

# 周口农行“软硬”兼修强服务

随着市场竞争的加剧,银行已由原来单纯的产品竞争延伸到服务竞争。作为银行服务最前沿的阵地,营业网点最能体现银行整体形象,体现银行的服务水平及人性化服务程度的高低。“要让客户满意,首先要做好最基本的网点服务,银行网点服务要做到‘软硬’兼修。”周口农行某负责人表示。据了解,近年来,该行持续改善网点硬件环境,提升客户服务水平,不断改善客户体验,客户满意度大幅提升。

**加强网点建设 提升硬实力**

周口农行将物理网点延伸至乡郊县城等偏僻区域,数量达到了 88 个,使金融柜台更贴近广大客户。不仅如此,周口农行对网点建设也是极为重视。该行营业网点按业务功能进行分区,设有咨询引导区、客户等候区、现金服务区、非现金服务区、自助服务区、理财服务区和互动体验区等;为辖属营业网点增配了自助发卡机、自助终端、点验钞机、复印机、饮水设备、便民箱和高峰提示牌等便民服务设施,大大提升了市民对农行服务的体验水平。近期,该行更引

进了“整理、整顿、清扫、清洁、安全、素养”的 6S 管理理念,对营业网点环境卫生、机具物品合理摆放、服务人员业务素养、营运安全保障等方面提出了标准化要求,实现了营业网点精细化管理,为客户提供更舒适和优质的服务环境。同时,为听取市民的建议,还特意设置了客户回音壁、行风评议征集箱等。优质的服务受到了行内外的肯定:西城支行营业部、沈丘支行营业部、扶沟支行江村分理处被评为“2014 年度群众满意的基层站所”,沈丘支行营业部、淮阳支行营业部被市银协评为“双十佳网点”,于辉、王海霞、李小丽、轩玉东等人分别被评为“双十佳先进个人”、“双十佳大堂经理”。

**立足客户需求 提升软实力**

自 2008 年股改上市以来,该行开始了文明标准化服务导入工作,实现了“开门迎客、业务咨询、业务接待、客户分流、客户培育、产品宣传、投诉处理和售后服务”等八大厅堂服务标准流程和“举手迎、笑相问、礼貌接、及时办、巧沟通、提醒递、目相

送”等七大柜台服务标准流程,不断提升柜面的服务效率。“大堂服务人员令网点工作效率更高,农行已经做到营业时间都有专职大堂人员为客户提供引导和分流服务,客户等候时间大为缩短。”某网点负责人介绍说。

对细节服务的改善,也体现了农行贴心的另一面。该行为弱势群体提供绿色通道和上门服务,解决和满足客户的特殊金融服务需求;实现柜台弹性排班,在高峰时段增员开窗。与此同时,还为社区、村社和企业提供离行发卡和注册等基础金融服务,延伸柜台服务。据了解,该行目前已建设了 4100 个左右的助农取款点。

随着我国金融消费的发展,很多银行的营业网点都出现了排队现象,排队时间长极易导致客户对银行不满。为有效解决排队问题,提升客户体验,除了优化业务办理流程,建立快速业务通道机制,该行加强离行式网点、网上银行、掌上银行等自助渠道建设,有效分流业务,减少客户等候时间,切实提升服务效率。

在互联网金融蓬勃发展的趋势下,周口农行坚持以客户体验为创新驱动,不断丰富电子渠道产品种类、提升产品品质,整合发扬自身核心优势,构建了涵盖“网络金融、移动金融、自助金融”的三大金融服务体系,为客户提供更加优质、愉悦的用户体验,助推金融服务再升级。截至目前,周口农行个人电子银行客户总量已超过了 221.8 万户,电子渠道分流率达 83.8%。

**强化农村渠道建设 倾情服务三农**

周口农行积极制定网点布设规划,逐步在金融服务空白乡镇布局离行式自助网点,提高金融服务覆盖率。通过加大普惠金融建设的基础性工程,该行布放了柜员机 358 台,设置离行式自助网点 32 个,有效改善了农村金融环境。同时,随着农民消费升级普及,该行也积极在农村探索“流动银行”、电话银行、网上银行、手机移动支付等新型渠道的推广应用,让农民足不出村就能和城里人一样方便地享受基础金融服务功能。

(吴建明)

## 周口农行支持新型农业经营主体发展见成效

**本报讯** 周口农行不断适应农业规模化、集约化经营和现代农业发展趋势,积极探索金融服务新型农业经营主体新模式,切实提高支持实体经济精准度。截至今年 8 月 28 日,该行累计投放 4193 万元信贷资金促进 529 户新型农业经营主体加快发展。

立足周口市情、行情,周口农行把有国家保护价收购的粮食种植大户,有标准化养殖场地、有订单支撑和投保畜牧业保险的养殖大户,以及从事农机服务、农产品加工、农产品批发、农作物经纪购销、农产品运输等行业的农业服务大户等作为新型农业经营主体支持重点,在各经营行成立专业客户经理组,深入研究新型农业经营主体的行业特点、生产经营状况,及时总结行业、规模与其融资需求之间的关系,准确把握其金融需求特点,找准支持的着力点。

该行逐级分解下达新型农业经营主体营销任务,实行经营行行长负责制,主动对接地方政府部门,不断加强与农业、畜牧、农工、工商等部门的联系,及时获取和更新新型农业经营主体名单名录,优选全市 3100 户中高端规模经营农户作为目标客户,逐级建立营销名单库。对纳入名单管理的重点客户,落实经营行行长及客户经理的营销责任,并纳入 2015 年各经营行综合绩效考核,对新型农业经营主体营销情况按月监测、按季通报、适时督导。

为加大对农村新型经营主体的支持力度,该行按照“一行一策、一县一方案”的总体思路,对新型农业经营主体客户较多、发展潜力较大的支行逐一制定营销服务方案。在贷款支持上,以农村个人生产经营贷款为重点,采取工资人员担保、多户联保、农业合作社+农户等多种担保方式,着力解决农户担保难问题;按照农业生产规律灵活确定贷款期限和还款方式,有针对性满足客户信贷资金需求。在服务内容上,把个人生产经营贷款与结算、理财、咨询、保险等金融服务紧密结合起来,提供“一条龙”高标准、高水平、高质量的金融服务。在服务效率上,不断优化服务运作流程,专门开辟“绿色通道”,实行评级授信、审查审批、规模配置“三优先”;贷款投放采取“一次调查、一次审查、一次审批”的“一站式”服务。

(李联伟 彭涛)

## 最美时刻 星光守护

“星光守护”贵金属产品由中国农业银行监制发行,中钞长城贵金属有限公司铸造。产品以金银文化为载体展现星空美景。产品配有七颗银制北斗七星,上面分别精雕“魁星点斗、福、文昌下凡、寿、喜、财”七种美好寓意的传统图形。金兔采用 3D 硬金打造,立体形态令人爱不释手。

“星光守护”全套银制品重量 38 克,成色 Ag.999;金制品重量 1 克,成色 Au.999。

(王尚)



8月20日,周口农行召开零售业务分析例会,就零售板块工作进行深入分析,并就下一步工作进行部署。 彭海摄

## 周口农行成功办理首笔住房公积金委托贷款业务

**本报讯** 8月13日,周口农行成功办理第一笔住房公积金委托贷款业务,金额 27.4 万元,标志着该行在住房公积金贷款委托代理业务上实现了历史性突破。

抓商机,积极营销。近年来,随着经济持续发展,职工收入不断提高,公积金贷款业务呈现出爆发式增长势头。2015 年以来,国家连续降息,住房公积金贷款利率更是降到了历史低点。周口分行敏锐察觉到这一重要机遇,抽调公司、个金条线骨干及各支行负责人等人员,根据当地公积金中心的特点和个性化需求,共同研究制定《住房公积金业务综合营销方案》,内容包括营销的关键人、切入点、营销话术、农行可提供服务、农行与同业相比优势等,指导全行开展住房公积金委托贷款业务的营销事宜。

抓联动,多方配合。成立以分行行长为组长,主管行长为副组长,各支行行长、前台部门经理为成员的营销团队,形成了市县一把手亲自抓、分管行长具体抓、个贷部门督导抓、经办支行落实抓的营销体系。实施高层对接和

分层对接策略,在市分行与市公积金管理中心、各支行与县公积金管理中心、经办人员与管理中心关键人员等层面上,实行一对一、心贴心的个性化服务,加强营销攻势。建立常态化沟通协调机制,定期召开例会分析、讨论营销中存在的问题及解决方案交流,统一组织、协调全行公积金业务营销管理,有效整合内部营销资源,避免各自为政、“二次营销”现象发生。

抓效率,及早落地。把住房公积金委托贷款纳入行长督查督办内容,安排专人每周督办。派驻客户经理到公积金中心全程跟班学习业务办理流程、系统操作、资料审批、合同签订等内容,加强对贷款发放操作的学习掌握。推行平行作业模式和限时办结制度,在客户、银行、公积金中心三条线中同时推进:整理编制贷款发放资料清单,提前发至贷款人,及时准备贷款发放的各项材料;跟踪公积金中心的审批进度,加快审批步伐,缩减审批时间;向平顶山、许昌等兄弟行学习经验,并加强与省分行个人金融部、授权中心的沟通协调,按照授

权规定准备完整资料,疏通远程授权渠道。

抓保障,确保实效。抓人力保障,各行分别明确一名联系人,负责公积金业务联动营销的横向沟通及上下联系,确保业务专人负责;组织人员学习总行《中国农业银行住房公积金委托存贷款业务管理办法》、《关于加快住房公积金贷款业务发展的指导意见》等文件,以“老带新、一带一”等方式开展 C3 系统训,提高团队整体业务水平。抓科技保障。周口分行对公积金中心系统功能方面的需求进行认真分析、梳理,积极调试完善农行生产系统,完成与公积金中心系统对接,提升对公积金业务的支撑能力。抓机制保障。将公积金委托贷款业务纳入对支行考核,在季度、年度考核时予以加减分;在 2015 年 7 月 1 日至 2015 年 12 月 31 日开展住房公积金委托贷款专项营销活动,按月对公积金业务目标完成情况行进行监测、通报,对委托贷款业务实现突破的支行进行奖励,无进度的支行予以通报批评。

(吴建明)

## 周口农行以绩效考核促机关作风转变

**本报讯** 近日,周口农行在 2014 年机关综合绩效考核指标量化的基础上,修订完善了《2015 年机关部室与员工绩效考核方案》,把部室和员工的工作成果与绩效表现挂钩,着力提高机关管理水平和员工工作效率,推进机关部室作风转变,促进全行经营目标的实现。

该行根据各部室的职能定位、工作性质及与业务经营的关联度,把机关部室划分为营销管理、业务管理和支持保障三个类别平行考核。考核指标包括五部分,分别为全行综合绩效考核指标、发展指标、管理指标、基层满意度指标和加扣分项。其中,全行综合绩效考核指标占 20%权重,基层满意度指标占 20%权重;发展指标和管理指标按照部室类别分别赋予 40%、30%、20%不同的权重,确保指标尽可能

量化,增强可操作性和公平性。

根据考评方案,周口农行细化了绩效考核工作流程,将机关部室和员工个人工作效能与绩效分配挂钩,将实行目标管理、量化考核与工资兑现同步,并采取计划、限额控制、达标、考核排名、评价考核计分等方式进行考核。该行以省分行相关文件及考核标准为依据计分,增加了附加指标计分规则,对发生经济案件、责任性刑事案件等重大违规问题,受到上级行或外部监管部门通报批评与处罚的,严格落实扣分考核。

该行将前台部室考核数据统计采取“块、条”相结合的方式进行。“块”是按业务特点,分为零售、“三农”、对公等板块,以经营行经营数据采集为部室数据形成基础;“条”是将全行业

务划分为专业条线,相关部门的基础数据为全行本条线的经营数据。各部室的数据通过相关系统或依据文件采集,并经经任部室审定后方可有效。其中,中后台部室采取定量指标和定性指标相结合的方式,定量指标均以条线客观数据为准。

为确保制度有效执行,该行明确人事、监察、风险、计财、内控等部室的职责,负责对党风廉政建设责任制考核、风险管理考核、内控管理考核、内外部竞争力指标等的目标值赋值,并按照分工提供相关指标的考核结果。同时,制定机关考核管理办法,明确考核内容、请休假程序和审批权限,实行面部识别签到签退、按月考核处罚,积极落实部室负责人管理责任和检查监督责任。

(吴建明)

## 点滴助农事 浓浓惠农情

周口农行情系“三农”,以办好一张卡(惠农卡)、装好一部机(惠农通)、放好一笔贷(农户小额贷款)为抓手,实实在在为辖区农户办实事,受到社会广泛好评。

### 惠农卡送上门

农行金德惠农卡,是该行面向农户发行的银联标准借记卡产品,它除具有金德借记卡存取现金、转账结算、消费、理财等各项金融功能外,还可向持卡人提供交易明细折、农户小额贷款载体、农村社保医保身份识别及费用代缴代付、农村公用事业代收付、财政补贴代理等特色服务功能。如今,该行已向农户发放了 70 余万张惠农卡。

为提高办卡效率,节约农户办卡时间,该行成立营销小组,走村入户,实行上门办卡。该行积极联系当地村干部,带上办卡资料、复印机,白天到农户家里整理农户填写好的办卡资料;晚上回网点加班办卡,并以最快的速度将办好的惠农卡一一送到农户手中,并向农户详细介绍惠农卡的使用方法与注意事项。农户对该行的服务赞不绝口:“他们事事都为农户着想,让人放心又省事儿。”

### “惠农通”便民

“手里现金用完了,到县里取钱,来回起码要一个小时,这可咋办呢?”太康县符草楼镇的王大娘着急的说。前两天刚在便利店惠农通上取过现金的李大娘答道:“别急,村头商店里农行的惠农通,

就能取钱,你不是有他们发的农行卡吗,到那取点就行了。”王大娘取完钱后,对“金德惠农通”的功能连连称赞。

据了解,该行在全市乡镇地区铺设了“惠农通”电子机具 6690 部,建设助农取款点 4179 个,村民除了可以用惠农通转账、取款外,还可以到超市刷卡购物。更可喜的是,如今部分乡镇农民的惠农补贴也转入了惠农卡,在惠农通网点便可随时消费或取现,给农户带来了极大的方便。

### 小额农贷富农户

商水县练集镇河沿村是当地有名的一个专业村,其制作的渔网和翻砂结实耐用,质量上乘,有着不错的市场和销路。但因为缺乏资金,生产规模一直无法扩大,当地村民很是着急。该行了解到这种情况,和村委签定了小额农户贷款整村推进协议,为河沿村办理了近 200 万元的贷款。在农行的大力支持下,该村渔网编织工艺形成了名牌产业,渔网销售收入 100 万元以上的农户就有 6 户,年收入 20 万元以上的农户有 80 多户。他们的产品不仅远销全国各地,也出口到越南、俄罗斯等国家,直接带动了当地农民就业和收入提升。这只是农行支持三农发展的一个缩影,据统计,截至 8 月 27 日,该行已累计发放农户贷款贷款 12.35 亿元,金融服务新型农业经营主体 529 户贷款 4193 万元,受到了当地农民的一致称赞。

(吴建明)

## 慧眼辨真伪 丹心护资金

项城、鹿邑农行成功堵截两起诈骗案件

**本报讯** 8月12日,项城农行范集分理处成功堵截一起诈骗案件。

8月12日17时左右,一位十三四岁的女孩来到范集分理处柜台前,要求取款 42000 元。经办柜员苏蕊涵查询银行卡的余额,发现卡里只有 22500 元,并且主档信息显示卡主是外省人,银行卡也是外地卡,便告知取款女孩外地卡需要扣手续费。小女孩当即表示手续费没问题,有多少就取多少。

出于职业敏感,一连疑问閃閃现在苏蕊涵的脑海里:一个小孩取那么多现金干什么?是不是背着家里人来的?为什么卡主是外省的?卡主跟这个本地口音的小女孩是什么关系?她越想越不对劲,点完钱后,追问道:“你怎么一个人过来取这么多钱啊?”女孩不自然地说:“没关系,家里着急用钱,就让我来取了。”细心的苏蕊涵观察到了女孩说话的神态,再次调阅了卡主信息,发现卡主是一个 28 岁的小伙子。苏蕊涵接着问她:“这是谁的银行卡,你和卡主是什么关系?”女孩看起来更紧张了,说是她妈妈的,还说是妈妈打电话来说让她取钱的。这更加重了她的怀疑,随即把情况向网点主任进行了汇报。

网点主任向女孩了解情况,问女孩有没有大人一起来过,女孩支支吾吾,含糊其辞,问到具体位置,更是答非所问、不知所。网点主任看情况十分可疑,一边稳住他们,一边示意工作人员立即报警。两人看情况不对,顾不上拿走银行卡和现金就偷偷溜出营业厅跑了。

(刘新)

**又讯** 有人冒充警方让储户将钱存入指定账户,幸亏银行工作人员慧眼识破,储户才避免了损失。8月23日,鹿邑

(赵继武)



为有效防控事故发生,确保全辖安全生产经营,周口农行于 8 月 20 日召开安全生产工作专题会议,安排部署安全生产工作。图为一家支行按照会议要求开展消防演练。 杨建林 摄