



周口农行全方位提高网点竞争力

为给客户提供更加便捷的金融服务和舒适的金融环境,周口农行不断加快渠道建设步伐,提升服务品质,推进网点转型,努力构建立体化渠道体系,延伸服务半径,增强服务渠道和单网点竞争力。

按照“优化布局、做强网点”的总体思路,周口农行在加快物理渠道与新兴渠道建设步伐的同时,着力推进网点整体布局优化、服务功能提升、营业环境改善和综合化改造的进程。结合周口经济发展特点,该行在

各县市划片分点,加大在繁华商业街区和大中型社区离行式自助银行建设的力度。同时,该行鼓励所辖各行对离行式自助银行建设要放眼,不要拘泥于特定形式和类型,要结合各地地方特色和具体条件,采取旗舰店、金融便利店、离行式设备和旋转式防护罩等形式,百花齐放。截至目前,共建成离行式自助银行33个,为更多客户提供了便利。

该行加大自助银行、电话银行和网上银行等新兴渠道建设的投入力度,逐

步建设先进高效的电子银行营销服务平台。通过强化培训大堂经理开展客户引导工作,该行进一步引导和改善客户体验,加强营业网点电子银行示范区的建设,提高客户操作的便利性。截至目前,该行已上线现金类自助设备360台、自助发卡机62台、自助服务终端160台、超级柜台107台,电子渠道分流率达到了87.61%。

以打造“业务精、服务好”的员工团队为目标,该行围绕客户需求,提高员工综合能力,完善服务管理,不断提升

服务效率。结合网点运营效能提升和标准化建设工程,努力压缩后台业务处理人员,充实客户经理、大堂经理和前台柜员服务力量。此外,该行注重对员工队伍职业理念的深度介入,利用班后时间,组织一线人员深入学习网点服务规范指引、业务操作流程和产品营销知识,培养员工良好的服务习惯,提升网点的交叉销售与协同服务能力。通过多方位拓展服务深度和广度,创新服务形式,全面提升客户服务水平。

(吴建明)

周口农行全面提升网点服务水平

近年来,周口农行从优化网点布局、加强网点建设、提升服务水平、增强内部管理入手,促进网点实现“软硬”双转型,全面提升网点服务品质。经过努力,该行网点服务能力有了明显改善,网点业务量逐年稳步提高,渠道分流率大幅提升,服务水平和客户满意度获得广泛认可,全面夯实了网点基础服务,提高了网点的经营活力和竞争力。

该行成立网点建设办公室,挂靠在个人金融部,专门对网点建设进行统一管理,立足网点布局前瞻性、先进性和合理性,通过新购、搬迁等方式加强和推进全行物理网点和自助网点建设改造,提高客户体验满意度,增强网点零售产品的销售力。

该行按营业网点形象建设标准,已累计完成87个营业网点改造,占到了全部营业网点的99%,基本实现了营业网点的标准化和统一化。网点内部功能分区后,可根据客户办理的不同业务种类,合理分流,从而实现了高柜柜员服务标准化、低柜柜员营销常态化、大堂经理分流引导流程化、客户排队减少,服务压力减轻。

与此同时,该行将网点文明标准服

务作为一项常态化工作来抓,加强服务队伍培训,加大内外部检查频次,强化服务考核奖惩,建立文明服务监督和管控长效机制,增强员工的服务意识,规范文明服务行为,促进全行标准化服务水平整体提升。

该行聘请专业咨询公司相继开展了文明标准服务导入、“三分”营销模式推广、“6S”打造等活动,选取标杆示范网点形成服务标准,规范整体服务流程;每月开展内部视频监控检查网点服务质量;引入外部第三方服务测评机构,每季度以客户身份暗访网点,形成“神秘人”暗访制度,同时,邀请本行聘请的行风评议监督员对网点服务进行明察暗访,将测评结果及时通报并与考核挂钩,督促网点整改,巩固转型效果。

该行网点转型带来丰硕成果,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”,王海霞、李小红、轩玉东等人分别被评为“双十佳先进个人”、“双十佳大堂经理”。

(吴建明)



业务比赛 勇夺佳绩

近年来,周口农行通过文明服务礼仪导入、网点“软转型”、“6S”打造等活动,不断提升服务质量和水平,赢得了社会各界的一致称赞。近日,在周口市银行业协会举办的2015年业务技术比赛中,该行荣获竞赛团体第三名的好成绩。

陈怀立 摄



周口农行帮助员工健康成长

周口农行注重人文关怀,以关心关爱员工为主线,通过“职工之家”建设、困难帮扶活动、加强劳动保护、丰富文体活动等方式,帮助员工释放压力、健康成长。

该行全面梳理和分析现行制度,优化绩效考核体系,避免考核指标交叉重叠,使管理制度更加贴近基层,缓解员工的考核压力。该行不断优化业务流程,整合上收了现金、贵金属及重要空白凭证的存储、配送和自助设备维护、办公用品及非重要空白凭证物流配送等业务,减轻柜台工作与网点工作压力。严格会议审批制度,控制会议数量和会议规模及文件数量,尽量通过电话、传真、网站、邮件等方式部署工作,减轻会议培训带来的压力。

为给员工发展提供成长平台,该行认真研究基层网点岗位设置,完善宽幅多级的岗位管理体系,加强职业发展多通道建设,构建了“横向流动、纵向晋升、多维发展、动态调整”的基层员工职业发展新格局。该行把基层工作经历作为干部提拔使用的重要条件,同等条件下优先选择具有丰富基层工作经历和相关岗位工作经验的员工。同时,大力开展“青年英才计划”和“后备干部人才库”等工作,稳步推动人才梯队建设。为进一步改善基层员工学习环境,创建基层员工学习园地,该行为每个营业网点内配备了内网和外网用计算机,并与通信公司沟通为各网点统一申请了宽带,保障员工在班后业余时间上

网学习。

该行开办《健康大讲堂》,聘请知名的专家学者,通过基层巡讲、视频会议等方式开展健康知识讲座;市、支行也从实际出发,每年组织全体员工体检一次,并开展巡讲、发放书籍等送健康知识下基层活动,为基层员工送去健康保障,使员工能快乐工作,幸福生活。认真细致做好困难员工的帮扶救助工作,对内退、医疗费负担较重的员工,离退休及单亲困难女职工进行重点救助和帮扶。制定了《谈心谈话制度》,要求当员工生病住院、家庭困难、家庭纠纷等时,做到八必谈、八必访,内容涉及到员工日常工作和生活的主要方面。

(吴建明)

农村个人生产经营贷款

一、业务介绍

农村个人生产经营贷款是指对农户家庭内单个成员发放的,用以满足其从事规模化生产经营资金需求的大额贷款。

二、产品特点

1. 可用于农、林、牧、渔等农业生产经营活动和商业、运输业、服务业、建筑业等非农业生产经营活动,能满足农村地区中高端农户进行规模经营、扩大再生产时资金不足的融资需求。

2. 以“金穗惠农卡”作为发放载体,贷款单户额度起点为5万元(不含),最高不超过100万元(含),手续简、办理快,灵活方便。

三、申办条件

1. 夫妻双方户口簿和有效身份证,且持有金穗惠农卡。申请人年龄在18周岁以上(含)、60周岁以下,在农村有固定住所,身体健康,具有完全民事行为能力和劳动能力。

2. 收入来源稳定,具备按期偿还信用的能力。

3. 从事的生产经营活动合法合规,符合国家产业、行业、环保政策。

4. 须提供合法、有效、足值的担保。

5. 申请人及其配偶信用记录良好,品行良好。

四、申办所需资料

1. 申请人有效身份证明的原件及复印件。

2. 采用保证担保的,需提供担保人同意担保的证明文件;采用抵押和质押担保的,需提供抵押物或质押权利的权属证明文件及有处分权人同意抵(质)押的书面证明。

3. 农业银行要求提供的其他资料。

咨询电话:0394-8682555



10月27日,周口农行召开党委“三严三实”专题教育中心组学习(扩大)会议。与会集体学习了《党员干部必须遵守的纪律规矩》、《推进领导干部能上能下若干规定(试行)》等文章,并围绕“严以用权”进行了专题发言讨论。 彭涛 摄

农行智付通 金融服务在家中

一、产品定义

智付通是中国农业银行推出的以签约方式绑定客户结算账户,通过电话支付终端提供查询、转账、理财、缴费等金融服务的银行业务,具有操作简便、实时到账、安全可靠、24小时全天候服务等特点。

二、功能简介

1. 查询:余额查询、末笔交易查询、指定交易查询等。
2. 转账:本机卡转客户卡、客户卡转本机卡、客户卡转本机结算账户等。
3. 惠农卡:自助借款、自助还款、

贷款查询、额度查询等。

4. 缴费:代缴公共事业性费用、各种通讯类费用等。
5. 贷记卡:贷记卡余额查询、转账还款。
6. 修改支付密码:可修改借记卡的支付密码。

三、申请流程

个人客户持身份证及农行卡或单位客户持营业执照及单位账号(或单位卡)到农业银行网点填写注册登记表,签订服务协议,即可申请办理。
服务热线:0394-8910836

项城农行对公业务发展亮点纷呈

今年前三季度,项城农行坚持把对公业务作为全行工程、全员工程和班子工程来抓,认真做客户、做产品、做服务,对公业务发展质量和效益取得了显著成效。9月底,该行对公业务综合考核得分77.76分,位居系统内第二位;对公存款存量53347万元,同业排名第二;时点新增11889万元,同业排名第一。

该行高度重视对公业务发展,召开班子会、行务会及对公业务促进会,集中研究对公业务发展出路及短板业务冲刺办法,成立对公存款营销领导小组,实行对公客户“名单制”管理,班子包户营销,一户一策、限时办结,夯实对公资产、负债及中间业务目标客户发展基础。

该行实行对公业务下沉战略,强化基层网点在对公业务营销和服务的能力;加强客户经理队伍建设,把能力强、责任心强、事业心强的人员充实到客户经理

队伍中来,明确对公客户经理,负责贷款运作、按时清息、到期收回、客户信息维护等工作,同时加大考核激励力度,提高客户经理的工作能动性、责任心,提升对公业务营销能力。

及时分解对公业务短板任务计划,落实营销目标责任,加大产业集聚区内服装、皮制品、防水等核心企业的营销力度和金融支持力度,做好新增账户的维护和再营销,跟进企业贷款、代发工资、现金管理、POS、承兑、结算等业务产品,积极拓展对公理财,提高对公中收价值的贡献度。

该行加强与产业链核心企业、产业园区等单位的合作,强化与政府担保机构合作,落实好“政府增信”政策;进一步加强对小微企业的支持,突出抓好财政、教育、社保等重点系统客户的营销,提高账户资金留存额度,提升市场份额占比,推进对公存款日均与时点同步增长。

(杨建林)



为切实提高科级后备干部的风险合规意识和各项综合素养,为干部队伍建设 and 人才资源储备打下坚实的基础,10月14日至16日,周口农行举办为期3天的“周口农行科级后备干部培训班”,全行54名科级后备干部参加了此次培训。 彭涛 摄