

# “我与平顶山银行的故事” 征文大赛启动

□记者 张秀玲

本报讯 昨天,平顶山日报、平顶山晚报同时刊登了“我与平顶山银行的故事”征稿启事。由此,由平顶山银行和平顶山日报社联合主办的庆祝该行挂牌开业十周年的“我与平顶山银行的故事”征文大赛正式启动,欢迎社会各界投稿。

据了解,2008年6月13日,平顶山市商业银行挂牌开业,2010年12月更名为平顶山银行。十年峥嵘岁月,十年铿锵前行,铸就金融砥柱。自开业以来,平顶山银行坚持“服务地方经济、服务中小企业、服务城市居民”的市场定位,深入推进跨区域经营,资产规模快速增长、资金实力持续壮大,成长为支持地方经济建设的金融主力军和“金融豫军”的有生力量;2008年至2017年10年累计纳税23亿元,成为平顶山市名列前茅的纳税大户和唯一一家进入全省“纳税双百强”的金融机构,获得“全国银行业文明规范服务示范单位”“中国银行业文明规范服务五星级营业网点”“河南省A级纳税信用企业”“鹰城十大影响力企业”等荣誉称号。

为了庆祝  
平顶山银行挂

牌开业十周年,丰富鹰城市民文化、金融生活,平顶山银行与平顶山日报社特举办此次征文大赛。参赛作品要求:参赛作品体裁不限(诗歌除外),字数要求800至1200字;参赛作品内容:反映平顶山银行企业文化、金融服务、金融产品带给自己的感受;所有参赛作品为原创作品,作者地域不受限制;参赛作品必须提供真实有效的作者资料,包括姓名、详细通信地址、联系电话等。

即日起至6月30日为投稿时间,征文传至 pdswbzk@163.com。

征文将择优刊登在平顶山晚报市区新闻版面,不定期集中刊发于平顶山微报,平顶山新闻网、大河网、中新网次日转发晚报刊登征文。

主办方将于7月中旬在所刊登征文中评选出一、二、三等奖。其中,一等奖:1名,奖励现金1000元;二等奖:6名,各奖现金500元;三等奖:10名,各奖现金200元。主办方将为获奖者颁发证书、奖金。大赛咨询电话:0375-3712811、0375-4973516。



## 农行完善客户信息 客户可到网点补录

□记者 张骞

本报讯 农行近日发布《关于完善个人客户信息的公告》,要求未完成9项要素的客户及时到农行网点补录信息。其中会涉及哪些人?记者昨天进行了采访。

农行发布的《关于完善个人客户信息的公告》称,为保护客户资金与交易安全,依据中国人民银行等监管部门要求,农行将开展个人客户信息完善工作。如果您收到提示,请及时补录职业、性别、住址、固定电话等四项信息;如需补录或变更姓名、证件类型、证件号码、证件有效期、手机号或国籍,请持本人有效身份证件原件及卡(折),到农行任意营业网点柜面办理。

昨天,记者到市区光明路的农行平顶山分行营业部采访。工作人员说,补录信息其实早已开始,农行系统升级要求对个人客户信息进行补录。他告诉记者,最先涉及的是一些退休老人的工资账户,由于

信息不全,工资可以打到账户上但不能取,目前,这部分人的信息补录已基本完成。另外,在在职的工资代发账户也会受到影响。由于工资代发账户一般都是单位和银行批量完成的,容易存在信息不全的问题,譬如银行的预留电话与客户个人电话往往不一致,因此也需要补录。工作人员说,个人身份证若过了有效期,也需要到银行补录身份证信息。

这位工作人员当天在超级柜台上为客户办完补录后,系统依然提示信息不全。经询问得知,客户的职业补录信息只能在窗口办理。工作人员告诉记者,职业信息可分为大小类,越精确越好,利于大数据时代银行有针对性地提供服务。

工作人员提醒,如果公告中的9项要素缺少任意一项,请到农行网点及时补录信息,以免造成不便。如您未携带证件,又急需办理业务,请与大堂经理联系,或致电农行客户服务热线95599。

## 农行员工“火眼金睛” 识破两起风险事件

本报讯 近日,农行平顶山分行分别识破两起风险事件:一起是客户伪造证件,另一起是偷窥客户密码。

据介绍,近日,客户张某到农行平顶山分行营业部对公窗口办理变更企业法人业务。农行对柜员认真审核客户提供的资料后发现,客户提供的开户许可证纸质质地、颜色等都与真实的开户许可证有较大差异,初步怀疑属客户伪造。在旁敲侧击与客户沟通后,柜员认定该客户提供的开户许可证系伪造,随即没收了假开户许可证,并对该客户进行了批评教育。客户表示以后

绝不会为了办事方便而伪造证件了。

近日,农行平顶山分行新华支行建华分理处有一名老年客户在柜台办理取现业务输入密码时,有一个男子站在旁边目不转睛地看。这一异常行为被当班大堂经理及时发现。大堂经理随即上前询问该男子办什么业务。该男子称在此等人,随后慌张离开营业厅。沟通得知,正在办理业务的老年客户并不认识那个男子。由于平时缺少安全意识,这位客户在输入密码时没有进行遮挡,他对该行工作人员的警惕感和高度责任心表示敬佩与感谢。(张骞 边钢)

## 工行大行工匠

# 尚文鼎:15本笔记书写匠心匠魂

□本报记者 张秀玲

工行平顶山分行新城区支行行长尚文鼎(右图)看起来宛如一泓湖水,貌似平静实则蕴含着强大力量。短短5年,她将一个新支行的各项发展指标带到了全行前列。在她的办公室,15本笔记记录着一颗匠心:刻苦钻研、精益求精……

### 一颗匠心,潜心学习

综合业务系统新旧所号对照表:ATM短款落实后……ATM长款落实后……全英文流水清单各项代表意思……

在尚文鼎的办公柜里,有两本最早的笔记本,纸张泛黄,边角已毛,但里面的黑笔记录仍清晰明了。“这两个笔记本共记录了十多万字,是我工作前几年的宝典。”尚文鼎说。

40岁的尚文鼎出生在一个银行世家,受家庭熏陶,连小时候“过家家”,也喜欢扮成银行柜员。大学毕业后,她放弃了优厚的就业机会,毅然选择回到平顶山,成为工行的一员。从储蓄、出纳、会计这些最基础的岗位技能练起,从最基本的制度规定学起,尚文鼎将每一天的学习内容和心得都记录下来。

2006年尚文鼎被选聘为支行营业经理、总会计。担子更重、业务更广,她的笔记也更详细了。十多万字的笔记,记录了9个业务类别80余个操作种类。这两本笔记不仅她本人使用,其他柜员在办理业务遇到疑问时也要用。这两本笔记被大家亲切地称为“红宝书”。

当年,尚文鼎所在的建西支行销售基金超6亿元,创下了平顶山分行全辖最高纪录。

直到今天,尚文鼎的笔记仍没间断,每天都会记录该做的事、心得、问题等。自她参加工作以来,笔记已达15本。

### 敬业乐业,服务做到最优

“今天有客户排队超过一个小时,这个问题必须解决。”“今天营业柜台达到6个,仍解决不了排队问题。”“上午去见分行卡部,商量折换卡。”2012年有3个月的时间,尚文鼎的笔记有数十处记录关于客户排队的问题,此时她是卫东支行行长。

看着客户排队,尚文鼎分外焦急,增加柜台、加派人手等也未能解决问题。她多方请教个金部、信息科技部,向外地同行学习,终于找到切实可行的“折换卡”操作流程。这在平顶山分行是首次开展此项业务。

随后,尚文鼎和大堂经理轮流在营业厅讲解,引导客户开展“折换卡”业务,并送上小礼品,调动起客户“折换卡”的积极性,解决了排队的问题,也大大提升了客户的满意度。

2012年12月,尚文鼎被调往新城区支行任行长。2013年,她提出“等候不超过10分钟”的服务口号,大力推广电子银行业务,做到“办理一户,教会一户”,再次升级服务水平和效率。“工行是国有大行,我们更应有大行的气度、魄力和能力,服务好客户。这就要求我们不仅要有敬业的职业精神,还要有精业的职业水准。”尚文鼎说。

一次,一外资企业提出了账户美元资金结汇的需求,尚文鼎得知后,一连数日观察美元的汇率及变动,最终在最高点给企业打电话,让该企业增加了收益。后来,该企业将存在其他行的资金都转到了工行,如今已是工行的优质客户。

2015年圣诞节晚上11点多,尚文鼎正陪孩子过节,突然接到一个客户电话:“我不会用自动柜员机存钱,可我的信用卡今天是最后还款日,7万多元现金就在包里,我在银行自动柜员机旁边,你能不能来帮忙?”尚文鼎立刻赶到银行自助区,帮助这位50多岁的女客户还上了信用卡。

“我们要让每一位走进新城区支行的客户都能体验到直击人心的服务感受,从而接受我们、拥抱我们。”尚文鼎说。

### 打造匠心团队,专注工匠精神

“打造一支有凝聚力的匠心团队十分重要。大家把工作当成事业来做,尽最大力量把工作发挥出来,才能为银行的发展贡献坚强的力量。”尚文鼎在笔记中写道。

工行入驻新城区较晚,此前已有7家银行的16个网点占据有利位置。成立之初,新



城区支行每天仅有80多笔业务。面对激烈的同业竞争,尚文鼎明白:只有打造出一支匠心团队,齐心协力才能把工作做好。

尚文鼎身先士卒,带领员工奔波在新城区的高端住宅区、局委办公楼、临街店铺商户、周边村委和工程项目工地,从具体业务到为人交流都言传身教。员工们熟悉业务后,她又放手让他们大胆去开拓业务,不但增加了业务量,而且提高了员工的收入。

尚文鼎在卫东支行任职3年,该行新增存款26亿多元,存款余额增长26倍;在新城区支行任职4年间,该行实现净增存款6.53亿元,累计实现净利润3820万元。截至去年9月底,新城区支行存款余额达到7.536亿元,各项金融资产余额达到10.741亿元,贷款余额2.49亿元,在工行平顶山分行的10多个支行中名列前茅。

尚文鼎的笔记里不仅有工作记录,也有浓浓亲情。她感恩家人的付出和支持,愧疚多少次该陪伴家人时却往往失约。去年9

月,当时已怀孕9个月的尚文鼎仍然和同事们忙碌在第一线,领导和同事们都劝她早点回家,她就是不走,直到身体极度不适才离开。由于操劳过度,到医院时,羊水已急剧减少,医院立即让她住院。她的儿子提前一个多月出生,在重症监护室待了一周多才出院。

产假还没休一半,尚文鼎又回到工作岗位。当时,全市法院系统“一案一款一账户”正在进行,为了做好营销工作,她多次带队到郑州、洛阳等地参加培训学习。当时孩子正在哺乳期,尚文鼎的母亲带着孩子陪她去。就这样,在学习考察队伍中,多了一位白发苍苍的老人和一个嗷嗷待哺的婴儿。

功夫不负有心人,通过培训学习,他们熟悉了这项业务,最终拿下了市中级人民法院“一案一款一账户”的业务。

以匠人之心,逼自己努力;以匠人之器,担当责任;以匠人之美,积聚极致力量;以匠人之魂,打造卓越团队。尚文鼎与她的团队一步一步谱写辉煌篇章。