

建行龙游支行提升服务塑形象

宽敞亮丽的大厅，整齐排列的座椅，绿色点缀的盆栽，在加上彬彬有礼的工作人员，乍一看，以为走进的是高档酒店，其实这里是建行龙游支行的营业场所。今年，自建行龙游支行民主评议行风活动“回头看”工作全面展开后，市民普遍反映，龙游支行变了，环境变了，服务变了，总体精神面貌也有了大改变。

提升服务塑形象

“为了更好地服务群众，今年支行的设备也及时更新，无人银行增加到5个，4个机构网点也都完成装修改造。这也是契合民主评议行风活动“回头看”工作要点的。”据建行龙游支行综合管理部人员介绍，此次活动的主旨是以提高企业和群众满意度为标准，深入查找银行行风建设中的薄弱环节，积极整改企业和群众反映的突出问题，全面推进行风建设。“查漏补缺”，这是建行龙游支行的第一步行动。

建行龙游支行针对近期各网点柜面服务质量存在的一些问题，为了尽快提升其服务质量，规范服务，为客户提供文明规范、优质高效、人性化的金融服务，4月底，支行对网点的服务质量进行了全面整顿，根据总行网点转型的标准，采用神秘人检查与录像抽查的方式对大堂经理、个人业务顾问、临柜柜员岗位进行了全面检查，检查内容包括营业环境及设施、员工职业形象、大堂经理服务、临柜柜员服务、个人业务柜面服务等七个方面。“行风监督员+神秘人+专职监督员”，从行里自聘的到省里调派的，因为极其严格规范的“监督”制度，龙游支行在提升服务方面成绩显著。

建议意见大家提

最大限度地挖掘员工的工作积极性和创造性，有效地践行了“以客户为中心”的经营理念，促进了全行服务质量的提高。这是建行龙游支行促进服务质量提升的出发点和落脚点。

“以客户为中心就是要听取客户的建议。”工作人员讲了这样一个故事：每逢年底，经常有取大量现金的顾客，遇到这样的情况，银行大厅的保安一般会提醒注意安全。后来有个顾客建议，不如发张提醒卡给取大额现金的顾客。大堂经理收到建议后向上级反映，本着为客户服务的宗旨，每逢年底建行龙游支行就印制“提醒卡”放在柜面上，客户只要是提取大量现金的，柜面员工在完成操作程序外还会递上一张“提醒卡”，内容主要是提醒顾客注意安全，谨防一些诈骗等。可以说，这样的便民服务真正走到了顾客心中，也提高了龙游支行的形象。

“不管是建议还是意见投诉，我们都会及时处理。”建行龙游支行办公室人员表示，只要是客户反映的内容，都会严格按照流程处理客户投诉，及时受理相关监管机构转达的投诉建议，跟进解决并及时回复监管机构，“同时也可以直接向大堂经理反映，我们认真对待每位顾客的要求和建议。”（邵美霞 何洪涛）

给农民更贴心金融服务

县信用联社积极创新为农服务模式，在提供柜台办贷服务的同时，积极开展定点放贷服务，方便农民贷款。同时，在各行政村设立信合便民服务点，以更加贴近农民的方式，为其提供方便高效的金融服务，由以往的只送资金，延伸为送科技信息、送金融知识开办“三农课堂”，积极解决农民各种困难，满足新形势下“三农”发展的高标准要求。

针对全县农业产业和经营规模不断扩大的实际，县信用联社积极调整涉农贷款的投放规模和项目，将小额农户贷款的限额从1万元提高到了5万元，切实解决制约农户生产的资金需求，帮助广大农户逐步扩大种养规模。

（王衍超 严芸）



5月11日，农行龙游支行的反假币宣传小分队利用休息时间，来到湖镇镇七都村，向村民传授假币辨别知识，派发宣传资料，把反假币知识送到了农民的家门口。

（王玲 王歆/摄）

邮储银行田间地头探索助农新模式

近日，记者来到邮储储蓄银行龙游支行，随客户经理一起深入田间地头，走进当地涉农小微企业中间，了解今年农村新变化。

当记者来到位于湖镇镇丰悦农业科技有限公司的连片大棚时，当地的农户正在大棚里采摘新鲜的小南瓜和白萝卜，这些蔬菜将被直接运往全市13个学校食堂，成为师生们餐桌上放心的食物来源。

衢州丰悦农业科技有限公司是县里指定的学校蔬菜配送企业之一，因为种植的数十种蔬菜都是绿色有机食品，除了每天定向给学校食堂配送蔬菜外，这家企业还将大批蔬菜输送到当地的农贸市场以及金华、义乌等市场上进行销售，去年仅种植业销售额就达到1250万元。

丰悦农业科技有限公司从农民手中流转了800多亩的土地，建起了132个单体大棚。“去年因为要新建45个大棚，加上种菜工人的工资飞涨，企业的流动资金紧缺，邮储银行工作人员第一时间过来对

接，并给我们提供了500万元的贴息贷款，听说我们还是第一家。”提起邮储银行的这次“雪中送炭”之举，公司负责人江炳祥至今记忆犹新。直到现在，邮储银行的工作人员还隔三岔五地跑到企业大棚里，了解企业的发展情况，问问有没有需要帮助的地方，这样主动关心的金融服务，以前在农村市场很少能够体验到。

离开丰悦农业科技有限公司，我们又驱车十多里路来到塔石镇钱家村塘家自然村。在村里，县远洋珍珠专业合作社负责人夏汝清承包了70多亩鱼塘，加上另外两处，夏汝清今年鱼塘承包面积达到了200多亩。这么大面积的鱼塘承包起来做什么？夏汝清给出了他的答案：“上面养鸭子，中间种珍珠，下面养鱼。”

记者在塘家自然村的这片鱼塘上看到，一个个绿色的可乐瓶漂浮在水面上，而一瓣瓣珍珠蚌就吊在可乐瓶下面，悬在水中央。而在鱼塘的旁边，夏汝清建起了一个规模不小的鸭舍，几百只刚刚新买的鸭苗正在里面觅食。

“三五年前，珍珠养殖业处于低谷，大部分养殖大户都出现了亏损，这两年养珍珠的人减少了，但是市场价格却从原来每公斤100多元上涨到了600元左右。”夏汝清告诉记者，以前龙游一带养珍珠蔚然成风，但是现在仍在坚持养殖的人已经寥寥无几。他经营的远洋珍珠专业合作社走过了一段市场波动行情后，现在已经进入了扩大规模的阶段。正因为如此，流动资金成为摆在夏汝清面前的一道不小难题。

“鱼塘承包通常都是五年一周期，去年恰好赶上续缴承包费的时候，加上采购珍珠蚌及饲料，资金缺口一下子变大了。”夏汝清坦言，珍珠的饲料周期在4至5年，平时资金周转并没有太大的问题，但是赶上珍珠蚌采购或是鱼塘承包的时候，资金就成为一个大问题。了解到这一情况后，邮储银行龙游县支行的工作人员主动上门进行了对接，并在第一时间为其提供了175万元贷款，顺利地解决了老夏的燃眉之急。（星宇 阮珍）

农发行县支行信贷助推新农村建设

投放支农贷款 1.77 亿支持阳湖小区建设

昨日，记者在湖镇镇新光村阳湖小区内看到，一幢幢高楼已经拔地而起，每幢楼前的停车场和绿化带虽然还在建设中，但能想象项目完成后小区内一片舒适的景象。这里是正在实施的下山脱贫二期湖镇阳湖小区建设项目的施工现场。

该项目总用地面积234.91亩，小区规划居住面积为120亩，总投资约2.93亿元。小区规划建设800套住房，其中公寓667套，联排屋133套，配套建设物业管理用房和便民服务中心。安置的是湖镇镇、社阳乡、罗家乡等乡镇的高山、远山、地质灾害点及低收入集中村的农户800多户，2651人。阳湖小区的建设将进一步加快推进我县深入实施“低收入农户奔小康工程”，改善山区群众生产、生活条件，促进人口集聚和山区集聚改革试验区建设的进程。

据中国农业发展银行龙游支行的方行长介绍，为支持该项目，总行批了支农贷款1.77个亿，截止到4月底，已经有1.3亿的投放支农贷款到位，“这样就保证了项目顺利推进，完全按着进度在走。”

据了解，近年来，农发行县支行在资金投向上，重点围绕农业农村基础设施建设，充分发挥政策性资金“引水渠”作用。对已经开工建设和上级行已经审批的项目，抓紧落实贷款的相关条件，及早投放，使项目资金链不断，建设不停顿。从2008年开始，该行在新农村建设方面投放的支农贷款就有5个项目，总计8.5亿。今年6月份，省行还将对我县2012年度第一批垦造耕项目进行评估，如果通过，又将投放1亿元，到时可为我县13个乡镇预计新增耕地面积254.4311公顷。（邵美霞 叶林海）

农行龙游支行服务住院病人

本报讯（记者王玲 通讯员郑晓君）定期存单密码挂失必须由本人持身份证办理，可对于一个躺在医院治疗的病人来讲，实在有些困难。近日，市民黄先生就碰到了这样的难题，好在农行龙游县支行在了解情况后，上门提供挂失服务，解了他的燃眉之急。

前几天，一位女士来到农行十字街分理处，帮其生病住院的公公挂失定期存单。在得知情况后，银行方面考虑到了客户的实际困难，开启了绿色通道。当天下午，分理处的两名工作人员，在准备好相关材料后，来到了县人民医院，为黄先生办理了银行卡挂失服务。

工行龙游支行为灾区捐款万元



本版策划：余柏成 吴群明

<p>中国人民银行龙游县支行 服务热线 0570-7022800</p>	<p>中国工商银行龙游支行 服务热线 95588</p>	<p>中国农业银行股份有限公司龙游县支行 服务热线 95599</p>	<p>中国银行股份有限公司龙游县支行 服务热线 95566</p>	<p>中国建设银行股份有限公司龙游支行 服务热线 95533</p>	<p>中国邮政储蓄银行龙游县支行 服务热线 95580</p>	<p>龙游县农村信用合作联社 服务热线 96596</p>
<p>浙商银行衢州龙游支行 服务热线 95527</p>	<p>金华银行衢州龙游支行 服务热线 400-7116668</p>	<p>浙江龙游义商村镇银行 服务热线 0570-7288008</p>	<p>温州银行衢州龙游支行 服务热线 96699</p>	<p>中国农业发展银行龙游县支行 服务热线 7011360</p>	<p>中国人寿保险股份有限公司龙游县支公司 服务热线 95519</p>	<p>中国人民财产保险股份有限公司龙游支公司 服务热线 95518</p>