

顾秀玲： 老百姓脱贫路上的贴心人

□宁夏记者 李彦京

“身着工作装，做事雷厉风行，从二楼信贷部到一楼营业前台，她总是一路小跑儿，干练得体。在行里，她是同事们的业务‘百事通’、学习的榜样；在乡村，她是老百姓的致富贴心人、农民的好女儿。”这样的口碑，是邮储银行宁夏回族自治区同心县支行信贷客户经理顾秀玲用28年的执着和坚守得到的最好回馈。

28年的执着和坚守，顾秀玲走得并不轻松。

储蓄营业员、复核员、网点负责人、营业部主任、信贷客户经理……28年来，顾秀玲脚踏实地，一步一个脚印。作为艰苦创业、拼搏实干的代表，顾秀玲今年被评为“中国邮政储蓄银行2014-2017年度先进个人”。

**足遍早垦
为脱贫攻坚注入“金融活水”**

以百姓之心为心，这是对顾秀玲多年基层金融工作的最好诠释。

同心县是国家级贫困地区，面对这样的业务发展环境，顾秀玲的选择不是退缩，而是义无反顾地扑进去。“为了拓展邮储银行信贷服务的深度和广度，更好地履行国有大行的社会责任，帮助老百姓脱贫致富，我们经常利用休息时间背着宣传资料把办公室下移到村委会、合作社，进村部、下农田、进圈棚、进学校、赶集市等，走遍了全县11个乡镇、86个行政村。”回忆当时拓展农村市场的情景，顾秀玲的眼神里充满了干事创业的激情。

摸底调查、宣传信贷政策、普及金融知识……这些最基础的金融工作，顾秀玲已经记不清做过多少回，但就是这些看似枯燥的重复性工作，让她成了十里八乡百姓的贴心人，为邮储银行在农村发展小额贷款打开了市场，奠定了邮储银行金融精准扶贫的坚实基础。从柏油马路到泥土路，从繁华县城到偏远乡村，都深深烙下了顾秀玲匆忙奔波的脚印。

“我是农村的孩子，对农民有深厚的感情，所以知道农民想什么、盼什么、要什么。”顾秀玲说。北方的农村，农忙季节性、周期性较强，农闲时农民靠外出务工挣钱，为了贷款，好多客户放下手中的农活，在家整日等待，顾秀玲看在眼里，

急在心里。为了破解客户“贷款难”“贷款慢”的问题，她想方设法提高工作效率：“一是重视当面受理工作，在受理环节详细了解客户的情况，为成功调查发放贷款奠定扎实的基础；二是提前一天详细确定安排次日下乡调查的地点、路线、方位、人群，及时通知被调查人员在场，并带齐所需证件，确保调查的顺利和质量，避免调查失败和客户长时间等候。”看似简单的工作安排，却注入了她对工作的负责和对农民的感情。

“她压缩和牺牲了很多休息时间，白天受理、调查，晚上加班加点录入资料，经常是7点多出门，24点回家。”同心县支行行长马建民说。“当时很多人说我有职业病，是工作狂，拼命挣钱不要命。”面对异样的目光，顾秀玲只是微微一笑，“2万元、3万元、5万元，贷款虽不多，但对希望摆脱穷苦的乡亲们来说，这是他们种植、养殖和务工的周转资金，是他们对生活的希望和寄托，他们需要我，需要邮储银行的‘金融活水’。”

**精准对接扶贫对象
变“输血”为“造血”**

“贫困情况千差万别，不能靠一把钥匙开所有的锁。”顾秀玲说。为确保金融精准扶贫，全面掌握贫困户基本情况，找准靶向，顾秀玲积极与同心县各村村干部联系，进村入户开展扶贫摸底和调研工作，详细填写调查表，累计走访贫困户1500余户，提高了金融精准扶贫推进速度，加快了贫困户脱贫的脚

步。王团镇联合村村民杨志福配偶残疾，家里基本靠政府救济维持生活。顾秀玲深入了解情况后，帮助老杨贷款养牛，如今老杨家已育肥牛11头，家里的院落也焕然一新；石狮镇城一村村民罗存俊，家境困难，一家十几口人住在一个小院子里，房子低矮破旧，想做生意却没有金融机构愿意贷款，顾秀玲深入调查了解后发现罗存俊勤劳肯干，口碑良好，便帮助其贷款3万元购买了一辆客货车，几年后罗存俊有了几十位客户，还买了轿车、开了商铺。

“目前在合作社务工的建档立卡贫困户有13户，他们一边务工，一边学习各种养殖技术，在我和顾秀玲的帮助指导下，他们每家都在

邮储银行贷了款，育肥牛羊，并都已脱贫，我们这些曾经一穷二白的农民能够脱贫，最想感谢的就是邮储银行提供的资金支持。”说起自己和村民的脱贫致富经历，致富能人王彦仁话匣子一打开就再也收不住了。原来，早在2008年邮储银行便为他发放贷款3万元，帮助他发展养殖业，从刚开始育肥牛几头，到现在已有180头左右，还先后成立了养殖专业合作社、粮食购销专业合作社，带动周边贫困户发展养殖业，共同奔向脱贫致富路。

干在实处，走在前列。让贫困群众有信心、更有能力脱贫才是扶贫的关键。除了经常下乡为贫困户贷款的事儿忙碌，顾秀玲还花时间研究政府的扶贫政策以及产业情况，帮助贫困户念好“致富经”，把“输血”变“造血”、精准滴灌，不仅让发展养殖产业的致富能人心里有了底气，更让跟着致富能人搞发展的群众致富有了奔头。

“看到乡亲们买房买车，生活一天比一天好，这是我最开心的事儿。”谈到多年的工作成就，顾秀玲想到的并不是升职加薪，而是乡亲们的美好生活。

做有心人 严控风险

“自己多加一次班，就让客户少一天等待。”这是顾秀玲对自己无

休止加班给出的最有力的解释。她常说的一句话就是：“老百姓的脱贫路上等不起。”

想农民之所想，急农民之所急。顾秀玲坚持“不让群众多跑一趟路，不耽误群众一分钟，不让脱贫工作漏掉一人”的原则，上门服务、集中办理，将金融服务下沉到村、延伸到服务“三农”最前沿，真正做到“资料收集不出户，金融服务不出村”，让金融扶贫在农村“落地生根”。顾秀玲的客户90%为农户，贷款笔数多、额度低，办理起来费时费力，为了不耽误农时，不耽误放款，顾秀玲放弃休息，加班加点为农户办理手续。由于服务周到、工作效率高，来找顾秀玲的客户源源不断，工作量也越来越大，但为了自己那句“老百姓的脱贫路上等不起”的承诺，顾秀玲成了同事眼中的工作狂。但每当看到自己的付出和努力换来老百姓满意的笑容，顾秀玲从内心深处感到满足和高兴，觉得自己的一切付出都是值得的。

顾秀玲工作的字典里没有最好，只有更好，这是她几十年来严格要求自己座右铭，做每件事有目标、有计划、有时间节点、有销号台账，她把年度任务分解到月、到周、到日，科学合理安排每天每月的工作任务，一切体现“早”和

“快”。

为了提高调查效率，严把受理关，顾秀玲坚持做到户户上门面对面交谈了解实情，考察、放贷、见本人，一站式服务跟到底。工作即便再忙再累，她也总是要求自己拥有良好的工作心态。她常说：“带着旅游的心情下乡调查，做自己喜欢的事情对自己而言就是休息。”

山里手机信号不好，时常收不到还款短信，这会导致百姓的贷款逾期，为此，顾秀玲每天上班的第一件事情就是打开信贷系统，查看贷款到期情况，尽早通知客户，避免因逾期而带来的信用风险。在贷款风险管控上，她也有自己独特的方式，顾秀玲的微信里几乎有所有贷款客户，在方便联系客户的同时，更重要的是查看其朋友圈，了解客户的动态、掌握客户情况，如发现贷款资金挪用或客户家庭、生意发生变故，就想办法提前追回贷款或帮助客户想办法化解风险，避免其因逾期导致征信有污点。自从事信贷工作以来，顾秀玲已累计发放小额贷款2.5亿元，累计服务客户达5020户，无一笔坏账。

从邮储储蓄到邮储银行，顾秀玲走过了28个平淡而不平凡的年华，顾秀玲觉得，无论平凡还是伟大，乡亲们都是她最大的牵挂，乡亲们的脱贫致富路上需要她。



顾秀玲为客户讲解贷款流程。

印象“话”

千一行爱一行，爱一行专一行，这是顾秀玲对工作的态度，也是她的人生态度。群众的满意是她最大的满足，她用一丝不苟的工作态度沉下身子、扎根基层；“以客户为中心”是她永恒的追求，她用将心比心的人生哲学换位思考，不骄不躁；群众的美好生活是她最美好的幸福，她用“老百姓的脱贫路上等不起”的承诺践行了邮储银行的担当，足遍早垦。

不忘初心，心系乡亲，顾秀玲甘当父老乡亲的贴心人，勇当助力“三农”的带头人，愿当精准扶贫的践行者，谱写了邮储人立足农村、助力脱贫的华美篇章。

口述实录 我和中邮保险共成长(9)

用心服务 从未止步

口述人：中邮保险山东分公司邮银业务部培训师 朱东旭



我2015年进入中邮保险山东分公司成为一名专职培训师，至今已有3个年头。这一路，有得有失；这一路，磕磕绊绊；这一路，不断成长；这一路，用心服务。

在喜欢的舞台上展现自己

我2009年进入山东邮政工作，2011年机缘巧合走上了保险内训师的岗位，2014年参加省分公司开业前业务培训，回到工作岗位后又继续负责中邮保险培训及业务发展的相关工作，自此与中邮保险结下了不解之缘。

2014年，山东省各地市邮政分公司开始发展中邮保险业务后，我多次参与各地市分公司组织的关于中邮保险的营销活动，和省分公司同仁一起到网点开展业务培训辅导。网点人员当时还以为我到了中邮保险，后来也有同事开玩笑说：“你对中邮保险业务挺熟练的，挺适合去做保险业务呢。”

这句玩笑话在我心底生了根，2015年，我抱着试试看的心态应聘中邮保险山东分公司专职培训师岗位，凭借着之前的工作经验，我应聘成功。记得刚到新工作岗

位报到时，碰见以前的同事，他还特别惊讶地问：“你怎么到中邮保险了？”“到中邮保险也能继续为邮政服务呀，而且我喜欢培训，也希望在这个舞台上更好地展现自己。”我笑着说。

话虽这样说，但我深知培训讲师的专业性很强，特别是作为省分公司的讲师，自己又不是保险专业出身，就更得不断钻研专业知识，这样才能更好服务支撑渠道和基层。于是在日常的忙碌工作之余，我加强学习，努力提高自身业务素质，于2016年考取了中国寿险管理师证书，2017年取得了重疾风险管理师证书。成长的过程是痛苦的，但努力的结果也是可喜的。2015-2016年，我连续两年参加总部举办的讲师大赛，并获得了中邮保险第二届“星火传递”杯讲师大赛十佳讲师荣誉称号、十佳课程制作奖。

既然选择了就不要心软

作为单位为数不多的女讲师，我没有因为性别的不同而降低自己的工作标准，无论严寒酷暑，只要渠道有需要，我就会及时出现在他们面前。

2016年7-8月，一个市邮储分行开展长期期交业务试点活动，这个市一共有1区6县，除了市区网点较多外，每个县只有1个报备业务的网点。将近1个月的时间里，我独自一人背着包坐着各种交通工具跑遍了这些网点。记得在某个支行，支行长问我：“你一个女同志，就这样一个人出来，胆子还挺大呢。老这么出差，你的家人放心吗，理解吗？”

曾几何时，家人也是不放心、不理解，但是我想既然选择了这份工作，就要

用心做下去，渐渐地，家人也慢慢理解并一直支持我。加入中邮保险3年的时间里，我跑遍了全省14个市、44个县(区)、近300个网点，累计授课近700课时，培训人数近5600人，独立开发课程十余门。

在转型突破中彰显价值

作为一名中邮保险人，我一直坚持以服务基层、服务“三农”为己任，始终本着热情、礼貌、快捷的服务承诺，积极参与送保险知识下乡活动。我也经常和一线员工一起走访商户，向他们介绍邮政业务和保险知识，让百姓更深刻地理解保险的意义。

2016年，我参加了某支局举办的一次儿童教育讲座，和客户分享了关于孩子成长教育的一些问题。事后，很多家长都加了我的微信，想要和我继续沟通孩子成长教育问题，并购买了中邮保险的产品。通过这次活动，我受到了基层员工和客户的肯定，树立了中邮保险的良好社会形象，同时也为自己找到了在渠道打开业务发展局面的突破点。

2017年下半年，我参与了中邮保险专项营销活动项目，随后我放弃休息和团队成员全身心投入到对基层一线的营销辅导中。4个月的时间，我和项目组成员一起实现了长期储蓄型和风险保障型保险保费的有效突破，专业的讲解和真心的渠道服务赢得了基层销售人员的一致好评。今年一季度，我再次参与到项目中，并独自带领一组人员负责4个地市分公司的中邮保险业务推进工作。面对几乎不可能完成的任务，我深知只有勇往直前才是唯一出路，最终在各方的支持配合下，完成了目标额的126.87%。

讲师的路还有很长，中邮保险发展的路也很远。我始终坚信：山外有山，人外有人，而我正朝着成为一名卓越的企业培训师目标奋力前行。

王超越：小镇居民的期待

□本报通讯员 张名菊

国庆节一过，黑龙江省气温骤降，邮储银行康金镇中华路支行的“80后”支行行长王超越将起床闹钟提前到5点30分。因为他知道，零下二三十摄氏度的极寒天气、冰雪路面、拥堵难行都将接踵而来，他要习惯新的作息时间，确保接下来长达半年的冬季都能按时到达离家70多公里的网点。因为，那里有小镇居民的等候和期待。

两种牵挂

康金镇是哈尔滨市郊呼兰区辖内的小镇，镇中心距离呼兰老县城35公里，距离哈尔滨主城区更有70公里之遥。镇上连邮储银行在内，只有两家金融机构，为全镇9万居民提供基础金融服务。说基础，是因为康金镇农业人口居多，以传统的农耕经济为主，秋收卖粮，去银行存钱；春耕播种，去银行取钱；乡亲们习惯现金往来。邮储银行成立10余年，电子银行快速发展，而这里，柜面存取汇兑业务量始终居高不下。

王超越从位于“大学城”的利民支行调到中华路支行是2017年，大学生们早就用熟了营业厅里成排的自助机具，可一到中华路支行，王超越看到的是从早到晚挤满营业厅的乡亲们，他无比焦虑。“一是因为营业厅面积不大，人满为患，厅堂环境太糟糕；二是这么大的柜面零售业务交易量，实在不利于降本增效和控制操作风险。”王超越说一定要尽快提高电子银行分流率。

那阵子，王超越很不能一下子让营业厅清静下来，他和大堂经理一起，手把手教、耐心引导乡亲们，可两个月

下来，王超越有点儿灰心，因为效果并不好。一天下午，一位大娘拿着存折来取钱，王超越对大娘说：“大娘，办了卡以后就能到机器上取，不用排队，不会用找我们，准保给您教会。”大娘拉着王超越走到门口，指着不远处的另一家金融机构，说：“小伙子你看看，他们15点就下班，邮政在康金镇30多年了，我们有点啥事儿都上你们这儿来。大娘不会使那些东西，也记不住事儿，你们是国家的人，大娘就信你们了，瞅存折上的字儿省得忘了。”王超越“哑”了，让大堂经理引导大娘取号，去柜台办业务。

此后，中华路支行仍然每天都有大爷大娘来取儿女打工汇回来的钱；仍有农民大哥拿着丰收粮款，就想到柜台上看钞票过钱、看打印出来的数字，释放心中的喜悦；也仍有每个月定时定点赶来，一边聊天一边排队领几十元补助的乡亲们。王超越帮忙解决问题，或跟大家一起聊几句，从只关注经营，到开始理解他们内心的向往，祝福他们美好的期待，保护他们对邮储银行、对国家的银行和国家的满满的信任，王超越有了新的牵挂。

至于推广电子银行，王超越和支行员工则选择相对年轻、接受能力较强的客户，让先进安全的技术逐渐走进百姓的生活。王超越说：“邮储银行在康金镇让步了一定的发展速度，却保留了‘邮储温度’，那是真正践行普惠、服务乡村的‘金融温度’。”

三重身份

中华路支行共有7名员工，连王超越在内，全部是“80后”“90后”，全部住在哈尔滨市。王超越除了

是支行的管理者，还常年扮演另外两个角色。一个是“外卖小哥”，每天早上，他都先于太阳“起床”，到小区楼下买好6份包子和豆浆，放进专门准备的保温盒，分给支行员工；另一个是“顺风车师傅”，晚上支行关门，王超越领着大家一起乘班车回到老县城，然后顺路的年轻人全挤进王超越的车，一路欢声笑语下班回家。王超越这个支行长做了多久，“外卖小哥”和“顺风车师傅”就当了很久。

问起王超越，他们为什么不就近在康金镇居住？王超越的回答很坦诚，也很真实：“我像理解自己一样理解员工，都是‘80后’‘90后’，都是家中呵护长大的宝，谁对美好生活有向往，谁对城市便捷没有依赖？所以，宁可每天三四个小时在路上奔波，也不想与同学朋友、城市生活隔绝。所以，我愿意当‘外卖小哥’和‘顺风车师傅’，愿意带着大家一起为乡亲们服务好。”

时间回到2009年元旦，在黑龙江省分行应届生招聘面试现场，考官问23岁的王超越，人生的理想是什么？他说：“我最大的梦想就是能进入银行工作，成为银行人。”那时刚成立1年多的邮储银行让这个年轻人梦想成真，与他同时走出校园的同学，即便不在北上广深，也大多留在城市，只有他在县乡小城深深扎了根，从信贷员、审计员，到安保、综合多个岗位，再到网点负责人，王超越平息了浮躁，站稳了人生。和王超越面对面，无论说困难还是说艰苦，他都带着从容的笑。这笑容藏的是，10年的坚守，10年的艰辛，10年的成长，一如邮政金融与国与民共融共生，服务百年，传承不休……