



# 齐河农商银行“四个强化” 促柜面业务替代率稳步提高

2016年以来,齐河农商银行把提升业务替代率作为一项重要工作来抓,本着“减高柜,增低柜”的原则,加大电子机具布设力度,有序实施网点转型,有效减少柜面业务,努力提高柜面业务替代率。截至1月末,该行的业务替代率达到73.48%。

**(一)强化机具布放。**一是在充分调研、实地考察基础上,结合日常业务量,在人员密集、业务量较大的网点增加布放电子机具,有效地满足了客户自助存取款、转账、缴费等服务需求。二是新设立社区银行14处,全部配备自动存取

款机,对分流前台业务,提高业务替代率起到了推动作用。三是截至1月末,该行共安装自助设备90台,农民自助终端186台,POS机具637台,柜面预处理系统82台,为网点转型打下坚实基础。

**(二)强化人员配备。**一是按照省联社、办事处网点转型要求,在全县范围内挑选能力强、气质好、有担当的员工担任专职大堂经理,明确岗位职责和考核办法。二是聘请北京培训公司对大堂经理进行电子银行产品的营销、分流、服务能力提升的培训,使员工由

过去“迈不开腿,张不开嘴”,转变为现在的主动营销。三是组织业务培训,强调减少柜面业务的重要性,重点讲解柜面分流措施和如何做好大堂经理履职、会计主管监督、支行行长督导、前台柜员让步等知识。

**(三)强化业务考核。**一是加大考核比重。将业务替代率分值提高到65分,柜面业务替代率占到电子银行业务考核的50%。二是实行奖励政策。首季业务替代率超过分配计划的,每超0.1个百分点奖励100元。三是制定大堂经理考核办法。对营业时间内自助设

备业务量、电子银行产品激活、预处理系统业务量、理财营销业务量给予计酬,充分调动大堂经理工作积极性。

**(四)强化业务分流。**一是研究分流业务种类。对卡存款、卡取款、归还贷款本金利息、存折小额存取款、自助缴费、存折换卡、存单换卡、卡存定期储蓄存款等业务的客户群体进行分析研究,有针对性地采取营销和分流措施。二是发挥大堂经理分流作用。在做好产品营销和客户服务的基础上,积极引导客户通过网银、手机银行、网

银体验机、ATM/CRS、农金通设备等电子产品办理业务,最大程度地分流前台业务。三是扎实开展“存折换卡、存单换卡”工作。暂停开立存折,有效减少存单业务,做好银行卡存定期储蓄存款的宣传和发动工作。找准工作切入点,利用农金员人熟、好说话的特点,进一步做好“存单换卡”工作。四是一季度开展开卡、换卡、用卡有奖活动,客户办理开卡同时签约网银或手机银行,办理存单换卡、办理自助设备存、取款业务均有机会参与抽奖活动。 (蔡延冰)

## 绽放青春光彩 争当服务先锋

——记2016年度德州市银行业文明规范服务标兵 叶艳玲

叶艳玲,2014年8月参加农行工作,在农行德州陵城支行营业部工作6个月后调入陵城支行红旗路分理处任大堂经理至今。在工作中她始终坚持“三尺柜台有限,为客户服务无限”的信念,精益求精,服务周到,得到广大客户的一致认可,短短两年时间内先后被评为德州市农行“三化三铁先进个人”、“2016年度德州市银行业文明规范服务标兵”。

感悟服务的丰富内涵。作为青年职工,叶艳玲知道要不断提高服务质量,并把营销意识贯穿于服务之中,做到营销之道,服务之本并举。作为农行基层网点一线服务人员,她坚信只有成为一个有心人,用心、诚心、信心、耐心、细心处理好每一笔业务,接待好每一位客户,用每一次微笑给客户心中留下一点温暖,用

每一次用心的服务拉近与客户之间的距离,就会在平凡的岗位上做出不平凡的业绩。

练就服务的真实本领。“技能求硬、业务求精、服务求好”是她工作的座右铭。为了做好每一分钱的配款,每一份单据的填写,每一次业务的咨询,最终让顾客满意而去,她在背后付出了比别人更多的努力和艰辛,她办理业务的速度和服务质量逐步得到提高,并顺利通过了2016年度的银行从业资格考试。

履行服务全部职责。在全国各大银行激烈竞争的今天,要想赢得客户的青睐,维护银行的声誉,就必须要以真诚纯朴的情感加上“热情、耐心、周到”的服务来打动客户,让客户感受到实实在在的亲切、快捷和安全,从她担任大堂经理的那天起,就不

断查找服务工作中存在的差距与不足,增强改进服务工作的自觉性。在服务客户的同时,叶艳玲还是营销农行产品的行家里手,在“春天行动”期间,叶艳玲个人营销信用卡90余张,同时她还定期为信用卡客户发送短信,提醒客户使用规则、介绍相关优惠活动,经她服务的客户,现已变成农行的忠实客户,所在的陵城支行红旗路分理处也在全省优质文明服务中名列前茅。

“服务是无止境的”,叶艳玲始终把这句话说得牢牢铭刻在心,在农行工作的这2年,她始终保持着良好的工作状态,在平凡的岗位上默默奉献着,为农行业发一份光,一份热,她说“选择了农行,就是选择了我的事业,为农行业奉献青春,我无怨无悔。”

(宫玉河 廉星辉)

德州中行

## 荣获“德州市2016年度服务 协同发展先进单位”荣誉称号

2月27日,在德州市2016年度考评总结大会上,德州中行被德州市委、市政府授予“2016年度服务协同发展先进单位”荣誉称号。

2016年以来,德州中行在德州市委、市政府的坚强领导下,坚持“根植德州,服务德州”经营理念,稳妥应对经营形势的严峻挑战,找准支持地方经济发展的发力点,加大信贷投放力度,支持德州重点产业、核心企业取得新实效,小微企业贷款户数增长47户,贷款增速达到29.08%,全年全行累计投放授信逾60亿元,实现新增投放13.61亿元,增幅达到13.66%。德州中行充分发挥中国银行贸易金融、跨境服务传统优势,促成了中银国际与区域重点企业初步合作意向;联合德州市中小企业局先后组织

22家德州本地企业参加了中国银行总行组织的河北唐山、贵州贵阳等4场跨境撮合活动,达成合作意向10余项,打开市内企业“走出去”通道。先后办理全市首笔跨境双向人民币资金池、融资性保函+海外直贷、货币掉期等业务,国际结算优势进一步显现;围绕州城百姓实际需求,创新组织了基金投资交流会、出国留学移民展、贵金属品鉴会等活动,以“高标准、宽视野”提升客户体验,打造了区域金融服务的“新高地”。

下一步,德州分行将继续盯紧德州市融入京津冀协同发展实施,全面融入德州市地方经济发展,提升综合金融服务质效,持续攻坚克难,为德州市繁荣发展做出更加积极的贡献。 (杨国颂)

德州农商银行

## 二手房按揭贷款—— “贷”出美好新生活

“太好了,有了这笔贷款,我买房子就不用愁了,德州农商银行‘二手房按揭贷款’可真是解决了我买房子的大难题,办理速度也够快,太方便了!”客户辛女士高兴地说道。

原来,家住德城区的辛女士本有一套自己的住房,她的孩子今年9月份就要升入小学一年级了,为了给孩子提供更好的学习环境和优越的学习条件,辛女士想买一套二手学区房,一方面可以节约装修的费用,一方面能够让孩子顺利地升入教学质量较好的小学和初中。年前,辛女士通过中介在东方明珠看上了一套二手房,20多万元的资金缺口令她犯了难,后来,经

咨询德州农商银行客户经理得知,该行的二手房按揭贷款产品适用于她们目前的情况,于是辛女士就和家人商量决定,将现有的住房作为抵押,在该行办理了25万元的“二手房按揭贷款”,贷款期限为30年。

二手房按揭贷款是德州农商银行于2016年2月推出的用于借款人本人购买二手房的贷款,具有执行利率低、贷款期限长、办理速度快等特点,用符合条件的房产抵押即可,最高可贷房屋价值的75%,贷款期限加住房使用年限最长可达40年,最大化满足客户的资金需求。截至目前,该行已发放“二手房装修贷款”105笔,金额3296万元。 (郭莹莹)

平原农商银行

## 顺势前行 硕果累累 存贷款突破100亿元

平原农商银行面对经济转型改革和经济下行的挑战,自我加压,危中寻机,逆势推进,在培塑团队精神、创新工作思路、提升服务质量上求实效,各项业务实现了新的突破。截至2月中旬,各项存款、贷款突破100亿元,存贷款市场占有率分别为38%和45%,居全县各金融机构之首。

农商银行面对市场竞争加剧的严峻形势,探求对策,突出重围,以超前的竞争意识谋划工作。该行把凝神聚力、激发员工活力作为重中之重来抓,以教育激发活力,加强党员队伍建设,以党员带员工,组织党员开展学党章党规、学系列讲话活动,开展手抄党章、写读书笔记,不定期交流学习心得,讲体会、谈收获,收到了滋养心灵、固化为魂的作用。结合庆“七·

一”组织党员开展重温入党誓词活动,增强了全员的荣誉感和工作热情。为提高团队整体素质,农商银行采取走出去、请进来的教学方法,坚持常年不间断培训,与山东财经大学联合办学,请有关专家讲课,先后组织以“破茧重生业绩倍增”、“转型发展暨业绩提升”、“沙漠淘金”为主题的10多次大规模集中培训和职业道德、服务规范等专门授课,通过培训持续发力,提高了员工的思想、业务素质和工作能力。农商银行以考核激发活力,制定具体详细、操作性强的绩效考核办法,对考核指标每周通报,排名榜上墙公布。同时,加大揽储奖惩的力度,对考评成绩突出的给予重奖,对完不成任务指标、影响全行揽储进度的给予通报,使先进得到奖励,后进

得到鞭策,并组织农金员开展“存款大比武”活动,实行积分制,每季度末按照积分兑现奖励,调动全员揽储的主动性和积极性。

据了解,通过教育、培训、考核,党员干部和全体员工的精神状态显著提高。农商银行领导班子把主要精力投入到抓重点促发展上,经常深入中小微企业,了解资金需求,登门排忧解难,帮助20多家中小微企业解决流动资金3.5亿元;各支行充分发挥主观能动性,挖掘潜能,拓展市场,使存贷款业务实现快速增长;党员志愿者服务队、基层客户经理走遍全县800多个街道村庄社区,为农户提供热情周到的服务,促进了各项业务快速发展,提高了客户满意度和市场竞争力。

(张国水 王志)