



特邀统筹:李正玉 特邀编辑:曾升 统 筹:陈怀立 责任编辑:张贝贝 吴建明 排版编辑:韩志刚 特刊热线:8599506

# 农行周口分行扎实开展系统内巡察工作

**本报讯** 为了深化全面从严治党、从严治行,进一步加强全市农行的党风廉政建设,强化对县级支行党委班子及班子成员的监督,推进基层行的党风廉政建设和业务经营取得实效,近期,农行周口分行开展系统内巡察工作。

农行周口分行根据自身实际结合“全面从严治党、从严治行,进一步加强全市农行的党风廉政建设”的总基调调

定了本次巡察的重点工作,组织14人分成3个巡察组对所辖的14家支行开展巡察。截至目前,巡察组已完成对8家支行的巡察工作,正对3家支行进行巡察,各项巡察工作已接近尾声。

巡察期间,巡察组深入被巡察单位了解支行党员领导干部对党章、党的领导、建设及路线方针政策落实情况,履行全面从严治党责任、执行党的纪律、

落实中央八项规定精神、党风廉政建设和反腐败工作以及选人用人情况。巡察期间,巡察组设立举报箱、电子邮箱和举报电话受理反映被巡察单位党委领导班子及其成员问题的来信、来电、来访。

通过巡察,各支行对员工行为管理、党风廉政建设和作风方面的工作有了更全面的认识,对上述工作的重点、

核心及针对性有了更深层次的理解,形成了从重要业务轻党建到党建业务两手抓的新风气,提高了县支行在员工行为管理、党风廉政建设和作风建设工作方面的思想站位以及执行精准度。同时,巡察发现了县支行存在的“病灶”并进行了及时“医治”,充分彰显了巡察组“医疗队”的作用。

(张贝贝 田永胜)

## 农行周口分行

# 深化服务内涵 提升客户体验

**本报讯** 农行周口分行强化对客户分层管理和分层服务,不断提升客户体验,切实提高客户贡献度。截至9月末,该行贵宾客户较年初净增13525户,贵宾客户产品覆盖率达到3.46,1家网点获评中银协“五星级营业网点”,1家网点获评市银协“四星级营业网点”。

该行按照“好中选优,优中选强”的原则,在全行员工中抽调骨干组建了培训师、理财顾问、综合客户经理“三支队伍”,实行动态分级管理,持续加强教育

培训,着力解决员工能力不强、客户无人管理、客户价值不高等问题;全面落实6S管理要求,对网点物品实施规范化管理,打造良好的网点服务环境,并按要求配备大堂管理人员,进一步强化大堂主任(大堂经理)对大堂的统筹管理职责,依托“神秘人”、视频监控、现场检查等手段,加强网点服务的日常监督,切实做好客户投诉压降与管理;积极开展服务示范单位建设,全力做好“百佳”“千佳”以及星级网点创建工作,提升品牌形象。(陈怀立 吴建明)

# 农行周口分行成功举办高端贵宾客户答谢会

**本报讯** 11月15日,农行周口分行成功举办“2017年第四季度高端贵宾客户答谢会”(如图)。周口农行党委委员、副行长张庆丰,个金部总经理陈红霞,副总经理周建民,财富管理中心总经理宋红民,个贷中心总经理王鹤鹏,各支行零售业务主管行长、客户部经理以及60余名高端贵宾客户出席了本次活动。

张庆丰对广大贵宾客户长期以来的信任和支持表示感谢。张庆丰说,农行将以更加完善的产品、更加优质的服务,来回馈客户的支持和厚爱。

活动期间,农行周口分行通过设置展架、实物体验、专家咨询等方式,向贵宾客户重点推介了各类新产品和新服务。贵宾客户围绕该行新版掌上银行、贵金属新产品、ETC信用卡等进行咨询,现场预约办理,表示希望农行能够继续经常开展此类活动,让大家能够时刻掌握最新、最快的金融服务讯息。

答谢会集中宣传了农行的服务理念和服务产品,进一步拉近了银客关系,展现了农行的责任银行、主流银行形象,扩大了农行的社会影响力,为全行零售业务发展奠定了坚实基础。

(陈红霞 王鹤鹏/文 李玄原/图)



## 农行项城支行

# 三季度综合绩效考核 位居全市系统第一位

**本报讯** 三季度以来,农行项城支行坚定围绕市分行“提质扩户增值”工程和各项管理要求,突出综合绩效考核的核心地位,抓机制、抓管理、抓作风、抓效果,在三季度全行综合绩效考核中,该行得分1358.57分,位居全市农行系统第一位。

该行出台《项城支行2017年综合绩效考核办法》,对公及零售“提质扩户增值”、“激情仲夏”营销活动方案,固优补短,抓实抓早,每月定期召开各网点客户经理例会、对公业务分析督导会,加强业务产品的营销培训和督导,对标先进,强化措施,全面促进业务发展。

为筑牢风险防控,营造干事创业环境,该行持续深入开展“平安农行”“三化三铁”活动创建,严格营业机构“周周少、月月比”活动指标考核,做好存量贷款管

理维护和不良资产清收核销,坚持运营“周巡查、四必查”,充分运用“三线一网格”管理平台,加强员工学习交流和行为排查,认真组织开展“两个办法”手抄本和党支部日志展评,抓实抓好支行党建和基层党支部建设,为员工统一购买十九大报告读本,加强全行对党的十九大精神的学习,推进“两学一做”常态化教育向纵深发展。

为确保经营效果,该行围绕市分行年中会议精神,结合自身实际,加强市场调研和同业研究,注重机制创新,出台有效办法,完善工作措施,认真抓好项城乐普药业、彩虹防水、建业春天、御景上品等项目跟进和零售产品指标全面发展,加快网点服务质量提升,有效推进了业务健康高效发展。

(杨建林 石艳青)



# 农行周口分行全力打造高效能网点

**本报讯** 近年来,农行周口分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。整合超级柜台、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、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,精简市县两级行机关人员;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,从细节上打造出现代化、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,为服务提升提供助力,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;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考核办法,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三个领域的平衡发展。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。

(夏敏 李艺珂)

## 快e付(K码支付)

**一、产品介绍**  
免注册,收短信,快支付,放心用。客户无需开通网上银行,仅需在支付页面填写银行卡号、预留手机号,通过手机接受银行发送的动态验证码进行身份认证,即可轻松完成网上支付。

**网上K码支付:**  
客户在网上购物后,选择K码支付。客户无需在柜台申请开通,无需通过USB接口插入电子证书(K宝),仅在支付页面填写银行卡号、预留手机号以及动态验证码即可。银行以短消息形式将此动态验证码发送至客户手机上,对客户进行身份验证,从而保障客户的资金安全。

**二、适用案例**  
晓燕是一名客户经理,孩子今年2岁。由于工作需要,晓燕需要给自己购置大量的衣物和化妆品,给客户购买各种小礼物,同时给孩子购买各种生

活用品。忙于工作的她没有时间逛街,网上购物成为最佳选择。可是晓燕需要各处拜访客户,出于账户安全性考虑,不方便随身携带K宝,无法在经常变换地点的情况下进行网上支付。  
**攻略:**农行网银提供“网上K码支付”,无需在柜台申请开通,无需寻找USB接口插入K宝,仅在支付页面填写银行卡号、预留手机号以及动态验证码,即可完成网上支付。银行以短消息形式将此动态验证码发送至晓燕手机上,以此进行身份验证,保障资金账户的安全,同时也让晓燕无论在公、在家,还是在路上,无论使用电脑、Ipad,还是使用手机,都可以轻松地进行网上购物!

**三、如何办理**

**四、常见问题**  
1.如何开通短消息服务?  
借记卡、准贷记卡客户已签约我行短消息服务;信用卡客户,因开卡时已经登记了相应的手机号码,默认可以使用“网上K码支付”功能。  
2.如何更改账户对应的手机号码?  
借记卡、准贷记卡客户需前往柜台更改账户短消息服务绑定的手机号码;信用卡客户,可以拨打95599客户服务专线,或者通过网上银行信用卡账户管理进行设置,无需前往柜台。  
3.能否使用他人手机号码?  
为保障您的资金安全,请勿预留他人的手机号码绑定自己的账户。  
**五、适用客户群体**  
个人客户。  
服务电话:0394-8910836

**一、业务介绍及特点**  
我行掌上银行客户端版包括掌上银行(iPhone版)、掌上银行(Android版)、掌上银行(Windows Phone版)、掌上银行(iPad版)等版本,全面覆盖市场主流操作系统,在移动银行和移动支付服务的基础上还提供更丰富的增值服务;掌上银行客户端版具有便捷、开放、生活、智能的移动金融特性,全方位满足客户方便、自由、快捷、潮流的掌上生活需求。  
**二、开通条件**

**一、业务介绍及特点**  
我行掌上银行客户端版包括掌上银行(iPhone版)、掌上银行(Android版)、掌上银行(Windows Phone版)、掌上银行(iPad版)等版本,全面覆盖市场主流操作系统,在移动银行和移动支付服务的基础上还提供更丰富的增值服务;掌上银行客户端版具有便捷、开放、生活、智能的移动金融特性,全方位满足客户方便、自由、快捷、潮流的掌上生活需求。  
**二、开通条件**

1.已在农业银行开立借记卡或准贷记卡,信誉良好的客户。  
2.持有通信运营商(中国移动、中国联通、中国电信)提供号码的手机。  
3.掌上银行浏览器系列要求移动终端支持浏览器采用WAP接入点上网。  
4.掌上银行客户端系列移动终端为iPhone或Android智能手机,iOS系统版本需4.0以上,Android操作系统版本需2.0以上。  
**三、开通渠道**  
营业网点开通:客户须携带本人有效身份证件和账户凭证原件(借记卡或准贷记卡),签署《中国农业银行电子银行服务协议》,填写准确的手机号码,设定登录密码,开通基于客户端的掌上银行服务。  
网上银行开通:个人网上银行客户可登录网上银行,将任一网银注册

账户导入为掌上银行注册账户,填写准确的手机号码,设定登录密码,自助开通基于客户端的掌上银行服务。  
手机网站开通:持借记卡或准贷记卡的客户可通过手机浏览器登录m.abchina.com,选择“快捷注册”,准确填写本人有效身份证件号码、账户凭证原件(借记卡或准贷记卡)号码和手机号码,设置登录密码,自助开通基于客户端的掌上银行服务。  
**四、适用客户群体**  
个人客户。  
服务电话:0394-8910836

**关注员工身体健康**  
近日,农行大康支行员工在医院体检。该行关注员工身体健康,努力为员工提供高质量的体检。在医院选择上,他们挑选县域内实力最强、设施最先进的医院;在体检项目上,他们充分征求员工意见,精挑细选员工最需要的项目;在体检费用上,人均标准高出去年三分之一。  
彭涛 姚成斌 摄

## 短信银行

**一、业务介绍**  
短信银行业务是依托各类电子渠道,通过短信服务平台以手机短信或彩信等方式为广大客户提供信息推送服务的电子银行业务。客户可通过编辑发送特定格式短信到本行的短信服务号码,我行按照客户指令,为客户办理相关业务,并将交易结果以短信方式通知客户的电子银行业务;掌易汇(手机膜卡)是一种薄膜复合智能卡,可粘贴在用户手机SIM卡上,客户仅需通过手机的短信通道即可实现账户管理、信息查询、转账汇款、缴费支付等在线金融服务。  
**二、产品特点**  
申请简单、使用门槛低:凡在我行开立账户的个人和企业客户,通过绑定其手机号码即可轻松享受掌上银行短信金融服务。个人客户使用掌上银行短信服务注册一个账户可对应一个手机号码,企业客户使用掌上银行短信服务注册一个账户可对应多个手机号码。  
功能丰富、简单实用:签约短信银行,客户可以通过手机发送短信,进行账户查询、动账通知、贷款查询、缴费、农户小额贷款借款和还款等。其中,

签约消息服务的个人客户可享受账户余额变动通知、贷款扣款通知、贷款放款通知、贷款利率调整通知、信用卡消费通知、信用卡取现通知、信用卡还款通知等;签约消息服务的企业客户可享受账户余额变动通知、账户余额预警通知、账户状态通知、账户信息通知、账户定期余额通知、账户透支通知等。  
全天候服务,及时响应:为客户提供7×24小时的服务。  
**三、开通指南**  
网点开通:客户须携带身份证件及银行卡(或存折)到就近网点即可定制短信银行、消息服务、手机膜卡等业务。  
网银开通:个人网上银行客户可登录网上银行,在“客户服务”菜单下选择“消息服务”选项办理注册开通。  
手机银行客户端:已开通手机银行的客户可登录手机银行,选择“消息定制”菜单,办理注册开通。  
其他渠道:客户还可以通过离行式注册系统、自助服务终端等渠道签约消息服务业务。

**四、适用客户群体**  
个人客户。  
服务电话:0394-8910836