

完善设施 规范服务 严格监督

农行焦作分行着力提升“软实力”



农行焦作分行标准化服务培训场景。

卢红波 摄

本报讯（记者孙闾河 通讯员张方）近日，许多市民到农行网点办理业务，不但感受到营业环境的明显变化，而且享受到了更加人性化的服务。今年年初以来，农行焦作分行按照“高起点、高标准、高频率、

高效率”的总体要求，完善硬件设施，规范服务行为，严格监督机制，全面实施网点文明标准服务提升工程，取得了实实在在的效果。良好的硬件设施是服务提升的前提条件。为营造温馨舒适、方便快

捷的网点服务环境，该分行一方面加大硬件设施和电子设备投入力度；另一方面按照“功能分区、业务分流、服务分层、产品分销”的要求，对每个网点实行标准化设计，形成由咨询引导区、客户等候区、自助服

务区、现金服务区、非现金服务区、贵宾服务区等构成的网点功能分区布局，并对每个区域的环境布置、物品摆放设立统一创建标准，构建了层次分明、功能互补、服务互动、合理分流的网点网络。据统计，该分行仅今年立项装修改造的网点就达18个，计划投入现金类自助设备91台、POS机具140台、转账电话3000台。

规范的服务行为是服务提升的重中之重。该分行将“服务方式无距离、服务效率无积压、服务流程无障碍、服务质量无差错、服务对象无投诉”作为服务提升工程的创建目标，在标准化服务导入和营销服务导入的基础上，对网点晨会、开门迎客、仪容仪表、服务礼仪、营销服务、上门服务等环节进行细化和规范，并进一步优化授权业务流程，实施柜面业务远程授权，提高业务处理效率，减少客户等待时间，使广大客户在任何一个农行网点都能享受到同样标准的优质高效服务。同时，该分行积极延伸服务内涵，在每个营业网点开辟了网上银行体验区和理财专区，强力推广和普及网上银行、电话银行、转账电话、电子商务等电子银行业务，最大限度地满足客户结算、理财等

需求，致力为客户提供多渠道、高价值的金融服务。

严格的监督机制是服务提升的重要保证。在提升工程实施过程中，该分行通过一系列奖惩措施，建立起一整套文明标准服务长效监督机制，对每个网点的文明标准服务进行量化百分考核，并通过聘请专业“神秘人”公司，采取现场检查、调阅监控录像等方法按月检查通报评比，分层次开展每周、每月、每季服务明星评选活动。同时，该分行通过建立95599服务热线联动机制、向社会公布服务投诉电话和畅通服务处理渠道、设立客户留言簿和营业网点服务质量监测系统，来了解客户对经办柜员办理业务的满意度，并对客户反映“不满意”较多的柜员或网点，深入了解和查找原因，督促其及时改正，让“服务就是品牌、服务就是效益”的服务理念转化为每个员工的自觉服务行为。

网点文明标准服务提升工程的实施，使农行焦作分行的对外形象明显提高，客户满意度显著提升，贵宾客户数量快速增加，有力地促进了各项业务的发展，实现了社会效益和经济效益的双提升。

●帮您理财

“付二贷”如何减轻还贷压力

提起“富二代”，大家都不陌生，很多次的案件已经将这个词深深地印入人们的脑海中。而现在与之同音的“付二贷”也成了某些“80后”的口头禅。顾名思义，“付二贷”是指一付车贷、二付房贷，反映出了现代年轻人的巨大压力。中国人的传统生活就是衣食无忧、居有定所。年轻人都想提高生活质量，拥有自己的住房和车子，无奈口袋里的钱不够，只能选择用贷款的方式购买。从此，他们就踏上了漫长又辛苦的还贷生涯，因此这些人也被戏称为“付二贷”。房奴加上车奴，“付二贷”身上的压力可想而知。不仅如此，在除去车贷、房贷之后，他们还必须面临医疗、子女教育费用和父母养老费用等多种压力。那么，对于这些年轻人来说，该如何通过理财来化解巨大的财务压力呢？农行专业理财人士给出的建议是：

一、合理地预留存款作为家庭和个人紧急备用金，同时建立家庭收支账簿。控制家庭支出，区分必要支出与非必要支出，对每笔支出进行记录，通过账簿，可以发现乱消费项目。在每月合理地支出，同时预留出家庭备用金的情况下，还可以通过基金定投、实物黄金投资等进行理财计划，实现小积累、大财富。

二、合理地申请房贷与车贷。房贷是属于良性的负债之一，对于许多年轻人而言，建议可以释放延长申请的房贷期限，能贷多久就贷多久，这样每个月月供就会相对减少，家庭的财务链就不会绷得太紧，让家庭现金流有一定的弹性空间。

三、制订保障规划。有车贷、房贷压力的年轻人又是整个家庭的支柱，所以必须配备必要的保险作为保障，建议可购买一定数量的重疾保险，保障每年的必要医疗支出。同时，因为房产是家庭最大的一份资产，建议购买一定的财产保险，来防止意外事故的发生。

四、充分利用银行的优惠政策。比如对于买车贷款，许多银行推出了银行卡汽车分期业务，手续比汽车按揭贷款更简单，年费率在3%~5%，如农行年费率仅为3.9%，可以为有购车需求的年轻人提供更优惠的条件，这样就会大大减轻车贷压力。

卢红波



（本报资料图片）

●一线风采

真诚服务 情暖客户

——记农行建设路支行大堂经理闫素平

本报通讯员 卢红波 王 贝

39岁的闫素平，是农行建设路支行营业部一名普普通通的大堂经理，素雅朴实的外貌和她的名字一样给人一种特有的亲和力，在她待人接物的词典里只有两个字就是“真诚”。也正是因为她的那份真诚，让她成了身边同事家长里短的倾诉对象，让她成了众多客户心目中的排忧解难手。她工作一丝不苟、刻苦勤奋，始终把客户的利益放在第一位。2010年，她被河南省农行评为“十佳优秀大堂经理”，被焦作市政府评为“融信杯十佳营销之星”。

真诚服务，赢得客户信赖。闫素平所在网点地处商业繁华区，业务量大，平日里还有不少商户前来兑换零币。而作为大堂经理的她，总会为客户开辟“绿色通道”，合理安排营业窗口，利用中午或下班时间加班加点帮助客户清点零币。记得有一次临近下班时间，一位客户带着整整三纸箱的零币向闫素平提出兑换的要求。面对如此巨大的清点量以及马上下班、时间紧迫等诸多难题，闫素平没有丝毫犹豫，而是请客户坐下定并奉上热茶后说：“为了不耽误您的宝贵时间，我们安排人员到您家里为您清点如何？”这位客户思考了片刻，微微笑道：“我还以为您会跟前边两家银行一样说些乱七八糟的原因打发我走呢，本来我已经作好发脾气的准备了，这下被您给挡回去了。”接下来的两天时间里，闫素平每天下班后与两名柜员一同到这位客户家里清点零币，最终将兑换后的38000元交到了客户手中。

真诚细心，视客户如亲人。闫素平拥有一本自己称之为“财富”的记录本，上边记录了她所有客户的个人资料，其中包括生日、家庭住址、电话号码、个人喜好、家庭成员、身体状况等。平日里的一条问候短信，偶尔一次的电话畅谈，节日里的一句温馨祝福，周末时光中的一次结伴出行，都为她进一步了解客户、加深与客户



农行建设路支行大堂经理闫素平(右)正在为客户介绍金融新产品。王 贝 摄

交流做了很好的铺垫。也正是因为这样一个“财富”记录本，记录下了她留给客户的一片片真诚。她每晚临睡前都会翻看，整理这个记录本，将需要更新和完善的客户信息及时登记，并将此项工作作为一项日课日积月累、孜孜不倦。一次，她在翻看记录本时发现一位重要客户的母亲因身体不好，每三个月要到医院复查一次，一个礼拜后就又到了复查期。复查这天清晨，闫素平早早作好了前往医院探望这位客户母亲的准备，可到了医院咨询了护士后，发现这位客户并没有陪母亲来进行复查。随即她拨通了这位客户的电话，一番询问后得知，这位客户出差回程时因飞机延误被滞留在外地，所以无法按时带母亲前往医院复查。闫素平说：“我来陪阿姨复查吧，你就不必牵挂了。”就这样，闫素平用自己的私家车带着这位客户的母亲来到医院，从楼上到楼下，从检查室到休息室，从医生办公室到护士站，来回数10趟顺利完成了整个复查过程。

勤奋钻研，提升服务水平。面对激烈

的市场竞争，各类金融产品日新月异，为了更好地推介农行产品，闫素平从不错过学习新业务的机会。网上银行业务开办后，她率先开通了网上银行，回到家后学习、实践网银证书的下载及网上转账、购物等，以此来提高自身对新业务的熟练程度。一个星期六的上午，一个大男孩气冲冲地到网点办理网上银行业务，在柜员为他办理好证书和K宝后，他径直地走到闫素平面前说：“给我下载一下证书。”在教这位男孩下载证书的过程中了解到，他是因为刚到附近别的银行办理网上银行业务时，大堂经理不会下载证书，而且态度冷淡而生的气。办理完业务，这位男孩向闫素平很腼腆地笑了笑，看得出笑里包含着歉意和感谢。截至目前，通过闫素平的真诚服务、用心服务、亲情服务，她个人的“黄金客户”、“白金客户”已发展了100余名，营销各类理财产品6500万元、基金800余万元、保险650万元，个人网银客户530户，储蓄存款2700万元。

抓功能转型 塑精品网点

农行温县支行加快网点转型

本报讯 今年年初以来，为进一步提升服务水平，满足不同层次客户的金融需求，农行温县支行进一步加快网点转型步伐，狠抓精品网点建设，实施软硬转型并举，全力增强网点服务功能，实现了网点由传统交易核算型向综合营销服务型转变。目前，经过装修改造，该支行营业网点已经成为现代化、多功能、高效率、环境幽雅、功能齐全的现代化标准网点，有力地推动了业务经营快速发展。今年第一季度，该支行4个营业

网点有3个网点在全市综合业务考核中排名前5位，创历史最好成绩。

凝聚共识，实施网点转型战略。根据农行焦作分行党委的经营决策，该支行根据县域金融市场环境，冷静分析网点在布局、外观、内设、业务流程、产品创新、人员素质等方面与同业相比存在的差距与不足，充分认识提升零售业务营销力、竞争力的关键在于网点完善的服务功能。因此，该支行认真研究每个网点的周边环境

和客户结构，把网点转型作为推动零售业务发展、提升核心竞争力的重要战略来实施。

硬转先行，全力推进“绿色行动”。为加快网点建设进度，该支行以网点硬件设施转型为突破口，全面实施网点功能分区改造。今年，该支行新建网点均按上级行标准设置了低柜业务区、高柜业务区、贵宾区、理财区、自助机具区、客户体验区、客户沙龙区、大堂经理服务区，实现了功能完备、结构合理。同时，该行加大电子机具投放力度，实现了物理

网点、网上银行、电话银行、手机银行和自助机具等多渠道统筹发展。目前，该支行已在重要商区、政区、厂区分、校区等高端客户密集的区域，安装ATM自助银行6台，安装转账电话1052部，企业网银266个，个人网银4600个。通过物理网点功能分区和电子渠道建设的有机结合，该支行金融服务功能明显提升，今年前5个月，电子渠道分流率较去年同期提高了4个百分点，有效缩短了客户到网点办理业务的等待时间，受到广大

城乡居民的欢迎。

软转跟进，重点实施“赢在大堂”。按照“网点分类、功能分区、业务分流、客户分层、产品分销”的转型要求，该支行在标准化服务导入和营销服务导入的基础上，对网点晨会、开门迎客、仪容仪表、服务礼仪、营销技能等环节进行细化和规范，每天晨会组织员工学习新业务、新知识，每月召开服务工作例会，学习系统内先进网点转型经验，现场点评服务录像，查找不足，促进全行营销与服务理念进一步转变。为使网点软转型向纵深推进，该支行将标准化服务情况作为网点负责人的一项重要考核依据，按月通报，按季考核；在全行开展最佳服务明星、最佳营销明星、最佳晨会主持、最佳大堂经理评选活动，在经营一线营造了比服务、比营销、比奉献的良好氛围，为全行零售业务快速发展奠定了坚实基础。（卢红波 王呈祥）

●新闻快递

农行温县支行
扎实开展创先争优活动

本报讯 农行温县支行在创先争优活动中，以增强核心竞争力和经营活力为载体，充分发挥基层党组织推动作用，凝聚人心、促进和谐的作用，有效激发了党员干部开拓创新、敬业奉献热情。今年一季度，该支行各项存款余额突破8亿元大关，创历史新高水平，并得到了地方党政部门的肯定与认可。温县县委将该支行创先争优的主要做法，以简报的形式在全县推广学习。

该支行以加强党支部自身建设为重点，深入开展“五好班子”、“五强支部”创建活动，设定党员示范岗，要求党员带头做到“四无”，即无案件、无事故、无违纪、无差错。同时，该支行制定完善了

各项规章制度和基层营业网点考评办法，厘定了行级领导、中层干部以及各岗位员工的岗位职责，促使全员严格履职，扎实工作，促进了工作作风的转变和工作效率的提高。该支行还制定出台了《机关部门联系基层网点制度》，进一步营造“机关服务基层，全行服务客户”的管理新格局。面对激烈的市场竞争，今年该支行把创先争优活动融于各项业务指标营销之中，对全年工作进行细化分解，责任到部室、网点、个人，开展了党员干部包部室、包网点、包员工活动，在全行形成了上下联动、相互促进、整体推进的良好局面。（卢红波 王呈祥）

农行建设路支行
金融理财产品销售超2.5亿元

本报讯 今年年初以来，为进一步扩大金融理财产品市场占有率，农行建设路支行把“本利丰”、“安心得利”等作为理财的主打产品，认真部署，层层动员，强力宣传，严格考核，有效推动了理财产品快速发展。截至目前，该支行累计营销理财产品2.5亿余元，居全市农行系统前列。

为提高员工理财产品营销能力，该支行每周组织员工学习各类理财产品知识，掌握产品卖点，详细了解产品的种类、期限

与收益，以便向客户推荐宣传。该支行还要求员工充分利用柜面客户资源作好营销，大堂经理与临柜人员结合不同客户特点，开展有针对性的推介营销，争取客户资金的最大收益。同时，该支行抽调专人深入社区、企业进行广泛宣传，进一步提高广大客户对农行理财产品的认知度；定期组织购买农行理财产品的重点客户进行座谈，征求客户意见，了解客户需求，加深与客户交流，从而实现了理财产品的快速扩张。（卢红波 王贝）

农行武陟县支行
抓行为排查促合规经营

本报讯 为进一步规范员工行为，防范金融道德风险，确保不出现因员工道德缺失引发的重大责任事故和案件，近日，农行武陟县支行对全行领导干部以及员工进行了行为集中排查。

此次领导干部行为排查包括思想作风、权利行使、廉洁自律、工作作风、生活作风五个方面34项内容，员工行为排查包括思想作风、工作作风、生活作风、遵纪守法四个方面20项内容。重点查看干部员工对各项规章制度有否抵触情绪；是否利用职务或工作之便，为亲属、朋友经商办企业提供便利条件；是否有违法、违纪、违规行为；是否消费水平明显超出合法收入，花钱大手大脚，或长期借用企业财物、经常出入娱乐场所；是否经商办企业或在企业兼职等。

通过此次有针对性的排查活动，进一步明确了干部员工应遵循的职业操守以及日常工作

中禁路的“红线”，警示和提醒干部员工规范操作、审慎从业、理性营销、守住底线，从源头上防范和化解可能产生的案件风险与隐患。（卢红波 韩杨发）

●产品看台

手持农行金穗卡 刷辆汽车开回家

今年4月的一天，农行和平东街支行大堂经理贺静艳无意中听到两位等候办理业务的年轻人的对话：

甲：1万元、2万元、3万元……

乙：小田，你拿着存折念叨啥呢？

甲：我在算什么时候才能买到我看了许久的爱车呢。

乙：想买车呢？攒了多少钱了？

甲：只够买半辆车。

听到这里，贺静艳微笑地走到两位年轻人的身旁说：“我能帮助您明天就把爱车开回家，愿

意听一下我的建议吗？”

两位年轻人用吃惊的眼神看了看她说：“您请讲。”

“如果您有我们农行的信用卡，只需支付30%的购车首付款，其余部分可以为您贷升额度满足购车需求，12期的手续费率仅为3.9%。如果您没有信用卡，我可以为您申请办卡绿色通道，加快办卡速度，一样可以刷卡购车。”

两位年轻人立马神采飞扬地说：“这么方便啊，这样不但可以让我提前满足购车愿望，而且还可以迫使我攒钱，明天就拿着我的金穗卡刷卡去。”王 贝