

核心提示

在人们心目中,银行行长是个令人羡慕和向往的职业。实际上,在光环和荣耀的背后,作为银行最基层单元的领头人,二级支行行长要承担多种角色,其中的酸、甜、苦、乐是常人难以想象的。日前,我们来到交通银行郑州登封支行,用镜头记录了一位国有银行二级支行行长忙碌而普通的一天。

# 当好“排头兵、冲锋兵、信息兵、勤务兵” 撸起袖子加油干,嵩山脚下展风采



人物名片

姓名:杨广军  
身份:交通银行郑州登封支行行长

上身穿淡蓝色工装衬衣,胸前佩戴蓝色交通银行工号牌和红色共产党员党徽,站在镜头前的杨广军,和普通银行人没太大区别。然而,当他开口说话,铿锵的语气,坚毅的眼神,时刻提醒着大家,这是一位颇具雷厉风行魄力的行长。

在杨广军的带领下,交通银行郑州登封支行拿下了一张张屡创新高成绩单,凭借优质服务 and 多样化的金融产品,赢得不少忠实客户的信任与支持,在嵩山脚下树立起交行的品牌旗帜。  
郑报融媒记者 倪子/文 马健/图



整理仪表



是客户也是朋友



与客户真诚交流



处理当天公文

## 镜头一 • 时间 • 07:30

一代伟人毛泽东同志曾说过:“世界什么问题最大?吃饭的问题最大”。因此,杨广军坚持把员工餐当成大事来抓,让员工吃得放心、健康。

早上7时30分,杨广军来到单位食堂,和员工们一起吃早餐。一碗小米粥、一袋酸奶、一个鸡蛋、3个小菜,杨广军大口吃着,看着幸福而满足。

“我们的员工餐很简单,但是干净、放心。食堂的师傅要把简单的饭菜做出家常的味道,大家吃得可口才不会浪费。”他说,如果员工不吃早餐或者以凑合、对付的态度对待早餐、午餐,久而久之身体会出现问题,从而影响工作。

## 镜头二 • 时间 • 8:10

虽然和家人分居三地,却丝毫不影响到杨广军的敬业精神。工作日只要在登封,他都会准时参加每天的晨会。不过,他并不是晨会“主角”。“我要求员工轮流主持晨会。通过自我展示,锻炼员工从自身岗位放眼到整个网点的统筹协调能力,把晨会当作每一天‘快乐工作’的开端。”晨会结束后,杨广军又召集对公客户经理,针对近期重点客户开了碰头会。布置完工作,他便和客户经理一起拜访客户,上门了解客户需求。



## 镜头三 • 时间 • 9:00

“大家有事打我手机,今天要见客户。”杨广军也曾是一名对公客户经理,成为行长后,他仍保持着做客户经理的工作习惯,经常外出拜访客户。他说:“员工找我的话,要提前说一声,不然我基本不在办公室,我喜欢跟客户经理一起出来跑。”回想刚来登封的日子,下班之后,杨广军最喜欢干的事儿就是“扫街”,一来熟悉地理位置,二来寻找客户资源。时至今日,他很自豪地说,他可能比本地人还了解登封的大街小巷。

## 镜头四 • 时间 • 9:30

“我们的新病房投入使用后,资金需求量增大。多亏交行提供信贷支持,真像一场‘及时雨’,化解了我们的融资难题。”杨广军第一站来到登封市中医院,该院负责人感激地说道。“每次来中医院,患者非常多,人流量很大。像咱们这样的优质客户,我们一定想尽办法满足客户的多元化金融需求,这也是交通银行履行社会责任的体现。”杨广军对该负责人表示。

## 镜头五 • 时间 • 10:20

“年轻有干劲,办事稳妥,非常务实,是个很靠谱的老弟,我们银企双方合作非常愉快,交行的服务没得说!”这是嵩山少林文化旅游集团负责人对杨广军的评价。没有过多客套话,杨广军和客户之间的交流就像朋友一样亲切、自然。这次拜访,杨广军专门和客户经理一起,与客户沟通增加授信的事儿。沟通过后,杨广军并没马上离开,而是专门又上楼拜访了财务人员。“做信贷工作,财务办公室一定要进,关键时刻,财务能提供重要信息,以便更好地制订合作方案。”杨广军说道。

## 镜头六 • 时间 • 11:10

顶着38℃的高温,杨广军马不停蹄来到第三家客户——某知名武校。不巧的是,负责人刚好不在,杨广军只好坐在其办公室等待,趁空翻看手机里没有顾得上回复的信息。他牢牢抿着嘴唇,皱起眉头,好似在思考重要问题。

“天这么热,还麻烦你们过来。交通银行的服务真好,好得都让我不好意思了。”见到杨广军,院长满脸笑容,热情地伸出双手迎接。

“我们和银行打交道多了,说句真心话,交通银行服务最好。特别是客户经理小黄,有事没事就跑这儿,问问自助设备有啥问题没,运转正常不,很让我们感动。”院长说,希望两家能长久合作,保持良好关系。

## 镜头七 • 时间 • 12:30

在登封,科教和文卫是该行重点布局突破的领域。因此,远近闻名的少林寺景区是重点维护大客户之一。中午吃完饭,没顾得上休息,杨广军和客户经理又来到某寺院。按照规定,外来车辆无法直接开进寺院。因此,杨广军一行将车停在公共停车区域,步行进入寺院。

“小黄,寺院提出的需求,结合我们上次提供的方案要进一步完善,确保百分百达到客户要求。”走在路上,杨广军不忘交代客户经理工作重点。

离开寺院后,杨广军步伐匆匆,赶着回行里与登封市某机关单位负责人沟通业务合作问题。

## 镜头八 • 时间 • 15:30

回到行里,杨广军赶紧去会议室,与某机关单位负责人商讨业务合作事宜。送走客户,已是下午5时10分。此时,他返回办公室打开电脑,开始看公文,“只要在登封,一定把当天的公文处理完,绝对不留到第二天”。

县市各方面条件可能不比市区好,对此,杨广军十分坦然。他说:“心态决定状态,状态决定高度。如果总觉得这不好那不好,怎么可能有积极的心态面对工作?又怎么为客户提供优质的金融服务?”

作为一名老共产党员,杨广军坚持用党建引领银行的建设。他说:“日常工作中,我们注意引导广大党员员工对照党章要求,从自己的本职岗位出发,积极发挥先锋模范作用,注重发挥党员的生力军作用。”

## 镜头九 • 时间 • 18:30

晨会为始,夕会为终。下午6点半,又到了该行夕会的时候。杨广军和员工们一起总结当日工作,将遇到的问题逐一分析,再将明天的计划一一制订。开完会已经晚上7点多钟,忙碌一天的员工终于可以歇歇了。

其实,杨广军及其带领的团队只是交行众多员工的缩影,这样的服务和情形每天都在重复上演着。他们在平凡岗位中默默奉献青春,用踏实热情的服务,在基层收获了客户的肯定。

记者手记

在员工心中,杨广军行长就像旗手,时刻为他们指引前进的方向。有他在,大家就像吃了“定心丸”。在他心中,所有成绩都是大家努力奋斗的结果。虽说自己是个行长,但他更愿意做好大家的“排头兵、冲锋兵、信息兵、勤务兵”。在竞争激烈的银行业战场上,任何时候“冲在最前面”,带领员工们“撸起袖子加油干”。