

# 弘扬劳模先进精神 塑造服务卓越品牌 工商银行上海分行全心打造劳模和工匠人才创新工作室

为充分发挥劳模先进和工匠人才在工商银行上海分行改革创新发展的示范引领和骨干带头作用，加强员工队伍的服务能力建设，推进客户服务的卓越提升，工行上海分行经过精心筹备正式揭牌成立朱捷工作室和石铃工作室。

## 朱捷工作室： 劳模精神 发挥典范作用

朱捷工作室是以工行首届“大行工匠”、全国金融五一劳动奖章获得者、中共十九大代表朱捷同志的名字命名，坐落于工行服务五星级网点——工行上海普陀支行营业厅。

工作室以朱捷同志为带头人，以“精神”为主线，以“创新”为主导，以“党建”为引领，发挥劳模和工匠人才在业务技能等方面的专长和优势，为客户提供专业化、个性化、差异化、全方位的优质金融服务。



## 弘扬服务精神，做强品牌推动

2002年，朱捷因一笔银行业务与台湾老兵杨老先生相识，在那之后，他就长期义务照料杨老先生夫妇，两位老人也逐渐将他当成了自己的儿子。这一坚持



工行员工为市民排忧解难获赞扬

就是10年，期间老先生经历了丧偶、被诈骗等巨大变故直到2012年8月安然辞世，朱捷同志不离不弃，悉心照顾。由于无法找到老人的亲属，朱捷同志独自承担了老先生的后事，还驱车来回近600公里，亲手将老先生安葬在老伴的身边以达成其遗愿。直到2012年，这段“海峡情缘”因一封表扬信才被公众知晓，朱捷总是淡淡地说，这是自己应该做的。

朱捷工作室将这段往事以图片和实物的方式进行了生动地展现，他的故事已成为工行“以客户为中心”温情服务的最好诠释，很多社会人士都慕名前来工作室参观。

## 立足以点带面，做实服务带动

朱捷工作室由朱捷同志和12名来自

辖内11个党支部、不同工作岗位、各业务条线的骨干员工组成，以朱捷同志为带头人，以点带面形成辐射效应。

一是开展带教签约，扎实推进劳模“传帮带”。今年7月16日在朱捷工作室带教签约仪式上，朱捷同志表示将发挥劳模和工匠的示范带头作用，带领工作室成员提升服务理念与服务水平，并形成下沉式“辐射”效应。

二是多种模式培训，促进发挥工作室工作实效性。工作室组织成员参加由东航知名培训师讲授的服务礼仪课程，通过成员先学，再到网点转培训，发挥培训最大效应。工作室带头人“送教上门”，前往基层网点开展客户服务规范实践指导，提升网点一线员工整体的服务水平。



## 突出党建引领，助力经营发展

朱捷同志作为中共十九大代表，其带领的工作室有着浓厚的“党建”特色，在做实做深自身党建工作的同时，还依托党建共建带动业务，带动人才，推进经营发展。

一是党建为媒，服务客户发展。朱捷同志参加完十九大之后，就马不停蹄在工商银行及各街道、企业、学校等多处宣讲十九大精神，并且根据不同的宣讲对象进行修改，迄今为止宣讲稿历经了15个版本。朱捷工作室以党建开路，在区域内形成一定影响力，获得政府机构和企业的赞赏认同。

二是先锋引领，服务人才发展。朱捷工作室的成员来自各个业务条线，带头人朱捷同志以自己服务管理的丰富经验和先进理念给予有针对性的指导，并加强成员间学习交流，使工作室成员的能力得到快速成长，打造出一支卓越服务示范引领的人才队伍。

朱捷工作室作为工行上海分行的劳模和工匠人才创新工作室，将围绕品牌推动、服务带动与经营发展，发挥示范引领作用，在工行员工中激扬正能量，成为“小劳模”和“小工匠”的孵化器，助力工行上海分行整体服务品质提升。

## 石铃工作室： 劳模精神 激发创新活力

石铃工作室是以工行首届“大行工匠”、全国金融五一劳动奖章获得者石铃同志的名字命名，坐落于中国银行文明规范服务五星网点——工行上海延安西路支行。

工作室以石铃同志为带头人，以“敬业、精益、专注、创新”为服务格言，以“不忘初心、铸造匠心、凝聚爱心”为服务宗旨，营造劳动光荣和精益求精的氛围，发挥劳模和工匠人才在业务技能等方面的专长和优势，为客户提供专业化、个性化、差异化、全方位的优质金融服务。



## 模范引领，建设服务先锋队

石铃工作室充分发挥模范引领作用，团队凝聚了各个专业条线的优秀员工，形成了一支“一点接入、全线响应”的综合化金融服务团队。

工作室团队成立以来先后举办了“健康香薰、品质生活”、“迎新纳福”等主题丰富、形式多样的客户活动；每周开展一场厅堂沙龙活动，主题涵盖“反假宣传”、“消保知识普及”、“存款创新产品普及”等客户关心的热点内容，做到“内容周周新，演讲人人行”。同时，团队走进街道社区



和企业楼宇开展金融服务，积极普及金融知识，宣讲工行各类惠民便民服务，比如全程参与某大型教育集团少年儿童活动的组织和服务工作，不仅为少年儿童提供有温度的工行服务，也提升工行在客户中的熟悉度和认可度。

通过“引进来”和“走出去”等不同形式，石铃工作室将自身的优质服务理念和先进形象传达到每一位客户。越来越多的客户对石铃劳模工作室以及“劳模团队”的背景和意义有了更深的认识，对团队的精神和服务赞誉有加。

## 创新引领，打造攻坚突击队

石铃工作室充分发挥创新优势和团队合作精神，通过劳模创新工作室的品牌效应，有效推进多个重点项目发展。

在网络金融场景建设上，工作室团队充分发扬攻坚克难精神，与上级部门加强联动，率先创新制定了一揽子综合方案，得到了客户充分认可。在新兴业务项目上，工作室团队进一步发挥创新攻坚优势，参与了行内多个重点项目，在前沿业务推动和难点业务突破上起到

了重要作用。

## 党建引领，培养青年生力军

石铃工作室积极发挥党建引领作用，将党建发展与工作室建设深度结

合。团队密切联系所在居委会和街道，与街道签署了党建共建协议，围绕“一个平台、一次转型、一批项目”达成共建目标，提供“有温度”的金融服务，积极支持社区经济发展。

工作室带头人石铃同志同时还担任团委负责人，工作室因此也成为青年人才培养基地，积极举办青年员工参与各类主题座谈会，围绕青年使命、青年工作发展、对于银行经营发展的思考和创新的主题展开讨论；组织一批青年志愿者投身公益活动，参与“美丽中国，青春工行在行动”公益慢跑，等等。工作室团队更是争先创优，多名成员分别获得总行“合规先锋”、总行“十佳私人银行财富顾问”、上海金融系统“优秀共产党员”、上海金融系统“五星级优质服务明星”等荣誉称号。

石铃工作室将进一步弘扬爱岗敬业、甘于奉献、勇于创新、争创一流的劳模精神，以身边人带动身边人，形成人人争当大行工匠，人人争做劳模先进的良好氛围，让“一支独放”变成“春色满园”，激励广大行员工立足岗位，为客户提供更卓越的金融服务。

