

## 微笑始终如一，服务永系民心

——记中国工商银行股份有限公司北京长安支行营业室

□本报记者 刘欣欣

在西长安街沿线，有这样一支团队：他们在一线柜台上坚守初心，用微笑和耐心服务每一位客户；在业务领域上奋勇拼搏，用专业和智慧提供综合金融服务；在管理岗位上运筹帷幄，用责任和担当推动团队发展。多年来，这支团队凭借卓越的服务水准、精深的专业知识和雄厚的业务功底，服务1500户对公客户和29万户个人客户。这支团队便是中国工商银行股份有限公司北京长安支行营业室（以下简称“长安支行营业室”）。

## 勇担责任，心怀金融报国壮志

长安支行营业室现有职工45人，多年来，他们始终秉持“金融为民”的初心，以“有温度、有情怀”的金融行动服务社会民生，履行红墙服务责任，经营业绩始终位居同业前列，连续保持零案件、零事故和零重大风险事件的优异成绩。

“我们坚决守护客户资金财产安全，对老业务做到传承有序，新业务做到全面掌握，复杂业务做到细致处理。”长安支行营业室网点负责人毛燕介绍道。她和同事们努力锻造过硬的业务水平，确保重点客户银团贷款、外币转贷款等业务的高水平完成，充分发挥金融服务的本源职能。

面对纷繁复杂的业务种类和不容有失的质量要求，长安支行营业室组建了一支政治素质过硬、业务能力精湛的服务团队，联合支行部室，定制专属综合金融服务方案，开通绿色通道，提供7×24小时全天候、全方位的金



融服务保障。无论是日常资金结算、外汇业务办理，还是重大政策落地、突发事件应对，他们都以最快的响应速度、最优的服务质量、最严的安全标准，确保金融服务万无一失。

## 金融为民，永葆赤诚初心如磐

每月15日是固定发放养老金的日子，这一天，长安支行营业室成为“温馨的港湾”，迎接每一位前来领取养老金的退休人员。网点内，养老金领取窗口与ATM自助机高效运转，确保退休人员能够快速、顺畅地完成领取流程。职工们耐心细致地解答退休人员的疑问，以诚挚的微笑和周到的服务协助他们完成各项操作，让退休人员感受到如家人般的温暖与关怀。

“我们特别准备了舒适的休息区，提供茶饮、报纸等，让退休人员在等待之余也能享受片刻的宁静与惬意。”毛燕介绍道。他们希望在这个特别的日子里，不仅履行金融服务的职责，更传递出对退休人员的尊重与关爱，让每一位退休人员都能感受到工行的温暖与关怀。

贴心服务不止于此。对于身处困境或有特殊需求的客户，长安支行营业室始终秉持“以人为本”的服务理念，开辟快捷通道，聚焦人民群众的金融需求，让上门服务化作温暖的春风。每当有老人因行动不便而无法亲临网点，他们便会携带移动设备，前往老人的居所，耐心细致地办理每一笔业务。对于遭遇紧急情况

者：“我们坚信，每一次快捷通道的开启，都是对效率与温情的完美诠释；每一次群众诉求的及时处理，都是对规则与实际的巧妙平衡；每一次上门服务的开展，都是对距离与隔阂的深情跨越。”

2024年，长安支行营业室全年开展上门金融服务200余场，触达客户5000余人次，以实际行动诠释“金融为民”的深刻内涵。

## 扎根沃土，服务延伸情暖长街

地处首都核心地段，长安支行营业室不仅是金融服务的重要窗口，更是首都风貌和社会文明的重要象征。

结合女性职工骨干作用突出的队伍特点，长安支行营业室充分激发创新活力，提出“暖心服务”特色创建目标，用智慧之光

点亮服务之路。“营业室里每一处装饰的摆放，职工们每一件服饰的选择，都经过精心考量，力求在视觉上给人以清新悦目的感受，让客户踏入厅堂的瞬间，便能感受到用心打造的高品质服务体验。”长安支行营业室运营主管李晓楠介绍道。她和同事们从提升形象入手，职工们集思广益，共同参与厅堂环境的优化与职工穿搭的升级，为客户营造出既专业又温馨的舒适环境。为了确保服务质量持续提升，他们还组建了日常巡检小组，每天进行班前检查和班后复盘，深入挖掘潜在问题，并坚持“发现问题立即整改”的原则，不断优化服务流程。

长安支行营业室的服务在每一天的小步前进中，实现了整体服务水平的显著提升。“从亲切的微笑迎送，到细致的沟通交流，再到周到的接待与精益求精的业务办理，我们将亲和力贯穿于客户到店的每一个环节。”毛燕说，用和善真诚待客是长安支行营业室的另一件“利器”。他们将有感服务贯穿于各个环节，收获了客户的高度好评。2023年以来，长安支行营业室收到各类表扬近20件。在守好厅堂的同时，毛燕和同事们着力将长安支行“金融服务日”品牌紧密融入工作实践，每月组织至少一场特色宣教活动，每周坚持开展进社区、进商圈、进企业活动，将优质服务送到客户身边。

在全体职工的共同努力下，长安支行营业室近年来先后获得全国金融五一巾帼标兵岗、北京市工人先锋号、全国工人先锋号等荣誉称号。

北京公交集团客六分公司第十六车队829路驾驶员刘莹：

## 孩子们的“通学守护者”

□本报记者 盛丽

“刘叔叔”是乘坐通学公交的孩子们对北京公交集团客六分公司第十六车队829路驾驶员刘莹的亲切称呼。作为通学驾驶员队伍中的一员，他用精湛的驾驶技术为孩子们的上路保驾护航。

2006年，刘莹入职北京公交集团。19年来，他凭借娴熟的驾驶技术和真情的服务赢得了乘客们的广泛赞誉。他不断钻研技术，在2022年北京市职工职业技能竞赛道路客运汽车驾驶员比赛中脱颖而出，被授予“公交大工匠”称号。2023年，当得知车队开通通学线路需要驾驶员时，刘莹毫不犹豫地报了名。“通学公交驾驶员不仅是一份身份，更是一份沉甸甸的责任。”在他的带动下，“刘莹创新工作室”的其他成员

也纷纷响应。经过分公司的严格选拔，创新工作室的6名驾驶员正式加入通学公交的运营任务。

作为一名通学公交驾驶员，刘莹始终将孩子们的安全放在首位。哪个路段井盖多、哪个路段人车混杂、哪个交叉口没有红绿灯……为了尽快熟悉通学线路，他在休息时间驾驶私家车一遍又一遍地熟悉线路，仔细观察每一个细节，确保每次出车都能平稳、安全地将孩子们送达学校。每次出车前，他都会提前到岗，认真完成车辆例检，仔细清洁车厢，为孩子们营造一个舒适、整洁的乘车环境。孩子们上车时，刘莹总是主动上前帮忙拿书包、找座位，细心地为他们系好安全带。为了让孩子们在乘车时保持安静有序，他还想出了一个巧妙

招——准备了一些小贴纸作为奖励。临近考试时，他还会给每个孩子送上一块小橡皮，鼓励他们考出好成绩。班上有个小姑娘容易晕车，刘莹对她格外留意，特意为她安排了一个靠窗且旁边有空位的座位。开车时，他也会尽量把车开得更平稳一些，减少颠簸。慢慢地，小姑娘晕车的情况得到了改善。每次上车时，她都会甜甜地叫他一声“刘叔叔”，脸上洋溢着笑容。

刘莹用心倾听孩子们的心声，成为了他们的贴心朋友。在等待发车时，他总是耐心地听孩子们讲述校园里的趣事和烦恼，并给予他们鼓励和支持。今年的儿童节，他用彩旗和气球精心装饰了车厢，还为孩子们准备了小礼物，让车厢充满了欢乐的氛



围。“家长把孩子们交到我手上，我就要像照顾自己的孩子一样，确保他们上学路上的安全。”

刘莹表示，他将继续用精湛的驾驶技术和满满的爱心，为孩子们的上路保驾护航。