



“寻找郑州地区最佳服务支行”系列报道之八

本期主角——农业银行郑州未来支行

# “优秀员工全家游”奖励、“工作与家庭平衡”计划 人性化管理提高员工的归属感

## 农业银行未来支行 “优质服务”源于关爱员工

在郑州22家农业银行支行中，它的面积最小，但却能为近百家期货公司提供资金结算服务；在全郑州农行系统中，它的团队最年轻，却连续多次获得“优质文明服务”第一名的好成绩。

它就是农业银行郑州未来支行（下文简称未来支行）。作为郑州商品交易所指定结算银行，未来支行以服务郑州商品交易所和期货经纪公司为已任，自2004年9月成立以来，取得了可喜的成绩。

本报记者 倪子 刘卫清/文 赵楠/图



人性化管理带动员工服务激情

### 关爱员工妙招聚人心

“我们曾做过统计，在未来支行，每天期货公司的交易笔数有二三十笔，金额交易量少则几个亿，多则几十个亿。如果再加上个人客户办理的各种综合业务，员工每天的工作量很大。”身为未来支行“掌门人”，张锋的心很细。

“银行工作表面光鲜，其实非常辛苦。未来支行全行共有员工38人，平均年龄35岁，是全郑州农行最年轻的支行。其中，90%以上都是30~38岁的女员工。这一阶段的女同志大多已

成家，而且孩子年龄比较小。她们白天要忙工作，回家还得承担繁重的家务。”张锋的这段话，其实解释了他对“以人为本”管理的理解——如果员工得不到关爱、尊重，就难以自觉、积极地工作；换言之，企业单靠规章制度强制管理，很难长久发展。“很多员工在单位的时间比在家还长，只有认真为员工着想，才能换来员工真心为单位考虑。”

据悉，该行由此推出“优秀员工全家游”奖

励制度，凡获得优秀员工称号者，都能享受携带全家外出旅游的机会。除了力所能及提高员工的收入、福利外，该行还推出员工工作与家庭平衡计划，及时化解紧张工作造成的过大精神压力。

张锋透露说，明年将搬到郑东新区，新营业厅面积在1500㎡左右，届时，他们将设立“亲子乐园”、“员工餐厅”、“休息区”等人性化专区，进一步提高员工的归属感。

### 整合资源发力“银期通”

2004年9月，农行未来支行正式开门迎客，成为郑州商品交易所指定结算银行。凭借网上银行系统、现金管理平台等为期货市场参与者提供全方位的金融服务，农行后来居上，深受市场好评。

市场瞬息万变，期货交易必须“出入及时”。延迟一分钟，就有可能造成大问题。该行行长张锋表示，只有提供畅通无阻的电子渠道服务，方能具备核心竞争力。

为更好服务郑州商品交易所和近百家期货公司，该行不断发挥农业银行各种资源优势，如今，未来支行的核心竞争力日益凸显。“农行‘银期通’业务专为期货和期货公司量身打造，是银行进行转账、交易的中间业务平台。它在期货公司和银行之间建立一个安全、稳定的转账通道，实现期货投资者结算账户与其在期货经纪公司的资金账户之间的资金划转。”张锋说，做好渠道维护，才能为期货市场的繁荣和发展做出应有贡献。

### 瞄准服务提升软实力

近年来，农业银行始终注重提升金融服务质量。今年，农业银行河南省分行营业部接连推出“星级柜员”、“星级主任”、“星级大堂”、“贵宾客户维护”等多项标准化服务流程要求，并强力推进“比学习、比精细、比奉献”的“三比”专项活动，力求将服务水平再上一个台阶。

“我们有‘神秘人’暗访，假如员工的领结没有戴正或者微笑服务不到位，都会被扣分。”在张锋心中，这样的考核排名甚至比综合绩效考核还重要，因为这是对一家支行服务客户能力的最高肯定。据介绍，在今年“神秘人”暗访中，未来支行连续三个季度获评“优质文明服务”第一名。张锋表示，这仅仅是开始，今后仍将继续坚持“以人为本、稳健发展”的发展方略，努力将支行打造成业务全面、服务优质、综合实力强的行业先锋。

“不是不想用网上银行，而是版本太多，搞得太复杂。”小刘曾先后注册普通用户登录和短信密码登录两种网银，常因为记错密码登录失败，“如果能将登录流程变得简单快捷，那该多好啊。”小刘不止一次这样憧憬着。

广发银行新版个人网上银行系统——“Smart E-Bank”（智慧网银）以“智而不繁”为主题，在同业中率先使用“无需注册直接登录”的个人网银“极简使用模式”，还将“同行”、“跨行”等转账汇款项目整合成“一站式转账”，极大方便客户使用。

本报记者 倪子 蔡媛媛

## 率先使用“无需注册直接登录”

## 精简重组多项业务功能流程

截至今年10月底，“Smart E-Bank”用户突破300万

# 广发银行 智慧网银方便又安全



业务创新，塑造广发银行核心竞争力

### “Smart E-Bank” 客户突破300万

“Smart E-Bank”是广发银行继今年3月推出手机银行、5月初推出iPad移动银行之后，在电子银行服务渠道建设方面的又一重大举措。

据广发银行最新数据显示，截至2011年10月底，广发智慧网银“Smart E-Bank”的客户数已经突破300万大关，较去年年底广发银行网银客户数增长超过50%。作为广发银行新一代个人网上银行系统，智慧网银“Smart E-Bank”自5月20日上线以来，以其“智而不繁”的全新设计理念、便捷的功能架构及舒适的客户体验，赢得了广大客户的青睐，个人网银客户数屡创新高。

智慧网银在同业中率先使用“无需注册直接登录”的个人网银“极简使用模式”，还将“同行”、“跨行”等转账汇款项目整合成“一站式转账”，并推出一系列创新举措，极大方便客户使用。

广发银行智慧网银“Smart E-Bank”将自身定位于家庭金融服务平台，客户可以通过“网银互联”功能将其家人的银行账户统一管理。也就是说，无论广发银行还是其他银行，都可以加挂到一个广发网银账户下，统一通过广发网银进行维护和管理。

“智慧网银取消了原个人网银的通用版与证书版的区分，率先提出‘无需注册直接登录’这一概念。只要拥有广发银行的账户，无论借记卡、信用卡还是活期存折，都可以凭借账号和

登录“Smart E-Bank”你会发现，该网银运用了大量的图标和图形设计，界面看起来简洁、清晰、美观。

“传统风格中一串串单调枯燥的账号，现在

### 统一管理家人账户 实现一站式转账

“通过智慧网银‘生活缴费’功能，客户可以足不出户完成水电煤、手机、有线电视的充值缴费。朋友出行、聚餐、购物时，还可以利用智慧网银AA收款实现费用分摊收取。此外，智慧网银更有基金、贵金属等聚财栏目帮客户投资理财，增值创收。”据广发银行郑州分行相关负责人介

### 直接登录 安全认证多元简化

对应的卡/折密码直接登录并使用广发银行的网上银行，查看自己的账户信息和其他线上金融服务。”该负责人坦言，这样，网银的使用门槛大大降低，登录的流程变得极其简单。

### 界面简洁图形化 自定义头像“防钓鱼”

变成了一张张银行卡卡面，在‘我的账户’功能中所展示出来卡的图像与客户手中所持卡的样子保持一致。这样，客户与账户之间的距离得以拉近，客户与网银之间的距离也因此靠近。”

绍，“Smart E-Bank”将许多业务功能流程进行精简重组，如将“同行”、“跨行”、“同城”、“异地”等转账汇款项目整合成一个功能——“一站式转账”，所有类型的汇款都可以通过该功能一站解决，而且其转账汇款流程的页面跳转次数和转账必填信息都有相应减少，综合转账效率得到提高。

在原有的“Key盾”安全认证方式基础上，“Smart E-Bank”新增“手机动态验证码”认证方式。智慧网银在实现监管机构双因素验证要求、确保安全可靠的前提下，密码体系得以最大限度简化。

值得一提的是，“Smart E-Bank”还提供个性化界面功能设置服务，客户可以自己上传照片作为网银个性头像，这也是防止钓鱼网站的最佳手段。