

东平县不断增强群众金融服务获得感

“枫桥经验”在金融网点生根开花

□记者 苏婷

“以前投诉要跑3趟,现在网点就能解决;老年人办事有优先号,出门不便还能预约上门,银行的服务越来越贴心了!”在工商银行东平支行营业室,刚办结理财咨询业务的市民王女士感慨道。这一幕正是东平金融监管支局推进“枫桥经验”在金融领域生根开花,打造“枫桥式”金融网点的生动写照。

如今,“小事不出网点、大事不出机构”的治理理念已在东平县金融领域落地生根,一幅覆盖全域、浸润民心的金融消保新图景正在徐徐展开。

高位统筹定方向
机制先行筑根基

“建设‘枫桥式’金融网点,目的是让金融纠纷在网内就能妥善解决,真正减轻群众奔波之苦。”东平金融监管支局负责人向记者介绍。

今年,东平金融监管支局印发《关于开展“固本提效优服务”专项工作的通知》,制定《“枫桥式”营业网点创建参考标准》,从硬件设施与环境建设、服务规范与流程优化、矛盾纠纷化解、金融知识宣教等8方面明确辖区机构营业网点服务提升方向,确定工作目标与实施路径,推动形成“监管引领、机构主责、行业协同”的工作格局。

辖区各金融机构迅速行动,从“硬装备”和“软实力”方面加强建设,打造“枫桥式”营业网点。工商银行东平支行率先打造标杆,创新推出“一杯茶”调解法和三级响应机制,确保由直接人员到客户经理再到网点负责人层层衔接,保障纠纷高效化解。

“遇到有诉求的客户,我们先递上一杯热茶,让客户感受到尊重和温暖,

之后再心平气和地沟通解决问题。”工商银行东平支行工作人员说。该行专门设立金融消保工作室,工作人员会用一杯热茶营造轻松氛围,用温情服务化解矛盾纠纷。

“以前投诉要层层转办,现在可以直接向行长反映,问题解决得更快了。”一位客户表示。目前,东平县银行保险机构普遍推行“行长、总经理接待日”制度,每月在固定时间安排机构负责人现场倾听群众诉求。今年9月以来,当地通过接待日制度共解决群众急难问题46个,处置效率较以往提高30%。

服务升级暖民心
适老助残显真情

“拿着身份证就能领优先号,以前办业务需要40分钟,现在15分钟就能搞定。网点还有专人手把手教我用手机查社保信息。”72岁的李女士介绍。

走进农业银行东平支行网点,“Z号优先”标识格外醒目,这是东平县“枫桥式”金融网点进行适老化提升的缩影。目前,全县金融机构均配备了适老设施,组建了“银发服务专员”队伍,帮助老年群体跨越“数字鸿沟”。

针对行动不便的群体,“预约+上门+回访”全流程服务链更显温情。9月以来,东平县金融机构各网点已为独居老人、残疾客户提供银行卡激活、密码挂失、保险理赔等上门服务83次,平均服务时长在2个小时以内。

“工作人员顶着烈日上门服务,还帮我核对账单,真是把服务送到心坎里了。”接受过上门服务的残疾市民刘先生说。

服务升级针对的不仅是特殊群体。邮储银行东平支行推行“三减一优”措施,将农户贷款受理时间从3天压缩至1天;莱商银行东平支行采用“专业解读+情绪疏导”模式,成功化解3起潜在理财纠纷,客户满意度达100%。如今,“枫桥式”金融网点已从单纯的业务办理点升级为集金融服务、便民办事、纠纷调解于一体的“民生服务站”。

宣传教育覆盖广
普惠金融润无声

“陌生电话说中奖,全是骗局别轻信;理财要签风险书,盲目跟风易吃亏。”在东平县新湖镇刘楼村,平安财险东平支公司的流动宣传点前围满了村民,工作人员边发漫画图解,用方言讲解防诈骗知识。这是东平县金融知识普及接地气的生动实践。

东平金融监管支局指导各机构构建“阵地宣传+流动宣讲+线上推送”的立体化宣传体系。网点内,宣传展架循环播放教育视频,“金融知识百宝箱”内摆满防诈手册;乡村里,金融知识宣讲团深入田间地头,用真实案例拆解诈骗套路;校园中,东平涉农村镇银行通过“小小银行家”体验活动,帮助青少年树立理性金钱观。截至目前,东平县已开展宣传活动300余场,发放材料上万份,覆盖群众超10万人次。

金融服务与知识普及同步下沉。由东平县银行组建的金融服务专员队伍,既会为合作社、种植大户提供信贷支持,又会现场讲解贷款政策与风险防范知识。截至10月底,已投放的涉农贷款达254亿元,较年初增加13.9%。

归因复盘固成效
源头治理防风险

着眼于构建金融消保长效机制,东平金融监管支局按照相关部署要求,督导机构建立信访投诉“归因复盘”工作制度。各机构持续深度剖析投诉案例,精准定位制度缺陷、流程漏洞和服务短板,从源头防止同类问题重复发生。

新华保险东平支公司依托“归因复盘”工作机制,发现部分客户反馈问题集中在服务人员响应慢等方面,随即建立服务质量监督机制。该公司在网点醒目位置设置意见箱,安排专人每日收集反馈信息,承诺“24小时内响应诉求,3日内落实整改”。“以前客户反映问题后要等好几天才能有反馈,现在有了监督机制,问题解决得快又彻底,客户满意度明显提升。”该公司消保部门负责人表示。

东平县各金融机构持续完善员工教育培训体系,将“归因复盘”的重要成果系统转化为培训素材,深入开展专题培训。东平金融监管支局组织召开金融消费者权益保护工作经验交流会,邀请消保工作成效显著的机构分享先进经验,推动全行业共同进步。通过系统化、有针对性的培训,金融机构从业人员的消保意识和专业能力得到全面增强。东平金融监管支局今年下半年现场处理投诉咨询事项数量较上半年下降70%以上,进一步坚定了行业践行“枫桥经验”的决心。

如今,“枫桥式”金融网点正在成为连接金融机构与群众的连心桥,为县域金融高质量发展注入了源源不断的民生动力,让更多群众感受到了金融服务带来的获得感与幸福感。

市领导宣讲党的二十届四中全会精神
凝聚奋进力量 激发实干动能

本报12月14日讯(记者董文一)根据市委统一安排,近日,市领导窦清波、孙晋梅、王锡友深入机关单位、分管领域宣讲党的二十届四中全会精神。

近日,副市长、市公安局局长窦清波向所在党支部作宣讲报告,围绕党的二十届四中全会的重要地位、经济社会发展的重要地位、经济社会发展的重要地位、经济社会发展的重要地位,紧密结合我市发展实际和公安工作职能,进行了系统阐释和深入解读。他要求大家要深入学习党的二十届四中全会精神,切实把思想和行动统一到全会精神上来,自觉主动融入发展大局,筑牢安全屏障,谋实发展规划,持续打造“平安泰安、稳如泰山”品牌,为护航高质量发展作出公安贡献。

近日,市中级人民法院院长孙晋梅到宁阳县人民法院作宣讲报告,围绕深刻领会全会“十五五”时期重要地位、重大原则、主要目标等新思想、新论断,全面准确把握“十五五”时期经济社会发展的战略任务和重大举措,以钉钉子精神抓好全会部署的贯彻落实3个方面,进行了系统阐释和全面解读。她要求大家要持续学深悟透,切实把思想和行动统一到全会精神上,围绕审判执行、司法改革、队伍建设等工作实际深入思考研究,把学习成果转化为实际成效,以高质量司法服务保障经济社会高质量发展。

近日,市人民检察院检察长王锡友向全市检察系统作宣讲报告,围绕“十五五”时期我国发展取得的重大成就、“十五五”时期的重要地位和《中共中央关于制定国民经济和社会发展第十五个五年规划的建议》的重大意义、全会对法治建设的部署要求及“十五五”时期经济社会发展的根本保证,进行了全面解读和深入阐释。他要求全市检察机关要深学细悟党的二十届四中全会精神,切实把思想和行动统一到全会精神上来,自觉主动融入发展大局,紧密结合全市检察工作实际,聚焦法律监督主责主业,坚持全面从严管党治检,推动全会精神不折不扣落实到检察工作全过程、各环节。

泰安公路人坚守一线
为群众平安出行保驾护航

■养护人员撒布融雪剂。 通讯员供图

本报12月14日讯(记者董文一)12日,泰安迎来入冬以来的首场降雪,纷飞的雪花为城市披上银装,也给公路通行带来潜在风险。为有效减少降雪及路面结冰对交通出行的影响,市公路事业发展中心早部署、早准备、早行动,以“雪情就是命令,保畅就是责任”为准则,全方位筑牢公路安全防线,用责任与坚守守护群众平安出行。

在艾洼公路站的库房里,记者看到一袋袋融雪剂摆放整齐,旁边的防滑材料、警示标志等应急物资也分类堆放。此外,公路站里的除雪机械设备也完成了全面检修调试,随时可以投入作业。

在除雪作业现场,一线养护人员顶风冒雪、昼夜坚守,严格遵循除雪作业原则,全面推进除雪防滑工作。“我们采用‘机械为主、人工为辅’的协同作业模式,大型机械负责主线道路积雪清理,人工则重点对路肩、边坡及桥梁伸缩缝等机械作业盲区进行清理,确保除雪无死角。”市公路事业发展中心泰山服务中心相关负责人介绍。

夜晚降雪强度逐渐增大,部分路段积雪快速增厚,在S103济枣线K61+200处,少数车辆因路面湿滑陷入困境,养护人员巡查发现后第一时间展开救助。

“我们将密切关注天气变化,强化应急值守与动态巡查,不断优化除雪防滑应急预案,备足备齐各类应急资源,全力保障普通国省干线通行安全。”市公路事业发展中心养护科相关负责人说。



■工作人员清理树上积雪。 通讯员供图

本报12月14日讯(记者王磊 通讯员 陆青)为防止雨雪冰冻天气对古树名木树木造成损伤,近期,徂徕山林场坚持“预防为主、主动应对、精准防控”的原则,提前部署、快速响应,以全方位防御举措筑牢古树名木安全防线。

降雪来临前,徂徕山林场第一时间启动雨雪冰冻灾害应急响应,紧扣古树名木保护工作重点,细化防控举措,压实管护责任。该林场针对全场400余棵古树名木的生长习性、树龄状况、生长位置,精准调度各林区管护力量,严格对照《古树名木防雨雪冰冻技术规程》,全面开展前置巡查排查工作,重点检查古树名木支撑加固设施及枝干健康状况,对存在隐患的植株进行提前加固、精准防护;同时,同步做好主干路两旁树木的保护工作,防范积雪

市委党校主体班到菏泽市开展异地教学

学思践悟汲智慧 对标赋能谱新篇

□通讯员 张华

近日,市委党校第6期处级干部进修班、乡科级干部进修班到菏泽市开展异地教学。本次教学紧扣时代脉搏,以“乡村振兴、高质量发展、传统文化与社会治理”为主线,引导学员在沉浸式学习中开阔视野,在深度思考中启迪智慧,在对标先进中谋划发展。

循迹悟理 感受产业转型的“菏泽决心”

山东省农科院(鄆城)科技示范园内,“高效办成一件事”集成服务专区通过“一表申请、一网通办、一次办好”的模式,构建起全流程“一站式”闭环服务体系,生动诠释了优化营商环境对科技成果转化和产业发展的关键支撑作用。

在菏泽现代医药港,学员深入了解了这个国家级生物医药产业集群从无到有的崛起历程。当地科学谋划“231”特色产业体系,举全市之力打造“一港四园”协同发展的全链条医药产业矩阵,展现了后发地区聚焦特色、构筑核心竞争优势的战略定力。习近平总书记在山东考察期间,曾到菏泽尧舜牡丹产业园了解牡丹

产业发展情况,并对发展特色产业带动群众增收寄予殷切期望。产业园内,“科技焕国色,产业绽天香”的实践让学员印象深刻,牡丹经科技赋能被开发成食用油、保健品、化妆品等上百种产品,为特色资源价值链攀升提供了鲜活样板。

学员还通过车载教学《水浒传·忠义之邦》探访了郓城水浒好汉城,从“忠义”文化底蕴和“武术之乡”的传承中汲取精神养分;在中国美术学院菏泽大学科技园非遗展览馆,近距离感受了曹州面塑、鲁锦等非物质文化遗产在创新中焕发的时代活力。

观蝶变探路经 解码县域崛起的“菏泽智慧”

在“电商新城”曹县的e囊小镇·曹县数字经济产业园内,电商运营、直播带货、柔性供应链等新业态蓬勃发展,清晰展示了传统演出服饰产业如何借“数”腾飞。曹县宠物经济展厅揭示了“小萌宠撬动大市场”的产业发展过程,凸显了聚焦细分领域、打造特色产业集群的差异化发展路径。在曹县爱伦金属加工有限公司,智能化生产线和工业机器人的广泛应用,见证

了传统制造向高端“智造”的跨越,彰显了技术创新对产业升级的核心驱动力。

成武县总医院(医共体)的改革探索为学员提供了基层医改新思路。此次探索通过构建紧密型县域医共体,推动人才、技术、管理下沉,有效提升了基层医疗服务能力,增强了群众健康获得感。在成武县党集镇古村落,“党建引领、文旅融合、生态宜居”的融合发展模式,让古老村庄在保护中焕发新的生机,实现了文化传承、生态改善与产业振兴的共赢,绘就了一幅乡村振兴的生动画卷。

汲文韵润初心 体悟创新的“菏泽实践”

在巨野县书画院,学员通过《丹青绘振兴:巨野县书画院的文化“双创”之路》现场教学,深入了解了“画院+基地+农户”的产业化路径如何将传统艺术转化为带动群众致富的“金钥匙”。在巨野县凤凰街道嘉园社区,“嵌入式”城市服务模式通过资源下沉、精准对接,有效破解了基层治理“最后一公里”难题,为创新基层社会治理提供了实践参考。巨野

县博物馆内“大野沧桑”的历史陈列和“杨震却金”的廉政典故,为学员上了一堂深刻的历史文化与廉政教育课,砥砺了大家执政为民的初心使命。

聚共识促转化 激发实干笃行的“奋进力量”

此次菏泽之行,是一次开阔视野的“启发之旅”,对标找差的“醒脑之旅”,也是汲取经验的“赋能之旅”。学员一路观摩、一路聆听、一路思考、一路研讨,深切感受到菏泽市在贯彻新发展理念、构建特色产业体系、推动城乡融合、创新基层治理等方面所展现的坚定决心、创新胆识和务实作风。

学员们纷纷表示,要将学习中的所见所闻、所思所悟切实转化为推动工作的强大动力和务实举措;同时,将紧密结合泰安实际与自身岗位职责,充分借鉴菏泽经验中的先进理念、有效方法和实干精神,进一步解放思想、优化路径、强化担当,努力把学习成果转化为谋划发展的具体思路、破解难题的实招硬招、推动落实的实际成效,为谱写中国式现代化泰安实践新篇章贡献智慧与力量。

铸就工业硬脊梁 激活产业新动能

(上接01版)“我们的微创内镜配套技改项目新上智能化、数字化设备100多台,淘汰旧设备20多台,新增自主创新技术30项。改造完成后,我们可实现年产微创内镜配套骨科植入产品200万套,产能提升50%。”山东康盛医疗器械股份有限公司研发中心主任王郡介绍。

项目在启动初期进展顺利,但随后受市场波动等因素影响,企业利润空间收窄,技改资金出现缺口。当地工信部门了解到这一情况后,主动上门精准推送技改专项贷、智能化技术设备奖补等政策,协助企业进行项目备案、纳统,帮助项目纳入省导向目录库,并指导企业争取省、市级智能化设备奖补资金235万元、超长期国债资金630万元。如今,新产品凭借手术画面清晰、创伤小且不影响脊柱稳定性等优点,获得市场的广泛认可,技改成效迅速显现。

转型之路,“智”“绿”同行。山东省联合农药工业有限公司总投资17亿元的环境友好型农药生产及研发基地扩规项目正在稳步运行。公司总工程师王如军介绍,“扩规项目重点聚焦环境友好型农药的生产和研发,兼顾产能提升与绿色环保。年产

5000吨吨虫脲原药和年产1.5万吨二氯二氧甲基吡啶项目已投入运行,配套的中控室、自动化罐区、RTO焚烧炉等设施同步启用。”

依托扩规项目的稳步推进,山东省联合农药工业有限公司已跻身国家级绿色工厂行列,并持续巩固山东省高新技术企业优势。公司总经理张振国表示:“今年,我们持续推动产品向低毒、低残留、环境友好型升级,不断提升产品核心竞争力与市场适配度;同时,深化智能化改造,通过‘机械化换人、自动化减人、智能化无人’,建设数字化管控平台,实现生产全流程精准高效管控。公司已入选山东省先进智能工厂名单。”

一批产业项目扎根成长,经济发展支撑更强、后劲更足。岱岳区将数字化转型、智能化改造作为主攻抓手,成立数字化转型促进中心,3家企业顺利通过国家数字化转型贯标二星级评估,6个项目入选省级新一代信息技术与制造业融合发展试点示范项目名单,累计实施数字化转型重点项目227个、科技创新项目99个。

目前,岱岳区打造的碳基新材料、中鑫华创两大新材料产业园,意

向入驻企业超过50家;岱岳谷谷、天平湖数字港两大数字经济平台实现突破,岱岳谷谷引入百度智能云泰山基地项目,孵化优质标注企业23家,天平湖数字港一期入驻企业9家。岱岳区获批省级数字经济特色集聚区;范镇镇宠物食品特色小镇全力打造宠物食品行业的“富士康”,加工能力位居国内前三,年内将突破10亿元大关;大窑饮品、潘大活啤等一大批

项目进入省级重点项目盘子……

产业兴则经济兴。近年来,岱岳区紧扣全市“441X”产业布局,确定了新材料、高端化工、现代食品、数字经济四大主导产业,通过集中力量培育,推动产业从“单点突破”向“集群崛起”转变。目前,省级特色产业集群数量达到4个,位居全省前列,新材料和新型建材产业集群入选全省首批支柱型产业集群名单。

◎记者手记

让数字有温度,让发展有分量

采访中最打动我的,是货车司机艾师傅举起手机时爽朗的笑:“以前响铃货都得用单子,现在手机上一点很方便,直接出门就行!”产业数字化转型在此刻变得如此具体,它让劳动者在工作中能少等些时间,少跑几趟腿,少费些口舌。技术的温度,莫过于此。

掌心里的便捷,是这片土地深刻变革的生动注脚。数字,在这里有着实在的分量:省级特色产业集群数量达到4个,位居全省前列;今年上半年GDP增速连续两个季

度居全市前两位,工业技改投资增速更是连续22个月(从2024年1月至2025年10月)保持全市第一位……这些亮眼成绩,是岱岳区锚定新型工业化强区建设目标不动摇,凝心聚力的丰硕成果。

从石膏板的“数字身份证”到医疗器械产线的智能升级,再到“国字号”产业集群实现历史性突破——在这里,我感受到的并不是单个企业的“独舞”,而是一场围绕“智造”与“绿色”的系统性演进。