

“青春不息，奋斗不止，奋斗的青春最美丽。让我们一起擦亮青春的奋斗底色，把梦想汇入时代洪流，让蓬勃青春与家国情怀同频共振，志存高远，汇聚民族复兴的青春力量，让奋斗的青春色彩更加绚烂。”这是刘丽娟的座右铭，也是她用自己的表现所践行的。



2012年财会专业毕业的她，8年间从刚走出校门的懵懂少女，迅速成长为一位挑大梁的职场精英。在三尺柜台上，刘丽娟始终兢兢业业，尽职尽责，不断提高工作能力，不断拓展自身业务知识的广度和深度，受到单位领导和同事的一致好评。

她的奋斗目标就是用最好的业务水平去做到最好的服务水平，让每个前来办理业务的客户都能感受到最优质的服务。为了减少客户哪怕一秒的等待，她在业

务技能上倍下苦工，夜以继日的训练，在技能道路上越走越远，虽艰辛，却一路繁花。

2017年刘丽娟代表南京地区参加省行的中文比赛，她开始的成绩是170字/分钟，一个礼拜后180字/分钟。以后每天重复着繁重的单调的训练，测试评分，提目标，抓弱项，近乎疯狂的训练，以致双手要贴着膏药继续训练。她是在和自己比赛，每天都在挑战昨天的自己，终于她达到了200字/分钟的目标。

辛勤的付出获得了应有的回报，近年来她收获诸多荣誉：2017年获中国银行江苏省分行第二十届青年岗位能手技能竞赛中文录入第一名、巾帼杯奖、超越奖，2017年度江苏省中银优秀个人；2018年获得江苏省银行业金牌服务明星、柜面服务明星最佳技能奖，南京市十佳文明优质服务个人称号；2019年中国银行江苏省分行第二十二届青年岗位能手技能竞赛中文录入第一名、中文录入擂主奖、巾帼杯奖；2020年获南京市五一创新能手荣誉称号、南京市青年岗位能手称号。

工作中，她将“以客户为中心”的理念融入到每一次叫号，每一笔业务中。2018年3月份，一位老人带着一封信来到萨家湾支行，信中详述了刘丽娟为他办理业务的过程，字里行间是一位老客户对刘丽娟的谢意。

## 南京市鼓楼区第四军干所

中国银行兴隆大街营业部领导：

我是贵行的一名老客户，早在八十年代政治学院为线上贵行办理一张银行卡存折用以发放工资，由于配用的借记卡长期不用，密码丢失，故在2014年重新办理了一张贵行的银行卡，当时清凉门营业部销毁了借记卡，但存折未能销号，<sup>借记卡</sup>销号已<sup>将共</sup>不用。2月28日保险公司将我的一笔保险费却打入了那张存折，我又找不到那张存折，故只能到贵行办理挂失转账。在兴隆大街中国银行营业部窗口柜员刘丽娟小姐（工号8525338），态度和善，十分认真听取我的要求后，非常耐心地详细询问细节，并告诉我手续较繁，要我耐心等待，她为我在线上操作近一刻钟，要我填写了几张表格和签字后说，因年代较久需要慢一点，并说待查找后再电话通知我来办理挂失手续，并反复建议我回家后再仔细找到那张存折。回家后我与老伴经一个小时的寻找，终于找到了存折。我又赶到兴隆大街营业部已是中午12时，刘丽娟可能还未吃饭就立即帮我办理了转账，但一次只能转5万以下金额，她又耐心地告诉我明天（星期六）到附近另一家中国银行转5万元，3月4日再到她那里转余款并销号。

此次转账虽让我跑了多次，但我很愉快，因为刘丽娟同志工作热情、耐心、细致周到，一贯认真负责，对待工作认真负责，一切为顾客着想，我很感谢和感谢，为她特向领导和同事们给予表扬和感谢，希望贵行工作人员在新世纪有新作风新作为做好服务工作。谢谢！

客户 俞国亮

2018年3月3日

这正是她所坚信的“天才是99%的汗水加上1%的灵感”，只有努力才会有收获。她所做的一切工作都是为了实现自己的人生价值；为了集体的荣誉，无愧于领导和同事们信任和关心；为了让自己的青春更加绚丽光彩，无愧于自己人生的历程，让自己的青春释放出绚丽动人的光芒。