



中共菏泽市委主办

国内统一刊号 CN37-0067

2018年12月13日

农历戊戌年十一月初七

# 菏泽日报

## 富民周刊

巨野农商银行：

# 以服务百姓为中心打造现代化精品银行

在省联社、菏泽办事处的正确领导下，巨野农商银行以党建为统领，完善管理机制，加强硬件设施建设，以网点改造带动软实力提升，满足客户不断丰富和变化的金融需求。同时，巨野农商银行围绕打造一流区域性现代化精品银行的发展目标，服务“三农”、服务社区、服务工商户、服务中小微企业，切实提升金融服务实体经济的能力，努力实现各项业务发展的新突破，为推进地方供给侧结构性改革、新旧动能转换做出了自身贡献。

### 科技引领 让智能服务“零距离”

近日，记者来到巨野农商银行田庄支行，一进门，整齐洁净的衣着、时刻保持的微笑、轻声温和的语调是该支行工作人员留给记者的第一印象。“您好，请问您要办理什么业务？”看到有群众走进营业厅，工作人员马上热情地询问。“我想打印一下我的转账明细，年底了，给客户对账用，得先取个号不？”顾客李大哥说。“不用，您直接到我们的智能自助打印机办理就可以了，现在正好没有人使用，自己按照提示操作便可，非常简单。来，我带您过去！”工作人员一边指引着一边说。“没想到咱们乡镇的银行也这么高大上了，真是太方便了。”李大哥感叹道。

田庄支行自去年起开始网点改造，今年10月投入使用，各类智能设备应有尽有。“田庄支行行长介绍道。记者看到：智能柜员机、智能打印机、产品领取机、网银体验机、查询缴费机、ATM存取款一体机、“智e购”操作平台……各式各样的智能设备科技感十足，在网点办理业务再也不需要长时间排队等待了。

记者了解到，目前巨野农商银行大部分网点均已实现“智能”改造。据巨野农商银行相关负责人介绍，在智能终端点一点，以前需时二十分钟的业务现在两三分钟就搞定；智能机具的普及让柜台后的银行员工得以走出柜台，与客户面对面“亲密接触”，面对面的微笑服务拉近了距离，亲切感油然而生；干净明亮的营业大厅，配上高大的智能设备，给人赏心悦目的感觉。

从自身情况来看，我行承担着大量的惠农补贴、缴费等业务，给网点柜面服务造成了巨大压力，但传统的窗口服务模式在满足客户接触型营销需求、

多元化金融需求等方面的优势已明显不足，网点亟待转型发展。针对这些现实，我们推进了由点到面、逐步深入的改造计划，结合网点实际，确定试点网点相关方案，以支行为主导和关键，全程给予试点网点业务指导，定期收集整理试点网点经验，为后续网点推广智能运营模式提供经验支持。通过不断探索、创新，网点智能化建设初见成效并不断完善。”巨野农商银行相关科室负责人介绍道。

### 立足社区 凸显便民服务特色

长期以来，巨野农商银行麟州支行着力打造以客户为中心的服务文化，努力建设成为一家服务大众、贴心周到的区域性便民银行。麟州支行是巨野农商银行的标杆网点之一，除了定期或不定期对客户进行走访、进社区开展金融知识宣传外，每周一，麟州支行的女性工作人员还换上旗袍，以一种别具风格的风貌和周到的服务来迎接广大客户前来办理业务。“另一方面，利用‘健走队’的人气优势，麟州支行有200多人的社区‘健走队’，提供印有标语的体恤衫和运动裤，并成立了麟州健走队，广泛宣传、扩大我们支行的影响面。”麟州支行负责人表示。

“生活用品比外面超市便宜，有时候赶上‘秒杀’，还能抢到特别便宜的商品。”最近，家住巨野的刘大姐成了农商银行“智e购”的忠实用户。记者在麟州支行看到，各类“智e购”商城上的商品整齐地摆放在社区银行一角，各类生活用品琳琅满目。网点服务人员告诉记者，网点通过设立“智e购”商城体验区，实现电商平台的线上线下联动。“智e购”商城是省农村信用联社重点打造的网上商城，居民足不出户即可买到全省优质农副产品，满足“吃喝玩乐购”一站式需求。现场的“智e购”商城体验区不仅可以通过电脑操作直接在商城下单购物，通过体验区内摆放的平板、手机和电脑，客户还可以按照自己的需求了解和办理各项业务。

在今天，使用手机扫码消费，已成为人们的普遍习惯。为方便客户支付，许多商家的柜台上都会摆放微信和支付宝两种二维码，供不同支付习惯的客户扫码。而在巨野城区许多商家摆放的二维码已经由两种变成了一种，这样的二维码，应该用微信还是支付宝扫呢？



“智e购”商品受到广大农商银行客户的青睐



大堂经理指导客户填写单据

“用微信和支付宝都可以扫。”一家店主笑着对记者说，“这是巨野农商银行的聚合支付业务。以前顾客用手机支付，常会先问问使用微信还是支付宝支付方便，现在好了，一张二维码就搞定了。”

店主向记者介绍，巨野农商银行推出的聚合支付业务，只使用一个二维码就可以完成微信或支付宝的扫码支付，不仅方便了客户，也免去了商家的麻烦。“最主要的是手续费更低，只要有农商银行的银行卡，扫完的钱隔天就可以到账，免去提现，

这对我们商家来说才是最重要的。”

据了解，聚合支付业务集成微信、支付宝等多种支付渠道，客户使用微信或支付宝扫描商户提供的二维码即可完成付款。同时，该业务具有费率低、到账快、审批快、支持信用卡等优势，能有效满足街道、社区、专业市场商户的收款及资金管理需求。据悉，巨野农商银行将进一步丰富“聚合支付”功能，以满足城乡居民生活全方位的金融需求。

此外，为了方便客户体验全新的智能服务，巨野农商银行在全辖营业网点



周到的服务让客户感受到热情和温馨



改造后的田庄支行增加了儿童游戏区

覆盖WIFI无线上网。只要来网点办理业务，就可畅游互联网，便于客户在办理业务过程中随时掌握各类资讯信息，还可以充分利用碎片时间了解农商银行的互联网金融产品和服务，为广大客户提供一个更为宽广和多渠道了解农商银行产品、快捷办理业务的自助平台。

同时，巨野农商银行还大力建设96588贷款受理中心，实现“电话办贷”。配备专门客服人员，对贷款申请实行“统一受理、分级负责、属地办理、限时办结”制度，提升办贷效率和办贷透明度，畅通贷款申请渠道，有效方便了客户贷款申请。

“今后，巨野农商银行将始终树立标杆银行形象，打造最佳金融服务，服务广大客户，进一步巩固本土优势，在发展中始终坚持服务‘三农’、不动摇，服务地方经济不改变，加快转型发展和改革创新步伐，大力扶持民营经济，全力助推乡村振兴，为县域经济发展做出更大贡献。”巨野农商银行党委书记、董事长刁辉表示。

文/图 记者 杨飞 通讯员 袁磊 田忠华

## 巨野农商银行：多举措支持民营经济发展

近日，记者来到巨野县田桥镇一家女士挎包生产企业，车间内，几十名工人正在流水线上有条不紊地忙碌着。“我们生产的产品销往欧美日韩，都是订单加工。现在在这里上班的70多个工人中有不少是贫困户，还有残疾人。公司自建厂以来就得到了农商银行的大力支持，真的很感谢咱们农商银行的周到服务。”公司负责人田经理说道。

在巨野县麒麟镇李亮的鸭蛋腌制品车间，一排排的腌制大缸映入记者眼帘。看到记者到来，李亮拿出一枚腌制好的鸭蛋说，前不久，他又通过巨野农商银行“信e贷”方式贷款5万元，扩充了腌制规模，现在月产量达到1—2万斤，带动两名贫困户实现了就业……

据李亮介绍，几年前自己一直在外打工，学到了鸭蛋腌制技术。随着年龄的增长，孩子要上学，农田要管理，家中老人要照顾，只靠妻子一个人忙不过来。思虑再三，他决定利用打工学到的技术回家发展腌制咸鸭蛋这个产业。“由于产品好、服务周到，产品供不应求，引起我扩大规模的想法，只是顾忌资金问题，抱着试试看的想法，我拨打了巨野农商银行贷款热线电话‘96588’，农商银行客户经理马上上门服务，并当天为我办理了贷款……”

巨野农商银行紧紧围绕助力乡村振兴战略，在群众脱贫攻坚上做文章。推出“富万家”系列信贷产品，鼓励外出打工人员返乡创业，带动贫困户就业，让贫困户真正实现脱贫致富。积极推广“信e贷”工程，搭建了“96588”平台，实现了想贷款，打电话“96588”，第一时间为有贷款需求者提供服务，为符合贷款条件的贷款需求者解决“融资难”问题。同时创新金融品种，满足不同类型贷款需求者的要求。广泛宣传“信e贷”产品，使金融消费者真实感受到贷款的方便快捷，推出福万家社区贷、小微系列消费贷等金融系列产品；开展了信用工程建设，建立信用村、信用户，以多种信贷产品助力群众经济发展的需求。



巨野农商银行大力支持小微企业发展

△信贷支持下的外贸企业生产车间



服务小微企业，进一步提升小微企业信贷服务水平，增强市场竞争力，有效防范小微企业过度融资，促进了银企关系长期稳定发展。

提高信贷的便捷性和客户的满意度。巨野农商银行按照提升信贷服务优化营商环境指导精神，本着让客户“只跑一趟”的原则，对办贷流程、所需资料、办结时限等进行了进一步明确和优化，实行限时办结、限时答复。

巨野农商银行切实承担“提升信贷服务、优化营商环境”的主体责任，将加快业务发展与转变增长方式有机结合起来，将调整信贷结构与提高资产质量结合起来，紧紧围绕全省经济工作重点，牢牢树立服务民营经济的理念，在做好风险防控、合规管理的同时，加快服务升级和提高办事效率，切实增强客户的体验感和获得感。

文/图 记者 杨飞 通讯员 袁磊 田忠华



农商银行的工作人员到企业调研



农商银行的工作人员和客户交谈