

一枚党徽

(优秀奖作品)

我有一枚党徽，它很特别。

我的奶奶是一名共产党员，在我的印象中，她朴实、善良，从小照顾我长大，直到我结婚生子，也依然把我当孩子般宠爱。

在我小时候，我的奶奶经常给我讲她儿时关于家乡的故事，在那个战火纷飞的年代，人们过着动荡不安的日子，她常说，只有在共产党的领导下，才有如今和平美好的生活。当我上小学时，奶奶的退休工资要去厂里领取，她总是让我去帮她领工资，还叮嘱我别忘了提醒出纳阿姨帮她交党费。爸爸说我太小了，怕我把钱弄丢或者忍不住用来买零食，奶奶总是说她相信我一定会的把钱带回来。正是奶奶对我的信任，培养了我的责任心，也让我清楚的知道，不是自己的东西，不能拿。

长大后，我进入银行工作，得知我被录取的消息，奶奶非常高兴，她对我说，过去，只有共产党员才能在银行工作，每天要接触那么多钱，一定要严谨认真，不能出错；一定要对得起客户对我们的信任。从小，奶奶很少给我说大道理，但是她的这一席话，一直深深印在我的脑海中，不曾遗忘。

2019年4月，我到贵阳大都会支行担任负责人，初到一线，

多少有些不适应。网点面对的服务对象主要是居民客户，但我们的人工柜台少、人员短缺、再加上社保卡制卡等新业务，大厅常常被挤得水泄不通，因此导致客户等待时间较长引起的服务类投诉时常发生。面对压力，柜员们也苦不堪言，每天面对大厅各种情况，我总是在思考：要什么样的管理和服 务，才能使得客户满意？

转变思路！

不能还习惯于“多开柜台，多用人，进门就拿号”的旧观念，设置弹性窗口，充分利用智能机具，引导客户使用 STM 办理简单业务，快速分流，遇到社保卡高峰期设置专柜，单独取号，专门交代注意事项，合理安排业务办理时间段，减少客户等待时间。经历了客户因为不熟悉机具不愿意利用机具我们就耐心引导客户体验，不愿意咨询业务办理流程进门就拿号我们就挨个问并用心回答的阵痛期，我们的厅堂秩序得到了很大的改善，分流客户、营销存款的工作井然有序，各项工作随之顺利开展。到 2019 年底，我们的存款规模达到 2.5 亿，2020 年底存款规模 3.5 亿，机具分流率保持在 65%以上，取得了一定进步。

只要业绩？不，要全面！

2020 年，大都会支行参加了全国文明城市巩固提升文明点位评比，因为工作到位，厅堂布置合理，服务优质，获得了贵阳市委、市政府通报表扬，并获“文明示范窗口”荣誉称号。

“工作进步，思想也要进步。” 2019 年底，我成为预备党员，已经 83 岁的奶奶很高兴，打电话告诉我要送给我一枚党徽，她说是厂里组织党员活动的时候发的，她特意留给我。由于工作忙，我总是没时间去奶奶家好好看看她，陪陪她，我总以为时间还有很多，奶奶总会在家等我。

2020 年 8 月中旬，奶奶感到身体不适住院，随后的各项身体指标急转直下，8 月 26 日，我的奶奶永远离开了我，当我看到她在病床上用尽全身力气艰难地呼吸，不禁潸然泪下。她年轻时义无反顾的随着工作单位从沈阳到贵阳来参加“三线建设”，从此生活扎根于此，在普通的岗位上爱岗敬业，直到退休。如今，她犹如一盏油灯，一点点灯枯油尽，撒手人寰。爸爸清理奶奶的遗物，把一枚崭新的党徽的交到我的手上，我不禁湿了眼眶，抑制不住对她的思念。

2020 年底，我终于成为一名正式的共产党员，这枚党徽，是奶奶给我留下的纪念，也是她作为一个老共产党员对我的精神传承。我会按照她对我的嘱托，爱岗敬业，以高度的责任心完成工作任务，继续前行。

（作者：花溪支行李静怡）