



# 农行德城支行营业部被授予“千佳网点”

日前,中国银行业协会公布2018年“银行业文明规范服务千佳单位”,农行山东省德城支行榜上有名!

这是德州市金融系统唯一一家获得“千佳”的网点,是该部继2017年获得中国银行业文明规范服务五星级网点的又一次进步和升华。

“我行连续创建五星和千佳网点并不是偶然的,优秀的企业文化产生了巨大的内生动力,带动了我行文明服务水平的不断提高。”农行德城支行行长王丹力介绍。

创意来源于细节。走进农行德城支行营业部,会发现不同于其他银行的许多创意细节。

网点北面的墙上公众教育区被设计成飞翔的翅膀,下面的心形书架上摆满了金融类的书籍。迎着大门,摆放着最先进的现金超级柜台,客户能够自助办理许多银行业务。员工活动室里建起了五颜六色的员工心愿墙,每个员工都有卡通头像,并配有每个人的心愿。

“成为一枚温柔的女汉子,真的很难吗?”

“神啊,赐给我个大胖孙子吧,哈哈。”

“这是我们自己设计的,展示的是每个员工的心愿,紧张的工作之余,看看这些,能够放松心情。”农行德城支行营业部的理财经理王晓洁说。

“千佳网点创建工作千头万绪,任务繁重,但只要大家齐心协力,共同努力,就没有完成不了的任务。”农行德城支行营业部主任孙雪雪信心满满。

服务来源于真诚。“创建工作归根到底,比拼的是服务文化,我们倡导的是‘四德’文化、创‘心’服务,让客户感受到我们全方位的优质服务。”农行德城支行分管行长祁玉国说。

某客户被骗到农行给电信诈骗分子汇款,农行德城支行营业部的员工及时发现并制止,中止了一起犯罪案件,客户感激之下送来锦旗。一位老者体弱有病不能来营业部

办理业务,营业部便派出两名柜员前往老人家里办理业务。来了坐轮椅的客户,营业部总会有员工出去迎接,帮助推轮椅、开门。下雨了,没有雨具的客户会得到营业部员工送上的一把雨伞。

爱心来源于奉献。“党建文化是我们企业文化的核心和根本。”王丹力表示。

在农行德城支行营业部的党员活动室里,党务公开、党员学习等内容整齐完备,党员学习笔记清晰完整。在党建文化的感召下,农行德城支行营业部的员工不但把单位当成了家,也把自己服务的城市看成了家。

他们成立了志愿者服务

团队,定期参加交通劝导志愿值勤,为文明城市创建做贡献。他们多次走进福利院,帮助孤独症儿童进行康复治疗。他们定期组织身体健康的员工义务献血。他们开辟了环卫工人休息区,为辛勤工作的环卫工人送上一杯热水。他们经常走进工厂、社区,义务宣传征信、反诈骗等金融知识。

截至2018年末,农行德城支行营业部各项存款余额27亿元,比年初增长14亿元。多年来,该部先后荣获农总行文明单位、中国银行业协会文明规范服务五星级网点等多项殊荣。

(宫玉河 石康)

# 拥军行长拥军情

## ——记农行齐河县支行行长李珺

日前,农行山东省齐河县支行党委书记、行长李珺荣获“2018年度德州市关心国防建设先进个人”称号。他常说:“国无防不立,民无兵不安”,国家现在这么强大,社会发展这么好,离不开强大的国防做后盾,做好拥军工作是金融企业应该做的。

他是这么说的,也是这么做的。多年来,特别是他自担任齐河县支行党委书记、行长以来,李珺把关心、支持拥军工作作为一种政治觉悟,作为一个金融企业家的责任和担当,通过各种形式,把温情和爱心带给军营,带给复转退军人,让部队官兵和复转退军人感受到了一位基层行长“不是亲人胜似亲人”的浓浓情怀。

### 浓情服务暖人心

为齐河驻军部队官兵提供一流金融服务,他组建了服务军人团队,先后开展了“军人保障卡进军营”、“军人公务卡进军营”、“军人退役金卡进军营”等系列活动,为300余名官兵办理了农行特色的军人保障卡副卡,并以副卡为媒介办理了个人网银、手机银行、电话银行等金融产品,多渠道满足了官兵的金融需求。他还组织员工开展了“浓情拥军”军人专享产品宣传活动,受到部队官兵的欢迎。他带领服务军人团队为部队官兵举办专场军人专享产品沙龙,讲解了八一金穗卡、军人信用卡、军人专享理财、军人专享银利多等多款军人专享产品,收到良好的效果。共为官兵办理军人保障卡300余张、短信通200余个、网银150个。通过“送”军人专享产品到军营,既践行了农行拥军爱军、军民一家亲的服务理念,又进一步密切了军银关系,提升了农行社会形象。他还组织员工为全县复转退军人办理了全市首张八一金穗卡,截至目前,共为全县复转退军人办理八一金穗卡1200余张。开设“军人服务绿色通道”,向部队官兵提供“一站式”服务。他首先加大对客户经理和临柜人员的服务培训力度,确保对部队服务主动、热情、周到,最大限度地提升军人的满意度。其次,逐级落

实服务责任制、首问责任制,时刻注意做好日常服务。第三,积极联系上级行有关部门,实现农行特色金融产品与部队金融需求的有效对接。对部队官兵提现、结算、查询等实施“一站式”服务,最大限度地减少等待时间,提高了工作效率。截至目前,实现了办理部队业务零差错。良好的服务得到了部队客户的一致认可和好评,受到部队领导的称赞。

### 情系国防办实事

作为县政协委员,李珺行长积极为县国防教育基地献计献策,热心帮助策划基地建设。经过不懈努力,协调关系,通过省农行联系北部战区济空基地,为教育基地顺利引进退役飞机1架,丰富了国防教育基地展品。为使官兵吃上优质蔬菜和食粮,他主动聘请全县种菜大户和种粮大户,为联勤保障部队农场给予技术指导。关心新兵入伍,去年9月初,为全县160多名入伍新兵每人购买了拉杆行李箱,在全县举行的新兵欢送大会,李珺行长作为特约代表在大会上发言,希望新兵朋友做一名合格的军人,砺剑淬火,不断为国荣立新功,受到新兵和家长的称赞。

### 关爱军人情谊深

李珺行长定期走访慰问部队官兵。去年夏天,为北部

战区驻齐空军某部队送去了30台电扇,10辆电动车,每年“八一”建军节,他到部队进行走访慰问,并为官兵送去电冰箱、毛巾、肥皂等慰问品。并组织召开复转退军人员工座谈会,发放纪念品,对困难员工走访慰问。其中,为四名参加过对越自卫反击战的老兵每人发放特殊慰问金500元。并积极申请上级行,为1名参加过对越自卫反击战的困难“老兵”成功申请了大额困难补助,为他解决了家庭困难。他关心复转军人的身体健康,每年组织复转军人到济南大医院进行健康体检。

### 搭建平台展宏图

齐河县农业银行现有员工110人,其中复转军人33人,占比30%。近年来,李珺行长以高度的政治责任感,关心关爱复转军人,为他们积极搭建成长成才的平台。他充分考虑到每个复转军人的自身特长,尽量为他们分配合适的工作岗位,并主动打破论资排辈和以学历论“英雄”的做法,坚持凭党性、凭能力、凭业绩用干部,及时将一些有组织管理能力、有经营头脑和奉献精神的复转军人提拔到中层干部岗位。目前,全行网点主任5人,其中4人是复转军人出身,占比为80%;机关部室经理8人,其中3人是复转军人出身,占比为37.5%。这些复转军人借助李珺行长为他们搭建的平台,发扬



### 创业就业天地宽

部队的优良传统,以军人的作风勇于拼搏,勇于担当,敬业奉献,成为全行业务发展的顶梁柱和骨干力量。西市场分理处主任宋学田1990年从部队退伍到农行,一干就是30年。他把雷厉风行的军人作风带到单位,用饱满的工作热情点燃岗位激情,干一行,爱一行,精一行,创造出一个又一个出色的业绩。自担任主任以来,该同志团结带领网点员工奋力拼搏,积极进取,网点综合竞争力不断提升,各项重点业务指标走在了全市各网点前头,成为全市网点效能提升的标兵,被评为全市农行“优秀共产党员”。齐河支行先后荣获2016年山东省银行业普惠金融示范单位,2017年山东省分行先进集体,2017年全县服务企业发展先进单位,2018年德州分行业务经营综合绩效考评第一名,2018年德州分行先进单位,2018年德州分行“春天行动”对公业务先进支行,2018年度齐河县“服务地方经济发展先进单位”称号。

李珺行长全力支持全县退伍军人创业和就业。在服务“三农”工作中,他把生活在农村的退伍军人作为优先服务对象,通过政策倾斜,模式创新,流程优化,全力支持全县农村复转军人创业就业。近年来,累计发放农户小额贷款近1800户,金额7800万元支持复转军人创业就业。同时,通过向11家企业发放涉农贷款2.2亿元,先后带动安置退伍军人就业近300人。今年以来,为带动更多的退伍军人就业安置,积极推进生产经营性贷款、惠农E贷、鲁担、惠农贷、微捷贷等贷款业务,通过采取“专业村+农户”、“龙头企业+农户”、“基地+农户”、“农民专业合作社+农户”、“专业市场+农户”等多种模式支持农村经济发展,在推动经济发展的同时,为退伍军人就业安置工作拓宽了渠道和空间。

(宫玉河 王曙光)