

●基层动态

稻花香里话小康

本报通讯员 李小艳 韩扬发

“俺们的大米是绿色有机食品，发展前景好；合作社规模大、渠道广，致富快……”尝到发展现代农业甜头的菌香生态农业专业合作社理事长王福军高兴地说。

走进武陟县乔庙乡马宣寨村，扑鼻而来的是清新的泥土中散发的荷花香，映入眼帘的是一望无际的稻田。稻田旁，肥沃的黄河水正在田间流淌，田埂的电线杆安装的杀虫灯上，沾满了有害的昆虫，车子里拉着的沼液是准备向田里施的有机肥。这就是获得全国农民专业合作社示范社称号的河南菌香生态农业专业合作社。

武陟县乔庙乡马宣寨村地势低凹，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。该县是我国优质水稻主产地之一，水稻资源丰富，但由于分散种植，品种杂乱，多年来，所产优质大米只能廉价销售。

2006年，村里32户农民发起

成立河南菌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“菌香”，并于2007年进行了商标注册。

然而，好水稻也得有好的加工设备和包装才能卖上好价钱。该合作社刚成立时，由于没有加工和包装设备，水稻丰收后委托新乡市原阳县一家加工企业加工稻米，不仅要支付高额加工费，白白把稻糠留给厂家，而且在稻米产出率上被人“宰割”，还不能保证“菌香”的纯正性，影响附加值。

“要是没有农发行金融服务创新，我们合作社难以发展得这么好。”王福军感慨地说。

2008年，农发行武陟支行成立了惠农信贷大厅，组建了农户贷款客户经理队伍，进一步加大对三农的支持力度。由于该合作社购买机器设备急需资金，王福军在多家金融机构碰壁后，抱着试试看的心里来到了农发行武陟支行。作为新兴农业的主体，当时农发行信贷政策中也找不到对应的贷款主体，该合作社资

金需求受到限制。

为解决合作社担保难、贷款难，该支行积极与当地政府部门协商，成立了武陟县中小企业担保有限公司，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，尝试以小企业贷款管理办法解决合作社贷款无政策支持的难题，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。截至目前，该支行已向该合作社累计投放贷款800万元。

“在农行的支持下，合作社社员增加到了265户，流转土地2000多亩，产品不仅在河南、山西、河北等10多个省销售，还走上了北京、上海人民的餐桌，仅2013年该合作社就加工稻米1500万公斤，实现销售收入6579万元，净利润388万元。”说起该合作社的发展，王福军乐得合不拢口。

目前，该合作社生产的17个“菌香”牌有机大米品种，获得了无公害产品、绿色产品、有机产品等全国农产品认证，并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。该合作社的品牌打响后，吸收了焦作、新乡两市四县13个农民专业合作社，涉及1万多名农民。

“小康不小康，关键看老乡。农村发展、农民致富是农发行支持三农的根本目的。”农发行焦作分行领导说。随着土地流转到该合作社，社员摆脱了对土地的依赖，开始二次创业。为支持社员二次创业，农行与该合作社共同探讨，由该合作社的监事会、理事会成员组成农行小额贷款推荐协管小组，负责筛选推荐品行良好、信用观念强、经营活动合法合规的优质农户，农行客户经理在调查后，对推荐农户进行信贷支持。通过该合作社推荐，该支行累计向该合作社社员发放1900余万元农户小额贷款。

随着该合作社及社员发展，该支行的农户小额贷款已不能满足部分社员的资金需求。为此，农发行焦作分行开始了农户贷款的换挡升级。今年，农总行针对农民专业合作社、家庭农场、农村生产经营大户出台了贷款管理办法，为农发行焦作分行进一步加大对农业新型经营

主体的支持提供了契机。

“有了农行的这50万元贷款，完成与合作社签订的300万公斤水稻供应合同底气更足了。”该合作社社员王晓峰这样告诉笔者。

为支持从该合作社中发展起来的经营大户，针对担保公司担保费用高的情况，在上级行的指导下，农行武陟支行积极进行担保模式创新，采用“合作社+农户”的方式，由该合作社向其供应大户提供担保，该合作社自愿为其推荐的农户承担代偿责任。对即将到期的贷款，该合作社协助农行负责催收，到期不能偿还的，该合作社及时为农户代偿本息。该合作社从社员土地流转费及分红中扣除代偿资金。这种方式既增加了农户获得贷款的有效性，又提高了银行发放贷款的积极性；既防范了农行贷款风险，又保障了农户信誉，该合作社资金也不会受到损失。目前，该支行通过该合作社担保模式，已向该合作社社员发放3笔共计200万元的农村生产经营贷款。

●一线风采

●一线风采

巾帼风采别样娇

农发行温县支行女工工作侧记

近年来，农发行温县支行针对女员工大部分从事一线临柜工作的实际情况，紧紧围绕业务经营，深入推进“女职工文明示范岗”创建活动，充分展示了当代农发行女性的风采。截至目前，该支行多次被省分行和当地政府评为女工工作先进集体。

创新服务，精细管理，提升客户服务能力。为提高临柜人员服务水平，该支行深入开展服务竞赛活动，制定规范化服务实施细则，对营业环境、临柜服务、文明用语等进行详细规定，实施精细化6S服务管理；建立服务监控录像调阅检查制度，对员工的不规范服务行为进行专门的剪辑，在全体员工大会上播放，由服务检查人员进行现场点评，让每一位女职工在服务中都做到了仪表大方、举止端庄、精神饱满、热情周到、真诚服务。

积极营销，勇于开拓，提升业务营销能力。今年年初以来，该支行利用女工人多、关系广的优势，成立4个女工营销小组，组织她们面向市场，走出行门，积极营销，利用休息时间走街串巷，积极向广大市民、客户宣传营销农行的理财产品，树立农行的良好形象。

创新理念，推进转型，提升业务发展能力。今年年初以来，该支行积极采取措施，充分发挥女员工耐心的特点，做了大量细致的柜面工作，有效推进以折换卡工作，推进网上银行、手机银行、电话转账宝等电子渠道产品的交易。目前，该支行的电子银行产品的绝对额和分流量均居全市前列。

强化学习，提高素质，提升团队作战能力。由于女工绝大部分都从事一线临柜工作，该支行为提高服务效率，减少客户等候时间，把练技能作为长期工作来抓，每季度开展业务技术大比武活动，将比赛成绩与工资挂钩。强烈的敬业精神、高度的责任心和良好的机制驱使每一名女工都不断超越过去、超越自己、超越同事，该支行在农总行组织的三基本验证考试中成绩名列前茅。

培养典型，关注成长，营造和谐工作氛围。为增强女工归属感，该支行每天组织机关人员为基层网点柜员免费送餐，并针对女工特点，开展三八节女工活动、妇女保健知识讲座、妇女保健按摩等活动，以此增强团队凝聚力。



8月6日，农发行焦作分行党委班子成员及相关部室总经理分成5组，到10个支行的48个网点开展夏季送清凉慰问活动。每到一网点，市分行班子成员亲切地将购置的白糖、绿豆、茶叶、洗发水、牙膏、花露水等慰问品递到员工手中。

韩扬发 摄

服务一视同仁
赢得客户称赞

本报讯（通讯员陈文君）8月8日中午，农发行沁阳支行营业室大厅里只有两三名客户，柜员正在井然有序地办理业务。这时，门被推开了，伴随着拐杖敲击地的声音，所有人的目光都被玻璃门外的一位老人吸引了过去。

这位老人非常瘦小，拄着拐杖蹒跚地走进营业厅，大堂经理和保安走上前去搀扶。大堂经理询问他办理什么业务，他用很低的声音回答：“换钱。”此时，有个窗口前的客户刚好办理完业务，保安帮老人拿了个号，并将老人搀扶到柜台前坐下。老人拿出一个塑料袋，将袋里钱倒在柜台的凹槽里，全是零币。据了解，这位老人靠行乞为生，他想将这些散钱换成整钞。经过一个多小时的清点，大爷看着自己辛苦得来的钱变成了百元大钞，舒心地笑了，连连向网点员工表示感谢。

男童不慎走失
员工热心相助

本报讯（通讯员李水秀）8月5日中午，一名6岁左右的小男孩与家人走散后，走进了农发行博爱支行中山路分理处的营业大厅，热心的大堂经理在向警方求助时，小男孩的家长找到了这里。

据了解，临近中午时分，大堂经理在对整个大厅进行巡检时，看到一名6岁左右的小男孩在客户等候区里安静地坐着，当最后一位客户办完手续离开的时候，小男孩还未离开。于是，大堂经理俯下身，轻声问小男孩：“中午了，怎么一个人还在这里不回去吃饭呢？”小男孩就开始低声哭起来，一边哽咽一边告诉大堂经理，自己和姑妈一起来逛街，因为贪玩和姑妈走散了。由于小男孩说不清家庭住址，只记得母亲的电话，但工作人员拨打多次均无人接听。就在大堂经理准备拨打110求助时，小男孩的堂哥找到了这里。原来，男孩的爸爸经常带他来该网点办手续，所以在与家人走散后，小男孩直接就走进了该网点，并最终等来了家人。

●温情服务在农发行

中国农业银行
AGRICULTURAL BANK OF CHINA
焦作分行

农发行金融产品
有奖知识竞猜

上期答案回答正确的读者分别为：
李萌杰 187****9759 冯玉荣 139****8767
贾志红 139****3763 李永胜 138****9033
乔萌萌 134****6787 沈增强 138****3167
卢阳萍 137****4319
请以上读者到市民主南路88号农发行焦作分行609房间领取奖品，联系人韩扬发。
本期有奖知识竞猜题目是：
关于农发行信用卡消费分期、账单分期费率叙述正确的是：
A.3期消费分期费率为分期本金的1.8%
B.每期账单分期费率为分期本金的0.6%
C.12期消费分期费率为分期本金的7.2%
D.账单分期、消费分期费率相同
请以短信形式将答案及姓名发送至手机：13939149781。届时，将随机抽取答案正确的十名读者，并赠送农行精美礼品。

●“我心中的6S”征文

作为农发行焦作分行的员工，我所定义的幸福就是客户满意度的增加，是业务办理完毕时客户给出的那分肯定，是客户脸上那分真诚的笑容；我所理解的幸福就是在企业中有一分家的归属感，能够被企业接纳成为大家庭的一员。现在，我正拥有着这样的一分来之不易的幸福，这一切都源于——6S管理。

自农发行焦作分行推广6S管理以来，农行河南理工大学分理处积极响应市分行号召，严格贯彻实施6S标准化管理，始终坚持管理出效益的理念，因地制宜制订出方案：思路要清晰、行动要果断、成果要保持；对6S管理的每项内容进行了细致地研究，制定了相应的对策，提出细节决定成败的总方针。大到营业大厅功能分区的划定、网点柜台物品的设定、展示

柜的陈列、运营主管各项凭证及档案的摆放；小到各种绿植的定位、残障桌椅的设定、墙角蜘蛛网的清理、自助柜员机上的灰尘的清扫，无不体现着每位员工对细节的关注。

6S管理不是一个人的事情，而是要每位员工增强主人翁意识和责任感。每位员工都有卫生责任区，要求其上班提早30分钟到岗，整理仪容、仪表，负责区域卫生清洁；每天下班离开网点前，均需整理个人桌面，清扫、整理个人责任区的6S工作。有句话说：复杂的事情简单化，简单的事情程序化。6S管理并无高深的理论，贵在坚持。为了鼓励员工保持成果，网点每周组织一次员工责任分区的大检查，评出最优星与最差星，给予相应的奖惩。

一分耕耘，一分收获。通过强化

幸福是什么

6S管理工作过，农行河南理工大学分理处的大厅亮起来了、柜面整洁了、物品摆放整齐了、员工的服务更加出色了，到网点办理业务的客户也越来越多。河南理工大学几位退休老教授的中肯评价，令人员工振奋：“服务有变化了，网点变得整洁了，服务品质也提高了，真好！”针对河南理工大学大客户群体的特殊性，考虑到学生接受新事物的能力比较强，农行特别为学生设定了微信互动平台并及时更新信息，不仅使学生们通过微信平台及时了解农行的产品信息，而且降低了其在等待办业务时的焦躁心情。

6S管理的成果是所有员工努力的结晶，我们要把它作为一项长期的工作来抓，让农行的优质服务获得更多客户的认可。

尹文兰

●产品介绍

农发行传世之宝贵金属

金秋送爽，丹桂飘香。值中秋佳节即将到来之际，农发行焦作分行隆重推出了“传世之宝”吉祥圆满金吊坠、平安吉祥金吊坠、阖家团圆银月饼等贵金属产品，寓意团团圆圆，平平安安、吉祥如意，幸福美满，阖家团圆！是中秋佳节馈赠爱人、亲朋的佳品。

李 朋

