

# 薪火相传 提速成长

## ——工行滁州分行“老带新”跑出新员工上岗“加速度”

徐颖

人才是发展的第一资源，青年员工更是银行未来的希望。如何让新入职员工快速熟悉业务、融入团队、胜任岗位，缩短“生手期”，持续为客户提供优质高效的服务，是银行人才培养面临的普遍课题。工行滁州分行(以下简称“滁州工行”)深谙此道，始终将人才培养作为基础性、战略性工程，并将“以老带新、薪火相传”的优良传统制度化、体系化，通过持续深化“老带新”导师培养机制，为新员工成长铺设“快车道”，有效解决了新员工业务上手慢、适应周期长的痛点，为网点服务注入了源源不断的青春活力，也为该行高质量发展夯实了人才根基。

### 精准结对：名师引路，量身定制成长方案

在导师选拔上，滁州工行制定了严格标准：不仅要求导师业务技能精湛、操作规范娴熟，是各自岗位上的“行家里手”，更强调其责任心强、乐于分享、善于沟通引导，具备良好的职业素养和正向价值观。这些骨干员工，是滁州工行宝贵的人才财富，也是“传帮带”的可靠基石。滁州工行深知，“老带新”的核心在于“精准”与“匹配”，在结对环节上，该行坚持“人岗相适、因材施教”的原则，通过深入了解每位新员工的专业背景、知识结构、性格特点、

发展潜力和岗位适配度，进行科学合理的“一对一”或“一对多”精准匹配。这种匹配不仅仅是业务技能的“师徒”关系，更是一种职业成长的“引路人”关系。导师不仅倾囊相授业务知识、操作流程、风险防控要点，更注重在日常工作中言传身教，引导新员工养成良好的职业习惯、服务意识、合规理念和团队协作精神，帮助他们快速完成从“校园人”或“行业新人”向“职业金融人”的转变。

### 实战赋能：场景淬炼，闭环学习加速蜕变

摒弃单一理论灌输，将培训课堂搬到业务一线。导师带领新员工深入柜面、大堂、营销等实际场景，从系统操作、凭证审核、风险要点、客户沟通到复杂业务处理，进行手把手示范、点对点纠偏。同时，鼓励新员工在导师监护下独立处理基础业务，这一过程强调“学中干，在干中学”。每日或每项重要业务后，导师与新员工进行及时复盘，总结操作中的亮点、指出存在的问题、分析原因、明确改进方向。这种“点对点”的即时反馈和纠偏，极大地加速了新员工业务技能的掌握和自信心的建立。新员工并非被动接受灌输，而是在导师的密切监护和指导下，逐步承担起基础性、辅助性的工作任务。通过“观摩—模拟—实操—复盘”的闭环训练，

加速知识向能力的转化。

### 成效显著：梯队稳固，服务质效双提升

滁州工行持之以恒的“老带新”机制，结出了丰硕的成果，成为该行人才梯队建设和网点服务能力提升的重要引擎。新人成长“加速度”，新员工的平均上岗适应周期显著缩短；服务品质“新高度”，新员工的快速成长，有效保障了网点的服务连续性和稳定性；人才梯队“强基石”，“老带新”机制不仅加速了新员工成长，也为该行锻造了一支结构合理、衔接有序的人才梯队；员工心声“强印证”，滁州工行天长支行新员工小曾表示：“师傅毫无保留的指导和随时随地的答疑解惑，让我少走了很多弯路，心里更踏实，进步更快了。”这朴实的话语，正是“老带新”机制价值最生动的注脚。

展望未来，滁州工行将不断总结经验，持续优化“老带新”导师培养机制的内涵与外延。通过“老”与“新”的深度融合、智慧碰撞与经验传承，该行致力于锻造一支“业务精湛、服务优质、作风过硬、充满活力”的生力军，为全面提升网点综合竞争力、推动滁州工行各项业务持续高质量发展提供源源不断的、坚实可靠的人才支撑与智力保障。

## 防范电信诈骗 守护财产安全

为筑牢群众财产安全防线，浦发银行滁州分行巧借节假日契机，开展一系列反诈宣传活动。以多元形式提升公众防骗意识，守护群众财产安全，成效斐然。

连日来，该行走进银花西区，以“防范电信诈骗，守护财产安全”为主题，通过展板展示、派发手册及趣味有奖问答，结合冒充公检法、网购退款等真实案例，深入剖析诈骗手法，提醒居民警惕陌生来电、保护好个人信息、慎点不明链接，现场反响热烈。借助琅琊区凤凰坝文艺汇演平台，向现场家长与孩子普及反诈知识及网络风险防范，为童心成长撑起安全保护伞。

黄旭摄



## 皖东农商银行赋能农产品养殖业共同成长

本报讯 凌晨三点的滁州市南谯区乌衣镇黄圩村，胜利沟旁的青虾养殖基地亮起星星点点的灯光。穿着防水服的养殖户王新根弯着腰，在齐膝深的水里来回穿梭，熟练地把虾笼里的青虾倒入筐中。几小时后，它们就将奔赴上海、南京、无锡等长三角交易中心，“跳上”居民的餐桌。在乌衣镇，像这样规模养殖青虾的农户有45户。目前，全镇青虾养殖面积达5000余亩，年产值超3000万元，是长三角重要的青虾供应基地。

今年以来，为有效解决青虾养殖户资金短缺的问题，滁州皖东农商银行南谯支行抢速度、比脚力，积极走访辖内的8个社区、9个行政村，为养殖户定制“金融+水产”链条融资方案，为20余户农户提供授信支持，授信额度达300万元，依托线上平台，设计“扫码支付+社区团购”方案，一周清空6000余斤，有效解决了缺乏前期启动资金、资金回笼困难等问题。

(牛成志)

## 建行天长路支行成功堵截涉案账户风险事件

本报讯 近日，建行滁州天长路支行凭借敏锐的风险意识和严谨的工作态度，成功识破可疑交易，及时阻断潜在风险，避免给客户带来资金损失。

6月初，一位女性客户致电天长路支行，称其账户上午还能正常取现，突然无法支付，要求立即解除限制。网点会计主管随即通过客户提供的信息展开系统核查，发现该账户于当日收到同一人分3次跨行转入的大额资金445000元。当被问及资金来源时，客户解释为朋友借款，用于在天津住院的弟弟治疗癌症使用。主管查询发现，账户上午确有天津ATM取现记录，看似与客户描述相符，但职业敏感性让主管并未放松警惕。

进一步核查显示，该账户前一日还接收过另一笔大额转账，并迅速转出。面对主管询问，客户仍以“朋友借款”给弟弟治病回应。然而，来自边境地区的

打工者短时间内从多名朋友处筹得近百万元，且坚持使用现金支付住院费用的情况，与常理严重不符。主管要求客户提供行程证明和住院材料，客户却支支吾吾，甚至以投诉媒体、银保监等部门进行施压。

面对客户的持续施压，网点主管坚守风险底线，不仅未解除账户限制，还对账户采取进一步管控措施，防止资金通过柜面转出。三天后，上级下发的涉案数据证实了这一判断，该账户确与可疑交易相关。

此次事件中，该行工作人员凭借高度的风险意识和规范的操作流程，在客户情绪压力下冷静分析，成功拦截潜在风险。这一案例再次警示，面对异常资金交易，银行工作人员需保持专业警惕，严格核查资金来源与用途，以实际行动守护金融安全，维护客户合法权益。

(侯冉冉)

## 金融纵横

### 兴业银行滁州分行天长支行适老金融守护夕阳红

本报讯 为增强客户黏性，提升金融服务温度，日前，兴业银行滁州分行天长支行精心策划并开展了以端午为主题的特色适老化服务活动。活动围绕节日特色与客户需求，将传统习俗融入金融服务，同时聚焦老年客户群体，深化适老化服务内容。

5月29日下午，该行邀请客户参与悬挂端午主题装饰，摆放艾草、香囊等传统物件，营造浓厚节日氛围。举办制作香囊等民俗活动，拉近与客户距离，活动期间邀请10余名客户参与，增强了客户和银行的黏度。同时结合节日契机，宣传金融知识普及

消费者权益，以及如何在日常生活中防范网络诈骗，保护好自己的钱袋子等，通俗易懂的语言向老年客户讲解常见的电信诈骗、非法集资等案例，传授防骗技巧，客户们表示非常贴心。

由于本次到现场的客户以老年人为主，该行专门开展了适老服务宣传，日常安排专人引导老年客户办理业务，协助使用智能设备，简化业务办理流程，宣传兴业银行优化线上服务流程，如大字版操作界面、语音导航等，方便老年客户参与线上活动，享受便捷金融服务。

(包春香)

### 工行滁州分行天长支行宣传金融知识

本报讯 为更好地普及金融知识，切实提升消费者金融知识水平和风险防范能力，履行和发挥银行在宣传普及金融知识方面的职能作用，近日，工行滁州分行天长支行积极响应市行“普及金融知识万里行”活动号召，开展以“保障客户权益，乐享安心生活”为主题的金融知识宣传活动。

6月11日下午，该行联合辖内多家金融同业机构在天长铜城镇龙岗社区抗大八分校门口开展金融知识进乡村集中宣传活动。活动现场设置咨询台普及宣传金融知识，通过散发宣传材料，向周边居民宣传

金融安全、消费维权、防范金融诈骗等知识。活动中，该行员工以生动风险防范语言，详细介绍了常见电信诈骗手段，并就如何防范电信诈骗、保护个人信息提供了具体的方法，用最朴实的语言普及金融知识和正确消费观念。

此次宣传教育活动共发放宣传资料100余份，接受现场答疑50余人次，受到周边居民的一致好评。大家纷纷表示将加强防范意识，拒绝高利诱惑，并主动向家人及亲朋好友进行再宣传，对社会金融秩序的稳定起到了良好的作用。

(陶慧玲)

### 徽商银行滁州分行开展反假货币宣传活动

本报讯 5月29日，徽商银行滁州分行联合人民银行滁州市分行走进龙蟠街道养老服务中心，开展“传统节日+金融宣传”的特色宣传活动，将反假货币知识普及与端午民俗文化有机融合。

活动以“防范假币共携手端阳粽至粽香迎”为主题，重点针对老年群体偏好于使用现金的独特需求，着力提升其假币识别能力与风险防范意识。为提升活动的参与体验度，本次通过融合端午民俗习惯，特别策划包粽子手工活动。活动中，大家在制作粽子的过程中，同步聆听工作人员讲解假币票面特征、识别技巧及相关法

律知识。在粽叶飘香的温馨氛围里，反假知识随指尖的互动自然传递。该行工作人员结合真实案例耐心解答假币防范疑问，向老百姓介绍人民币的票面特征、防伪标识及常见假币识别方法，并结合实际案例提醒大家在日常生活中注意防范假币风险，让专业知识更“接地气”。

此次“传统节日+金融宣传”的创新模式，既传承了端午民俗文化又实现了反假知识的精准普及，赢得了百姓们的广泛好评。徽商银行滁州分行将持续探索更多宣传形式，为守护群众“钱袋子”筑牢安全防线。

(刘梦琦)

### 来安农商银行为“养老金融”开通绿色通道

本报讯 近日，来安农商银行武集支行接到一通特殊的求助电话。村民王大娘因腿部骨折卧床休养，急需办理社保卡密码重置业务，却因行动不便无法前往网点。了解情况后，该行迅速响应，立即启动金融服务绿色通道，安排两名工作人员提供上门服务，用实际行动践行金融为民的初心。

该支行工作人员抵达王大娘家后，耐心指导其签署《授权委托书》，告知代办所需材料，在保障客户权益的同时，确保业务流程合法合规。同时，结合近期频发的“冒充医保诈骗”案例，向王大娘及其家属详细讲解了“补贴到账”“代缴医药费”

等常见诈骗话术的特征与危害，并现场指导安装“国家反诈中心”APP。次日，王大娘的女儿携带相关材料来到武集支行网点，仅用10分钟便顺利办结业务。

一直以来，来安农商银行始终坚持以客户为中心，持续创新“养老金融”服务方式，积极延伸服务触角，赢得了广大客户的信赖与支持。截至2025年3月末，该行辖内31家网点智能服务终端、ATM机具、叫号机、移动支付APP已全部完成适老化改造，开设老年人优先服务窗口31个，为老年群体上门服务共计15次。

(潘书鑫 李光玲)

### 普及金融知识 保障客户权益

本报讯 6月15日上午，交通银行滁州分行在城南金鹰99广场参与市银协组织的普及金融知识万里行集中宣传活动，此次活动重点围绕防范非法金融知识展开，吸引了众多市民参与。

活动现场，工作人员通过设置咨询台、摆放宣传展板等方式，向过往市民普及金融知识。同时列举实际案例，如以“高收益”“低风险”为诱饵的虚假投资项目，让市民们深刻认识到非法集资的欺骗本质和严重危害。活动中，该行工作人员还针对不同年龄段的市民进行了有针对性地

宣传。对于老年人，着重强调养老诈骗的防范知识，揭露一些不法分子以“养老服务”“养老项目”等为名实施非法集资的套路；对于年轻人，则提醒他们警惕网络借贷、虚拟货币等新兴领域的非法集资陷阱。

参与“普及金融知识万里行”活动是金融机构履行社会责任的重要举措，今后将继续深入开展此类活动，将金融知识送到更多群众身边，帮助广大市民提高金融素养和风险防范意识，共同营造健康、和谐的金融环境。

(徐晓雨)

## 农行滁州分行暖心服务彰显国有大行担当

本报讯 金融服务，不仅关乎效率，更在于温度。今年以来，农行滁州分行始终秉承“以客户为中心”的服务宗旨，持续优化流程、提升质效，致力于为广大客户提供更加便捷、高效、贴心的金融服务，于细节处传递农行的温度与关怀。

高考护航，服务暖心。高考期间，农行定远支行主动延伸服务半径，在考点外及附近网点都精心设立了“爱心服务站”。服务站不仅贴心准备了应急文具、常用药品和清凉舒适的休息区，更成为普及金融知识的移动课堂。工作人员利用家长等候间隙，耐心讲解金融安全常识，提示防范电信诈骗风险，并送上了零钱包、实用文具和暖心祝福。这一举措，有效缓解了陪考家长的焦虑，将农行的社会责任担当与人文关怀精准传递至社会关切的焦点。

延伸服务，情系特殊群体。6月9日，农行明光支行营业部针对行动不便的老年客户及特殊群体需求，组建由党员先锋队和业务骨干构成的“流动服务队”，主动开展上门金融服务。他们深入社区、走进家门，将便捷高效的金融服务送到客户身边。这不仅解决了特殊群体的实际难题，更用实际行动架起了一座座连通人心的“服务连心桥”，生动诠释了普惠金融的深度与广度，让“金融为民”的承诺触手可及。

硬币兑换，传递温度。近日，一位残疾拾荒老人携带大量积攒硬币来到农行小岗支行，希望兑换整钞。面对这一情形，网点负责人没有丝毫推诿，迅速响应，立即协调开设绿色通道。网点负责人与内勤行长亲自上阵，耐心细致地清点、分类、捆扎近千枚硬币。经过近一小时的忙碌，终于将零散的硬币兑换成整洁的纸币，交到老人手中。这个发生在服务窗口的平凡故事，于细微之处彰显了农行人不担小事、真诚服务的职业操守与为民情怀，让冰冷的货币传递出浓浓暖意。

从考场外的守护，到上门服务的延伸，再到窗口前的耐心解难，农行滁州分行始终将客户需求放在首位，用一次次真诚行动、一件件暖心实事，不断擦亮服务品牌，让金融服务的暖流持续浸润百姓心田，为构建和谐金融生态贡献农行力量。

(於惠敏 顾千千 姜程苗)

