

中国银行业文明示范服务五星级网点巡礼

# 为客户提供终站式金融服务

## ——记中国建设银行鞍山分行营业室

**核心提示** 作为中银协“文明规范服务百佳网点”，中国建设银行鞍山分行营业室秉承“始于初心、止于至善”的服务理念，创造性地提出了“为客户提供终站式服务”的承诺，努力打造满意服务终点站、感动服务终点站、细节服务终点站以及智慧服务终点站，全面提升客户的金融服务体验。

### 分区服务 独创“一点工作法”

目前，中国建设银行鞍山分行营业室注重服务细节，满足客户的金融服务需求。他们根据客户办理业务流程依次设置不同的功能区域，包括客户等候区、现

金服务区、智慧服务区、理财中心、公众教育区、便民服务区、劳动者港湾休息区、环保宣传区等，创建客户从进入网点到离开营业厅的全流程服务体系，让客户充分体验到网点温馨和舒适的终站式服务。

为了提升工作效率，给客户带来更好的服务体验，网点的客户经理独创“一点

工作法”，即接待客户更主动一点、服务客户更热情一点、建议客户更专业一点。营业室的客户经理们建立理财中心服务标准化流程，通过表格互动问答的方式，建立客户金融服务档案，了解客户的风险偏好和投资需求，进而为客户提供与之相匹配的产品及服务。

### 践行普惠 社会责任勇担当

营业室紧紧围绕“为客户提供最好的银行服务”这一目标开展工作，成立了综合营销服务团队，采取“走出去、请进来”的发展战略，组织开展产品推介会，并积极深入到基层企业及厂矿、居民社区、加油站、汽车展销会、房屋展销会等多场景

宣传普惠金融服务，为中小微企业及个体工商户提供金融支持，解企业经营的燃眉之急，赢得企业好评。

### 共战疫情 百姓用上卫生的钱

面对突如其来的新冠肺炎疫情，营业室严格履行现金净化消毒工作要求，所有收入现金必须入消毒柜消毒，没有经过消毒的现金决不进行上缴及对外支付，尤其对于医院、药房、超市、市场等收入的现金做到多次消毒并单独存放，严格实行收支两条线，确保钢城百姓用上“干净钱”“卫生钱”，用实际行动做好疫情防控期间的金融服务。用细心、贴心、用心的服务，换来客户的满意。

郝婧伊

### 各地传真 CHUANZHEN

## 农发行凤城市支行“贷”动小咸菜走向国门

**本报讯** 近日，农发行凤城市支行向凤城市汇明农产品有限公司投放流动资金贷款780万元，支持企业持续扩大生产经营规模，高质量实现复工复产。

凤城市汇明农产品有限公司是一家专注于蔬菜制品生产的全额出口企业，其产品涵盖了苏子叶、泡菜、调味酱、速冻山野菜等六大系列，产品全部出口韩国。

2019年，农发行凤城市支行与企业建立信贷关系，用快捷高效的政策性金

融服务帮助企业加速发展，解决流动资金缺口问题。

农发行凤城市支行组织骨干团队提前完成评级、授信相关工作，应用“复工复产绿色通道”提升办贷效率，降低融资成本。在低利率信贷资金的保障下，企业销售收入实现逆势增长，成本费用率较同期下降1.15个百分点，财务费用减少近8万元，最大限度为企业纾难解困，“贷”动“小咸菜”走出“大国门”。

杨怀宇 王迪

## 农发行西丰县支行2亿元贷款支持城乡供水项目

**本报讯** 近日，农发行西丰县支行向铁岭市西丰县百利丰自来水有限公司投放城乡一体化贷款2亿元，用于西丰县自来水存量资产PPP项目建设，盘活地方现有供水设施，提升居民用水服务水平，助力保障基本民生政策落实。

该项目采用政府与社会资本合作方式运作，总投资2.52亿元，其中农发行贷款2亿元。在20年运营期内，百利丰公司从西

丰县诚信水库购买原水，向整个西丰县城供水，为当地6万余居民提供日常生活用水。

项目实施后，进一步满足输水基础设施运营维护需要，实现水资源集中管理调度，平衡西丰县水资源的供给与需求。同时，通过项目的示范引领作用，有助于吸引更多社会资本参与地方基础设施建设，提高公共服务质效，促进“六稳”“六保”政策落地。

段旭伦 仲鑫

## 便民物品齐全 爱心义卖加持 兴业银行大连高新园区支行服务暖心更贴心

兴业银行大连高新园区支行是兴业银行大连分行第一家获得中国银行业文明示范服务五星级网点的支行，该行不断推出独具特色的暖心金融服务，打造兴业服务品牌，更好地服务金融客户。

兴业银行大连高新园区支行根据不同季节，推出不同的茶饮，令客户倍感温馨。营业大厅显著位置有一个类似货架的柜子，里面是救急的药品、针

线包、不同度数的花镜等各种便民物品，方便客户应急使用。看似简单的工作台，隐藏了很多服务功能——碎纸机、点钞机、捆钞机、复印机……简直就是一个大大的百宝箱，服务特别周到而贴心。

在兴业银行大连高新园区支行门口，不仅设有专门的无障碍车位，还设有两条无障碍通道。在无障碍通道的墙上，有一个小小的按铃，方便残疾人客户呼叫工作

人员。此外，该支行还对全体员工进行手语培训，提升员工为残疾人服务的能

力。在厅堂的休闲区，专门设置了一个小小的儿童乐园，里面是各种供儿童玩耍的设施和玩具，银行员工细心地对所有棱角部分做了软包处理，防止小孩在玩耍过程中发生磕碰危险。

兴业银行大连高新园区支行专门设置了一个名叫“爱心义卖”的区域，里面摆

放有各种小工艺品。这些工艺品是大连启智学校的孤独症儿童们亲手制作的，上面还特别标有义卖的价格，支行通过这种方式给市民提供了一个表达爱心的渠道。该支行员工和客户多次购买“爱心义卖”的工艺品，让孤独症儿童感受到自身劳动的价值。兴业银行的员工用爱心义卖的方式为文明城市助力，呼吁更多的人关注困难群体。

王尧

## 思路一变天地宽 ——北票市大板镇推动绿色发展建设美丽乡村

北票市大板镇因紧邻白石水库，并受化石保护区和天鹅湖生态红线的自然环境保护限制，大板镇转变观念，广开思路，全力推动绿色发展，强了产业，壮大了集体经济，富了农民。

决胜之际，大考之年，如何破题？“我们坚定不移地走绿色发展之路，大板镇以问题为导向，破解发展难题；产业是关键、环境是基础、组织是保障、飞地经济是突破口。”大板镇党委书记孙力的话掷地有声！

思路决定出路。如今，大板镇变了，变得乡村美、农民富、产业强。

大板之变，变在蓬勃发展，财政增长。“走出去、请进来”，镇主要领导几年来外出招商60余次，与近百家企业进行洽谈对接，全年完成招商引资项目两个，飞地经济项目两个，老企业合资合作项目两个，财政收入仅5个月时间就达到了去年全年水平。

大板之变，变在产业兴旺，农民致富。审时度势，重新布局；在二级水源保护区内，发展金丝王枣产业，通过农民土地入股模式建设枣园500亩。盛果期前，在林下栽植大豆，年可实现村集体收益5

万元，盛果期后，年可实现村集体收益10万元以上，带动贫困户年均增收1000元以上。在二级水源保护区外，采取村村联合、乡镇间飞地新模式，建设和润村健康养殖扶贫基地，实现村集体和贫困户增收。2020年全镇6个村集体收入均超过26万元，其中有4个村超过30万元，实现了历史性突破。

大板之变，变在房前屋后，山清水秀。建立了户集、村收、镇运、县处理的四级城乡一体化垃圾清运制度，结合拆违治乱，对镇区实施全面美化、绿化、硬化，搞

好环境卫生、建设“美丽乡村”。

大板之变，变在坚守阵地，党旗飘飘。实现乡村振兴，必须从抓党建入手。镇党委大力抓好各支部班子建设，建强党员队伍，打造坚强的农村基层党组织。6个村“两委”全部重新调整，调换为肯干事、能干事的年轻人，并实现书记、主任一肩挑，村“两委”平均年龄40.15岁。这批企业家型、能人型年轻干部为村“两委”注入了新鲜血液，为乡村振兴发展提供了坚强的组织保障。

李国恩

## 沈阳市公安局大东分局夜市开展反电诈宣传

**本报讯** 为有效遏制电信诈骗案件的高发态势，打造良好的法治化营商环境，近日，沈阳市公安局大东分局民警在大东区常年开放的吉祥夜市撑起摊位，用顺口溜的形式向商户和市民讲解反电信诈骗知识。

活动现场，民警和盛京义勇平安志愿者向商户和市民派发防电信诈骗的典型案例介绍手册、网络刷单等诈骗套路，讲解识骗技

巧和被骗后的紧急补救措施。现场还设置了“你来问我来答”的有奖答题环节，群众积极参与，民警讲解的防范知识深入人心。

此次活动共发放宣传资料540余份，取得了良好的宣传效果。

据了解，沈阳市公安局大东分局将持续开展“摆摊普法”，覆盖全区商场、广场、夜市等人流密集区域，向全区宣传安全防范知识。

齐雪菊

## 康平县公安局开展道路静态交通整治行动

**本报讯** 为打造良好营商环境，进一步加强康平县朝阳经济开发区道路交通秩序管理工作，连日来，康平县公安局组织开展了道路静态交通整治行动。

通过整治，企业及员工出行安全指数大幅提升。近日，康平警方接到企业反映，朝阳开发区大市场附近存在商贩占道经营和车辆乱停放问题，企业员工和运输车辆通行难。对此，康平县公安局协调相关部门开展了违规

占道经营行为专项清理工作，引导商贩在合理区域摆摊经营。针对车辆乱停放问题，协调在重点区域施划交通标线，发现违停问题及时张贴违法停车温馨提示单。通过严格管理，督促企业、员工、居民按位停放，保障企业运输车辆和员工的通行安全。

经过整顿，朝阳开发区周边道路静态交通秩序井然有序，道路通行能力大幅提升。

齐雪菊

## 辽宁建筑职业学院马来西亚鲁班工坊成立

**本报讯** 记者严佩鑫报道 11月13日，辽宁建筑职业学院马来西亚鲁班工坊正式揭牌成立，这是马来西亚首家鲁班工坊，也是辽宁省乃至东北地区在海外建立的首个鲁班工坊。受疫情影响，中马双方通过线上线下相结合的方式举行了隆重的揭牌仪式，主会场设在辽宁建筑职业学院南校区。

马来西亚鲁班工坊，作为辽宁省职业教育高质量发展、特色发展、国际化发展的一种新突破，汇聚中马双方校企优势，将“敬业、精益、专注、创新”的鲁班精神传承下去，为中国辽宁、马来西亚，乃至东盟地区及整个亚洲提供优质、可借

鉴、可复制的工程技术人才培养解决方案。

辽宁建筑职业学院将通过马来西亚鲁班工坊实践教学基地的建设，在境内外分别成立鲁班工坊建设发展研究中心，为“一带一路”沿线国家、东盟职业院校师生及企业员工提供职业技能培训，按照鲁班工坊国际化教学模式（EPIP）和建设标准，把辽宁建筑职业学院马来西亚鲁班工坊建设成为职业教育国际化的新典型、新样本。

辽宁建筑职业学院马来西亚鲁班工坊，将采用工程实践创新项目教学模式作为职业技能培训的核心内容，中方学

校与驻马中资企业共同完成关于建筑信息模型、装配式建筑施工、人工智能、无人机应用技术等相关职业技能培训项目，为我国在马来西亚建厂和境外项目承接提供人员培训和技术支持的保障，助力企业海外项目对接。辽宁建筑职业学院还将在校内建设鲁班工坊体验馆，用于来华外籍教师进行职业技能培训和实践。在马来西亚新纪元大学学院建设鲁班工坊实践教学基地，作为海外职业技能实践教学场地。与新纪元大学学院定期互派交换生，互认学分、共建课程，提高国际交流合作的紧密度，让我国优质的职业教育成果在海外落地生根、开

花结果，不断提升中国职业教育发展的国际影响力。

### 【链接】

“鲁班工坊”是伴随“一带一路”倡议的实施，由中国发起并组织实施的职业教育国际合作的知名品牌项目。“鲁班工坊”项目是以鲁班的“大国工匠”形象为依托，以“国家现代职业教育改革创新示范区”建设成果为总体支撑，在境外创建的实践教学基地，旨在将中国技术与中国标准对外传播，进而形成中国职业教育发展的国际影响力。

## 新电商平台助力食品企业逆势突围 营口百年制酱老店线上展风采

本报记者 刘大毅 文并摄

**核心提示** 今年，在制酱行业和调味品市场受到新冠肺炎疫情冲击情况下，营口制酱百年老店销售业绩却逆势突围：通过新电商平台直播带货，销售额不降反升，增加了两倍。



“郑友和”延续传统工艺制酱。

### 12道工序古法制酱 老街酱园传承百年

1895年，营口人郑友和开创了家传的酿酱工艺，开办了一家酱园。眼看、心记、手研、鼻

嗅、口试……12道传统工艺，酿成醇厚的黄豆酱。这套制酱工艺在营口传承了百余年，成为人们餐桌上一道古朴风味。直到今天，人们还能在营口老街看到按照当年等比复制的酱园，三间瓦屋里蒸豆、制曲的工具一应俱全，一

排排酱缸飘出浓郁的香味。

原料、浸豆、蒸豆、拌料、制曲、制酱醅、晒酱、榨油、炒酱色、晒油、酿成出缸、包装……一瓶好酱的背后，浓缩着百年匠心。“郑友和”第四代传承人郑广洲表示，125年过去了，大酱虽然早已经进入规模化、机械化生产，但制作工艺仍然延续古法酿造。“传统的营口大酱要经过12道工序，用的是我们东北的大豆和营口海盐，酱香味浓郁，这种匠心带来的独特的口感，就是我们一直要传承的东西。”郑广洲说。

### 凭借新电商平台逆势突围 销售额不降反升

郑友和食品有限公司副总经理张岱介绍，今年年初公司下定决心，借助营口市老边区网红小镇的政策优势，全力布局电商平台，帮助公司脱困。张岱说，老边区今年一直在打造直播经济的生态圈，互联网链条上的各类服务不断优化，物流快递成本从五六元线下下降到不足两元，同时还有雄厚的网红主播人才支撑，这些优势对于传

统企业来说是很重要的转型助力。

通过代理制和专业化运营，“郑友和”也确实在新电商平台上打了翻身仗。张岱表示，过去公司的线上销售额仅占总销售额的5%，今年线上销售额已经达到千万元，占比在1/10左右，其中拼多多平台占据大半壁江山。“以拼多多为例，我们有3个经销商在平台上销售，从1月到5月，大酱在平台上销售出25万单，截至目前，销售额达到500万元左右。”张岱说。

### 玩转电商直播 老字号品牌线上出镜走红

10月29日，一场聚焦营口好货的拼多多直播，吸引了60万网友围观，“郑友和”大酱通过这场直播迅速出镜，让不少外地网友尝鲜。

“以前我们走的是传统模式，先招代理商再由代理商把货给到分销商，分销商再给到超市，最后才能到消费者手中。我们粗略估算一下，产品到消费者手中平均需要三个月时

间。电商直播的好处是，消费者能快速产生2次甚至3次的重复购买，大大增加了产品的复购率。”张岱算了一笔账，他认为，今年公司之所以能够实现快速发展，和电商直播发货快、减少中间环节、增加复购机会有很大的关系。

打开线上销路是百年老店转身的的第一步，“郑友和”更加重视在新电商平台上的品牌建设。今年8月，郑友和调味品旗舰店在拼多多平台上线，目的不仅要实现销量再创新高，还要让百年品牌深入人心。经过近3个月的专业化运营，目前“郑友和”大酱已经冲到全平台同类产品的榜单前三名。

专业的人做专业的事，这是“郑友和”转型过程中一直秉承的理念。旗舰店运营团队负责人周冰南认为，传统企业线上转型的成功，离不开区域营商环境的优化，离不开企业对产品品质的坚守，更离不开电商平台运营规则的钻研。未来，“郑友和”将丰富拼多多店铺的直播场景，把制酱传统工艺搬上直播屏幕，同时培育自己的主播。