

“三心”服务赢民心

——农行聊城分行践行群众路线纪实

通讯员 田超凡 焦博 杨彦朝 何金福

党的群众路线教育实践活动开展以来，农行山东省聊城分行坚持以人为本，把客户和员工满意作为检验教育实践活动成效的重要标准，抓服务、改作风、促发展，打造“三心”服务，加快跨越赶超。

诚心服务三农

服务三农是农业银行的历史使命。聊城农行坚定不移地做好服务“三农”工作，把实现服务“三农”新突破作为贯彻群众路线成果的集中体现。

“您好！我是聊城农行付晓，来向您征询对咱们农行惠农通工作的意见或建议。”4月16日一大早，该行付晓行长就驱车来到距聊城市区40多公里外的茌平县乐平铺镇姚庄村，实地查看农行金穗惠农通服务点的运转情况，并向惠农通点负责人征询意见和建议。

金穗“惠农通”工程是农业银行在县域农村地区，以惠农卡为载体，以服务点为依托，以电子渠道为平台，以流动服务为补充，以提高农村基础金融服务覆盖面为目的，全面推进农村金融服务能力建设，为惠农卡持卡客户提供不出村、方便快捷的金融服务。

近年来，该行坚持服务三农的方向和定位，在大力发展惠农卡、农户贷款和代理新农保、新农合业务的同时，着力加强农村服务渠道建设，通过在农村布放转账电话、POS机等电子机具为农民提供转账、消费和小额取现等金融服务，探索出一条为农民提供基础金融服务的新路。

目前，聊城农行在县域以下农村地区设立金穗惠农通服务点3034个，延伸了银行服务触角，填补了农村地区金融服务空白，打通了农村金融服务的“最后一公里”。

客户的意见是一种鞭策，更是继续前进的动力。经过仔细研究、集思广益，香江分理处“三招”破解了“排长队”这一老大难。一是大堂经理及客户经理认真识别客户，将存取款小额客户引导到自助服务区，减小柜台压力；二是在客户高峰期多开放服务窗口，减少客户等待时间；三是加大商惠通卡、转账电话、POS机等产品的推荐力度，改进客户支付习惯，减少网点客户流量。

真心服务客户

聊城农行秉持着“客户至上，始终如一”的服务理念，努力为客户提供最优质的金融服务。活动开展以来，聊城农行通过走访、召开座谈会等多种形式征询客户对该行作风建设和金融服务方面的意见和建议，并立行立改，收到良好效果。

位于香江光彩大市场内部的香江分理处现有员工12人，主要客户群体为香江光彩大市场商户。由于从事批发业务且习惯于现金结算的客户较多，该网点每到下午就会出现客户“排长队”现象。

“几分钟就可以办完的业务，等待的时间就将近一个小时，实在耗不起！”在香江光彩大市场从事批发生意的张经理向前来征询意见的农行香江分理处赵守玺主任抱怨到。

客户的意见是一种鞭策，更

是继续前进的动力。经过仔细研究、集思广益，香江分理处“三招”破解了“排长队”这一老大难。一是大堂经理及客户经理认真识别客户，将存取款小额客户引导到自助服务区，减小柜台压力；二是在客户高峰期多开放服务窗口，减少客户等待时间；三是加大商惠通卡、转账电话、POS机等产品的推荐力度，改进客户支付习惯，减少网点客户流量。

在做好窗口服务的同时，聊城农行还对东阿阿胶、鲁西化工等大企业进行走访，征求客户对作风建设和产品服务方面的意见建议，并及时进行改进，不断提高金融综合服务能力。

贴心服务员工

活动开展以来，该行通过“走下去听”、“请上来说”等多种形式扎实开展员工意见征集活动，并以“幸福家园”工程为抓手，重点解决基层员工尤其是

县域网点员工的工作和生活条件，真真正正地为基层员工办实事、解难事。

在平县博平支行是一家有着10名员工的乡镇网点，距县城较远，工作和生活环境较差。党的群众路线教育实践活动开展以来，分行和支行领导先后到该网点进行座谈，了解员工所思所想，切实解决关系员工切身利益的实际问题。

“现在乡镇网点员工每月都有交通补贴，县行还为大家布置了健身房，丰富了大家的业余生活。”在平县支行综合管理部副经理刘涉介绍到。随着问题的圆满解决，该网点员工的精神面貌大为改观，工作热情得到极大提高。

在生活上关心员工的同时，聊城农行还坚持工作上依靠员工、事业上成就员工。先后开展了“集中学习周”、“我为农行发展献言献策”、“本周我当家”等活动，提升了中年员工的职业续航力，推动了青年员工的迅速成长，为全行员工素质的提升创造了良好的条件。



农行山东省莘县支行积极支持农村新型经营主体加快发展，该行支持的福满棚蔬菜专业合作社目前带动社员29户，每年培育蔬菜种苗1000多万株，除供应本县20多个乡镇以外，还远销山西、河南、辽宁等省。
图片摄影 冯磊

“新居贷” 圆了农民楼房梦

在茌平县韩屯镇后店西村，一排排楼房拔地而起，村委会主任丁庆成说：“这些楼房能够盖起来，多亏了农行的帮忙，如果没有农行的大力支持，全村老百姓到现在还住在原来的旧房子里。”在村民李宝喜的家里，“你们看看我现在住的房子，有180多个平方，比一般城里人的房子还要大，这是原来做梦都不敢想的好事，这要感谢农行的10万元贷款，让我才能住进了新楼房。”他高兴地说。

“‘面向三农、服务城乡’是党和政府赋予农行的政治责任和历史使命，做好三农服务工作责无旁贷、义不容辞，支持新农村建设的其中一项重要工作。”在平县支行行长肖栋说。

近年来，农行在平县支行立足地方经济发展，积极参与新农村建设，不断加大信贷支持力度

度。在获悉全县农村新居建设试点村工作开展后，该行立即成立专门营销团队，由行长亲自挂帅，多次拜访当地政府主要负责同志，加强与各职能部门沟通交流，详细介绍了农行的产品、服务等特色优势。在得到各级政府部门的一致认可后，分组组织客户经理深入各试点村，了解新居建设进度和资金需求情况。对于有资金需求的农民，该行开通绿色通道，通过明确专人办理、设置专门窗口、简化审批流程、加快审批速度等措施，及时有效满足了农民的购房需求，切实解决了他们的燃眉之急。到2014年5月末，该行累计发放新居贷贷款5000余万元，帮助韩屯镇后店西村、冯屯镇薛店村、贾寨乡耿店村等8个社区280多户农民实现了楼房梦。

(刘涉 于运祥)

农行聊城分行创新产品破解支农难题

6月28日，在山东省茌平县城南20里外的种鸭养殖基地里，全国文明村镇小杨屯村的农民刘延柱指着一个大棚高兴地说：“这是我刚建的种鸭养殖大棚，里面已经养了10000多只种鸭，以前，因为手头没有多余的钱，最多的时候才养1000只左右，现在多亏了农行，让我给我担保贷了78万元的贷款，帮我扩大了养殖规模，算算一个周

期(500天-520天)下来，能够挣50多万，这是原来做梦都不敢想的好事情。”

山东小杨屯鸭业科贸有限公司作为县辖内的省级农业产业化龙头企业，为加快企业发展，近年一直采用“公司+基地+农户”的发展模式，让农户在养殖基地自建大棚，公司负责提供鸭苗、饲料，负责疾病防疫、喂养、培训、回收和销售

一条龙式服务，企业周边很多村的农民看见这个致富机会，想建大棚或者扩大养殖规模，但苦于手中资金不够，对此，农行在平县支行组织客户经理深入调查市场行情，详细了解客户需求，积极向上级行争取政策支持。2013年4月25日，成功发放了聊城市金融首笔“公司+农户”贷款。现在，已累计向该企业上游农户发放贷款47笔，金额

3457万元。提及此事，总经理刘长城说：“农行想农民所想，急农民所急，帮助农民建起了养殖大棚，不仅帮助他们实现了发家致富，而且也相应支持了我们企业的发展壮大。”

据了解，“公司+农户”贷款是农行新推出的一项金融产品，由优质农业产业链企业提供担保，向企业上下游农户可提供最高100万元的信贷资金，有效破解了农民融

资难、担保难的问题，为农民增收致富开通了一条通道。

“服务三农是农行业不容辞的责任，近年来，我们始终将支持三农作为一项重要工作来抓，通过创新金融产品，优化金融服务，持续加大信贷投放力度，力促农业增收、农民致富。”农行聊城分行行长付晓介绍到。
(田超凡 任吉清 刘涉 于运祥)

本报广告订版电话

0531-85193584

邮箱:ncdzgg

@163.com