焦作日报
09
2014年4月23日 星期三
第72期

城乡金融半月刊

焦作日报社
农行焦作分行 联办
统筹:芦凤海 编辑:翟 艳 校对:张雪晖 韩 雪
组版:杨 杰 热线:3930205

打造农行网点新形象 助力建设美丽新焦作

本报讯（通讯员**韩扬发、张丽莉**）今年年初以来，农行焦作分行将营业网点窗口形象融入到美丽焦作建设以及监管部门三年服务提升活动中，于4月11日全面启动网点6S管理试点推广活动。通过该项活动，将营业网点打造成规范化、系统化、标准化、制度化的服务窗口，为美丽焦作建设贡献农行的力量。

网点6S管理是指在营业现场对人员、机具、材料、方法、环境等工作要素进行有效科学管理的理念和方法，主要涵盖营业网点办公用品、安保用品、生活用品、宣传用品、空间管理、划线和基础物品摆放等内容。为有序推进该项工作，农行焦作分行成立了网点6S管理推广领导小组，在各网点张挂了网点区域管理责任人图表，明确网点负责人为网点6S管理的第一责任人，并指定了一名零售业务培训师，作为网点6S管理专员，指导网点6S管理推进实施。

根据6S管理推进目标，该分行严格按照“整理、整顿、清扫、清洁、素养、安全”6S现场管理标准，运用工作现场观察法、抽屉清空管理法、全员清扫法等方法，从各网点实际出发，坚持一点一策，按照使用方便、外观整洁的原则，对物品进行整理与整顿；对理财师、大堂经理、临柜岗位的物品进行重新摆放和定位；将电源线和信号线的盘整、标志的粘贴、绿植的配备等一系列工作调整到位。

为跟进督导，巩固6S管理推广成果，该分行组织了各支行行长、主管行长、网点负责人及内训师到各支行试点网点进行了现场观摩，不断做好网点6S管理的推广总结工作。通过“神秘人”检查、现场检查、视频检查等多种方式，检验评估6S管理实施效果，及时发现问题，制定整改措施。同时，为调动各网点的参与热情，该分行将组织多场亮点展示比赛，通过现场验收、微信投票、评委打分等方式评选出6S亮点奖、推广达标奖、推广优胜奖等奖项。

试点网点站前路支行民主南路分理处主任孟利娟说：“如今，6S管理在该网点已初步形成一种常态化的行为方式，网点员工在‘整理’中学会判断、在‘整顿’中学会节约、在‘清扫’中学会标准化、在‘清洁’中学会制度化、在‘素养’中养成习惯，在工作中学会‘安全’，形成追求卓越、追求细节的良好氛围。”

农行焦作分行 电子银行产品多项指标实现开门红

本报讯（通讯员**李小艳、韩扬发**）今年一季度，农行焦作分行继续加快电子银行业务发展步伐，以提前谋划、活动促进、机制调动，实现了电子银行产品多项指标超额完成省分行下达的目标任务。截至3月31日，该分行个人电子银行活跃客户新增43744户，完成省分行下达首季春天行动任务的156.2%；企业电子银行活跃客户新增337户，完成省分行首季任务的354.7%；实现电子银行收入448.3万元，较去年同期增长15%，完成省分行首季任务的112.1%。

按照谋划到位、储备到位、培训到位的发展思路，该分行制定了2014年电子银行各个时期分重点、分项目、分阶段营销活动图谱，组织开展了2013年四季度电子银行“重点业务目标客户储备竞赛”活动，将企业网银、企业消息服务、智付通等电子银行产品进行储备营销，深入支行巡回培训，进一步提高了一线员工电子银行营销技巧。

该分行抓住首季资源配置最为充足的契机，开展了电子银行“e春e精彩”竞赛活动，以个人网上银行、企业网上银行、个人消息服务、企业消息服务和转账电话为主打产品，分别在支行和网点两个层次开展积分竞赛，实行月评比月通报，并开展了电子渠道分流率竞赛、电子银行收入竞赛等电子银行专项竞赛活动，实现电子银行收入和电子渠道分流量均有较大提升。

该分行根据省分行考核导向，增加了消息服务业务的跟单，把电子银行产品激励集中在网上银行、转账电话、消息服务等重点创效产品上，把业绩考核统一到客户的有效性和活跃度上来，对电子银行条线考核办法进一步进行了细化和完善，强化对基层行行长、主管行长和业务主管部门的考核，将省分行电子银行条线考核排名直接与市分行电子银行部绩效挂钩，网银银企对账率与运营管理部联动，对公结构性存款电子渠道购买比例与公司业务部联动，进一步激发了各层次人员营销电子银行的激情。

●基层动态

自助开卡 便民高效

本报讯（通讯员**张晨阳**）“身份证往机器上一搁，一眨眼工夫卡就吐出来了，也不用填单子，太方便了！”日前，张大爷在农行武陟支行感受自助开卡机快捷的服务后不由得赞叹。

3月26日，农行武陟支行首台自助开卡机正式上线，客户只需持本人身份证，不到一分钟即可完成办卡。自助开卡机的投入使用，免去了客户在柜台填写纸质凭证办理开卡的麻烦，也减轻了柜面压力和排队等候的时间，让广大客户告别了传统办卡的烦琐流程，享受到自助便捷的金融服务。截至目前，该支行已实现自助开卡607张，分流率达到87%，并随卡开通网上银行358户，手机银行367户，自助转账607户。

三道防线 保驾护航

本报讯（通讯员**曲林佳**）临柜业务是防范操作风险的第一道防线，为进一步提高临柜人员业务操作合规性、规范化，农行孟州支行面对外部诈骗、造假手段不断翻新，案件防控形势日益严峻的现实，通过建立“三道防线”，进一步加强临柜操作案件风险防控工作，确保全行临柜业务的安全稳健运行。

筑牢思想防线。定期召开运营风险分析例会，组织临柜人员学习上级行下发的临柜业务案件情况通报，熟悉并掌握当前案件发生的形式、作案手段、伪造工具以及各种防范措施，认真总结成功堵截案件的关键环节，要求临柜人员时刻绷紧内控外防的主弦，克服麻痹思想和侥幸心理，从思想上高度重视，杜绝违规操作。

夯实操作防线。通过“三化三铁”创建和“三基本”知识学习考试不断加强对临柜人员的运营文化教育、履职教育，严格落实各项运营操作制度、操作规程，坚决兑现奖惩措施，努力提高临柜人员的业务知识水平和业务操作技能，引导临柜人员养成时时、事事合规操作的职业素养，大力营造合规操作的良好氛围。

强化监督防线。一是开展常规与专项检查、现场与非现场检查，通过现场坐班、调阅监控、晨会例会等方式加强业务监督与管理。二是定期进行业务通报，分析临柜业务操作中存在的屡查屡犯问题及薄弱环节，提出整改意见，加大整改力度。三是适时开展违规操作行为专项整治活动，强化违规行为治理，让不愿违规、不能违规、不敢违规成为约束每个临柜人员行为的准则。

百日宣讲 防控风险

本报讯（通讯员**李水秀**）近日，农行博爱支行启动了为期三个月的“操作风险防控百日宣讲”活动，将操作风险防控与“三化三铁”创建、“周周少、月月比”活动、日常监管检查等有机结合起来，为夯实风险防控思想基础，提升操作风险防范能力奠定了坚实的基础。

该支行成立了以行长为组长、主管副行长为副组长的操作风险防控领导小组，由运营财会部牵头开展宣讲、培训活动，确保运营条线人员做到四个“100%”，即：100%柜员、100%运营主管、100%网点负责人、100%运营监管经理。

该支行将现行柜面运营涉及的各类重点业务、支付工具、公共基础操作等各项运营基本规章制度，以及现行的新业务、新产品、新制度等作为宣讲重点。要求各营业网点每周进行一次集中业务学习，培训学习相关制度至少要有四个以上文件制度或三章以上操作规程制度，每次组织学习不少于一小时，每周测试一次。支行每月组织一次集中学习和一次集中测试，确保培训效果。

学习焦裕禄 争当好干部

为学习弘扬焦裕禄同志公仆情怀、求实作风、奋斗精神以及艰苦朴素、廉洁奉公的道德情操，促进党的群众路线教育实践活动深入开展，4月18日下午，农行焦作分行班子成员、各支行行长、机关党支部负责人、机关部室负责人奔赴兰考参观学习。图为党员干部参观焦裕禄纪念馆。 **韩扬发** 摄

农行焦作分行 教育实践活动有声有色

本报讯（通讯员**薛琴**）第二批党的群众路线教育实践活动开展以来，农行焦作分行立足实际，创新形式，使教育实践活动有声有色。

该分行选购《党员干部的20个正能量》一书，组织全体党员干部学习；组织赴兰考参观焦裕禄纪念馆，实地感受学习，大力弘扬焦裕禄精神。下一步，该分行将开办“金钥匙”大讲堂，加强与高端客户的交流，帮助党员干部汲取前沿知识；组织“心系群众跟党走”专题演讲，宣传身边人身边事，树立风清气正的良好工作氛围。

●服务在一线

咱老百姓自己的银行

本报通讯员 汤朝阳

4月14日，沁阳市人民医院四楼某病房外传来一阵赞叹声，吸引了不少过往的人。原来，这是农行的工作人员在为一位久病在床的老大爷办理手续。

当日，天空下着绵绵细雨，一位中年男子急匆匆地走进农行沁阳支行建设路分理处，一进门就嚷嚷说卡丢了，要办理挂失并补卡，大堂经理立即上前询问具体情况。经了解，原来这位客户挂失的并不是自己的卡，而是他父亲的卡，按照农行规定，卡可以代理挂失，却不能代理补卡。大堂经理就此对其进行了详细地解释，并说明了代理补卡的风险，可该客户一直强调父亲生病住院，久病在床无法下地，没办法只能让其代为办理。了解情况后，该支行大堂经理将情况立即向会计主管进行了汇报，经会计主管与网点主任沟通后，决定派人到医院对老大爷进行现场调查。于是，便出现了文章开头的一幕。

老大爷亲自写了授权委托书，委托其儿子为代表，代理所有手续，当时周围的人都对农行的工作人员竖起了大拇指。回到网点后，会计主管立即与上级行联系，经过协商，顺利地为老大爷办理了挂失补卡手续。

老大爷的儿子临走前，拉着大堂经理的手说：“谢谢你们，真是太感谢了，农行真是我们老百姓自己的银行啊！”

我的补助款去哪儿了

本报通讯员 王 盛

嘀嘀，嘀嘀……短信通知的声音惊醒了正在午休的焦作市某技校学生小张，“您的尾号为 **** 的银行卡取现500元，请注意核对，详情请咨询电话95599”。迷迷糊糊的小张立刻睡意全无，赶紧翻开床铺寻找那张在农行统一办理的学生补助发放银行卡，但床铺都翻遍了也没有找到银行卡，他这才意识到银行卡丢失了。

小张慌慌张张地跑到学校学生处，告知收到银行卡被取钱的短信和银行卡不见了的事情。学生处领导问明情况后，在广播站播放寻物启事的同时，向农行卡办理网点通报了情况。因为是批量开卡，每张卡发放时都有用卡说明和初始密码，要求持卡人第一时间通过网点柜台或自助设备修改密码，小张因为疏忽大意没有更改，造成密码失密，从而在银行卡丢失后得到卡的人能够轻松取现。

因为小张在收到短信后第一时间就向农行报告了情况，农行工作人员立即指导小张办理了冻结，并锁定了取款地点，对网点取款录像进行了查询。通过查看录像，看到取款人也是经历了长时间的思想斗争后才在自助取款机上取钱，像个学生模样，农行工作人员立即将录像拷贝交给学校学生处进行辨别，学校通过认真查看录像，看到取款人应是本校学生，而且和持卡人认识，就本着教育学生的原则，找到这名学生。这名学生主动承认了错误，并退还了小张的500元钱和银行卡。小张也表示同学是一时糊涂，不再追究同学的责任。

整个下午的经历让校方和小张都对农行的短信服务赞不绝口。临走时，学生处领导对农行工作人员说：“你们的短信通知真好，如果时间长了没发现，学校报案，一是毁了一名学生的美好前程，二是对学校声誉造成了影响。往后，我们会在每届学生招生时作好短信通的宣传。”

农行塔南路支行 储蓄存款增势强劲

本报讯（通讯员**张海洋**）今年年初以来，农行塔南路支行坚持以客户为中心的经营理念，加快推进经营转型，不断改善服务环境、提高服务效率、提升服务品质，赢得了客户的支持与信赖，实现了储蓄存款强劲增长。截至3月末，该支行储蓄存款较今年年初净增1.95亿元，完成一季度计划的145%，绝对增长额和增幅均居当地农行系统第一。

该支行始终把存款工作作为全行的“一号工程和全员工程”来对待，提前谋划，早部署早安排，不断完善各类考核激励机制和办法，充分发挥机制的导向作用，充分调动员工积极性；大力推动传统的存取款业务向现代化的综合金融服务转型，创新推出了理财业务、现金管理、私人银行、贵金属等一大批新兴业务，发行了金融IC卡、校园卡等各类联名卡，满足了不同类型客户的金融需求；通过提升服务质量、强化柜台宣传、实行内外联动、做好客户维护和邀约等措施来固化和拓展客户，以诚相待维护客户的利益，真正做到急客户所急、想客户所想，用真情感动客户、用真心赢得客户。

中国农业银行 焦作分行

农行金融产品有奖知识竞猜

上期答对前十名的读者分别是：

吴 娜	137****0360	王 涛	138****6598
杨静静	137****7410	乔福珍	137****7410
马九帅	139****6742	田三斌	138****2227
翟 艳	150****9155	侯爱玲	139****4977
赵秀娥	159****2321	薛志鹏	159****7163

请以上读者到焦作市民主中路88号农行焦作分行609房间领取奖品，联系人韩扬发，联系电话：13939149781。

本期竞猜题目：

1.农行电子银行的品牌名称是 _____。

2.农行网上银行的网址是 _____。

3.农行掌上银行是否收费 _____。

请以短信形式将答案及姓名发送至韩扬发，联系电话：13939149781。

提升金融服务质量 支持县域经济发展

农行孟州支行党委书记、行长 顾国栋

顾国栋 （本报资料照片）

近年来，作为孟州市金融机构的重要一员，农行孟州支行始终牢固树立“面向三农、服务城乡”的服务理念，充分发挥城乡联动的行业优势，积极优化资源配置，创新金融服务，争取信贷资金，为支持地方经济社会发展作出了积极贡献。截至3月末，农行孟州支行各项贷款余额为5亿元，新增贷款位列当地四大行首位，3年来，已累计投放各类贷款15亿元。

充分发挥振兴地方产业的推动作用。农行孟州支行围绕孟州市皮毛加工、机械制造、生物医药、高新材料等特色产业，根据市政府2014年重大招商引资项目和重点建设项目筛选制定《营销目录指引》，面向集聚区、面向城镇化、面向产业园，选择优质企业和重点项目，加大贷款支持力度，满足企业信贷需求。同时，积极向上级行争取政策支持，将符合国家产业政策、有市场、有技术、有发展前景的小企业作为重点扶持对象，并与孟州市中小企业信用担保公司强化合作，不断加大贸易融资产品推广力度，提高贷款审批效率，创新贷款担保方式，着力解决小微企业贷款难问题，大力支持中小企业做大做强。截至目前，农行孟州支行已累计向20个企业投放贷款15亿元，力争今年新增贷款2亿元。

充分发挥服务三农的带头作用。围绕服务三农主题，立足于支农惠农、强农富农的原则，坚持把农户贷款作为服务三农的拳头产品来培育，最大限度地满足农民的需求。针对农户借款担保难的问题，在采用常规的抵押、质押、四户联保、“农民专业合作社+农户”“公司+农户”等担保方式的基础上，积极探索新的农户贷款投放路径，尝试通过由村委成立风险基金为农户担保的方式开展农户贷款整村推进工作，全力支持特色村和信用村的三农发展。同时，积极推进服务三农现代支付服务平台建设，通过手机银行、网上银行、智付通等服务方式，努力实现农民“足不出户可缴费，身不出村存取款”的服务局面。目前，农行孟州支行已建立31个助农取款服务点，实现了电子支付乡村全覆盖。

充分发挥改善民生的服务作用。农行孟州支行根据城乡居民金融需求日益增长的实际，充分利用农业银行的资金优势、网络优势、技术优势、产品优势和专业优势，大力发展住房贷款、汽车贷款、教育贷款、个人信用贷款等个人消费贷款业务，努力开拓商贸流通、旅游休闲、文化娱乐、餐饮宾馆等消费领域融资贷款业务。通过开拓消费信贷市场，积极培育消费热点，大力促进消费增长，依托持续增长的消费拉动县域经济增长，改善居民生产生活。截至目前，全行累计投放个人贷款1.5亿元，力争今年新增贷款1亿元。同时，在荣获“中国银行业文明规范服务千佳示范单位”荣誉称号的基础上，进一步落实“客户至上 始终如一”的服务理念，通过业务培训、服务培训、6S管理、柜员等级评定、“神秘人”暗访等形式不断践行服务承诺、拓宽服务领域、提升服务质量，努力打造卓越金融服务，建设客户满意银行。

管理明星谈发展