



### 奖章背后的故事

微笑零距离 柜台零长队 问题零等待 服务零投诉 机具零故障

# 王萌：推“五零服务”获客户点赞

□本报记者 闵丹

2015年4月28日，庆“五一”国际劳动节暨表彰全国劳动模范和先进工作者大会在北京人民大会堂隆重召开，全国劳动模范和先进工作者代表依次登上主席台，党和国家领导人向他们颁发荣誉证书。来自渤海银行北京分行商务中心区支行行长王萌也是其中的一员，他获得了2015年全国劳动模范称号，并庄严的在人民大会堂受到党中央、国务院表彰。

在同事的眼中，他二十年如一日，在平凡的岗位上踏踏实实工作、勤勤恳恳做事。他本人更是始终笃行“勤奋学习、刻苦钻研，勇于探索、敢于创新”的理念：对外，对客户推出了“五零服务”承诺；对内，加入“母爱10平方”项目，切实关爱女职工权益。他是满怀激情的创业者，更是一位勇于开拓的实践者。

### 和谐团队创佳绩 提升履职能力和执行力

“利润、EVA、中间业务收入等重点业务指标名列分行前三甲，个贷、国际结算量、结售汇等业务指标排名分行首位。”一个团队的精神就是一种力量，一种不服输的干劲就是一种追求。作为一名新成立的全国股份制商业银行的支行行长，王萌带领员工经历了创业的艰辛，开拓的辛苦。虽然各项专业名词听起来很生疏，但这些硬指标显示着王萌和他团队的“赫赫战绩”。

王萌告诉记者，“万事开头难，和团队拧成一股绳，一起开拓中成长，收获也会自然到来！”开业几年来，在支行全体员工的大力支持下，他紧紧围绕“轻银行、泛资产”的工作思路，牢固树立科学发展观，创新业务发展模式，加强员工队伍建设，强化内控和风险管理，各项工作勇创佳绩。

王萌和团队陆续获得了2011年天津市金融系统优秀基层党组织；2012年获渤海银行总行



### 【人物档案】

王萌，男，渤海银行北京分行商务中心区支行行长。多年来，他勇于开拓，在首都竖起了渤海银行的旗帜，先后多次荣获总行及分行“先进个人”“优秀共产党员”“优秀党支部书记”等荣誉称号，并先后获评“北京市劳动模范”和“全国劳动模范”。

“优秀支行”、成为北京分行第一家也是唯一一家获此殊荣的经营单位；2013年获北京市银行业协会“百佳示范网点”；2014年获“北京市青年文明号”等多项荣誉称号。

### 创新管理机制 为员工设计职业规划

正确的战略导向，需要科学的管理体制和先进的经营机制来承载。针对管理和业务发展中出

现的新问题新情况，王萌不断提出完善管理体制和经营机制的新思路，首先体现在完善人才机制。他重视人才管理，做好人才引进和培养工作，制定人才培养计划，为员工设计职业生涯发展规划，打造“公开、公正、透明”的员工职业发展通道，在全行上下形成“拼业务、比贡献”的工作局面。他能够做到人尽其才，用人所长。几年来支行输送总、分行员工达到8人次，其中中层管理干部5人次。

其次是完善考核机制。为了推进科学合理的考核制度，王萌制定了切实可行的考核机制，考核机制对各种产品和服务实行产品定价，通过积分制建立支行人员转岗、定级标准和奖励制度，明确职级要求，打通晋升通道，形成了员工你追我赶、奋勇争先的工作局面。同时，根据不同发展阶段，对产品定价和积分分值进行动态调整，使支行各项业务能够有效跟随于分行管理目标和思路，实现均衡而有侧重的快速发展。

### 提升服务质量 推出“五零服务”承诺

发展战略是银行及其员工的行动纲领，是银行科学发展的重要基础，是决定银行成败的关键因素。作为支行一把手，王萌始终注重战略目标的制定和推动实施。在认真分析经济金融形势和渤海银行自身特点的基础上，他提出了“以利润为导向，大力资产负债业务，全面提升综合收益”的工作思路。按照这一思路，结合分行下达的经营指标，与各部门负责人认真讨论研究，制定了经营目标完成计划，将各项指标科学的分配到各条线，要求行领导带头，各部门拿出切实可行的工作规划，对全年的业务进行统筹安排，排出时间进度表，明确目标客户、明确营销方案、明确营销效果、明确责任部门和责任人。事实证明制定工作规划对按时完成业务指标起到了极大的指导和督促作用。开业至今，王萌所在的支行利润过亿，实现了业务更全面，结构更合理，抗外部影响能力更强的目标。

为了能够在服务上独辟蹊径，王萌提出了“五个一工程”服务宗旨和“五零服务”承诺。“五个一工程”即：说好一句话（让客户感到亲切的话）、树立好一个意识（为客户服务的意识）、明确好一个身份（让客户满意的

服务身份）、确立好一个信念（全心全意为客户服务的信念）、确定好一个目标（力争做全行优质服务典范的目标）。“五零服务”宗旨即微笑“零距离”、柜台“零长队”、问题“零等待”、服务“零投诉”、机具“零故障”。“五零服务”实施以来，行里良好的服务受到客户的广泛好评。

### 关心女职工 加入“母爱10平方”项目

王萌在带领支行业务发展的同时，始终秉承渤海银行“精致服务、携手创富”的服务理念，履行社会责任，用心服务、感恩客户、关爱员工，主动投身公益事业，推进和谐社会建设。支行自建立以来，王萌带领员工常年坚持爱心捐款、义务植树，组织金融知识普及小分队，主动走进社区、企业、校园，宣传金融知识和服务方式，增强民众防诈骗、防假币、维护个人征信等风险意识。此外，定期开展各类公益活动，如：捐出一张废纸，奉献一片爱心、希望小学资助、爱心捐书、红丹丹盲人学校助盲服务、顺义儿童村公益服务等，展现了博爱之心。

2013年，支行针对目前社会母婴群体数量极具增加、行内孕期女员工数量增加的情况，考虑到银行业应给予员工、社会母婴群体客户更多的关怀，他提出了打造母婴关爱室。支行母婴室成功加入了“母爱10平方”项目，该项目是由联合国儿童基金会以及中国疾病预防控制中心、妇幼保健中心在2013年共同发起倡议，旨在提高社会公众对母乳喂养的支持和对母亲、儿童的关爱。渤海银行商务中心区支行成为京城首家加入“母爱10平方”项目的银行。母婴室的建成解决了员工及附近上班并处在哺乳期的妈妈们吸乳和储存母乳的问题，是支行关爱员工、回报社会的成功尝试。



## 给800个零件制作身份证

——记北京现代杨镇生产管理部副资材管理员白艳艳 □本报记者 马超

她，1米6的身高，身子显得有些瘦弱，但当你直视她的眼神，你会感觉到她并不柔弱，透露出来的是健美、洒脱，一种朴素而自然的魅力。这个有些不同的女子就是白艳艳。

白艳艳，1987年7月出生于一个普通的农民家庭，父母都是地地道道的农民。她从小时候就开始憧憬着自己的未来，自己一定会走出农村，一定会让爸爸、妈妈过上更好的生活。

“刚入职北京现代参观一、二工厂流水线时，惊叹北京现代的制造速度，站在OK线，五十多秒就有一辆新车驶下生产线，那个时候真是叹为观止，心中就无比的兴奋与激动。”2011年6月，白艳艳入职北京现代汽车有

限公司，从事杨镇生产管理部资材管理工作，保证生产线的正常运营。

杨镇工厂试生产阶段，作为资材管理负责人，白艳艳接收零部件种类繁多，高达800种。为了方便装配人员准确查找到零部件，她开动脑筋，制作了零部件标识卡，并带领班组人员仔细逐一地确认来料数量。

这小小的标识卡，同一种零件因车型的配置不同而存在差异，尤其是起连接紧固等作用的标准件，装配过程中极易出现混用、错装等情况。这小小的标识卡就是这些零部件的身份印证，查找零部件时，只要通过标识卡上的零件号就可以准确无误地查找到零部件，这不仅保证了装配

的准确性，而且缩短了查找、确认的时间，为认证车装配的完成争取了时间。

白艳艳开玩笑说，“那段时间的工作竟是数数来着”，每天脑袋里充斥的全是数字，这个厂家有几个部品，单车用量是多少，应该来件多少，实际接收数量是多少，是否存在差异，每天现场接收部件后，还要回到临时办公室整理到货现况，未按时来件的企业或部品及时确认原因。那个时候，就连晚上睡觉梦中的星空都是由数字组成的。

一次，她接到通告得知供应商的一台送货车辆中途发生故障，现场库存只能维持2个小时的生产任务，她第一时间联系生产厂家紧急调配备货送往现场，

可重新发货到现场需要3个小时，为避免发生停线损失，她根据现场其他部品库存情况研讨最优调整方案，邀请生产计划人员调整剩余1小时生产计划。由于担心送货途中路况情况，每10分钟联系一次货车司机。凌晨2点多，当部品到厂，运送至生产线时，她才深深地舒了口气。

**技能之星**

协办：北京市职工服务中心  
北京市技术交流中心