

●农行动态

明确目标 精准发力

农行焦作分行多措并举打好年度收官战

加大国际业务营销力度

本报讯(通讯员薛超良、李小艳)日前,农行焦作分行新一届领导班子成立后,召开了三季度业务经营分析会,对今年12月份和明年的工作进行了安排部署。

会上,该分行党委书记于雅辉要求,全行上下要明确目标、精准发力,全力打好年度收官战。一是坚定年末各项业务冲刺目标不动摇。为打好年度收官战,该分行党委专门召开会议进行研究,并提出了“三个不变”的要求:即年度任务不变、办法措施不变、信心和决心不变。二是坚定加压奋进、持续推动的势头不动摇。全行上下要锁定目

标、紧盯不放,将存款增长作为年度收官工作的重中之重;积极营销、抢抓早,为明年贷款投放储备好项目;认真分析、深入研究,拓宽中间业务增收新渠道;明确重点、一户一策,千方百计解决不良贷款清收难题。三是坚定从严风险管控的措施不动摇。从加强信贷风险管控,从严加强重点领域、重点部位的操作风险防范,从严加强员工行为管理,从严加大内外部问题整改力度和责任追究力度;从严加强党风廉政建设;从严加强信访维稳和舆情防控管理。

于雅辉提出,全行上下要未

雨绸缪、统筹兼顾,提前谋划明年开门红工作;各部门要根据各自工作实际,制定明年一季度工作目标、工作措施、所需资源和条件,争取各项工作主动权,打好来年第一仗;要密切跟踪辖内的重点项目、重大工程、重点客户,编制营销目录,明确营销责任和进度,早布局、早介入、早动手,做好优质客户和优质资产项目的营销储备工作,争取明年早投放、早见效;针对客户的不同需求,将农行产品组合打包成多种套餐,分别为客户提供贷款、结算、电子银行、信用卡等全方位的金融产品服务,组织营

销团队进行大力宣传,实现产品与客户的无缝对接;对宣传物品、电子机具、电子银行体验区等进行充分准备,确保客户营销时电子机具等准备充分、及时跟进;合理分配人员,充分挖掘其潜力,着力培养一批懂业务、善营销、会管理的营销团队,切实提高营销效果。

于雅辉在会上还要求,通过强化执行力建设,加强纪律管理,建立科学的用人机制,树立正确的业绩观,事事处处关心员工等方式,为明年一季度及今后工作奠定坚实基础。在距今年年底仅剩一个多月的时间里,全体

职工要围绕省分行综合绩效考核导向,对完成既定的全年目标任务做到心中有数、充满信心、不打折扣;各支行要增强一级法人意识,切实加强管理;在用人上,坚决不搞亲疏疏,不搞歪门邪道,重点看执行力、看工作业绩,用那些政治上过硬、立场上坚定、工作上踏实、业绩上突出、人品上正直的人;想方设法调动员工的工作积极性,落实好上级行有关员工的优待政策,把好事办好办实,树立“严管就是厚爱”这一理念,从严加强员工行为管理,培养和引导员工树立正确的价值观和人生观。

本报讯(通讯员韩扬发)今年年初以来,农行焦作分行将国际业务作为支持企业发展、促进收入增长的重要抓手,不断加大国际业务营销力度,并取得明显成效。截至目前,该分行办理国际结算21031万美元,办理结售汇8590万美元,累计实现跨境人民币结算65847万元,累计办理国际贸易融资2651万美元,累计办理国内信用证开证8300万元,累计实现对公国际业务收入248万元。

在工作中,该分行制订了战略产品激励方案,对符合条件的国际结算量、结售汇、贸易融资和跨境人民币的新增以及存量客户给予不同程度的奖

励;在发展好现有国际结算和结售汇业务的基础上,从源头做起,及时跟进重点资本项目的客户营销,充分抓住汇率、利率市场化和双向波幅扩大的机遇,加强组合产品、联动产品的研究和营销,加强本外币业务联动营销,提高农行收益水平和市场竞争力。同时,该分行加强对贸易融资等高收入产品进行营销,积极发展跨境参融通和代理福费廷等表外业务,拓展新的业务增长点。

此外,在国际业务营销过程中,该分行及时做好外汇管理政策的传导和解读工作,组织经办人员及时学习省分行及国家外汇管理局下发的文件,抓好日常外管政策落实。

●基层动态

农行沁阳支行 强化员工行为管理

本报讯(通讯员陈文君)为提高员工的整体素质,增强服务意识,有限防范案件风险,近日,农行焦作分行沁阳支行采取多种措施强化员工行为管理,取得了明显成效。

该支行要求全体员工签订不参与经商办企业、民间借贷和非法集资承诺书,并对承诺书内容进行逐条学习。各网点主任和机

关部室负责人是相应单位和部室员工行为排查的第一责任人,对排查的真实性负责,对发现员工违规违纪行为而隐瞒不报的,将承担连带责任。同时,该支行组织全体员工反复学习“四十条严禁”、行为守则和违反规章制度处理办法等有关规定,增强全体员工遵规守纪的自觉性,促进各项业务快速发展。

农行武陟支行 为青年员工成长搭建平台

本报讯(通讯员张晨阳)日前,农行焦作分行武陟支行营业室被总行授予“青年文明号”称号,这也是我市农行系统唯一一个获此殊荣的网点。

在日常工作中,该支行高度重视青年员工的成长和需求,不断丰富活动载体,加大培训力度,为青年员工成长搭建平台。该分行通过晨会、夕会、座谈会、演讲比赛、青年员工培训和培训力度;通过开展业务大练兵、业务技能测试等活动,提高青年员工的业务技能;选派优秀青年员工到其他单位进行沟通交流,学习先进经验;通过员工职业规划设计和培训,增强青年员工的归属感和忠诚度;通过举办元旦晚会、体育竞赛、趣味运动会等文体活动,舒缓青年员工的工作压力,增强团队意识;积极组织青年员工参与普及金融知识普及月、金融知识进万家等活动,向广大群众宣传金融知识;

踊跃参加爱心捐助、义务献血等活动,为社会公益事业贡献一分力量。

同时,该支行结合网点软硬件和软件设施进行完善,全方位提升服务品质;大堂经理要当好迎宾员、引导员、指导员、管理员、调解员、营销员、咨询员,柜员在平时的服务中严格按照“柜员文明服务七步曲”的标准为客户办理业务,强化“三声服务”、首问负责制,并在办理业务的过程中做到微笑服务;开展主动服务和节日问候语活动,把客户的需要当成自己的需要;在员工每日必经之处设置笑脸墙,提醒员工要为客户提供微笑服务;建立服务奖惩机制,对规范化服务做得好的个人,给予一定的奖励,凡因服务态度恶劣,造成客户投诉的,一经查实,将对有关责任人进行严肃处理;在文明服务监督台张贴全体员工的工号、照片,让客户直接进行监督。

农行博爱支行 做好自助设备管理工作

本报讯(通讯员李水秀)为进一步规范自助设备的日常管理工作,有效防范风险隐患,提高客户满意度,近日,农行焦作分行博爱支行采取多种措施做好自助设备管理工作。

为避免出现取款机内现金不足、无法正常取款等问题,该支行要求自助设备管理员每天至少查看两次钞箱内的现金情况,尽量将加钞时间安排在班前和班后的整理准备过程中,减轻柜台压力,确保自助设备正常运行。同时,该支行定期抽调运

营、科技、安全保卫和客户部等部门的工作人员,组织开展自助设备专项检查,重点检查岗位设置、现金管理、长短款及吞没卡处理情况;在每月的网点安全保卫检查中,重点关注自助设备加钞间的防火、防盗、报警设施等,确保检查覆盖率达100%;在自助设备前张贴1米线温馨提示,在密码键盘处张贴保护密码标志,在隔断上放置小废纸篓;加强“6S”管理,为客户营造一个温馨的自助办理金融业务环境。



▲近日,农行焦作分行党委书记于雅辉到现金中心进行调研,实地察看了现金收押库,并到出纳、加钞、清算处逐一了解情况。图为于雅辉(左三)在现金中心调研有关录像。
韩扬发 摄

▲近日,农行焦作分行温县支行利用晨会时间,组织员工集中学习党的十八届四中全会重要精神。
王呈祥 摄



为提高各营业网点的综合营销能力,11月12日,农行焦作分行举办了客户营销与管理技能培训班,各支行主管零售业务的副行长、部门负责人、网点负责人、网点个人客户经理及内训师参加了培训。图为培训现场。
韩扬发 摄

加强队伍建设 提高专业素质

本报讯(通讯员陈健)为加强青年员工队伍建设,提高青年员工的专业素质,11月8日至9日,农行焦作分行举办了2014年青年员工培训班。

据介绍,此次培训以专家授课为主,学员经验交流、专题研讨为辅,并为青年员工精

心设计了《职业心态塑造》《团队建设与激励》和《商务礼仪》等课程。在培训中,专家采用互动、演练等方式进行讲解,青年员工积极配合、踊跃发言,营造了浓厚的学习氛围。通过培训,进一步提高青年员工的职业素质,为该分行可持续发展提供了人力保障。

积极打造自助贴心银行

本报讯(通讯员韩扬发)今年年初以来,农行焦作分行不断加大自助设备管理力度,保障自助设备全天候正常运行,积极打造自助贴心银行,有效满足群众的自助服务需求。截至11月14日,该分行现金类设备日均交易笔数达15.6万余笔,比去年同期增长7%;日均交易金额达16万余元,比去年同期增长16.09%;月平均开机率达94%以上。

该分行要求所辖支行充分发挥自助管理及监控系统的作用,进一步强化自助设备的日常管理,重点关注缺钞、缺纸

等资源预警类故障,并要求各支行短信接收人员要及时响应系统发出的设备故障短信,按照时间要求及时处理自助设备在运行中出现的故障,主要包括缺钞、缺纸、网络故障、读卡器故障等;实时关注资源预警类故障,合理预估预警类故障并及时解决。

该分行根据自助设备金融性交易笔数、正常运行率、业务收入等指标制订考核激励方案,给予自助设备管理员一定的奖励,做到有奖有责,充分提高自助设备管理人员维护设备的主动性和积极性。

开展“三定三示”活动

本报讯(通讯员韩扬发)为贯彻落实上级行“总基调”“三化三达标”重要精神,规范全辖安全保卫安防设施精细化管理,有效推进安全保卫“合规风险防范”营业网点和离行式自助银行的规范化建设,近日,农行焦作分行开展了以定位、定岗、定责,标示、提示、警示为重点的“三定三示”活动。

活动中,该分行要求各营业机构做好安全保卫安防设备的定位及安全保卫人员的岗位管理工作,并按照上级行的要求,对操作人员的职责进行明确化管理;要求营业机构对安全保卫安防设施进行设备标示,对安全提示语进行规范操

作警示语进行警示。同时,为有效推进“三定三示”活动的开展,该分行专门成立了以主管行长为组长,安全保卫部、现金中心、各支行有关负责人为副组长的领导小组,要求各支行利用一个月的小组将营业室实施完毕,利用两个月的时间将全部营业机构实施完毕。

此外,各支行营业网点要对安防设备物品进行集中管理和分区管理,对同种物品区分类别管理;做到报警区域分布控制总表、联动门、防护器材等各类总表、标识有名有家;减少隔断物或采用透明化的方式,直接展示物品状态,实现安防设备物品透明可视,做到安防设备物品直线直角。

农行焦作分行全力服务经济转型示范市建设



为提高网点柜员业务技能和服务水平,近日,农行焦作分行沁阳支行利用班后时间在辖内开展了柜员技能测试活动。图为技能测试活动现场。
陈文君 摄

本报讯(通讯员李水秀)11月14日上午,农行焦作分行党委书记于雅辉代表该分行,参加了在市中心举行的2014年“面对面”述职评议政风行风活动,赢得了各位评委的好评,在33个公共服务行业单位中取得第六名的好成绩。特别是今年年初以来,该分行在支持焦作经济转型示范市建设、县域经济发展、改进工作作风、提升服务水平等方面,充分发挥作用,履行社会责任,作出了突出贡献。

围绕经济转型示范市建设,农行焦作分行加大信贷投放力度,突出信贷投放重点,集中规模资源支持全市高等级优良客户、中小企业。今年前三季度净投放贷款11亿元,为支持我市地方经济发展再添新动力。同时,该分行相继支持了焦作万

方、风神轮胎、华润电力、佰利联、广东兴发等优质贷款客户,相继支持了超威电源、平安种业、沁阳碳素、江河纸业、天鹤型材、飞孟金刚石等中小企业,并为其提供国际业务、理财融资、代发工资等多项服务。

作为服务三农的主力军,农行焦作分行切实履行社会责任,不断强化三农服务,为全市农业生产、农村繁荣、农民致富提供坚实的金融保障,优先满足县域优质农业产业化企业的资金需求,累计为7户农业产业化龙头企业发放贷款1.3亿元;依托县域网点、人员、网络等优势,积极发放农户小额贷款和惠农卡,累计发放小额贷款4.6亿元,发放惠农卡21万张;在多个行政村农家便民店等场所安装专用刷卡电话,使村民不用出村就能办

理金融业务。目前,该分行已开通农行银行卡自助取款点704个,安装转账电话4000余部,乡镇覆盖率达100%,行政村覆盖率达67%,交易量在我市金融机构排名第一。

旅游业是我市新兴的支柱产业,对我市经济具有较强的带动性。为了支持全市旅游业的发展,农行焦作分行累计发放贷款5亿多元,相继支持了云台山、青天河等全市重点旅游项目。同时,该分行对景区的家庭宾馆、家庭饭店提供全面的金融服务,累计发放贷款5000余万元。

为了更好地为全市居民提供文明优质的服务,农行焦作分行狠抓服务品质提升。目前,该分行48个营业网点已全部完成改造升级,外部形象焕然一新,改造后

的营业网点宽敞明亮、层次分明、功能互补,能够满足不同层次客户的金融需求;相继投放自助设备、查询机、网银体验机、自助发卡机408台,以此来缓解客户办理业务排队现象,致力打造“不排队银行”;严格按照2014版服务收费新标准,认真落实银监局服务收费“四公开”制度,在所辖网点公布收费价目目录;通过打造标杆网点等措施,打造独具焦作农行特色的服务品牌,文明标准服务得到了省银行业协会、市银监局的充分肯定。在去年“群众满意基层站所”单位评比中,该分行有3个网点被评为省级“群众满意基层站所”,9个网点被评为市级“群众满意基层站所”,名列全省农行系统和我市金融系统第一名。