

借势而上提升服务

抓住时机展示形象

农行焦作分行市两会期间实现零投诉

本报讯（记者孙阎河 通讯员卢红波）日前，从农行焦作分行传来消息，在我市刚刚结束的两会期间，该分行切实发挥当地金融市场主流银行的作用，乘势而上，认真作好两会期间金融服务，全力提升农行外部形象。由于组织严密、安排得力、落实到位，该分行服务受到了两会代表和委员的普遍好评，并实现全行零投诉。

每年召开的全市人民代表大会和市政协会议是我市人民群众政治经济生活中的一件大事，也是集中解决人民群众热点难点问题的重要时间。作为市人大代表的农行焦作分行党委书记、行长卢跃进对此高度重视，提早作出安排，要求全行要抓住市两会召开的有利时机，对安全运营、设备运行及优质服务工作进行安排部署，并积极采取有效措施，完善网点服务功能，提升服务水平，树立农行形象。

为确保市两会期间金融服务质量明显提升，让客户最大限度地满意，农行焦作分行周密安排，分层次落实两会期间金融服务的责任和目标，并在市两会召开前夕，就及时召开专门会议，进行专题研究，成立了金融服务领导小组，专门负责工作的落实与督导。

为将市两会金融服务目标落实到各营业网点，落实到每个员工，该分行针对市两会期间会议代表、广大客户的金融服务需求，结合农行金融服务实际，下发了《关于切实做好焦作市两会期间金融服务的通知》，并在市、县两级行和机关各部门，建立了作好金融服务监督及服务质量目标考评的责任机制，实行网点负责人为第一责任人的工作制度。同时，该分行按照上级行关于作好标准化服务的相关规定要求，落实一线各营业网点和柜员的操作责任，推行了接待客户首问责任制和售后服务制度，对不按照标准化服务要求提供服务，遭到客户投诉的员工，将按照员工守则和员工违背规章制度处罚条例等相关规定进行严肃处理；对负有服务监督职责的相关机构和部门负责人予以问责，追究其监管失职责任。

为借助市两会进一步树立农行形象，在服务时间上，该分行要求各营业网点两会期间根据情况适当延长营业时间、增加临时窗口；大堂经理坚持做好客户咨询解释、分流引导等基础工作，尽量减少或者缩短客户排队等候时间。同时，该分行在城区支行抽调综合素质高、营销能力强的员工，组成营销服务小分队，深入沿街门店、专业市场征询客户意见和建议，实行地毯式的上门营销和售后服务，并重新对接

听投诉电话和接受客户来访人员进行了安排，努力在第一时间、第一地点化解服务投诉。

为强化市两会期间运营风险防范，该分行努力强化员工安全意识，落实应急预案管理，预防紧急突发事件、安全事故、刑事案件和 risk 的发生。同时，强化金融信息技术和自助银行服务，落实信息技术、个金部门以及自助银行机具所在地营业网点的管理、维护、加钞等各项责任，要求每一台农行自助银行机具在市两会期间必须 24 小时保持良好运行状态，以方便客户使用自助银行机具存取款和消费结算。

该分行负责人表示，要把市两会期间形成和建立的优质服务机制和安全运行机制长期化、固定化，推动农行焦作分行的各项业务再上新台阶。



春节期间，为让广大群众进一步认知农行，了解金融知识和产品，农行焦作塔南路支行积极组织员工开展“金融知识”进社区活动，通过在社区发放宣传传单、讲解金融理财产品，受到了广大群众的好评。

张海洋 摄

农行博爱支行率先开通“金市通”业务

本报讯 为满足广大客户贵金属业务交易需求，农行博爱支行以“金市通”业务上线为契机，抢抓机遇，大力推广，成为全市第一家开通“金市通”业务的县域支行。

据悉，“金市通”业务是农业银行以上海黄金交易所会员的身份，接受个人客户的委托，代理其上海黄金交易所的贵金属交易、资金清算和实物交割，并具有交易速度快、时间长、出入金灵活快捷，可提取实物和全透明市场等特点。客户只需通过农行网银操作，足不出户即可完成黄金账户的出入金交易，真正实现网上“淘金”！

“金市通”业务作为一项极具发展潜力的新业务，引起了该分行的领导的高度重视，由于没有经验可循，该分行及时召开专题讨论会，认真研究相关资料，详细了解开立账户的流程、各种注意事项，并组织相关人员做好业务培训，把开立账户的详细步骤、注意事项、可能出现的风险点，以及该业务的优势与卖点等精心制作成幻灯片，起到了良好的学习效果。同时，该支行从内部员工开始尝试使用，为进一步向客户推介与营销奠定了基础。

目前，农行焦作分行“金市通”业务已经全面上线，客户只需持本人身份证和农行借记卡，到任一农行网点均能签约开户。

（卢红波 李水秀）

组织到位 投放到位 服务到位

农行武陟支行支持春耕举措实

本报讯（记者孙阎河 通讯员卢红波、韩扬发）春耕时节，农行武陟支行将支持春耕生产作为服务三农的重点工作，通过强化组织领导、作好信贷投放、优化便民服务等措施，扎扎实实地为农民春耕提供金融支持。据统计，截至目前，今年该支行已累计发放春耕生产资金 2130 余万元，其中，发放农户小额贷款 1400 余万元，向两家农业生产企业发放贷款 600 万元，发放农村生产经营贷款 130 万元，基本满足了农民春耕生产所需种子、农药、化肥、农机具等资金需求，以及农业企业节水灌溉设备生产及农业合作社生产的资金需求。

强化组织领导

是落实春耕金融服务的前提。为服务春耕工作，该支行成立了以支行行长为组长、主管副支行行长为副组长的金融服务领导小组，并建立了由 12 名客户经理组成春耕信贷工作服务小分队，走村入户，深入田间地头，农民专业合作社、农业资料生产企业进行调查摸底，准确掌握企业及农户资金需求动向。

作好信贷投放是支持春耕生产的主要保障。为满足企业及农户的资金需求，该支行与上级行有关部门结合，对涉及春耕生产的企业及农户贷款优先受理、优先审批、优先发放，提高审贷效率。特别是为满足农户春耕生产资金需求，春节期间，该支行在武陟县电视台大力宣传农行小额贷款贷款方式灵活、用

款方式灵活、节省利息等优点，并积极与当地村两委联系，利用村民大会和村小组组长会议对惠农卡、农户小额贷款相关知识进行细致讲解，使广大农户深入了解农行小额贷款产品。为方便农户办理小额贷款业务，该支行采取协贷小组推荐农户的方式发放小额贷款，即由全县 130 余个村庄建立的农行协贷小组向农行推荐贷款农户，对协贷小组推荐的农户，该支行组织客户经理进村集中收集贷款资料，进行贷前调查，集中审查审批，办理有关贷款手续。通过这种模式，该支行实现了最短 7 天完成一个村贷款农户的贷款调查、发放过程，及时满足了农户的春耕资金需求。同时，该支行积极采用农户三户联保、公

职人员担保、“农业合作社+农户”等担保方式，解决农户担保难，并积极运用农村生产经营贷款，满足合作社及种植大户的资金需求。优化服务措施是金融支持春耕的重要一环。为保证春耕生产期间农户取款方便及时，该支行积极调整乡镇网点服务作息时间，全力以赴搞好柜台服务，并积极开展在农村卫生所设立农行助农取款点，方便农户足不出户办理金融业务；针对春耕生产期间农户购买生产资料交易量大，资金流动性大的特点，该行合理调度现金，保证充足现金供应；针对农户假币识别能力弱的现状，抽调网点人员深入村庄，积极开展反假币宣传，帮助农户鉴别真假币，努力满足春耕生产的金融服务需求。



2月20日下午，农行武陟支行和武陟县文化局联合举办第三届“农行杯”欢乐新春有奖知识竞猜活动，本次活动是武陟县2013年春节群众性文化活动的重要组成部分，活动以农行理念、产品等知识竞猜为主题，以喜闻

乐见的文艺节目为载体，向广大客户奉献了一场智力与娱乐的盛宴，彰显了农业银行服务客户的良好形象。

图为活动现场。

韩扬发 摄

绿色的麦穗

□全真真

隔窗相望，农行焦作分行那栋白色老式楼房内，始终亮着灯。楼顶处是农行绿色的标志，像是伸着双手拥抱天空和未来的孩子，又像是正在成长的小树，我总说那是绿色的麦穗。

我是个靠工资吃饭的人，每天虽不劳累却是忙碌而充实。每到月中我都会去家对面农行那个老式建筑的一楼取工资。那小小的折子里面有我一个月的柴、米、油、盐，还有孩子的欢笑，老公的温暖，以及老人积满了年华的皱纹，拿着它总觉得是扛了沉甸甸的谷子在行走。

农行门口是棕色的大理石台阶，温润而内敛，像红木馆里内敛的家具，两边是四个粗大的大理石柱子，抬头看是由白色和绿色拼成的标牌，上面悬着 ABC 的英文字样，还有农行的绿色标志和中国农业银行字样。

推门而进，穿着深蓝色制服的姑娘随即迎上，询问我所要办理的业务并帮我取号码条。坐在休息区的椅子上，我开始打量这姑娘，她二十四五的样子，微胖，皮肤很白，颧骨不高但透着绯红，那是年轻的脸色，白净的耳朵上带着心形的小耳钉，只这一点装饰

令人整个都精致起来，头发高高挽着用蓝色发夹夹着又用发网套着，纹丝不乱的，她双手交叠着放在腹部。每每有顾客进来她都会迎上去提供各种帮助，脸上始终带着笑容，这笑容自然而温暖。她笑的时候脸上会现出两个酒窝，小小的牙齿透出洁净的光芒，让人感觉到她年轻的气息。

一位老人进来，从灰色的布兜里翻出一个透明袋子，又从袋子里拿出一张存折。他拿着折子走到补登机前面看着白色的机器一副无所适从的样子，那姑娘走进来简单的交谈之后，帮他吧存折打开放进机器里，那白色的机器把存折吞进去又吐出来，发出吱吱的声音，老人拿着打好的折子忘了道谢，磨着眼睛看，姑娘笑着把花镜递给他。他不住地自言自语，好像在说取暖费没打上，姑娘俯下身来，指着那一排数字跟老人在说着什么，那笑容始终挂着，像是刚盛出来的暖粥，温暖着冬日里的人心，不像素日里习惯的职业式的笑。我们现今无可选择地生活在这钢筋水泥的环境里，见惯了《摩登时代》里机械式的冰冷微笑，握惯了没有温度的手，当我们见到这笑容，瞬间内心的柔软都被唤醒！

忽然想起，我考上大学时，坐着爸爸黑色的二八自行车去农行取学费时的情景，那时的父亲眼神明晰睿智，身材高大，厚实的肩膀是足以扛起全世界。现在，父亲老了，明晰的眼神变得日渐模糊，腰背也不再挺直，偶尔站在门口也是在等待着在外的儿女。此刻，他是否也戴着花镜在仔细查看那折子上有没有打上取暖费，那折子从过去到现在始终装载着全家人的生活。我翻出一串的数字，存了一千元给父亲，拨通那熟悉的电话号码，哪……哪……那电话连接的是我的家。

农行伴您行 征文

1. 电子邮件: jznghgb@163.com (请在标题上注明“农行征文”), 请作者注明联系电话。
2. 信件: 请寄送至河南省焦作市民主南路 88 号焦作农行个人金融部, 邮政编码: 454001。请在信封上注明“农行征文”。

农行助力“黄河人”走四方

本报记者 孙阎河

本报通讯员 卢红波、陈茜

春节前夕，修武县河南黄河人实业股份有限公司的大院里就一派忙碌的景象，几十辆运输车拉着满满的货物从这里驶往全国各地。公司董事长祝桂荣欣喜地说：“如今，公司生产的‘药食两用’发酵型怀山药乳酸菌植物蛋白饮料能形成如此好的市场规模，离不开农行焦作分行的支持！”

河南黄河人实业股份有限公司是一家以怀山药、怀菊花为主要原料，专业从事传统健康养生功能饮料研发及农业产品深加工的高科技型企业，其研发生产的具有营养和保健双重功效的山药乳酸菌(酸奶)饮料更是深受广大消费者欢迎。但在 2011 年黄河人实

业股份有限公司在新产品研发起步阶段，遇到了不小的资金链断流的情况，一度影响整个产品的研发进度。在这个艰难时刻，农行焦作分行在了解企业情况后，一方面按规定尽量简化办贷流程，一方面积极协助企业完善、补充各类贷款资料，很快一次性为该公司办理授信 2000 万元，解了企业燃眉之急。

“公司生产的‘四大怀药’系列产品已得到国内市场的认可，成为了营养、保健、安全的代名词，销售网络布满多个省市。其中，高端产品——山药纯汁系列更是在北京、上海等大城市中高端酒店占据一席之地，仅 2012 年一年公司销售额就突破了 1.5 亿元。”提起公司的发展，祝桂荣感慨地说，“这都要感谢农行送来的及时雨！”

令人感叹的是，农行焦作分行不仅为企业资金的支持，而且为给企业增加更大的产品附加值和节约成本，经

多方奔走，帮助企业建立了 200 亩的原料生产基地，并号召带动周边 200 多家农户种植 1.5 万余亩山药作为企业生产原料。同时，针对企业销售网络大、供应商货款经常积压等问题，为企业量身量身做了资金归集平台，大大提高了该企业的资金流转效率。

据了解，为进一步满足消费者对于食品安全及营养的更好需求，黄河人实业股份有限公司计划今年再建一条更加先进的产品生产线。农行焦作分行在得知企业这一发展规划后，再一次主动登门为企业想办法解难题，力争将公司授信金额增加至 3000 万元。

“有了农行焦作分行的大力支持，相信公司的产品会走向更广阔的市场，会将健康营养安全卫生的理念传递到千家万户。”祝桂荣对未来发展充满信心。

●基层动态

农行孟州支行存款业务实现“开门红”

本报讯 在 2013 年“春天行动”综合营销竞赛活动中，农行孟州支行提前实现了存款业务“开门红”。截至目前，该行各项存款在 2012 年净增 18515 万元的基础上，今年又净增 25923 万元，其中储蓄存款、对公存款、同业存款三大核心指标均率先完成了第一季度工作目标。

为充分发挥理财产品对存款的吸附作用，该行以“本利丰”及结构性存款等农行特色产品为突破口，带动了存款的快速增长。该行还不断加大个人高价值客户的营销和维护力度，对现有客户进行了全面筛选和细致归类，制订了重点客户维护方案，分层次进行拜访和维护，有力地锁定了存款。

此外，该行以支行营业室荣获“2012 年度中国银行业文明规范服务十佳示范单位”为契机，在全行掀起了“打造金字招牌，争当服务明星”的创先争优热潮，通过实行弹性工作制，有效地解决了春节前客流量大、等待时间长的问题，赢得了客户的认可和赞誉，为存款的稳定增长奠定了坚实的基础。

（曲林佳）

农行焦作建设路支行助推“保捷贷”业务显成效

本报讯 自 2011 年 11 月份开办“保捷贷”业务以来，农行焦作建设路支行便将该项业务作为吸引个人客户、提高零售业务服务水平的重要产品，严密部署，迅速行动，成为新业务推广的先行者。短短一年时间，该行办理“保捷贷”业务 7119.7 万元，在总行确定的 220 家经办行中排名第三。

据悉，“保捷贷”全称为个人小额保证保险贷款，是农业银行与平安财产保险公司合作开发的金融创新产品，针对符合贷款条件并在保险公司购买个人消费信贷保证保险的借款人，用于购房以外的合法消费用途，其优势在于放款快速，具有较高的社会效益和商业价值。

业务开办之初，该支行利用柜台介绍、网点 LED 显示屏滚动宣传、客户集聚地上门推广等多种形式进行强力宣传。在业务办理上，该行优化流程、专人管理、限时实行，迅速打开了业务发展新局面，成功办理了全省第一笔“保捷贷”业务。

今年年初以来，为了进一步推进“保捷贷”业务的发展，该支行又选拔了一批业务素质高的同志充实到个贷业务岗位，并要求“保捷贷”业务原则上要做到当日受理、当日审批、当日发放，发放时间最迟不超过一个半工作日，进一步提高了工作效率，受到了广大客户的好评。截至目前，该行已累计办理个人小额保证保险贷 2743 笔，金额 10664.3 万元。（卢红波 王贝）

农行沁阳支行个人存款再创新高

本报讯 今年年初以来，农行沁阳支行以三个明显提升为目标，以“春天行动”综合营销竞赛活动为抓手，突出重点，强化执行，迅速在全行掀起“春天行动”竞赛活动高潮。截至目前，该行储蓄存款较上年新增 15653 万元，完成首季工作计划 100.9%，排名全市第一位。

市分行春天行动营销竞赛活动启动会议召开后，沁阳支行立即组织召开行长办公会和行务会议，对“春天行动”工作进行动员和布置，并结合上年度各网点存款超、欠计划情况，及时对存款活动竞赛目标进行分解，并出台《全行员工营销积分实施方案》、《沁阳农行储蓄存款积分争先赛活动方案》等一系列考核办法，通过加大对储蓄存款的积分分值，有效提升了全员营销主动性。

为提升客户对农行认知度，该行利用春节期间，通过悬挂灯笼、彩带，扮靓网点，渲染、烘托节日喜庆气氛；通过分层次对新老客户进行上门拜访，加深与客户沟通与交流；通过电视、报纸、墙体广告、LED 显示屏等多种渠道，提升农行社会形象；通过组织员工走上街头，为沿街门店及储户赠送春联、福字，增进客户对农行的认知度，受到群众的好评。

（卢红波 郑治国）



为向广大客户提供方便、快捷的金融服务，今年年初以来，农行焦作站前路支行积极开展“金融产品进市场、入店铺”活动，以转账电话、POS 机、网上银行、手机银行等产品为重点，针对周边市场、店铺开展地毯式宣传与营销，取得了良好的效果。截至目前，该支行已为客户办理转账电话 76 部，特约商户 6 户，受到了客户的欢迎。图为该支行员工在为商户测试转账电话。

李朋 摄