，加班；2015年10月1日，加班；2016年1月1日，加班；不同的加班日期，背后都有一个相同的名字——法定节假日。似乎每次

节假日，总是偏爱月初月末多一点；似乎每次节假日，总是照顾薪酬中心员工少一点。似乎每次工资发放前，他们都把自己变成一只不断统计数据、核算数据的加班狗；似乎每次工资发放完，他们又摇身一变，成了最忙碌的客服专线。这是我对薪酬考核中心最直接的印象。为了保证工资的及时发放，为了回报员工的辛勤付出，为了准确核算各种薪酬数据，身处同一部门的我也不知道他们究竟加了多少班，牺牲了多少休息日；为了按时足额缴纳各种保险费用，他们要外出多少次，排过多少队，这些我都不知道。这就是我们的薪酬中心，两个人、一千多人的工资、险金发放；不同的薪酬考核维度统计、手工核算，交叠汇集在一起，组成了一个新的名字：工作量。而工作量的背后，是薪酬中心的默默付出。

Part3——有关人事管理：人事管理是人力资源部工作最杂的一个中心，也是矛盾利益最容易被激化的中心。举个最简单的例子，我行筹建的大家网点陆续开业，对于每个支行或员工来说，大家接到的可能只是一个调动通知，但很少有人能够想到这些人员调配工作背后的辛苦。怎么样公平合理地提拔新网点的主管主办？如何实现各支行人员抽取与补充？具体个人的调配如何最大限度地考虑轮岗交流，保证其能回家？每个配置方案的诞生，都要经历无数易其稿的讨论、修正；都要经历无数次与支行的沟通、协调。但遗憾的是，即使是最终方案，我们也无法保证各个方面均达到最优，即这种综合考虑的最优解并不可以实现每个个体利益的最大化。这时，如何处理整体利益和个体利益矛盾往往成了我们的又一难题。这就是我们的人事中心，无论我们工作有多少不足，无论您对我们的工作有多少不满，请相信，我们真的做到了站在员工的立场去考虑和解决问题。

这些关于唐山银行这辆列车服务员的故事，或许平淡无奇，但真实真挚。正是依靠这些平淡真实的努力，我们可以骄傲地对这辆列车上的所有乘客说，我们一直致力于为大家提供最好的服务；正是依靠这些平淡真实的努力，我们可以有力地回击很多车外人关于银行业的HR为什么如此忙碌的质疑。这就是唐山银行人力资源部，朴实无华，敬业奉献，用心去经营人，用心去培养人，用心去激励人，希望通过我们的服务助力唐行员工的成长，最后形成推动唐山银行飞速发展的直接动力。

决战鸣笛，下一个路口，下一个跨越，人力资源部，感谢有你！

（人力资源部 贝文海）

## 感谢有你——最美审计人

审计稽核部（纪委监察部）肩负着“揭示风险，服务发展”的神圣使命，承载这一光荣使命的，是20个亲如一家兄弟姐妹，他们以严谨客观的工作作风，筑起唐行发展的第三道防线，以克己奉公的工作热情，严守党的纪律和规矩，以舍我其谁的豪情，为唐行的未来保驾护航。

### 赴征程，挑重担，尽显敬业之美

2015年，我行“创新与提升”的新发展理念赋予了审计工作更多新的挑战。审计稽核部（纪委监察部），是一个富有青春朝气的团队，是从资产到负债、从表内到表外、从前台柜面操作监督到案件风险防控的行家里手。他们由组长带队，年轻的小同志构成了他们的左膀右臂，他们承担着全行一年数十项专项审计重任，多次独立承担繁重的报告和汇总工作，从不叫苦叫累，始终保持昂扬的斗志和良好的精神状态。在“边检查、边整改，时间紧、任务重”的情况下，他们周转于档案室与各支行之间。为深入排查授信业务风险，他们不顾路途波折，远下郊县支行，常常因为天气恶劣和交通堵塞而早出晚归。为了完成各项审计方案和审计报告，他们时常需要放弃休息时间，耐心解答被审计机构的问题，核实检查疑点。

审计报告是我们每个人用心工作的体现，每个团队以饱满的热情，耐心、细心、用心的专业精神，守护着审计质量这道生命线，努力完成一份份令人满意的报告，也充分展现了审计工作的专业性和权威性。他们肩挑重担毫无怨言，耐心细致坚持不



懈。他们反复推敲每一段审计结论，每一句审计描述，甚至每一个定性的词语，真正做到了“锱铢必较”。一篇报告虽然仅有几千字，但为了精益求精，从初稿到最终稿，往往要经过十几次甚至几十次的反复修改，为的就是真正做到严谨客观，防止每一个风险点，查出每一个存在的隐患，被审计单位心服口服的接受我们的审计意见，守住第三道防线。

### 能吃苦，甘奉献，尽显大爱之美

爱唐行，就是珍惜每一次锻炼的机会，在每一次的任务中展现我们的奉献精神，在我们的岗位中体现我们的价值。

## 感谢始终有你

她认真学习，总是走在前头、想在前头。每次开会或培训，她都带着厚厚的笔记本做详细记录，并在会后及时整理会议内容、传达会议精神，对于需要特别注意的地方，她会反复强调，对于存在疑惑的地方，她还会耐心的跟我们一起讨论。总行的思想和战略路线，她也会在晨会上向我们一一传达。是她让我们对唐山银行的发展充满了信心。

她尽职尽责，热情服务客户。每天，她都在款车到达前早早来到支行，每晚，款车走了她才安心回家。九点开始的晨迎活动，总能看到她的身影；五点开始的夕送活动，只要没有其他事务，她也总是尽量出席。作为领导的她，有着属于自己的办公室，但是除去开会与外出营销，她都站在营业厅内为客户讲解宣传，有时客户太多，为了安抚客户情绪，她又自觉自愿的放弃午休时间。她其实不算年轻了，二十多岁的我们站一天，还会觉得腰酸背痛，更何况是她呢。尽管十分劳累，但她还是经常告诉我们，在服务客户时，要懂得换位思考，只有做到客户希望的样子，客户才愿意再一次走进来。她用自己的实际行动告诉我们，什么是服务客户的准则，怎样才算把客户放在第一位。

她无私奉献，关爱着每一位员工。工作中，她雷厉风行，生活中，却又贴心得像我们的家人。经常，周末和节假日日本该休息的她，总是抽时间来看望我们。一年一次的元旦，是本该和家人欢聚一堂的日子，她却在中午为我们送来了可口的饭菜。冬天，流感高发期，为了我们的健康，她还

最可爱的综合员们，承担着项目计划、业务分析等诸多综合性文字材料的草拟和事务性工作，她们不停地穿梭在各个工位之间，收发、整理、传达……虽然做着最琐碎的工作，她们脸上一直挂着最阳光的微笑。春风化作雨，润物细无声，这微笑给了同事们一整天的好心情。

### 撒热情，呈关爱，尽显关怀之美

关爱，像冬日里的一杯热茶，沁人心脾；关爱，像读过的一本好书，令人回味；关爱，像点燃的一簇篝火，温暖别人，也温暖了自己。这里洋溢着关爱的氛围，而他们就是这一氛围的创造者。

感谢我们遇到了一位位可爱的领导，从审计部门的薪酬管理到业务培训，从审计机构的费用预算到考核评价，他们都事无巨细，细致入微。像老师一样要求我们，是为了让我们获得更大的提高；像慈母般关怀我们，是为了让我们积蓄前行的动力。正是因为有了他们，我们更加理解了未来唐行发展的方向，正是有了他们，才让我们深深的爱上了这份工作。

爱岗、敬业、奉献、友爱，是我们的核心价值；严谨、客观、公正、公平，是我们的精神追求。我们在平凡的岗位上，展现着不平凡的一面。唐行因为有了我们，才增添了亮丽的色彩；唐行因为有了我们，才实现了事业的完美。感谢有你，唐行发展的监督哨兵，每一个美丽的审计人！

（非现场审计部 张莉）



阳春三月，春暖花开。唐山银行更名近一年了。一年中，我们取得了许多成绩，这成绩离不开总行领导高瞻远瞩的战略部署，也离不开支行基层员工的辛勤付出，离不开“老骨干”兢兢业业的无私奉献，也离不开“新血液”坚持不懈的自我完善。唐行元年，每一点成绩的取得都离不开“传承”二字，关于这两个字，我想聊聊我身边的一位同事。

自费买了许多感冒药，并不时得提醒我们要多喝水、多穿衣服。运动会上，她陪我们一起练习，在赛场上，还不忘为我们加油助威，那一次，我们获得了团体第三名的好成绩。在工会举办的歌咏比赛中，她又牺牲了个人休息时间，陪我们练习，等到比赛当天，她更是亲自挂帅带我们走上舞台，那嘹亮的歌声我一直记得。

说了这么多，熟悉她的人应该已经猜到了，她就是总监兼裕华支行行长郑海燕。可能，她谈不上是什么大英雄，但她有着一颗始终为他人着想、为唐山银行奋斗不息的红心。在她的身上，我深深地领悟到了敬业精神，敬业就是把自己的工作当作一种精神享受。她无时无刻不在向我们传承着唐行人的精神，那就是工作中要勤奋和主动，那就是要团结和友爱，那就是要自信和创新。

在人生的旅途中，我们所看到的也不光是山清水秀、流云彩霞，它更多的是领略平淡的日子。面对个别不讲道理的客户，我也会抱怨几句，甚至偶尔无奈到落泪，但是每看到郑行长努力工作的背影，我在内心便会泛起一阵感动和一股力量。在她的带领下，我所在的裕华支行就像一个和谐温暖的大家庭，大家紧张而又活泼、繁忙而又有序地工作着。

我们热爱着郑行长，正如我们深爱着唐山银行。她传承给我们的，正是一代代唐行人精神所在。相信在一批批敢于创新、敬业奉献的唐行人的努力下，唐山银行将再创辉煌！

（裕华支行 张斐非）



你好，很高兴认识你

平凡人的一生，可长可短，也有长有短，在这长长短短的人生中，我们会遇到很多的人。有的人像昙花，留下了芬芳，有的人像利刃，留下了除不去的伤疤，而有的人，像良师益友，又像魔鬼教官，在他的严苛要求和不断鞭策下，我们慢慢成为了更好的自己。

2013年夏，在一片欢呼与告别声中，我们离开校园走上了各自的工作岗位。“我们领导人特别好，总跟我们讨论化妆、购物这些东西，真像个贴心的大姐姐！”远在东北的大学室友兴奋地在群里炫耀着，“我们领导也不错，他家孩子在念小学，平时接送孩子走的早，所以我们从来不上班”，另一个室友也不甘示弱地回应着。“为什么我就没有这样的好运气呢？”叹了一口气，喃喃自语的抱怨着。

我的领导40出头，拥有博士头衔的他几年前就成为了这个单位的领导者，然而我对他的评价却始终逃不开“苛刻、骄傲、爱折腾”这三个并不美好的词汇。

他实在是个苛刻的人。你看，与同龄人相比，他没有大腹便便的啤酒肚，也无需依靠肥大的运动装来掩饰日渐发福的身材，不管是笔挺的西装还是各式各样的牛仔褲，他都能轻松驾驭。对我们这些刚刚参加工作的人来说，减肥与健身尚且不易，而像他这样事务繁忙、身担重责的人却能长久的坚持下来，难度可想而知。人们常说，凡是控制的了自身体重和体形的人，都是可怕的。事实也的确如此，精心策划的活动方案一次次被退回，冥思苦想的广告文案一遍遍在修改，严苛如他，难以取悦。

他实在是个骄傲的人。每一个单位都有佼佼者，唐山银行也是如此。从“211”、“985”高校毕业的本科生、研究生甚至博士生分布在各个部门，从事着不同的工作。“术业有专攻”，可以说，这些人在自己的岗位上表现十分

优异。然而，拥有博士头衔的他，竟能和这些人侃侃而谈，对品牌推广他有着自己的理解，对结算管理他有着一套新的想法，对风险管控他又提出了合理有效的建议……他对全行各单位工作内容与进度的掌握情况到了令人费解的程度。骄傲如他，难以揣测。

他实在是个爱折腾的人。上班至今，我们共换过两个部门，比身边同事“稳定”许多。对全行大多数人来讲，一年换三个、四个甚至更多部门都属正常现象，昨天的她还担任着支行的综合员角色，今天就已经开始进行营业员员工岗前培训；今天的他还在总行机关上班，明天就准备到域外去扩展市场，习以为常的“变变变”让大家十分珍惜彼此的相处时间。折腾如他，难以揣测。

时间一点一滴溜走，唐山银行也在昼夜交替间发生了喜人的变化。焕然一新的营业网点、持续增长的经营业绩、有口皆碑的优质服务，唐山银行仿佛在一瞬间挺起了脊梁，唐山银行人由此收获了前所未有的荣耀与尊严。面对着一张张笑脸，我忽然明白了你的苛刻、你的骄傲和你不肯安于现状非要进行的折腾。当大学室友在群里喊着“青黄不接、本月又光”时，当她们工资降了又降时，我不再抱怨，也许你不够和蔼，但你绝不容许我们懒惰松懈；也许你不够温和，但你给予我们的是实实在在的回报。诚然，一个人的力量不足以抬高一个企业的地位，但一个人的努力却足以对企业产生深远的影响，因为有你，唐山银行多了一份与同业相较量的勇气，因为有你，唐山银行人站在了崭新的起跑线上。这许许多多，都是因为有你。

在众人的欢呼声中，唯独缺少了一份对你的感谢。这感谢忠于内心，这感谢发自真诚，这感谢包含喜悦；你好，很高兴认识你。

（品牌文化推广部 苏爽）

唐行元年，感谢有你

——记数据信息管理部辣妈高真真



“真真姐！？”我们瞪大眼睛难以置信， “你要回来上班了吗？”她笑盈盈的快步走来：“嗯，是啊，回来上班啦！”简单和大家聊几句，她便投入到工作中。我回到工位，被惊的直发愣。她虽然没说什么，但我清楚，当时马上就到季度了，部室成立不久，我们都是新手，各种监管报表填报难度和工作量都很大。高真真，数据信息管部部的总经理，半年的产假，休了不到4个月就回来与我们并肩作战，敬佩和感动之情油然而生，当然还有踏实，就像有了主心骨一样的踏实。

从那之后，几乎每个早晨我走进办公区都看到她已经开始工作，每天我们下班，她还都在研究问题、整理文件。作为

法律事务部三剑客



两个土生土长的唐山丰润姑娘，加上一个有缘千里来相会、成为丰润媳妇的姑娘，三个姑娘因为缘分，组成了唐山银行部室之一——法律事务部。自2015年5月份成立此部室以来，除了短暂来过一个名字都极为帅气的年轻小伙外，三个姑娘就成了该部室的常驻“嘉宾”。

借此次行内征文之际，让我这个不算是元老的“元老”来夸一夸我们部室的这几位，看我们如何扬长避短、齐心协力，做好部室工作的吧。

首先出场的当然是部室老大，总经理张慧同学，我们都习惯叫她“慧姐”。虽比我们年长不了几岁，但她却是我们几个当中专业知识、工作经验最为丰富的一个了，而且是最全能的一位选手了。

审查合同、办理案件、对外沟通、联系律师、咨询解答、部室创新、案防合规工作，部室所有的工作她都可以做。对于每件棘手的事，到她那就都不是事了。最主要经她手的每个合同、每个案子、每个咨询解答，她绝对不会糊弄，每件事都会做的完美再完美。

其实法律事务部工作

压力最大的就是慧姐，我们完成的每份工作都需要慧姐再核实、修改一遍，一旦出现问题，不可避免的还要为我们的过错而挨批评。同时，作为部室唯一一位妈妈，还要亲自照顾不满三岁的女儿。而慧姐老公工作也极为繁忙，双方父母都不在身边，来自家庭的甜蜜的“负担”也是我们这些准“单身汉”无法想象的。但是，慧姐每到单位，都是雷厉风行，我们笑称她一工作就像打了“鸡血”一样。我们知道，其实她也会有晚上没睡好很疲惫时候，但是，敬业的精神支撑着她，对工作的热爱支撑着她，所以慧姐是我们法律事务部的一面不倒的旗帜，有她在，我们就心安。

接下来说下部室的小妹妹一张雪园同学。雪园去年7月份加入我们，同为老乡，本身就多了亲密感。我一直觉得从生理年龄上讲，我是她的小姐姐，但从心理年龄上来看，我是她妹妹。从一开始我就用“大姑娘”来形容她，无论穿衣打扮、言谈举止、工作能力都是相当大气的。

她是 我们部门绝对

的管家，法律事务部各种疑难问题，各月需报表、文、行里最新政策、最新工作要求，她都门清，问她绝对可以给你想要的肯定答案。还有一种我自认为缺失的品格——有耐心、能钻研，效率高。好吧，好几个品格都是我缺失的。雪园同学自来法律事务部，就将内控合规工作全盘接下，在没有任何一位前辈现场指导的情况下，摸清了案防、合规所有工作，并且干的相当漂亮，让我着实钦佩。

我们一致认为，雪园的加入岂止是注入法律事务部的新鲜血脉那么简单，简直就是法律事务部的小“救星”呀。

我嘛，自我评价就觉得缺点多多，尤其是在智商上被上述两位碾压的不聪明员工。但还好我算够努力，尽量跟上她们的步伐，同时发挥自己的优势，取长补短，也为法律事务部贡献一份薄力。

最后，希望我们三位姑娘都在自己的岗位上不断成长，让法律事务部不断强大，成为全行绝对实力的法律支撑。也无论我们将来在何岗位，都记得这是我们最开始成长的地方。

（法律事务部 赵新）

给予我们指导和方向；她严谨认真，总为我们的工作细节把关；她敬业奉献，为我们做出了榜样；她做事周全，工作之外，像姐姐、像家长一样想着、护着我们。没错，在我心中，她是个好领导。

在我们行，像高真真这样的辣妈还有许多，在工作中，她们肩负重任，投入大量时间和精力，兢兢业业、勇于奉献，是我们行发展的中流砥柱。在家里，她们是溫柔的妻子，是年幼儿女的依靠。不禁发自内心的点赞，感谢有你！你们是我们值得敬佩、学习的榜样，是我们唐山银行的骄傲！

（数据信息管理部 梁红红）

我的唐行一周年

唐行元年，看见自己，感动于你。

2014年12月，我刚到综合办公室工作，当时正赶上我行品牌升级的筹备阶段。我还记得当时领导给我的第一项工作，是收集各部室的更名需求。初生牛犊不怕虎吧，这项应该联系综合员的工作，我挨个儿给每个部室的总经理打了电话……就这样，我开始了在办公室5个月的工作。随后我开始接触网站、邮箱测试升级、日常维护，VI、SI、广告设计，跟在领导后面组织品牌升级的征稿大赛，也显得忙忙碌碌。记忆最深的是那个时候经常加班，每天晚上七八点回家是常事。回家的路上经过广场，会看见很多人跳广场舞，我和同事有时也会一时兴起，掺进去比划几下。每天工作时间虽然长，却并不觉得累，反而因为充实而很兴奋，因为总会感觉到初入职场的自己每天都在成长进步，而这一切都来自于领导和同事们不断的鼓励和帮助。成长中，我度过了4月28日唐山银行品牌升级的日子。

2015年5月，因机构改革，我被调到品

牌文化推广部工作。当时我行刚刚对外公布品牌升级为唐山银行，对宣传推广的需求非常大，对设计推广工作的划分也更加细化而专业。现在我们随处可见唐行的身影：公交车体、户外大屏、高速广告塔、电梯、社区广告栏、报纸、杂志、影院、电视台、广播……也许我们会看到很多唐行的资讯：电视报道、报纸新闻、发布会、微信推送，或实用或严肃或诙谐。这一切都离不开最初品牌部团队一次次唇枪舌战的激烈谈判，一次次周末加班跑高速考察，一遍遍催着可怜的设计师交稿，一遍遍校对着每一个渠道上每一款产品的利率……这份别人看似“华丽”的工作，我看到的是发布会前一凌晨一两点还在会场布置协调的身影，看到的是为了实地检验广告投放效果，等到后半夜所有公交车都进站，再到郊区的车场验收的孤独，看到的是即使已经离开，内心却忍不住想要支持的感动。

2015年11月，我调入现在的部门——非现场审计部，开始学习纪检监察的工



现出了大批先进人物，也出现了许多值得称颂的感人事迹。

战军所在的支行运营部第六营销小组主要负责迁西、遵化和新华综合支行的市场营销工作。作为该组组长，战军率先垂范，带领小组成员进入商超、企事业单位进行宣讲、座谈。为了取得更好的讲解效果，战军可是做足了准备工作：提前备课，将我行的个人、对公产品了解清楚，针对客户自身实际情况有侧重点的进行重点讲解……活动开展以来，第六小组共组织宣讲40余场，累计发放宣传资料7000余份、宣传折页2万余张，有力的促进了当地支行影响力的提升及业务的扩展。

再来看看芦台地区。这里的大街小巷、机关学校，总是会出现身穿唐行紫的营销队伍，这就是陈长青带领的第二营销小组。在“走遍千山万水、道尽千言万语、想尽千方百计、历尽千辛万苦”的“四千精神”感召下，第二小组成员按照行领导指示“下机关、下企业、下社区、到超市、到医院、到学校去宣讲我行产品”。经常，早上七八点他们就赶到了芦台集市上向来往市民进行逐一宣传，下午又风风火火赶往唐海县城的各个机关、社区宣传推广我行金融产品。夜幕降临，奔波了一天的他们又来到曹妃甸工业区，与支行人员再次走进社区、广场开展新一轮宣讲。早出晚归的工作时间、奔波劳碌的工作状态没有打消他们的积极性，面对众多潜在客户，他们依旧斗志昂扬、干劲十足。大家普遍认为，在我行的改革大潮中，能够通过不断地努力享受变革带来的成果是自己人生中十分难得与快乐的事。

燕山脚下，滦河之滨，坐落着美丽的迁安市与滦县。这里，是由陈颖带队的第五营销小组负

责的区域。活动开展以来，他们克服了路途遥远、人员不足等诸多困难，先后走访了当地土地局、财政局、水利局等机关部门以及辖区内的各级院校，开展有效宣讲40余场。为更进一步拉近与客户的距离，第五营销小组还开办了金融知识小讲堂，一对一的进行推广宣传，通过不懈努力，他们出色地完成了总行下达的任务。

除此之外，郭士银、宋振强、董荣阁带队的营销小组也取得了十分不错的成绩。“宝剑锋从磨砺出，梅花香自苦寒来”。两个多月的营销活动以来，营销小组累计开展宣讲240余场、受益客户达到万余人，截至2月末，全行储蓄存款余额达391.99亿元，较年初增长24.54亿元，新产品销售余额达99.67亿元，手机银行使用客户达9651户，唐行宝余额近3亿元……

决战的号角已经吹响，战斗也仍将持续。唐山业务管理部全体干部员工也将继续发扬特别能吃苦、特别能战斗的精神，向更名一周年的唐山银行，交上一份满意的答卷！

（支行运营二部 郑学强）



——支行运营部持续开展营销宣传活动  
开拓进取迎难而上，  
稳步增长未来可期



说榜样

2月初，我轮岗到了惠民支行，在这里我遇到了现任支行行长孙辉。她不仅是一位好领导，更像一位大姐姐。工作中，她总是忙前忙后，尽可能地替员工着想、为员工分忧，身为惠民支行大家庭的一份子，我想大声告诉她：你就是大家的榜样！

一直以来，无论何时何事，你都是那样的从容不迫、直率豪爽。生活中，你是一位好母亲，工作中，对待自己的员工，你也有着慈母一般的关爱。上个月，支行一名员工生病，你看在眼里，急在心上，主动带着他去诊所看病、输液。考虑到员工家远在迁安，自己回去过于不便，你便和主办一起将他送回了家。除去生活，员工的工作你同

样看重。取得成绩了，你及时提出表扬；碰到挫折了，你又不忘给予安慰和鼓励，在这个大家庭中，每个人都能感受到一种别样的温情。

当然，你的好不光体现在对待员工上，更体现在善待客户上。几天前，一位坐着轮椅的客户来惠民支行办业务，由于我行的无障碍通道有些狭窄，客户的轮椅无法通过，你便主动跑过去帮助客户，当客户顺利进入营业厅后，你又热情地帮助他复印证件、单据。在得知你是惠民支行的行长时，客户感动不已，临走时，客户感慨地说道“这样的支行行长真是难找，以后我要把钱都存到你们这来！”俗话说“赠人玫瑰，手留余香”，你就是这样一个热心肠，尽管身为支行行长，你

还有许多报告要写、许多事情要处理，但是你不放松对员工的关爱、对客户付出。还记得，当客户对我们的工作存在误会、扬言要投诉时，是你主动站出来，晓之以情、动之以理，让客户转怒为喜。

一点一滴的小事儿汇聚成一种无怨无悔、无所畏惧的精神，在你的带领下，惠民支行员工勇往直前，不言败、不服输，每天都能以饱满的工作热情投入到工作中，每天，都能在挑战中完成自我超越。亲爱的孙辉行长，您就是我们每一个人的榜样。

（惠民支行 刘丽）



## 逆势扬帆，我做先锋队！



2015年,注定是不平凡的一年,这一年,唐山银行顺利完成品牌升级,为唐山地区及唐山百姓带去了一阵清风。作为一名唐山银行人,2015年值得我们去纪念也值得去骄傲。因为让人骄傲的事实是在太多了,唐山银行成功的更名、唐山银行在全国范围内的银行业奖项评选中连获殊荣、唐山银行资产突破一千亿大关……这种飞速的进步和做人的业绩让我们挺起了胸膛。

新的形势,对各个营业网点的干部也提出了新的更高要求。作为新范路支行负责人,吴晓华迅速转换角色、找准定位,不断进行自我加压与充电。通过刻苦钻研,她先后获得了大专文凭并考取了中级经济师职称。面对成绩,她并没有满足,“每天学习一点、每天进步一点”成为了她的座右铭,工作再忙也要挤出时间学习。因为刚到新的工作岗位不久,加之长时间的高强度学习、工作,她生了病,高烧一度到了39度,领导、同事纷纷劝她“去医院吧”,她都听不进去。她经常说“时间不等人,工作任务这么多,我们不能落后。”说完,她就又投入到一线开始工作。实在撑不下去的时候,她才利用中午休息时间到附近的诊所输液,输完液、拔掉针头,她又开始忙碌。功夫不负有心人,在她的带领下,新范路支行全体员工圆满地完成了

总行下达的各项任务指标。

在工作中,她是女强人,提起生活,她却总是满愧疚。因为她是女儿、儿媳、妻子、妈妈,父亲病故,身患多种疾病的母亲独居,她心里虽然时时挂念,但是因为工作,她只能将孝心埋在心底;因为爱人同在我行,也需时时跑到外县从事市场营销工作,连即将中考的孩子都无法抽出更多时间来照顾……将过多的时间与精力投入到工作的她,对家庭总是有太多亏欠。

尽管如此,对待工作,她依旧热情如初。为了促进支行业务发展,她进行了深刻反思、把握每一个机遇,拼抢市场份额,狠抓重点客户,提高对营销目标的掌控能力。此外,她还注重发挥员工的工作积极性,并通过培训等方式进一步提升员工专业技能。

滴水穿石非一日之功。当我们无所顾虑地放手一搏时,不要忘记,正是因为唐山银行出现了吴晓华这样的先进工作者,我们取得了而今的傲人成绩。面向未来,我们每一个人都要争当先锋队,争取为唐山银行的发展做出新的贡献。

(新范路支行 李英杰)

## 默默付出 诚挚待人 ——记优秀共产党员陈颖

陈颖,运营部第五营销小组副组长,1993年入行,于2014年4月被评为唐山市国资委优秀共产党员,曾多次获得我行“先进工作者”称号。她工作勤劳,不怕吃苦,用蚂蚁啃骨头的精神感染着身边的每一位同事;2015年1月,由于工作需要,她被调往滦县支行,协助支行行长筹备新网点开业事宜,没有丝毫的抱怨,有的只是认真负责的工作态度。在按部就班地做好基础工作外,她还利用闲暇时间去街道、集市开展营销宣传,多少次在刺骨的寒风中,她的手冻僵了、脸冻木了、脚冻麻了,她的热情丝毫不减。

她生活乐观、待人热情,常常怀着诚挚之心帮助身边每一位需要帮助的人。2015年5月的一天,同住常一样,回到家的她习惯性的与自己的一位女性客户取得了联系,在电话中她听出这位客户声音不对,说话的语气很弱,经过追问得知,这位客户身体不适,头疼的厉害,亲人又不身边。听到此处,她急切地要了客户的家庭住址,开车便将客户送到了医院。经检查,客户得了带状疱疹,需要输液,她二话没说,一直在医院照看客户到凌晨,输完液送客户回到家中,她又担心客户有紧急情况发生,仍旧陪伴左右。凌晨四点,客户

浑身上下奇痒难忍,为了分散她的注意力,陈颖不时说些有意思的话题,就这样,客户终于慢慢平复了心情。第二天,客户的爱人回来后,陈颖才放心离去。几天后,该客户病愈,在得知陈颖将从市区调往滦县支行后,客户开车前往陈颖所在的支行办理了一笔50万元的存款,并介绍了许多亲朋好友办理业务。

“不是因为拥有才付出,而是因为付出才拥有。”这是她常常说给自己听的话,不强求结果,付出了自会有结果。这是她身为一名共产党员的觉悟与境界,用“你若盛开,清风自来”的行动为唐山银行的发展默默贡献着自己的力量。

(工会办公室 李丽爽)



## 窗里窗外的感动

“感动”一词在字典里的含义是受外界事物的影响而激动和触动。前者浓烈,来之不易却刻骨铭心;后者细腻,需从细微之处体会感受。然而,服务客户往往两者并存,一边让客户满意而归,一边促使我们服务更加细微。

3月13日下午,凤凰支行的营业大厅内坐满了等待办业务的客户。1点30分左右,柜员代艳超在举手接待下笔业务前下意识地看了一下柜台凹槽,发现槽内赫然躺着一沓百元钞票。此时,正在大厅内巡视的大堂经理刘文辉也恰恰经过这里,几乎同时发现了这万元现金。两人确定这笔现金应属刚刚办完业务匆忙离开的客户

所有,刘文辉拿起钱便向外追去,但该客户早已没了踪影。为尽快找到失主,两人进行了详细分工。代艳超负责继续对外办理业务,刘文辉则按照客户此前留下的电话信息致电客户,因客户所留电话为固话,刘文辉始终未能联系成功。

时间一分一秒的过去了,刘文辉对来往客户观察的更加仔细了,生怕自己错过了前来寻找财物的失主。半个多小时后,一位客户满头大汗地跑了过来,开始四下寻找什么东西。刘文辉赶紧走上前去,原来,客户裴先生的父亲生病输液需要人照看,在取走4万元医药费后,他急匆匆的赶去了医院,到了医院才发现,自己的4万元变成了3万。在核实完相关信息后,代艳超将现金进行复点,随后归还给了裴先生。拿到失而复得的万元现金,裴先生显得十分激动。

(品牌推广部 刘清)

## 唐行元年，正风华； 唐行人儿，展风姿！

2015年,唐山银行告别旧称,换上了崭新的容颜。作为根植唐山、服务唐山的本土金融机构,唐山银行实力越发强大,规模与服务也迈上了新的台阶。与此同时,这里也涌现出了一批又一批服务明星与先进典型,江国文就是其中的一员。

作为卫国路支行的一名普通经办柜员,在每天平凡的工作中,她处处严格要求自己,并始终秉承着一颗无私奉献、真诚热情的心,来服务客户、关爱客户。

一天,一位老大爷拿着10万元现金来到她的窗口,咨询正在发行的一期理财产品,江国文热情的向老大爷做了介绍。一听是非保本浮动收益型的理财产品,老大爷变得有些犹豫。了解到老大爷年近七旬,江国文没有一味的就理财进行宣传,转而向他推荐了利率较高且本息无忧的定期存款产品“约享存”,她给老大爷算了一笔账,选择“约享存”产品虽比购买理财收益少了一小部分,但是与普通定期存款产品相比,收益可是高出了不少。介绍完“约享存”产品,她又向老大爷介绍了我行的发展形势,并建议老大爷等到有适合的理财产品时再购买。站在客户立场去思考问题的态度得到了老大爷的认可,老大爷立即办理了江国文推荐的存款产品,临走时还不忘叮嘱她“有合适的理财一定告诉我啊”。客户满意而归是对江国文工作的肯定,客户的叮嘱更是对我行、对她的无上信任。

除去掌握过硬的专业素质与业务技能,当好客户的参谋、真心实意替客户着想,同样是赢得客户的法宝。

一次,一位客户拿着支票来到江国文的窗口办理相关业务。经过例行检查,江国文发现支票书写不够规范无法通过审核,便将支票退还给客户,并告知其具体原因。不料客户一时激动起来,开始大吵大闹。了解到客户此前未



使用过支票,不了解书写要求,江国文耐心地向客户解释了支票书写的相关制度规定,同时讲明了书写不当可能带来的不良后果。经过一番努力,客户终于平静下来,并在江国文的指导下,按照规范完成了支票的填写。业务办理完成后,客户满意的离开了营业厅。

工作中,像这样的小事还有许多许多。然而江国文的成长也不是一蹴而就的,她也曾因为客户的冷眼相对而感到委屈,还曾因为客户的不满甚至投诉而黯然神伤,但是不服输的江国文最终成功将这些不美好的经历转化成为了进步和成长的推动力。前台工作看似平凡,但要做好、做到家并不简单。

作为唐山银行的一员,江国文只是它优秀员工的一个缩影。站在改革发展的潮头,每一名唐山银行人都担负着重重的责任,同时也需要付出更多的汗水与心血。在唐山银行更名一周年之际,向每一名奋力向前的唐山银行人致敬!

(卫国路支行 马茜)

## 一路上有你 ——致最可爱的唐行人

在茫茫的人群中,你可曾注意过身边这样一道靓丽的风景。她们身着一袭紫色套装,统一的配饰、统一的着装,在阳光下显得格外耀眼。她们面带微笑,如春天般温暖,她们有一个响亮名字——唐山银行人!

也许,您还会问起:“唐山银行,是原来的唐山市商业银行吗?”我答曰:“是,亦或不是!”

是,因为唐山银行的前身就是唐山市商业银行,虽然旧貌换了新颜,但我们的员工没有变,我们的贴心服务更加没有改变。不信,邀请您走到我们任一家营业网点去瞧一瞧,这里有着在同业中处于领先水平的自助设备,这里有着永恒的微笑服务,这里有着甜蜜的糖果和水吧,这里有着……尽管客户众多,但我们有更多样的金融产品,尽管客户需求不尽相同,但我们有着一心为您的服务态度。在这里,我们将给您提供家一般的温暖。

要说不是,那是因为2015年的华丽蜕变,已经让旧时的唐山市商业银行一改往常,进化成了更加现代化的唐山银行。

一年里,我们每天都在进行着改变,从量变到质变,从硬件转型到软件转型,抓管理、提效率、促发展,从单一的传统储蓄到百余种新产品问世,我们一直在改变。

每当夜幕降临,华灯初上,走在下班路上的您也许会望见唐山银行的办公大楼灯火依然,“难道你们还没下班?”是的,业务运行部的同事们在加班处理业务,科技运行部的同事们在加紧做系统维护……同时,还有您看不到的许多奋战在前台一线的营业室



一个电话“你那边的奖品发货了吗?我这边准备取钱,这就给你汇款……”听到这些话,小孙怀疑老婆婆遭遇了诈骗,随后便拿出自己的手机替老婆婆查询了刚才的来电号码。果然,这个号码已被多人标记为“诈骗电话”。老婆婆此时恍然大悟,接连向小孙表示感谢“多亏了你呀,要不然我这一辈子省吃俭用的积蓄就完了”。

小莫、小孟、小孙,她们没有丰富的人脉资源,但是张大爷、李奶奶宁愿排队也要到她们的窗口办理业务才放心。一万、两万、三万……一笔又一笔金额不多的存款日复一日的积累着。正是因为她们细心、周到、热情的服务,唐山银行才拥有了一大批忠实客户。

这些发生在一线员工身上的一件又一件小事,看起来毫不起眼,读起来也不够荡气回肠,但就是这样一件又一件的小事儿,让客户对唐山银行的服务与品牌产生了信赖甚至偏爱,同时,正是这样一个又一个平凡的基层员工们,撑起了一片广阔的蓝天。我们相信,唐山银行的未来定会更加光明!

(梧桐支行 许晨宇)



## 唐行元年，为你献礼 ——在平凡的岗位上做最好的自己



2015年，我行品牌升级为唐山银行，这对全行干部员工来说都是一件意义非凡的大事，我为此深感自豪，但我不敢骄傲。我知道这一切来之不易，它是全行1200多名干部员工心血的凝结，同时，我更知道我们今后的路还有很远很长，它需要我们付出，需要我们承担责任，需要我们每一个人都在平凡的岗位上做最好的自己。

刚刚过去的一年时间里，是我从业以来岗位变换最为频繁的一年，但无论在哪个岗位上，我都尽己所能，不留遗憾。

2015年1月，按照总行工作安排，我由大堂经理转岗到营业室。带着腰伤，我参加了为期一个多月的岗前培训并顺利通过了上岗考试。离开营业室多年，当重新坐到柜台前，我想法良多。经历了刚开始的迷茫、不知所措，在龙泽路支行行长和全体员工的帮助下，我终于找回了自信，很快就可以游刃有余地为客户办理业务。期间，我还担任了常日班经办、倒班经办及主办等岗位，在每个岗位上，我都尽职尽责，做到了让客户满意、让领导放心。

10月份，由于工作需要，我开始在低柜面对面为客户服务。在低柜，与客户的距离变得近了，挑战也多了起来：服务好了会得到客户的认可，稍有不慎，便会引起客户的不满甚至对我行声誉造成不良影响。为

此，我利用闲暇时间认真学习新产品，并对客户关心的存款保险制度等问题进行细致研究，在了解了每款产品的卖点后，我总能根据客户的实际情况向他们推荐适合的投资组合，这为我行带来了源源不断的发展动力，同时也让很多客户成为了我行的忠实“粉丝”。在我行推出积分商城后，我更是主动学习积分生成规则，充分利用我行新平台进行营销宣传，并以此作为切入点，尽最大努力，成功利用积分兑礼活动发展并留住客户。

临近年末，我又被安排到县域支行协助县域支行开展幸福有礼活动。不论在哪里，我都把新的环境、新的支行当做自己的家，并在短时间内发挥老员工营销经验丰富的优势，抓住每一个潜在客户进行深入营销。尽管工作上热情饱满，但是年岁已不小的我，还是感觉到了丝丝力不从心。由于家住开平，而开往县域支行的集合车辆停在总行，同时开平到市区没有直达公交，因此早六点我便要匆匆出门。年末昼短夜长，加之雾霾作祟，我离家上班的日子经常很孤独，当时我还在朋友圈发出了“情深深，雾蒙蒙，单身女子雾中行，生活呀，生活呀，我想不爱你都不行”的感慨。

尽管生活充满挑战，但对于普普通通的你我来说，工资收入就是我们付出的最好回报。感恩唐山银行为我们提供了一个挑战自我、公平竞争的平台，感恩它给了我稳定的收入和丰厚的奖励，无他，我唯一能做的就是

在平凡的岗位上做最好的自己。

1200余名员工的努力与感恩，让唐山银行变得更好，让自己的明天变得更美！

（南堡支行 李艳钗）

## 平凡的付出铸就非凡的事业

暑往寒来，时间犹如白驹过隙，转眼间我行对外正式更名为唐山银行已近一年了。在这一年的时间里，我行的发展日新月异，作为唐山银行的普通员工，我们的生命里少有那些轰轰烈烈、感人肺腑的炽热，更多的还是在工作岗位上，平凡而又默默无闻的付出。

在日常工作中，我们始终严格要求自己，从每件小事做起，从点滴行为做起，努力践行着“来自市民、服务市民”的工作宗旨。金融工作说到底是一个“钱”字，然而仔细体味，却又不仅仅是一个“钱”字。银行工作有序又严谨，简单又复杂，为做好自己的本职工作，在一天的劳累之后，我们还勤练技能，提升自身业务水平，同时也不忘学习研究行内各项规章制度、积极参与各类考试。既然选择了在银行工作，就必然要承受它的忙碌、它的

枯燥甚至它的平凡。既然选择了为客户服务，就必然要尽己所能做到最好，就必然要将青春与热血化作微笑。

甘于在平凡的工作岗位上做着平凡事的唐山银行人有许多许多。“客户是我们的朋友，永远也不要说‘不’字。”大家是这么想的，也是这么做的。不管工作有多忙，不管营业厅里的客户有多少，你总能见到他们亲切的微笑，感动就在这点滴之间。“您好，请问需要办理什么业务？我可以为您解答。”“天冷，给您倒点热水喝。”“您在这等等，我去帮您……”“办完业务别忘把证件收好。”“对我们服务不满意的地方请您指出，我们认真改正。”晚上总能看到他们的身影：默默地检查着各个电脑终端、设备的电源是否切断，工作场所是否收拾妥当；桌上的打印纸快用完时，总

会有人及时补充，存放好厚厚的一沓纸张；捆钞条好像永远没有“缺货”的时候……一句简单的话语，一个微小的动作，这一切看似很普通、很平凡，但却是凝结了大家的真诚与汗水，收获的则是顾客竖起的大拇指。

在高楼越来越多、空间越来越小，冷漠越来越多、温情越来越少的快节奏生活中，唐山银行正以它不起眼的温情温暖着这座有故事的城市。

唐山银行就是灿烂如暖阳的大家庭，而我們就是生活在阳光里的向日葵，不断吸收着温暖与希望，同时又将这份能量化作最美的笑容传递给每一个人。在平凡中奉献，在奉献中坚持着我们对工作、对生活、对理想的热忱，发出属于我们微小但温暖的光。唐山银行与你我一样，平凡却又非凡。

（马家沟支行 吴金娜）

## 最美的人在身边

我自己都睡不踏实。”

当然，温柔体贴的娟娟偶尔也有“强硬”的一面。那是到惠丰社区支行以后发生的事儿了，至今仍记忆犹新。一天，一位大妈来办理提前支取。娟娟看存款还未到期，便惯性的询问大妈是不是有什么着急的事儿。大妈悄悄告诉她要去买可以治百病的保健品。娟娟一听着了急，“大妈，您千万别相信那个，哪有包治百病的药啊？！如果真有，医院为什么不用呢？”大妈一听有些不相信，说卖保健品的人给了她一篮子鸡蛋，还送了其他小礼品，还说要带着大家去旅游呢。娟娟听了又急又气，“大妈，您要取的这一两万块钱，可以买多少鸡蛋啊，再说现在旅游也花不了多少钱，骗子给您的都是蝇头小利，您要是相信了就吃了大亏了。要是钱能保您健康，别说这一两万，十万八万咱家里人也舍得花。咱们挣点钱多不容易啊，就这么给了他们那些骗子，换回来一两瓶小药丸，真不值得啊！”大妈似乎听进去了，连连说“是”，说家里人都不让她买，她这回也是偷着来的。眼见大妈松了口气，娟娟又接着说：“您不经常看新闻吧，像这样的骗子都被报道了，您碰到就应该报警，哪儿能还听他们的呀？”大妈笑了，说等到期了再说吧。娟娟“不依不饶”的劲儿

上来了，一字一句地说：“到期了，您也不能取了买保健品。不信您问问周围的人，尤其是年轻人，肯定都告诉您，那些卖保健品的都是骗人的。”此时，大堂经理也一直在旁边劝说着老大妈，最终，老大妈放弃了购买保健品的想法，娟娟还是不放心的，“大妈，我就怕您现在听我的，到时候他们再一忽悠，您就又相信了。您答应我，别买啊，要是哪天还想买，就再来找我们，要不就告诉家里人。”“听见了，听见了”大妈像个做了错事的小学生一样连连点头。“想买了就过来找我啊，我得看着您，不能让您上当。”娟娟生怕大妈再犯糊涂。“知道啦，知道啦，这个闺女人忒好，我这钱也不取了，到期了再过来存，有钱了就来找你，你给我看着！”大妈一个劲儿地笑着保证。

“不许反悔啊……您可真的别买……”在娟娟的千叮咛万嘱咐中大妈满意的离开了，我们都被娟娟的这股“轴”劲儿给逗笑了。

发生在她身上的小事儿实在是太多，我只能拿其中的两件作为举例。“最美柜员”，不应该单指相貌，更应该包含着笑容、服务和心灵。娟娟就是这样美的一个好姑娘！

（丰南惠丰社区支行 高艳霞）



每次行里让评选“最美柜员”，我都会选她。她不光人美，言谈举止更美，但这美又不是肤浅的，它很简单也很深刻，其中还透着一股难得的善良。她就是梁娟娟，她的名字或许很陌生，她做的那些感动人的小事儿却让人十分难忘。

记得还在惠民支行时，一天下午四点半左右，娟娟叫了一个号，迎面走来一位老大爷，老大爷有些着急，说自己想存一笔20万元的定期，但是钱还没到，家人正排队在其他银行等着取款呢。考虑到还有许多客户在等待，娟娟决定让老大爷先在一旁休息，等家人来了再为他办理业务。这一等就到了五点钟营业终了，大爷的家人还不见踪影。老大爷着急得不时的催促家人，娟娟见老大爷情绪不稳定，便接过电话，询问对方大概何时过来。在得知对方五点半左右能赶到后，娟娟安抚大爷说：“大爷，您别着急，我尽量等着您家人，这么多钱放在家里也不安全，咱们争取办完这笔业务”。老大爷的情绪渐渐稳定下来，为了节省时间，娟娟把当天的业务先整理好，随后又点清了钱款。五点半，老大爷的家人终于赶了过来。当天，惠民支行的圆账时间比平时稍微晚了一些，但娟娟心里很踏实，“那么多钱放在家里不安全。要是没给老大爷办这笔业务，