

文明新风扑面来

——农行孟州支行营业室开展文明规范服务纪实

本报记者 孙阎河

“到你们这里办理业务，心情特别舒畅，有事没事都愿意过来转转。”这是一位客户在农行孟州支行营业室办理完业务后，在意见簿上留下的一段话。该支行营业室开展文明规范服务以来，明亮、整洁、美观的营业大厅，让人感到舒适温馨；周到、热诚、优质的服务，让人觉得宾至如归。每一位前来办理业务的客户，都能感受到舒适的服务环境、满意的服务态度、信赖的服务质量、快捷的服务效率、严格的服务管理带来的文明新风。

夯实文明规范服务基础

网点硬件建设是文明规范服务的基础。近年来，为了提升服务档次，改善服务环境，该支行营业室先后配置了自助叫号机、LED电子屏、自助电子银行机，加装了ATM机和自助服务终端以及空调、沙发、点钞器、复印机等便民服务设施。同时，为满足不同客户的需求，上级行对营业室进行了重新的功能分

区，分别设立了自助服务区、高柜区、低柜区、等候区、贵宾服务区、理财室等，对上门办理业务的客户由大堂经理进行引导，并按客户需求进行合理分流，使营业大厅客户流动变得井然有序。

良好的服务环境，完善的功能分区，使得该支行营业室的服务档次大大提升。前不久，一位客户到营业室办理业务，原本打算等很久的她，没想到几分钟就办理完了。这位客户说：“这么好的环境，这么快的速度，看来想多待一会儿也不好意思了。”

激发文明规范服务热情

只有不断激发每一位员工的文明规范服务热情，才能确保文明规范服务的持久效果。该支行营业室先后制定了《员工业务素质考评办法》、《环境卫生管理办法》、《客户首问负责制》等一系列考评办法，每月对员工进行统一的考核。同时，该支行营业室实行文明规范服务分析例会制，在每周一下午，组织相关人员召开会议，对上周服务工作进行有针对性的研究，查找不足，改进流程，确保服务工作

持续有效发展。

为了发挥模范带头作用，该支行营业室开展了每周“服务之星”评比活动，根据员工的服务态度、精神面貌、营销业绩、客户评价等指标，每周评出一名“服务明星”，在周例会上进行公开表彰，并对连续一个月被评为“服务之星”的，给予一定的奖励。与此同时，该营业室通过晨会、夕会、例会等，反复强化对员工文明规范服务教育，真正实现了每位员工由“被动服务”向“主动服务”的转变，并通过业务学习、技术比赛等多种措施，不断提升每位员工的服务水平。

提升文明服务规范层次

注重细节完美是提升文明规范服务层次的关键。为了在客户服务上做实做细，该支行营业室针对银行业普遍存在的不愿收零币、辅币的问题，郑重向客户承诺绝不拒收。虽然营业室的零币收付量不断增加，但由于工作做得很到位，获得了客户的普遍好评。值得一提的是，正是因为这项社会承诺，该营业室赢得了一家日均存款近千万元的企业

客户的信赖，与这家企业建立了良好的合作关系。

客户排队是目前银行业遇到的共性问题，为疏导客户排队现象，该营业室专门增设了弹性窗口，要求所有休班员工随时待命，一旦出现拥挤现象立即加开窗口，有效缓解客户排队现象。同时，在标准服务上做深做细，该营业室对上级行统一安排的优秀服务标准进行细化，对员工的语言、仪态、表情甚至每个手势的高低、语速的快慢都进行了统一要求，从而使得标准服务更加人性化。

在对网点文明服务进行细化的同时，该支行营业室延伸产品营销，专门出台了客户产品售后服务制度，对营销出的所有产品尤其是理财、保险等产品，保证做到定期电话回访；对网银、POS机、转账电话等电子类产品，在售出10个工作日后进行回访，并及时上门解决客户反映的问题。

近几年来，在文明规范服务的推动下，该支行营业室各项业务均取得了较快发展，前不久，在农行焦作分行组织的文明规范服务明察暗访中，该营业室排名第一。

●分行短波

开展“关爱中年员工”活动

本报讯（通讯员乔瑞轩）日前，农行焦作分行对辖内在基层网点从事柜员、大堂经理岗位，且男员工在48周岁(含)以上、女员工在45周岁(含)以上的，按月发放特殊岗位补贴，每人每月增加200元绩效工资。据了解，这是该分行开展“关爱中年员工”系列活动之一，旨在让广大中年员工感受农行大家庭的温暖，激发广大中年员工扎根基层、建功立业的热情，提升一线员工队伍的整体素质和服务水平。

举办惩防体系信息管理系统培训班

本报讯（通讯员李小艳）近日，农行焦作分行举办了惩防体系信息管理系统培训班，全辖9个支行的系统管理员参加了培训。参训人员对系统中领导机构与成员履职情况等12个主要项目的全部内容逐一进行了实际操作，集中研讨了操作系统的功能、作用。同时，该分行对系统试运行及信息反映等工作进行了部署，为系统顺利运行奠定了良好基础。

“基金宝·感恩十年”送关爱

本报讯（通讯员乔瑞轩）近日，农行焦作分行在辖内开展了“基金宝·感恩十年”客户关爱活动。此次活动以“感恩于心、关爱于行”为宗旨，向广大客户提供包括“一声感谢”、“一回邀约”、“一个梦想”、“一次健诊”等在内的“十个一”客户回馈服务。该分行向广大基金客户庄严承诺：将秉承“客户至上，始终如一”的服务理念，进一步提升服务品质，保护资产安全，严格信息披露，普及投资者教育，同时严格遵循“以客户为中心、以责任为基点，以行动为保证”的原则，尽忠职守、谨慎勤勉、诚信销售、诚挚服务，全心全意维护投资者的权益。

●金钥匙理财工作室

用好个人“经济身份证”

作为一个成年的中国公民，我们每个人都有中华人民共和国居民身份证，上面印着姓名、性别、出生时间、住址和身份证号码等内容。类似这样的身份证件，其他国家的公民也都有，名称可能不同，但作用相同：证明作为自然人的您是谁。所以，这个身份证谁也离不开。随着市场经济的发展，每个人的经济活动越来越多，除了需要证明您是谁之外，还需要一个方便、可信的工具，说明您作为一个从事经济活动的人，是否可信、可靠，这个工具就是个人信用报告。它记载了您在以前的信用交易中的表现，可以帮助您的交易伙伴更好地了解您，尽快作出是否与您进行交易的决定。个人信用报告在欧美已经非常普及了，几乎每一个有经济活动的人都有个人信用报告，个人信用报告几乎渗透到个人每一项重大的经济活动中，包括贷款买房、申请信用卡、买保险、租房、找工作、享受政府福利等。如果没有个人信用报告，几乎是什么事都办不成的。个人信用报告的应用日益广泛，它的作用也越来越像我们的居民身份证，所以人们形象地称它为“经济身份证”。

目前，国内由中国人民银行组织商业银行建设全国统一的个人信用信息共享平台，依法采集、保存、整理个人的信用信息，为个人建立信用档案，记录个人过去的信用行为，为商业银行、个人、相关政府部门和其他法定用途提供信用信息服务。一般来讲，个人信用报告有两大类，一类是给自己看的，它包括征信机构拥有的所有关于您的信息，包括是哪家银行给您的贷款，哪家电信运营商给您提供的先打电话后付费的服务等；另一类信用报告是给银行或其他机构看的，包含您所有的信用交易信息，但出于公平竞争的目的，个人信用报告里没有记载给您提供贷款或其他信用服务的机构名称，即没有与您进行信用交易的机构的信息，除非这家机构就是查询您的信用报告的机构。

个人信用报告的信息包括以下栏目：(1)个人基本信息，包括个人姓名、工作单位、居住地址、职业等；(2)信用交易信息，如个人的贷款、信用卡、为他人贷款担保等信息；(3)个人开立结算账户信息，指个人开立结算账户的数量、开户银行等；(4)个人非银行信息，包括个人住房公积金信息、个人养老保险金信息、个人电信缴费信息等；(5)特殊交易信息；(6)特别记录；(7)查询记录。需要说明的是，目前，中国人民银行个人信用数据库从部分省市的住房公积金中心、劳动和社会保障部门采集个人的信用信息，这项工作正逐步向全国推开。因此，有些城市的个人信用报告中包含个人住房公积金信息、个人养老保险金信息或个人电信缴费信息等，有些城市则没有。

乔瑞轩



▲近日，农行焦作分行在全辖营业网点开展了反假币宣传活动，通过设立宣传台、发放宣传折页等形式，为社会公众讲解真伪货币鉴别知识，以帮助市民增强反假币意识，提高识别假币的能力。 李小艳 摄

►日前，农行博爱支行党委组织全体党员参观了博爱县廉政教育基地，纪念中国共产党成立91周年。 李素香 摄



图片新闻

痴心尽在敬业中

——记农行武陟支行客户经理陈爱芳

本报记者 孙阎河
本报通讯员 韩扬发

短短几年，先后拓展法人客户22户，投放信贷资金5亿多元，管理的法人客户数量及贷款余额均居全市农行第一位，并先后荣获省分行“优秀客户经理”和市分行“金钥匙春天之星”、“优秀共产党员”等多项荣誉称号。她就是农行武陟支行负责信贷业务的客户经理陈爱芳。

严格制度夯基础

规章制度是银行业赖以生存的基础，作为一名负责信贷业务的客户经理，陈爱芳深知严格制度的重要性。为此，她认真学习上级行信贷规章制度，广泛吸取新知识，结合其多年从事信贷工作的经验，积极在加快业务发展同时严格风险防范，并根据支行的实际情况，起草了《法人客户经理精细化管理考核办法》，将各项信贷管理要求精确到人、细化到每个环节。

在日常工作中，陈爱芳更是把严格制度

作为头等大事。为了从源头上杜绝各类信贷案件的发生，在每年年初组织的客户经理岗位技能培训中，陈爱芳把各项信贷规章制度作为重要的培训内容。在为企事业办理业务时，她要求客户经理严把客户准入关，严格遵循“先授信后用信”的原则，按照贷款操作流程办理每一笔信贷业务；在整理信贷业务档案、进行贷款风险分类工作中，她严格把关，确保信贷信息及时、准确、完整、真实地录入信贷管理系统；在贷款发放后，对贷后管理中发现的有可能引起贷款安全收回的不利因素，她及时研究解决办法，将问题消灭在萌芽状态。

据统计，自2008年农行面向三农开展小企业信贷业务以来，该支行所发放的每一笔小企业贷款都能按时收回，未出现一笔不良贷款。

业务创新出实效

中小企业在推进农业产业化、促进新农村建设、推动县域集聚区建设中发挥着重要作用，是县域经济发展的重要力量。但是，由

于信息渠道不畅、信用体系不健全以及担保难问题制约了中小企业的发展。面对这些困难，陈爱芳大胆探索创新支持企业发展的新思路。

农民专业合作社作为一类新型的农村经济组织，普遍存在会计核算不规范、担保难等问题。为此，陈爱芳在全省首家推出了河南茴香生态农业专业合作社贷款业务，并带动了多家兄弟行此项业务的发展，填补了合作社难以融资的空白。而该合作社也因农行的大力支持，得到了空前发展，成为国家级示范性合作社。

小企业担保难是当前面临的一个共性问题。为了帮助小企业融资，陈爱芳在采取中小企业担保公司担保、房地产抵押等方式的基础上，通过实地调查研究，在我市首家推出了小企业三户联保业务，不但拓宽了小企业融资渠道，而且从根本上解决了小企业无法提供充足担保以及寻求担保公司成本过高的瓶颈。

截至2011年年底，该支行评级、授信客户22户，累计发放中小企业法人贷款2.3亿

元，比2010年净增7户，余额增加近3000万元，位居全市农行前列。

赤诚之心带队伍

由于信贷工作的特殊性，加之该支行客户经理少，所以加班加点成了常事。而这对于与爱人两地分居的陈爱芳来说就更辛苦了。但是，陈爱芳没有一句怨言，经常放弃周末难得与家人团聚的时间，赶写贷款报告。

一次周末，已经连续几天加班的陈爱芳因一笔业务又准备放弃休息时间，同事劝她说：“你早点回去吧，别把身体累垮了。这里有什么呢。”而陈爱芳说：“现在，竞争这么厉害，咱们还是尽早做完，让客户多一分满意。这样，我回去也能踏实些。”

在以身作则的同时，陈爱芳更是注重与同事沟通，做知心朋友。今年一季度，由于规模因素限制，为了争取早日为客户投放信贷资金，促进企业发展，该支行客户部全体员工放弃了休息。客户经理赵天勇的父亲卧床有病，作为独子的他不能及时行孝而常常心烦。陈爱芳得知后，买上礼品，带领部门同事到他家中去探望，以求得老人谅解。赵天勇感动地说：“有了咱们这个大家庭的关心，我以后会更加努力工作的。”

正是在陈爱芳的带领下，该支行客户部员工个个能征善战，任劳任怨，对上级下达的各项任务每次都能按时按质完成，受到了领导与客户的好评。