



奖章背后的故事

30多年来，刘艳始终从事银行基层经营管理工作，尤其是作为一名女性管理者，她凭借着“坚持再坚持、快点再快点、事事争第一”的“刘艳精神”，赢得了建行职工的普遍认可和社会的赞誉。此外，以她名字命名的“刘艳快线”已成为我国银行业最具竞争力的服务品牌之一。面对事业上的不断进步，刘艳说：“建行的服务理念是以客户为中心。而我做好工作的秘诀就是在服务中把小事做实、实事做好、好事做新。”

小事不小 银医一卡通模式惠及全国

“银医一卡通”——这种源自北京中国人民解放军总医院（以下简称“301医院”）的自助服务系统如今早已是全国各大医院的“标配”了，全国各地去医院就诊的患者只需将该院的就诊卡与自己的银行卡绑定，便可使用医院内任意一台自助终端机完成挂号、缴费、打印检验报告单等就诊流程，省去排队奔波之苦。

这种被称为301医院银医模式的便民创新举措，源自刘艳拜访客户时得到的一句“小提醒”。2001年，刘艳受建行北京分行指派，主抓筹建建行西四环分理处的工作，地点就在301医院院内西侧。此时，院内还有另一家兄弟银行的储蓄所已开办十余年，办理院内医护和患者各种资金业务。刘艳一到医院就拜访了主管副院长，在交流过程中，副院长介绍了301医院每天门诊量过万人次，其中外地来京患者占近一半的现状和存在的若干问题。面对初来乍到的刘艳，副院长提醒说：“你只要解决了医护人员和患者的难题，你们分理处的业务就一定能成功。”

从此刘艳一边开展分理处的各项筹建工作，一边利用休息时间到医院各处调查。很快，她就了解了长期困扰患者、尤其是外地患者就医挂号、候诊、缴费等候时间长，以及医生接诊时间短的“三长一短”难题等情况。

2010年，北京“医保蓝本”

- 出身建行职工家庭，30多年坚守银行基层经营管理工作
- 带领团队联合301医院创设的“银医一卡通”模式被全国推广
- 以她名字命名的“刘艳快线”已成为银行业最具竞争力服务品牌之一
- 她就是中国建设银行北京市分行营业部副总经理、全国五一劳动奖章获得者——

刘艳：创银医一卡通模式获点赞

□本报记者 白莹



时代走向倒计时，持卡就医时代随即来临。各大医院都在摸索就诊卡的改革。刘艳敏锐地发现这是一个能够在医院、患者与银行之间实现“多赢”的绝佳机会。她特意跑到多个医院挂号，尝试了不同医院就诊卡的使用方式。其中，北京同仁医院的就诊卡改革和四川华西医院的“健康龙卡”就给了刘艳不小的启发。同仁医院采取的是患者先把现金存到医院的就诊卡里，然后刷就诊卡消费，不过一些患者反映希望用银行卡结算。四川华西医院的“健康龙卡”是建行在当地分支机构办理的，当时患者用这张卡可以挂号，但不能结算。

形成初步报告后，刘艳开始联系院方，没想到301医院非常痛快地决定组成联合研讨小组，

双方共同商讨、一起调研。3个月后的2011年8月1日，西四环分理处与301医院合作研发的“一卡通”系统正式投入使用。“一卡通”系统依托信息技术，整合优化了挂号、候诊、交费、检查、取药等就医流程，提高了医院支付结算的效率，患者也无需在缴费柜台与诊室或药房之间来回奔波；有了“一卡通”，全国各地的患者只要持有建行储蓄卡、信用卡便可在家中通过建行网站、网上银行、电话银行轻松预约301医院专家号，再也不用为求一“号”彻夜辛苦排队了。

实事做好 把握北京城市建设律动

刘艳总说自己对建行的感情

是与生俱来的。1963年12月31日，刘艳出生在安徽省宿县，母亲是建行职工，父亲在当地财政局工作。刘家兄妹四人，刘艳排行老大。

1982年9月，刘艳一毕业，就被分配到了建行安徽省宿县地区中心支行拨款科，任拨款员。由于从小就耳濡目染的缘故，刘艳学东西上手很快，但这份工作也很辛苦。

1996年，因为丈夫工作调动的关系，刘艳随同进京，进入北京丰台支行信贷部，担任信贷员。全新的工作环境、全新的工作岗位。刘艳一方面重新学习业务知识，一方面利用之前担任拨款员时练就的沟通技巧和洞察力，在北京逐渐闯出了一片天地。随着接触的人越来越广，她不仅逐渐融入并感受到了北京这座城市快速的发展节奏。

1999年年初，刘艳被提拔担任建行右安门分理处主任。彼时的北京，随着中国奥委会通过北京承办奥运申请，城市危房改造要求迫在眉睫。

2000年年初，北京市政府提出了以“政府组织，企业投入，百姓参与”为核心思想的19号文件。同年3月，19号文件在崇文、宣武、丰台三个区五个危改片进行试点，丰台区右安门外西庄三条地区正好在规划区域内。建行右安门分理处由此成为南城改造办公室的委托的金融单位之一，负责协助右安门派出所做好群众拆迁补偿工作。

“危房改造是政府为老百姓办的一件实事，建行作为参与方一定要将实事做好。”在拆迁补偿款发放过程中，刘艳安排了大量业务熟练、业务知识全面的员工办理业务。她还协调将拆迁办设到了银行二层，从拆迁居民签到、等候、领取存折、洽谈到办理业务，每一个环节均由专人负责，把握好节奏，确保各项工作

有条不紊地进行。

好事做新 “刘艳快线”树服务标杆

刘艳任建行北京分行营业部主要负责人后，承担着北京建行金融资产规模超过千亿元的客户直营的重任。她到任后，继承与开拓并举，从营销策略、能力提升、组织建设等方面入手，将分行营业部打造成为业务种类齐全、服务优秀、特色经营、综合竞争力行内最强的窗口营业机构；将营业部员工队伍锻造成为积极、主动、活跃、拼搏、来之能战、战之能胜的系统第一团队。于是，在建行总行的支持下，“刘艳快线”应运而生。这也是中国建设银行第一次尝试新媒体。

自2014年7月诞生后，“刘艳快线”很快就引发客户与市场的高度关注。无论是何种身份的建行客户，只要用手机扫一下“刘艳快线”的二维码，关注“刘艳快线”公众账号，就可以就关心的金融问题请求帮助，实现“私人订制”服务。最快的解决问题只需要几分钟，效率远远高于柜台服务。这是因为在“刘艳快线”背后，由建行北京分行乃至建行总行的部分机构都参与了整个服务。尤其在建行北京分行，营业部针对重点客户成立了“马上就办”团队，全员提供手机号码，24小时积极响应客户提出的需求、意见、建议，第一时间答复或解决。此外，“刘艳快线”在客户端和客户市场间搭建桥梁，在银医服务中形成医、银、患的纽带，在军警服务中形成军警、银行、客户市场的纽带，打通了客户供应链上下游。

服务过程中，他们还实行了首问负责到底和“零缺陷”制度，以“无责推断”对待客户投诉，无条件改进服务质量。

首都工会人



丰台花乡地区总工会主席张春生

建起藏书4000余册的多功能书屋

□本报记者 余翠平 文/摄

3月1日下午，细细看过工作人员送来的文件后，丰台花乡地区总工会主席张春生才顾不上喝一口茶，随即又马上拨通了纪家庙村工会的电话：“劳模推荐审批所需的材料，按丰台区总工会的要求，这几天咱们还得抓紧准备，争取礼拜五弄完交上来……”

新年刚过，张春生又在悉心谋划下一步的全乡工会工作了。

“2014年花乡工会共发展新会员2773人，今年我们要进一步加大建会工作力度，进一步扩充隶属于村级工会联合会的各类小

微企业数量，把更多的外来务工人员接纳进来。”

张春生说，今年他们将通过商务楼宇建会、4S店汽车网点建会等，多措并举发展会员，及时为他们办理“京卡”，使人会职工享有工会会员的各项权益和温馨服务，同时在更多建会企业中开展工资集体协商，为构建和谐稳定的劳动关系奠定坚实基础。

文体活动历来是广大职工喜闻乐见、参与广泛的一种活动形式。

“通过广泛征询基层工会建议，我们计划今年春季举办一次

规模为200人的全乡登山爱好者竞赛活动，通过特色鲜明、形式多样的群众性文体活动，活跃职工业余生活，使之转化成工作中的强劲动力！”

在乡党政的支持下，今年丰台花乡地区总工会还计划将坐落在羊坊村的“少年围棋活动中心”扩充为全乡围棋爱好者活动基地，通过聘请专业指导老师前来授课，辅导职工提高棋艺，让大家在工作之余玩得开心。

“在今年的七一前夕，我们将组织全乡各村、总公司所属单位选拔出的300名职工参加‘庆

祝中国共产党成立94周年暨花乡职工颂党恩——五月的鲜花红歌大赛’活动，进一步激发蕴含在广大干部职工中爱党爱国，凝心跟党走，建设新花乡的高尚情怀。”

经过几个月的紧张筹备，藏书4000余册，配有象棋、围棋、跳棋、扑克的集读书阅览、休闲娱乐于一体，面积达50平方米，面向全乡职工的“花乡职工书屋”不久即将开放。“我们还还为职工准备了茶叶、咖啡，职工来这里会感到家一般的舒爽和放松！”张春生感慨地说。