

温州金融风采

55.3
3

温州市图书馆

温州市银行同业公会 编

序 言

改革开放以来，特别是近几年来，温州银行业得到蓬勃发展，各项业务取得骄人的业绩，截至2000年末全市各项存款达927.72亿元，比1978年增长516.65倍，各项贷款595.30亿元，比1978年增长116.17倍；外汇存款13.21亿美元。在物质文明建设取得显著成效的同时，我市银行业社会主义精神文明建设也取得丰硕成果，培育和涌现了一大批全国、省、市级先进单位和先进（模范）个人。

《温州金融风采》汇集了在银行战线上的先进集体、先进人物的风采片段，记录了他们的先进事迹，代表和反映了温州银行工作者的精神面貌，其中有全国人大代表、全国劳动模范—农行的柯茜茜和她的小姐妹们在平凡岗位取得的惊人的业绩；有全国“五一”劳动奖章获得者、全国金融系统劳动模范—工行的金颖颖一片痴心谱青春的先进事迹；有连续荣获12个荣誉称号、洒向储户都是情的温州农行储蓄员黄晓丹的先进事迹；有正气凛然、视死如归，用生命和鲜血保护国家财产的建行的黄建辉的英勇壮举等……。他们的事迹是温州金融业的光荣和骄傲，是温州金融业的宝贵财富，也是广大金融干部职工学习的楷模。

我们希望借助《温州金融风采》一书出版和发行，在全市银行系统，掀起一个学习先进的热潮，学习他们热爱祖国、爱岗、敬业，勇于奉献的好思想；学习他们开拓进取，锐意改革，不畏困难，勇于攀登的精神和品格；学习他们从事平凡的工作，做出不平凡的业绩；学习他们虚心好学，坚持

理论与实践相结合，勤政廉政的好风尚。

江总书记指出：在新世纪中，中华民族将实现伟大的复兴。在祖国现代化建设的伟大进程中，我们温州市银行业要乘胜前进，继续发展，进一步抓好物质和精神文明建设，为温州金融事业的健康发展，为温州现代化建设做出更大贡献。

温州市常务副市长

A stylized handwritten signature in black ink, likely belonging to the Vice Mayor mentioned in the text.

2001年7月

温州金融风采

指导委员会

主任：王利平

副主任：倪百祥 赵秀乐

委员：陈方华 吴国联 赵国林 张俊 杨国和

蔡灵跃 王爱勤 余温良 王成良 姚超豪

诸葛洛 连振泉 屠双燕 陈光龙

编辑委员会

主编：黄崇祐

副主编：黄伯雄 陈国兴 杨桦

委员：王峰 周赛阳 林梅林 王娟娟 李懋琛

目 录

先 进 集 体

柯茜茜和她的小姐妹·····	1
——记农行温州市分行中山储蓄所	
优质服务只有起点没有终点·····	9
——记工行温州市分行营业部储蓄专柜	
开拓文明建设之路·····	11
——记交行温州分行	
建一流队伍，创最佳业绩·····	13
——记华夏温州支行	
创建团队精神 永攀行业高峰·····	17
——记建行温州市瓯海支行	
让文明之花开得更鲜艳·····	22
——记农行瑞安市支行	
围绕中心任务 加强党建工作·····	27
——记中行瑞安市支行党总支	
一手抓党建，一手抓业务·····	29
——记农行乐清市支行	
深入开展“创安”活动，确保一方平安·····	31
——记浦发温州支行	

借得春风化春雨·····	33
——记交行温州分行营业部储蓄专柜	
加强防范 确保安全·····	36
——记工行温州市分行保卫处	
锐意改革 开拓进取 争做金融同业排头兵·····	39
——记农行苍南县支行龙港分理处	
树行业新风 创一流业绩·····	42
——记建行温州市府前支行储蓄专柜	
奋起拼搏为中行再创辉煌添光彩·····	47
——记中行温州市分行结算业务部	
银苑奇葩别样红·····	49
——记工行瑞安市支行营业部储蓄专柜	
依法经营 调整策略 加强管理·····	53
——记苍南县信用合作联社营业部	
梅花香自苦寒来·····	57
——记瑞安市塘下农村信用合作社	
改革求发展 开拓新篇章·····	61
——记温州市蒲州农村信用合作社	

先进个人

- 一片痴心谱青春.....64
——记工行温州市分行营业部储蓄专柜主任、
全国“五一”劳动奖章获得者金颖颖
- 激流勇进 搏击市场 峥嵘岁月竞风流.....67
——记农行永嘉县支行行长、
农总行优秀支行行长汪剑雄
- 不用扬鞭自奋蹄.....71
——记农发行温州市分行信贷员、中国农业
发展银行总行级优秀信贷员曾瑞恭
- 时刻不忘信贷重任 放好管好每笔贷款.....74
——记农行温州市瓯海支行信贷员、
农总行优秀信贷员鲁秀亮
- 不懈追求 争创佳绩 多做贡献.....78
——记华夏温州支行信贷科长、
华夏总行级劳模标兵金爱萍
- 无怨的情怀 无悔的奉献.....81
——记浦发温州支行营业部出纳柜组长、
浦发总行级先进工作者高普静
- 坚持原则 锐意进取.....84
——记工行温州市分行稽核处长、
全国内审先进工作者沈元芳

狠抓落实 弘扬“华夏精神”	86
——记华夏温州支行营业部主任、 华夏总行级先进个人颜晓春	
谁言寸草心 报得三春晖	88
——记交行温州市黎明支行储蓄专柜主任、 省级劳模张丽晓	
杰出的青年卫士	91
——记建行温州市分行现金管理中心民警、 首届省十大杰出青年卫士黄建辉	
做金融卫士 为人民服务	94
——记工行温州市分行储蓄员、 1999年浙江杰出青年卫士诸葛海波	
一个共产党员的信念	97
——记中行温州市鹿城支行行长、 省级优秀共产党员吴少宁	
同舟共济 奋力拼搏	99
——记工行瑞安市支行行长、 省先进工作者潘孝清	
鲜明的旗帜,闪亮的灯	101
——记农行乐清市支行虹桥分理处主任、 省优秀共产党员刘金宜	
爱岗敬业 乐于奉献	107
——记中行苍南县支行龙港储蓄所所长杨玉琦	

走出平凡 创造辉煌·····	109
——记建行温州市瓯海支行计算机管理科科长、 省级青年岗位能手林天年	
小小键盘 尽显英姿·····	113
——记农行温州市分行办公室打字员、 全国农行青年岗位能手陶丽春	
大胆创新 开创职工教育工作新局面·····	116
——记工行温州市分行教育处副处长、 工总行优秀教育干部吴绍楹	
温州工行工会的领头羊·····	119
——记工行温州市分行工委主任、 工总行先进女员工工作者胡素民	
踏踏实实工作 实实在在做人·····	123
——记苍南县信用合作联社营业部主任、 省级先进标兵蔡美蕉	
勤政务实 开拓创新·····	126
——记工行温州市分行副行长、 省先进工作者赵峥嵘	
务实创新 开拓业务 促进农村信用事业的发展 ·····	128
——记永嘉县信用合作联社营业部主任、 省级先进工作者陈忠	
一位市场经济大潮中金融业共青团工作的探索者 ·····	131
——记工行温州市分行团委书记、 全国金融系统优秀共青团干部叶傲霜	

平凡中的奉献·····	134
——记工行温州市分行稽核处副处级稽核员、 省先进工作者彭志品	
真情长留 事业闪光·····	136
——记温州市郊城郊信用社主任、 省级先进工作者林兆进	
抓好服务 加强管理 创立名牌社·····	138
——记苍南县灵溪城东农村信用分社主任、 省级先进工作者王强	
让青春在平凡的岗位上闪光·····	141
——记建行温州市府前支行储蓄专柜 负责人金辛舟	
洒向储户都是情·····	147
——记农行温州市龙湾区支行营业部储蓄员、 优秀储蓄员黄晓丹	
银盾军魂·····	152
——记交行温州分行保卫处长、温州市十佳金融 工作者、优秀共产党员王世鉴	
计算机工作的苦与乐·····	156
——记建行温州市分行科技处运行维护科科长、 市先进工作者方建良	
“信用”催“绿”农家田·····	161
——记泰顺县筱村信用社副主任、 市级先进工作者吴智慧	

勤奋人生.....	163
——记广发温州支行主办会计、 温州市百佳文明市民周琬琦	
一切为了让用户满意.....	165
——记温州市水心邮政储蓄所主任李霄乐	
工作是美丽的.....	168
——记深发温州支行营业部信贷室副经理娄丹	
埋头苦干 无私奉献.....	171
——记温州市商业银行行长助理、 营业部主任陆恩华	
文明服务注心血 规范管理结硕果.....	173
——记华夏温州支行国际业务部主任、 温州百佳文明市民朱吉权	
矢志金融 致力为公.....	175
——记温州市商业银行黎明支行行长李建敏	
化压力为动力 变落后为先进.....	178
——记温州市商业银行富隆支行行长李伟明	
平凡的岗位 不平凡的业绩.....	182
——记温州市商业银行府前支行总出纳叶葱葱	
爱的奉献.....	185
——记乐清市信用合作联社营业部职工、 市先进工作者卢玲珍	

柯茜茜和她的十三姐妹

——记农行温州市分行中山储蓄所

“世人踌躇君独往，商海苍茫自试航。今朝壮士愁断肠，温州无人言下岗。”改革开放给温州人带来了机遇和财富，温州是东海之滨的一颗璀璨明珠。而温州市农行中山储蓄所的13位姐妹，以自己独特的魅力，高尚



的品格、高超的技艺，在平凡的岗位上，创造出不同凡响的业绩，构成了温州一道亮丽的风景线。

平凡的岗位惊人的业绩

“全国农行名牌所”，这是农总行副行长李殿君来温州视察时，为中山储蓄所挥笔写下的题词。中山储蓄所创办于1989年8月，地处温州市中心，当时，共有员工13名，平均年龄23岁，自创办以来，该所以“没有最佳，只有更佳”为奋斗目标，以“满意在农行、奉献在岗位、服务于社会”为宗旨，跻身于温州这块市场经济发达、金融竞争空前激烈的土地上，立足于服务，勇于开拓进取，用智慧和汗水在“三尺柜台”奏出了一曲曲动人的乐章，储蓄余额高居浙江农行榜首。

自1991年开始，该所连续七年被评为省、市级储蓄先进集体，先后荣获农总行“全国十佳储蓄所”、“浙江省模范集体”、“浙江省‘巾帼建功’最佳示范岗”、“浙江省青年文明号”、“浙

江省职业道德建设先进集体”、“浙江省文明服务示范点”、“浙江省行风建设先进单位”等几十项荣誉。94年突破亿元大关，96年突破二亿元大关，98年初突破三亿元大关，1999年初超四亿元，现本外币储蓄余额达5.3亿元，被省分行誉为“浙南第一所”。所主任柯茜茜是“全国金融系统劳动模范”、“全国青年岗位能手”等荣誉的拥有者，是九届全国人大代表。

确定名牌战略高起点起步

中山储蓄所创立之际，周围已有工行、建行、信用社等数家金融机构的储蓄网点。如何在激烈的竞争中脱颖而出，处战不惊，临阵不乱。该所一开始就确定名牌战略，以创名所、育名人、出名品为目标，提高临柜服务品位，积极向高质量、高效益、高层次三高境界迈进，保持了风景这边独好的局面。

在竞争激烈的金融市场中，领先一步，不等于步步领先，招招出新，方能独占鳌头。中山储蓄所深深地认识到这一点，采取“人无我有，人有我优，人优我特”的服务策略，把服务办出新意和特色。

第一个试行柜员制。1993年2月，该所率先在温州市实行储蓄柜员制服务，出纳、复核一手清。提高了工作效率二倍以上，大大缩短了客户等候的时间。同时安装了监控设备，加强了金融风险防范。

第一个开办储蓄夜市。温州夜市较为热闹，生意人晚上携带大额的款项回家不大安全。为解除他们的后顾之忧，同时吸收这部分存款，1994年1月，该所不失时机地办起了储蓄夜市，很快吸引了八方储户。

第一个开办电话预约上门收款服务。储户的需要就是她们服务的延伸，电话预约上门收款服务是她们在实际工作中推出的又一项便民举措。

第一个统一制服、挂牌上岗。为了便于客户监督，1993年11月，该所率先实行统一着装、挂牌上岗，给广大储户一种整洁大

方、规范守纪的新颖视觉，树立了良好的社会形象。

第一个推出活期支票储蓄业务。个体户、私营业主经营之间现金往来频繁，大额现金存放在家中、店里、办公室及携带都很不安全。为此，1995年8月，她们推出了该项服务，个私业主可以用个人支票支付货款，经营伙伴也可以凭对方的个人支票去储蓄所提款。

第一个设立导储台。1995年10月，她们在营业大厅设立了导储台。导储小姐指导储户选择储种为不会写字的储户填写存单；为储户查对有奖存单对奖号码；指导储户识别假币；免费供应茶水、装钞袋，为储户解答种种疑难问题等。小小导储台密切了储蓄所与储户的关系。这道风景线现在已在温州金融系统普及开来，成为上档次储蓄所必备服务项目。

一次，一位60多岁的大爷来到中山储蓄所，站在储蓄利率牌前转来转去，似乎拿不定主意存何种储蓄。导储小姐陈飞静发现后，主动上前向他打招呼。老人说有一笔闲置的资金，不知该存哪个储种合算。陈飞静向他推荐了三年期的定期储蓄，并介绍了这个储种的一些特点。老人还是犹豫不决，一时难以下决定。陈飞静于是又向他一一介绍了各个储种，并将每种储种的计算方法一步步演算给他看，使他能清楚地加以比较，便于选择。在他热情、周到的服务下，这位大爷将二十万元钱从其他行一家储蓄所取出，来中山办理了三年期的定期储蓄存款手续。

1997年8月，一位携带53万元大额现金的储户来到中山储蓄所，把钱放在柜台上说“你们慢慢点吧，我有急事先走了，存单等会儿过来取。”临柜储蓄员笑着说：“请稍等3分钟，我们很快给你办好。”只见当时手头没有业务的小姐们倏地聚拢到一起，每个人都尽可能地发挥自己的特长。擅长多指多张的就用多指多张清点，擅长单指单张的就用单指单张复核。别看这些姑娘们平时柔柔弱弱的，点起钱来可一点都不含糊。一捆捆人民币在她们的手中灵活自如，沙沙有声，拆、翻、扎，一气呵成。储户象看表演似的、一边聚精会神地看小姐们优美娴熟的点钞技术，一边似信非信地看

手表数时，结果只用了2分40秒就拿到了存单。该储户由衷地感叹：“这么多现金到别的地方存，我曾经等过一个多小时，中山储蓄所的效率真是名不虚传！要不是亲眼所见，真令人难以相信。”

所主任柯茜茜是农总行多指多张点钞全国纪录保持者。自入行以来，一直以“用力去做，可以合格；用心去做，才能优秀”的格言激励自己坚持不懈地苦练基本功。为了让储户少等一分钟、下班一回家，就一心一意练点钞。有时一练就是好几个小时，手指被捆扎钞票的“腰带”勒得青一条，紫一条。随着“腰带”一条条地飘落，手指上的老茧一个个地增多，点钞速度也突飞猛进。1992年获得温州市金融系统点钞比赛全能第一名。1995年10月参加全省农行第六次技术大比武，获点钞单指单张第三名，点钞多指多张第一名，并以31800张的时速打破该项全国农行记录。

“台上一分钟，台下几年功”。一手漂亮的指尖功夫需要坚持不懈地艰苦努力。为了提高姐妹们的点钞技术，柯茜茜手把手地将自己多年来积累的点钞经验毫无保留地传授给姐妹们。特别是对新手的培训，更是从严要求，一丝不苟，并为姐妹们制定了一套强化训练计划。采取小组练与个人练相结合，隔一周相互比一比的办法来提高技能。大家以能者为师，练习点钞、算盘和电脑汉字输入。功夫不负有心人，中山储蓄所的姑娘个个都是业务能手，其中有点钞能手一级一人，二级四人，珠算能手三级以上十二人，电脑操作一级十人。

一位外商在中山办理了一笔业务后，再也不愿去其他储蓄所存款了。他说：“这儿的小姐素质高，动作敏捷、利落，很合我的工作节奏。”

一粒米饭实在是小得不能再小了，然而，在中山储蓄所是不能视而不管的。1997年8月，正值行风评议活动自查阶段，营业部行风评议活动检查组来中山储蓄所检查，发现柜台上有一粒米饭，就责问主任“柜台上怎么会有米饭？”对其他的储蓄所来说，这也许可以无所谓，但对中山所来说，却难以原谅。检查组要求中山所做书面检讨，并在营业部全体职工大会上作为典型通报批评。姐妹们为了快捷

工作，临柜吃饭，无可非议。在岗位上吃饭有失风度，又不卫生，给储户一种很不雅观的印象。现在，再也见不到临柜吃饭的小姐了。

高品位服务赢得客户心

几年来，中山所人人讲奉献，讲文明礼仪服务。把“满意在农行，奉献在岗位，服务于社会”的口号落实到实际行动中，以现代化的电子网络技术为前提，延长服务时间，坚持全年365天开门营业，并不断提高服务过程中的科技和文化含量。做到三不休息，即午间不休息，双休日不休息，节假日不休息。临柜储蓄员实行军事化管理，“三步曲”服务。第一步，储蓄员站立向储户问好，询问清楚存取款要求；第二步讲“请稍候”，按规范化要求迅速办好业务，第三步，与储户核对，使用“请走好，再见”等语句微笑送客。对储户做到“五心”：即对待储户有诚心，对储户的询问有耐心，对储户的观察要细心，对解决储户的困难要热心，存取环境要舒心。统一着装，挂牌上岗，仪容仪表朴素端庄。制定文明服务措施，讲文明用语，不讲服务忌语。姑娘们的微笑犹如春风细雨滋润了储户的心田，将无情的竞争化为有情的服务，以文明、热情、周到、诚挚的服务广召天下客。

1998年三月底，恰值98国库券发行期，柜台前挤满了来存款的人。“买3万元3年期的国库券！”一个大约三十岁出头的妇女将三叠面值壹佰元的人民币向陈玲聪递了过来。陈玲聪接钱后，经点钞机点验后均为一百张。然后，她就用单指单张手法复点，点到第三叠时，发现有一百零一张，于是把这叠钱再放进点钞机清点，还是“一百张”。用多指多张的指法复核后，是一百张。她就开了“三万元”的国库券单证给那个妇女，妇女离柜后，她伸手想把点钞机的盖盖实一点，结果发现点钞机里卡有一张“一佰元”面值的人民币。此时的她心里一阵亮堂，第三叠钱的谜底原来就在点钞机里。晚上下班后，她就去找她，还上属于储户的钱。

1997年7月的一天，一个女孩递进一张她父亲的存单代为取

款。见不是储户本人，临柜小姐微笑着问：“有没有带你爸的身份证？”“我没带。”“按规定，没带身份证，你是不能取钱的，回家拿好吗？”女孩焦急地说“我爸爸正住在医院里等钱做手术，你就把钱给我吧！”边说边哭了起来。每一声哭泣声都撕扯着临柜姑娘的心，大家一边劝，一边请示领导，如何做到既不违规，又能解储户燃眉之急。得到领导的允许后，先取出了这笔钱，陪女孩一起到医院核对身份证。确认没有失误时，将钱交到女孩的父亲手中。女孩的母亲，感动地拉着储蓄小姐的手热泪盈眶，重病的父亲艰难地说“你们真是太好了，我出院后一定登门感谢！”1995年10月的一天，一位安徽籍的打工青年来储蓄，储蓄员陈飞静热情地接待了他。经复点，发现该青年多给了208元，立即将长款退还给他。该青年感动不已，回去跟同厂的打工者讲述在中山储蓄所的礼遇后，第二天，中山储蓄突然涌进了10多名打工者，他们将新发的工资全都拿到中山储蓄所来存。象这种退还长款的事在中山储蓄所举不胜举。自1991年开始，该所共退回长款1209笔，金额达287716元。谢绝储户请客100多次，谢绝储户礼物900多次。

在中山储蓄所，许多客户喜欢认定某个储蓄员办理业务，如果该储蓄员没上班，就宁愿再跑一趟，也不愿给其他人办。郑萌萌便是其中之一，她为一位老大爷办过工作核对等工作。最后，老大爷成了她的固定储户。1997年8月，连续一个月来，中山储蓄所的小姐们，无论谁值班，都能见到一位70多岁的阿婆，进门后东瞅瞅西看看，一言不语，然后就离开。有一天她再一次到来时，小姐们忍不信问：“阿婆，您有什么事呀？”老人摇了摇头说“没事，没事，人老了记性不好！”柯茜茜主动走到老人面前说：“阿婆，有什么事您尽管说吧，我会帮助您的！”阿婆拉住柯茜茜的手说“我存了一些钱，不知道在哪家银行了。”“那我帮您去找吧？”柯茜茜二话没说，挺着怀孕已八个月的大肚子，冒着酷暑，搀扶着老人到市区几家银行查询。当她们来到工商银行一家储蓄所时，终于查到了老人的存款。储蓄小姐见柯茜茜来了，以为是老人的孙女，高兴地说：“你来了真好，你奶奶经常到我们储蓄所，不知道她想干什么。”