

市政务服务中心税务窗口搭建“社保掌上缴纳资讯站”

贴心服务便民利民

□通讯员 牛振华 刘延震

“上午去大厅交社保,30号服务热情、耐心周到。”“今天和老伴去大厅办理退休,看到大厅全体服务人员服务热情,很有耐心。”“这个群很方便,让我们减少了东奔西走,再次多谢你们”……

这是市政务服务中心税务窗口刚建立半个月的微信群“社保掌上缴纳资讯站”收到的留言。从留言中可以看出,市民感受到了该资讯站带来的便利,对税务工作给予了肯定和赞赏。

10月份以来,市政务服务中心税务窗口积极响应“我为群众办实事”安排,贯彻落实“非接触式”办税各项要求,聚焦堵点,创新服务,建立机制,在灵活就业人员社保费征收领域创新服务方式,推出“社保掌上缴纳资讯站”微信群答疑辅导服务,着力实现“缴费不进厅、交

流不见面、服务不打折”目标。

聚焦群众办事堵点,实行精准答疑远程代办。我市市直参保灵活就业人员多达7万人,每到缴费高峰期,缴费咨询窗口拥挤、群众等待时间过长,容易产生矛盾纠纷,也增大了疫情防控工作难度,亟须开辟线上咨询渠道,对窗口业务进行分流。税务窗口根据受众性、直观性、便民性及管理效率等方面考量,决定选取微信群作为“社保掌上缴纳资讯站”载体,由后台税务人员及时公布各类征收政策信息,让缴费人更加熟悉政策变动,同时可以提供精细化、个性化服务,实现远程帮办,为缴费人解决实际缴纳问题。开通半月以来,“社保掌上缴纳资讯站”已惠及近千人员,受理咨询业务5000余条,帮办代办业务上百项,有效减少了缴费人在窗口聚集问题,大大减轻前台

窗口工作和防疫压力。

依托线下拉动线上,推广多种缴费方式。由于灵活就业人员中老年人数量占比大,智能手机操作不畅,大部分缴费人习惯于现场窗口办理,导致便民缴费小程序群众知晓率低。“社保掌上缴纳资讯站”建立后,将二维码张贴在窗口醒目位置,引导在窗口排队的缴费人加入群聊,专职管理人员定时每天4次将制作的图文并茂的缴费教程在微信群中发布,并可由后台税务人员专门远程一对一“教学”,进一步推广线上缴费方式,通过持续“滴灌式”精准辅导,大大提高了泰城灵活就业人员社保费线上申报缴纳比例,初步实现了从“最多跑一次”到“一次也不用跑”的跨越,受到缴费群众一致好评。

立足专人规范管理,确保“资讯

站”良性运转。严格群管理。为保障微信群成员的利益,防止不实消息、谣言等网络虚假信息的扩散传播,“社保掌上缴纳资讯站”微信群由专人管理,每天推送群规提醒群成员严格遵守,保障“社保掌上缴纳资讯站”平稳运转。践行“及时答”网络咨询工作法,分配业务娴熟的一线窗口工作人员集中汇总窗口办理中出现的问題,制定社保缴费常见问题清单,保障后续工作顺利开展。将首问负责延伸至上线,对群众提出的社保费征收以外的问题,及时回复相关部门联系方式和办公地点,进行有效引导;此外,微信群每日推送“便民服务小贴士”,发布市政务服务中心位置、乘车方式、办理业务注意事项等信息,指引群众高效办理业务,提升办事群众满意度、增强群众获得感。



新泰农商银行强化“三个到位”

扎实推进网点转型工作

本报11月10日讯(通讯员 曹丙明 纪庆华)今年以来,新泰农商银行将厅堂服务升级作为推进“我为群众办实事”的有力抓手,突出网点转型3大方面发力,不断夯实营销基础,提升厅堂优质服务水平,推动零售业务新发展。截至10月末,该行自营存款余额137.65亿元,较年初增长10.63亿元,增幅8.37%;零售类贷款余额97.95亿元,较年初增加15.44亿元;“智e通”个人客户数21.95万户,较年初增长5.32万户,增幅32.82%。

人员配备激励到位。优化厅堂人员配置,结合网点柜面业务实际,优化布放智慧柜员机等自助机具,释放内勤人员参与外拓营销,延展营销阵地。截至10月末,先后安排35名员工充实厅堂营销岗位,组织开展各类

外拓营销677场次。建立专业化队伍,在配备条线内训师的基础上,择优选拔了7名专职人员,负责网点转型工作;加强对标学习交流,组织专职人员赴先进单位进行跟班学习,增强专业素养和综合能力。细化考核激励措施,结合岗位职责和工作内容,制定差异化考核管理办法,坚持“谁营销、谁受益”的原则,融入竞争机制,奖优惩劣,切实调动全体员工营销积极性。

工作落实执行到位。打造流程晨夕会,全面梳理晨夕会的相关标准和环节,明确时间、服装、动作用语等内容,组织支行每日模拟演练,同时借助视频监控,定期抽查晨会开展情况,做好问题通报和典型复盘。截至10月末,远程监测晨会26次,发现问题5类,已整改5类,整改率100%。打造标准化厅堂服务,结合网点功能布局,

组织内训师团队开展营销服务现场导入,根据客户动线,划分跟踪营销网格;丰富营销活动,以传统节日、节气等为契机,全力做好厅堂氛围打造,深挖存量、拓展流量,适时开展多频次、多产品营销。截至目前,该行累计开展各类营销活动1040场次,覆盖人群2.1万人次。打造系统化客户营销,以“电子银行示范村”“一卡通用智慧社区”建设为依托,加入村庄、社区、市场微信群,批量获客信息,通过分层岗位管户,持续电话回访,精准对接客户潜在需求。截至10月末,该行累计拨打电话和发送短(微)信58万个(条),有效营销客户3.5万户。

服务跟进督导到位。落实限时办结制度,持续加强员工业务技能培训,提高业务办理效率,减少客户业务办理时间;灵活设置零币兑换、取

暖费缴费、老年人服务等服务专窗,提升客户满意度。延伸服务功能,以社保卡到期换卡及激活为契机,充分做好社保卡用户的有效维护及深度挖潜,体验式宣传推介手机银行、绑卡支付等线上产品服务优势,夯实存量客户营销。截至10月末,该行共配备社保卡即时制卡设备20台,累计激活社保卡34.43万张,较年初增加7.33万张,社保卡手机银行开通5.56万个。强化调度督导,总行班子成员及各部室经理通过“四不两直”的方式,对包靠网点近期报送的营销情况、营销行为、转型进展等进行全面辅导、检查,发现问题、立即整改到位;同时,定期组织各层级、各条线岗位人员召开工作研讨会,集思广益。截至10月末,已先后召开网点转型专题研讨会5次。

岱岳农商银行

落实金融辅导 做企业“贴心人”

本报11月10日讯(通讯员 郭航宇)泰安雷诺衣丰服饰科技有限公司成立于2017年,主营服装设计研发与加工销售等,因购买土地厂房建筑新厂,流动资金出现短缺,而法人张先生为外地来泰开办企业,对本地情况不甚熟悉,难以落实担保企业提供保证,在本地的房产也因为有房贷无法办理抵押。岱岳农商银行金融辅导队在进行银企对接过程中了解到企业情况,立即安排专人与企业联系,经过深入了解,确定了采用担保公司担保方式促成该笔业务,经过多方沟通考察,最终为企业办理300万元流动资金贷款,及时解决了企业融资难题。

做好金融辅导队进企业辅导工作,是各级党委、政府重要战略部署和重点工作的明确要求,也是切实解决小微企业融资难、融资慢、融资贵的具体行动。活动开展以来,岱岳农商银行坚持“支农支小”市场定位,以“为群众办实事、办好事”的责任担当,聚焦提升企业获得信贷便利度,针对辖区中小微企业融资需求,随时辅导、及时辅导,累计为13户企业办理授信5880万元,其中,支持园区企业3户、乡镇企业7户,为3户企业让利80余万元。

为开展好金融辅导工作,岱岳农商银行成立以分管行长为组长、



■客户经理到企业开展业务调查。

通讯员供图

业务部室主要负责人为成员的金融辅导队,除此之外,岱岳农商银行金融辅导队还根据业务开展情况,结合本行实际,自行设置了由公司业务部客户经理、小微企业事业部客户经理组成的金融辅导队助理人员,协助金融辅导队根据《金融辅导员工作手册》的指导,积极对接点对点企业,开展辅导工作。

实际工作中,岱岳农商银行金融

辅导队制作相关政策宣讲材料、金融辅导员联系卡、《致金融辅导企业的一封信》等,进驻辅导企业进行蹲点调研,深入了解企业情况和金融需求,解读相关金融优惠政策。岱岳农商银行金融辅导队对11户结对辅导层企业进行实地调研对接,累计对接次数40余次,辅导过程中,还深入范镇工业园、大汶口工业园、青春创业园3个园区,与园区管委及园区内企业进行

了深度交流,达成了园区内企业帮扶意向,得到相关部门和企业的广泛认可。同时,积极帮助辅导企业注册金融辅导系统企业账号,注册率、评价率、企业满意度等指标均达到100%,8家有融资需求的辅导企业顺利完成新增融资授信。

与此同时,岱岳农商银行金融辅导队坚持分类施策,将被辅导企业细分为结对辅导层、优选辅导层、普通注册层。对2020年度辅导企业中的到期业务,经过实地考察分析,适当给予还后再贷、续贷,保障辅导企业需求持续得到满足。对优选辅导的2户企业,在辅导调研的基础上,实行利率优惠等政策倾斜,更好地助力企业行稳致远。对2020年以来,暂无融资需求的14家辅导单位,纳入普通注册层辅导层级,安排专人与企业保持联系,保证能及时发掘企业需求并调整辅导层级。

岱岳农商银行金融辅导队负责人表示,下一步,将继续与帮包辅导企业保持长久联系,及时了解金融要求,重点关注辅导企业“股权融资”“发债融资”等情况,制定“一企一策”金融辅导方案,将相关优惠政策落实、落地,在提高金融服务专业性、精准性上狠下功夫,切实为实体经济提供多层次、全方位的金融服务。

新闻速递

兴业银行泰安分行金融辅导“四步走” 切实增强金融服务能力



■积极入企提供金融服务。

通讯员供图

本报11月10日讯(通讯员 王真真)自银行金融辅导工作开展以来,兴业银行泰安分行积极践行金融督导原则,开展政策传导落实、金融策划协调、信用培育提升等入企活动,分步推进、有序协调,充分发挥金融辅导作用,不断为小微、民营企业提供专业、优质的金融服务。

扩大金融辅导半径,服务乡村振兴。据了解,兴业银行泰安分行除了辅导既定的企业客户外,还将“金融辅导进个体”全面纳入金融辅导体系,将有意向的粮食收储、果蔬等涉农企业、个体工商户等纳入金融辅导工作,打通乡村普惠金融“最后一公里”,辅导企业新增50余家。

纳入考核体系,调动人员积极性。为贯彻落实乡村振兴工作决策部署,该行全面部署推进金融辅导乡村振兴工作,将乡村振兴纳入考核并配置更多的财务资源和人力资源,鼓励营销人员积极对接乡村企业,助推乡镇发展。

创新金融产品,服务提质增效。在进企辅导方面,该行提高政治站位,打通绿色金融、普惠小微和乡村振兴业务的重要着力点。采取点对点、一对一的方式切实提高金融辅导工作成效,深度调研辅导企业,找到帮扶重点,将政策传导到位、将实惠送达到位,为他们提供“增量、扩面、降本、提质”的全方位金融辅导。

持续开展金融政策与防范非法集资宣传。该行金融辅导队还定期或不定期走访辅导企业,宣传金融政策,结合授信、金融讲堂等工作,推广新的金融政策和产品,大力宣传防范非法集资,为企业发展保驾护航。

兴业银行泰安分行将秉承为客户服务,为金融助力的工作理念,打造“全生命周期”科创金融综合服务平台,发挥“商行+投行”战略优势,提供“集团联动、股债联动、跨境联动”的一体化金融服务方案,为泰安经济发展提供金融支持。

东平农商银行

金融引擎助力企业发展

本报11月10日讯(通讯员 郭晶晶)今年以来,东平农商银行以“我为群众办实事”为指引,进一步发挥农村金融“主力军”作用,深耕目标市场和潜在客户,为企业发展注入金融“活水”。截至10月末,该行各项贷款余额90.78亿元,较年初增加11.32亿元。

“产品+客户”,坚持靶向施策。该行以优质信贷产品为载体,以企业需求为导向,依托“四张清单”,筛选企业信息,细分名录,多渠道对接“关键人”,带动企业贷款增户拓面,确保快速有效走访对接。加大基础客户和行业客户信息采集和营销力度,结合“百行进万企”“首贷培植”等融资对接活动,通过开通电话营销热线,实地走访“上门式”服务,精准对接企业融资需求,为企业“量体裁衣”,制定金融服务模式。累计走访企业410余家,首贷培植企业9户,发放贷款3400万元。

“业务+服务”,实现银企双赢。加强与政府相关部门的沟通联系,积极为小微企业提供金融和信息服务,推广“创业担保贷”“鲁担惠农贷”“鲁青基准贷”“退

役军人创业贷”等政策性贴息贷款,最大程度争取优质客户。以“金融辅导进企业”为抓手,落实“一线工作法”,深入企业/厂房,向企业精准解读各项金融政策,全面了解企业财务、经营和融资情况,引导企业科学规划、高效经营。为企业提供“一揽子”综合金融服务,持续增强产业链、供应链、资金链发展活力,做强、做优服务文章。

“分析+评价”做实贷后检查。建立信息交叉分析制度,综合利用现场与非现场检查手段,线上、线下立体渠道,了解企业经营发展情况,强化信息交叉分析与验证,运用信贷系统预警、第三方平台数据、电话回访和非现场检查等手段,及时发现问题,揭示风险。建立贷后检查质量评价制度,每季度根据上季度贷后检查短板,动态制定当季贷后检查质量评价标准,组织客户经理开展当季贷后检查评价,补短板、强弱项、防风险。建立“走出去”学习制度,积极寻标、对标,学习该行先进管理经验及开办产品情况,结合自身实际,取长补短,进一步提升业务管理水平。

山东省地矿局五院申报的 山东省院士工作站通过备案

本报11月10日讯(通讯员 程凤)近日,从山东省科学技术厅网站获悉,山东省地矿局五院申报的山东省院士工作站已通过备案。这标志着该院首次拥有了院士工作站,是该院地质科技创新工作的一个里程碑。

该院士工作站由俄罗斯自然科学院、俄罗斯工程院肖克院士与山东省地矿局五院合作组建,将主要开展矿空间的三维地质模型计算机重构及可视化关键技术研究,构建成矿三维信息系统,搭建深部找矿预测平台等。

下一步,山东省地矿局五院将认真落实山东省院士工作站有关建设要求,做好院士工作站日

常管理。充分发挥院士及专家优势,加快五院科技创新人才培养和团队建设。依托相关项目开展研究工作,按计划完成院士工作站建设目标任务。

近年来,五院认真贯彻落实山东省地矿局党委有关科技创新工作要求,按照院“125547”工作思路,积极推进该院地质科技创新工作。此次院士工作站成功获批,是该院持续推进地质科技创新和深化产学研合作机制不断走深、走实的结果,将进一步提升该院地质找矿的科技创新水平,不断增强该院的核心竞争力,为该院“十四五”高质量发展开好头、起好步打下坚实基础。

