



# 厚德重任 深植文明

## ——中国农业银行泉州分行创建“全国文明单位”工作纪实

■ 本报记者 王惠兵

2011年12月20日,在全国精神文明建设工作表彰大会上,中央文明委授予中国农业银行泉州分行(以下简称泉州农行)第三批全国文明单位荣誉称号。泉州农行成为泉州市唯一一家被当地政府推荐获此殊荣的金融机构。“作为国有大型股份制商业银行,我们的经营管理以‘厚德重任’为核心价值观,创建全国文明单位正是一种践行责任、回报社会、追求卓越的企业态度。”泉州农行林国开行长对文明单位创建的理解有着厚重的民生情怀,也诠释了殊荣背后泉州

与泉州市100个社会主义新农村建设示范村开展“银村共建”活动,和泉州市委文明办、泉州电业局一道跟德化县三班镇东山村签订银村共建协议,提升社会主义新农村文明水平。再次,泉州农行投入大量人力、物力、财力、技术力量推出了全国首张经过国家人力资源与社会保障部、中国人民银行、中国银联、中国农业银行总行批准,兼具社会保障和金融产品功能的金德惠农社会保障卡,惠及泉州548万农户。目前已累计制卡474万张,累计发放并激活446万张,实现惠农社保卡发卡区域全覆盖。2011年11月18日,在泉州市人民医院

构“精品”工程,加速营业网点“硬软”转型,按照上级行统一标准在全辖区开展网点改造工作,完善网点功能分区,优化客户服务及业务受理流程,网点形象、环境较之转型之初焕然一新。泉州农行网点建设和布局调整完成率也在全国农行重点城市排名中跃居第4位。另一方面,该行在全辖区开展文明标准服务导入、营销技能服务导入工作,深化“网点文明标准服务导入年”等活动,开展“营销明星”、“服务明星”评选活动,充分发挥文明建设对业务发展的推动作用;全面开展网点升格,提升网点经营管理层级,125个网点已成为二级支行或已向银监部门上报审批升格为二级支行,占全部网点的90.6%,积极构建运转通畅、服务高效、客户满意的流程式银行。

“第二驾马车”是实施电子银行“腾飞”工程,完成建设的附行式自助银行达120个、离行式自助银行达42个,分别比2009年初新增了80个和39个;在用现金类自助设备总台数达635台,近3年累计投放375台;力推转账电话、POS机、网上银行等便携式、居家式自助服务终端,方便广大客户自办业务。近3年,完成建设的附行式自助银行是过去建设总和的2倍,完成建设的离行式自助银行是以往建设总数的13倍,累计投放的自助设备超过以往投入的总量。

“第三驾马车”是实施内部管理“精细”工程,在全行认真组织开展“基础管理提升年”活动、合规文化建设和“执行年”活动、“企业内部控制应用指引”对照梳理工作、内控评价工作、员工违反规章制度处理办法学习活动、“学规定、强素质、做表率”学习教育活动、中介机构清理规范专项治理活动、重点行案件专项治理活动,以案件防

### 团队培育到位 激发创业热情

“文明创建,离开了以人为本的队伍建设,那就是无源之水、无本之木!”泉州农行林国开行长谈及文明创建的基石时如是说。近年来,泉州农行在加强队伍建设主要采取“四深化”策略。

第一,深化理念引领。面对近年复杂困难的内外环境,林国开要求广大干部、全体员工始终胸怀“市场有多大,蛋糕有多大,同业有多大,农行敢领先”的气魄,坚定不移实施“抓两头带中间”战略、坚定不移推动“十大战略工程”建设。为引领全行加快发展,林国开将泉州农行各项存款份额及增量、贷款增量、创利、中间业务收入、总资产年度目标凝练成一系列数字,通过实施“数字工程”让广大干部、全体员工始终目标清晰不懈怠,经营管理视野更加广阔。

第二,深化领导班子建设。加强对党委班子内部的监督,在党委成员间形成了相互关心、相互交心、相互理解、相互提醒、互相批评的工作氛围。近3年,共充实(市)区支行班子成员26人;领导班子获评

## 全国文明单位

中央精神文明建设指导委员会  
2011年12月

农行泉州分行被中央文明委授予全国文明单位牌匾

客户满意的青年员工”主题实践活动、“党员示范岗”和党员承诺制活动、“学模范、创先进、争优秀”征文比赛、争创“弘扬饶才富精神的好支行”和“饶才富式的好干部”活动等,用身边的人和事教育引导党员干部员工学习先进,积极参与精神文明创建实践中。

第二是“比合规”。积极参与“共铸诚信”活动,提出“加强内控合规管理,需要以先进的合规文化武装头脑,触及灵魂”等一系列合规理念,切实推进合规文化推广根植年活动,开展合规宣传,共编发各类合规文化宣传信息、文章120篇,其中被总行及省分行采用48篇;要求加强员工违规行为积分管理,逐步培养员工良好的合规操作



农行泉州分行全力支持泉州企业二次创业。图为泉州分行林国开行长(右三)陪同福建省农行陈献明行长(右一)深入基层了解企业经营情况。

农行深度融入地方社会经济建设,创建区域一流商业银行的坚定决心与坚实步伐。

### 组织体系到位 引领文明单位创建

“新一届班子到任伊始,我们就提出了争创全国文明单位的工作目标。”谈及创建文明单位,林国开眼神中充满坚定。林国开在泉州农行的文明创建工作务实的新局面,该行推出了“四个一”创新举措,为文明创建工作的顺利推进奠定了坚实组织保障。

第一个“一”是一条组织链。泉州农行成立了文明行业创建工作领导小组和办公室,辖属各支行也相应成立文明行业创建领导小组和办公室,一级抓一级,一级对一级负责,层层落实责任,积极对接两级文明办,加强沟通联系。

第二个“一”是一副望远镜。该行制定了《泉州分行2009-2011年精神文明建设三年工作规划》、《泉州分行第六届文明行业创建规划》、《泉州分行精神文明建设十二五规划》,并根据每年工作和文明行业建设提出的新要求,及时调整、完善年度创建计划。

第三个“一”是一套活机制。该行通过实施“一把手”负责制,把精神文明建设纳入全行综合绩效考核。通过落实挂钩责任制,分行分别与市委文明办、省分行和各支行签订文明行业创建工作责任书,对分管领导实施问责,对创建考证较差的网点负责人问责。通过执行检查督导制,定期对全行创建工作和示范窗口开展巡查。

第四个“一”是一系列平台。泉州农行重新改造、布置设施齐全、功能完善的行史室、荣誉室、阅览室和党团活动室,制作内容丰富、资料翔实的DVD视频材料,推进员工文明教育;每年举办以系统文明创建主题活动,营造良好文明氛围。在全辖13个支行开展精神文明创建工作检查和交流互评,促进文明创建经验的推广;积极开展形式多样的群众性文体活动,凝聚团队精神;组织金博士艺术团深入基层企业开展文化营销活动,宣传锐意进取、充满活力的泉州农行。

### 担当意识到位 助力经济社会发展

在泉州农行眼里,服务“三农”是义不容辞的历史使命。首先,为全力推进做精做细三农金融服务工作,泉州农行细化“三农”金融生态示意图,推动三农事业部制改革,围绕区域经济构建专业支行,推进“5+2-百千万”系列工程,致力于深化服务三农的广度、深度和精细度。其次,泉州农行

举行了金德惠农社会保障卡“一卡通”工程——医疗就诊项目用卡启动仪式,标志着金德惠农社会保障卡正式进入金融医疗就诊项目全面启用阶段。泉州农行服务三农工作先后接受了全国政协副主席李金华、总行领导等的检阅,受到充分肯定。

在泉州农行眼里,给力城市现代化则是义无反顾的追求。一方面,泉州农行积极探索优化个贷中心“一站式”服务模式、信用卡中心收集处理模式、小企业金融服



2011年5月17日,泉州市委文明办一行到泉州分行就创建全国文明单位情况开展考评,对泉州农行的文明创建工作给予了充分肯定。

务中心专业服务模式、财富管理新模式及运营管理中心模式的后台处理模式,完善泉州城市金融服务。另一方面,用好信贷资源,积极对接政府“大干150天,五大战役”工程,支持小微企业二次创业,近3年共建立项目储备库70多个,涉及总投资近1800亿元,累计配套贷款超1000亿元;积极解决中型、小型、微型企业融资难问题,近三年小企业贷款余额增幅达90.6%;紧贴泉州民营经济活跃的市场实际,为个人客户安居乐业提供信贷资金,近3年个人贷款余额增幅达169%。在重视信贷支持的同时,泉州农行认真落实国家环保政策,对“两高一剩”企业采取引导退出双管齐下的策略,加快信贷资金退出“高碳”领域,近3年,共退出潜在风险客户56户,退出金额近8亿元。

### 转型效能到位 提升金融服务品质

泉州农行坚持围绕“管理、环境、质量”三个关键词抓文明优质服务,林国开到任后,提出将“三驾马车”拉升服务效能列为全行工作重点。

“第一驾马车”一方面,是实施营业机

控为主题的文化走廊宣传活动等9项活动。同时,泉州农行推进信贷审批体制改革,开创性开展信贷“五化”目标管理,信贷风险管控与精细化管理水平有效提升;开展“三化三铁”创建,提高运营效率,加强内控管理,连续两年被总行确认为内控评价一类行;全面开展案件风险排查,积极推进远程视频监控联网系统建设,远程视频监控中心建设得到总行、省行现场视察的充分肯定,分行本部及辖内10个支行被农总行授予“中国农业银行案件防控先进单位”荣誉称号。

“全省农行2009-2010年度优秀二级分行领导班子”和2010年度“四好”班子。

第三,深化人力资源改革。将泉州农行内设机构原有23个部门整合优化为七大板块16个一级部和2个二级部,进一步厘清业务和职能边界;同时,重视干部人才培养任用,近3年推荐提拔正处级干部3人、副处级干部12人,调整并提拔正科级干部16人、副科级干部38人、股级干部175人。

第四,深化学习型银行建设。制定《泉州分行2010-2012年关于创建学习型银行的实施意见》及专项考核办法,推广学习积分管理,引导员工提高学历层次,全行本科以上学历员工占比39%,比2008年提升了8.13个百分点;组织推荐员工参与总行、省分行及本行行内各类业务技能知识竞赛,获农总行三农业务知识竞赛获第二名等一系列好成绩,并先后被农总行、中国金融工会授予“学习型组织标兵单位”。

### 文化根植到位 营造清正和谐氛围

近年来,泉州农行开展以“九个一”为主要内容的企业文化核心理念的宣传教育推广活动,着力深植农业银行企业文化核心理念,将培育以“比争先、比合规、比清廉、比务实、比奉献”为基本特征的优质企业文化列为核心工作。

第一是“比争先”。通过坚持开展“提速增效促发展、尽心尽责作奉献——争当

习惯,促进了合规文化理念的培育。合规文化建设年度考评居全省农行首位。

第三是“比清廉”。一方面,加强系统党建工作,开展理想信念、形势政策教育,社会主义荣辱观教育,在全省农行为迎接中国共产党建党90周年召开的全省党建工作会议上,7个单位被评为“先进基层党组织”,7人被授予“优秀共产党员”荣誉称号,2人被授予“优秀党务工作者”荣誉称号。另一方面,将党风廉政建设和反腐败工作制度化,组织一系列警示教育活动,由党委一把手亲自上党课,纪委书记对县支行主要负责人约谈,加强对基层行领导干部的监督。

第四是“比务实”。积极参与“政风行风热线”,加强行务公开,连续获评泉州市2009、2010、2011年度民主评议行风政风综合评议“公共服务类”、“金融行业”双第一;推行每日晨会制、限时办结制、部门首问负责制、分行本部每周卫生检查评比制度,务实推进服务效率、工作环境优化。

第五是“比奉献”。经常性开展送金融知识下乡、上街、进社区活动,积极组织员工参与公益事业,奉献爱心。如:积极参加泉州市2011年“金秋助学”活动启动仪式,捐款1万元;组织市分行本部全体员工参加“爱在泉州 慈善一日捐”活动,共募捐善款29920元。近3年,该行组织员工捐款57.89万元,无偿献血员工达790人次,献血量达17万毫升,参加青年志愿者活动1293人次,义务植树401棵。



农行泉州分行大力推进网点精品工程,网点服务环境焕然一新