

专业源于勤奋 真诚赢得信任

——记邮储银行黔东南州分行营业部理财经理石柳

○ 李丽秋 李恒

她是一名普通的金融从业者，也是一名普通的基层共产党员。她用专业、有温度、有情怀的服务赢得了广大客户的信任，成为名副其实的“客户”“财富管家”。她就是邮储银行黔东南州分行营业部理财经理石柳。这个看似很普通的姑娘，入行十年来，一项项突出的业绩、一个个闪耀的荣耀，彰显着不一样的精彩人生，她先后获得邮储银行总行理财经理TOP100、邮储银行贵州省分行“二十佳柜员”“十佳理财经理”“先进个人”，邮储银行黔东南州分行“理财能手”“先进个人”，黔东南州银行业“十佳优秀柜员”等荣誉称号。优异成绩的背后，是她对初心使命的坚守，更是对“难而正确、正确而美好之事”的坚持。

专业为基，力争上游创优绩

2011年，刚从大学毕业的石柳就进入邮储银行这个大家庭，她做过柜员、大堂经理、营业主管，因工作突出、善于沟通、客户评价高，2019年她转岗到理财经理岗位。她原以为凭借自己拥有丰富的工作经历和坚定的信心就一定能够轻松胜任理财经理这个岗位。然而，从事理财经理工作有很长一段时间，她业绩平平，甚至感到很吃力。学音乐专业毕业的她，面对几乎全新的工作领域，第一次感受到了金融专业知识的匮乏。面对困难和挑战，她没有退却，暗自下定决心发奋学习，努力让自己成为所从事工作领域的行家里手。她坚持每天学习，利用一切可以学习的机会专研理财知识，同时虚心向老同志请教。从经营产品到经营客户，一切从零开始，她

把每一天作为一个新起点，把每一件事作为一个新开端，把每一个小进步作为小目标，从没有客户到培养了一批忠实优质客户，从没有业绩到创造行内领先业绩，她终于从当初的“丑小鸭”变成了“美丽的白天鹅”。自她从事理财经理以来，累计发展VIP个人客户634户、财富客户82户、理财客户230户，揽储资金6000余万元、销售基金3300万元、销售理财产品2.5亿元，业绩居邮储银行黔东南州分行理财经理前列。除了出色地完成本职工作以外，她还担任支行金融知识培训师，组织开展了大大小小60余场金融知识专场宣传活动，为业务拓展和金融知识普及积极贡献力量。

服务为本，真诚服务获肯定

石柳所在的单位邮储银行黔东南州分行营业部位于凯里市中心，周边多为胡同和老街区，每天服务的客户中老年人客户居多，因此经常面临着“三难”：警示难、取信难、推介难。记得有一次，一位年近70岁的客户张阿姨来到银行网点，要求立即将银行卡内的10万元转到另一个陌生账号内。为了挽留客户和保护客户资金安全，经办柜员再三询问客户转账用途，客户一直支支吾吾。一旁的石柳凭借敏感的职业嗅觉，一下子发现了端倪。经过询问，原来张阿姨经人推荐要购买一款高回报的信托理财产品，但石柳在核对信息后发现，张阿姨要将资金转入的账户并非信托公司所属。她意识到张阿姨肯定是遭遇到了诈骗，于是耐心地劝说张阿姨不要往陌生账

户转账，但张阿姨始终认为要将资金转入的账户没有问题。经过一个多小时的劝说，客户依然坚持转账。无奈，石柳叫张阿姨再打电话与推荐人核实账户的真实性，电话接通后，一听说是银行要核实账号，电话那头立即挂断。此时，张阿姨终于意识到了可能真的是被骗了，终于打消了转账的念头，避免了10万元资金损失。

以上只是石柳用心服务客户的一个缩影。李奶奶年纪大腿脚不便，她上门服务；王叔叔爱喝茶，她每次都提前泡一杯热茶；杨姐孩子要读书，她找同事帮忙咨询；张大爷不想退休金闲置，她就帮忙制定计划，甄选稳健固收的理财产品……这些已是石柳工作的“家常便饭”。她还时刻关注理财产品更新，定期测算各类产品收益，为客户提供最佳理财方案，赢得了客户一致好评。

“客户是银行最重要的资源，要切实做好优服工作，设身处地地为客户着想，用心维护好客户，才能提升工作成效。”石柳如是说。

创新为先，勇立潮头赢未来

随着疫情暴发，银行业面临巨大经营挑战，银行服务线上线下双融合加速，理财业务转型发展迫在眉睫。作为年轻的国有大型商业银行，邮储银行始终坚守一流大型零售银行战略，积极推进财富管理建设。结合上级行财富管理工作要求，石柳主动请缨加入邮储银行黔东南州分行财富管理先遣队，主动担当作为，创新工

作方式方法，凭借她的坚韧和执着，她所在的支行邮储银行黔东南州分行营业部被选为邮储银行贵州省分行财富管理试点支行之一，并纳入全省系统内5个财富管理中心之一进行打造。

石柳始终坚持以客户为中心，细心维护客户。有一次她接管一位私人客户，该客户是众多银行的争揽对象，面对他行抛出的“橄榄枝”，客户对石柳推荐的理财产品始终婉言谢绝。面对客户的拒绝，她没有气馁，坚持定期给客户打电话，在遇到客户生病住院时，她送上一句暖心的问候；在得知客户生意遇到困难时，她与客户交流行业走势、资金筹措和投资理财等，鼓励客户树立信心。久久为功，她创新性、个性化的服务最终获得了客户的信任。当该客户在他行理财产品到期后，石柳立即为其制定个性化资产配置方案，同时成功联动存款600万元，该客户也晋级为高净值客户。

走上理财经理岗位以来，石柳一直保持着认真记录客户产品到期日的好习惯，每当客户金融产品快要到期时，她提前电话告知客户，提醒他们做好资金规划。很多老年客户纷纷表示，石柳的温馨提醒就像闹钟一样准时，自己再也不会因为错过到期日而损失利息了。

谈到理财经理工作体会，石柳常说：“做好理财经理工作，必须坚持‘客户第一、服务至上’的理念，用心、用情服务好客户，才能在为客户创造价值中实现自己的人生价值。”

桃李不言，下自成蹊。石柳用专业、耐心、细心、热心将工作做到细致、精致、极致。她凭借自己的甘于奉献、善于钻研、勇于攻坚的实干精神，从一名怀揣梦想的文艺青年成长为新时代金融服务的“排头兵”。她用脚踏实地、一往无前的实际行动，生动诠释了一名普通共产党员对党的忠诚挚爱，诠释了一名基层金融从业人员对金融事业的执着追求。

本报讯（通讯员 杨雪 龙承均）近日，贵州医科大学第二附属医院通过多学科协作，成功抢救了3名因食用致命性野生菌中毒的患者，经全力救治后，3名患者现已转危为安。

这3名中毒的患者是一家人，因食用野生菌导致意识障碍5个多小时后，被紧急送往贵医大二院急诊科抢救。3名患者分别是92岁的爷爷、52岁的爸爸及18岁的孙女。92岁患者和52岁患者入院时都表现为烦躁不安，呼吸急促，瞳孔针尖样改变，对光反射迟钝，血气分析显示低氧血症并二氧化碳潴留，二者病情极其危重。18岁患者入院时神志清楚病情稍轻。

由于情况紧急，因3名中毒患者同时救治，存在较大困难，如果3名患者一旦得不到及时的规范化救治，极有可能快速发生横纹肌溶解、呼吸衰竭、肝肾功能衰竭，危及生命。针对野生菌中毒病情发展迅速、致死性强的特点，院领导高度重视，指示动用一切力量全力救治3名中毒患者。

贵医大二院急诊科龙承钧主任医师接到院领导指令后，立即组织全科医护人员对3位中毒患者进行紧急有序的救治，进行了深静脉穿刺置管术，开通大血管通道有效补液利尿、快速给予血液净化即血液灌流+连续性肾脏替代治疗，及时有效清除已经吸入机体血液中的野生菌毒素。因92岁和52岁患者病情发展迅速，短时间内发生了呼吸衰竭，当即在急诊科迅速进行了气管插管呼吸机辅助通气治疗，及时纠正了二者发生的严重低氧血症。

当天，贵医大二院医学科立即启动突发事件应急预案协调配备充足的抢救物品、药品和床位，组织院内相关专家组进行了全院大会诊，进一步明确了野生菌中毒类型诊断，并制定了下一步完整的救治方案。

经过全力抢救，其中92岁患者在急诊科精准救治20小时后神志转清，低氧血症明显纠正，在血管活性药物的小剂量维持下血压趋于稳定。但因该患者年龄大，慢性阻塞性肺疾病，血流动力学不稳定，则转至重症医学科进一步治疗。两天后，在重症医学科继续精心治疗和护理下，92岁患者病情明显好转，脱离呼吸机，同时拔出气管插管，之后患者各项生命体征平稳，转入急诊科继续康复治疗。

在贵州医科大学第二附属医院多学科协作救治下，经过8天抢救治疗，3名食用致命性野生菌中毒患者全部康复出院。

贵医大第二附属医院：

成功救治三名重型野生菌中毒患者

节约用水 人人有责



中宣部宣教局 中国文明网