



周口农行

## 多措并举为网点“强身健体”

**本报讯** 近年来,周口农行通过明确岗位渠道配置、流程优化、绩效管理、服务文化等诸多项目的实现路径,统筹整合渠道、服务、资源、管理,实现了“赢在大堂、胜在网点”,成功打造了一个服务高效、渠道协同、管理精准的商业银行。

强化机具创新,优化岗位配置。整合自助发卡机、自助终端、电子银行体验机等非现金和现金机具的配备,顺利打通电子渠道,提高业务处理自助化水平;通过充分的业务预处理,减轻柜员工作量,形成大堂、高低柜与自助机具间有机联动的高效服务模式,显著提升客户体验。减少高柜、增加低柜,充分发挥低柜柜员营销职能,增加营销机会,将低柜柜员培养成营销力量,进而向客户经理队伍输送人才,实现有效支持差异化服务。

针对人员总量大、但机关和网点人员分布不合理的实际,该行一方面引导机关人员分流,精减市县两级行机关人员;另一方面简化整合一级支行管理职能,优化机关内设部室设置,精简中型支行机关内设机构数量,推行支行扁平式经营管理。实行网点负责人轮值制度,厅堂岗位人员补位制度、厅堂营销成果共享制度,确保所有进门的客户都有人迎接,自助机具厅堂所有的人都必须会操作,客户所有的提问都及时答复,为客户创造更好的体验式服务。

理顺业务环节,实施营销管理。按照“自助服务区→智能服务区→低柜服务区→高柜和贵宾服务区”的顺序,由外至内穿插布局客户等候区和营销宣传区,避免贵宾客户与普通客户动线交叉、交易类客户与理财需求类客户动线

交叉,提升客户体验。针对贵宾客户等候区和自助服务区重新规划设计,全面推进功能分区的规范化建设;通过全新的功能分区和渠道分流,实现自助渠道、电子银行服务、人工渠道的全渠道协同和集成,借助网点内体验式营销促进业务发展,为客户提供无缝的交互体验。落实柜员“七步曲”服务,大堂人员“迎、问、取、导、送”标准化流程,严格规范每个动作、话术及用时;加快6S管理推广与固化,统一服务设施、物品配备标准和摆放要求,从细节上打造出规范化、标准化、职业化的服务营销网点,实现工作效率和整体服务水平的切实提高。

通过强化绩效辅导,实现文化引领。该行着力构建以市场为导向、战略传导顺畅的绩效管理机制,为服务提升提供动力、创造条件。一方面,抓好对网

点主任的穿透式考核,对分支行营业部、城区网点和农村网点,依据发展重点单设指标,区别权重、分类考核,奖励分类考核排名靠前的网点负责人;另一方面建立以综合绩效为主、产品计价为辅的网点综合绩效管理办法,既考核营销业绩指标,又考核管理和转型指标,实现网点业绩改善、效率提升和服务优化的平衡发展。同时,要求网点负责人在绩效管理实施的过程中主动和员工沟通、交流员工工作、生活上碰到问题,加深理解,达成共识,帮助员工分析、解决计划执行中已经存在或潜在的问题,促进员工及时改进提高,真正做到关心员工。倡导“快乐工作、健康生活”的团队氛围,让员工参与到网点的经营决策上来,增强员工的参与感,积极主动为网点的发展献策,力促业务良性发展。

(吴建明)

**本报讯** 9月16日下午,黄泛区农行向某集团公司成功发放一笔期限1年的4000万元流资贷款,为该集团公司进一步发展提供了充足的资金支持。

该行积极对辖内重点企业、农业产业化龙头企业进行多次走访、调查,积极推进资产业务营销。某集团公司作为国家级农业产业化龙头企业,经营范围涉及种植、养殖、进出口等14项业务,业务范围广,上下游客户多,通过支持该集团公司,可以有效带动当地就业和增加税收收入,经济效益、社会效益非常显著,黄泛区支行因此锁定其为重点支持对象。通过走访慰问,该行了解到集团公司由于发展需要,产生了资金缺口,于是积极介入参与,与企业达成了初步的合作协议。

为加深集团公司员工对农行产品、服务的了解、认识,该行通过节日联谊会、产品推介会等活动,向公司上下游客户的管理层、员工推出“1+X”一揽子金融服务方案,提供了电子银行、基金销售、理财产品等个性化、专业化金融服务,加强了

企业管理层对农行的了解;同时,组织营销团队入驻企业,积极宣传农行的信贷政策、优势产品,稳步推进对公存款、转账电话、pos机、代发工资、跨境人民币结算、票据融资、代收款项、网上银行等众多业务,密切了银企关系,提高了企业对农行的粘合度。

为尽快发放流动资金贷款,周口农行领导和业务管理部门多次到集团公司走访慰问,了解企业金融需求;积极赴省行沟通协调,在信息录入、上报、审批等方面催进度、跟流程,有力地推动了业务办理的效率和顺畅。黄泛区农行实施一把手工程,成立营销团队,各专业部门、各岗位协调配合,反复审核该笔贷款业务申请资料,研究相关文件、政策、管理办法、推敲签订相关协议和合同以及资金的最后划拨、入账等流程,各环节步步跟进,紧紧相扣,环环畅通,一路绿灯,最终使该笔资产业务及时落地。(宋治国)

## 黄泛区农行以资产业务助企业发展



### e动青春走进校园

近日,周口农行在周口师范学院、周口水利水电学校等开展“e动青春走进校园”电子银行宣传活动,在校园人流集中场所摆放咨询台、宣传展板,现场发放宣传折页,为师生现场进行了电子银行注册、农行卡开卡、电子银行产品功能演示,并向学生面对面宣传手机银行、网上银行等金融产品,受到了师生的广泛好评。这次宣传活动共接待学生1000多人次,发放折页1000多份,并为学生现场办理了借记卡、短信通、掌上银行等产品。

刘杰 摄

## 周口农行创新产品运用支持企业发展

**本报讯** 近年来,周口农行不断创新产品应用,积极帮助辖区内企业壮大,有效支持实体经济发展。9月2日,该行通过为某路桥公司办理160万元银行投标保函业务,帮助企业成功承建一项应急道路工程项目,赢得了客户的肯定与称赞。

问需求,对接产品。该公司主要经营公路工程,是本地较为有名的企业。十多年来,该客户在农行相继办理了基本账户、流资循环贷款、企业网银、现金管理等业务,与农行形成了密切的银企合作关系。客户经理在日常的走访服务过程中,得知该公司在北京成功投标一项应急道路工程项目。考虑到该企业存在找银行为竞标合同担保的需要,该行筛选产品库,选定业务模式和限时办结制度,第一时间向客户出具农行标准的信开保函格式文本,在支行、分行两个层面同时推进保

户竞投标。

强服务,高效推进。该行信贷管理部和公司业务部认真研究政策和业务流程,制定了《保函业务营销方案》,内容包括营销对象、策略、术语及管理措施等,指导全行开展保函业务的营销管理事宜。市分行领导亲自挂帅,抽调公司、信贷条线骨干和承办行一起组建专项营销领导小组,全程跟踪锁定该公司;组织人员学习保函业务有关文件,向有开办经验的洛阳分行学习,让客户经理、经办人员知晓操作流程、掌握风险点和关键点,打好业务发展基础。投标保函开立时限严格,为确保客户能在规定时间内拿到保函顺利赴京参加投标,周口农行启动平行作业模式和限时办结制度,第一时间向客户出具农行标准的信开保函格式文本,在支行、分行两个层面同时推进保

函资料收集、整理,C3系统上报等流程环节;同时,加强与省分行相关部门密切联系,保证了投标保函业务从受理到签发在当天9个小时内完成。

细管理,严控风险。为提高客户的风险管理能力,帮助企业改进经营管理,该行组织专人调查企业资质等级、施工工艺、技术装备是否达到投标项目要求,是否具备履行工程合同的条件和能力,并对工程项目经济效益、资金来源、结算方式等进行调查和综合分析评价。同时建议客户按100%比例交存保证金,按规定设立保函保证金专户,专户中的保证金与业务逐笔对应,在保函到期前不得提前支取或挪用。在信贷管理系统群中及时维护业务状态和保证金信息,确保系统信息的准确性,加强保函开立后的管理。

(吴建明)

## 周口农行认真开展第四届小微企业金融服务宣传月活动

本报讯 为进一步做好小微企业金融服务宣传工作,持续展示小微企业金融服务经验和成效,营造服务小微企业良好的氛围,周口农行于9月16日起,开展了第四届小微企业金融服务宣传月活动。

加强组织领导,统一思想认识。市、县行制定了宣传活动方案,成立了不同层级负责人为成员的第四届小微企业金融服务宣传月活动领导小组,明确活动牵头部门和职责分工,指定具体联系人,负责活动的总体指导、组织部署、综合协调和督查督办工作,有效推动活动顺利开展。组织人员认真学习《河南银监局办公室关于开展“第四届小微企业

金融服务宣传月”活动的通知》文件精神,把员工的思想统一到发展小微企业是商业银行必须履行的社会责任,优化客户结构、提高信贷资产质量需要,服务“三农”和县域经济的重要抓手,实现小微企业贷款“三个高于”的有利契机上来,有效提高员工对活动的认识。

紧扣宣传主题,突出农行特色。紧扣“普惠小微 惠及民生”的宣传主题,突出服务小微企业的网点、网络和产品优势,大力推动周口农行的小微企业简式贷、智动贷、厂房贷、应收账款质押、国际贸易融资等特色产品宣传;将宣传活动与客户的营销维护有机结合起来,要求各行(部)优先办理小微企业信贷

业务,新增1户优质(信用等级BBB级以上)小微企业;至少选择1家以上小微企业开展实质性帮扶活动,真正做到送产品、送服务、送培训上门,做到融资智相结合。同时,在开展小微企业金融服务活动中,强化对企业财务报表真实性的核查,加强对小微企业经营情况的日常监测,及时掌握小微企业真实的经营情况,完善风险预警及违约信息通报机制,提高小微企业风险管理工作的前瞻性和预见性,并严格按照银监会和农总行相关要求,严禁对小微企业乱收费。

细化落实措施,注重宣传效果。在《河南日报》、《周口日报》或《周口晚报》

等省市级以上新闻媒体上积极发表扶持小微企业发展、服务小微企业典型案例的新闻稿件。在营业场所设置宣传展板和小微企业服务咨询点,对客户讲解农行小微企业信贷服务的流程、贷款品种及小微企业专营机构服务情况,确保小微企业客户对农行业务流程、产品及办理业务所需资料的了解;综合采用会场展览、知识技能竞赛、电子显示屏或悬挂条幅、标语等宣传形式,宣传诸如“服务小微奉献社会”、“助力小微伴你成长”等服务小微企业内容。要求各行(部)积极报送活动工作总结、帮扶企业名单和帮扶报告,强化对活动的督导落实。

(吴建明)



中秋佳节来临之际,周口农行组织帮扶队员到贫困村开展帮扶活动。图为该行郸城支行为困难群众、党员送去了面粉、大米、油等生活用品。 张振峰 摄

## 周口农行扎实开展“三严三实”专题教育

**本报讯** “三严三实”专题教育开展以来,周口农行把专题教育与业务发展结合起来,教育引导全行领导干部加强党性修养,改进工作作风,形成了以实绩求进步、以品行树威信、以作为得地位的良好氛围,推进了各项工作稳健有效快发展。

用严的精神、实的作风抓好专题教育。将专题教育摆在突出位置,把习近平总书记系列重要讲话精神、总行省行领导讲话、《优秀领导干部先进事迹选编》等融入经常性学习教育,确保不空、不偏、不走过场。坚持以上率下,先后召开4次党委中心组学习(扩大)会,举办为期3天的科级干部培训班,组织全市农行90余名科级以上干部接受专家学者的集中教育。6月24日,市分行党委书记联系党员干部思想、工作、生活和作风的方方面面,带头讲一次党课;7月16日,围绕“严以修身”开展专题研讨活动;8月26日,紧密联系周永康、薄熙来、徐才厚、令计划、苏荣等反面典型深入研讨,开展“严以用权”专题研讨活动。党课和研讨会上,市分行党委成员作重点发言,各支行行长、各部室负责人结合本职岗位谈思想、谈认识、谈短板、谈优势,直面问题、研究对策,实现了思想上的升华、作风上的转变。

坚持问题导向,在剖析整改中改进提升。坚持问题导向,组织党员干部对照正反两方面典型,联系违反中央八项规定的问题,联系自己思想和工作实际,勇于揭短亮丑,深入剖析原因,深刻吸取惨痛教训。对于专题教育中查找出的问题,逐一列出清单,余条梳理,项项分析,各单位、各责任人对号入座、主动认领,聚焦问题查、对照问题改,持续向问题

“叫板”。如针对机关作风问题,在6月份开展了整肃机关行风行纪行动,树立了“五种意识”(永远学习、爱岗敬业、严格执行、高效服务、法规制度意识),弘扬了“四种精神”(实干、创新、担当、奉献精神),营造了“三种氛围”(团结协作、“比学赶超”、不懈奋斗氛围),推动了机关转变作风;如针对基层反映的流程环节多、审批时间长的问题,通过推行限时办结制度、平行作业模式及提升调查层级的方式,有效缩短了流程环节,大大提高了服务效率。

以专题教育深入推动周口分行发展。坚持把开展专题教育同落实省分行总基调、践行市分行战略发展目标、贯彻从严治党从严治行要求结合起来,不断增强全行的责任意识、执行能力:一是以专题教育强化员工的责任意识。制定完善“明确任务、明确责任、明确时限、明确要求”的责任机制,确保事有专管之人、人有明确之责、责有限定之期。二是以专题教育提高员工的执行能力。明确抓落实的人、抓落实的事、抓落实的要求和抓落实的时间节点,着力解决贯彻落实中的突出问题。三是以专题教育加强督查督办效果。进一步完善落实督查督办制度,做到完成一项、销号一项,一个问题一个问题跟进解决,一个节点一个节点扎实推进,确保各项部署举措落地生根。通过专题教育与日常工作有机融合、相互促进,两手抓、两不误、两促进,使从严治党成为践行“三严三实”的实践平台,使有效发展成为检验专题教育效果的标准,不断推动全行各项中心工作、重点工作实现新发展、再上新台阶。

(吴建明)

## “小银行”开到家门口

吴建明

“这部电话就是我们身边的‘小银行’,再也不用为存取钱往返几十里跑到县里的银行了。”李大爷日前对农行工作人员说。

李大爷说的“小银行”正是农行的“惠农通”转账电话,村民们来他的小卖部买东西直接刷卡就行;各种补贴款项到没到账,在外打工的年轻人汇款到没到,只要在转账电话上一查询就知道了,方便快捷。

当初,农行在小卖部安装“惠农通”时,李大爷没有想到这部转账电话会有这么多的功能。后来,随着各项惠农业务的开展,交易数量不断增多,交易额度逐步攀升,他真正见识了这部电话的方便。仅2014年一年,李大爷共为村民办理各类金融业务2000多笔,账户余额查询、小额取款和转账等各种业务都有,极大的方便了附近村民的生产生活。

同样对农行转账电话便捷性感触颇深的还有村民刘大娘。她也是农行“惠农通”转账电话的有力支持者,在她家设立的助农取款点,仅几个月时间已办理代客查询、存取及转账业务700多笔,在方便村民办理业务的同时,也增加了自己小超市的销售量,让刘大娘高兴地合不拢嘴。

设在李大爷和刘大娘家的助农取款点是周口农行积极实施“金穗惠农通”工程的缩影。该行扩大金融服务覆盖面,全面提升农村金融服务层次,将金融服务触角延伸至农民家门口。统计数据显示,截至三季度末,该行在周口市共安装“惠农通”转账电话6690台。

目前,周口农行“金穗惠农通”工程正在扎实开展,将继续以惠农卡为载体,完善支付、结算、消费、理财等功能。



为营造“比学赶超”工作氛围,打造学习型组织,提高全行员工业务知识水平和向心力,周口农行开展了“职工大讲堂”培训活动。图为养生专家为员工进行健康讲座。

(彭涛 摄)