

中国银行业文明示范服务五星级网点巡礼

创新业务发展 提升服务质量

——记交通银行鞍山分行营业部

核心提示

交通银行鞍山分行营业部共有员工45人,其中党员28人。自1988年成立以来,该营业部始终坚持把创新业务发展和提升整体服务质量相结合,紧紧围绕交通银行总行“建设具有财富管理特色和全球竞争力的一流银行”战略目标,打造“厚德载物”特色文化,坚持诚信为本,聚焦价值创造,争当金融服务排头兵。

科技赋能 打造最佳服务品牌

交通银行鞍山分行营业部在2017年率先成为全行首批智易通、自助票据机、ITM机等自助设备全覆盖的综合型网点,通过“线上+线下”的有效融合,进

一步做强网点运用数字化平台销售标准化产品的能力,在极大提高业务办理效率的同时,进一步提升了客户体验。

交通银行鞍山分行营业部以客户为中心,从增强客户舒适度的角度出发,把厅堂各功能分区进行了进一步细化,先后调整,增配了现金循环机、智易通等一

些硬件设施,增强了服务功能。

强化技能 建设高效服务团队

一是建立厅堂团队,把业务素质高、营销能力强的人调配到大堂经理位置,负责牵头实施厅堂总控、迎接、引导、分流客户等;二是在低柜区安排专人负责智能设备开卡、产品签约、标准理财产品销售等非现金类个人业务;三是不断探索厅堂各分区之间的协作,各分区之间的相互补位,提高了厅堂整体服务能力。深入推进“一句话营销话术”。员工通过自身对产品的体验感悟,结合客户实际情况,有针对性地推介金融产品,最大限度地满足客户的金融需求。

营业部响应国家“大众创业、万众创新”的号召,提升服务实体经济的能力,

2018年获得“总行普惠条线领头人奖”。

热心公益 回报社会促和谐

开展主题党日活动志愿服务,先后到鞍山市特殊教育学校、鞍山市慈善福利院、星雨儿童康复中心,看望慰问盲聋哑儿童、自闭症儿童,送去了学习用品及其他慰问品,给残障儿童带来了温暖和关爱,增加了孩子们的幸福感。号召广大党员努力工作,履行更多的社会责任,多多帮助身边有需要的人。通过与鞍山市中心医院信息科党小组结对子,选派党员在工作日期间到中心医院门诊大厅进行义务导诊,用银联扫码和刷卡业务带动对私、对公存款,推动绩效与党支部工作双丰收。

王亚红

让智能化网点更具服务温度

兴业银行大连高新园区支行靠科技创新升级服务品质

随着银行网点的转型,智能化成为银行网点的新趋势。智能化仅仅体现在一台台智能机具上吗?在兴业银行大连高新园区支行,答案是让智能化网点更具服务温度。

无处不在的二维码,是客户了解金融服务的快速通道,扫码后客户就能详细了解兴业银行的各种创新金融产品和服务。该支行相关负责人介绍,兴业银

行重点产品都通过这种二维码的形式展现给大家,客户对兴业银行某项产品有兴趣就可以扫码,扫码之后会有这个产品的详细介绍。

如“添利一号”就是兴业银行比较有吸引力的理财产品,不仅收益率相对较高,还可以随存随取,非常灵活。再比如“添利小微”是新推出的一款可以随时支取的企业理财产品,利率也比较理

想。还有“兴业管家”可以实现很多功能,比如账户开户、账户管理等。这些信息都可以通过扫码一目了然。

除了扫码外,更直观的就是厅堂里的多处电子显示屏了。这些电子显示屏的设置,也是为了让客户在等候过程中能够比较方便地了解各类信息。这些电子显示屏各有分工,有的展示的是关于兴业银行的介绍以及零售、对公等

各类产品信息,有的则主要是对消费者进行金融知识普及和教育。兴业银行大连高新园区支行相关负责人表示,他们特地把消费者权益保护信息的电子显示屏放在进门后的醒目处,因为消费信息的宣传和金融知识的普及是银行网点应该履行的责任,也是银行服务的重要组成部分。

王尧

锦州银行在沈举办银企战略合作对接会

本报讯 今年上半年,锦州银行实现扭亏为盈,增资扩股圆满完成,并借改革重组取得阶段性胜利的良好契机,乘势而上,于10月28日在沈阳辽宁大厦举办“新引擎 新动能 新未来”银企战略合作对接会,与省属企业共同协商合作共赢发展,共襄助力辽宁全面振兴盛举。

据了解,去年8月以来,锦州银行通过改革重组,先后引入工银投资、信达投资、长城资产、成方汇达和辽宁金控5家机构,圆满完成增资扩股,5家国字号股东合计持股超过56%,不仅有效改善了整体股权结构,补充了资本实力,提高了

资产质量及内部精细化管理水平,更提振了市场信心,提升了抗风险能力,增强了服务经济发展的实力。

锦州银行董事长魏学坤表示,借改革重组的东风,锦州银行以党建为引领,从完善公司治理入手,确定了着眼未来的新发展战略,提出“合规、创新、协调、质量”新发展理念,明确了“走内涵式高质量发展道路”的新目标。通过实行机构改革、推动合规建设、强化内部管理,逐步实现了整体稳定运营,增强发展动力和盈利能力,2020年上半年扭亏为盈,开启了发展过程中的新篇章。

截至今年9月,锦州银行省内制造业贷款余额达693亿元,有力支持了制造业企业复工复产和转型升级,为夺取新时代辽宁全面振兴、全方位振兴作出了积极贡献。

“在新的历史阶段,锦州银行将充分发挥金融机构在战略转型中的积极作用,调整战略定位,放眼未来发展,全面提升服务实体经济能力,支持供给侧结构性改革,加大对战略性新兴产业、高新技术产业、工业强基工程等领域和小微企业的扶持力度。”锦州银行行长郭文峰介绍。下一步,锦州银行将不断深化与省属企业的战略合

作,为企业提供全方位授信支持和一揽子金融服务,集聚支持经济建设的强大合力。

银企战略合作对接会上,锦州银行分别与辽宁省能源产业控股集团有限公司、辽宁省辽勤集团有限公司、辽宁控股(集团)有限责任公司、辽渔集团有限公司、辽宁省机场管理集团有限公司、辽宁省担保集团有限公司、中国移动辽宁分公司、中国联通辽宁分公司、方大集团9家企业进行了现场签约,与21家企业达成合作意向。

王明昌 本报记者 高华庚

在希望的田野上走出有特色的扶贫路

——辽阳市税务局扶贫工作侧记

“以前我们村的路坑洼不平,特别是到了下雨天更是难走,晴天一身土,雨天一身泥,自从税务驻村工作队来了之后,不仅帮我们修了路,还为我们安上了路灯,出门办事、下地干活都方便了。”灯塔县东大窑村党支部书记张亚香不无感慨地说。

和许多贫困村一样,东大窑村的基础设施建设滞后,发展底子薄,拥有一条像样的村路,一直是全村老少的心愿,更是发展村里产业的前提。为此,辽阳市税务局驻村工作队从2017年开始,先后筹集专项资金15万元,协调水泥350吨,为村里修路近7000米,实现了“户户通”,并安装太阳能路灯60多盏,覆盖了村内的所有主干道。

平坦的道路,让百姓脱贫的步伐走得更加坚定,明亮的路灯,让村民脱贫的道路更加明亮。据了解,辽阳市税务局共组建了三支驻村扶贫工作队,分别负责辽阳县八会镇宽厂峪村、灯塔市西大窑镇东大窑村驻村扶贫工作。几年来,两个工作队都选择了“先夯实基础设施、再引入产业,扶贫与扶智并举”的发展路径,5年来,辽阳市税务局累计投入扶贫资金200余万元,建成重点脱贫项目7个,帮助116户贫困户家庭脱贫,两个村子实现整体脱贫。

东大窑村73岁的吴大娘告诉笔者:“前两年村里的自来水特别浑,做饭不行,洗白衣服也洗不了。现在好了,水干净了,供水时间也更长了。”据了解,为解决两个村子近千户村民的饮水难问题,税务部门多方协调,累计投入30多万元,打水井、建泵房、改造自来水管线,村民终于喝上了“放心水”。现在,两个村子的生活设施都得到极大改善,环境卫生大为改观,7户危房得到重建和改造,好多村民家中还安装了宽带。

在辽阳县八会镇通明山脚下走访时,笔者遇见了宽厂峪村村民杨涛在承包的香菇种植大棚中为菌棒注水。清水注入菌棒中,也注入了杨涛致富的希望。

“我从2018年承租了村里的5栋香菇种植大棚,每年一栋棚子交村里2000元租金,剩下的就看我自己的能耐了。”今年棚子里共种3.6万个菌棒,每个菌棒平均产1公斤左右香菇,每公斤香菇能卖6元,香菇销路不愁,每天有上门来收,给现钱。”杨涛手上拿着水管一边给香菇菌棒注水,一边向记者介绍,笑容一直挂在脸上。

辽阳县八会镇宽厂峪村是辽阳东部偏远山村,曾经集体经济薄弱,村民

年收入微薄,村里共有59户贫困户。2017年,辽阳市税务局驻宽厂峪村扶贫工作队定下了“造血式”扶贫基调,即上马家畜养殖和香菇种植大棚项目。邀请市农业专家讲授种植、养殖技术,投入资金23万多元,为村内建造香菇种植大棚25栋,打灌溉水井1眼并立杆购电,累计创收近90万元;与此同时投入资金27万多元,对有简单劳动能力的家庭推广家畜养殖,并提供仔猪、饲料,从饲养指导到成猪销售均提供“一条龙”支持,已推广97户次,提供仔猪194头、饲料2.2万公斤。

个人富了不算富,集体富了才算富。为了增强村集体经济的“造血”能力,2018年,辽阳市税务局投入资金25万元,在村内流转土地30亩,建造香菇种植大棚19栋,村“两委”将大棚以每年每个2000元的租金进行出租,租金全部纳入村集体收入。同时,经过辽阳市税务局的积极协调沟通,市、县两级财政部门针对该项目给予了200万元的资金支持,与八会镇通明高科果木繁育专业合作社签订协议,资产分红,目前村集体经济累计达27万余元。

一个地方要想长久地改变落后面貌,教育是重要一环。如果说产业扶贫激活了致富动力,那么教育扶贫就

能确保发展动力强劲持久。工作队先后争取专项资金23万元,精心打造了村图书室,购置了书架、图书、电脑、广播器材等物资,引导广大村民用知识武装头脑,指导实践。全市税务系统多次开展主题帮扶活动,向村小学捐赠电脑、书籍和学习用品,极大改善了村里的教学条件;帮助学校解决学生的“午餐难”问题,为贫困学生统一定制校服,按期资助特困学生。驻村书记表示:“让更多孩子在人生起步阶段受到更好的教育,村里的每个家庭都能从中受益,村子的未来也才更有希望。”

5年来,两个村子有了翻天覆地的变化,这正是我国脱贫攻坚工作的缩影。辽阳市税务局坚持以问题为导向,以项目为支撑,真扶贫、扶真贫,切实增强群众的获得感和幸福感,省、市领导多次到扶贫村就发展集体经济项目进行现场调研,并对该局精准扶贫的做法给予了高度评价。无论对两个村的乡亲们,还是对驻村工作队来说,这都不是终点,而是新生活、新奋斗的起点。在希望的田野上继续苦干实干,接续奋斗,幸福的未来就在前方,更好的日子还在后头!

许森 伍思路

各地传真 CHUANZHEN

农发行辽宁省分行营业部 对接办贷支持农村供水项目

本报讯 为全面提升农村饮水安全,农发行辽宁省分行营业部精心组织,加快对接办贷,于近日成功向沈阳润泽水务有限公司投放改善农村人居环境固定资产贷款4.45亿元,用于支持新民市农村供水(一期)PPP项目。

该供水项目总投资5.61亿元,覆盖新民市27个乡、镇、街道,335个行政村,基本实现了农村区域全覆盖;将集约利用新民市农村地区现有管网设

施,服务区域内供水管网统一管理,提高供水管网维护能力,提升农村供水的运营效率。

该项目建成后,将有效解决长期困扰当地的农村饮水管理不完善、有害微量元素超标和水污染严重等问题,切实保护农村饮用水源,让人民群众喝上放心水;同时有利于整合社会资源,盘活地方存量基础设施,为地方经济的复苏和发展提供有力保障。

林涵

农发行葫芦岛市分行 亿元贷款支持生态环境建设

本报讯 近日,农发行葫芦岛市分行获批1.12亿元生态环境建设与保护项目贷款,并成功将首笔贷款5174万元投放到位,用于支持航锦科技股份有限公司环保治理工程建设。

据悉,航锦科技是葫芦岛地区的深市上市龙头企业,主营业务为生产烧碱、聚氯乙烯等化工产品。疫情期间,该企业克服艰难坚持开工,生产并捐赠了防疫物资次氯酸钠消毒液。为做到生产经营环保先行,该企业致力于现有环保设备的升级改造,全力推动环保治理工程建设。

该项目主要包括污水改造工程、热电厂烟气脱硫脱硝工

程和水电解车间及其周边汞污染土壤修复工程。项目总投资18582万元。在了解到企业资金需求后,农发行葫芦岛市分行迅速行动,及时跟进项目进度,提供全方位的金融服务,深度谋划信贷支持方案,全力以赴加快贷款申报进度,并积极帮助企业向地方政府办妥“四证”等相关手续,努力推动该项目顺利落地。项目建成投产后,可有效提升企业对废水、废气、废渣的综合治理能力,显著改善厂区及附近的水环境、空气质量和土壤质量,对保护区域生态环境,保障人民身体健康,实现可持续发展具有重大意义。

曹宇男

大连海关4个信息系统 通过等级保护测评

本报讯 日前,大连海关申报的海关业务系统、海关管理系统、电子口岸信息系统、海关业务网4个信息系统均取得二级信息安全等级保护备案证明。大连海关科技处高度重视,认真组织成立专项工作组,认真学习理解国家标准,组织技术人

员认真学习等级保护国家标准中对二级等级保护的要求。此外,科技处提高效率、抓落实,做好等级保护对象的差距分析工作并制订整改计划,有序推进等级保护建设,确保4个信息系统通过二级等级保护测评。

韩华颖

中国昆虫学会盘锦服务站成立

本报讯 记者刘永安报道 11月4日,中国昆虫学会盘锦服务站盘锦举行挂牌仪式。中国昆虫学会、盘锦市农业农村局、辽宁省盐碱地利用研究所三方签订协议,共同建设中国昆虫学会盘锦服务站,改善农业生态环境,提高农业生产水平。

盘锦水稻种植面积、河蟹养殖面积均达到160万亩,稻蟹综合种养面积达到80万

亩。打造高效、绿色、生态农业,迫切需要以生物防治为主的病虫害防治技术进行支撑。中国昆虫学会结合盘锦市农业产业发展实际情况,发挥智力密集、熟悉学科发展,获取最新信息快等优势,组织学会专家帮助盘锦解决水稻、水产和设施蔬菜病虫害绿色防控、新品种引进等关键技术问题,为一二三产业融合发展等提出专业意见和建议。

朝阳市龙城区上河首村 发展特色产业助推脱贫攻坚

本报讯 以党建扶贫为引领,产业扶贫为核心,行业扶贫为保障,朝阳市龙城区上河首村通过扶持特色产业,助推脱贫攻坚,确保户户有增收项目,人人有脱贫门路,吹响了乡村振兴发展的集结号。

抓党建,脱贫攻坚有成效。选好配强村“两委”班子,实施农村优秀人才回引计划,从退役军人、返乡大学生、致富带头人中选优配强村党组织书记;积极搭建产业发展平台,设立农民专业合作社、龙头企业、社区工厂建立党支部,形成“支部+产业”“支部+协会”“支部+企业”模式,全村97.2%的贫困户通过支部引领、产业帮扶、资金入股、产权入股等方式实现稳定脱贫。为更好地服务回迁户,该村成立龙富园物业管理有限公司,采取有劳务工、无劳动能力由公司分红的形式,可带动17户32人增收。

多渠帮扶,助力脱贫攻坚。实现贫困户子女就学资助、留守儿童教育关爱、建档立卡贫困户家庭高校毕业生初次就业全覆盖;筑牢基本医保、大病保险、补充保险、医疗救助、健康扶贫专项救助“五道保障线”;完成农村危房改造任务;龙城区总工会作为上河首村帮扶单位,积极为该村出钱出力、献计献策。为贫困户投入3.5万元购买34只繁殖羊,每户两只,集中饲养;去贫因家庭走访时带去米、面、油等帮扶物资。乡村振兴,让村庄美起来、靓起来。该村加大人居环境整治工作力度,先后投入资金10多万元,进行小区绿化、垃圾清理、村内道路两侧垛墙修筑、修建涵桥等工作。目前,正积极筹备成立大型物业公司,围绕鸟化石地质公园项目,输送保安、保洁、绿化等工作人员,为壮大村集体经济助力。

成文

权威

辽宁省委、省政府 权威信息发布平台

传播的力量 CHUAN BO DE LI LIANG

辽宁日报

辽宁日报 广告中心