

## 我行“三考”信贷队伍获实效

**本报讯** 为进一步加强队伍建设,近日,我行推出三大“考试”,不断提升了信贷队伍综合素质。

比学赶超考业绩。一是比成绩。开展“业绩上墙,营销上心”活动,按月通报客户经理每月指标完成情况,从而不断提高客户经理的营销积极性。二是立典范。开展“增量扩面月度之星”“增量扩面季度之星”评选活动,根据客户经理增量扩面业绩,并充分考量个人素质、业务能

力等要素定量与定性结合开展评选,对获选客户经理进行物质奖励及通报表扬。三是互帮扶。开展全员营销互帮互助活动,对业务能力较弱的客户经理由支行优秀的客户经理进行帮助指导,不断提升其业务能力。

落地生根考民情。为进一步推进增量扩面的深度与广度,确保客户经理在走访和营销工作中真正做到落地生根,我行在部分支行举办

“特殊考试”:利用客户经理会议会前半小时,考察客户经理联系村的掌握情况,考试内容包括所联系村的村长、书记姓名、农户数、人口数、土地情况、外出打工人员情况、村的经济特色等,从而促进客户经理实实在在沉下去,为下一步开展批量授信工作打下扎实基础。

化简除繁考流程。一是简化业务流程。按照“小额简便,大额规范”原则,简化授信和办贷流

程,力求做到“贷款像存款一样方便”;开展“小微专车”业务试点,对50万元及以下个人贷款的授信、贷款操作手续及30万元(含)以下“白领乐”贷款信贷基础资料进行简化,不断提高办贷速度。二是不定期对客户经理组织考试。通过考试,来强化客户经理的业务知识掌握的熟练程度,从而不断提升信贷队伍的业务素质。

## 我行“三大引擎”驱动 ETC 业务发展

■沈淑萍

**本报讯** 为有效抢占客户市场,打响 ETC 服务首选品牌,我行近期完成了 12 家发行网点、31 家签约网点的建设工作,全力打造“三大引擎”驱动 ETC 业务发展。

精准营销,启动客户搜索“引擎”。一是充分运用 CRM 系统识别 ETC 潜在客户,有效提高业务营销精准度;同时基于大数据分析了解客户业务关联信息,不断提升 ETC 客户各类金融产品的覆盖面和贡献度;二是出台 ETC 业务专项营销方案,在推广阶段免费向客户赠送 ETC 设备,有效提高辖区市场占有率;三是结合普惠走访工作,对企事业单位、专业市场等有车客户集中的单位进行地毯式宣传,有效提升客户获得率。

提质增效,夯实基础服务“引擎”。一是“寓学于练”,开办 ETC 业务双休日学习专柜。针对业务推广初期,全行仅一家支行开通 ETC 设备发行功能的情况,组织各支行人员轮流

值勤对发行网点展开支援,有效缓解了网点业务压力,也为各支行人员提供了全面的岗前培训;二是畅通渠道,提高业务办理效率。开设 ETC 业务微信预约功能和丰收借记卡 ETC 专属办卡通道,同时推广使用移动端 ETC 信用卡委托付款签约功能,提供“一站式”上门服务;三是售后跟进,提供贴心全程服务。上门与电话相结合做好客户回访,及时告知客户高速通行政策变化,如近期萧山机场高速开通,客户回程将产生代收费等情况,专门制作简单易懂的微信教程对客户查询 ETC 扣款明细进行指导。

强化考核,激发员工动力“引擎”。制定了 ETC 业务全年营销目标和各支行营销任务,并将营销任务纳入年度业务指标体系,与支行绩效考核挂钩。同时还出台 ETC 业务全员营销政策,对成功营销 ETC 客户的员工按户进行奖励,一季度已核发 ETC 业务营销奖金 16410 元,有效激发了全行员工的营销积极性。(业务管理部)

## 我行三大举措“点亮”财会智慧

■张小燕

**本报讯** 为进一步加强财会队伍建设、规范柜面业务操作、提升员工业务技能,我行对财会业务实施“三步走”方针,通过培训、检查、测试等“三大举措”,“点亮”财会智慧,营造了一个高标准、零风险的和谐财会环境。

开展培训,“点拨”员工难题。我行利用周末时间、班后时间,开展了包括点钞等业务技能培训、财会风

险防范培训、电子档案系统对账业务操作流程培训、贴心存业务及五证合一操作等培训,培训内容重点突出,覆盖面广,有效解决员工平时工作中遇到的难题;同时,支行、分理处按计划每周开展一次财会知识自我培训,查漏补缺、互相学习。通过这一系列有计划、有针对性的培训课程,及时规范了业务操作规程,梳理了新业务知识,为提高员工业务操作技能和解决员工业务上碰到的难题提供了帮助。

深入检查,“点明”操作要害。为给员工合规操作敲响警钟,我行通过每月定期的会计辅导检查,及时对员工业务操作过程中的不足点、违规点进行纠错,督促改正;同时还定期开展现金、重要空白凭证、印章的检查、结算业务及反洗钱工作检查、外派业务检查等各类检查,通过这些定期与不定期的这个业务点检查,严把财会操作风险,并通过及时通报,为员工“点明”风险点,从而提高员工合规操作意识。

举办测试,“点亮”财会智慧。一是通过考试,及时检验员工对培训知识的掌握程度,保证培训质量。二是通过竞赛来提升财会知识的掌握程度。如 5 月 27 日,我行专题组织开展了代理国库业务知识竞赛,督促全行更好地掌握了国库知识。三是加强对青年员工业务技能测试,规定 30 周岁以下的青年员工开展每年一次的业务技能测试,以此不断提升我行青年员工的全能服务水平。(财务会计部)

## 我行举办管理人员培训班

■孟亚卿

**本报讯** 近日,为更好地提升管理人员的综合素质和工作能力,我行在浙江农信学院举办了为期两周的管理人员脱产培训班,共有 94 名管理人员参加了培训学习。培训班就经营管理能力、执行能力、风险防控和市场营销能力等方面对管理人员进行了培训,促进了管理

人员之间的横向交流,提升了战略思维能力,拓宽了管理视野,更好地推动了我行管理人员各方面素质和能力的提升。

分期培训,保证工作连续经营。参加本次培训班的管理人员从两大主管、分理处主任、中心主任到支行行长、部室总经理,涵盖了行全部的基层和中层管理者。各部室、支行的管理人员交错安排,分期培训,保

证了日常经营工作的连续性,培训共分两期,每期为期三天半。

模块培训,保证能力得到提升。本次培训共分风险控制、执行能力、法律实务、业务知识、电商营销和社区银行等六个模块对管理人员进行培训。每个模块都安排了具体的课程,由省联社相关业务处室工作人员和各兄弟行社的资深内训师进行授课。

常态培训,保证队伍运作有序。培训工作要取得效果,必须持之以恒,做好培训前的计划工作、培训时的管理工作和培训后的跟踪工作。我行把包括管理人员在内的各层次员工培训作为常态化工作内容,通过日常和脱产培训,不断提高干部员工的综合素质和执行能力。(人力资源部)

## 我行开展消防安全培训

■徐永江

**本报讯** 为进一步提高全员消防安全意识和自救能力,确保全行安全生产经营,我行于 6 月 18 日上午组织了 2016 年上半年度消防安全培训。总行分管安全行长、各部室正副总经理、总机关义务消防队成员、各支行行长、网点负责人和安全员共 80 余人参加了培训。

本次培训包含了《中华人民共和国消防法》及消防基础知识;检查消除隐患能力;组织扑救初起能力;组织人员疏散逃生能力;消防宣传教育能力;个人车辆与家庭消防的概念与预防及消防设施与器材的使用等内容。杭州六进消防培训中心的黄森梁主任通过呈现近年来具代表性的火灾案例,使消防日常管理和检查、初期火灾的扑救及火场自救、疏散和逃生等基本常识的讲解更加深入浅出且发人深省。一个个家破人亡的典型实例,一张张触目惊心的现场图片,使“隐患胜于明火,防范胜于救灾,责任重于泰山”的内涵更加深入人心。在场人员纷纷感叹:“唯有安全,才是最大的财富。”

通过这次培训,使参加培训人员深刻认识到了强化消防意识、掌握消防知识、提高基本防火技能的重要性;同时,营造出了“人人学消防、人人讲消防、人人重消防”的浓厚氛围,为创建平安恒信上了重要一课。(后勤保卫部)



## 小微信贷中心“三化”同步开展“两学一做”学习教育

■徐静斐

**本报讯** 为积极响应“两学一做”学习教育之风,践行“两学一做”学习教育精神,小微信贷中心全体党员认真贯彻落实总行学习教育部署的安排,多学习、勤思考、讲服务,通过学习教育,提高党员整体素养,推动中心更好发展。

理论学习常态化。中心全体党员参加了总行党委“两学一做”学习教育专题党课,充分认识了开展“两学一做”的重要意义。同时,小微信贷中心全体党员利用业余时间学习党章党规、学习系列讲话,并讨论所学所想,分享个人体会,通过个人学习与集体学习相结合,线上学习线下学习同步抓,以党员学习带动全体员工学习,以理论培训提升中心党员综合素养。(小微信贷中心)

工作实践精细化。“两学一做”要求我们在学的基础上,将所学运用于实践中,以实际行动争做合格党员,争做优秀员工。通过学习教育,提升自己的责任意识、奉献精神,以服务群众、奉献社会、普惠金融为己任,要求全体党员以敬业爱岗、尽心尽职、优质服务、甘于奉献为工作准则,学以致用,推动中心更好发展。

优质服务常态化。以金融普惠为目标,走千访万为途径,服务至上为态度,利用地缘优势,以党员带动全体员工走基层、走企业、进社区,简化程序,贴心支持,以微笑服务、优质服务为居民提供金融便利。2016 年中心已累计走访客户 2.5 万余户,发放名片 9000 余张,对 500 余人予以资金支持。

## “银行+商会+企业” 府山支行开辟支持小微企业新模式

■房朝彬 宣丹琳

**本报讯** 为深入开展“支农支小,服务地方经济”工作,府山支行通过府山街道积极加入府山商会,融入府山企业圈,借助府山商会这一平台,从而更好地为辖内小微企

业提供金融服务。

一是积极为会员单位服务。作为府山商会的理事单位,府山支行通过组织专人对 49 家会员单位进行了地毯式拜访,了解当前经济新常态下会员单位面临的主要问题和困难,针对不同企业

的不同情况,提出不同方案,包括产品组合方式、额度配置、风控措施等,为他们提供相关建议和解决思路。二是积极通过商会各类会议、活动,与商会内会员单位构建建友情、建立联系。三是成功拓展商会基本账户开立在府山支行,并通过商会带头引领作用,将商

会成员中的 10 家企业开立结算账户到府山支行。至目前,府山支行已经通过商会成功引入存款 3000 万元,并拓展三家会员成为意向单位。(府山支行)

## 皋埠支行多项举措支持农户打好生产“第一仗”

■周麒

**本报讯** 近日,为积极迎接农村农忙季节到来,皋埠支行迅速行动,多项举措助力打好农业生产“第一仗”。

勤走访,创根究底掌民情。4-5

月份,皋埠支行利用晚上和周末的时间,在辖内面向当地农户开展了大走访行动,通过挨家挨户走访,及时摸清辖内农户资金需求,并建立经济档案,截至目前,共计走访农户 16984 户,并全部建立经济档案。

明重点,专项资金显实效。根据掌握的情况,确立投放重点,重点支持农户、种粮大户以及农户专业合作社,提高综合服务水平。对于春耕备耕的贷款,确立专项资金支持种粮大户,实施信贷优惠政策。

讲效率,“绿色通道”优服务。对于农户贷款,皋埠支行专门开辟“绿色通道”,通过专人开展优先调查、优先受理、优先放款等三优服务,提高农户贷款的办贷效率。

至目前,共计支持种粮大户 62 户,金额达 1109 万元,已有 18 户专业合作社来我行开立结算账户,占辖内专业合作社的 78%。(皋埠支行)

## 府山支行“投诉”变“存款”

■宣丹琳

**本报讯** 近日,一位中年男子拿着一张 35 万的存单来府山支行,拟将一年到期存单转存一年。柜员拿到手后却惊讶地发现该存单非一年期存单而是一天的存单,已到期一年。闻讯后,客户立即暴跳如雷。“这肯定是你们银行操作失误,我怎么可能存一天,肯定是你听错了!”他争吵着要投诉。有关工作人员闻声连忙走到营业场了解情况,寻求解决方法。当时客户情绪非常激动,嚷嚷着一定要银行承担利息损失。支行工作人员了解情况后连忙上前安抚客户,寻求解决办法。工作人员确认该笔存款是由客户亲自存取后,就将事实情况对客户说,最后客户承认这笔钱

确实系他自己所存,也理解了存在的失误。在与客户沟通过程中,该支行工作人员意外地了解到该客户在其他银行还有近 100 万存款。于是,支行工作人员与客户进商谈,将我行存款的利率优势与他行做了比较,晓之以理,动之以情,将该名客户的 100 万元存款引入我行。本以为是不可避免的一次投诉或赔偿,却被支行巧妙地转化为一笔不小的存款。

客户的满意和信任,是银行实现持续发展的出发点和立足点。日常工作中,我们要时刻做到为顾客着想,时刻站在顾客的角度思考问题,更要顾全大局,只要我们真正为客户的利益着想,从细节入手,用心为客户解决问题,就一定能够得到客户的理解和信任。(府山支行)