

推进金融服务适老化工作有温度、有情怀、有担当 农行大连分行全力打造“浓情暖域”网点服务品牌

本报记者 王荣琦 文并摄

核心提示 近年来,农行大连分行依托遍布城乡的网点,以“环境升温、品牌升温、服务升温”为目标,深入开展网点“服务升温工程”暨“浓情暖域”网点服务品牌创建工作,不断改善服务环境,优化服务流程,延伸服务触角,推进金融服务适老化,培育有温度、有情怀、有担当的网点服务文化和服务精神,持续提升客户体验和网点服务温度。



农行大连奥林匹克支行员工向客户介绍国债有关知识。



农行大连普兰店支行员工指导老年客户使用掌上银行大字版。

“七有”服务 优化服务流程

农行大连分行从细节入手,从全流程服务角度落实“进门有问候、服务有微笑、老弱有搀扶、等候有安抚、到号有提醒、办理有效率、出门有送别”的“七有”服务倡议,特别强调对老年人等特殊群体的关心和关爱。

今年5月25日,农行大连铁西支行门前来了一位90多岁的老人。正在网点厅堂忙碌的行长吴英丽看到后马上从便民服务区中取出轮椅,让老人安全就座并将老人推进网点。很快,老人就在支行提供的绿色通道完成了个人账户开立业务的办理,离开时,网点人员又把老人送到支行外的安全地带,目送老人安全离开。

今年6月9日,一位满头白发、弓腰挪步、满脸焦急的老人走进农行大连董家沟支行营业大厅,行长张敏第一时间上前搀扶,直接将老人引导至爱心窗口,全程陪同老人快速办理完业务。在与老人交谈中,张敏得知老人还要去其他银行办理业务,出于安全考虑,在和老人商量后,一手搀扶老人,一手推着老人的小车,陪伴老人到达目的地。老人满意地笑了,周围群众都竖起大拇指连声夸赞。

上门服务 延伸服务触角

农行大连分行始终坚持立足网点,组织形式多样的流动服务队,走村落、进社区,扩大网点服务半径,延伸服务范围,为特殊群体提供上门服务、移动金融服务、社区金融知识宣教、爱心助老服务等,用实际行动打通为人民服务的“最后一公里”。截至今年10月末,该行为特殊群体提供上门服务3629次,志愿宣教活动890次,其中县域网点“送金融服务下乡”共计408次,累计服务5.5万人次。

无论客户出现什么特殊情况,农行的员工总是尽最大努力把服务做到最好。今年3月,一位父亲心急如焚地来到农行大连小窑湾支行,行长

王丽伟了解到客户女儿因疫情社保卡未激活,导致无法出院结算的情况后,积极与医院沟通,在充分保证安全和符合防疫要求的前提下,安排两名工作人员在医院大门处为客户签署授权委托书,及时激活社保卡,解决了客户的燃眉之急。今年7月,在农行大连仙人洞支行,网点内助行长张仁平接待了因儿子生病无法修改客户资料的来访客户王女士,让其留下联系电话和地址,安心回家等待。次日早,支行行长隋正革和客户经理二人驱车前往地处偏远山村的客户家中,在核实客户信息、签署授权书后,又邀请客户王女士共同乘车返回网

点办理后续业务。“没想到一天时间就完成业务办理。”王女士不停地夸赞网点工作人员服务耐心细致,认真热情。

深入践行金融知识适老宣传、守护群众“钱袋子”的社会责任。今年7月10日,农行大连金家街支行联合大连松山社区、光明社区向社区居民进行了金融知识普及宣讲,就金融风险识别、存款保险相关制度、反电诈等知识,以通俗易懂的语言,对真实发生的典型案例进行详细阐述,增强了社区居民的识骗能力和防诈意识,提升了金融风险防范能力,得到了居民的一致好评。

暖心服务 “浓情暖域”获赞

今年9月末,全国总工会共建户外劳动者服务站授牌仪式暨农业银行“浓情暖域”网点服务品牌发布会在北京举行。发布会上,通过视频直播连线方式,农行大连分行户外劳动者服务特色网点——农行大连长海海洋支行,向全国人民展现了辽东大地“坚守海岛”的服务温度和坚守力量。

像农行大连长海海洋支行这样服务群众的例子还有很多。为扎实

开展“浓情暖域”实践活动,农行大连河口支行充分发挥厅堂服务优势,以服务社会民生为导向,在网点为环卫工人提供免费热水,同时邀请他们在工作间歇或者恶劣天气时来网点歇脚、乘凉、取暖。“有了农行的‘浓情暖域’,我们喝水歇脚方便多了。”环卫工人吴大姐诚恳地说。“浓情暖域”,成为河口支行文明服务的金字招牌。

7月,热浪滚滚,农行大连分行“浓情暖域”为客户带来丝丝清凉:农行大连小窑湾支行的员工为社区核酸检测防疫人员、志愿者送去绿豆水;在旅顺的北工卓诚实业有限公司,农行大连旅顺支行营业部客户经理为奋斗在一线的工人送上夏日饮品。一句句贴心的话语和叮咛,让工作不再枯燥,酷热不再难耐。看着农行人工湿透的衣裳,大家都禁不住夸奖起农行的“浓情暖域”。

敬老爱老 金融服务“适老”

农行大连分行结合老年人的消费特点和实际需求,在推进老龄事业高质量发展和老年友好型社会建设的征程中,不断贡献着“农行力量”。

今年10月以来,在大连地区开展的85周岁及以上老年人的高龄津贴领取工作中,农行大连分行作为高龄津贴领取银行,为了让老年客户体验到安全、便捷、高效的服务,针对本次高龄津贴发放工作,推出应急措施:发卡环节简化办卡流程,加强反诈宣传,开通绿色通道;服务环节立足网点,优化厅堂服务,落实“七有”服务倡议,同时积极提供上门服务;应急环节完善应急保障机制,积极响应客户金融诉求。

“你们对我母亲热情周到的服务令我感动,非常感谢你们!”客户王女士说。原来王女士的母亲85岁高龄,因高龄津贴发放,需要办理一张农行借记卡,但老人行动不便,申请上门服务又担心给银行工作人员添麻烦,今年10月14日,王女士用轮椅一路推着老人来到农行旅顺支行营业部。恰逢行长李晓东在网点值班,看到轮椅上的老人,他马上与支行保安一起,将老人的轮椅车抬上台阶,推进网点,开通绿色通道,为老人办卡。在等候期间,大堂工作人员为老人和家属递送温水。离开网点前,王女士不断表达着对农行优质服务的赞许之意和满意之情。

农行大连分行“浓情暖域”服务站点,以网点为依托,为客户和户外劳动者提供饮用水、充电、歇脚、问路指引、紧急呼叫等多种便民惠民服务,同时做大服务“同心圆”,采取走近环卫工人、快递员、建筑工人、防疫人员等户外劳动者身边送关心、送物资等多种形式延伸服务,“1+N”的服务形式,互补互融,为户外劳动者打造一个暖心休憩场所,更好地服务民众。

浓情于心,至远相伴。未来,农行大连分行将以服务客群广、服务范围宽、服务内容多为定位,进一步深化惠民服务内涵,丰富惠民服务功能,延伸惠民服务渠道,从完善支付环境,保障现金服务需求,提升实体渠道服务质量等方面创新举措,积极做好金融服务适老化改造,帮助老年人跨越支付领域“数字鸿沟”,让老年人能更好共享金融业务信息化发展成果,为广大客户和社会公众提供更加贴心、暖心、知心的服务。



农行大连长海狮子支行员工上门为老年人办理业务。

金融护航秋粮收购

——邮储银行盘锦市分行创新推出“邮米贷”产业链贷款

邮储银行盘锦市分行坚守金融服务国家粮食安全责任与担当,抓住秋粮收购的重要时间节点,组织员工深入田间地头,现场办公,精准服务,为秋粮颗粒归仓保驾护航。

做好粮食收购工作,保障粮食安全意义重大。邮储银行盘锦市分行结合秋粮收购资金“短、频、急”的特点,切实提升金融服务质效,创新推出了“邮米贷”产业链贷款,为从事粮食收购加工的企业和粮食经纪人提供免抵押、担保的纯信用贷款,额度最高200万元,切实解决他们的资金周转难题。

“邮米贷”产品推进之初,邮储银行盘锦市分行积极与市农业农村局等相关单位和单位进行对接,并建立信息共享机制,对重点企业逐户走访。推出“1+N”服务模式,以重点大米加工厂为切入点,先为加工厂进行授信,再根据其推荐下游的优质收粮客户,同时针对客户收粮旺季上下游结算流水额度高的特点,积极为客户提供对公、对私结算、理财、代工资等“1+N”产品,为客户提供一揽子金融服务。截至目前,累计支持稻米加工行业客户35户,投放贷款2980万元;

支持粮食经纪人182户,投放贷款5523万元,全力保障秋粮收购工作的顺利开展。

为了让客户体验到“零距离”的金融服务,邮储银行盘锦市分行组织各支行成立“邮米贷”金融服务小分队,深入田间地头“送货下乡”。“邮米贷”金融服务小分队每周开展“金融周周讲”活动,为稻米产业链客户提供全方位、全流程的金融服务。截至目前,已累计召开对接会31次。

针对稻米行业客户用款急、周期短的问题,邮储银行盘锦市分行开辟

“绿色通道”,由客户经理携带移动展业设备,提供上门服务,打通农村金融服务的“最后一公里”。同时,推出贷款预授信功能,对大米加工厂经营者、粮食经纪人提前生成贷款额度,开启“一次核定、随用随贷、随借随还”的金融服务模式。

邮储银行盘锦市分行将进一步探索服务农业产业的新方法、新路径,持续向涉农产业输送金融动力,为客户提供有温度、有速度、全方位、多层次的金融服务,助力乡村振兴发展。

赵丽

沈阳市公安局辽中分局 优化营商环境助企发展

今年以来,沈阳市公安局辽中分局坚持把公安工作融入当地经济社会发展大局中谋划,秉承做好“店小二”,当好“服务员”的工作理念,持续优化营商环境,精准护航企业发展。

辽中分局聚焦企业所需所急所盼,快侦快破涉企案件,高效便捷服务企业,不断加强对企业的内部安全检查,对可能影响

企业发展的治安和消防隐患进行全面排查,最大限度将安全隐患消除在萌芽状态。截至目前,共走访企业1710余次,召开警企座谈会11次,发现整改安全隐患160余处,开展防范电信诈骗、养老诈骗等宣教活动120余场次,近4000名企业员工受教育,不断增强辖区企业及人民群众的获得感、幸福感、安全感。 李岩

阜新市海州区人民检察院 为检察工作插上“智慧翅膀”

近年来,阜新市海州区人民检察院党组高度重视信息化工作,按照最高检提出的“科学化、智能化、人性化”原则,坚持把科技强检建设摆在优先发展的位置,不断加大资金投入力度,大力推进智慧检务建设。

据悉,12309检察服务中心安装了智能语音系统,为群众提供精准化检察智能服务。为了方便办案部门调查取证,海州区检察院购买了无人机,并派专人参加无人机驾驶技术的培训学

习。除此之外,院里建设了智慧档案室,并安装档案精细化管理软件,以加快档案检索的速度,还购买了档案卷皮打印机、归档章专用打印机等,大大提高了档案管理工作的规范化水平。高清听证室、工作网云桌面的顺利建设完成,有效提升了日常工作效率。如今,海州区人民检察院各项检察工作的信息化和智能化水平均实现了较大提升,为实现检察工作的高质量发展提供了坚实保障。 王春英

灯塔市人民检察院多措并举促进寄递行业健康发展

灯塔市人民检察院先后与灯塔市邮政局、灯塔市交通运输局召开座谈会,探讨如何强化寄递安全监管;走访辖区内邮政快递营业网点,查找寄递业的监管盲区……

连日来,灯塔市人民检察院多措并举,落实“七号检察建议”,护航寄递行业健康发展。

近年来,我国邮政快递业飞速发展,有力地促进了经济社会发展,便利

了人民生活,但随之产生的问题也层出不穷。最高人民检察院于2021年10月向国家邮政局发出“七号检察建议”,强化寄递安全监管。

为此,灯塔市人民检察院召开座谈会,向灯塔市邮政局、灯塔市交通运输局宣讲最高人民检察院“七号检察建议”出台背景、主要内容,指出寄递新业态存在监管盲区,需要邮政、交通运输等部门,各司其职,形成合力,共

同护航寄递业的健康发展。

随后,灯塔市人民检察院对辖区内的邮政快递营业网点进行了走访。

检察人员先后实地察看了邮政快递营业网点是否张贴宣传标语,是否落实实名收寄、收寄验视、过机安检三项制度等,并听取了寄递企业相关负责人对内部安全管理制度及快递收、寄、发全环节全链条操作流程的详细介绍。通过向从业人员进行

法制宣传,增强快递从业人员发现及寄递违禁品违法犯罪线索的意识和能力,使其成为防范违禁品寄递的有生力量。

下一步,灯塔市人民检察院将进一步加大行业监管力度,按照最高人民检察院党组“依法能动履职,加强溯源治理”的工作部署,持续抓好“七号检察建议”落实工作,共筑寄递渠道安全防线。 宁翌竹

普之城乡 惠之于民

——邮储银行锦州市分行做好金融服务助力乡村振兴

近三年来,邮储银行锦州市分行始终积极探索服务乡村振兴路径和措施,依托辖内110个网点,分行累计投放各类贷款近90亿元,惠及2万余个家庭及小微企业,服务乡村振兴工作得到各级地方政府和监管部门的认可。

全力支持农业现代化发展

在支持保障粮食生产方面,持续开展“春耕备播”专项服务行动,累计投放“春耕备播”信贷资金22亿元。在支持重要农产品供给方面,紧密围绕“一县一业”“一村一品”特色产业,累计投放粮油果蔬等种植贷款19

亿元,生猪牛羊等畜牧养殖贷款10亿元。在支持现代农业经营体系建设方面,创新开发了“农担贷”“秋担贷”等特色信贷产品,每年为规模化种植养殖户家庭农场、农民专业合作社提供信贷资金近3亿元。

全力支持农户创新创业

持续加大涉农创业贷款投放。深化与农业农村部门合作,加大对个人涉农创业担保贷款的投放力度,累计投放规模列地区金融机构首位,县级行政区覆盖率100%。持续创新专属金融产品和服务模式。深化与国家担

保体系业务合作,与省农担联合开发“创业宝”专属信贷产品,通过“见贷即保”和免收担保费优惠政策,提升乡村创新创业服务效率。

全力助推农业产业链提质增效

创新开发“邮E链”农业全产业链金融服务。以农业产业化龙头企业、产业集群为核心,围绕六大优势特色产业,提供农业全产业链融资服务,助推农村一二三产业融合发展。

运用大数据、人工智能等技术,打造数字金融银行。大力推广小微易贷、极速贷等线上贷款业务,构建数字化、风

控智能化、客户服务综合化的可持续发展“三角模型”,提升客户体验和可获得性。累计投放线上贷款13亿元。

夯实农村金融服务基础。以数字技术赋能农村金融服务,推动“互联网+政务服务”向乡村延伸覆盖,加快金融与民生系统互通,解决水、电、燃气、供暖等“跑腿缴费”“人工代缴”等公共缴费难题。

邮储银行锦州市分行将奋力推进乡村振兴服务,持续加大重点领域信贷资金投放力度,切实提升金融服务经济质效,为地区经济发展贡献力量。 江璐

朝阳市 水生态环境持续向好

自2011年开展退耕还河生态封育工作以来,朝阳市的水生态环境持续向好,大小凌河干流河道行洪通道顺畅,河岸植被覆盖率大幅提升,河流水质持续改善,“母亲河”恢复了新的生机与活力。今年全市退耕封育省补资金达到1909.4万元,封育面积也由2011年的33339亩增加到2022年的43171.2亩。

朝阳市深入贯彻落实河长制,坚持以“生态优先、绿色发展”为导向,紧紧围绕“封得住、管得好、不倒退、无反弹”目标,做好生态封育工作。经过市、县、乡、村四级河长共同努力,

2022年全市实际完成封育面积45763.12亩,超额完成6%。

落实主体责任,形成上下联动、横向互动、合力推动工作格局。落实市、县、乡、村四级监管责任人211人,做到责任主体明确、工作任务明确、工作标准明确、完成时限明确,通过“网格化”管理全力推动退耕还河生态封育工作。

加强监督管理。在生态封育关键时期工作人员主动放弃休息,增加明察暗访频次,严厉打击复耕、放牧等破坏生态封育行为;坚持问题导向,精准施策,破解工作中遇到的难题。 段俊虎 成文