

文明花开结硕果

——农行孟州支行营业室强化文明规范服务综述

本报记者 孙阎河
本报通讯员 卢红波

短短不到一年时间里，农行孟州支行营业室就在以全省系统第一名的成绩，顺利通过“2012年河南省银行业文明规范服务百佳示范单位”验收之后，又于日前喜获“2012年度中国银行业文明规范服务千佳示范单位”殊荣，这也是全市唯一一家获此荣誉的金融机构。

是什么，让农行孟州支行营业室屡创奇迹，屡获殊荣？

挑战自我，为自身发展积聚力量
中国银行业文明规范服务千佳示范单位，是中国银行业协会为树立文明规范服务典型，打造具有影响力和权威性的银行业服务品牌，引领银行业开展文明规范服务践行活动，在全国范围内评选的文明规范化服务的最高荣誉。

去年8月，孟州支行营业室顺利通过了“2012年河南省银行业文明规范服务百佳示范单位”的验收，综合成绩在所有受检单位中名列前茅，在河南省农行系统排名第一位，并被河南省银行业协会推荐参加中国银行业文明规范服务千佳示范单位的评选。这既是机遇，更是挑战。

为了挑战自我，为今后的健康发展积聚

更多力量，该支行在创建中国银行业文明规范服务千佳示范单位活动中，成立了由行任组长的千佳创建领导小组，并要求行长以80%的精力、主管行长以100%的精力用到千佳创建上，形成一把手亲自抓、主管行长具体抓、团队天天抓的管理体系。

为了让创建活动成为每一位员工的自觉行为，该支行组织召开千佳创建动员誓师大会，实施千佳创建“123工程”，即：树立一个目标，以争创“中国银行业文明规范服务千佳示范单位”为目标；抓住两个重点，以内强素质、外树形象为重点；做到三个到位，做到人员配备到位、设备添加到位、服务提升到位。同时，深入开展争创最佳柜员和最佳大堂经理，为千佳创建添光增彩活动，每周进行服务规范检查、业务技能测试、业务量统计评比，把评选出的每周明星在全员大会上通报，为千佳创建营造浓厚氛围。

整合资源，让网点优势最大发挥
为使千佳创建顺利进行，该支行克服种种困难，整合各类资源、优化人员组合、配备各种设施，让网点优势得到最大发挥。

根据岗位要求，该支行本着减少机关人员、减少高柜人员、减少后台人员的原则，通过内部挖潜，挤出人员充实到低柜、客户经理、大堂经理等一线岗位。同时，在人员紧张的情况下，抽调两名员工担任专职内训师，全程参与千佳创建工作中去，对网点进行保姆式管理。整个创建活动中，经过人员优化，支行新增大堂经理5名，个人客户经理6名，低柜人员8名。

在硬件设施方面，该支行挤出专项费用，为网点配备新增了办公家具、电脑、打印机、风幕机、空调、对讲机等多项设备，使网点的面貌焕然一新。同时，对大定路分理处的二楼闲置房间进行了翻新改造，将韩愈大街分理处和大定路分理处的三农业务由营业大厅移至二楼，扩大了网点有效营业面积，最大限度地释放网点空间。

引入三分，将服务模式系统规范
在农行焦作分行的统一安排下，该支行利用5个月时间，引入了以“客户分类、产品分包、服务分层”为核心内容的三分营销模式，对辖内营业网点进行全面打造，并聘请南京启道公司的专家，集中7天时间进行封闭式导入，以“二加五”、“白加黑”的模式逐网点、一对一对员工进行培训指导，从语言、仪态、表情、到每个手势的高低、语速的快慢，都进行统一规范，全面提升员工的服务水平和服务能力。

之后，该支行又在“三分固化暨效能提升”活动中，组织相关人员到先进支行和网点进行现场观摩，实地考察学习先进经验，切实增强员工感性认识；开展了三分知识考试、演讲比赛和晨会PK赛，进一步展示员工风采，提高员工对三分的认知度；借桑坡分理处升

级开业之机，精心筹备，举行盛大的庆典仪式，进一步扩大社会影响力，提升社会形象；通过展板和短信及时公布营销业绩和先进经验，激发工作积极性，营造竞争氛围。

把握细节，以人性服务赢得赞誉
县域支行营业面积、网点环境、硬件设施都无法与市区分行相比较，为了确保创建成功，该支行提出了“不比门面比服务、不比硬件比细节”的口号，在现有的基础上，严格按照《中国银行业文明规范服务千佳示范单位验收标准》逐项逐条对照落实，从网点环境、分区、设施、标志、资讯、制度、档案等方面入手，不断细化完善。同时，该支行对支行营业室里外墙面重新进行粉刷，对门前的树木进行修剪，对停车位进行规划，对外露的空调室外机加装精心设计的防护网，将员工的精彩瞬间布置成“我爱我家”文化墙，为员工统一配备了更衣柜和化妆盒，突出文化理念整理装订了具有农行特色的千佳创建档案，爱心通道、小心玻璃、保护密码、小心台阶等提示制作的体贴又温馨，填单范例、叫号机、复点机、饮水机、雨伞等便民设施更是设置的亲和周到。

“一分耕耘，一分收获”，在客户满意的笑容面前，在经营业绩大幅增长的喜悦面前，农行孟州支行深知前路漫漫，任重道远，他们将一如既往，用心服务，全力谱写优质服务的新篇章。

本报讯（记者孙阎河 通讯员卢红波、韩扬发）临近春节，武陟县乔庙乡马宣寨村茴香稻米合作社的社员明显忙碌起来了。一箱箱包装精美的茴香牌大米，正被来自全国各地的车辆装满外运。河南茴香生态农业专业合作社理事长王福军高兴地说：“农行连续5年的金融支持，不仅让合作社1700亩水稻成为河南省名牌农产品，还在中国国际食品博览会上拿了金奖。现在，北京、上海好多人家的餐桌上都是咱们的大米。”

马宣寨村地势低凹，池塘相连，有种植莲藕和水稻的传统，所产大米晶莹透亮，藕香绵绵，为米中佳品。但由于分散种植，品种杂乱，多年来，该地所产优质大米只能廉价销售。

2006年，村里32户农民发起成立了禾丰绿色稻米产销专业合作社（后变更为河南茴香生态农业专业合作社），由于优质稻种在荷花泥塘中育苗，与荷花相伴，大米吃起来有一股荷花的香气，农民为它取名为“茴香”，并于2007年进行了商标注册。

2008年，合作社在发展过程中遇到了资金瓶颈，合作社负责人在多家金融机构碰壁后，抱着试试看的态度，来到了该支行。

当时，按照信贷制度，其准入、评级和授信等方面均存在着不小的障碍。为尽快帮助企业解决资金难题，扩大生产规模，该支行在风险可控的前提下，尽量简化办贷流程，协助合作社完善、补充各类贷款资料，在上级行对实体型合作社没有具体管理办法的情况下，大胆探索，创新金融服务方式，尝试以小企业贷款管理办法解决合作社贷款无政策支持难题，形成了一套新的合作社贷款操作办法，在最短时间内向该合作社发放了100万元贷款，解决了合作社收稻米不足的燃眉之急。

该支行在为茴香生态农业专业合作社提供信贷资金扶持的同时，为了使合作社产品品牌取得更大附加价值，提升稻米产业核心竞争力，促进稻米产业可持续发展，积极引导其加快土地承包经营权流转，扩大稻米集中种植面积，提高茴香稻米品牌市场的覆盖面和市场竞争力。

通过该支行的有力支持与引导，茴香生态农业专业合作社新增流转土地1200亩，集中种植面积达到1600亩，形成了“土地集约化、种植规范化、生产标准化”的产业化管理格局，并始终坚持实行统一供种、统一管理、统一施肥、统一收割、统一销售的“五统一”经营模式，降低了投入成本，提高了农业产出率，亩产量提升了3%~4%，每亩灌溉水费降低了40%，收割成本也明显减少，并且产品质量得到进一步提升，优质水稻价格每公斤高出市场1元左右，每亩水稻增收上千元。

为了提高稻米产量和质量，该支行支持合作社兴建了精米加工厂，购置了一整套先进检测设备，帮助合作社建立了种植、生产档案和质量追溯制度，建成了基地生产监控链接网站模式，明确了从田头到“口头”一系列食品安全的保障措施。

5年来，该支行累计向合作社发放贷款800万元。在农行的支持下，合作社不断扩大种植规模，生产加工了功能米、有机米、珍珠米等15个品种，通过了无公害产品、绿色产品、有机产品等全国农产品认证，先后荣获全国农产品加工博览会优质奖、中国国际食品博览会金奖。

如今，茴香牌系列绿色大米已在北京、上海、太原、郑州等国内几十个大中城市的超市上柜销售。合作社成员也从起初的32户发展到现在的226户。2012年，合作社完成销售收入4600余万元，利润600余万元。

“十八大报告提出要发展多种形式规模经营，构建集约化、专业化、组织化、社会化相结合的新型农业经营体系，这为我们合作社今后的发展指明了方向。下一步，在农行的大力支持下，我们还要拉长产业链条，争创中国名牌，扩大销售网络，让更多的人都能吃到茴香大米。”王福军说。

“服务民众，农行伴您行”征文启事

亲爱的各界朋友，您也许是农行的老客户、老朋友，见证了农行成长、壮大的每一步，奠定了农行事业发展的基石；您或许是刚与农行接触的新朋友，正用期待的目光打量着这个团队，给予了农行诸多关爱和祝福。我们真诚地邀请您，用您手中的笔，将记忆中与农行有关的点滴，尽情诉说；将生命中与农行相伴的日子，尽情抒发。您的所记、所看、所经历、您的所感、所想、所希望，都将成为焦作农行发展中一笔宝贵的财富。

一、活动组织：此次活动由中国农业银行股份有限公司焦作分行与焦作市政风行风热线、焦作市日报社联合举办，活动办公室设在农行个人金融部。

二、征文主题：以“服务民众，农行伴您行”为主题，可以讲述您与农行“打交道”的往事、新事，也可阐述您对农行服务及未来发展的所见、所闻、所感、所思、所悟等。

三、征文对象：社会公众（含农行全体员工）。四、征文时间：2013年1月1日至3月31日。

五、征文要求：题材不限，篇幅在1500字以内，可随作品配置图片。1.作品内容应文笔流畅、思想积极、感情真挚、主题鲜明。2.作品如需配置图片，应与主题相关，并注明图片作者姓名，请勿投未经他人授权使用的图片。

2012年12月份信用卡“月月抽奖，好运相伴”中奖名单

根据“月月抽奖，好运相伴”活动规则，2012年12月份信用卡中奖名单公布如下：

卡号	姓名	证件号码	单位名称
00062283700xxxx5099	范梦岩	I4108xxxxxxxx150049	中国农业银行温县支行
00062283700xxxx5867	李生云	I4108xxxxxxxx151853	河南省焦作市武陟县旅游局
00062826800xxxx7185	薛豪杰	I4108xxxxxxxx230013	修武县质量技术监督局
00062283700xxxx7356	任沁沁	I4108xxxxxxxx177516	沁阳市柏香镇人民政府
00062826800xxxx5859	李源园	I4108xxxxxxxx11002X	修武县城市管理局
00062283700xxxx6310	李素花	I4108xxxxxxxx08862X	武陟县小董乡劳动保障事务所
00062826800xxxx4535	严利玲	I4107xxxxxxxx111022	焦作市基本决算工程预决算审计中心
00062826800xxxx1508	张全中	I4108xxxxxxxx055050	河南省市温县地方税务局祥云中心税务所
00046375800xxxx0036	郑聚才	I4108xxxxxxxx150017	中国农业发展银行焦作市分行
00062826800xxxx8433	詹歌	I4108xxxxxxxx201523	焦作市人民医院

本报讯（记者孙阎河 通讯员卢红波、韩扬发）临近春节，武陟县乔庙乡马宣寨村茴香稻米合作社的社员明显忙碌起来了。一箱箱包装精美的茴香牌大米，正被来自全国各地的车辆装满外运。河南茴香生态农业专业合作社理事长王福军高兴地说：“农行连续5年的金融支持，不仅让合作社1700亩水稻成为河南省名牌农产品，还在中国国际食品博览会上拿了金奖。现在，北京、上海好多人家的餐桌上都是咱们的大米。”

马宣寨村地势低凹，池塘相连，有种植莲藕和水稻的传统，所产大米晶莹透亮，藕香绵绵，为米中佳品。但由于分散种植，品种杂乱，多年来，该地所产优质大米只能廉价销售。

2006年，村里32户农民发起成立了禾丰绿色稻米产销专业合作社（后变更为河南茴香生态农业专业合作社），由于优质稻种在荷花泥塘中育苗，与荷花相伴，大米吃起来有一股荷花的香气，农民为它取名为“茴香”，并于2007年进行了商标注册。

2008年，合作社在发展过程中遇到了资金瓶颈，合作社负责人在多家金融机构碰壁后，抱着试试看的态度，来到了该支行。

当时，按照信贷制度，其准入、评级和授信等方面均存在着不小的障碍。为尽快帮助企业解决资金难题，扩大生产规模，该支行在风险可控的前提下，尽量简化办贷流程，协助合作社完善、补充各类贷款资料，在上级行对实体型合作社没有具体管理办法的情况下，大胆探索，创新金融服务方式，尝试以小企业贷款管理办法解决合作社贷款无政策支持难题，形成了一套新的合作社贷款操作办法，在最短时间内向该合作社发放了100万元贷款，解决了合作社收稻米不足的燃眉之急。

该支行在为茴香生态农业专业合作社提供信贷资金扶持的同时，为了使合作社产品品牌取得更大附加价值，提升稻米产业核心竞争力，促进稻米产业可持续发展，积极引导其加快土地承包经营权流转，扩大稻米集中种植面积，提高茴香稻米品牌市场的覆盖面和市场竞争力。

通过该支行的有力支持与引导，茴香生态农业专业合作社新增流转土地1200亩，集中种植面积达到1600亩，形成了“土地集约化、种植规范化、生产标准化”的产业化管理格局，并始终坚持实行统一供种、统一管理、统一施肥、统一收割、统一销售的“五统一”经营模式，降低了投入成本，提高了农业产出率，亩产量提升了3%~4%，每亩灌溉水费降低了40%，收割成本也明显减少，并且产品质量得到进一步提升，优质水稻价格每公斤高出市场1元左右，每亩水稻增收上千元。

为了提高稻米产量和质量，该支行支持合作社兴建了精米加工厂，购置了一整套先进检测设备，帮助合作社建立了种植、生产档案和质量追溯制度，建成了基地生产监控链接网站模式，明确了从田头到“口头”一系列食品安全的保障措施。

5年来，该支行累计向合作社发放贷款800万元。在农行的支持下，合作社不断扩大种植规模，生产加工了功能米、有机米、珍珠米等15个品种，通过了无公害产品、绿色产品、有机产品等全国农产品认证，先后荣获全国农产品加工博览会优质奖、中国国际食品博览会金奖。

如今，茴香牌系列绿色大米已在北京、上海、太原、郑州等国内几十个大中城市的超市上柜销售。合作社成员也从起初的32户发展到现在的226户。2012年，合作社完成销售收入4600余万元，利润600余万元。

“十八大报告提出要发展多种形式规模经营，构建集约化、专业化、组织化、社会化相结合的新型农业经营体系，这为我们合作社今后的发展指明了方向。下一步，在农行的大力支持下，我们还要拉长产业链条，争创中国名牌，扩大销售网络，让更多的人都能吃到茴香大米。”王福军说。

农行焦作分行首笔“存贷通”业务获赞誉

本报讯 “农行推出的‘存贷通’业务真不错，不仅提高了借款人的资金运用效率，而且节省了贷款利息支出，十分人性化。我作为该项业务的第一个受益者，感到非常荣幸。”看到农行工作人员来采访，这位姓王的客户开心地说。

“存贷通”是农业银行为帮助个人贷款借款人有效使用资金，节省贷款利息支出而提供的一项专项服务，借款人以本人名下符合条件的单笔或多笔贷款与本人及其父母、配偶或子女名下一笔或多笔存款账户相关联，农业银行根据约定的收益计算规则，为其计付“存贷通”收益。以该客户“存贷通”业务为例，共关联借款人本人及配偶存贷款户3个，按存款账户日均存款达到3万元计算，预计每年可为借款人实现收益1069元，较活期存款多收入961元。

农行焦作分行作为全省“存贷通”业务试点行，为将此项业务做成熟，该分行多策并举，加大推介力度，并于1月25日在农行温县支行成功办理了全省第一笔个贷存贷通业务，为该项业务在全省推广提供了借鉴作用。

（卢红波 赵长海）



送贷入村 温暖民心

日前，农行孟州支行在孟州谷旦镇禹寺村举行了农户贷款禹寺村整村推进启动暨助农取款服务点授牌仪式。据了解，农行焦作分行将充分发挥其在支农惠农、方面的政策优势和产品优势，加大对禹寺村经济发展的信贷支持力度，力争通过三年的努力，把禹寺村打造成焦作市金融系统支农惠农的样板村、示范村。图为授牌仪式现场。

曲林佳 摄