

记贵州省六盘水市六枝特区农信联社理事长成勇

乐于助人的『及时雨』

1973年10月出生的成勇,本科学历,中共党员,是贵州省六盘水市六枝特区农信联社党委书记、理事长。别人评价他“小眼聚光,睿智锋芒”。自任职“一把手”以来,成勇不忘初心,牢记使命,期间,他深度策划的“信合小喇叭”一炮而红,隆重推出的“信贷包裹”受群众爱戴,乐于助人的品行成为群众心中的“及时雨”真心体贴的当上员工们的“金保姆”。

帮助困难群众 群众心中的“及时雨”

“滴铃铃……”急促的铃声将成勇从睡梦中吵醒,“成理事长,我儿子在温州出了车祸,现在需要动手术,又没有第三责任人,家里拿不出钱医治,麻烦您帮帮忙。”3月30日凌晨4点,包保户卢凤丹在电话里急切地说。

历经3个半小时的车程,成勇火速来到六枝新场乡沙地村,进一步了解情况后,一方面,他当起了“客户经理”,辗转包保户所在的村、信用社,协助调查、

编者按:走进5月,劳动最美。让我们向奋斗在农村金融一线的工作者致敬,因为有你们的辛勤耕耘与不懈的追求,才让农信事业融入了更多的人情味儿。在农信机构转型发展、国家开展脱贫攻坚和乡村振兴的大背景下,你们的工作将更加具有挑战性,舞台也将更加广阔。连日来,我们收到许许多多关于“最美农金人”的报道文章,在此希望通过一系列正能量的宣传,以业界先进模范人物为榜样,增强广大农金工作者拼搏奋进的精神,激发开创农信机构一流业绩的新动力。

立足平凡岗位 坚守农信情怀

用心传承“背包精神”——记山西灵丘长青村镇银行董事长郭宏强



评估,并于当天中午现场为卢凤丹签订借款合同,为其办理了10万元汇款手续。另一方面,成勇用自己的工资赞助卢凤丹1000元车票费用。看着“救命”的汇款单和1000元车票费用,卢凤丹潸然泪下。

工作上,成勇从不抱怨。但在生活方面,他觉得有些愧对家庭、愧对妻子、愧对儿子……从儿子幼儿园起到如今上了初中,他没有参加过孩子的家长会和亲子会。

他总说:“党的事业是大家,家庭责任是小家,面对党的事业,他只能舍小家,顾大家。”

实实在在做事 让普惠金融“村村响”

2016年5月,在调查“贷款难”问题时,成勇听到农户对信用社贷款流程、相关金融知识及国家惠民政策不清楚时,他十分忧心,并将此事挂在心上。

回到村委途中,他看到村委活动室的房顶上面有一个“小喇叭”,他灵机一动,立刻露出笑容,对身边的工作人员开心地说:“村民提的建议,我有办法解决了。”随后,在村、乡(镇)、特区政府三级联动的支持下,六枝特区农信联社“信合小喇叭”正式开播了。

这一高效的金融知识宣传载体,让六枝特区农村160万人次的老百姓足不出户就能知晓各类信息。此举一经推出,群众反响热烈。同年,“信合小喇叭”被中央金融团工委、中国银行业协会授予“全国2015-2016年度‘送金融知识下乡’优秀项目奖”。

真心实意为民 服务群众“一次办好”

“以前,申请贷款要到农信社来回跑上四五趟,车费就要花掉几十块钱,现在,用手机轻轻一扫信用社‘信贷包裹’二维码,当天就收到他们确认电话,第二天客户经理就上门调查,第三天中午就能够通知我去办理贷款业务。”谈及此事,六枝特区岩脚镇岱岔村村民孙乾勇的脸上挂满笑容。

为彻底杜绝在服务过程中“吃拿卡要”及“拒客”等现象的发生,六枝特区农信联社不断提升服务自觉性,于今年2月,在成勇的主导下,该农信联社党

委创新推出“信贷包裹”申贷跟踪查询系统。

该系统的上线,预计每年可为广大客户节约往返车费40余万元、缩减工时费200余万元,真真切切让老百姓得到大实惠。

真心体贴员工 当好员工的“金保姆”

2018年11月,成勇身患重感冒,医生建议他必须休息一周,他却说:“不行啊,临近年底了,我得让联社的干部员工安心,带领着他们一起拼到最后一个月”。

员工们惊异,成理事长瘦小的身体,何以蕴藏着如此巨大的能量?

其实,他的心时时刻刻都在想着为员工谋幸福,即全面实施“二次考核”,彻底根除“大锅饭”带来的危害;建立“三公”平台培养团队,构建完善人才选拔体系;坚持为员工提供免费住宿,重金打造“幸福食堂”;合理安排员工上岗,每月按时发放工资;红白喜事班子成员必须到场等系列措施的落地,让联社“大家庭”有了最为强大的凝聚力,构成六枝农信发展的最强大动力。

使出最后猛劲 带头发扬“垮包”精神

“只有自己先做业务员,才能最了解市场,作出的决策才接地气”简单话语诠释着他全部的人生价值。

在六枝工作3年多来,成勇走遍六枝辖内200余个行政村,每条路上有几个弯,他都能够了如指掌。通过走村串户,深入田间地头、院坝座谈等形式,奠定了坚实的理论实践基础。近年来,六枝特区农信联社以贫困户订单为媒,首创扶贫信贷产品“连心贷”,建立“扶贫订单爱心食堂”。同时,他们从保证人利益出发,出台了《保证人债务分割指引》等一系列惠民政策。

饮水思源,回报社会,成勇从不“缺席”。工作26年来,成勇倡议员工资助贫困家庭及学生600余人次,累计金额120余万元。几年间,他率领的六枝特区农信联社先后获得“贵州省文明单位”“六盘水市2018年度优秀志愿服务组织”“四好领导班子”荣誉称号,真正谱写了六枝农信金融发展的新篇章!

李堂能

有人说山西灵丘长青村镇银行董事长郭宏强是“救火队长”,有人说他有“神来之笔”,什么样的事给了他都能办成,什么样的困难在他那里都不是困难。在农村金融战线上,他创造了一个又一个奇迹,而郭宏强只是说,他就是靠着坚定的政治素养、改革的精神和担当的作风。

由于常年工作在基层,郭宏强深知农民的不易、小微企业的难处,所以他无论走到哪里,都能与农民朋友交于心、打成一片,对做好金融服务“三农”工作始终做到勤于思考、热度不减。他总是说:“老一辈农金人的‘背包精神’,激励着自己在金融服务的道路上一步一个脚印,踏踏实实、勇往直前。

改革,注定面临重重困难;创新,绝非一朝一夕。2014年,郭宏强调任城关支行任职行长。面对业绩下滑、人心

浮躁、干劲不足等问题,他大刀阔斧进行内部改革,优化了支行考核激励办法,真正建立起“多劳多得”的内部激励机制,彻底激发出团队经营活力,快速彻底扭转了城关支行业务下滑的局面,迅速将一个排名靠后社改变为业务先进社。他在灵丘任职期间,他了解到当地百姓对村镇银行认知度普遍较低,错误的认为村镇银行就是“私人银行”,存在不信任、不敢存等现象。为此,他积极与政府部门主动对接,加强“政银”合作,先后开展了“好人评选”“插秧节”“健步行”“长青驿站”等一系列宣传活动,逐步消除了老百姓心中“私人银行”的顾虑。此外,在灵丘长青村镇银行成立之初,由于网点有限、服务受限,难以触及全县区域,郭宏强先行先试,在灵丘当地创新启动了“一镇一乡一触角”便民服务项目,为持卡人提供24小时、全方位、多渠道的金融自助服务,初步实现了农村金融服务“零距离”。

在郭宏强履职中不难发现,他时刻

心怀全局,不惧挑战,用山西农金人特有的智慧和毅力,出色的完成了组织交办的各项工作任务。几年前,他曾“临危受命”,带领长子农商银行城关支行勇创业绩考核“三连冠”。而后,在他到任灵丘长青村镇银行不到一年半的时间,该行迅速站稳当地市场,各项存款突破5亿元,各项贷款累计投放1.8亿元,一举成为全省业务发展最快的村镇银行。2018年9月,郭宏强再度被委以重任,兼任右玉村镇银行董事长一职,仅仅三个多月时间,右玉村镇银行经营队伍焕发活力,经营面貌焕然一新。

一分耕耘,一分收获,灵丘长青村镇银行多项工作被人民银行大同中支、大同银监分局以及地方政府表彰,而他本人也当选为灵丘县政协委员,并被灵丘团县委评为“最美公益之星”。

千里之外,开疆拓土;拼搏奋进,勇立潮头。郭宏强所率领的团队正在改革创新、奋发有为的道路上继续前行。

任哲峰

任劳任怨廿余载

——记河北省隆尧县农信联社大霍信用社柜员于永华

于永华,河北省隆尧县农信联社大霍信用社一名普通的柜员,从事农信工作已二十余年。作为一线柜员,他默默无闻的实干,毫无怨言的奉献,在平时的岗位上严格要求自己,在平凡的管理中尽职尽责,在他看来农信工作不仅仅是简单的谋生职业,更是愿意作为一项毕生热爱的事业去为之奋斗。

于永华在从事柜员工作期间,他不断更新服务理念,为客户提供亲情式服务。无论信用社的业务量有多大,工作有多忙,他总能细心周到的照顾到每一位客户。2018年10月,是当地老百姓到大霍信用社领取粮补的时间段,每天每名柜员都要办理一百多笔业务,由于很多老百姓都是一年纪,看不清回执单上面的字,也不知道在哪里签字,其他

的柜员在指导老百姓签字的时候总会耽误时间,但是于永华总是能够指导到位,又能让村民迅速地签完字。

努力做到急客户之所急、想客户之所想,能够为客户提供一些合理的存款建议,为他们耐心解释利息的计算知识,并为他们提供各种帮助,是于永华每日的工作。由简单的微笑式服务上升为亲情式服务,进而得到很多客户的满意,是他工作前进的方向。许多客户在他的柜台办理业务都感觉到亲切、自然,没有距离。

多年来,于永华苦练基本功,熟练业务技能,不断学习新的业务知识。众所周知,对公业务是一项复杂繁琐的业务,在几年前大霍信用社刚开始办理对公业务时,由于大家都不熟悉对公业务,因此,对开户、销户、代发工资等业务流程

知之甚少。为了能够熟练掌握对公业务,他认真学习人民银行的有关规定,并翻阅隆尧县农信联社相关部门对公业务的管理办法、操作流程等资料认真研究,并与大霍信用社内部主管和柜员共同探讨对公业务。此外,针对一些重要事项他还向其他行社的优秀员工进行咨询学习。就这样,于永华仅仅用了一周的时间就全面掌握了对公业务的所有流程。

服务求好,技能求硬,品质求精,对于普通的工作,于永华仍要加倍努力,在平凡的岗位上创造出自己最大的人生价值。他始终坚信从普通到杰出只是一步之遥的事情,只要将一颗热忱的心放在自己的工作,就能有所作为。任何工作只要用心去做,就可以做得更好。

卫少宁

敢于创新的“领头雁”

——记陕西省泾阳县农信联社高庄信用社主任陈永刚

熟悉信合工作的人都知道,信用社事务头绪繁杂,工作量大,“每天就跟打仗似的”,要想均衡完成各项指标绝非易事,特别是想把各项业务长期保持在较高水平运行,更是难上加难,可陕西省泾阳县农信联社高庄信用社主任陈永刚却做到了这一点。

现年41岁的陈永刚是一位颇具资历的老主任。自30岁起,无论他在哪个信用社主持工作,都能把工作抓得风生水起。4年前调到高庄任职后,他身体力行,狠抓管理,通过半年的不懈努力,硬是把原来各项业务排在全辖中游的信用社带领到了全县第一的位置,并在此后连续至今的3年时间里,在联社每个季度评比中都蟠宫折桂,名列全县28个网点之首。“工欲善其事,必先利其器。”能取得如此傲人的工作成绩,离不开陈永刚精细化的管理。

初到高庄信用社,陈永刚便提出了“家银行、心服务”的管理理念,他决定先从社会形象抓起,首先提升当地群众对信用社的外在观感。他根据信用社的布局,将营业区分为大堂咨询引导区、客户等候区、电子银行区、现金区、非现金区、贵宾服务区、信贷服务区、自助银行区等八大区域,实现了客户分层、业务分流、功能分区。为了方便群众,除设立传统便民设施外,他还在网点大厅放置了儿童座椅、轮椅、应急药箱及手机充电装置,还悬挂了客流高峰提示牌,提示客户避开业务办理高峰时段。同时,他还在营业厅内设立了劳动者休息区,欢迎周围的环卫工人和外来务工人员进来喝口水、歇歇脚。此外,他还要求社内职工每天必须提前半个小时到达单位进行大扫除,甚至连不同的清洁部位用哪种抹布、拖把和话玻璃器都有专门的规定。

近年来,高庄信用社不间断召开晨会,复盘提升。其中晨会主持人由

全体员工按日轮换,主要是剖析昨天的服务,从中寻找差距,修正不足,最后由社主任强调当日的工作重点。同时,他还在社里推出了“荣誉榜”民主测评活动。另值得一提的是,陈永刚每周还通过视频回放的方式,抽查员工岗位服务规范情况,对不合规现象及时指出和纠正,营造了社内员工“比服务、比出勤、比奉献”的良好工作氛围。

高庄信用社人员和业务虽然隶属泾阳县农信联社管理,但由于其行政区划前几年已划归西咸新区泾河新城管辖,故外来投资客商较多,如乐华城、原点家具、湖北黄冈学校泾河校区等均坐落在高庄。陈永刚深知,凭借信用社自身的服务水准和结算手段,是难以与附近规模较大的商业银行抗衡的,于是,他利用本土银行人熟地熟的优势,通过管委会和镇政府领导的牵线搭桥,深入各大商户主动营销,以真挚的感情争取客户。他先是精心制作了108页的反假币及电子银行业务培训课件,巡回为

外来企业业务人员进行宣讲,又带领会计深入商户,对进驻企业财务人员进行财务与金融知识的辅导,迅速获得了客户的认可。此后,陈永刚趁热打铁,在乐华城、明珠龙安居等企业布放CRS机6台,POS机34台,还与乐华城温泉世界达成了每日上门代收营业款、代发工资等业务。对于各家银行都垂青的商铺按揭业务,陈永刚带领员工扛着设备上门服务,当场办理,累计授信额度达到6亿元,并协助泾阳县农信联社成功发放乐华城社区贷款3亿元。

功夫不负有心人。陈永刚4年来的辛勤努力,换来了业务经营的累累硕果,各种荣誉也接踵而至。在社内荣誉墙上,最让陈永刚属意的,莫过于2017年中国银行业协会授予的“中国星级银行网点”牌匾。而后,他决心以此为契机,对社内工作高点定位,常抓不懈,持续攀登,誓做敢于创新的“领头雁”,以更加优异的工作成绩实现自己的人生价值。

李富强



倾情服务 传递温暖

——记安徽凤阳农商银行李二庄支行大堂经理娄珍玉

“您好,请问需要办理什么业务”“您慢走,欢迎下次再来”……对安徽凤阳农商银行李二庄支行大堂经理娄珍玉来说,这几句话每天都要重复几百遍,但她觉得这份工作既辛苦却又很幸福,十分喜爱这份为客户服务的工作。

大堂经理是服务的直接传递者,代表着企业形象,看似简单的工作,实则需要从业者具备足够的细心、耐心、贴心、虚心和恒心。今年49岁的娄珍玉,在大堂经理岗位上一站就是六年。她默默奉献、任劳任怨,以实际行动践行“五心”工作法,进而赢得了客户赞誉、同行敬佩和领导夸奖,并多次被评为“最佳揽储能手”“服务标兵”“先进工作者”等。

大堂经理除做好分流、引导、维持秩序、推介产品外,还要细心观察客户。

2015年春节前的一天下午,一对40岁左右的夫妇来到该支行。“你们好!请问需要办理什么业务?请先在这边坐一下,我帮你们倒杯水……”娄珍玉主动上前询问。过了一会儿,夫妇俩问道:“大额现金好取吗?”“只要提前报备就可以提取!”于是便与夫妇俩拉起了家常……聊天得知这对夫妇家住镇上的古城村,从事花生加工。娄珍玉热情的服务感动了他们,后来他们不但存入了10多万元现金,还将30多万元存款转入到该行。目前,该

户存款账户平均余额在50万元左右,

夫妻俩还与娄珍玉成为了知心朋友。

“每天面对的客户男女老少都有,对待老年人,我们不仅要提供专业的金融服务,还要用十分的耐心来引导和照顾他们办理业务,同一件事经常要解释很多遍,特别是填单、签字、挂失、密码修改,更需要我们具有足够的耐心。”娄珍玉这样说道。

对于代办业务、发现假币收缴、没带身份证件、未预约提取大额现金等“特殊”客户,因无法完全满足其需求,在他们情绪激动的情况下,会受到很多委屈,但娄珍玉都会仔细倾听客户的抱怨,了解客户的真正需求,并利用积累的业务知识和工作技巧,主动为客户寻找解决方案以达到客户想要的结果。她是这样说的,也是这样做的,几年来,李二庄支行未曾发生过有关服务类的投诉。

大堂经理提供的不仅仅是服务,更是一种与客户心贴心的交流。娄珍玉始终牢记“服务无止境,服务要创新,服务要持久”的服务理念,针对不同客户采取个性化、差异化、人性化服务,努力为客户提供优质服务。

随着农商银行各类金融新产品的推出,电子银行业务的拓展、ATM机和手机银行的普及使用,就需要员工不断地学习,接受新知识。

作为大堂经理的娄珍玉,她深深懂得:只有不断学习充实自己,在为客户推荐金融产品时,才能做到胸有成竹,让客户满意。于是,她首先从着装、站姿、精神状态、微笑服务做起,利用休息时间学习《大堂经理职责》,并到该行观摩学习;对新的金融业务和电子银行产品,她除了参加总行组织的培训外,还虚心向单位里的年轻人学习,直到能够熟练操作为止。由于她的细心引导,越来越多的客户都选择ATM机办理业务。据统计,自ATM机安装以来,凤阳农商银行李二庄支行业务笔数和资金交易额均位居全系统前列。

自凤阳农商银行成立以来,娄珍玉就是李二庄支行第一任大堂经理。刚做大堂经理时,她在这个岗位上一天至少站立6个小时,在营业厅内不停地来回走动,一天下来,脚腿肿了,嗓子也说不出的话来。没有客户时,她就站在大堂经理台旁等待,或是打扫大厅卫生、巡查ATM机。每月除三四天休息外,其余时间全部在岗。在这个岗位上,她持之以恒、兢兢业业,一站就是6年,在1800多个工作日子里,娄珍玉用实际行动展示了爱岗敬业的风采。

“我今年49岁,在大堂经理的岗位上还能再站一年,我将继续努力站好最后一班岗!”娄珍玉坚定地说。

李守智