



一有空，刘艳就登门向医护人员征求意见。



很多患者家属第一次使用一卡通时，刘艳都会热情地指导。



工作之余，刘艳总是组织公司青年员工参加社会公益活动。



每次到营业部，刘艳(右)总不忘到一线柜台了解员工的业务情况。



刘艳经常在就医高峰时段到301医院，向患者介绍“一卡通”的就医流程。

刘艳和她的银医一卡通

□ 本报记者 李睦/文 陈艺/摄



中国建设银行北京市分行营业部副总经理刘艳，30多年来始终从事银行基层经营管理工作，她带领团队联合中国人民解放军总医院(301医院)创设了“银医一卡通”模式，成为我国优化就医流程的典型范例，已被全国推广；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。刘艳也因此获得全国五一劳动奖章、全国金融五一劳动奖章等多项荣誉。

谈起刘艳就不能不说，其参与全国首创“银医一卡通”的过程。至今，在301医院的门诊大厅里，除了各种挂号、交费和取药窗口，还有一扇中国建设银行的业务窗口。有患者表示：“有了这张卡，在老家就能提前挂号预约，不用像以前那样来了北京还要等很久才能看上病。”而这一有效解决“看病难”的“银医一卡通”系统，就是刘艳带领她的团队与301医院合作研发的。

2001年，刘艳受建行北京市分行指派，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。每天面对蜂涌而来的全国各地患者，刘艳都要在医院里来回走5公里的路，逐渐成了301医院的“编外员工”，最终熟悉了医院各科大夫，也熟悉了各色各样远道而来的求医患者。

2010年，北京“医保蓝本”时代走向倒计时，职业的敏感让刘艳意识到，持卡就医时代即将到来。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并及时反馈给技术部门。形成初步报告后，刘艳开始联系院方，

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。从此开启了国内银行与医院服务合作的新一页。

“荣誉属于建行和我们的团队。我只是做了自己认为应该做的事情。”刘艳把团队当作自己的家。一位员工的孩子入托难，刘艳知道后，多方奔走，孩子终于顺利入托；一位员工的母亲查出癌症，刘艳亲自带着这位母亲到301医院复查，迅速办理住院手续。刘艳以点滴的行动润泽着员工的心田、感动着身边的每一个人，极大地调动了员工的积极性和创造性，营造了拼搏进取、和谐向上的良好工作氛围。

2014年，刘艳任建行北京市分行营业部副总经理，并着手创建“刘艳快线”服务品牌。她坚持“用心、用情、用智”创新业务流程，营业部业绩日渐突出，去年各项指标均名列前茅，存款新增88亿元，客户金融资产超过1000亿元，在建行全市39个经营机构中均排名第一。



刘艳为职工举办“生日会”。