

# 修武农商行服务三夏改进模式 孟州农商行助力三夏四轮驱动

## 建行焦作分行 探索小微企业金融服务新模式

本报讯(记者孙阔河 通讯员张敬中)“听说咱县的农商行为支持小麦收割正在发放小额贷款,我就试着打了一个电话,没想到,农商行的同志上门给我办理了贷款手续。”日前,在田间进行麦前收割准备的修武县封镇农民赵国营说。夏收在即,修武农商行全力做好小麦后期管理和夏收、夏种、夏管期间的金融服务和资金供给工作,截至目前发放涉农贷款余额达1.53亿元。

掌握三夏生产信息,是修武农商行做好三夏金融服务工作的前提。入夏以来,该行针对农户资金需求时效性强、点多面广、额度小的特点,及时制定并下发了《保

障三夏生产工作的通知》,要求全行将支持三夏生产作为当前金融服务三夏工作的重点,并结合“阳光信贷”工程的推广,多次组织信贷人员深入全辖乡镇进行生产资金需求情况调查,还将农业生产资料供应部门作为调研重点,主动了解今年农业生产总体规划及农业生产资料的储备、销售、价格等情况,为做好夏收工作掌握第一手材料。

改进金融服务模式,是修武农商行服务三夏生产的重要方式。为了确保各项服务措施落到实处,该行根据农户实际,采用担保、抵押、信用、联保放款等多种贷款模式,多方解决农民贷款担保难的问

题,并注重在信贷工作中改进作风,转变信贷人员重工轻农、重大轻小的思想认识,要求支农工作不摆架子、不搞形式、不走过场,切实帮助农民解决所需的资金问题。同时,该行简化信贷流程,提高审批效率,开辟“绿色通道”,实行特事特办、急事急办,为农民提供“一站式”服务,使广大农户在最短的时间内获得资金支持,确保不误农时、不误农事、抢收抢种、颗粒归仓。

本报讯(通讯员郭月梅、杨红霞)为支持三夏生产,确保小麦丰收,孟州农商行积极调整信贷结构,大力筹措资金,提高服务手段,截至目前发放支农贷款3740万

元,为三夏工作保驾护航。

应农时作细调查。该行以支行为单位成立支农服务小组,组织客户经理进村入户,详细了解辖内各村、各户小麦长势、病虫害防治、打井抗旱以及生产资料需求等情况,对缺少资金的农户进行登记。同时,该行深入农机专业合作社和农机大户,全面摸清农用运输车、小麦收割机等农机具购置计划,匡算资金需求量,以便有的放矢地做好信贷支持工作。

备农时聚足资金。该行开展个人揽储、对公存款竞赛活动,想方设法组织资金,进一步壮大支农实力,同时积极向人行焦作市中心支行申请,争取支农再贷款,为三夏

生产积聚了充足资金。

解农忧畅通渠道。该行各网点实行“弹性”服务时间,周末、节假日延时工作,全力以搞搞柜台服务;主动开展上门服务,帮助农户鉴别真假币,努力满足三夏生产的服务需求。

顺农意廉洁办贷。该行在各行行政村公布管片信贷员姓名、手机号码及监督电话,对于农户三夏期间申请的贷款,实行阳光操作,限时办结,大大提高了工作效率。同时,该行强化廉洁办贷措施,杜绝借农户三夏生产资金需求紧迫之机吃、拿、卡、要行为的发生,从严查处违规违纪问题,切实树立起廉洁、高效、务实、为民的良好形象。

本报讯(通讯员李学进)近年来,建行焦作分行积极探索小微企业金融服务新模式,从组建专营的小企业经营机构、设计专属的小企业金融产品、优化小企业信贷流程等方面入手,不断完善小企业服务机制。截至目前,该分行服务的小微企业授信客户已占全部企业授信客户总数的60%,贷款余额达到4.4亿元;近三年来累计为120余家小微企业投放信贷资金9.45亿元,有效缓解了小微企业融资难。

优化流程提升效率。2010年3月,我省建行系统首家专门服务小微企业的“信贷工厂”在焦作成立,这也是我省金融系统第一家综合性、全功能的小微企业金融服务平台。在“信贷工厂”模式下,小微企业贷款从申请受理、评级到审批、发放、回收,实行一站式的标准化流水线作业,全部在工厂内完成。今年前三个月,该分行小

微企业贷款从受理到完成发放,通常情况都能在7个工作日内完成。该分行一季度累计投放小企业贷款45笔,平均每4个工作日投放一笔贷款,极大地提高了小企业服务效率。

创新产品雪中送炭。如今,“成长之路”和“速贷通”已成为建设银行服务小微企业的两大拳头产品。2011年以来,针对小微企业客户需求“短、频、快”以及缺乏有效抵(质)押物的特点,该分行为小微企业量身定做了“小额贷”、“信用贷”产品,贷款期限、金额、还款方式更加灵活便利,流程更加简单快捷。通过持续创新,“成长之路”产品已形成了包括“联贷联保、小额无抵押、助保金、互助通”等30余项产品在内的综合性产品体系。2011年,该分行为16户小企业发放联贷联保贷款5950万元,为6家小企业办理国内保理6990万元。

## 农行建设路支行 “三分”营销模式促服务转型

本报讯(通讯员王贝)“给自己一个微笑,会使自己心情舒畅地去工作;给客户一个微笑,会消除沟通隔阂并且赢得欣赏;给同事一个微笑,会营造一个融洽的工作氛围。”这是农行建设路支行在近期开展的“三分”固化效能提升培训上授课老师的精彩讲解,也是该支行服务转型的核心所在。

“三分”营销即客户分类、产品分包、服务分层营销,通过近一周的培训,该支行上至行长,下到

每一位员工,对“三分”营销服务模式的认识由模糊到清晰,态度由观望到参与,技能由生疏到熟练。特别是通过对服务中的基本礼仪和手势所作的调整,在保留原有服务礼仪的基础上,增加了一些新的实用性更强的礼仪规范,如网点的走动式激励互动和一些现场手语的应用提高了服务水平,增强了员工的团队协作意识和工作热情,极大地提高了客户的满意度。

近期,工行焦作分行按照河南省社保局和上级行采集离退休人员指纹信息的工作要求,认真组织全行离退休人员现场进行指纹采集,进一步加大离退休人员工作力度。



高强 摄

## 常喜菊:一分责任一分情

本报通讯员 王凤岐

“优质服务,就是在客户孤无助时一个善解人意的眼神,焦虑烦躁时一个亲切友好的微笑,迷茫困惑时一个切合实际的建议;就是坚持在平凡的岗位上做不平凡的事情,就是为客户提供超出预期的服务。”这是中行塔南路支行营业部主管兼大堂经理常喜菊的座右铭。她自2009年从事这个岗位以来,始终勤勤恳恳、任劳任怨,用心诠释着中国银行优质服务理念,2011年度,荣获了中国银行业协会“全国明星大堂经理”称号。

做客户最贴心的人。一次有一位客户来到营业大厅要求从外地卡上提取现金,并咨询手续费的问题。从谈话中她得知这位客户是外地人,准备在焦作开一家豆捞店。于是,她根据客户的需

求,详尽地为客户讲解了中行异地收取手续费规定,然后根据客户经常出差、转账等特点,有针对性地讲解了中行贵宾卡的机场增值服务和全国存取款免手续费的特点,然后又习惯性地拿起自己钥匙上的“网银小子”,为客户介绍中行网银转账手续费较其他行最低、中行内转账免费等优惠措施,同时抓住中行网银安全、快捷、足不出户办理各种业务等特点,用“一句话营销”成功地为客户办理了网银,现场用网银为客户办理了转账业务,让客户实实在在体会到了中行网银的实惠。

做客户最满意的人。作为一名大堂经理,她的承诺是:做到大事小事有日志、客户联系业务有记录,服务质量有评价,每天下班有反思,客户疑问必须准确回答、客户疑难问题必须认真解决、客户意见必须认真记录、客户发火必须耐心解释。

有辛苦,有辛酸,有委屈,但同样也有快乐,有安慰,有幸福。在常喜菊的工作经历中,每一分责任就像一张张永不褪色的照片,珍藏在她的内心深处直到永远。



今年年初以来,市商业银行坚持“立足地方、服务中小企业”的经营理念发展信贷业务,重点支持产品市场较好、现金流量充裕、暂时资金紧张的小微企业,及时解决客户的资金困难,鼎力支持我市小微企业健康发展。图为近日该行建东支行客户经理在了解商户的经营情况。

李忠平 摄



# 2012年度焦作汽车县市巡展沁阳车展圆满落幕



车展现场

(本栏照片均由本报记者朱颖江摄)

本报讯(记者朱颖江 实习生张迎伍)名车、美女、劲歌、热舞。昨日,在阵阵掌声和鞭炮声中,2012年度焦作汽车县市巡展沁阳车展圆满落幕。为期两天的车展上,30多家参展商带来的200多辆最新车型,让沁阳市民大饱眼福的同时也给自己带来丰厚的回报。车展现场共订车150余台,价值1000多万元。

5月19日,艳阳高照。2012年度焦

作汽车县市巡展第二站来到沁阳市,车展选在该市文化艺术中心广场进行。200多辆外形时尚的汽车在艺术中心典雅的建筑群的映衬下,形成古典美与现代美的完美结合。沁阳市是我省重点城镇化试点市,对外开放重点县市和首批扩权县市之一,市民生活富裕,消费能力较强。参展的30多家车商结合当地市民的需求带来了不同价位的车型,2012款东风逸 SUV 揭幕仪式将车展

的气氛推向高潮。“在家门口看车展过瘾,买车实惠又方便,焦作日报社举办的这个活动真是想到我们心里了。”沁阳市民高平兴奋地说。

据巡展组委会统计,这次活动销售额超过1000万元。一位车商感慨道:“在中国汽车销量普遍低迷的情况下,焦作日报社想方设法为我们搭建宣传和销售平台,着实让人感动。有这么好的营销平台,我们将大力支持和配合。”



亲自试驾



激情歌唱



现场洽谈



香车倩影

本报记者 朱颖江 实习生 张迎伍

车型多,性能优,价格实。这是沁阳市民老张在参观了2012年度焦作汽车县市巡展沁阳车展后,对这次车展的评价。正是这次车展,让老张终于拿定了主意,出手购买了一辆全家都喜欢的汽车。

几年前,老张“升格”当了爷爷后,一直想给孙子送个大礼,至于送什么礼物,老张和老伴多次商量后仍拿不定主意。今年,老张的小孙子3岁了,到了该上幼儿园的年龄,儿媳妇也通过考试顺利拿到了驾驶证。“咱送辆汽车给孙子吧。”老张对老伴说,“儿媳妇会开车了,咱给她买辆汽车,今后开车接送孙子上学,酷暑寒冬,咱孙子就不受罪啦。”

“行。”老张的想法得到了老伴的赞成。可送什么车才好呢?这个问题又难倒了老两口。

时尚运动的两厢车、大气稳重的三厢车、宽敞霸气的SUV……老两口在沁阳当地的展厅逛了几天后,感觉有点晕,“沁阳这车车型少,就几个品牌,选择面不大,还是多看看。”听说老张要买车,朋友建议他到焦作市看看,不要轻易出手,一定要多比

较,选择一款最适合自己的。

“咱是平常老百姓,虽然手里有点闲钱,可买车这种大事也得多考虑,买车不仅要经济实惠还得适合自己。”今年春节刚过,老张就和老伴乘车到焦作看车,他们乘坐出租车向司机打听焦作车商的情况,司机称,汽车品牌有几十种呢,车商多达40家,你想去哪儿就送你去哪儿,可你再指望一天看完。

“乖乖,几十家车商,上百个车型,看完更眼花了。”老张心里

## 沁阳老张了心愿

犯嘀咕,俩人走马观花似的到几家车行看完就回了沁阳。随之,老张的买车计划也暂时搁浅。

几天前,事情发生了转机,老张通过《焦作日报》得知,由焦作日报社主办的2012年度汽车县市巡展第二站将在沁阳举办,心中很是兴奋,“所有的好车都汇集在家门口,我买车的事可不用发愁了。”老张说。

5月19日,车展第一天,老张携老伴、儿子媳妇一家声势浩荡来看车展,30多个品牌200多

款车型,经过销售人员的介绍,老张一家很快就确定了要购买的车型。接着,他们开始选择品牌,“车展上的车虽然多,但集中起来看,不费劲,也方便对比。”老张说的也正是主办方所想的。随着城乡居民的收入增加,消费水平的提

高,汽车这个昔日的奢侈品也渐渐走进了寻常百姓家,但由于受信息渠道及汽车销售网络等因素的限制,县市及农村居民购车不够方便。焦作日报社充分发挥党报的平台优势,将众多主流车商组织在一起,举办了2012年度焦作汽车县市巡展活动,把车展送到百姓身边,切实为百姓选车、购车提供方便。

车展上,老张一家感受到的不仅是车型多,选购方便,车商推出的各种优惠活动更让他们感到

捡了大便宜,比如,凯越1.6型汽车原价近10万元,车展价直降到7.9万元,优惠幅度达20%。价格优惠还有礼品送,车展带给老张一家的惊喜不断。

最终,老张看中了一款本田三厢轿车,儿子一家也非常喜欢,办妥购车手续后一家人心里美滋滋的。老张说,车展上的汽车都是车商精心挑选的,性能也是最好的,但老百姓肯定是优中选优,买最适合自己的,这次车展帮他解决了一个大难题,也让他全家人的心愿都得到了满足。

想老百姓所想,解车商所忧。2012年度焦作汽车县市巡展,不仅为老百姓搭建了便利的购车平台,也为车商开辟出有效的销售渠道。据了解,2012年第一季度,我市汽车销量市区仅占30%,县市区级市场却占据了70%的份额。市区车商多,销售压力大,市场需求趋于饱和,但县市以及农村的消费需求日益增加,此次汽车县市巡展活动,无疑为车商提供了更广阔的市场。