

建立服务团队 优化业务流程 实施有效对接 农行焦作分行全力支持产业集聚区发展

●新闻串串烧

手机不光能通话 银行也能装得下

日前,农行和平东街支行的休息区来了一位焦急打着电话的老客户,客户经理贺静艳见状连忙捧了杯热茶走了过去,放下杯子的同时微笑着用眼神示意了一下,见客户电话挂断,贺静艳说:“李叔叔,换新手机了啊,还是时下最流行的呢!”客户一脸幸福地说:“我哪知道流行啥啊,这是儿子工作后用第一月工资给我买的礼物,我用手机也就打个电话,其他功能都用不上。”“那您今天来是要办什么业务呢?刚刚见您焦急地打电话,有什么我能帮忙的吗?”贺静艳说。“哎,一个客户催着要货款,我放下手边儿的事,堵了 20 分钟车跑来银行,汇款的时候却发现对方给我提供的账号不对。这不,又打了几个电话核实了一下。”客户说。贺静艳道:“您不如开通手机银行试用一下,不方便来银行的时候用您的手机一样可以办理查询、转账、缴话费等业务。”“是吗?给我开通,让我试试”。说着,这位客户朝柜台走了过去。贺静艳引导客户开通了手机银行后,又演示了一下操作方法。客户拿着手机说:“今天的手续我就在手机上试着操作一下看看吧。”在贺静艳的讲解下,客户顺利完成了转账,就在客户感叹方便、好用的同时,手机铃声又响起来了,“喂,李老板,钱收到了”。挂了电话,客户高兴地说:“小贺,今天谢谢你了,这高价买的手机也不算浪费了,不光能打电话,里面还能装个银行呢!” 王 贝

●一线风采

本报记者 孙阎河
本报通讯员 卢红波 高 勇

让青春之花在平凡中绽放

——记农行塔南路支行会计主管刘若晨

人人都要经历自己美好的青春,人人都想为自己的青春谱写出美妙的乐章。刘若晨,焦作农行塔南路支行一名普通的运营主管,参加工作 17 年来,扎根基层,爱岗敬业、恪尽职守,用自己辛勤的努力,在平凡的岗位上谱写出灿烂的青春之歌。

勤学苦练 屡获技能殊荣

1993 年秋,刚走出校门的刘若晨,带着身边同龄人羡慕的目光,走进了农行大家庭。满怀憧憬作了一名普通的储蓄员。刘若晨年轻富有朝气,工作认真、热情,来办业务的客户都说小姑娘服务不错。但刘若晨心里明白,自己若是点钞速度再快点就更好了。从此,她提包里少了一盒盒化妆品,多了一把把点钞券,少了一本本故事书,多了一捆捆扎纸条,充分利用一切空余时间勤学苦练,并认真钻研和揣摩点钞方法,一招一式铭记于心。手指磨破了、手腕肿了,她仍坚持练习,那一段时间练习点钞技能成了业余生活的全部。苦尽甘来,刘若晨终于练出了一套高超点钞技能。随着点钞技能的不断提升,业务量也开始大幅攀升,100 笔、200 笔、300 笔,多的时候,她一个人的业务量就占到全所业务总量的 50% 以上。多年来,刘若晨还多次代表支行、市农行参加系统内及同业之间的各种金融技能比赛,屡获殊荣,成为焦作金融行业的一面旗帜,成为全行技术标兵。

真抓实干 争做岗位能手

业务娴熟的刘若晨于 2010 年成功竞聘成为河南理工大学分理处的运营主管。该分理处位于河南理工大学新校区内,以理工大学广大师生为主要服务对象,被大家戏称为“对外朝九晚五,对内朝五晚九”。服务对象人数众多,业务量大,在校师生约四万余人,从学生的学费结算、教职工工资发放以及日常金融服务,分理处的日均业务量在 1500 笔以上,2 台 ATM 的业务量在 2000 笔以上。一年到头,员工加班加点是常事,按时下班则成新闻。没有困难就没有挑战,天生不服输的刘若晨带着自信走上了新的工作岗位。没想到第一天下来,授权就达 100 次,直到 20 时才整理完当天所有手续,拖着疲惫的身体回家。为了优化流程提高授权效率,缩短柜员单笔业务办结时间,刘若晨一方面认真总结授权技巧,一方面要求员工只办理手续不需整理传票,所有传票下班后由她集中整理。这样,每天她都要加班近 3 个小时,用于整理当天的传票,虽然很苦很累,但每笔手续的办理时间节约了近 20 秒,大大缩短了广大师生等候的时间。刘若晨也被支行评为运营岗位工作能手。

乐于奉献 成为业务模范

为使运营主管有一个宽松的工作环境,更好地做好本职工作,切实防范各类操作风险,上级行各项经营指标均不联挂运营主管。但实际工作中,刘若晨不仅能切实做好本职工作,更能当好主任的参谋助手,为分理处各项业务指标的完成添砖增瓦。年中、年末学校放假前是分理处最繁忙的时候,学生放假要回家,教师薪金要发放,分理处柜台前每天是“人山人海”,络绎不绝。为能更多地留存教师薪金,刘若晨和全体员工牺牲休息时间,加班加点按时发放,并认真做好宣传,搞好服务,得到了广大师生的交口称赞。一年多来,刘若晨营销黄金 500 余万元,销售保险 230 余万元,办理网上银行、手机银行 1500 余个,成为分理处业务奉献的模范。

建设,在产业集聚区内新设营业网点 2 个,配备人员 17 名,为集聚区内企业提供资金结算等综合金融服务。同时,该分行在实施龙腾虎跃计划中,以优势区域、优质产业和优良客户为重点,加强信贷服务。促进产业结构优化,推动区域经济发展,努力把产业集聚区培育成为全行业务重要的增长点。据统计,目前,该分行已对蒙牛乳业(焦作)有限公司、孟州市华兴有限责任公司、河南黄河人实业股份有限公司等一批有规模、有特色、有效益的省市级龙头农业产业化企业和支柱产业、骨干企业,从融资、结算、咨询等方面予以了大力扶持。

调整经营结构,优化业务流程,提高信贷业务运作效率,是农行焦作分行服务我市产业集聚区的主要手段。为了进一步优化对产业集聚区企业的服务,该分行按照“简化手续,提

高效率,加快投放”的原则,全面梳理由客户准入到贷款发放的授信业务全流程,要求凡属于市政府确定的产业集聚区重点项目、重点企业的信贷业务给予优先办理;对新增客户实行评级、授信和审批三合一,缩短各环节占用时间,提高业务运作效率。同时,该分行建立了全市产业集聚区重点企业定期走访制度,深入了解企业需求,密切银企关系,及时掌握企业、行业 and 产业发展动态,以及企业对银行授信额度、授信品种、币种及利率等方面的需求变化,以便及时帮助企业解决生产经营中遇到的问题。今年年初,该分行通过调查,了解到刚刚落户沁阳市沁北产业集聚区的一家企业急需贷款支持,就根据国家《有色金属产业调整和振兴规划》要求,迅速为这家企业申报项目贷款 2.93 亿元,并于今年 4 月先期投放 7000 万元。

实现产业集聚区建设与农行金融服务的有效对接,是农行焦作分行拓宽金融服务领域,提升金融服务水平的创新措施。工作中,该分行建立健全了产业集聚区金融服务专项考评机制,对县级行产业集聚区金融服务按月监测分析,按季通报点评,年终考核兑现,并将考核结果作为各支行资源配置、业务授权的重要依据,以及各支行班子绩效考评、薪酬分配的主要参考。据统计,截至 8 月底,该分行今年已先后对焦作万方铝业股份有限公司、广东兴发铝业(河南)有限公司、河南省天鹅型材有限公司、河南黄河人实业股份有限公司、河南飞孟金刚石工业有限公司等企业投放贷款 2.18 亿元。

农行焦作分行 多策并举保安全运营

本报讯(记者孙阎河 通讯员卢红波)日前,农行焦作分行按照重点时期生产运行安全保障工作要求,积极落实安全生产保障措施,统一部署,确保全行信息系统安全稳定运行,各项业务经营正常有序开展。

随着农业银行产品的不断创新和业务的快速发展,农行焦作分行生产系统日均交易量呈快速增长态势,为保证交易顺利运行,该行要求,各生产运行单位关键岗位人员随时待命的值班制度,确保满足生产运行 24 小时不间断的工作需要。同时,该行信息科技部门、安全保卫部门对各县级支行的生产运行值班情况进行电话抽检,确保市、县行生产运行一体化联动,有效协同。

在开展实体环境安全检查方面,该分行要求,各生产运行单位针对网络、系统和机房环境等信息系统基础设施以及消防、门禁、监控等安防设施进行全面检查,加大中心机房周边、机房实体的安全保卫力度,强化实体安全。并要求各生产运行单位进一步梳理完善和细化信息安全保障应急预案,全面落实供电、通信、系统等各项应急处置措施,要求责任到人、措施到岗。落实技术人员值班安排和设备备品备件储备,确保发生信息安全突发事件时,各项应急措施有效执行,做到快速响应、快速定位和快速处置,保障全行业务服务的安全、连续、稳定。

一线传真

农行武陟支行 “村村通”搭建致富平台

本报讯(记者孙阎河 通讯员卢红波、韩扬发)武陟县乔庙乡孟村一位粮食经纪商对该行的三农客户经理说:“以前我去银行网点办理一笔业务来回需两个多小时,如果赶上网点业务忙,排队还需要更长时间,现在农行将业务办到了农民家门口,只要办理网上银行、转账电话,不出门就能收付货款,省时、方便,农行的金融产品真是农民致富的好帮手!”这是农行武陟支行开展以惠农卡为载体,以电子渠道建设为抓手,大力推进农村支付结算“村村通”工程的缩影。

今年年初以来,为做好农村金融服务工作,农行武陟支行按照精品网点建设的要求,对三个乡镇网点全部进行了装修改造,特别是在三个乡镇网点的金融自助服务区,按照 1 台取款机、1 台存取款一体机、一台查询机的“1+1+1”匹配模式,布放自助设备,提升营业网点服务功能。同时,该行

借助金穗惠农卡的发放,充分利用网上银行、手机银行、电话银行、转账电话等电子银行产品向农户提供便捷的金融产品和服务。

为使农户享受农行安全、快捷的电子银行产品服务,真正做到农民“想用、会用、爱用”。该行多次对全行员工进行电子银行产品知识培训,在员工中积极开展“我学、我会、我用”活动,使员工熟练掌握各种电子银行产品操作交易,以便更好地向广大农民朋友推介农行电子银行产品。

截至目前,该行已累计发放惠农卡近 3 万张,POS 商户 50 余户,网银注册客户达到 14000 户,转账电话注册客户达到 2139 户、手机银行注册客户达到 7000 户,电话银行达到 7500 户,在武陟县 14 个乡镇的 367 个行政村初步构建了 24 小时不间断现代化支付结算网络。

做做运动 增强体质



为增强员工体质,调动员工参加体育运动的积极性,农行孟州支行日前组织员工开展了乒乓球比赛。来自各网点、部门的 20 余名员工参加了比赛,参赛选手攻防兼备、激烈对抗,高潮迭起,赢得观战员工阵阵掌声。图为比赛现场。 李丽红 摄



农行沁阳支行每天利用班前晨会,组织员工集体跳广场舞,锻炼员工身体,丰富员工文化生活,受到了广大员工的热烈欢迎。图为员工锻炼现场。 张文敏 摄

本报记者 孙阎河
本报通讯员 卢红波 李 朋

创先争优活动开展以来,农行焦作站前路支行认真贯彻落实上级行的各项活动部署,以“三进”活动推动创先争优活动开展,使创先争优活动向基层延伸、向深度发展、向员工扩展,并将创先争优活动与支行的各项重点工作有机结合,实现了把政治优势转化为促进业务发展的竞争优势,取得了活动开展与业务发展的双丰收。截至目前,该行各项存款余额 10.9 亿元,较年初净增 5.5 亿元,存款增量及人均存款增量均居全市农行系统第一;连续三年被省、市分行评为“内控管理先进单位”、“内控评价一类行”;多次被省、市分行评为“先进基层党组织”、“党风廉政先进单位”、“先进基层党支部”。

营造氛围提素质

为使创先争优活动真正取得实效,站前路支行成立了以一把手为组长的创先争优活动工作领导小组,专门负责该项工作具体实施,并通过建立和完善活动开展长效机制,推动活动向深度和广度发展。

活动中,支行领导班子以争创“四好班子”、“五好党支部”、争做优秀共产党员为切入点,不断提高党员干部的综合素质,并先后开展了反腐倡廉建设,弘扬“恪尽职守、忠诚奉献、廉洁诚信、

依法经营”的农行廉政文化,从源头上治理腐败问题;组织全行党员及优秀员工参与拓展培训,通过培训促进团队间的沟通、交流和信任,提升团队的战斗力和凝聚力;组织全体党员到西柏坡红色教育基地进行参观学习,以及举行重温入党誓词活动,锻炼全体党员及中层干部的政治素质,提高大家干事创业、积极向上的工作热情。

在支行组织的参观市共产党员先进性教育基地和反腐倡廉教育基地的活动中,一位党员感慨地说:“创先争优活动让我更明白了作为一名共产党员的责任。”

典型引路促发展

为全面调动起全体党员创先争优的积极性、主动性,发挥党员干部的先锋模范作用,站前路支行开展了以“我是党员向我看齐”和“党员面前无困难、困难面前有党员”的主题活动,让每名党员结合各自岗位,将自己的工作目标、工作措施向全体员工进行公开,自觉做加压奋进的表率、

加快发展的表率、履职尽责的表率、遵章守纪的表率。

支行综合管理部经理张保忠是一名有着 26 年党龄的老党员,长年坚持以服务基层为己任,甘当支行基层网点的后勤部长、所包网点的参谋长。在创先争优活动中,他已累计义务揽存 300 万元、营销保险 30 万元。支行民主南路分理处主任马红珍,身为一名女党员,巾帼不让须眉,截至目前,她累计销售理财产品 3.5 亿元、代理保险 262 万元,吸收存款 3826 万元。

支行党员干部在创先争优活动中涌现出的典型,极大地带动了全体员工发展业务的积极性,大家在各种竞赛中争当标兵,在各项服务中勇争一流,为支行的业务发展提供了坚实、可靠的保障。

优化服务树形象

为把创先争优活动与提升我行服务水平有机结合起来,站前路支行坚持党内带党外、党员

擦亮党徽照行徽 ——农行焦作站前路支行创先争优促业务发展纪实

带群众,以党组织、党员和团员青年来带动全体员工和所有网点服务客户能力、业务经营能力的提升,促进业务经营的持续发展。

为了强化服务树立形象,支行还成立了文明标准服务检查小组,专门负责支行的服务督导工作,每周对所辖网点进行一次全面检查,每月评选服务示范网点、服务明星、微笑大使。同时,对检查中发现的问题,限期整改,对服务落后的给予责任人相应的处罚。

创先争优活动开展后,支行在省分行今年一季“神秘人”暗访中,两个营业网点进入全省前五名,支行综合排名全市第一;在今年全市农行业务技术比赛中,支行荣获团体第二名的好成绩。而支行和员工获得的先进基层党组织、优秀共产党员、优秀党务工作者、五一劳动奖章、青年岗位能手等荣誉,也再一次让大家看到了创先争优活动迸发的无穷动力。

现在,令人振奋的创先争优活动依然在农行焦作站前路支行如火如荼地开展着。

张文敏