

中国银行业文明示范服务五星级网点巡礼

# 让银行服务更有温度

## ——记浦发银行沈阳城中支行

### 因地制宜 打造特色

经营面积、格局不占优势,服务环境、服务设施与其他网点相比趋于同质化……针对这种情况,浦发银行沈阳城中支行扬长避短,另辟蹊径,因地制宜,打造出独有的特色和差异化金融服务。

提供全方位的便民服务手册。浦发银行沈阳城中支行地处沈阳市和平区核心地段,周边医疗、教育、酒店、商户等资源较为丰富。针对不同客户群体的特点,浦发银行沈阳城中支行特别编制了四类便民服务手册,内容涉及教育、医疗、消保、服务等,便于客户在办理业务的同时了解周边信息,拓展了金融

### 核心提示

浦发银行沈阳城中支行始终秉承“新思维、心服务”的服务宗旨,深入开展各类银行业文明规范服务活动,积极推动服务流程化、制度化和规范化,结合周边环境、客户群体特点等因素,提出打造特色、关注细节的服务理念,让银行服务更有温度,得到了社会各界的好评。

服务的深度和广度,受到客户的一致好评。

设立爱心老年窗口。浦发银行沈阳城中支行毗邻医大一院,日常来办理业务的客户中老年人居多。针对这一特点,浦发银行沈阳城中支行专门设立了老年窗口,配置的所有公告、风险提示等资讯均为放大版字体,方便老年人查看。还专

门编制了老年客户专属的防电信诈骗手册,进行安全提示,增强老年客户权益保护意识。

### 关注细节 小事做细

浦发银行沈阳城中支行始终坚持“小事不能小看”的原则,通过关注细节,不断设计、修正,完善厅堂环境、便民设施及各类标识,提升服务

体验。结合客户需求,在大堂进门处公示医大一院急诊楼、住院处、停车场等各区域分布的平面图,方便有需求的客户快捷准确地到达;在大厅配置了自动消毒洗手机、共享充电宝、血压测量仪、轮椅、助听器、毛毯等便民设施,在每个窗口配备花镜、纸巾盒、免开口凭条等,方便客户使用。通过对细节的关注,在有限的空间内扩大了服务半径,让客户感受到便利、舒适的服务。

浦发银行沈阳城中支行在做好服务的同时,积极参与社会公益事业,履行社会责任,以实际行动践行企业文化理念——吐故纳新,而后谓之成长;面向公心,反哺乃为使命。

肖 浦

## 泰康养老保险辽宁分公司 推出辽阳医保个人账户惠民产品



幸福辽阳惠民保障启动仪式现场。

赵东宁 摄

**本报讯** 10月28日,2020年幸福辽阳暨医保个人账户余额购买健康保险项目正式启动。泰康养老保险辽宁分公司联合辽阳市医疗保障局,在辽阳地区推出对接医保个人账户的专属健康保险产品——泰康e保有约住院医疗保险B款。

泰康e保有约B款创新免健康告知、线上自动核保,以及出院同步线上理赔申请等便捷服务,投保人只需动动手指,即可享受各项保险服务,在基本医保的基础上提高自己和家人的健康保障水平。

e保有约B款产品有几个优势,凡出生满30天至60周岁身体健康的医保卡持有人均可作为被保险人,最低保费为132元,被保险人享受的最高保障额度可达每年200万元,

首年投保还可享受七五折优惠。并且,满足一定条件的理赔案件,e保有约B款能够在出院结算后实现自动理赔,免除了以往投保人理赔慢、理赔难的担心。

作为“幸福辽阳”工程的实施单位,辽阳市医疗保障局积极把握宏观政策导向,携手泰康养老保险辽宁分公司、泰康人寿辽宁分公司,联合生活空间(上海)数据技术服务有限公司作为辽阳市医保个人账户购买商业健康险的运营服务商,并将在水滴保险商城上线。这是多方合作、有效拓展医保个人账户资金使用功能、切实发挥商业保险作用、提高参保人员医疗保障水平的创新之举。

张伟祺

## 朝阳市中心医院 通过国家三级公立医院考核

**本报讯** 近日,辽宁省卫健委下发了《关于公布我省2018年度国家三级公立医院绩效考核监测分析结果的通报》,通报称,在全省63家被考核的医院中,朝阳市中心医院获得全省第七名的成绩。

2019年,国务院办公厅发布了《关于加强三级公立医院绩效考核工作的意见》,这对全国三级公立医院来说相当于一次“国考”。此次考核旨在推动三级公立医院在发展方向和管理模式上有所改变,最终实现效率提高和质量提升,进一步为人民群众提供优质医疗服务。

全国三级公立医院绩效考核指标体系由医疗质量、运营效率、持续发展和满意度4个一级指标、55个二级指标组成。国家选择其中数据来源较为客观、可比性较强的26个

指标作为国家监测指标,并以此为全国排名的依据。

朝阳市中心医院高度重视此次绩效考核工作,及时组织召开了领导班子及全体职能科室参加的指标落实会议,逐条解读56项及附增考核内容,将各项考核指标落实到相关院领导及每一个具体科室。该院凭借出色的技术水平,严谨的学术态度,规范的医院管理,在此次“国考”中考出了出院患者微创手术占比全省第六、单病种质量控制全省第一、抗菌药物使用强度全省第一、医疗服务收入占医疗收入比例全省第一、人员支出占业务支出比重全省第一、医务人员满意度全省第一、总成绩全省第七的好成绩。

李国恩

## 盘锦市公安局兴隆台分局 开展岗位培训提升服务水平

**本报讯** 为进一步推进法治化营商环境建设,强化落实便民举措,盘锦市公安局兴隆台分局在兴隆派出所开展户籍窗口岗位培训工作,完善户籍民警和辅警工作人员的户籍管理知识,提升综合服务业务水平。

此次岗位培训内容包括细化户

籍事项、科学编制标准化工作规程,进一步方便企业和群众办事创业。要求窗口办事人员精准把握政策,提高自身工作能力,用微笑服务点亮每个窗口。通过培训,工作人员的服务水平得到了明显提升。

霍占玲

## 黑山县公安局 再造流程破解“就近办”堵点

**本报讯 记者崔治报道** 黑山县公安局深化“万名民警进万企”活动,通过与企业面对面、心贴心交流,帮助企业解决问题。今年以来,通过强化巡视、服务到企等方式,帮助23家企业解决难题36件。

在办证服务方面,通过流程再造,实现100多件事项“一次办”;采

购22套身份证办理器材,实现全县派出所均可办理身份证,推广移动办证车、流动人口户籍业务“全县通办”等,破解“就近办”堵点。

黑山县公安局加快推进一张网建设,行政审批、户政、出入境、车管所大厅均连接政务服务网,政务类事项“6+1”类涉89项全部网上可办。

## 兴业银行大连高新园区支行为服务增添科技元素

# 小小机器人拉近银行与客户间的距离

在位于大连高新园区的数码路上,银行网点林立,竞争非常激烈。就是在这样的竞争中,兴业银行大连高新园区支行异军突起,无论是口碑还是业绩,都取得了响当当的成绩,并赢得了周边百姓和企业的信赖。

要说这其中的秘诀,其实还真没有什么特别的,但就是无处不在的那些细节,带给客户的却是触及内心深处的温暖,也成就了这家小而美的银行的口

碑。在争创文明规范服务星级示范网点的过程中,这种具有创新意义的细节,恰恰有一种润物无声的力量。

兴业银行大连高新园区支行地处高科技企业云集的高新园区,服务对象多是科创型企业。科技元素为兴业银行大连高新园区支行增添了独特魅力。

在该支行营业大厅,一个憨态可掬的小小机器人特别引人注目。这个由该支行原创设计的机器人,可以

说是兴业银行大连高新园区支行的吉祥物,上面印有兴业银行的LOGO。这个小小机器人之所以被设计成一个开放的、拥抱别人的姿态,其中还有一个寓意:当客户对银行服务提意见,甚至投诉时,银行也会以这种开放拥抱的姿态去接受,并不断改进服务。

机器人身上不仅展示了兴业银行的形象,其身上的二维码也成为银行倾听客户意见的渠道。据兴业银

行大连高新园区支行相关负责人介绍,虽然银行大厅也设有纸质意见簿,但考虑到客户用手机比较多,他们特意设置了二维码,以扫码的方式来听取客户的意见和建议,体现出电子化、无纸化的特点,可以说既环保又有新意。

小小机器人成了兴业银行大连高新园区支行的网红,以萌萌的姿态拉近了银行和客户之间的距离。

王 尧

# 丹东公安多举措创优法治化营商环境

**本报讯** 为打造“办事方便、法治良好、成本竞争力强、生态宜居”的营商环境,丹东公安将优化营商环境工作作为中心警务、首要职责和重大政治任务,在打造法治化营商环境工作中发挥公安突出作用。

站位大局,灵魂深处抓营商。全市各级公安机关积极开展“六个一”活动,即:每个单位召开一次党委(班子)会、制订一个方案、开展一次建言献策和一次集中宣传活动,每人一份保证书、一篇心得体会,引导全警从灵魂深处抓营商的思想自觉。

精准施策,惠企利企抓营商。研发“警企点点通”平台,对10个门类服务项目打包上网,为全市875家重点企业提供数字化、全流程服务。推进涉企案件清理工作,对未办结案件开展集中研究,由市局局长督办,今年以来,破获涉企犯罪案件57起,为企业挽回经济损失7000余万元。

改革创新,优化服务抓营商。推出“丹警通”平台,整合各警种“不见面”审批事项,同步在手机和电脑端上线运行。10月30日前,下放机动车、驾驶证、违法处理等交管业务20

项到27个基层派出所综合窗口,让企业、群众感受“就近办”的便利。深入推进“一网通办”,加大对市县一体化平台的宣传力度,9月底前实现“实办率”40%以上,并确立了年底前达到100%的工作目标,推动网上办、线上办、掌上办。

公平公正,规范执法抓营商。案件卷宗质量考评、执法问题预警、办案区管理使用等执法监督活动全部实现网上监督。推进行政管理领域执法公开,最大限度保障群众的知情权。落实执法办案“一把尺子”标准,

出台《丹东市公安局推进法治营商环境建设统一行政执法裁量标准工作规定》。

奖惩分明,正负激励抓营商。不间断开展明察暗访,多轮次开展营商环境质量测试,建立周调度、周通报机制,对表现好的立标杆、树典型,对发现问题的点名道姓曝光,依规处理。设立并公开优化营商环境监督咨询电话,受理公安机关破坏涉企优化营商环境建设举报案(事)件,全方位提升“放管服”质量。

许迎东

## 政策考录 招聘对接 本地吸纳 行业安置

# 凌源市精准安置困难群众就业

**本报讯** 为解决贫困人口就业难题,凌源市在政策考录、招聘对接、本地吸纳、行业安置四种方式帮助贫困人口就业的基础上,加大市本级财政投入力度,从乡镇街财力增收部分中拿出10%资金,合计1000万元,作为专项资金,积极开发乡、村级公益岗,实现一人就业、全家增收的目标。

用好加法,精准安置就业岗位。按照兜底保障前置化、就业安置跟进补充的策略,凌源市于3月中旬启动兜底保障集中攻坚,目前,未脱贫人口和低收入人口兜底率达到90%,超额完成朝阳市兜底保障80%的目标,

对无劳动能力户做到应兜尽兜。

用好减法,精准摸排人员底数。为准确掌握贫困人口数据,凌源市扶贫办牵头制作《建档立卡人员务工情况明细表》,每个乡镇街六张分表、一张总表,汇总建档立卡贫困户就业底数。针对符合就业条件但未就业贫困户,以及已就业但年收入未达5000元的建档立卡贫困户,按照因地制宜、因户施策原则开展就业安置。

用好乘法,精准实施“就业叠加”。按照有劳动能力和弱(半)劳动能力家庭每户必保1人就业的要求,

凌源市通过6种渠道力保就业安置全覆盖,即,通过大学毕业生考录事业编及国企招聘安置;通过住建、林业、水务等部门公益岗安置;从市级财力增收部分中拿出10%资金,设置公益岗位进行安置;通过本地企业、扶贫产业园、扶贫基地进行安置;通过与企业和用工单位对接,进行外出务工安置;将产业分红和帮扶款项变为“五比一奖”扶贫扶智活动资金,乡镇结合环境整治等工作进行公益岗安置。实施前五类安置、村级公益岗兜底的原则,实现叠加增收,助力贫困人口脱贫。

用好资金,合理开发公益岗位。开发乡镇公益岗,县级统筹资金,由乡镇统筹安置卫生保洁员、卫生监督员、护林防火信息员等6类1200个公益性岗位,优先考虑不能纳入兜底保障的未脱贫人口及年收入5000元以下人口,每户至少1人,每月200元至300元,确保低收入群体务工增收;开发村级公益岗,县级统筹资金,针对弱劳动力和半劳动力,结合“五比一奖”活动,开发5874个岗位,每人每年1200元,确保有劳动能力和弱(半)劳动力家庭,每户至少1人就业。

杨 男 成 文



一个礼盒一棵树  
倡导绿色包装 节约生态资源