



2014 北京榜样
9月第三周人物

- 一名工行北京分行奋斗了二十年的老员工
- 他做过柜员、检查员、营业部经理
- 他用自己坚守的信念、执着的工作态度获得了大家的认可

拼命三郎杨爱军：
做爱心的传递者
做企业前进的排头兵

□本报记者 白莹

杨爱军，男，1970年生，工商银行北京海淀支行运行管理部经理。他像拼命三郎一样工作，加班加点是常事儿；他潜心钻研业务，使银行服务在提高效率的同时减少差错；他12年资助贫困学生邓佳凯，从小学、中学直到大学毕业，让受助者实现了人生的自立。

1991年，作为北京人的杨爱军，于北京第一轻工业学校毕业后，来到工商银行北京海淀支行工作。他风雨无阻，奋战在工行第一线，从柜员、营业经理、结算副主任到运行管理部经理，全身心投入，做工商银行改革发展的铺路石。

每天加班两小时

“他答应的事，即使再难，也一定能办到；交给他的工作，让人放心。”工行领导和同事这样评价杨爱军。

杨爱军身在工商银行基层，总是爽快地接受工作任务。他白天在网点跑，到现场调研，沟通协调，忙了一天，收集了一堆难题，晚上还要研读政策文件，寻求解决问题的途径，书写流程报告。业精于勤，杨爱军每天最早来，最晚走，以至下班后加班2小时是常态。

2006年，在海淀支行拆分之初，支行营业部业务量大增。此时，有人向领导推荐杨爱军领军。

杨爱军接手新任务后，中午顾不上吃饭，班后顾不上休息，发扬“拼命三郎”的精神，一边忙工作，一边培训员工，提高网点受理业务能力。从简单业务到复杂业务，从个人业务到对公司业务，从培训到指导，他事必躬亲，悉心传教业务操作中的风险点。

杨爱军曾处理一笔监护人从被监护人账户取现的业务投诉。为了解决问题，他查阅央行、工行的相关规定，还对相关法律条款研究分析，并与同事推敲探讨，最终顺利解决了这笔投诉。

投诉解决了，但杨爱军将流程中的问题、业务制度中的不严谨之处，整理成文字材料，提交给分行相关部门进一步探讨。对于他来说，这才算真正解决了问题。

一心提高服务质量

2010年，北京海淀支行成为工行第一批运行管理体制改革基层试点行，远程集中授权改革是第一步。“授权中心成立初期，日均授权量近5000笔，人均超700笔。由于业务量大，等待时间长，服务效率、服务水平受到严重影响。”提起当初的困难，杨爱军记忆犹新。

杨爱军顶住压力，带领团队



潜心研究，终于总结出“集中授权加减法”，使授权速度从单笔1分钟，提高到不超过40秒，扭转了被动局面。

杨爱军还推行“弹性工作制”，将工作时间与人员弹性划分，“混搭”授权人员，“切割”忙闲授权时段，在“早于网点上班，晚于网点下班”的原则下，顺利解决了集中授权与网点办理对接问题。

此外，杨爱军还利用下班时间学习法律、内控风险、个金业务，40多岁的他还参加了AFP考试，并一次通过取得了证书。

功夫不负有心人。一年后，经杨爱军带队攻关，年终决算实现“零差错”、“零风险”。

让受助者实现自立

1997年，杨爱军参加北京青年报的“一帮一”互助活动。他开始捐助北京大兴县年仅7岁的邓佳凯。在邓佳凯家，杨爱军见到他的残疾父亲、病痛迟钝的母亲和瘦弱的姐姐。邓佳凯有些紧张，叫了声“叔叔”，眼神中透着对生活的渴望。杨爱军看在眼里，暗下决心，要帮助邓佳凯，让他成为社会栋梁之才。

从邓佳凯上小学到高中毕业，杨爱军一路悉心资助，早早给他汇款。逢年过节，杨爱军就坐上汽车，去看望邓佳凯一家，鼓励他努力学习。

12年中，杨爱军经历了结婚、生子、购房、老人住院等人生大事，但是捐助从未间断。买房那年，他手头拮据，妻子曾说：“等手头宽裕再帮也不迟。”但杨爱军说：“孩子的学费不能断，一天也不能耽误上学。”他觉得，上学是农村孩子的希望之灯。所以，无论手头多紧，宁可找朋友借钱，也要把学费准时汇过去。

邓佳凯没有辜负杨爱军的期盼，凭借优异成绩考入北京市宏志中学。尽管可以免交学费，但杨爱军依然定期汇款，他不想让孩子在生活上为难。他还经常寄送一些食品，为长身体的邓佳凯加强营养。

杨爱军还时常与邓佳凯聊天，听他讲述学习和生活中的种种趣事，解答他遇到的种种困惑。邓佳凯时常说，杨爱军就像他的慈父，在一起时，总有说不完的故事，聊不尽的话题。

在杨爱军的资助下，邓佳凯顺利考上了北京建工学院。在校期间，他怕邓佳凯打工影响学业，继续资助了四年大学学费，直到邓佳凯毕业找到工作。当邓佳凯拿着报到证前来道谢时，杨爱军用慈父般的眼光看着他，满是欣慰，又递给1000元钱说：“这也许是最后一次了，拿着吧，买件好点的衣服，要工作了，第一印象很重要。”邓佳凯的眼眶湿润了，哽咽着说：“我一定把这份爱的接力传下去。”

如今，每到逢年过节，邓佳凯总会提着自家的农产品，前来看望杨爱军。在杨爱军的脑海中，常常出现小佳凯勤奋读书的身影，孩子那自强不息的精神，常常感动着他。这份12年的坚守，也让他收获了更多的人生感悟。



佟丽华

现任北京市致诚律师事务所主任、北京青少年法律援助与研究中心主任、北京致诚农民工法律援助与研究中心主任。15年来，佟丽华带领的公益律师团队，向全国超过43万未成年人、农民工、妇女等困难群众提供了免费法律服务，为农民工讨回欠薪、工伤赔偿款近4.3亿元。被誉为“中国公益律师领军人物”。



孙素芬

她是农业信息化的开拓者和领头人，创农业信息化的多项第一，成果被联合国教科文组织认可；为村民致富她手把手教农民学电脑；热心帮助残疾农民上网取经奔小康。28年来，她创办的农业网站传播知识，提供信息，惠顾农民2亿人次。



邱敏

她3岁患病高位截瘫，从此坐上轮椅。2001年只身来到北京，在过街地道卖唱，被伯乐发现后主修声乐和古筝。2007年她开办乐器培训班开始艰苦创业。在个人追梦的同时，她帮助流浪少年回家，减免困难学生学费，安置弱势群体就业，组织赈灾义演，用真情回馈社会。



胡钧

退休10多年来，他一直热衷于低碳科普宣传和节能环保研发，共获得22项建筑环保材料的专利技术，把自己家改造成全国第一个含有百项节能技术的“低碳小屋”。他在机关、社区办过300多场科普讲座，宣传低碳环保的生活理念。

北京榜样官方网站：
<http://bjby.bjwmb.gov.cn>
咨询电话：65661566