

# 农行大连市分行助力构建安全便捷消费环境—— 让金融服务惠民生暖人心

核心提示

年初以来,农行大连市分行坚决贯彻党中央关于建设金融强国的战略部署,全面落实“以人民为中心”的发展思想,采取更多元的惠民生、暖民心金融服务举措,倾力打造“农情服务”品牌,加大消费者权益保护力度,优化支付服务体验,让金融发展成果更好地惠及广大人民群众,为构建丰富、安全、便捷的金融消费环境贡献“农行力量”。

## 服务迭代升级 惠及千企万户

优化厅堂布局,营造舒适氛围。在厅堂布局上,合理布置功能分区,注重提升空间感和舒适度,为客户提供宽敞明亮的等候区、温馨舒适的休息区以及方便快捷的业务办理区,多维度营造便捷、高效、温馨、舒适、安全的厅堂环境,让客户感受到如家般的温暖和关怀。关注老年群体所想所需,在厅内设置保留传统“现金窗口”;智能超级柜台上线大字关怀版,方便老年客户在超级柜台办理存取款业务;网点配备带有指纹签字功能的智能设备,为不便签名的老年客户提供便捷特色服务;网点提供爱心专席、老花镜、放大镜、外伤药品等关怀设施,并在地面、台阶、踏步、坡道等区域布置老年客户易识别发现的防滑标识和采用防滑垫等防滑措施,多措并举做实做细金融服务适老化工作,让金融发展成果惠及更多老年客户。

创新服务模式,满足个性化需求。为更好满足客户的个性化需求,该行不断创新服务模式,推出多项便民利民举措。开通掌上银行、网上银行等线上渠道,让客户可以随时随地办理各类业务;设立24小时自助服务区,方便客户在非工作时间也能及时办理业务;设立VIP专区、提供上门服务,让客户感受到关注和尊重;推出个性化金融产品,为客户提供多样化金融选择;常态化开展各类金融知识普及活动,帮助客户提高金融素养,增强风险意识。



农行大连市分行网点员工向民宿经营业户介绍“乡旅贷”产品。 张学峰 摄

践行社会责任,注重人文关怀。开设绿色通道,为残障人士等特殊客户群体提供更加便利、贴心的服务;推出“一站式”服务,在厅堂内就能够满足客户所有的业务需求,减少客户的等待和奔波时间;打造金融服务标准化网点,落实“优先服务、陪伴服务、上门服务、应急服务、公益服务”五项服务承诺,为客户提供更加用心、细心、精心的金融服务。打造179家“农情暖心·工会户外劳动者服务站点”,为环卫工人、快递员等户外劳动者提供饮水纳凉、餐食加热、驱寒避雨、手机充电等各类公益便民服务,帮助广大户外劳动者解决实际困难。

截至3月末,该行“现金窗口”设置率100%;爱心专席、老花镜、放大镜等关怀设施配置率100%;上门服务模式覆盖率100%。年初以来,该行累计开展上门服务490次,惠及特殊金融需求客户近500人,立足厅堂开展宣传活动2160余次,惠及客户46.5万人。



农行大连市分行网点员工为超市商户提供“零钱包”兑换业务。 张学峰 摄

## 建立长效机制 回应群众诉求

坚持以人为本,高效响应客户诉求。该行积极贯彻落实党中央关于加强消费者权益保护的决策部署,建立消保委员会工作制度,将消保工作纳入公司治理、企业文化建设和经营发展各个环节。在网银、掌银、营业网点等渠道公示投诉受理渠道及处理流程,保持投诉渠道畅通。聚焦客户诉求,积极践行新时代“枫

桥经验”,形成“接诉即办、及时响应、快速处理”的为民服务长效机制,高效快速解决人民群众“急难愁盼”。通过提升服务质量与投诉处理规范性,用心、用力、用情积极妥善化解各类纠纷,确保投诉管理成效明显、银客关系和谐稳定。

坚持守正创新,加大金融知识普及力度。

## 优化业务流程 提升支付体验

提升支付服务水平,畅通外卡支付渠道。该行聚焦柏威年等大连市重点商业区域,以餐饮、超市等境外来华人员消费集中地为核心,积极协助商户开通国际卡支付受理功能,有序为商户提供外卡受理张贴标识,积极宣传推广“收钱易外卡受理教程”,确保商户“能用、会用、好用”,充分满足境外来华人员支付需求。截至3月末,已累计为重点区域的235户商户完成外卡支付改造工作。

优化网点服务能力,改善现金使用环境。着力提升自助设备支付便利度,在大连全辖逐步上线提供10元取款服务的ATM设备,方便客户

提取零钱现金。大力推广“零钱包”兑换服务,保障小额人民币兑换渠道畅通。长海县海洋岛由于地处偏远,交通极为不便,零钱只能偶尔通过过船运到岛上,因此岛上零钱较为稀缺。农行大连长海海洋支行设立“零钱包”兑换专用绿色通道,为老年客群提供面额多样且额度灵活的“零钱包”兑换服务,并在岛上所有的“惠农通”服务点布放大量的“零钱包”,邀请商户配合参与“零钱包”推广工作,帮助客户解决零钱支付难题。目前,农行大连市分行累计发放8000余份“零钱包”,投放小面额现金近3500份。

加强业务流程优化,落实风险管控要求。

充分发挥遍布城乡的网点“主阵地”优势,线上线下相结合,针对不同客群打造消保宣教品牌,多渠道、多触角向金融消费者普及金融知识。创新宣教方式,用新时代大数据管理思维扩展宣教触达,充分发挥新渠道优势,通过本行智能外呼系统,面向老年群体客户发布风险提示;在节假日等时段,通过网点叫号机、手机银行小信封等发布金融风险防范信息,提升线上宣传教育实效,制作存款保险等多种宣传折页,推动线上线下宣教有机结合。在庄河市青堆镇河川村,打造首个与农村村委会联合共建的教育宣传防堵点,积极发挥金融助力“三农”的示范作用。“3·15”消费者权益保护教育宣传活动期间,全行3500多名员工全部参与,在779台自助机具、789个网点电子屏投放宣传资料;在官方网站、微信公众号推送活动内容29次,编排录屏宣教视频13个,活动效果显著,得到社会各界广泛好评。

加强电信诈骗治理,保护人民群众财产安全。该行持续加强电信诈骗治理工作,开展账户分类分级管理,提供与客户风险等级相匹配的账户功能,审慎与客户约定非柜面业务渠道限额等,持续做好法律风险提示;不断深化警银联动,落实管理责任,辖内各营业网点发现异常线索,第一时间向属地反诈中心汇报、互通信息,筑牢警银联防城;全面开展反诈宣传,通过宣传折页、LED滚动屏幕、营业网点宣传栏以及微信等新媒体渠道加强反诈宣传,全面提升客户的警惕意识和防范意识,切实守护客户“钱袋子”。截至3月末,该行累计堵截疑似电信诈骗事件87起,为客户避免经济损失79万元。

于瑞泽 本报记者 王荣琦

# 沈阳市大东区入选全国首批中小学科教实验区

本报讯 日前,教育部公示了首批全国中小学科学教育实验区名单,其中,我省有五个区、县(市)上榜,沈阳市大东区推进中小学科学教育改革创新成效明显,成为全市唯一入选区。

从顶层规划入手,以“智·大东”为引领,大东区出台了《全面推进新时代中小学生学习科学教育若干举措》,形成以新时代中小学科学核心素养为核心,以深度实施数字化传播、规范化建设助力科学教育为“两翼”,

以建精品课程、提优师资、重多方协同、创学校特色为“四线”的科学教育体系。

坚持教育优先发展的原则,不断加大科学教育场所和设施配备更新力度,科学教育投入逐年递增。目前,全区配有专用实验室45间,23所学校建立了3D打印室、探秘实验室等馆室,建成25个博物馆式科学研究与实验教室,科学类课程达到36项。科学教育师资齐备,具有理工类

硕士学位的科学课程教师97人,设置专职教研员10名,其中,省级骨干教师4人。

同时,大东区构建核心素养导向下的科学教育课内外活动,增加课堂特色,探索出“三段七步”的“四真”科学课堂教学基本模式。开设实验课,利用课后服务开设人工智能、无人机等52项科学类课程。加强社会协同,与沈阳农业大学等高校,以及辽宁省科技馆等单位联动,常态化开展“科

学家进校园”“科技节”等活动。

近年来,大东区科学教育取得丰硕成果,区内中小学多次入选教育部人工智能教育基地、全国思维型科学探究实践基地实验校、全国青少年科技教育示范学校、全国十佳科技创新学校、辽宁省科技特色校等。多次参加国家及省、市各类科技大赛,共获得国家级奖项52个、省级奖项31个、市级奖项110个。

汪 颖

## 各地传真 CHUANZHEN

### 沈阳市浑南区城管局 聚焦重点区域整治环境卫生

本报讯 在“五一”国际劳动节来临之际,为提升辽宁省博物馆“文旅窗口”形象,沈阳市浑南区城管局组织环卫、绿化、属地街道等单位开展整治提升行动,美化辽宁省博物馆周边环境。

据了解,浑南城管按照城市精细化管理5项要求,对博物馆周边的公共设施进行净化,对道路、广场内的垃圾箱、座椅等设施进行全面清洁;对绿化带内的飘挂物、枯草落叶、易燃垃圾杂物进行全面清除;对周边流动商贩

富 阳

### 鞍山市千山区 开展村企联建拓宽致富道路

本报讯 连日来,鞍山市千山区甘泉镇甘泉村的辽宁弘业永盛包装有限公司生产车间内机器轰鸣,工人们正加紧赶制订单。

这家以往每年都要为产品销售而发愁的企业,如今焕发出勃勃生机。“这多亏了村里搞的‘乡贤会’,帮助企业拓宽了‘朋友圈’,为公司争取到2000万元的外贸出口订单,解决了产品销售难的问题。”公司副总经理说。

关 雪

### 抚顺市中级人民法院 实施五项行动护航企业发展

本报讯 日前,抚顺市中级人民法院启动“法企面对面 护航民企高质量发展”主题活动。启动仪式当天,邀请来自建筑、化工、机械制造等不同行业领域的20余名民营企业走进抚顺市中级人民法院,通过参观调研、座谈交流、专题讲座等方式,“零距离”体验“一站式”诉讼服务。法官们面对面倾听企业心声并提出解决方案,为企业解难题、增信心、强后劲。

本着树牢“人人都是营商环境,案案都是试金石”的理念,近

王 健

## 图片新闻 TUPIANXINWEN



### 国网葫芦岛供电公司 提前完成省重大项目送电任务

中化扬农葫芦岛大型精细化工项目投资约100亿元,是辽宁省及中国中化重大项目。为保障项目建设用电,早在2022年,国网葫芦岛供电公司便启动了66千伏输电变电建设。公司负责人带队深入企业进行走访,了解企业需求。采取多专业联动机制,组建重大项目专班,协同制订最优供电线路方案。同时,安排专属大客户经理为项目提供线上线下“一对一”24小时对接服务,

对企业办电各环节、流程限期督办,精准掌握业扩配套工程建设进度和质量,及时解决工程建设中的难点问题,于今年4月19日提前圆满完成扬农化工项目送电任务。

图为国网辽宁电力“萌电铁军突击队”队员协助中化扬农葫芦岛大型精细化工项目工作人员检查电力设备运行情况。

李 娇

# 沈白高铁楼山隧道顺利贯通

全长4909.72米,为全线双口掘进施工最长的隧道

本报讯 4月25日,历经997天建设的沈白高铁楼山隧道顺利贯通,为后续无缝轨道施工奠定了基础。

楼山隧道位于抚顺市新宾满族自治县境内,全长4909.72米,为单洞双线隧道,属高风险隧道,是沈白高铁全线双口掘进施工最长的隧道,也是全线十座隧道控制性工程之一。该隧道于2021年8月2日开工,由进口、出口两个工作面同时掘进施工。

楼山隧道地貌形态、地质条件复杂,共穿越6处易塌方冒顶的浅埋偏压地段,2处断层破碎带、多处岩性

不整合接触带,施工难度极大。为确保楼山隧道顺利贯通,铁路建设单位京沈客专辽宁公司(哈大客专公司)组织设计单位协同配合,持续优化设计方案,强化管理人员、工装、作业班组熟练工人配置,组织监理单位严格工序质量检查验收,全面推进精品工程建设管理。

中铁十六局沈白高铁辽宁段TJ-4标项目经理部按照专业化、机械化、信息化、标准化要求组织施工,积极开展超前地质预报、围岩监控量测,定期开展应急演练,强化终端安全管

控,全面配置隧道AI视频监控系统、有毒有害气体监测系统七大智能化监控监测系统,确保施工过程安全顺利。

“针对隧道地质复杂、工期紧、任务重、有效作业期短、环境差等实际情况,我们创新采用深埋中心水沟超前施作、上下台阶与水沟同步开挖等先进工艺,在保证安全的前提下,加快隧道掘进速度,同步提升光面爆破效果及衬砌质量,实现隧道如期贯通。”该项目经理部常务副经理徐敏介绍。

据了解,沈白高铁全长430.1公

里,设计时速350公里,是国家中长期铁路网中东北东部快速铁路通道的重要组成部分。项目的建设对区域深度融入“一带一路”,促进区域发展与国家战略有效融合具有重要意义。同时,该项目也是完善东北区域快速客运网络布局,构建东北东部铁路快速通道的需要。建成通车后,作为东北东部地区客运主通道,沈白高铁将极大地带动长白山旅游资源的深度开发,对推动东北地区全面振兴、全方位振兴,实现区域高质量发展具有重要意义。

李 伟 商 航