

柔肩担使命 温情绽芳华

——农行徐州分行“她力量”以温柔和专业书写“金融为民”答卷

本报记者 赵洋

大行德广,伴您成长,金融的价值不仅在于数字与业绩,更在于扎根大地的坚守与温暖人心的担当。农行徐州分行的女性从业者用行动践行着这一理念。她们扎根基层一线,深耕“三农”沃土,在对公服务、普惠金融、财富管理、厅堂服务等岗位上,以专业为基、以温情为翼,用坚韧与担当书写着新时代金融女性的动人篇章。

农行徐州分行个人金融部李为影



2016年盛夏,刚走出大学校园的李为影踏入农业银行大门,三尺柜台成为她金融生涯的起点。面对来往的客户和繁杂的业务,初出茅庐的她总是略显羞涩。但她深知,专业能力是服务客户的根本,从那时起,她便把“勤学、善思、笃行”刻在心里,一边扎实练好柜台业务基本功,一边主动学习理财知识,为日后的职业转型打下坚实基础。

2019年,李为影转岗理财经理,这是她职业道路上的重要转折,也让她与客户Q女士结下了一段温暖的服务缘分。彼时,刚步入职场的Q女士到网点办卡,对农业银行的掌银一窍不通,李为影见状,耐心上前手把手教她下载安装、绑定银行卡,还细致讲解掌银生活缴费、话费充值等实用功能,告诉她如何享受平台专属优惠,贴心的服务让Q女士倍感温暖。

在交流中,李为影得知这是Q女士的第一张工资卡,便贴心提醒她要做好工资规划,避免成为“月光族”,并结合其职场新人的身份,建议她尝试基金定投。面对Q女士对基金的陌生与顾虑,李为影没有

急于推荐产品,而是主动加了她的联系方式,后续经常用通俗易懂的语言为她讲解投资理财知识,拆解基金定投的原理和优势,把专业术语转化为直白的家常话,让理财知识变得浅显易懂。

小半年后,果然如李为影所言,毫无规划的Q女士成了“月光族”,她主动找到李为影办理基金定投。李为影根据其风险承受能力,认真筛选推荐了两只适合的基金,并将扣款日期定在工资发放次日,帮Q女士养成强制储蓄的习惯。此后的日子里,她每隔几个月就会主动向Q女士反馈基金收益情况,根据市场变化给出专业建议。随着Q女士收入增加,年终奖、闲置资金都会找李为影做资产配置,两人也从最初的客户与理财经理,变成了互相陪伴成长的朋友。李为影见证着Q女士一步步积累财富、规划生活,Q女士也见证着她从理财新人成长为值得信赖的专业顾问。

十年如一日,李为影从未停止学习的脚步,始终在专业提升的道路上步履不停。为了给客户提供更精准、更专业的财富管理

服务,她深耕各类理财知识,钻研市场动态,积极参与各类专业竞赛与培训。在江苏省银行业协会举办的理财师大赛中,面对全省数十家金融机构、数万名参赛者的激烈角逐,她凭借扎实的专业功底和丰富的实操经验脱颖而出。2020—2021年连续斩获卓越理财师奖、杰出理财师(两年)奖金全省桂冠,2025年又拿下杰出理财师(五年)奖金全省亚军,一张张奖状、一个个奖杯,都是她十年专业深耕的最好见证。

十年间,李为影的服务版图不断拓展,服务的客户遍布各个年龄段、各个职业领域:她为初入职场的女孩建立储蓄习惯,规划人生首笔投资;为创业打拼的女性企业家优化现金流,做好经营与家庭资产的隔离配置;为历经风雨的单亲妈妈稳住财务状况,帮她们重建生活信心;为头发花白的老年客户手把手教用手机银行,仔细核对理财收益,把风险讲在前、把保障做到位。无论面对哪类客户,她始终坚守“不夸大收益、不隐瞒风险、不盲目推荐”的原则,用诚信与专业赢得了客户的广泛认可与口碑。

在李为影看来,财富管理从来不是冰冷的数字运算,而是关乎家庭幸福、生活期许的温暖事业,尤其是女性客户,在家庭财务规划、养老育儿等方面有着独特需求,做好她们的财富管理,就是让她们拥有掌控生活的底气、抵御风险的安全感。作为一名女性财富顾问,她始终以细腻的心思捕捉客户需求,以温柔的态度化解客户顾虑,以专业的能力守护客户财富,让金融服务更有温度。

十年深耕,匠心如初;专业为基,温情为翼。十年里,李为影把最美的青春献给了热爱的金融事业,从青涩柜员到专业财富顾问,变的是岗位与身份,不变的是守护客户的初心与深耕专业的匠心。她用十年时光诠释了新时代金融女性的责任与担当,以温柔而坚定的“她力量”,为无数客户点亮了财富生活的光。未来,她仍将带着这份专业与温情,在财富管理的道路上继续前行,用初心守护每一份托付,用专业护航每一个生活梦想,让巾帼芳华在金融服务的沃土上持续绽放。

农行铜山支行营业部李婷婷



柔肩担重任,芳华映初心。51岁的李婷婷是农业银行基层的一名内勤行长,入职26年来,她始终践行“大行德广,伴您成长”的服务理念,逐步从青涩柜员成长为网点运营的“大管家”、风险防控的“守门人”、青年员工的“主心骨”。

26年间,农业银行从传统柜面发展为智慧网点,服务模式不断迭代,但李婷婷对客户的服务始终未变。在她看来,网点不仅是办理业务的窗口,更是服务“三农”、贴近百姓、温暖民心的驿站。面对老年客户,她放慢语速、俯身讲解,手把手指导社保卡、智能设备操作,把复杂业务讲得通俗易懂;

面对小微企业主、个体工商户,她主动推介普惠金融产品,优化流程、提高效率,助力客户纾困解难;面对行动不便的特殊群体,她主动上门服务,把农业银行的温度送到客户家中。厅堂里她随时补位,柜台前她严谨细致,社区乡村她积极普及金融知识,用点滴行动守护群众“钱袋子”。

一次,一位年过八旬的老奶奶独自前来支取养老金,因看不清屏幕、记不住密码,急得手足无措。李婷婷见状立刻上前搀扶,耐心安抚老人情绪。她一边轻声核对信息,一边逐步引导老人完成操作,还细心提醒老人收好凭条、注意安全。当老人顺利拿到钱时,

紧紧拉着她的手反复道谢。还有一次,一位中年客户神色慌张前来转账,声称要给“安全账户”汇款。察觉到异常,她立即停下业务办理,反复向客户讲解电信诈骗常见手段,成功阻止了一笔十余万元的转账。

客户的口碑,是最珍贵的勋章。多年来,许多客户把她当作最信任的“自家人”。这些朴实的认可,既是对她的肯定,更是对农业银行服务的信赖。

专业立身,严谨致远。作为内勤行长,李婷婷始终把合规运营、风险防控放在首位,深耕业务制度、柜面流程、内控管理与反洗钱要求,是网点业务的“活字典”、疑

难问题的“破解者”。面对复杂业务沉着处置,面对风险疑点从严把关,面对新系统新政策带头先学,然后手把手传授给同事。在她的严格管理与示范带动下,网点运营规范有序,实现运营零差错、风险零事故,以过硬专业能力筑牢基层安全防线。

柔肩担重任,芳华映初心。二十六载风雨兼程,她把青春与热爱深深扎根农业银行基层,在服务中守初心,在专业中显担当,在坚守中展风采。作为万千农业银行基层女性从业者的一员,她以专业高度立身,以人文温度暖心,用实际行动践行金融为民的初心使命。

农行沛县支行赵祥晶



“认认真真学业务,踏踏实实做业务。”这是农业银行沛县支行对公客户经理赵祥晶的工作信条。从业以来,她始终坚守在资产业务赛道,以从容笃定的态度陪伴企业成长,用专业高效的服务破解发展难题,在平凡岗位上锻造出坚毅、真诚、执着的职业品格。

作为对公业务的“行家里手”,赵祥晶深知,赢得客户信任的关键在于精准解决

需求。一方面,她潜心钻研信贷产品,依托自己的专业知识、热情、耐心地为顾客解答各种疑惑,快速而又清晰地为客户传达他们所要了解的信息,从而赢得客户的认同;另一方面,她在与客户交流过程中,不断发掘客户的潜在需求,根据客户企业的财务状况、生产情况、担保情况和业务特点,从专业的角度推荐符合其自身特点的业务产品,让客户的资产得以增值保值。

2022年,为加快推进黄河故道片区乡村振兴,改善群众生活品质,推进丰沛地区农民共同富裕,加快农业农村现代化发展,农行沛县支行作为承贷银行,沛县文旅集团作为承贷方,承贷沛县千岛湿地旅游基础设施提档升级项目。为加快项目进度,赵祥晶不断与企业沟通,完善项目报告,成功获批并投放项目贷款1.2亿元。该项目的成功投放,赢得了沛县文旅集团的高度认可,打开

了该集团与农行沛县支行的合作之门,这也是农行徐州分行首笔县域旅游景区项目贷款,为地方乡村振兴注入了金融动能。

凭借“以速度抢占先机,以专业赢得信任”的服务理念,她持续深化与合作企业的合作,赢得了企业的广泛认可。未来,她将继续践行农行人的初心与使命,深耕主责主业,为客户提供更加专业的金融服务,以实际行动诠释农行人的责任与担当。

农行睢宁淮西支行李雨珂



“最大的挑战,就是如何在熟悉的地方不断开掘新的深度。”李雨珂说。2012年,大学毕业的李雨珂进入农行徐州睢宁支行,成为一名普通柜员。睢宁县是农业大县,也是全国知名的电商示范县。淮西支行地处城乡接合部,她面对的客户,既有面朝黄土背朝天的种植大户,也有依托电商平台创业的小微商户,更有手握财富、期待增值的企业家。服务好他们,既需要脚踏实地的泥土气,也需要高瞻远瞩的专业度。

为了摸清普惠客户的需求,李雨珂把“跑”字当成了工作的常态。丰收时节,她带队走进西瓜大棚、稻虾共养基地,与农户席地而坐,聊收成、算细账;寒冬腊月,她深入纺织企业车间,看生产、问困难。正

是这份坚持,让她成为乡亲们口中的“自家人”。从事稻虾养殖的老刘想扩大规模,却苦于没有抵押物。李雨珂了解情况后,主动推介“惠农e贷”,依托其良好的种养记录和信用状况,短短一天就将30万元贷款送到老刘手中。如今,老刘的养殖基地已扩大到百亩,每年丰收时节,他总会第一个给李雨珂打电话:“李行长,来尝尝咱家的小龙虾,鲜着呢!”

服务县域不仅要有普惠的广度,更要有专业的深度。担任网点负责人后,李雨珂发现,随着睢宁电商产业和民营经济的发展,一批创业成功的企业家和高净值客户悄然涌现。他们对财富增值的需求日益迫切,却缺乏专业的理财规划。客户的期

盼,就是努力的方向。李雨珂深知,要做好高净值客户的财富管理,必须不断提升专业能力。她带领理财经理梳理高净值客户资源,一户一策制定资产配置方案。

一位从事电商的年轻老板,企业发展进入稳定期,希望将部分利润进行长期投资。李雨珂结合其风险承受能力较强、投资期限较长的特点,为他量身定制了一套组合方案。不仅如此,她还定期与客户沟通市场变化,调整投资组合。如今,这位客户已成为网点的忠实私行客户,还介绍了多位同行前来咨询。“企业家是睢宁经济发展的中坚力量,服务好他们,就是服务好地方经济。”李雨珂将普惠金融与财富管理相结合,为一些企业家客户提供“融资+融智”的综合服

务——既帮他们解决企业发展的资金周转难题,也帮他们打理好家庭的闲置资产。

“在县域做金融,既要俯下身,也要抬起头看路。”李雨珂常对年轻员工说,“我们经手的每一笔贷款,都能改变一个家庭的命运;我们守护的每一笔财富,都寄托着一份沉甸甸的信任。要用女性的细腻去感受他们的冷暖,用专业的素养去回应他们的期盼。”

从青涩的柜员到县域金融的守望者,李雨珂用十四载光阴诠释了“玫瑰亦铿锵”的深刻内涵。她坚信,只要用心用情用力,定能让金融活水精准滴灌每一寸土地,让每一位奋斗者都能在共同富裕的道路上,收获属于自己的那份幸福与希望。

农行新沂支行戴相茹



“微笑是服务的起点,专业是服务的底气。”这句话是农行新沂支行营业部客户经理戴相茹的工作宣言。入行5年,戴相茹先后担任柜面经理、大堂经理等岗位,主要负责大堂、对公和一些国际业务,在每个岗位上都秉持着尽职尽责、微笑服务的工作态度。

2021年,刚毕业的戴相茹怀揣着对金融行业的憧憬加入农业银行。初入职场的她,面对复杂的柜面流程和专业技术术语,常常手心冒汗。但她凭着一股不服输的韧劲,把“多学、多问、多练”当成每日必修课。休息时别人刷手机,她抱着业务手册啃;遇到难题,她把疑问记在随身的小本子上,一有空就追着前辈请教。不到半年,

她就能独立熟练处理各类柜面业务,成为同事口中“靠谱的小戴”。

两年后,戴相茹转岗对公柜面,还兼任国际业务的办理工作。国际业务流程复杂、政策多变,且部门里懂行的人少,她几乎是“摸着石头过河”。那段时间,她利用各种时间钻研业务,遇到自己考虑不周的地方做好笔记,抽时间向前辈请教。高强度的学习让她体重悄悄掉了5斤,她却笑着调侃:“这么多年没减下来的肥,没想到突然就实现了。”凭着这股拼劲,戴相茹很快成为支行的国际业务骨干。新同事遇到难题,第一个想到的就是“小戴姐”,这份认可,是对她日夜付出的最好回报。

2024年,戴相茹转岗至大堂经理,岗

位变了,始终不变的是微笑服务的初心。她每天早早到岗,整理大堂环境,备好便民用品,从引导客户取号、办理业务,到耐心解答咨询、开展反诈宣传,再到推广掌银、基金销售、办理个人养老金等业务,每一项工作都做得细致入微。她的微笑像一缕春风,温暖着每一位前来办理业务的客户;她的专业像一颗定心丸,让客户安心、放心。不少客户办理完业务后,总会特意说一句“小姑娘服务真不错”,更有多位客户专程打电话到支行,表达对戴相茹的感谢,称赞她爱笑、温柔,业务能力强,让人如沐春风。

在戴相茹看来,自己就是普通人家的孩子,来的客户就是自己的同辈或者是长

辈,自己的微笑能给他们带来一个好心情。作为一名女性,心思更细腻,做事更仔细,同理心更强,在服务客户时会更有亲和力,更能让客户感受到农业银行的专业与温暖。

五年深耕,步履不停;微笑如初,专业进阶。从初入职场的手忙脚乱,到如今的游刃有余,戴相茹在岗位上不断钻研、不断成长,不怕困难、勇于拼搏。她用最真诚的微笑打动客户,用最扎实的专业能力帮助客户,用细心、耐心、责任心诠释着金融服务的温度与力量。这朵绽放在金融一线的中帼之花,正以微笑为帆,以专业为桨,为农业银行高质量发展注入着温柔而坚定的“她力量”。

巾帼绽芳华,奋进新征程。李为影、李婷婷、赵祥晶、李雨珂、戴相茹,只是徐州农行女性从业者的缩影。她们以专业践初心,以温情护民生,在不同岗位上诠释着责任与担当。未来,农行徐州分行的“她力量”将继续扎根一线,深耕服务,以微光聚星河,以实干促发展,为实体经济注入金融动能,为百姓美好生活保驾护航,在新时代新征程上书写更加绚丽的巾帼篇章。