

农行焦作分行特色文化建设显成效

本报讯 农行焦作分行认真贯彻落实党的十八大会议精神,有效推进文化强行战略,积极开展特色企业文化建设,进一步增强了凝聚力、竞争力,努力打造“客户首选银行,公众满意银行”,提升了农行业务的整体素质,为促进农行焦作分行又好又快发展发挥了不可替代的作用。

2011年初,该分行新一届党委提出了把农行焦作分行建设成为“客户首选银行,公众满意银行”的愿景,提出了切合农行焦作分行实际的特色企业文化相关理念和要求。通过2011年立体式导入、2012年点对点深植、2013年全方位固化等两年多的扎实工作,企

业文化宣讲覆盖面达到100%,员工对企业文化核心理念知晓率达到100%。全行员工对通俗易懂的农行焦作分行特色企业文化耳熟能详,实现了全面认知,深刻认同,自觉践行,并在各个层面、各个岗位潜移默化,努力践行。

特色企业文化建设,依托理念的指导,实施企业经营观念变革、优化业务流程,创新管控制度,通过制度流程逐步固化企业理念,落实企业文化要求,把企业文化真正化为企业员工行为。三农文化、经营文化、服务文化、合规文化、业绩文化等,在经营管理过程中和员工行为中得到体现,成为自觉的行为习惯。这些习惯为经营水平地提高奠定了

坚实基础。两年多来,农行焦作分行核心业务指标持续高速增长,各项存款净增31亿元,增幅达45%,各项贷款净增17亿元,增幅达63%,经营效益在全省农行系统保持前列,各项业务经营指标创造了历史最好水平。与此同时,该分行员工的服务观念也在发生着根本性转变,企业形象在社会公众中的影响力、渗透力明显提升,经营管理水平和效益明显提高。

促进精神文明与物质文明的和谐统一,实现企业文化与战略目标的和谐统一、企业发展与员工成长的和谐统一、文化优势与竞争优势的和谐统一,企业文化和各项业务快

速发展的和谐统一,通过“精细化”基础管理,抓合规文化建设,强化组织体系控制,强化岗位责任约束,增强了员工合规意识。目前,全行员工的合规行为明显增强,道德规范和行为准则的自我约束能力明显提高。各项基础管理形成合力,防控监管水平得到进一步提高,风险水平评价为A类行,“内控一类行”创建圆满实现目标。

经过几年的努力,该分行服务三农文化已经成为县域金融行业的品牌,受到了各级政府和社会的好评,强大的品牌影响力令农行的知名度、美誉度节节攀升。

(乔瑞轩)

农行焦作分行 助力小微企业发展

本报讯 “第二届小微企业金融服务宣传月”活动拉开序幕以来,农行焦作分行在全行范围内有序开展了以“助小微、强服务、防风险、惠民生”为主题的金融服务活动,并以此为契机持续健全和完善小微企业金融服务的长效机制。为确保“宣传月”活动开好局、起好步,该分行特邀农行河南省分行讲师团,对全行客户经理以上人员进行了为期两天的小微企业产品集中培训,着力提升全市农行对小微企业的金融服务水平,推动银企和谐互动发展。

(邢云飞)

农行焦作分行运营管理部现金中心 对假币流通“零容忍”

本报讯 农行焦作分行运营管理部现金中心高度重视对外误付假币专项治理工作,把对假币“零容忍”作为自己的工作目标,切实加强回笼券的清分、整点工作,以有效扼制假币的误付。该中心对收缴上来的钱款逐笔进行清分,保证对外支付现金的全额清分,即农行焦作分行对外付出(柜台支付、自动取款机支付、自助存款一体机支付、缴存人民银行发行库回笼款)的纸币现金全部经过清分,有效解决了银行对外误付假币问题,树立银行的良好信用形象。

(乔瑞轩)

农行孟州支行 深化“平安农行”创建工作

本报讯 近日,农行孟州支行组织开展了自助设备安全管理专项治理活动,集中力量、强化措施、找准重点、细致排查,进一步深化了“平安农行”建设工作,提升了全行自助设备风险防范水平。

在专项治理活动实施过程中,该支行由主管行长带队,抽调专人对辖内自助设备安全管理进行了全面、细致的摸底排查,并严格按照《河南农行自助设备安全管理专项治理实施方案》内容要求,及时查漏补缺,防控风险,并与各营业网点签订了专项治理工作责任书,要求各网点加强设备检测与维护,切实保证各类安防设施设备正常运转,确保专项治理活动不走过场。

为确保专项治理工作取得实效,该支行利用宣传版面、短信平台、内部网站等,加强专项治理活动的宣传,提高全员安防意识。此外,该支行还加强了安全保卫专干、基层员工的专题培训,促使一线人员做到安全操作规范、日常管理到位、设备使用正常、功能发挥全面。

(曲林佳)

农行武陟支行 助农取款点全覆盖

本报讯 为提升农村金融服务能力,解决乡镇物理网点不足问题,农行武陟支行集中力量,全力开展助农取款点建设工作。截至目前,该支行已在全县300余个村庄设立农行助农取款点,实现对武陟县村庄的全覆盖。

为做好助农取款点布放工作,该支行成立了由行长任组长,主管行长任副组长,各部门、各网点为成员的领导小组,负责助农取款点的组织实施工作,并制订了《武陟支行助农取款点实施方案》,明确布放目标、布放时限、具体责任人和激励办法。

在推进助农取款点工作中,农行武陟支行积极与县卫生局沟通,选择乡村卫生所为农行助农取款点,并针对乡村实际情况,采用“惠农卡+转账电话”模式推进。在收集好所有村庄医务人员信息后,该支行积极与当地人民银行协调,加快审批速度,由农行焦作分行下基层人员与农行武陟支行个人金融柜员加班做好转账电话的下载、制作。转账电话制作好后,该支行采取网点分送包片的方式,由网点人员逐村上门为村卫生所安装转账电话,免费配置安全用卡提示宣传栏、产品宣传单、验钞机、现金保险柜等办公用品,并给于一定的通信补助。

在转账电话安装后,该支行客户经理现场对村医务人员进行现场培训和引导,确保业务流程各环节合规有序,有效降低各类操作风险。同时,该支行积极通过村广播、散发宣传单等形式,使农行助农取款点做到家喻户晓,提升农民对服务点的认知程度,提高服务点的使用效率,最终实现农行助农取款点对武陟县村庄全覆盖。

(韩扬发)

农行博爱支行 支持县域经济发展获赞誉

本报讯 日前,农行博爱县支行被博爱县委、县政府授予2012年“服务县域经济发展先进金融机构”称号。

近年来,博爱县支行认真践行“面向三农、服务城乡”的市场定位,紧密结合县域经济实际,从加大信贷投入和拓宽金融服务渠道两方面,不断加大支持县域经济发展的支持力度。在信贷支持上,该支行紧扣县域经济发展脉搏,结合县域经济特点,从支持规模以上企业、县域重点建设项目、小微企业发展、个人贷款和农户小额贷款五方面入手,主动介入、优化流程、提高效率,持续加大信贷投放力度。2012年,该支行各项存款较年初净增1.1亿元,存量和增量均居博爱县四大行之首;累计发放各项贷款2.4亿元,较年初增加1.29亿元,全市农行排名第三,有力地支持了地方经济的发展。

为最大限度消除金融服务盲区,该支行充分考虑不同区域客户需求,因地制宜加强服务渠道建设,在城区大力发展电子银行业务,加大自助机具布放力度;在农村开通银行卡助农取款服务点和“农商通”代理支付点,加大“惠农卡”发卡力度。2012年,该支行共开设54个银行卡助农取款服务点,基本覆盖了全县大多数乡镇,有效延伸了金融服务网络和渠道,为城乡客户提供了快捷便利的金融服务,受到了地方党政、金融监管部门和广大客户的好评。

(博宣)

农行焦作分行 精简务实改作风

本报讯 近日,农行焦作分行出台了《关于改进工作作风的若干规定》,要求市分行机关认真转变作风,深入基层了解情况,倾听员工诉求,提高服务水平和办事效率。

农行焦作分行党委要求,辖内各级行在部署工作前都要深入调查,做到不调研不决策。要多到困难较多、情况复杂的分支机构了解情况、倾听员工诉求。各级行汇报情况时,要简明扼要,重点反映问题和建设;调研后要形成报告,向上级组织汇报调研过程中发现的问题、解决措施以及解决时限等情况;发现的问题中涉及其他部门的,要及时反馈;对于基层行提出的问题,可以解决的要及时处理,不能立即解决的要说明确情况,及时向上级组织反映,切实做到件件问题有回复。

农行焦作分行还开展了精简会议活动,提出能用文件、电话等形式解决问题的,决不开现场会议;内容相近、时间接近、与会人员重叠的会议,则合并或连续召开。严禁召开无实质内容、不解决实际问题的座谈会和研讨会。

农行焦作分行本着简化办事程序、提高办事效率的原则,积极改进审批、审核制度要求,对基层行的请示事项一般在2个工作日内答复,紧急请示当天研究及时回复,并将其在不违反保密规定的情况下通过内部网站或电子邮件等形式予以公告,接受监督。对需多部门协同完成的任务,农行焦作分行要求协办部门要与牵头部门密切配合,落实平行作业、事前会商等工作机制,切实提高部门联动效率和营销服务水平。

(乔瑞轩)



小型运动会 赛出精气神

日前,农行焦作分行在机关举办小型运动会,设立跳绳、双升、爬楼、套圈等4个竞技项目。在该分行工会的精心组织下,运动会秩序井然、文明安全、高潮不断、异彩纷呈。

图为爬楼比赛。 邵武 乔瑞轩 摄

征文活动完美收官

日前,农行焦作分行与焦作市政风行风热线、焦作日报社联合举办的“服务民众,农行伴您行”征文活动完美收官。此次活动得到了社会各界的大力支持,收到文章百余篇。5月15日,农行焦作分行举办了征文活动颁奖座谈会,邀请了部分专家评委和获奖作者参加。

获奖名单见下表。 农宣

获奖名单

奖项	标题	作者
一等奖	《绿色的麦穗》 《农行帮我打开幸福门》	全真真 郝成林
二等奖	《焦作农行:最美的陈述》 《大众“情人”》 《心中那一抹“绿”》	陆承原 原称凤 李水秀
三等奖	《农行“春风拂面”来》 《金穗卡之恋》 《三农经理之歌》 《稳稳的幸福》 《妈妈的幸福网银生活》	杨述道 马冬生 李国旗 高斌 王艳萍
优秀奖	《倾心服务,值得托付》 《除夕存钱记》 《农行伴我行》 《因为认真 所以最爱》 《不“吵”不知道》 《铿锵玫瑰映金穗 真情服务赢客户》 《你们》 《农行助我飞》 《以服务赢得我心》 《我与农行共成长》 《情系农行 感恩农行》 《农行网银救了我》 《收获美好生活》 《春意浓,农行情更浓》 《农行伴我行》 《优质服务暖了客户心》 《青春与农行同行》 《舞动青春 感恩农行》 《火一样的服务热情》 《选择》	沈向阳 李文清 汤朝阳 邱保春 邱朝平 王新丽 田云辉 王磊 罗继花 高欢欢 曹朋朋 黄芳芳 潘健 宋娇艳 陈文君 程莹莹 闫咏梅 牛秋萍 韩扬发 李朋



日前,在农总行与中国银联合作开展的借记卡2012年度境外刷卡消费回馈活动中,焦作地区共有七名农行贵宾客户中奖,其中六名贵宾客户喜得十克“传世之宝”金条一枚,一名贵宾客户喜得三克“传世之宝”金条一枚。

图为颁奖座谈会现场。 邵武 乔瑞轩 摄

圆梦在农行

开栏的话

每一个人都有梦想,而当这个梦想与国家的利益、集体的利益融为一体时,这个人也必将是一个充满活力的人,是一个勇于奋斗的人,更是一个无私奉献的人。近年来,农行焦作分行领导班子从业务发展出发,从服务地方经济出发,从提升员工素质出发,通过一系列产品创新、强化服务、关爱员工等举措,将员工的个人梦想与农行的整体发展融为一体,为员工搭建起实现梦想的舞台。

青葱五月,梦想启程。从今天起,农行焦作分行与焦作日报共同开办《圆梦在农行》专栏,每月一期,多层次、全方位记录农行人人的筑梦之旅,将通过管理新星、服务新星、理财新星、锐意新星等多种方式,呈现农行人梦的内涵,展示农行人的风采,激励农行人同心协力、昂扬前行,共同创造农行焦作分行更加幸福美好的明天!

诚信服务 让梦起飞

——记农行焦作分行“十佳”服务明星王利红

本报记者 孙阔河

每个人都有自己的梦想,对于农行塔南路支行柜员王利红来说,赢得每一位客户的信任则是她最大的梦想。为了实现这个梦想,她总是心贴心地与客户交流;为了实现这个梦想,她总是不断地钻研业务技能;为了实现这个梦想,她默默地忍受着那不为人们知的委屈。前不久,在农行焦作分行举办的“神秘人”暗访活动中,王利红被评为农行焦作分行第一季度服务明星,她又一次在实现梦想中超越了自我。

农行塔南路支行解放中路分理处经过多年的经营,有着丰富的客户资源,贵宾客户众多更是这一网点的独特优势。但是,由于贵宾客户办理业务时间较长,涉及金额较大,手续烦琐,对该网点的金融服务提出了更高的要求。在办理业务时,细心的王利红发现,贵宾客户往往不是因为等候时间过长着急,而是因为不知道到底该等候多长时间着急。为此,她总是在为客户办理业务时,主动地提醒下一位客户大概需要等候的时间。一位经常到网点办理业务的客户感慨地说:“我在其他银行也有业务。唯独在农行,让我有宾至如归的感觉。”

如果说,注重细节是王利红赢得客户信任的法宝。那么,树立主动服务意识更是她与客户建立良好关系的保障。当前,金融市场竞争激烈,优质服务则是赢得竞争的关键。在多年的一线服务中,王利红通过不断地摸索,逐渐总结出一套特有的“六必访”工作模式,即:亲戚必访、朋友必访、同学必访、熟人必访、重点企业(单位)必访、商界成功人士必访。做到“必访”容易,做到“访果”就难了。为了让每一次走访都有一个好的结果,王利红不断地学习新的业务知识,钻研理财技能,努力为每一位客户提供适合的金融服务。有一次,王利红经过精心的准备,在走访一位朋友时,根据对方的情况,拿出了多套理财方案,她的朋友当即决定将基本账户全部转到农行。

作为窗口的一线柜员,再周到的服务也难以满足所有客户的需求。每当遇到客户不理解,甚至出言不逊时,王利红总是耐心地给客户解释,尽可能让其满意而归。

今年2月的一天,该网点已经封包结账,一位姓李的



图为王利红在接待客户。 农宣 摄

客户在保安准备关门时快步走了进来,并要求马上提取现金4万元。当被告知已经下班时,这位客户二话不说就骂了起来。看到这种情况,王利红一边安抚客户的情绪,一边请示相关领导。最终,在暂停结账手续的状况下,她迅速为这位客户办理了提现业务。这位客户不好意思地说:“我今天有点急了,你们别在意。正是相信农行的服务,我才一直在农行办理业务的。”

正是凭着这种注重细节、刻苦学习的精神,王利红赢得了一位又一位客户的信任,并在2013年农行焦作分行的“春天行动”中,个人揽储450万元、营销代理保险30万、基金理财产品300余万元。