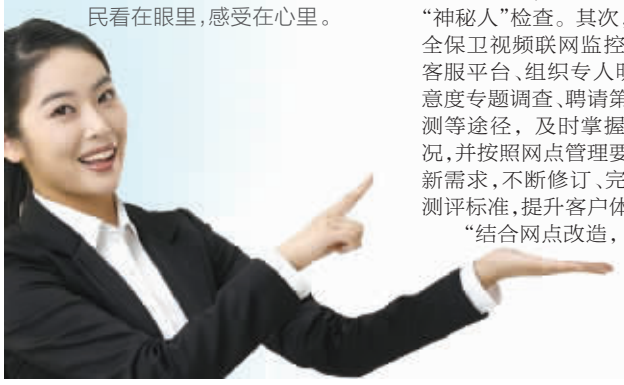
农业银行:责任让服务深入客户心

奖项

2012年金融服务金钻奖
最具社会贡献度银行
最佳理财服务奖
最佳电子银行服务奖

颁奖词

如果你还用老眼光看农行,那你真OUT了。近几年,农业银行在五大行中的进步速度有目共睹,其首要完成的就是网点服务水平和客服服务质量的飞速提升,“客户至上,始终如一”的服务理念在如今的农行并不是束之高阁的匾牌,而是有诸多可寻的行动轨迹。这一点,南京市民看在眼里,感受在心里。



// 服务密码 //

“精益求精”的网点服务

谈及农行的服务,不得不追本溯源。2009年1月,农业银行正式启动网点转型,且专门聘请了商业咨询翘楚IBM作为顾问。这被视为奠定农行服务突飞猛进的基础一步。

据透露,经过这次转型,农行网点内部的布局更加关注功能分区,以实现对客户的分层服务与管理。比如,大众客户的金融服务需求以存取款汇兑为主,农行便在商业区与居民聚居区大量布放ATM机与自助服务终端,不断完善网上银行功能,为客户提供简单、快捷的交易服务;部分客户具有较强的投资理财需求,愿意花更多的时间与理财顾问进行交流,讨论如何对资产进行优化配置,则比较适合银行的低柜业务。

基础打好后,还需要有力的制度保障。在这方面,农业银行江苏省分行的经验堪称样本。首先,该行明确网点“一把手”行长为网点服务第一责任人,大堂经理为大堂服务责任人,分支行工会负责组织“神秘人”检查。其次,充分利用安全保卫视频联网监控系统、95599客服平台、组织专人明察、客户满意度专题调查、聘请第三方机构监测等途径,及时掌握服务质量状况,并按照网点管理要求和客户的新需求,不断修订、完善服务质量测评标准,提升客户体验。

“结合网点改造,农行还引进规范化服务导入机制,加快发展电子银行业务产品,便民利民的措施从传统的柜台服务拓宽到全领域服务。”农业银行江苏省分行营业部相关人士透露,到2014年该行物理网点和离行式自助银行的比例将达到1:1,总量达到300家以上。

“大行德广”的责任意识

“服务不只是一种态度,还渗透在你的产品和行动中。”农业银行江苏省分行营业部个金部人士表示,近年该行加大产品研发力度,积极为法人客户、个人客户提供新业务支持。如:现金管理上线客户超100户,为苏宁、雨润、苏果、南钢、省移动、省电信、省邮政等集团公司资金监管和资金使用效率提供了有力支撑;推出“银医通”业务,今年已洽谈合作的项目10多个,包括南京军区总院、江苏省中医院、江苏省口腔医院、中大医院等等。

值得一提的是,该行比其他行承担了更多的农村金融服务的重任。目前,该行在县域以下农村地区布放电子机具5300余台,设立金穗“惠农通”工程服务点710个,电子机具行政村覆盖率达100%。同时,积极探索服务“三农”的新模式、新路子,着力增加“三农”金融供给,累计投放农户小额贷款78000万元,今年投放的农村个人生产经营贷款935万元,信贷支持农户5600户。

在支持城市重大项目建设和龙头企业发展方面,南京农行的贡献同样可圈可点。近两年累计发放各类贷款900多亿,有力支持了宁杭高铁、南京南部新城、龙潭港、江宁开发区、河西新城开发等一批重大项目建设与龙头企业发展。其中,针对南京南站授信60亿元,南部新城48个亿,青奥村项目35个亿等。

三个努力提升客户满意度

据介绍,南京农行有三个显著特点:一是客户数量大。个人客户数497万户,占南京常住人口的60%以上;法人客户近5万户,涉及各行各业。二是服务区域广。目前共有11家一级支行,营业网点152个,离行式自助银行53家,各类自助设备、自助终端1047台,在岗员工3300多人。从热闹繁华的商业中心到山清水秀的乡村集镇,都有农行的服务网点。三是社会责任多。代发全市三分之一养老金,共22万户;代理交通罚没款,水、电、气缴费等民生业务11类;市民卡发放100万张,惠农卡发放5万多张。

“银行连结百姓的钱袋子,关系民生,责任重大。”南京农行一把手王春林表示,鉴于上述这些独有特点,该行坚持并持续努力做好以下三方面工作:一,努力做好群众最关注的事,在避免排队和加强服务上下工夫。近两年,农行增加网点窗口52个、柜面人员262名、自助银行53个、自助设备492台,在代发养老金的高峰期,取消网点轮休,组织机关人员下网点代班;对于特殊人群提供上门服务,并开展文明服务。二,努力解决百姓最担忧的事,把个人信息和资金安全等老百姓最担心的事情当成最重要的事。加大防假防伪设备投入,制定网点员工防范诈骗案件流程。三、努力做好社会最期望的事。农行近两年累计发放贷款900多亿元,用来支持危旧房改造等民生项目。

现代快报记者 刘果 通讯员 吕嵘

最新动态

刷农行信用卡 半价吃南京美食

活动时间: 即日起至2013年12月31日期间每周六

活动对象: 农行信用卡持卡人(准贷记卡、商务卡除外)

活动解读: 2013年,农行信用卡半价美食风暴再度来袭。记者从农业银行江苏省分行营业部信用卡中心获悉,该行周六半价餐饮的加盟商户再度扩容,目前南京已经有15家商户参与,几乎涵盖了南京各大名流餐饮。

据介绍,这次“半价美食”时间持续到2013年12月31日,范围覆盖更广泛,涵盖了火锅、江鲜、自助餐、烤肉、土家菜、简餐等多种风味美食,不乏桑芭风情烤肉、法派大厨、世纪缘酒店、哈罗哈美食、蓝湾咖啡等知名餐饮。这意味着,南京众多农行信用卡(准贷记卡、商务卡除外)持卡人蛇年周末都有半价美食可享。其中,不乏白领一族喜爱的聚会场所。比如,南京市白下区太平南路529号的蓝湾咖啡529公馆、南京鼓楼街88号哈罗哈美食、南京桑芭风情烤肉餐厅等。

农业银行江苏省分行营业部信用卡中心透露,未来他们还将继续筛选更多商户加盟,为持卡人提供更多的选择。

具体优惠信息详见农业银行官方网站。

刷农行信用卡 乐享周六美食半价

2013年12月31日前,每周六刷农行信用卡(准贷记卡、商务卡除外)即可享受特约商户指定5折优惠。(详情请见店堂公告)

双人套餐 原价160元 现价80元
四人套餐 原价280元 现价140元
ADD/白下区三茅大街90号 TEL/025-66072277

八方客美食
刷卡消费可享受500元以内菜金5折优惠
ADD/中山北路219号3楼 TEL/025-83206052

刷卡消费自助火锅原价5折优惠
ADD/白下区中山南路105号 TEL/025-86929220

刷卡消费可享受5折优惠
ADD/武夷路66号 TEL/025-83260033

江苏人民会社
刷卡消费可享受500元以内菜金5折优惠
ADD/光华路29号 TEL/025-52811158

刷卡消费可享受5折优惠
ADD/白下区太平南路530号 TEL/025-86337600

刷卡消费可享受5折优惠
ADD/中山北路108号雅人俱乐部内 TEL/025-83282163

刷卡消费可享受5折优惠
ADD/玄武区小火艺术下 TEL/025-84525118

刷卡消费可享受5折优惠
ADD/秦淮区88号新世界百货四楼 TEL/025-84533368

刷卡消费可享受5折优惠
ADD/六合区大厂十村长神沙街南10号 TEL/025-58360766

奶茶时光
刷卡消费可享受5折优惠
ADD/秦淮区88号 TEL/025-84533218

刷卡消费可享受自助餐厅中餐或晚餐5折优惠
ADD/秦淮区汉中路108号金陵大厦4楼 TEL/025-84219500

品胜餐饮
3—4人套餐 原价204元 现价102元
ADD/中山南路501号迎春大厦5F TEL/025-57715888

避暑塘
2人套餐 原价98元 现价48元
ADD/中山南路301号迎春大厦5F TEL/025-57715888

刷卡消费可享受全场5折优惠
ADD/玄武区苏宁电器南京市中心店内 TEL/025-86616777

*上述业务详情请登录www.abchina.com“信用卡”栏目或拨打咨询电话40066-95599、021-61195599

中国农业银行
AGRICULTURAL BANK OF CHINA