



中国银行业协会
CHINA BANKING ASSOCIATION

用真诚服务 感动大众

(第二辑)

—— 2011年度中国银行业文明规范
服务百佳示范单位故事集

中国银行业协会 编

 中国金融出版社



中国银行业协会
CHINA BANKING ASSOCIATION

用真诚服务 感动大众

(第二辑)

—— 2011年度中国银行业文明规范
服务百佳示范单位故事集

中国银行业协会 编

 中国金融出版社

责任编辑：戴 硕 董 飞

责任校对：李俊英

责任印制：程 颖

图书在版编目(CIP)数据

用真诚服务感动大众 (Yong Zhencheng Fuwu Gandong Dazhong): (第二辑) 2011 年度中国银行业文明规范服务百佳示范单位故事集 / 中国银行业协会编. — 北京: 中国金融出版社, 2012.6

ISBN 978-7-5049-6326-0

I. ① 用… II. ① 中… III. ① 银行 — 商业服务 — 先进经验 — 中国 — 2011 IV. ① F832.1

中国版本图书馆CIP数据核字 (2012) 第050470号

出版 中国金融出版社
发行

社址 北京市丰台区益泽路2号

市场开发部 (010) 63266347, 63805472, 63439533(传真)

网上书店 <http://www.chinafph.com>

(010) 63286832, 63365686 (传真)

读者服务部 (010) 66070833, 62568380

邮编 100071

经销 新华书店

印刷 北京侨友印刷有限公司

尺寸 145毫米×210毫米

印张 8.5

字数 220千

版次 2012年6月第1版

印次 2012年6月第1版印刷

定价 38.00元

ISBN 978-7-5049-6326-0/F.5886

如出现印装错误本社负责调换 联系电话(010) 63263947



目录

- 1 **早一分钟开门 晚一分钟关门**
中国工商银行北京东四支行感动故事
- 5 **爱心服务 微笑铁道**
中国农业银行北京铁道支行感动故事
- 7 **感受服务魅力 体验华夏真情**
华夏银行北京国贸支行大堂经理李瑶感动故事
- 9 **架起心灵沟通的桥梁**
北京农村商业银行总行营业部感动故事
- 11 **一张保单引发的感动**
中国建设银行天津南开支行营业部感动故事
- 14 **把“找碴的”变为忠诚客户**
上海浦东发展银行天津浦诚支行营业厅经理刘晓慧感动故事
- 16 **一份执着 一份感动**
中国银行沈阳分行营业部感动故事
- 18 **那一天的感动**
华夏银行沈阳分行营业部感动故事
- 20 **一元钱的小费**
招商银行沈阳南顺城支行感动故事
- 22 **报关一点通 兼程温暖情**
交通银行长春一汽支行感动故事
- 24 **“三心”服务 感动常在**
中国邮政储蓄银行延吉市公园路支行感动故事

- 27 **尚爱无私 光大暖心**
中国光大银行长春分行营业部感动故事
- 29 **风雨同舟二十年 真情相伴二十载**
中国银行黑龙江省分行营业部真情服务哈尔滨国际经济贸易洽谈会
- 32 **社保代发 情系万家**
哈尔滨银行营业部刘海涛感动故事
- 35 **无声的爱**
中国工商银行大连中山广场支行营业部感动故事
- 37 **微笑**
中国建设银行大连沙河口支行感动故事
- 40 **感动源于真诚**
中国工商银行保定长城支行员工崔芳感动故事
- 42 **堵截金融诈骗12起 维护资金安全300万**
中国农业银行石家庄广安支行感动故事
- 44 **一封来自大洋彼岸的感谢信：中行之美 世界看见**
中国银行河北省分行营业部感动故事
- 46 **为了那份信赖 我们风雨无阻**
中国工商银行长治汇通支行感动故事
- 48 **新星璀璨**
交通银行太原高新技术开发区支行感动故事
- 51 **感动收获忠诚**
中国光大银行太原亲贤支行感动故事
- 54 **优质服务演绎感人事迹**
中信银行太原分行营业部感动故事

- 57 **冒寒冷雨夜 解客户忧愁**
中国工商银行济南大观园支行营业室感动故事
- 59 **助人为乐 真诚服务**
中国农业银行诸城市支行营业部感动故事
- 61 **这个春节，我们不再寒冷**
招商银行济南分行营业部张茜感动故事
- 64 **别人视客户为上帝 我待客户如亲人**
中信银行威海分行营业部感动故事
- 66 **真情服务防诈骗 一哭省下1 000元**
中国工商银行郑州陇海路支行营业部感动故事
- 68 **真心赢客户 服务创品牌**
中国银行河南省分行营业部出国金融服务中心优质服务侧记
- 71 **真诚 真爱**
交通银行郑州百花路支行营业部感动故事
- 73 **三十载工行路 道不尽的金融情**
中国工商银行芜湖赭山支行行长叶茵感动故事
- 76 **拒绝冷漠 传递温暖**
中国农业银行淮北分行营业部感动故事
- 78 **从“锦上添花”到“雪中送炭”**
招商银行合肥长江路支行感动故事
- 80 **超越服务 我们是朋友**
招商银行青岛分行营业部大堂经理高玉娟优质服务小记
- 82 **春雨行动**
华夏银行青岛城阳支行真诚服务感动大众

- 85 **消失的一百元**
中国工商银行上海市分行营业部感动故事
- 87 **光荣在于平淡 艰巨在于漫长**
中国银行上海市分行营业部感动故事
- 90 **毛脚女婿的难忘之夜**
交通银行上海交银大厦支行感动故事
- 93 **用心，微笑，真诚地服务好每一位客户**
上海浦东发展银行第一营业部赵慧感动故事
- 95 **您的需求 我的工作**
招商银行上海四平支行感动故事
- 98 **无私奉献铸就“五心”魂 精诚团结赢得客户赞**
中国工商银行无锡分行营业部营业室感动故事
- 100 **人间自有真情在**
中国银行南通分行营业部优质服务的故事
- 103 **来自福利院阿婆的千万元存款**
中国建设银行苏州分行营业部感动故事
- 105 **为客户解燃眉之急**
交通银行南京玄武支行沃德理财中心优质服务的故事
- 108 **“最舍不得的就是你们这帮孩子！”**
中国光大银行苏州分行营业部理财经理朱春芳感动故事
- 110 **托举着向善的力量·浦发员工拒绝冷漠**
上海浦东发展银行南京分行营业部感动故事
- 112 **真情服务 点燃生命希望**
中国工商银行杭州解放路支行感动故事

- 114 **春风化雨细无声**
中国银行浙江省分行营业部感动故事
- 117 **服务之美始于贴心**
中国建设银行浙江省分行营业部“感动客户”故事
- 119 **一次曲折的寻找**
中信银行杭州天水支行感动故事
- 121 **网上挂号那些事**
中国建设银行宁波市分行营业部业务顾问肖晔蕾感动故事
- 124 **优质服务 感动你我**
交通银行南昌抚河支行大堂经理虞梅感动故事
- 127 **远方的你 近处的爱**
上海浦东发展银行南昌分行营业部服务小记
- 130 **深深的一躬**
交通银行湖北省分行营业部感动故事
- 133 **快乐服务 追求卓越**
上海浦东发展银行武汉分行营业部感动故事
- 135 **提升优质服务 演绎感人故事**
中信银行武汉分行营业部优质服务工作侧记
- 138 **冬天的幸福**
华夏银行武汉东西湖支行客户经理成杰以诚待人的感动故事
- 141 **“燕”来知春**
中国工商银行张家界永定支行理财师彭燕感动故事
- 144 **红玫瑰，永远绽放在科大**
交通银行长沙科大支行感动故事

- 147 **300元汇差损失赚来的2 700元**
招商银行长沙分行营业部贵宾理财经理刘玲感动故事
- 150 **真诚服务 感动常在**
中国农业银行广东顺德乐从支行营业部感动故事
- 153 **从“差不多”到“不一样”**
中信银行广州分行营业部感动故事
- 156 **真情服务暖人心**
广发银行广州分行营业部大堂经理张燕华感动故事
- 159 **一通电话牵动着两个家庭**
招商银行广州黄埔大道支行感动故事
- 161 **服务贵在精诚**
中国银行厦门市分行营业部大堂经理卢俊佳感动故事
- 164 **守候那个呼唤父爱的电话**
招商银行厦门分行营业部感动故事
- 167 **精彩大运亮相鹏城，流动银行共襄盛举**
中国工商银行深圳市分行营业部感动故事
- 169 **一枝一叶总关情 细微之处显真心**
深圳发展银行深圳江苏大厦支行感动故事
- 171 **真情服务 感动客户**
兴业银行深圳分行营业部感动故事
- 173 **生死时速的“7秒”**
招商银行深圳泰然支行感动故事
- 175 **亲情服务“暖”人心 便民服务“践”承诺**
中国农业银行福州湖东支行营业厅感动故事

- 177 **因您而变办业务 联动服务暖人心**
中国银行福建省分行营业部感动故事
- 179 **感动的力量**
中国建设银行福州城东支行理财中心吴玲感动故事
- 182 **“忘我”奉献动人心**
中国工商银行昆明南屏支行感动故事
- 185 **“迟来的”客户 不“迟到”的服务**
华夏银行昆明大观支行陈兰萍感动故事
- 187 **繁忙奏鸣曲 心的小乐章**
中国农业银行贵阳中北支行营业室感动故事
- 190 **雪中送炭**
中国建设银行贵阳河滨支行营业室感动故事
- 192 **阳光下的温暖**
中国光大银行重庆分行营业部感动故事
- 195 **一本珍贵的相册**
中国民生银行重庆分行营业部感动故事
- 198 **大雨结缘情意浓 用心服务美名扬**
中国银行成都锦江支行营业部与客户“结缘家人”的感动故事
- 201 **寒风冷雨显真情**
华夏银行成都分行营业部大堂经理感动故事
- 204 **构筑防范金融诈骗的最后一道防线**
中国邮政储蓄银行都江堰市支行感动故事
- 206 **锦旗背后的故事**
中国工商银行柳州市铁路支行营业厅感动故事

- 208 **以行动诠释“服务重于一切”的理念**
中国银行广西区分行营业部感动故事
- 210 **智勇双全擒疑犯 规范服务谱新篇**
中国光大银行南宁分行营业部感动故事
- 212 **小窗口 大世界**
交通银行三亚分行营业部感动故事
- 214 **阳光服务 心系你我**
中国光大银行三亚分行营业部感动故事
- 216 **心服务 浦发银行**
上海浦东发展银行呼和浩特分行营业部感动故事
- 219 **光阴流转中的感动**
招商银行呼和浩特分行营业部感动故事
- 221 **忘我工作 延伸真情**
中国工商银行西安莲湖路支行营业室主任杨素琴感动故事
- 223 **细微深处见精神**
中国银行陕西省分行营业部世园金融服务感动故事
- 226 **大堂经理“历险记”**
中国建设银行陕西省分行营业部营业室感动故事
- 229 **万水千山总是情**
招商银行西安小寨支行感动故事
- 231 **我心中的春天**
中国银行甘肃省分行营业部感动故事
- 233 **精诚所至 金石为开**
中国工商银行乌鲁木齐明德路支行营业室
大堂经理穆合塔拜·沙迪克感动故事



- 235 **失而复得的2 650元钱**
中国农业银行昌吉市支行营业部感动故事
- 237 **真情服务 感动有你**
招商银行乌鲁木齐分行营业部感动故事
- 239 **拾金不昧 品德高尚**
中国工商银行石嘴山支行营业室感动故事
- 242 **星星之火 可以燎原**
中国银行西藏自治区分行营业部周欢欢感动故事
- 246 **上门服务 赢得赞誉**
中国农业银行西宁市黄河路支行营业部感动故事
- 248 **附录 中国银行业协会关于表彰2011年度中国银行业文明规范服务百佳示范单位的决定**

早一分钟开门 晚一分钟关门

中国工商银行北京东四支行感动故事

每一名东四支行的员工都秉承着这样一个理念：“每天早一分钟开门，晚一分钟关门。”这其中的意义，是不能以数字衡量的。一分钟是短暂的，只能迎来一名客户，但却蕴含着“以客户为中心”的服务精神。东四支行团队每一名员工都有一种坚韧不拔的毅力，无论春夏秋冬，无论天气好坏，为了做到守时守纪，每天清晨，你都会看到网点门前那些匆匆赶来的员工。

走进东四支行，一面醒目的文化墙，把一张张充满浓浓暖意的笑脸展现给每位光临这里的客户。这一张张笑脸背后，串联着一个个平凡而又感人的故事，承载着客户对每位辛勤工作的员工诚挚的敬意和由衷的感谢。

作为一名平凡的客户经理，张莉把真挚的人文关怀倾注到客户服务当中。在工作中，客户是她的成长伙伴；在生活中，客户是她的好朋友。王女士是张莉负责维护的客户。在建立维护关系后，张莉便以一位负责任的私人秘书身份为王女士提供各类金融、非金融服务，王女士办理的各种业务都由张莉全程陪同讲解，由于一贯的细致维护，王女士在办理业务过程中已经完全依赖起了张莉，在办理业务时每签一次字、每按一次密码都会随时地询问，张莉每次都能及时、准确地回答，让王女士可以明白业务办理的步



骤，消除心中的疑虑。



一次，王女士女儿在异地将银行卡遗失，孩子急于交考试费急得大哭，王女士非常着急办理挂失补卡，但已经没有时间赶到张莉所在网点。于是她第一时间拨通了张莉的电话，询问办理挂失业务相关注意事项，此时此刻，张莉正在紧张筹备着当天下午为理财中心高端客户举办的一场理财沙龙。听着王女士在电话那端焦急的、似懂非懂的回答，张莉面对着一整天繁重的工作时间表，毅然决定把王女士的急事放在首位。考虑到王女士不了解挂失业务的各项流程，又考虑到王女士现在的焦急心情，张莉一边安抚着王女士，一边询问着王女士身边就近网点的位置。挂了电话，张莉顾不得尚未吃一口的午饭，顾不得外面的寒风刺骨，冲入了大雪中，只身赶往王女士所在的网点，如以往一样一步步悉心指导王女士办理挂失业务，并在第一时间解决了客户的问题，此时钟表已经指向中午一点三十分的方向。因错过用餐时间，回到单位的她草草地吃了包泡面后又投入到了下午的工作中。事后，王女士写了一封热情洋溢的感谢信至工行北京分行，高度赞扬了张莉同志爱岗敬业、客户利益为先的精神，感谢信得到了分行领导的亲自批示，并在全行范围内进行刊载。

优质的服务，贵在诚心，赢在细节。偶尔为之，是行为；经常为之，是习惯；恒久为之，就是精神。正是这种至纯至真的精神，张莉赢得了属于她的忠实客户。

刘婷婷，一个刚入行才三年的青年员工，在东四支行服务精神的影响下，牢固树立了对服务工作一丝不苟与坚持执着的信念。鉴于婷婷扎实的业务素质和良好的服务态度，网点领导决定安排婷婷到理财区现金柜台工作。

那是她到理财区现金柜工作的第一天。牢记着领导的重托，婷婷认真地迎接着每位贵宾客户。“您好”、“谢谢您”、“再见”，一句句亲切友善的服务用语；面带微笑、举手招迎、双手接

递，一个个标准规范的服务动作。看着一位又一位客户认真地在评价器上按下“非常满意”，看着自己快速准确处理的一笔笔复杂业务，虽然感到有些疲惫，但婷婷的脸上一直挂着和善的微笑。时间不知不觉指向了下班时间。就在同事们紧张结账的同时，后屋主管理走到了婷婷身旁：“今天第一天到贵宾服务岗工作，系统显示你仅有签到记录，没有签退记录，是不是系统权限出了问题？我帮你向相关部门咨询一下吧！”“婷婷，你不会一直没下柜吧？”“婷婷，你怎么连水杯都没带啊”“啊，婷婷，你的饭还在微波炉里啊”……同事们你一言我一语地说到。面对领导和同事们的心疼与嗔怪，婷婷面带笑容仅淡淡地说了一句：“今天是我的贵宾服务纪念日。”事后，同事们才了解到，因当天发行理财产品，婷婷为了不耽误贵宾客户的宝贵时间，硬是坚持在三尺柜台上坐了一整天。



近8小时的时间里，她几乎没有离开椅子，更没有吃一口饭。

春风化雨，润物无声。东四支行员工普普通通的故事，就在我们身边悄然发生着。它让我们真切地体会到那份质朴执着、甘于奉献的精神，它向我们传递着一种平凡中砥砺价值的理念。

多一分钟，多一份细心，多一份责任感，多一份关怀，多一份

理解，多一份精神……正是这无数个“一”汇聚起来，蕴藏在东四支行每个员工的一言一行中，才铸就了东四这样一支在平凡中奉献、团结协作、专业服务的卓越团队。它把凝练出来的团队价值，把这份“至诚”的朴素价值回报给了社会。



爱心服务 微笑铁道

中国农业银行北京铁道支行感动故事

在文明规范服务方面，农行北京铁道支行一如既往地积极贯彻中银协及上级行的相关指示要求，始终将文明服务放在日常工作的首要地位，并根据相关要求将文明规范服务纳入日常的考核体系中，严格落实文明服务标准的每一个细节。从网点主任到一般员工，人人在思想上高度重视，在制度上严格要求，在行动上坚持不懈，涌现出很多文明服务方面的感人事迹。



铁道支行员工马娜，自2009年入行以来，一直担任高柜柜员工作，并先后荣获了“农总行微笑大使”、“北京分行先进个人”、“万寿路支行营销明星”、“铁道支行微笑明星”等称号。在日常工作中，她始终秉承“用心服务、灿烂微笑”的工作理念，在铁道支行的精细

化、制度化服务管理过程中，在网点密集型、针对性的服务标准培训中，她不断总结、完善自身，坚持从细节入手，始终将“微笑服务”贯彻始终，并自创了“专心、耐心、爱心、诚心、细心”的“五心”服务法，成为铁道支行一道亮丽的风景线。

马娜的日常工作需要面对各种类型的客户，令大家印象深刻的是她曾经接待过一位聋哑客户，该客户无法用常规语言进行交流，通过大堂手语引导员的引导，马娜接待了这名客户，在整个服务过程中，她始终坚信微笑是最好的沟通工具。先是对客户报以最灿烂的微笑，让客户感到温暖和信任，缓解客户原本有些焦急和自卑的