

行政院農業委員會  
第3屆農金獎創新服務形象獎  
得獎事蹟及感言

日期：2009.12.16

報告人：蘆洲市農會總幹事 陳朝輝



## 簡報大綱：

壹、前言

貳、蘆洲市農會信用部簡介

參、創新服務項目

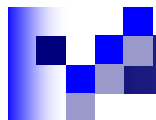
肆、結語與未來發展方向



## 壹、前言

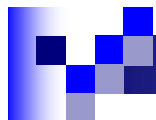
- 本會處於金融產業競爭激烈的都會區，深深了解「創新」對企業永續經營的重要性。
- 自民國**91**年起即積極投入創新的組織經營改造工程，期能在詭譎多變的競爭環境下，創造一個具前瞻性之團隊經營模式。





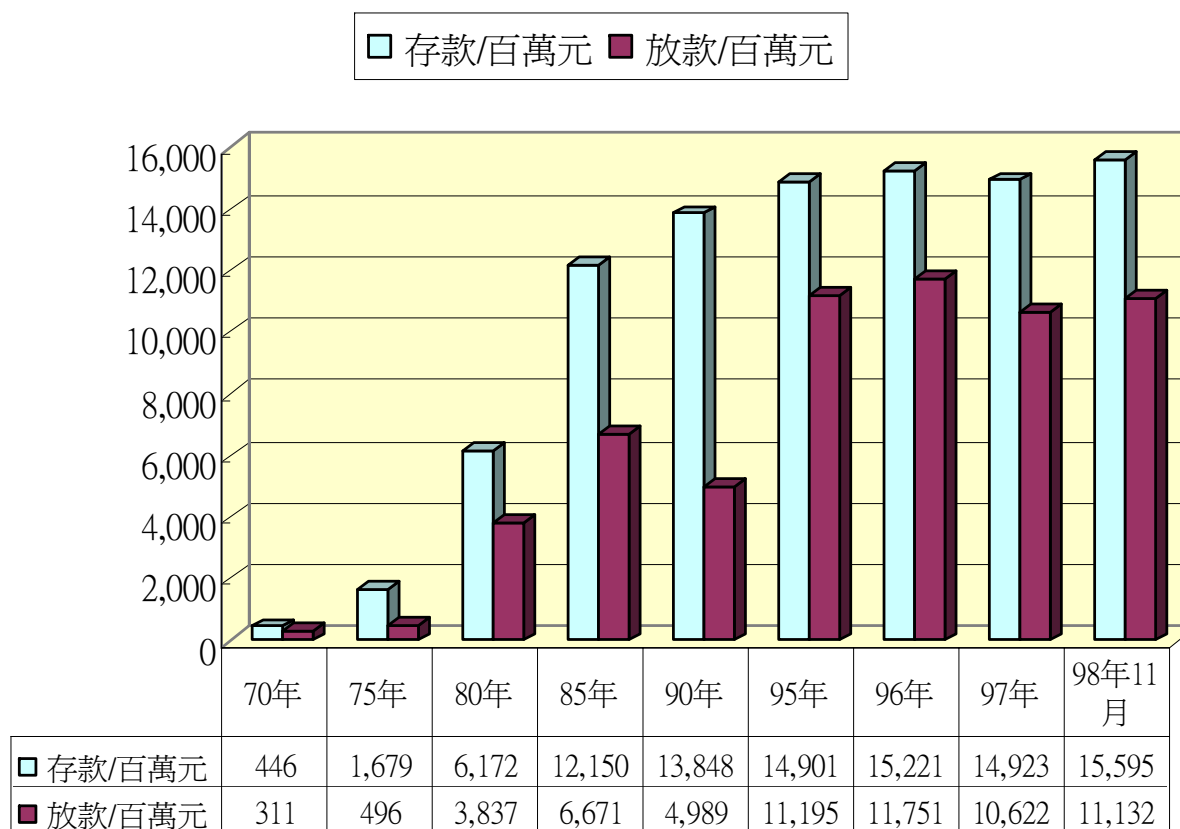
## 貳、蘆洲市農會信用部現況簡介

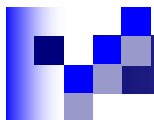




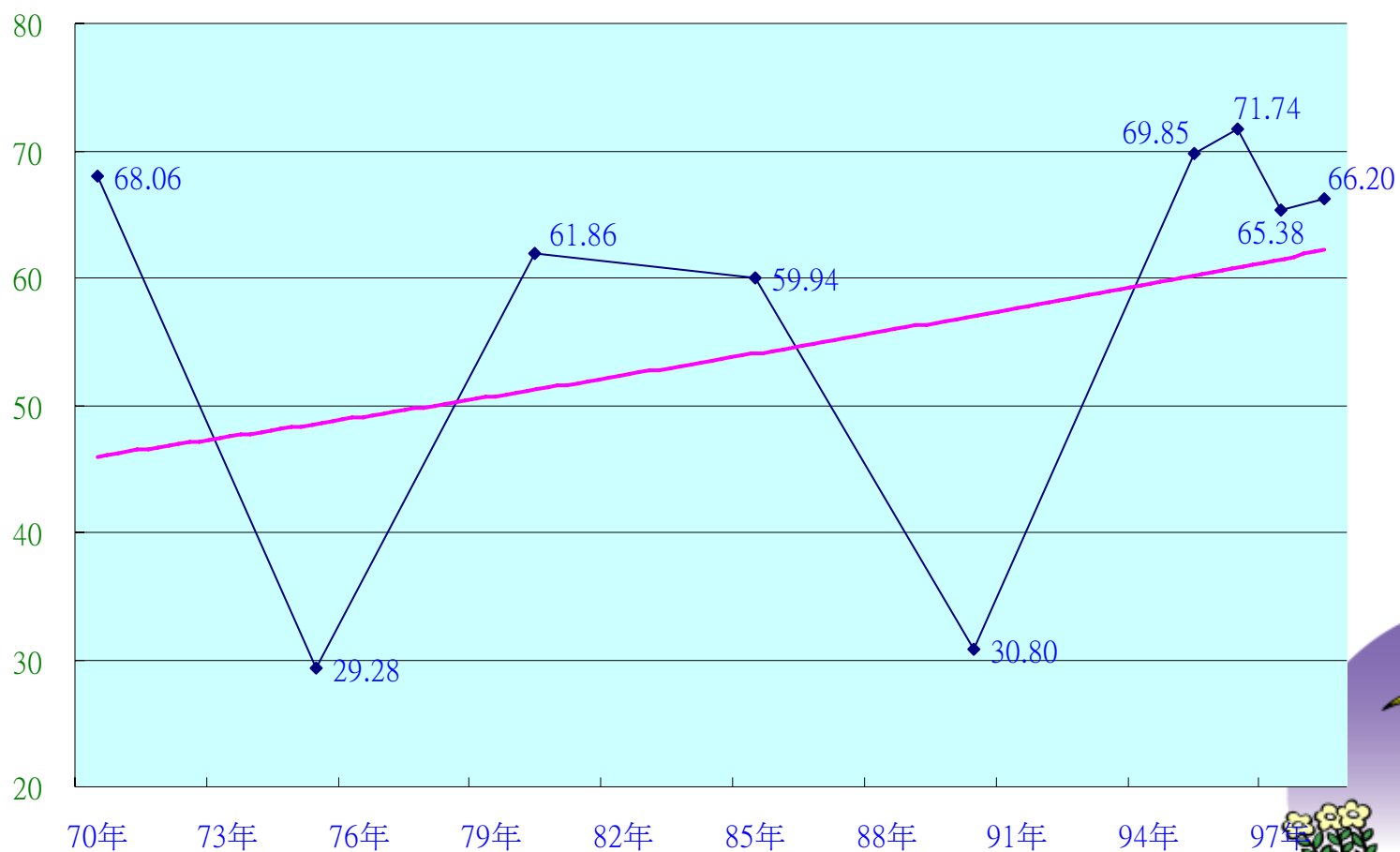
## 信用部業務概況：

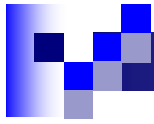
### 一、歷年存、放款統計表：



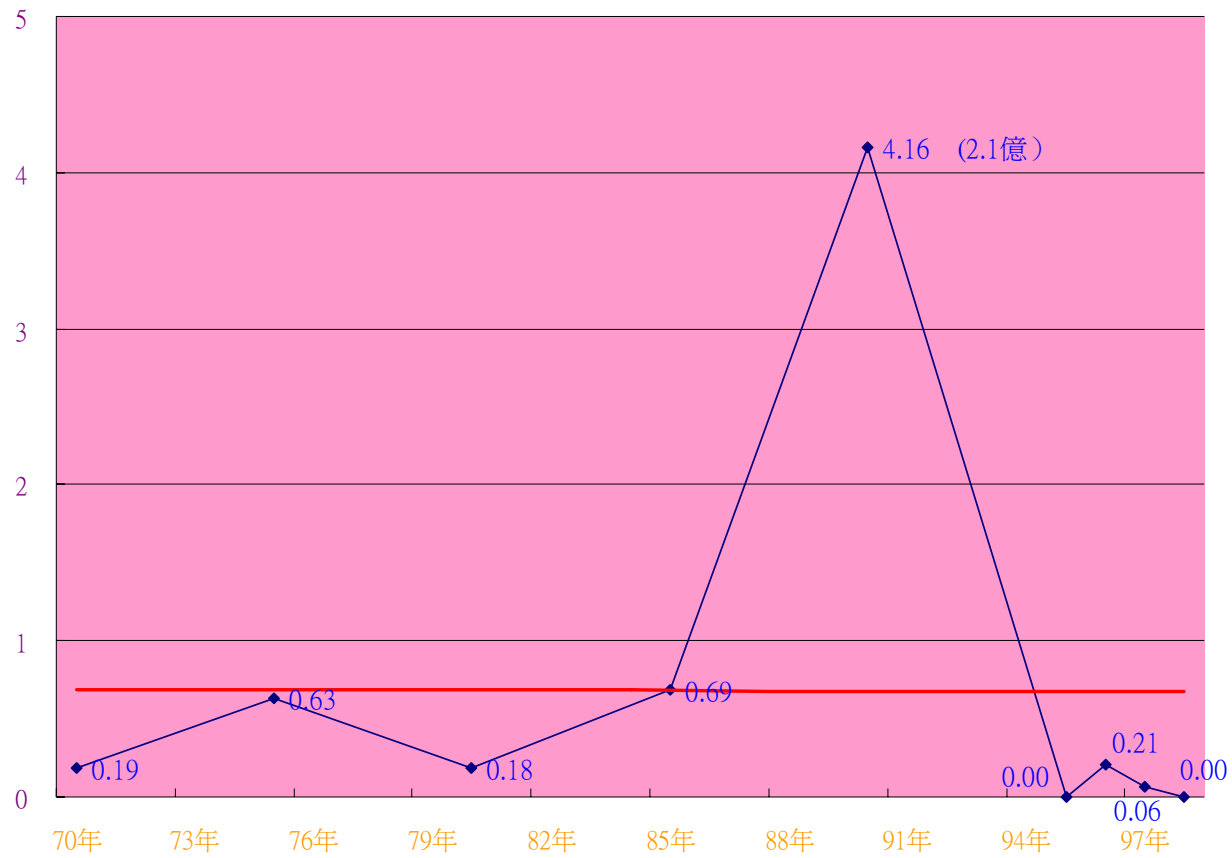


## 二、歷年存放比率趨勢圖（%）：

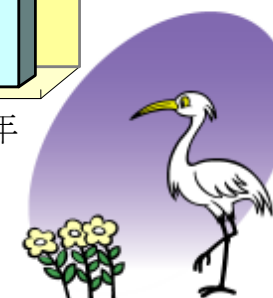
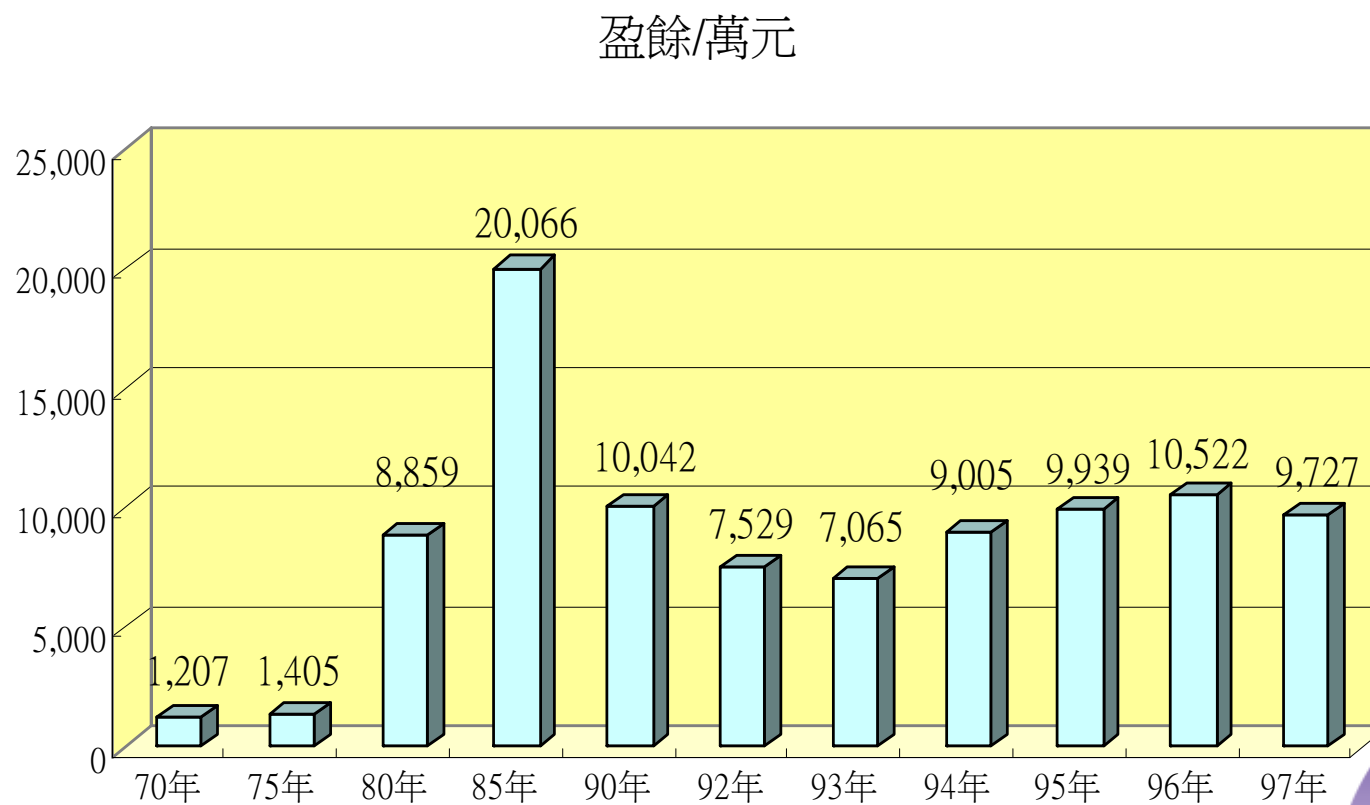




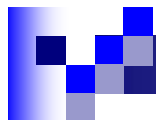
### 三、歷年逾放比率趨勢圖（%）：



## 四、歷年盈餘統計表：







## 參、創新服務項目



## 一、創新績效方面

### (一)創新商品/服務：

**96-97**年間自行開發完成「徵信調查估價系統」，可將每件擔保品鑑(估)價時間自**二十分鐘**人工紙本作業有效縮短至**五分鐘**完成擔保品鑑(估)價**電子檔案**作業與管理，提高工作效率與服務品質。



## (二)運動行銷創新模式：

自辦「蘆農杯業餘高爾夫球友誼賽」行銷模式，突破競爭者之進入障礙，此創新之行銷模式對於本會過去、現在及未來的業績維持與成長具有極大的助益。



## 二、流程整合及管理方面

### (一)建立跨部門統合協調機制：

由各任務(專案)負責部門召集進行股部協調會，就流程整合管理、支援性活動管理、跨部門聯繫等議題共同解決窒礙難行之處。

此套「制式化」流程及確切執行，可資運用於流程整合管理、支援性活動管理、跨部門關係管理，亦為本會力行創新管理的具體作為與創舉。



## (二)資訊運用創新：

統合全會營業及財務分析數據，自行創新「資訊運用」模式，指派專人負責「信用部管理性報表」設計與應用。諸如「蘆洲市農會各項法定比率月報表」、「本會信用部每月放款新貸、增貸及清償一覽表」……等，裨益提供決策者快速掌握本會財務及各種業務概況。



### (三)全會**SOP**作業流程制訂：

爲有效傳承經驗、提升工作效率、強化服務品質與管理，於**97**年間進行全會各業務(職務)別**標準作業流程(SOP)**制訂與檔案建構，落實品質標準化作業架構的基礎。



### 三、其他與創新策略有關事項方面

#### (一)發展願景、使命、核心價值與經營理念：

- 「願景」--是企業全體員工長期努力追求的理想。
- 「使命」--是企業存在的理由與目的。
- 「核心價值」--是企業的一套指導原則和信仰體系。
- 「經營理念」--是企業文化的核心價值。

97年邀請企業顧問專家，發展本會的願景、使命、核心價值與經營理念，藉以提升本會組織績效的目標。



(二)辦理「**儲備中階幹部教育訓練**」：

爲儲備中階幹部，由本會主管以上人員遴選之受訓學員輪流擔任講師，負責自行選定題目、編輯教材、授課大綱、製作簡報媒體，爲培育人才及講授課程訓練兼具的創新模式。





- (三)辦理**97**年度「實施願景開發專案」計畫：
- 推動**10**項行動方案，其中有關對員工凝聚力的方案即有**8**項之多，其內容分別為：
- 1.設立提升顧客滿意委員會。
  - 2.改善升遷暨獎懲計畫。
  - 3.成立讀書會計畫。
  - 4.節能減碳計畫。
  - 5.設立改善內部溝通會議。
  - 6.加強專業技能訓練計畫。
  - 7.設立改善內部管理委員會。
  - 8.提倡提案制度計畫。



## 四、其他與顧客服務管理有關事項

### (一)舉辦「票選優秀服務人員」活動：

為培養員工用心體貼顧客、促進對工作負責任的態度，本會於**97**年舉辦客戶票選最佳**禮儀服務人員**、員工互選**最佳楷模人員**活動；藉由對優秀服務員工的表揚，鼓勵員工見賢思齊，以達到全面提升服務品質之目的。



## (二)經營社區關係：

**96**年間，以「各營業單位劃設責任分區」、「員工認養社區大樓」、「經營社區關係」強化顧客關係服務，參與轄區社區大樓活動，將服務與行銷觸角直接進入社區。



### (三)建立客戶表達意見、申訴客怨管道如下：

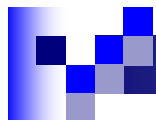
- 1.顧客申訴處理登記簿：由各單位主管直接受理，並採取適當處理措施。
- 2.網站留言版：本會官方網站留言版資訊，由網站管理人員依業務性質分類，與各單位主管商議後回覆。



#### (四) 強化殷實客戶關係管理(CRM)：

- 1.設立「貴賓理財服務中心」
  - 2.開辦殷實戶「到府服務」作業
  - 3.親送殷實戶「生日卡」、「生日禮券」
- 提供溫馨貼心服務，確實掌握服務管理的品質與提升客戶服務的滿意度。

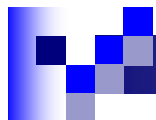




## 肆、結語與未來發展方向

- (一) 持續落實本會願景開發專案。
- (二) 導入**ISO**品質管理制度。
- (三) 發展經濟部門第二核心事業。
- (四) 培養員工的榮譽感、責任心、執行力。
- (五) 激發創意、持續創新、有效管理。





台北縣蘆洲市農會



蘆洲市農會

敬請指教

.....Thank You

