

## 寻找您身边明星大堂经理系列人物报道

8

## 小角色也有大舞台



田建敏 中国银行郑州新区支行大堂经理

说到银行网点大堂经理,人们印象中一般是年纪20多岁,相貌标致的姑娘或者高大帅气的小伙儿。而中国银行郑州新区支行却有一名年过半百的“大叔”级资深大堂经理。他就是田建敏,自嘲“五十一枝花”,客户眼中的“暖男”、同事心中的“正能量男神”。整日奔波于大堂,疏导客户、解答业务咨询……看上去非常平凡的岗位,他却做得津津有味,并被评选为中国银行郑州新区支行2016年第一季度“最美大堂经理”。倪子 杨长生/文 慎重/图

## 丝毫不输年轻人

在52岁的年纪做大堂经理,对田建敏的身体和意志都是一个不小的挑战。不过在他做大堂经理的第一天,他就作出了庄严承诺:我要做中国银行最好的大堂经理。

与年轻靓丽的大堂经理相比,平易近人、热情周到的田建敏更受客户喜爱。不少客户和同事都是他的粉丝,他们宁愿多走些路,多坐几站车都要来找他办理业务,因为田建敏积极乐观的精神深深感染着每一位客户。

## 行动诠释助人美德

别人用产品做服务,老田是用真心、用人品做服务,这是同事对他的一致评价。为了实现“中国银行最好的大堂经理”这一目标,在工作中,田建敏竭尽全力、全情投入。微笑、热情、真诚、给力是他的座右铭,按照这一标准,每一天他都会做好自己,每一天都以最大的热情服务客户。

厅堂服务每天都会遇到形形色色的客户,他们的需求多种多样。而田建敏则秉持“多做一点点,服务人性化”的准则,在工作中帮助客户。

有一次,大厅来了两位大学生,

市民张女士是该行的忠实客户,在她看来,80后、90后年轻人的确有一定的外在优势,但经验阅历可能不如年纪大的同志。“像我们这种年纪稍大的客户,反而比较喜欢老田这样的大堂经理,感觉踏实。”张女士说道。

做大堂经理期间,还有个让他特别引以为豪的成就,那就是说了几十年的正宗“豫味儿”家乡话逐渐变成了标准普通话。

说她们的卡无法收到学校汇来的款项。田建敏马上引导她们到柜台查询原因,经过柜员检查那张卡状态正常,建议她们回学校再试一次,或者再办一张新卡。此时,这两名大学生却显得很苦恼。经过了解,田建敏得知她们来得太匆忙,钱包忘带了。

“这好说,新卡的卡费我帮你们垫上,再给你们一点坐公交的钱。”尽管两位大学生执意不要,但是田建敏笑着说,“雷锋当年每月7块钱津贴帮助了无数群众,我今天也要做一次‘雷锋叔叔’,我还要感谢你们给我这个机会呢”。

## 微笑在脸服务在心

每天晨会中,田建敏都会对前一天的工作进行总结,以此来传递正能量,这也是他特有的为同事们传递积极情绪、乐观精神的必选动作。为了利用好这个平台,他坚持利用业余时间到“国际演讲人俱乐部”练习中英文双语演讲。演讲带来的快乐和锤炼,使他愈发感受到生命的精髓和激情。田建敏常说,幸福是可以传染的,快乐也是可以传递的。

“每天从早上9点开门营业到下午5点,他都在营业大厅里来回跑动,最多一天能接待几百名客户、办几十张卡。”田建敏是充满正能量的男神,一起工作的同事们说从来没有见他喊过累和抱怨。由于长时间站

立,他得了滑膜炎,经常忍着疼痛为客户跑前跑后。

田建敏说,他没有多大的业绩,只有把客户放在心上的点滴小事。作为一名党员,他时时处处起到模范带头作用,作为一名大堂经理,他每天迎接客户、指导客户填单、发卡、激活网银、自助机上存取款,在琐碎的工作中实现自己的人生价值。他所做的就是每天比别人多一些微笑、多一点热情、多一份真诚、多一次沟通、多一颗爱心、多一种换位思考。

人生是一场尽情展示自我、奉献自我、提升自我的过程。田建敏愿意将大堂经理这个“小角色”做出“大情怀”,舞出自己的精彩人生。

## ■ 银行资讯

工商银行  
用大数据防控信用风险

目前,工商银行已运用大数据技术实现了对全行信贷与代理投资业务的实时扫描监控,有效防范和化解了部分融资风险。2014年,该行成立了业内首个专业化信用风险监控机构——信用风险监控中心。该中心集信用风险的分析、监测、预警、管控于一体,以大数据分析技术为手段,确立了分析建模、实时监测、风险预警、核查管控、跟踪督办、反馈优化及考核评价的信用风险监控工作流程,促进了全行信贷经营管理水平的提升。李欣

交行省分行  
大力推动托管业务发展

今年以来,交行河南省分行将托管业务定位为战略性业务,实现业务快速发展。一方面加强业务联动,加强与总行沟通和联动,提出分行托管业务发展策略,明确业务发展重点,及时向总行汇报业务和项目情况,加快推进托管重点业务、重点项目。另一方面突出发展重点业务,着力推进保险产品账户管理业务、规范发展客户资金保管和企业金库宝业务、积极推进养老保障金库宝业务、发展信托计划、资管计划等托管业务,推进养老理财销售等重点业务。全权

光大银行携手屈臣氏  
巨惠活动再度来袭

4月19日至8月31日每周二10时开始,光大银行信用卡持卡客户在郑州、洛阳、焦作、南阳、许昌等屈臣氏指定门店刷卡均可享受消费满200元立减50元(最高立减50元)的优惠。本次活动恰到好处地满足了消费者对品质消费的需求,给持卡人带了愉悦的刷卡体验。需要注意的是,每位持卡人在优惠日当天仅可享受一次优惠。王颖

中信银行郑州分行  
举办移民美国新政解析会

4月24日,中信银行郑州分行举办了美国投资移民新政解析会。该行出国金融中心产品经理介绍了中信银行出国金融业务7大优势,对全球签证、出国特色信用卡、国际驾照、贵宾子女实习计划等客户参与度高的出国产品进行详细讲解。随后,外联出国顾问集团美国项目部副总监现场分享了移民美国的优势以及EB-5新政的具体内容。美国资深移民会计师就移民美国后的税务问题进行了答疑解惑。夏晴月

招商银行  
托管业务资产规模两年翻三番

作为典型的银行转型业务,招商银行资产托管业务引发广泛关注:截至2015年末,招商银行托管规模已达7.2万亿元,全面超过该行总资产,托管资产同比增长102%,从2013年末1.86万亿元的托管规模,两年间翻了三番。中国银行业协会数据显示,2015年度招商银行托管规模和收入已跻身国内托管银行第一梯队,比肩国有托管大行。李瑞香

兴业银行  
去年年报净利润超500亿元

据兴业银行4月27日晚间发布的2015年年报和2016年一季度报告显示,截至2015年末,兴业银行总资产52988.80亿元,较年初增长20.25%;实现净利润502.07亿元,同比增长6.51%。2016年一季度资产总额54707.83亿元,实现净利润157.00亿元,同比增长6.15%。2016年是“十三五”开局之年,该行旨在以发展方式转变提高发展的质量和效益,新的一年实现集团整体实力再上新台阶。赵怡然

新金融  
心服务

一个优秀的大堂经理不仅要做到细心服务,还要做到安全服务,除了专业的技能之外,更重要的是责任。有时候一句专业的提醒,可以为客户挽回不可估量的损失,有时候一个真诚的建议,可以为客户带来财富的增值。为了向市民真实展示大堂经理工作中的酸甜苦辣,本报特推出《新金融心服务——寻找您身边明星大堂经理》系列人物报道,为读者充分展示各家银行明星大堂经理的魅力。

恒丰银行中部地区首家分行开业  
3000亿元授信助力河南经济转型

4月29日,恒丰银行郑州分行正式对外营业,成为第10家入驻河南省的全

国性股份制商业银行。郑州分行是该行在中部地区开业的首家一级分行,这意味着恒丰银行在全国的机构覆盖进一步完善,其“拓展中部六省”的区域发展战略正式拉开序幕。目前,包括郑州分行在内,恒丰银行在全国设有14家一级分行,两家总行直管行,共273家分支机构。

当日,河南省人民政府与恒丰银行签署了“十三五”时期战略合作协议。未来5年内,恒丰银行将紧紧围绕河南省三大国家战略实施和新型城镇化建设,向河南省重点区域、重大项目、民生工程及相关产业提供不少于3000亿元的意向信用额度。此外,恒丰银行还将支持河南省建

设区域性金融中心,优先选择在河南省建设恒丰银行区域总部或运营中心。

进入河南市场后,恒丰银行将如何“逐鹿中原”?对此,恒丰银行郑州分行行长邢道均表示,恒丰银行将与河南省人民政府签订“十三五”时期战略合作协议为契机,实施“差异化经营,特色化发展”的经营策略,以投资银行和交易银行业务为重点,重点支持河南先进制造业、高成长服务业、现代农业以及网络经济,深耕河南市场,把郑州分行办成“精品银行”。下一步,郑州分行将在洛阳市、郑州航空港经济综合实验区等优先设置机构。倪子 张俊