



# 周口农行倾情服务城乡居民

本报讯 “没想到‘E 商家’这么好用，你们帮我们开通这项业务后，企业不仅运营成本降低了，管理上也更加规范了，就连办事效率也提高了不少，你们农行的产品就是中！以后有啥产品还得再和我们说说啊。”一位企业老总兴奋地对农行员工说。

原来，前不久，周口农行邀请总行的技术人员为这家企业上门开通了集供应链管理、多渠道支付结算、线上线下协同发展、云服务等于一体的“E 商家”业务，使企业无需自行搭建平台，利用农行提供的商务金融云服务，即可完成在电子商务领域的快速部署，成功构建实体与虚拟、线上与线下有机结合的交互式、立体化经销网络和管理体系。

这只是周口农行支持企业发展、服务地方经济的一个缩影。近年来，该行通过信贷投放、服务提升、渠道铺筑等方式，不断提高服务周口、服务经济、服务企业的水平。

# 周口农行精细化管理出效益

本报讯 周口农行以业务精细化管理和资源集约利用为核心，加快转变发展方式，努力提升质量效益。2015年一季度，该行实现经济增加值0.64亿元，经济资本回报率达90.18%，居全省农行系统第一位，资产回报率为0.87%，经营品质不断优化。

该行以客户扩面提质为核心，围绕账户营销大力组织对公存款，围绕市场特色大力组织活期存款，围绕产品带动抓结算资金归集，围绕公私联动抓代发工资账户，围绕价格导向完善激励机制，全力推动客户基础建设，突出抓好基础客户营销，全力提升盈利空间。

该行结合周口区域市场实际，重点挖掘核算、贸易等领域的增长点，把信用卡分期、互联网金融和电子银行业务作为转变中间业务发展方式的突破口，加快从数量扩张型向效益增长型转变。

随着手机银行、网上银行功能的不断完善，该行以网点现场营销为重点，通过进市场、进街道等手段，着力做大电子银行产品规模，2015年6月底电子银行达215.1万户。

在当前复杂的形势下，周口农行切实加强风险管控，减少风险支出。该行重点抓好优质中小微企业的营销，对一些重大项目，积极采取组建银团等方式给予支持，既提升了农行的社会形象，也分散了风险。

针对风险客户，该行制定处置方案，落实清收责任，紧盯诉讼流程，2015年6月不良率为0.74%，不良贷款率严格控制在标准线以下，在系统内排名前列。

(吴建明)

6月8日，周口农行召开城市业务推进会，就如何推进城市业务发展进行了深入讨论。(彭涛 摄)

增加信贷投放 助力小微企业 “端午节前夕，我急需融资备货，本来正为资金短缺的事发愁呢，没想到农行及时为我发放了这笔600多万元的贷款，非常感谢！”某食品连锁公司负责人连声称赞。

“现在信贷产品多、信贷流程优化，信贷服务弹性也大。”为该企业发放贷款的客户经理小丁介绍，前些年很多小企业有融资需求，因为农行没有合适的信贷产品，只能放弃合作；现在依靠“小企业简式贷款”等性能优越的产品以及优化的信贷流程，可以快捷、高效地满足企业融资需求。据悉，周口农行把服务小微企业作为重点工作，大力推进，今年已为12家法人小微企业输入资金“活血”，法人小微企业贷款累计投放达8130万元。

强化渠道建设 筑牢发展根基 “真方便啊，在村里就能取钱啦！”年过六旬的李奶奶从村里惠民超市的

农行取款点取出现金后，满面笑容地说道。自从农行实施助农取款服务后，这里的村民就再没有为存取现金发愁，老年人领取养老金变得尤为方便。

不仅有助农取款点提供服务，周口农行还加强了网点现场营销。太康农行的柜员小马近日就向客户演示了农行的“掌上银行”。她一边在自己的手机上操作，一边对客户说：“瞧，在手机上这么轻轻一点击，我就给远在上海上学的弟弟转去了2000元的生活费，非常方便。”

年初以来，周口农行区别城乡客户的需求特点，有针对性地为客户提供合适的金融产品和服务，目前，该行有6657个助农取款服务点，安装了250台ATM机。

深推网点转型 提升服务效能 “大厅整洁干净，员工也有素质，在这里办业务得劲。”走进位于太吴路与工农路交叉口的莲花支行营业大厅，该

行贵宾客户王女士说出了对农行网点转型后的新感受。如今，莲花支行宽敞明亮的VIP室、清晰明了的功能识别区和标准化服务的员工队伍，让前来办理业务的客户感觉更加舒适、方便。

“现在工作效率高了，我有更多的时间和精力来完善服务，提高客户满意度。”对于网点转型带来的变化，柜员小史也有着深刻的感受。以“软转”导入、“三分”营销、“6S”管理等为内容的网点改造工作完成后，网点实现了客户分层、业务分类、流程再造、渠道分流。小史和同事们发现客户排队现象不复存在，柜员们因此有了更多机会向客户介绍农行产品。

网点转型让农行柜台实现了功能升级，极大地提高了前台服务效能。周口农行个人金融部有关人士表示，今年还将对剩余网点继续推进“6S”管理工程，全面改善营业环境，提升服务质量。(吴建明)



6月24日上午，周口农行组织分行机关全体党员参加“三严三实”专题教育。(彭涛 摄)

# 周口农行：“平安农行”建设为经营管理保驾护航

本报讯 周口农行通过建立健全安全生产责任体系、深化安全生产大检查、推进科技保卫等措施，大力推进“平安农行”创建，保障各项业务平稳运行。

该行结合“控风险、强基础，打造平安农行”的要求，建立起横向到边、纵向到底的安全保卫责任体系，从条线上增强员工的安全意识，提高员工的防范技能。该行积极指导辖属各行有针对性地开展应急演练，着力提升员工在各种复杂情况下预防和处置突发事件的能力，切实做好安全生产、案件防控工作。通过法制教育、安全教育、案例教育等多种教育形

式，不断增强员工的防范意识，全行员工的案防意识明显增强，制度执行力不断提高。

为确保持全行工作安全稳健经营，该行从完善制度、明确责任、加强管理、严格监管入手，与各级行层层签订责任书，做到分工明确、职责落实。该行每年定期对辖区进行全面的安全生产事故隐患排查，做到不留死角、不留盲区，对检查出的问题立即进行整改，从源头上消除事故隐患。

该行视频监控中心自建成运行至今，有效地发挥了预防案件事故、提升安全防范能力的作用。据统计，该行通过远程IP对讲和非现场监控，警示驱

逐ATM客户区滞留人员、非法粘帖小广告人员，防止破坏自助设备未遂风险事件260起，协助公安机关调查调控180人次，通过视频监控中心发现并纠正违规行为1800人次。

为给客户id提供安全、优质的经营环境和服务，该行始终保持高度警惕，特别是节假日及敏感时期，根据形势要求及时启动应急突发事件预案，并做好应急准备工作。该行认真落实好24小时领导带班、干部值班制度，开展“网格化”巡逻值班，落实各项防范措施和防暴演练，与当地公安、司法等部门密切联系，共同维护社会和谐稳定。(吴建明)

# 周口农行创新小微金融服务

本报讯 近年来，周口农行通过创新服务机制、优化信贷流程、完善管理措施等方式，积极探索出了一条服务小微企业的新路。

该行成立小微企业服务中心，指导、帮助小微企业发展；制定小微贷款业务发展规划，探索创新了贷款实施方案和相关制度办法；推出了生产经营贷款、按揭贷款、小微企业贷款等一系列产品，初步形成了以小微企业贷款业务为核心，以储蓄、保险等其他业务为补充，风险可控、发展可持续的支持小微企业发展的格局，打造了一个高效便捷、流程化、制度化、信息化、品牌化的业务平台。

为强化优质客户营销，该行实施了全员营销战略，由各支行建立全员营销台账，实施监测、按月统计。建立贷款调查标准化程序，即“现场调查、面谈面签”，通过大量走访和交流，最大限度获取客户的“三品”(人品、产品、押品)和“三评价”(同业评价、企业评价、部门评价)等信息，全面了解掌握客户履约情况、资信等级。采用交叉检验技术考察客户还款能力，并根据不对称偏差分析进行逻辑判断，为决策提供依据。

针对小微企业贷款需求“短、频、急”的特点，该行力争从贷款申请受理到贷款实际发放整个流程、阶段予以

量化，尽可能地缩短业务办理时间。其中，对客户申请、实地调查时间限制进行了明确规定，客户经理要在3天完成资料整理、分析并提交贷审会。一笔贷款上贷审会时间严格控制在半小时内，做到当场审查、当场审批、当场决策。

周口农行对客户经理贷后管理提出明确要求：首次贷后必须落实贷款项目履行情况，列明贷款用途；认真核对水电费收取、应收账款、存货等信息，及时全面地了解企业生产经营情况；注重评估客户累积还款能力和还款之后的自由净现金流，确保第一还款和第二还款来源；注重客户回访，认真做好后续监测。

该行转变放贷理念，深刻认识到当前县域信贷业务竞争激烈程度，切实由等客户上门向主动营销客户转变，特别是进一步加强对财务报表健全、能提供有效抵押物、生产经营能力强的小微企业进行主动营销，全力抢占小微企业贷款业务的制高点。由“找钱”向“贷好户”转变。在业务营销、贷款调查、贷款受理、贷后管理等方面，切实加强精细化管理，根据自身业务经营情况和当地实际，从准入、评价、授信、担保、放贷、资金管理、贷后管理等方面进行严格化、标准化管理。(吴建明)

# 周口农行全力支持地方经济发展

本报讯 周口农行始终坚持“面向‘三农’服务城乡”市场定位，发挥“城乡联动”独特优势，加大信贷投放力度，全力支持地方经济发展。截至今年5月底，该行各项贷款余额39.69亿元，累计投放30.2亿元，有力助推了周口经济发展。

该行从国家农业与粮食安全战略大局出发，把支持地方经济发展作为政治上的安身立命之本，业务上的发展壮大之基，实施“一把手”工程、“班子工程”，以“扩户提质”为重点，提高营销意识，完善营销机制，改进营销方式，丰富营销手段和营销内容，深入挖掘内部潜力，加大客户服务营销力度，加大支持地方经济发展力度。

为加大对法人客户的支持力度，该行以全市193个重点建设项目、56个中心城区“四个一批”项目为重点，实施客户名单制营销。对成功营销的项目，全程掌握审批进度，尽快投放到位；对正在营销的项目，明确客户经理，加快资料收集，抓紧申报审批。围绕产业链上的小微企业和“高精特专”小微企业，开展“简式贷”营销活动。

该行主动对接周口市高标准粮田“百千万”工程、粮食生产核心区建设，加大对农业产业化龙头企业的支持力度；

发挥好11个产业集聚区金融服务站的作用，主动对接农业产业化集群培育工程。对以上“两大工程”，辖属各支行至少锁定3个以上目标客户，组建营销团队，制定营销时间计划，明确评级、分类、授信、调查的具体时间节点，有序做好支持服务。

同时，该行把支持新型农业经营主体作为支持农户贷款发展重点，认真学习上级行相关服务管理办法，优选客户经理，组织业务培训，及时掌握并贯彻最新政策制度，促进农户贷款业务稳健发展、稳中有升。积极瞄准家庭农场、专业大户、农业产业链农户等现代农业和规模农业经营主体，加大农户贷款投放力度，保持农户贷款稳定增长，加大对农村个人生产经营的信贷支持力度。

此外，该行从完善内部机制入手，加强对辖属支行班子目标考核，制订出台对支行班子、主管对公业务副行长、“三农”业务副行长的经营管理目标责任制考核方案，把对公资产业务、“三农”资产业务纳入经营管理目标责任制考核内容，与各行资源分配挂钩，各行班子目标完成情况与分管副职责任目标完成情况挂钩，推动全行资产业务快速稳健发展。(陈怀立 彭涛)

# 周口农行多措并举关心关爱员工

本报讯 周口农行注重人文关怀，以关心关爱员工为主线，以实现好、维护好、发展好员工根本利益为目标，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，将关爱员工活动落到实处，促进了和谐发展，有力地凝聚了全行员工的智慧、勇气、力量。

该行因地制宜，精心安排，开展以小食堂、小休息室为主要内容的“职工之家”建设活动，有效解决员工最关心、最直接、最现实的问题，全力改善基层员工的生活环境和条件，为基层网点排忧解难。截至目前，该行完成了10个县域支行机关和45个农村网点的“职工之家”建设，重点改造了职工食堂，解决了员工吃午饭难问题。同时，投资专项资金，增设网点职工活动室、更衣室，改造职工宿舍。

在严格落实上级薪酬分配制度的基础上，通过下乡补贴、误餐补助等方式，进一步加大薪酬分配向基层倾斜力度，不断提升基层员工薪酬满意度。

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；市行、支行从实际出发，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。该行认真细致地做好困难员工的帮扶救助工作，对内退、医疗负担较重的员工，离退休及单亲困难女职工进行重点救助和帮扶，帮扶救助人数共计95人。制定了《谈心谈话制度》，当员工生病住院、生活困难或发生家庭纠纷时，做到八必谈、八必访，内容涉及员工日常工作和生活的主要方面。

该行进一步改善基层员工的学习环

境，创建基层员工学习园地。该行为每个营业网点内勤配备了内网和外网专用计算机，并与通信公司沟通为各网点统一申请了宽带。目前，员工可以通过外网查询一些股市、基金、外汇等相关信息，通过内网浏览总行、省行、市行网站信息，保障员工下班后业余时间上网学习。安排专职人员搜集政经新闻、规章制度、金融产品等信息，挂载到市行经营网上，供全行员工共享，引导员工自主学习。每季度举办以点钞、ABIS操作等为内容的员工岗位练兵、技术比赛，开展“创建学习型组织，争当知识型员工”活动，着力营造“比学赶超”的氛围，不断提升员工的业务能力和综合素质。

该行在深入基层开展调研、掌握基层第一手资料的基础上，对照员工合理诉求，追根溯源查制度、查办法、找出问题，逐条进行重新研究修订。结合上级绩效考核政策和基层工作实际，进一步完善了全行绩效考评体系，压缩了考核指标，精简繁杂、无效、重复的指标，切实为基层减负减压。通过精简会议、归并检查、合理考试、推广使用视频会议和非现场检查等方式，解决非生产性占时过多的问题，减轻员工负担。

为活跃员工的文化生活，该行积极开展形式多样的文体活动，有计划地组织开展了书画培训讲座、拔河、跳绳、呼啦圈、乒乓球、健步走、趣味运动会等活动。在继续强化各级行定期、定量举办多种形式文体健身活动的同时，各级行机关以活动小组为载体，网点以工会小组为平台，支持和鼓励各基层员工因地制宜地开展小型多样的常态化活动。(吴建明)

# 周口农行电子渠道支农助农

本报讯 近年来，周口农行为解决农村金融服务缺失问题，不断加大农村地区电子机具投放，强力推进电子金融渠道建设，持续推进农村金融服务电子化。2015年上半年，周口农村居民中有138.9万人次足不出村就享受到了转账、小额取款等服务，大幅节约了日常金融消费成本。

统计数据显示，截至目前，该行在全市布放了ATM机250台，在乡(镇)、村中人员密集、商业发达的消费市场布放转账电话9776台，建设惠农取款服务点6657个，形成了以电子金融机具为支撑的信息化金融服务网络，对当地乡镇一级农村市场的覆盖率达100%，成为推进农村

金融服务电子化建设的重要力量。在充分调研金融需求的基础上，该行围绕现金存取款、购物刷卡消费、日常支付结算三条金融需求为主线，建设了“自助银行+助农取款”模式的现金服务渠道、“POS刷卡结算模式的非现金购物消费服务渠道”、“转账电话+助农服务点”模式的日常结算支付渠道，搭建起多元化的农村金融服务平台。

与此同时，周口农行持续开展电子金融产品的推广及产品知识和使用技能的普及工作，增强农民使用新型电子金融产品的意识，促进金融消费升级。据统计，今年以来，11.4万个县域居民成为农行电子银行产品的新客户。(吴建明)



6月6日，沈丘农行召开“最美农行人”演讲比赛暨2015年“春天行动”表彰大会。图为获奖人员合影留念。(陈高翔 摄)