



建行徐州开发区支行 何蓓

“金融的星辰大海，不在远方，而在每一次俯身倾听的瞬间，在每一段奔赴山海的路上。”

2017年，何蓓加入建行，先后担任网点负责人和支行个金部总经理。短短几年间，她完成了从金融新兵到管理骨干的蜕变，汲取金融营养，向下扎根，向上生长。无论在哪个岗位，何蓓始终秉持“客户至上”的理念，在厅堂消保反诈的前沿阵地，以及上门服务的温情场景中，书写着属于建行人的责任与担当。

在何蓓看来，金融不是冷冰冰的数字游戏，而是万家灯火的守护者。作为长期在基层及个金条线工作的女性管理者，她对女性客户的金融安全尤为关注。“女性客户往往是家庭财务的‘守门人’，守护的是一整个家。”何蓓说，“针对女性客户，我们主要普及三类知识：一是防范电信诈骗，特别是针对‘冒充家人’‘情感投资’等高发骗局；二是保护个人信息安全，防止银行卡出借、泄露密码等风险；三是普及理性投资理念，远离非法集资案。”

“女性客户往往细心，但也容易因情感因素放松警惕。我们通过角色扮演，让客户亲身体验骗子的套路，效果非常好。”在宣传方式上，何蓓强调“接地气”与“互动性”。她带领团队组织消保小课堂，讲解真实案例，用身边事警示身边人；在厅堂摆放通俗易懂的宣传手册。在她看来，金融保护不是讲完了事，而是要让客户真听懂、真记住、真会用。

去年有位中年女客户匆匆要办理大额转账，说是“在国外工作的儿子”急需用钱。何蓓到达现场后，一边安抚客户，一边协助她电话联系儿子。结果对方一直拒绝视频及电话通话，仅仅通过文字表达诉求。经过反复试探，发现其儿子的微信号被盗，所谓的“机票款”完全是诈骗。“客户当时腿都软了，紧紧握着我的手说‘多亏了你们’。那一刻，我深刻感受到，消保工作不仅是职责，更是挽救一个家庭。”何蓓说。

金融的温度，是看见每一个“她”。2023年，何蓓带领金融团队获得“全国巾帼文明岗”，她坚信，我们为客户送去每一束光，都将会折射给我们更多的能量。多年的基层服务经历，让何蓓对特殊女性群体的金融需求有了更深的理解。“老年、残障女性，往往是最容易被忽略的群体。她们内心更细腻，她们需要的不是施舍，而是被看见、被尊重、被温柔以待。”

在数字化金融快速发展的今天，何蓓本可以坐在办公室统筹全局，但她坚持做上门服务的“贴心人”，为老年客群送上金融科技的温暖，用专注和细心跨越时代鸿沟。何蓓的团队服务范围涉及开发区辖内乡镇，距离网点最远的村子单程就要一个多小时，即便如此，辖区内没有电梯的老旧小区、偏远郊区的农村院落，都留下过她和团队的足迹。

何蓓印象最深的一次上门服务，是为一位瘫痪在床的八旬老人办理社保卡激活。当时，老人的女儿抱着试试看的心态拨通了网点电话：“我妈卧床三年了，真的没办法去银行，可这个卡不激活，钱就取不出来……”

接到客户的诉求后，何蓓带着两名员工驱车四十多分钟赶到老人家中。“老人听力不好，我们在她耳边耐心地讲解；她手抖握不住笔，我就托着她的手一点一点签。”何蓓回忆道，“办完业务，老人拉着我的手不放，嘴里一直念叨‘好孩子，好孩子’。”临走时，老人的女儿追出来，硬往何蓓手里塞了两瓶牛奶：“何经理，我们素不相识，你跑这么远来帮我妈，我真不知道该怎么感谢你。”何蓓把牛奶轻轻放回她手里：“大姐，这是我们该做的。以后有需要，随时打电话。”为了让上门服务更规范、更高效，何蓓还牵头制定了“温情上门服务标准”：从人员调配、设备携带、流程规范，到客户情绪安抚、事后回访反馈，每一个环节都明确到位。

在金融的星辰大海中，何蓓用坚守书写了建行人对“消保”工作最深情的诠释——消，是消除客户的焦虑与不安；保，是守护他们的信任与希望。如今，她带领着金融服务团队，继续奔走在厅堂与社区，用真情倾听，用专业守护安全，用温情消弭鸿沟。以心为灯，照亮金融的温度。未来，她还将继续带领团队，写好金融服务“五篇文章”中的每一个小细节。

# 芳华不负 逐光前行

建行徐州分行「她力量」以专业与温度赋能美好生活

本报记者 赵洋



建行镜泊西路支行 张文君

“专业不打折，共情不越界，长期不功利。”

服务一线的脚步里。金融的温度，不在数字报表里，而在百姓客户的笑容里。站在金融服务的最前沿，面对网点业务的繁杂琐碎，面对每天人流涌动的厅堂，她坚持“一户一策、专人专管、全程跟进”；在风险可控前提下，提速增效，让客户少跑腿、好办事。

“我们既要守住合规底线、专业标准，也要带着同理心与责任感，把金融服务做到客户心坎上。”在工作中，张文君将女性天生细腻、敏锐、善于倾听这些特质转化为财富管理、客户服务、团队管理的服务优势，用专业满足客户需求，用温情守护客户信任。

一位白手起家的巾帼企业家，让张文君印象深刻。创业初期，企业资金周转困难，张文君主动上门对接，结合建行普惠金融政策，优化授信结构、降低融资成本，用高效服务帮助企业渡过难关。随着企业发展壮大，客户面临家庭财富规划、资产隔离等新需求，第一时间想到了这位“雪中送炭”的客户经理。

张文君没有急于推荐产品，而是以私行专属服务为基础，为客户做全面资产诊断，量身打造一体化解决方案：一方面通过公私

联动，保障企业现金流安全；另一方面结合客户重视家庭、关爱子女的需求，搭配财富稳健配置、家族信托及法律税务咨询服务，实现企业与家庭资产风险隔离，完成财富安全传承。

从“解决资金难题”到“守护家企安稳”，从“做业务”到“做陪伴”，这份信任，源于专业，更源于温情。多年来，张文君始终坚持自己的服务准则：第一，专业不打折。树立专业口碑，用实力赢得尊重。第二，共情不越界。懂客户的创业艰辛、家庭责任、焦虑与期许，用同理心提供更贴合的方案。第三，长期不功利。

“金融是陪伴的事业，我们做的是长久的信任，不单是一笔一笔的业绩。国有银行的底色，就是靠谱、稳健、有担当。”张文君说，“愿每一位女性，都能把‘独立’存入账户，把‘自信’作为本金，用‘努力’实现复利增值，也感谢每一位客户的信任托付，感谢团队的并肩同行。未来，我们将继续以金融之力，守护巾帼梦想，以专业与温度，书写建行‘她力量’。”



建行邳州支行 张静

“让服务更有温度，做客户的贴心人。”

户，因特殊情况无法回家陪伴独居的外婆，焦急之下向网点求助。张静得知后，立即与客户经理带上老年人爱吃的糕点、米面油，专程上门探望。

推开老人家门，张静主动上前搀扶，拉着老人的手唠家常、问冷暖，听老人讲述与外孙女的往事。整整一下午，她们陪老人吃月饼、话团圆，用温暖陪伴弥补了外孙女不能归家的遗憾。客户得知后，特意打来电话致谢。一件小事，却暖了两颗心，也让张静更加明白：金融服务，不止于业务，更在于人心。

在消保宣传上，她坚持多渠道发力：在社区发放折页、在朋友圈普及知识、在厅堂用电子屏滚动案例，重点防范冒充客服退款、刷单返利、虚假扶贫放款等骗局，反复提醒守住个人信息，做到“四不泄露”。

面对老年、残障等特殊女性群体，张静总

结出“三多服务法”：在服务态度上多一分耐心与尊重，主动搀扶引导，让她们感受到被重视被照顾；在业务办理上多一份便捷，提供座椅、饮水、老花镜等便民物品，通过绿色通道优先办理，使用智能设备时使用大字版，手把手指导使用，对于行动不便的主动提供上门服务；在风险防范上多一份守护与提醒，用通俗的语言讲解存款、反诈、补贴领取等知识，重点提醒防范电信网络诈骗、虚假投资、陌生转账等风险。用有温度的金融服务守护她们的权益与生活，让她们切实感受到暖心、便捷、安全和尊重。

“温柔自有力量，专业更显担当。”在邳州这片热土上，张静带领团队，以细心把控业务，以耐心等待客户，以责任心守护平稳，用倾听理解需求，用温暖化解顾虑，用真诚赢得信任。



建行丰县毓秀支行 姜苏

“岗位虽平凡，坚守亦闪光。”

效服务、守护安全，是她对岗位最朴素的承诺。

在消保反诈一线，姜苏始终保持敏锐，聚焦女性高发骗局，用真实案例开展宣传，反复提醒客户：身份证号、银行卡号、密码、短信验证码，绝不轻易泄露，警惕冒充客服退款、刷单返利、“杀猪盘”等诈骗陷阱。

“每一笔大额交易背后，都可能藏着诈骗陷阱，多一分警惕，就能为客户多守一份安心。”最让姜苏难忘的，是一次成功挽回客户大额损失的惊险经历。一天上午，一位中年女客户匆匆走进网点，手里攥着未到期的定期存单，语气急切地要求预约取现，声称要给孩子支付结婚彩礼，即便姜苏反复提醒提前支取会损失大额利息，她仍态度坚决，不肯退让。

在办理业务的过程中，责任心让姜苏察觉

到多处异常。她一边安抚客户情绪一边向当地反诈中心推送预警。经核查，确认该客户正是电信网络诈骗受害人，姜苏与反诈中心的工作人员经过整整一个小时耐心劝阻，客户终于幡然醒悟，瘫坐在椅子上后怕地说：“多亏了你们，不然我一辈子的积蓄就没了。”次日，姜苏被反诈中心授予见义勇为证书。这份荣誉，是对她坚守与担当的最好褒奖。

坚守合规底线，更要传递服务温度。面对老年、残障等特殊群体，姜苏始终践行“便民、暖心、安全、合规”理念：推动保留柜面、现金等传统服务渠道，在网点增设老花镜、轮椅等无障碍设施及辅助器具；主动上前搀扶行动不便的客户，用接地气的语言指导老年人操作智能设备；办理大额业务时，多一句提醒、多一次核实，用细致守护筑牢客户“钱袋子”，在合规框架内，给予特殊群体最大的尊重与关怀。

在建行徐州分行，女性员工占比近50%，她们活跃在普惠金融、财富管理、客户服务等各个岗位，已然成为金融服务一线的中坚力量。

多年来，该行始终高度重视女职工关爱工作，用心用情为女员工办实事、解难题。在健康保障上，新增女员工激素等专项体检项目，精准筛查防治妇科疾病，守护女员工身心健康；在帮扶济困上，重点关心关爱困难女员工，不定期开展家访慰问并发放帮扶慰问金；在日常关怀上，女员工卫生用品费用随工资按月发放，细节处处彰显温情。同时，该行持续推进女员工

关爱室建设，完成贾汪支行总行共建女员工关爱室建设，为邳州城北支行、新沂新安支行等装修网点新建或升级女员工关爱室，目前贾汪、云龙、铜山、开发区、营业部5家行部所辖网点已实现女员工关爱室全覆盖。

在丰富女员工精神文化生活方面，该行围绕“三八”“六一”等节日主题，常态化组织女员工开展插花、手工、烘焙、踏青、亲子等特色活动，丰富女员工业余生活。2025年，该行持续深化“玫瑰书香、悦读畅享”读书活动，进一步拓展阅读深度与广度，不仅为各支行发现、培养了优秀

写作人才，云龙、淮西、铜山等支行工会还组织读书会、组建创作小组，鼓励青年女员工将读书感悟付诸笔端，并择优推荐至省分行。此外，针对员工子女寒暑假托管难题，该行积极探索解决方案，计划有效复用有独立空间的职工之家、职工书屋，为有需求的员工子女提供寒暑假学习作业场所，切实解决女员工后顾之忧。

芳华不负，逐光前行。新时代新征程上，建行徐州分行的女性金融从业者，将继续以初心赴使命，以微光聚星河，用专业与温度，赋能实体经济、守护百姓民生，为美好生活注入源源不断的金融力量。