

硬手段提升软实力 ——农行武陟支行强化优质服务综述

本报记者 孙阎河 本报通讯员 韩扬发

优质服务是营业网点业务发展的重要推动力。为提升员工的整体服务品质,今年年初以来,农行武陟支行通过强化教育培训、强化检查督导,强化奖惩措施,全面提升网点的服务能力、服务质量和效率,赢得了上级分行和广大客户的好评。日前,在农行焦作分行上半年授予的六位服务明星中,该支行涌现出了陈佳佳、王京京、毛杰、王丽芳、朱冬冬五位服务明星。

素质在培训中提升
为了全面提升员工综合素质,今年年初,该支行专门召开了文明标准服务提升工作会,对网点员工仪容仪表、服务礼仪、开门迎宾等提出了具体的要求,并重点细化了柜员、大堂经理、保安、第三方人员等岗位的“四岗五个一”服务操作要领。同时,该支行有针对性地开展了系列的培训,其中,针对营销人

员,开展了新营销服务模式、新业务、新知识、新制度等方面的培训;针对“三分营销”导入活动,专门聘请南京启到公司培训师,对网点大堂经理、客户经理、高柜柜员等岗位员工进行无缝对接服务营销培训,并由支行内训师进行了成效固化;针对个人用户需求增多,由个人金融部对员工开展了贵金属、理财产品、电子银行等业务的专项培训。

为做到集中培训与日常培训相结合,该支行按照上级行“基本制度、基本知识、基本技能”的学习要求,认真制订了员工日常培训学习方案和计划,每日利用晨会对员工前一天的服务工作精神面貌、仪表、仪容和服务态度等服务情况进行点评,学习讨论上级行制定的各项服务标准和制度规定,教育员工由“要我服务”向“我要服务”转变。

意识在督导中强化
为了强化员工的优质服务意识,该支行进一步完善了检查督导工作,成立了以行长为组

长,主管行长为副组长,服务专干为成员的领导小组,并规定由服务专干每月至少对各网点进行一次现场检查,每周通过远程监控系统对网点人员进行抽查,检查重点是临柜员工、客户经理服务是否规范,大堂经理维护营业秩序是否及时有效以及客户分流引导工作是否履行到位。如发现不到位的员工,服务专干必须现场或电话进行提示,并立即要求整改。

在做好自查自纠的同时,该支行充分借助上级行“神秘人”检查、县纠风办“基层站所民主”评议等手段,针对服务中存在的问题进行认真剖析,并要求剖析落实到具体的人、具体的事。

效果在奖惩中体现
为了确保培训效果,该支行根据市分行服务考核办法制定了支行文明服务办法,设置了先进网点、先进管理者、服务明星等评选奖项,支行考评领导小组每月对所有网点进行排名通报,对前三名且得分90分(含)

以上的网点授予“网点文明标准服务流动红旗”,并给予奖励;营业网点每周选出“每周之星”,支行每月选出“每月之星”,对服务明星通过网点公示及支行内网进行表彰宣传。同时,该支行加大惩处,对自查及外部检查中排名落后的网点、服务工作不到位的员工,不但扣发绩效工资,还责令负责人及责任人写出检讨书,在支行服务工作大会上宣读;对被客户投诉的个人及网点,实行一票否决、集体连带,取消个人及网点评先资格,取消已获得荣誉。

在加大奖惩的同时,该支行非常注重尊重员工心理感受,对不属于柜员责任,忍受委屈的员工给予奖励,推行服务明星连任加奖和“加星加奖”制度,充分激发员工服务热情。

通过一系列行之有效的举措,农行武陟支行的优质服务能力得到明显提升,许多客户反映,现在到该支行各个网点办理业务,处处都洋溢着温馨和谐的氛围。

●分行短波

个贷中心全面实现集中经营

本报讯 近日,农行焦作分行个人信贷业务集中经营中心正式开始运营,实现了辖内(含县域)除三农特色产品外个人信贷业务的审查审批集中经营;实现了辖内市区支行审查审批、信用审核、抵押登记、会计放款、贷后管理和档案管理“六大环节”的集中经营。该支行个人信贷业务运作将更加专业化、流水化、规范化,个人金融服务能力和效率都将得到极大的提高。

(乔瑞轩)

开展“创新发展、成就不凡”巡讲活动

本报讯 近日,农行焦作分行在全行范围内组织开展“创新发展、成就不凡”巡回演讲活动。本次活动旨在总结、提炼各条线在业务发展和经营管理中有代表性、有说服力、有示范带动作用的有效做法和实战经验,用身边人物的典型事迹鼓舞人、塑造人、成就人。

据悉,该分行将在全行范围内的基层柜员、大堂经理、三农客户经理、法人和个人客户经理、网点主任以及其他管理人员等各岗位中,推选出业绩突出的精英,推出一批新的先进人物,组成先进事迹报告团,到各支行巡回报告演讲,达到迅速在全体干部员工中掀起弘扬无私奉献正气,传授交流营销管理技能的热潮,推进全行经营业绩和管理水平持续提升。

活动结束后,该分行还将对“创新发展、成就不凡”推先评优宣讲竞赛活动评选出来的先进集体、先进个人,授予“中国农业银行焦作分行‘创新发展、成就不凡’推先评优宣讲竞赛活动先进集体、先进个人”称号,并给予一定物质奖励。

(乔瑞轩)

推动网点转型项目推广工作

本报讯 近日,农行焦作分行召开网点转型项目推广工作会议,拉开网点转型项目推广工作序幕。

该分行副行长李玉峰表示,网点转型项目推广是该行打造“一流零售银行”的内在要求,是夯实零售业务发展基础的必然选择,是全面提升网点核心竞争力的现实需要。该分行将切实加强上下联动与部门协作,积极培训打造转型团队,将网点转型工作推向深入,进行到底。2012年8月开始,组织在辖内理财中心及50%以上精品网点推广实施;2013年完成剩余精品网点及30%基础网点的导入落地;2014~2015年,在全部网点落地推广,全面提升网点的营销服务能力、价值创造能力、核心竞争力与可持续发展能力。

据了解,该分行制订了符合实际、具有一定前瞻性的网点转型方案,通过诊断分析、分类设计、试点推广三个阶段的工作,全面实施零售业务战略转型。以网点转型为抓手,系统推进了网点标准化建设、文明标准服务导入、营销体系建设、业务流程优化和产品创新,极大地释放了零售业务发展的活力,使该行零售业务走上了快速发展的轨道。

(乔瑞轩)



日前,农行焦作分行组织开展了“走基层,送清凉”活动,该分行工会深入基层网点,与基层员工进行面对面的沟通交流,详细了解员工的工作及生活情况,并为基层员工送去了消暑清凉物品,表达了分行党委的关怀和祝福。

郑治国 摄



农行沁阳支行高度重视网点服务工作,倾力打造标准化服务标杆网点,从客户进门起,一直到客户办理业务结束离开,全部实行标准化服务。图为该支行客户经理正在为客户热情服务。
郑治国 摄

农行修武支行与修武县国土资源局 签订国土资源网上交易系统合作协议

本报讯 近日,农行修武支行与修武县国土资源局、河南数慧信息技术有限公司共同签订了国有土地使用权、矿业权网上交易系统合作协议。协议的成功签订标志着该行成为修武县国土资源网上交易子系统唯一一家合作银行。

国土资源网上交易系统遵循国土资源部颁发的招、拍、挂出让政策,以国有建设用地使用权网上挂牌出让规则为指导,通过互联网使更多的开发商了解出让信息,并参与网上交易活动。在网上交易活动中,国土资源信息充分公开,竞买者身份严格

保密,真正体现网上挂牌活动的公开、公平、公正原则,促进国土资源管理科学化、规范化以及信息化,进一步完善国土资源市场的有序建设,对提升政府和国土资源部门的公众形象起到积极作用,具有良好的社会效益和经济效益。

为了给该项目提供便捷、高效、优质的金融服务,农行修武县支行行长专门抽调业务骨干组成专项服务小组,研究制订专项服务方案,并多次与修武县国土资源局和提供技术服务的河南数慧信息技术有限公司进行沟通,根据实际需要不断优化、细化金

融服务方案,受到了客户的赞誉和认可。最终,在公开招投标过程中,农行修武支行在多家银行同业竞争中脱颖而出,获得国土资源网上交易系统的签约。

据了解,该支行将按照协议约定,根据交易系统的流程,适时冻结或解冻相关资金,并主动向网上交易系统发起对账,确保交易资金的安全运行;严格遵守竞买人信息保密制度及有关规定,切实维护公开、公平、公正的国有建设用地使用权交易秩序。

(乔瑞轩)

●金钥匙理财工作室

不用您理的理财产品 ——“双利丰”个人通知存款

目前各银行开办的理财产品品种繁多,有长期的、短期的;有保本的、不保本的,令人眼花缭乱,不知如何选择。在这里,农行金融理财师向您推荐一款安全保本无风险,没有期限限制,签约之后您就不用再费心理会,随时可以支取的一款存款型理财产品——“双利丰”个人通知存款。

“双利丰”个人通知存款是农行为客户提供的一款大额资金短期理财产品,客户签约后,账户资金在人民币5万元(含)以上或外币等值1000(含)美元以上,可自动建立通知存款,自动转存、复利计息,能有效提高客户大额短期闲置资金的收益率。

“双利丰”个人通知存款办理和操作手续非常简便,客户只需本人持有效身份证件与银行签订“双利丰”个人通知存款协议即可。客户签约后,银

行的业务系统会自动实现本外币活期存款与个人通知存款之间的自动转存,每满7天自动转存一次,并将扣除利息税后的利息计入本金,复利计息,收益更高。客户在支取时满足7天则按7天通知存款利率计付利息,若不足7天则根据实际天数按1天通知存款的利率计付利息。

“双利丰”个人通知存款还具有便捷消费的特色。客户使用签约借记卡消费时,如果账户的可用余额不足,银行系统会自动将消费不足部分从最近一次存入的双利丰子账户进行部分或全部回转,使客户能够同时拥有活期存款的便捷和通知存款的高收益。同时,“双利丰”个人通知存款还可以跨省异地签约、解约、支取和销户,非常适合拥有大额短期闲置资金的个人客户。

郑治国



本报讯 (记者孙阎河 通讯员郑治国) 日前,一家全国知名驻沁企业在由项目建设转入生产经营阶段的关键时刻,农行沁阳支行的2000万元流动资金贷款及时地转入了账户,也使得农行对该企业的资金支持总额达1.5亿元。与此同时,沁阳市紫陵镇坞头村从事皮筋加工农户的农村特色产业小额贷款也开始了新一轮的申请发放。而这,只是农行沁阳支行今年围绕满足重点企业需求、培养农村特色产业双管齐下支持地方经济发展的一个缩影。

重点企业是县域经济的主体力量。今年年初以来,为进一步提高服务地方经济发展的能力,农行沁阳支行围绕河南省十大振兴产业、区域经济和产业集聚群发展等重点,进行认真调研,广泛走访,深入分析当地优势项目和重点企业日益丰富的金融需求,针对产品、业务、营销方式和手段,开展了一系列的创新,积极加快金融服务、金融产品与客户需求的有效对接。目前,该支行已先后对兴发铝业、崇义轻工、葛村一机等重点企业进行了强力扶持。同时,该支行为配合当地政府“资本活市”战略实施,积极发挥自身金融产品丰富的优势,先后给天鹤型材、华鑫有色、沁阳碳素等中小企业给予了全力支持。截至目前,该支行已累计向当地14户大型和中小企业投放贷款2.5亿元,客户数量和投放金额位于我市农行县级支行第一,成为“当地同业主流银行”的地位奠定了坚实基础,实现了经济效益与社会效益的双丰收。

发展农业特色产业是搞活县域经济的根本。为了通过金融手段培养和扶持当地农业特色产业,今年年初以来,农行沁阳支行把支持当地农业主导特色产业作为信贷投放的切入点,充分发挥信贷杠杆作用,加大农户小额贷款、农户助学贷款等涉农信贷资金的投放力度,并不断强化支农意识,提升服务层次,尝试性地通过“信用村+农户”、“农村专业合作社+农户”、“农业产业化龙头企业+基地+农户”、“农村服务组织+农户”等多种形式,来解决农民融资难问题。沁阳市崇义镇南山村经过土地流转,集中了560余亩土地,成立南山种植专业合作社,引导村民搞纯绿色无公害蔬菜种植项目,但由于资金不足受阻。农行沁阳支行崇义分理处以农户联保形式为该合作社每位建设温室大棚的蔬菜种植户贷款3~5万元,及时解决农民建棚资金短缺问题。沁阳市紫陵镇坞头村是目前全国最大的皮筋加工基地,村里长期从事皮筋加工产业人员占到全村总人数的90%,所生产的皮筋品种达26种,并在浙江义乌、石家庄南三条、成都莲花池等全国各个小商品批发市场拥有自己的批发销售网点,产品远销美国、韩国及东南亚等多个国家。但随着生产规模的不断扩大,流动资金短缺成为制约该产业发展的瓶颈。该支行在了解这一情况后,与坞头村、王村等村委会结合,由村委会成立农行协贷小组,通过联保、农具抵押和公职人员担保等方式,帮助皮筋专业户解决资金问题。据统计,今年年初以来,该支行已累计向全市1.3万余户农户授信5.1亿元,农户实际贷款使用1.3亿元。

满足重点企业需求 培养农村特色产业 农行沁阳支行支持地方经济双管齐下



日前,在喜庆的鞭炮声中,农行塔南路支行锦江现代城分理处隆重开业。该网点将秉承“客户至上,始终如一”服务理念,致力于为广大客户提供现代化、标准化、规范化的金融服务。
张海洋 摄

农行建设路支行 强力推进个贷业务发展

本报讯 今年年初以来,农行建设路支行坚持以服务客户为中心,加强组织推动,实施创新发展,积极开拓市场,重视风险控制,有效推动了个人信贷业务的快速健康发展。截至目前该行个贷余额较年初增长9702万元,增量位居全市农行系统第一。

为满足我市日益增长的个人金融服务需求,今年年初,该支行抽调精兵强将,成立专门的个贷团队,经过广泛深入地调查,推出了10余种个人贷款产品。根据市场特点和业务发展需要,制作精美的宣传资料,积极组织专项营销宣传活动数十次,使广大市民逐步了解和认可农行的金融产品。为方便广大客户办理业务,该支行进一步优化了贷款审批流程,有效提高了办事效率。一般的个人贷款业务在该行不出3天就能完成审批流程。在业务拓展上,该支行积极加强与优质房地产开发商、评估担保公司等单位的合作,加大对居民自住房和改善性住房的贷款支持力度。同时,根据客户需求积极调整个贷品种结构,创新产品组合方案,推出了个人助学贷款、“房抵贷”、“保捷贷”等贷款品种,进一步丰富了农业银行产品服务体系,极大地提高了客户的满意度。

该支行负责人表示,今后还将继续竭诚为提升客户服务的满意度不断努力和探索,使客户服务水平上一个台阶。
(王贝)