



退役不褪色 巾帼绽芳华

邮储银行青岛分行营业部“徐飞军人服务工作室”负责人徐飞全力做好军人金融服务



她曾是英姿飒爽的军人，17年军旅生涯锻造了其坚韧不拔的品格；如今，她是邮储银行青岛分行的金融先锋，用专业与温情为现役军人、退役军人及其家属筑起金融后盾。邮储银行青岛分行营业部牵头成立“徐飞军人服务工作室”后，徐飞在金融拥军赛道上续写奋斗篇章。

17年军旅生涯淬炼坚韧意志

2002年，怀着对国防事业的热忱，徐飞毅然投身军营，成为一名光荣的中国人民解放军战士。17年的军旅生涯，不仅锻炼了她的身体素质，更磨砺了她的意志品质。“部队生活塑造了我坚韧不拔、严谨细致的性格，也让我深刻理解了责任与担当的真正含义。”徐飞说。

2020年，徐飞脱下军装，面临人生的重要转折。她并未选择安逸，而是将目光投向了金融领域。“邮储银行‘普惠城乡，让金融服务没有距离’的使命深深吸引了我，尤其是它服务现役军人、退役军人的社会责任，与我的初心不谋而合。”就这样，她迅速适应新角色，从零开始学习金融知识，开启了在金融领域的职业生涯。

从军人到金融服务者，角色转换过程中最大的挑战就是从军事思维向金融思维的转变。徐飞告诉记者，在部队中主要关注的是军事训练、作战任务等，思维方式相对比较单一和直接。而金融服务工作则需要具备较强的经济、金融、财务等专业知识，以及敏锐的市场洞察力和风险意识。“一开始，我对金融业务的复杂性和专业性感到有些无从下手，面对客户的专业问题，有时会回答得不够准确和全面。为了克服这个难题，我积极参加银行组织的各种培训课程，利用业余时间学习金融专业知识，不断提升自己的业务水平。同时，我还主动向身边的同事请教，向他们学习实际工作经验和技巧。”通过不断的学习和实践，徐飞逐渐适应了金融服务工作的要求，实现了从军人到金融服务者的成功转变。

全力做好军人金融专属服务

2022年底，邮储银行总行与国家退役军人事务部签署合作协议，全面推进退役军人金融服务。邮储银行青岛分行积极行动，不断创新服务举措，为推动新时代退役军人工作高质量发展提供金融支持，为尊重、关爱、保障退役军人等优抚对象作出努力。在政策引领下，邮储银行青岛分行营业部迅速响应，积极筹备针对军人军属的专项服务。

徐飞在日常工作中发现，军人群体由于其特殊的身份和经历，在金融服务方面往往有一些特定的需求和偏好，而传统的金融服务模式在满足这些需求方面还存在一定的局限性。“这时候，我们就有了成立一个专门针对现役军人、退役军人及其家属提供金融服务工作室的想法。”

2023年4月，“徐飞军人服务工作室”正式成立。工作室旨在为现役军人、退役军人及家属提供“专属、优先、优质”的金融服务。“我们希望让现役军人、退



徐飞(左)为军人群体提供金融专属服务。

役军人及其家属能够享受到更加优质、高效、便捷的金融服务，为他们消除后顾之忧，让他们在经济生活中也能感受到国家和社会的关怀与尊重。”徐飞说。

工作室成立以来，围绕现役军人、退役军人及其家属的金融需求，开发和提供了一系列特色金融服务和业务。同时，持续开展形式多样的拥军活动。在每年“八一”建军节等重要节点，组织开展主题拥军活动，推出军人理财、大额存单等专属产品，并积极开展“邮军相伴”等拥军惠军活动，真正将“让军人成为全社会尊崇的职业”落到实处。

积极打造为军服务特色支行。在邮储银行的各个网点，全面推行“现役军人、退役军人优先”柜台服务，为军人军属开辟绿色通道。让象征着邮政储蓄银行的“邮储绿”，一路紧紧跟随着军人的“天空蓝”“浪花白”和“橄榄绿”，成为军人坚实的后盾，为军人提供全方位、个性化的金融服务。

同时，工作室还积极开展金融知识普及活动，定期组织金融知识讲座，为现役军人、退役军人及其家属讲解金融政策、理财知识、防诈骗技巧等内容，帮助他们增强金融素养和风险防范意识。

站在军人角度提供贴心服务

“军人服务不是口号，而是实实在在的行动。为了确保向现役军人、退役军人及其家属提供高效、优质、贴心的服务，我们从多个方面进行了努力。”徐飞表示。首先，在人员配备上，工作室的成员都是经过严格筛选，具有丰富金融知识和良好服务意识的专业人员，他们对军人群体有着深厚的感情，能够站在军人的角度去理解和满足他们的需求。其次，工作室建立了完善的客户服务体系，为现役军人、退役军人及其家属开通了专属的绿色通道，从客户进门的那一刻起，就有专人引导，优先办理各项业

务，大幅缩短了客户的等待时间。

“有一次一位退役军人急着用钱创业，但贷款审批流程还差最后一步。得知情况后，我们立即启动了应急机制，协调各部门加班加点，最终在当天晚上就完成了贷款审批，将资金发放到客户手中，解决了客户的燃眉之急。”徐飞告诉记者。此外，工作室还注重与客户的沟通和回访，通过定期电话回访、上门走访等方式，及时了解客户对服务的意见和建议，不断改进和优化服务流程，真正做到让客户满意。

“军旅生涯告诉我，只要肯想办法，就没有跨不过去的坎。”在部队的经历对徐飞现在从事金融服务工作产生了深远的影响。“之前，有一位退役军人家属前来咨询贷款业务，她想为丈夫的创业项目申请一笔大额贷款，但由于她提供的抵押物不符合银行的常规要求，贷款审批遇到了困难。”了解到这一情况后，徐飞并没有简单地拒绝，而是深入调查了解客户的创业项目和经营状况，发现这个项目具有很好的发展前景和盈利能力，只是因为一些特殊原因导致抵押物不符合要求。于是，她积极与风险管理等部门沟通协调，详细阐述了客户的情况和项目的可行性，同时，还为客户设计了多种风险缓释方案，最终经过多方努力，成功为客户发放了贷款。

“部队注重细节的培养让我在金融服务工作中更加注重风险把控和合规操作，每一个数据、每一个流程，我都力求做到精准无误。而在职业素养方面，军人的忠诚、担当、奉献精神一直激励着我，在工作中，我始终坚守职业道德，为客户保守秘密，维护客户的合法权益。”面对困难和挑战，徐飞从不退缩，勇于承担责任，努力为客户解决问题。此外，部队培养的团队协作精神也让她更加注重与同事之间的沟通与协作，工作室的成员就像一个战斗集体一样，相互支持、相互配合，共同为客户提供优质的服务。

探索创新优化军人服务体系

“部队教会我，纪律和团队是成功的基础。”徐飞将军事化管理引入工作室，制定严格的服务规范，要求团队成员严格遵守银行的各项规章制度，工作期间保持良好的精神状态和工作态度。在业务操作上，工作室严格按照流程办事，确保每一笔业务都合法合规，杜绝违规操作。同时，她注重团队协作，定期召开团队会议，共同讨论工作中遇到的问题和解决方案。

“在业务办理过程中，如果遇到客户咨询的问题超出了自己的业务范围，我们会及时与其他同事沟通协作，共同为客户解决问题。这种纪律性和团队协作精神，不仅提高了我们的工作效率和服务质量，也营造了一个积极向上、团结奋进的工作氛围。”徐飞说。

展望未来，“徐飞军人服务工作室”将继续秉承拥军优属的宗旨，不断优化退役军人服务体系。在资源配置、综合服务、金融创新等方面加大投入，为退役军人等优抚对象提供更多优质服务，赋予更多社会优待内容。

“工作室将持续在金融拥军的道路上探索创新，为国防事业和社会发展贡献更大力量。”徐飞表示，下一步，邮储银行青岛分行营业部将持续发挥退役军人服务特色支行的优势，优化退役军人服务体系，全力做好退役军人服务保障工作，在资源配置、综合服务、金融创新等方面予以加强，为广大退役军人等优抚对象赋予更多社会优待内容，提供更多更好优待服务。“从保家卫国到服务军人群体，变的只是战场，不变的是初心。”徐飞说。

青岛早报/观海新闻记者 刘文超 摄影报道



扫码观看相关视频

拍摄/剪辑

记者 刘文超 江彩雯