

奋进新征程 建功新时代·北京劳动者之歌

以工匠精神雕琢业务技能

——记中信银行北京分行中信大厦支行会计经理刘晶

□本报记者 刘欣欣

在银行系统的庞大架构中，支行柜台是直接面向客户的前沿阵地，工作既琐碎繁杂，又关乎银行的声誉与客户的信任。中信银行北京分行中信大厦支行会计经理刘晶以一颗匠心雕琢业务技能，以奉献精神诠释职业担当，以勇于拼搏的精神引领团队前行，成为同事眼中的楷模、客户心中的依靠。

用心钻研业务提供专业建议

自参加工作以来，刘晶始终对银行业务抱有强烈的学习热情和钻研精神，经常利用下班后的时间学习最新的政策和制度文件，力求做到精准掌握，确保随时能准确无误地解答客户疑问并给客户提供专业的建议。

刘晶从事的是柜台一线业务的工作，尤其是对公业务涉及众多的资料审核和手续办理，看似重复度高，但实则非常考验职工的专业功底和耐心、细心、责任心。凭借着严谨细致的工作态度，她经手的重大对公业务保持着“零差错”的记录，赢得了同事的认可和客户的称赞。

刘晶曾就职的京城大厦支行维护着北京分行众多战略性集团客户，业务复杂程度高、业务量大，每一个小的疏忽都可能给客户带来极大的不便。面对复杂的业务场景，刘晶提前做好充足的准备工作，反复查阅资料、研读制度，模拟演练业务办理的每一个环节，将可能遇到的困难和问题提前清除，确保无论多么复杂的业务都能顺利落地。她还多次协助战略客户与外部监管部门沟通解决特殊疑难问题。



用专业知识为客户答疑解惑

“急客户之所急，想客户之所想，要用实际行动践行客户至上的庄严承诺。”刘晶是这样说，也是这样做的。

一次，一位客户收到一笔大额境外资本项下来款，该笔款项的入账结汇关系着客户后续资金的流转，需要尽快处理，但因出现了外部系统征询状态异常的问题致使无法如期入账。

刘晶接到消息后，克服困难，在三九天的严寒中与同事顶

着寒风立即前往相关管理部门。在那里，她仔细查阅资料，与工作人员反复沟通，经过长达3个小时的努力，终于找到症结并成功解决问题，确保了客户资金按时到账。

刘晶始终将客户的需求放在第一位，以真诚的微笑和耐心的服务对待每一位前来办理业务或电话咨询的客户，用通俗易懂的语言为客户答疑解惑，通过自己的专业知识帮助客户以最简便的方式完成业务的办理。

大量客户会在留学季集中来柜台为孩子办理不占额度的留学

学费跨境汇款。由于该业务涉及到较为专业的外汇政策，学费缴纳又有着较强的时效性，首次办理的客户都会表现得十分焦急和紧迫。刘晶将客户需要准备的材料清单和注意事项进行了整理，并编成简单明了的温馨小贴士，大大提高了业务的办理效率，让客户感受到银行服务人员的贴心和用心。

确保第一时间对接客户需求

银行的工作性质决定了在月末、季度末、年末等特定时期，

业务量会大幅增加。每当这个时候，刘晶总是主动放弃休息时间，加班加点不折不扣地完成工作。走上基层管理岗位后，她更是以身作则，坚守岗位。

京城大厦支行作为中信银行北京分行最早成立的一批支行，客户基数大，业务上复杂情况多。在刘晶担任京城大厦支行会计经理期间，她历经了柜面新系统上线、对账工作的集中上收、对公账户档案资料的集中上收、国际业务的集中上收等一系列业务管理模式接连迭代更新的时期，各项工作的推进难度很大。

为了按要求完成各项任务指标，刘晶带领运营条线的全体人员加班加点工作。在她的带领和鼓舞下，全体柜员齐心协力，克服了人员少、时间紧、任务重等各种困难，高质量地完成了各项工作任务，顺利度过了业务迭代整改的阵痛期。

在担任分行营业部专属运营团队会计经理期间，刘晶带领团队服务北京分行的自营对公客户事业部、同业客户事业部和资产托管部，为近300名客户经理所维护的分行重要对公客户提供柜面业务服务，在营业时间外办理业务的需求十分普遍，加班工作成为常态。她建立了固定的非营业时间轮流等账机制，确保第一时间可以对接客户的需求。

多年来，尽管工作非常辛苦，但刘晶从未有过一句怨言，始终保持着积极乐观的工作态度，感染着身边的同事们。

“这是我们的工作，也是我们的责任。客户的需求就是我们前进的动力。”刘晶笑着说。

北方导航控制技术股份有限公司QC小组：

“穿针引线”编制自动化生产高效之“网”

□本报记者 马超 通讯员 刘倩 张巍



为行业典范。该小组连续3年被中国质量协会授予“全国优秀质量管理小组”称号，6次获得中国兵器质量管理小组成果一等

从数据收集开始，小组成员化身“侦探”，对废品逐个进行记录分析，“废品集中在内外同轴不好和产品表面质量不合格。”“是不是机械手精度不够？”“刀具磨损严重？”“夹持方案不合理？”大家经过头脑风暴后，运用关联图等工具层层剖析，最终小梁对整理后的结果感叹道：“原以为是偶然，深入分析才知道，竟是自动化连续作业下，深孔加工的断屑、清屑不合理和定位夹持方案不合理引起的。”

找到症结，QC小组迅速行动。工艺员小刘说：“我来优化刀具切削参数，设计一种机内自动化清屑装置，把带状或螺旋状切屑进行断屑处理，再将切屑在加工过程中冲出来。”工艺员小周也随即表示：“我可以模拟人工装夹零件方式，设计增加辅助装置来进行二次装夹定位。”实施过程波折重重，新装置调试时，零件装夹精度超差，在改良

机器人动作和液压夹爪精度后，终于实现二次装夹辅助装置稳定运行，生产线终于迎来“新生”。

几个月后，成效显著。该自动化生产线一个计划批的废品率降低到2.5%，每批节约成本18万元。更令人欣喜的是，产品质量稳定性大幅提高，薄壁铝合金回转体零件自动化批生产关键技术取得重大突破。公司智能制造核心技术迈上了新台阶，一条多工种复杂智能化、柔性化精密机械加工生产线建成，达到行业先进水平。

QC小组的示范效应如涟漪般扩散。如今，企业内部形成人人关心质量、个个参与创新的浓郁氛围，多个新QC小组蓬勃兴起，接力探索更多质量提升路径。这支“数字化工艺QC”劲旅，用智慧与汗水诠释工匠精神，在平凡岗位铸就非凡，为行业树立标杆，他们将会向着更高的质量目标勇毅前行、步履不停。