

泰安银保监分局督导全市银行保险机构开展“3·15”消费者权益保护教育宣传周活动

帮助消费者提升金融素养

本报3月17日讯(通讯员 王振华)在“3·15”国际消费者权益日来临之际,泰安银保监分局按照银保监会、山东银保监局统一部署,深入组织市银行业、保险业开展2022年“3·15”消费者权益保护教育宣传周活动,15日,该局领导带队督导活动开展情况,指导我市银行保险机构提高政治站位、认真组织,形成合力、注重实效,进一步推进泰安辖区消费者权益保护和金融教育宣传工作。

活动重点内容突出。全市银行保险机构以“共促消费公平、共享数字金融”为活动口号,突出“特殊群体消费者权益保护”“数字化金融服务”“资管新规”“诚信文化建设”四大重点内容,着重对“恶意”代理投诉、“征信修复骗局”等问题加强风险提示,加强对易引发金融服务纠纷的业务开展宣传教育,同时积极宣传“鲁众



■泰安银保监分局调研组督导银行保险业活动开展情况。 通讯员供图

小保”微信公众号维权等纠纷多元化解途径,大力提升金融消费者依法维权水平。

宣传形式强调多元。一方面,各

银行、保险机构开展丰富多样的现场宣讲活动,优化网点营业厅布局,摆放宣传折页,张贴海报,通过电子屏播放“3·15”活动主题、口号、标语等,

积极引导金融消费者参与山东金融消费者权益保护法律竞答活动;另一方面,结合防疫工作安排和金融服务群体的实际情况,注重发挥线上渠道作用,各机构通过媒体、网络App等渠道,开展有声有色的宣传活动。

健全完善工作机制。各银行保险机构积极落实教育宣传主体责任,健全完善教育宣传活动工作机制,积极制定活动方案,充分利用自有资源,激发内生动力,全方位、多形式、立体化开展消费者教育宣传活动。

下一步,泰安银保监分局将引领各银行、保险机构持续开展金融知识宣传普及活动,让公众获得更多金融知识,助力消费者提升金融素养,不断提升自我保护意识和风险防范意识,切实保护金融消费者合法权益。

国家税务总局泰安市税务局

精心打造“纳税人之家” 提升办税缴费质效

本报3月17日讯(通讯员 王敬 王其泽)近年来,国家税务总局泰安市税务局坚持以服务纳税人、缴费人

优化线下服务,丰富“家”的体验

市税务局以办税服务厅为载体,以省心、舒心、放心的“到家式”服务为目标,完善线下“纳税人之家”功能要素,由传统的以办税缴费为主向以沟通交流、精准辅导、权益保护等多元化服务供给为主转型。

据了解,泰安市税务局系统全面优化实体办税服务厅,在保留一定数量综合窗口的基础上,完善咨询辅导区、等候休息区,新增智能导税区、新办纳税人体验区,探索实施“无柜台”办税模式。在肥城,税务部门开设新办纳税人“教学用”体验专区,与市场监管等部门联合行动,打造“企业开办一窗通服务平台”,为新办纳税人提供“教授、学习、使用”的全流程服务,打通新办纳税人办税过程中的难点、痛点和堵点。“一直以为办理汽修店的手续都

很烦琐,但是在咱办税服务厅体验了一次,一点都不麻烦,非常省心。”肥城市安临站村村民刘正勇感慨道。

除此之外,泰安市税务局立足“科技赋能”,建设“大数据展示管理平台”,对基础涉税业务数据开展多维分析,定向施策解决纳税人关心的问题。探索应用“智能导税系统”实现简易咨询类业务在导税环节快速办结,全面提升办事效率。

拓展线上服务,提升“家”的便捷

拓展线上“纳税人之家”服务阵地,推动“纳税人之家”由“线下”向“线上”转型,努力实现办税缴费省时、省力、省事、省钱、省心。

据了解,泰安市税务局正在探索建设集网上服务、税法宣传、政策咨询、远程协助和数据分析五大功能模块于一体的“智慧税务生态服务中心”,按照“尽可能网上办”原则,形成闭环联动大服务格局。“智慧税务生态服务中心”将统筹现有网上办税软件和实体办税渠道,使用远程协助、远程监控、大数据分析等科技手段,通过远程网络服务的方式,实时为纳税人、缴费人提供精准服务,实现了税费服

务需求和服务效能的优化组合。”市税务局纳税服务科负责人江峰介绍。

各县(市、区)税务局也在积极探索线上“纳税人之家”建设。在宁阳,税务部门建立电子税务局后台审批小组,将纳税人高频次发生的纳税事项通过电子税务局快速受理,实现线上受理和集中处理,做到及时响应、按时办结;泰安高新区税务部门设立远程咨询和后台受理服务专区,远程处理电子税务局、对外公开电话、税务官方网站、“鲁税通”征纳互动平台、第三方支付平台等渠道的涉税业务,探索推进线上互动同步化,实现问题“点对点”解决,辅导“一对一”操作。

升级服务策略,优化“家”的体验

无论是升级线上“纳税人之家”,还是完善线下“纳税人之家”,目的都是更好地服务纳税人、缴费人。“我们人无差别服务到精细化、个性化、专业化服务转型,按照事项、群体、需求等的不同向纳税人提供分类服务。”市税务局纳税服务中心主要负责人介绍。

在泰安高新区,税务部门设立“E心e意”工作室,以“资源共享、问题共

解、术业专攻、博采众长”原则无障碍直通业务部门,研究制定“一户一策”“一业一策”税收解决方案并实施跟踪问效,全力打造为企业解决“疑难杂症”的“专家门诊”。在宁阳县和东平县,税务部门设置“特殊人群服务专岗”,聚焦涉及老年人等特殊人群的高频事项,坚持传统服务方式与智能化服务方式创新并行,保留现金缴纳方式,有针对性提供“一对一”全程辅导和“手把手”帮办代办等服务。

据了解,围绕“纳税人之家”建设,市税务局还主动加强与政府部门和社会组织的沟通协作,形成税收共治新局面。同时,还将“纳税人之家”建设向基层税源管理单位拓展,选取1—2个基层单位作为试点,从环境优化、功能完善、质效提升、体验改善等方面入手,引领税费监管和服务转型升级,更好满足纳税人的个性化需要。

下一步,市税务局将坚持需求导向,在提供优质服务的基础上,优化“纳税人之家”建设,通过更加贴心、精细、周到的服务,为纳税人、缴费人提供更多“家”的便利,建设具有泰安特色的“纳税人之家”品牌。

新闻 集纳

市地方金融监管局深化政银企合作 开展信贷投放强力支持行动

本报3月17日讯(通讯员 李康宁)为了落实市委经济工作会、市十二次党代会和市两会精神,深入贯彻落实市委经济工作和全市新型工业化强市建设推进会议精神,市地方金融监管局以“金融助力新型工业化强市建设”为主题,组织开展信贷投放强力支持行动,深化政银企合作,保障重点项目建设顺利推进,推动我市工业经济高质量发展。

据悉,市地方金融监管局共对接全市20余家驻泰银行机构,打造“强工贷”系列品牌,创新推出77个信贷产品,汇编成册后印发给各工业、企业,直达基层、直通企业,全力保障重点工业项目的资金需求。今年的银企合作项目中,工业项目162个、签约金额235.96亿元,比上年分别增长92.9%、15.6%。

经济决定金融,金融服务经济。市地方金融监管局坚持把银企合作落地情况纳入全市金融机构支持实体经济评价体系,全力为银行和企业牵好线、搭好桥;重点围绕工业、新旧动能转换、乡村振兴、文旅融合、商贸流通等领域,精心筛选2022年银企合作项目,建立银企合作项目库,拉出合作项目清单,落实签约项目实现大幅增加,并将精心筛选的银企合作项目,全部推送给驻泰银行,督促银行机构迅速行动,主动对接,同步协调推进各县市区、泰安高新区及相关企业,积极与驻泰各银行定向精准对接,为泰安经济高质量发展作出新的更大贡献。



植树节期间,国家税务总局泰安高新技术产业开发区税务局党委与良庄镇新庄村党支部共同开展“建设绿水青山、助力乡村振兴”主题党日活动,40余名税务干部到新庄村参加义务植树劳动,积极贯彻“绿水青山就是金山银山”的理念,为建设美丽乡村增添一抹绿色力量。 通讯员 魏燕 图/文



315

2022年3月14日至3月20日

共促消费公平 共享数字金融

诚信3·15 保险在行动

中华联合财产保险股份有限公司泰安中心支公司

不忘初心为人民 诚信服务在中华

本报3月17日讯(通讯员 张红英)在市委、市政府及监管部门的正确领导下,在各级领导和社会各界关心和支持下,中华联合财产保险股份有限公司泰安中心支公司(以下简称“中华财险泰安中心支公司”)自2005年3月正式成立。经过十几年的砥砺前行,经营规模持续壮大,社会地位不断提升,中华财险泰安中心

支公司在推进发展、创建品牌的过程中,坚持“稳健、创新、持续高效”的经营理念,秉承“服务至上、信守承诺、回报社会”的服务宗旨,以雄厚的资本实力、创新的保险产品、优秀的人才队伍和优质的客户服务,在泰安保险市场上取得了长足发展。为主动维护消费者权益,提升客户满意度,中华财险泰安中心支公司提出“九大

服务承诺”“十大服务举措”。

“九大服务承诺”:1.全国7×24小时客服热线95585 铃响3声内接听电话;客户致电95585,客服代表实行首问负责制,一次性解决客户问题;2.客户报案后,查勘员3分钟内联系客户;3.查勘员接到调度任务后,主城区内30分钟赶赴现场(如遇不可抗力,主动联系客户并约定到达时

间);4.索赔资料一次告知,客户办理理赔事项最多跑一次;5.1万元以下车险案件,资料齐全,责任明确,当日赔付;6.5000元以下车险人伤案件,凭公司确认的调解协议书理赔;7.异地出险,全国通赔通付;8.主动维护消费者合法权益,总公司设立服务监督热线010-83328484;9.尊重公民隐私,客户信息严格保密。

“十大服务举措”:1.“中华保”自助,微信搜索“中华保”小程序,承保理赔便捷全面;2.车险单证“一减二免”车辆总损失5000元以内案件,减单证、免复印、免证明;3.一站式维修,免垫付;4.千元人伤,即时赔付;5.万元案件,当日赔付;6.全国联网,通赔通付;7.大灾事故,绿色通道;8.人伤事故,紧急救助;9.道路救援,全国畅行;10.车

和资产保值等需求,集团旗下保险、投资、银行三大板块协同联动,通过综合金融产品与科技创新为消费者服务,与此同时,中国人寿还在梳理优化业务流程,识别关键点、关键痛点服务旅程的同时,推进全集团高效协同。

中国人寿全面贯彻落实监管要求,在行业内带头成立消费者权益保护委员会及工作委员会,并制定相关管理办法,加快构建高效协同

的消费者权益保护工作体系,全面推动完善涵盖事前、事中、事后的消费者权益保护全流程管理机制,持续做好消费者权益保护工作。

公司已建立健全了消费者权益保护管理体系,涵盖电话回访、短信回访、视频检查等“空中监控”网络,以保险监管机构、行业协会、媒体、消费者代表为主力的社会监督员“海上监控”及第三方独立机构实地检查评估的“陆地监控”。“海陆空”三位一体服务监控管理体系,实现了报案、查勘、结案等关键环节100%覆盖。

坚持创新驱动发展 让客户舒心

中国人寿财险坚持科技赋

坚持综合金融服务 让客户安心

“一个客户、一个国寿”,中国人寿实施“服务基础固本工程、服务体验优化工程、服务资源整合工程、服务品质跃升工程”四大工程,在为客户提供一站式综合金融服务的同时,让服务更通畅、更快捷、更智慧、更贴心,更好地保障金融消费者权益,与全社会一起共创和谐消费环境。

聚焦消费者关注的健康、养老

坚持强化央企担当 让客户放心

和资产保值等需求,集团旗下保险、投资、银行三大板块协同联动,通过综合金融产品与科技创新为消费者服务,与此同时,中国人寿还在梳理优化业务流程,识别关键点、关键痛点服务旅程的同时,推进全集团高效协同。

中国人寿全面贯彻落实监管要求,在行业内带头成立消费者权益保护委员会及工作委员会,并制定相关管理办法,加快构建高效协同

中华保险 CHINA INSURANCE

财产保险

珍惜每一个客户 做好每一次服务

中国人寿 CHINA LIFE

财产保险

专业、快捷、便利、贴心 有我财安心

长城人寿 GREATWALL LIFE

依法合规 客户至上

为亿万中国家庭构筑保险长城