



无棣县税务局创新开展一体化协作办税

用便民服务“温度”优化办税体验,用纳税辅导“精度”提升服务水平

滨州日报/滨州网无棣讯(通讯员 陈明 张玉静 吴思迪 报道)今年以来,无棣县税务局积极推进“纳税人之家”建设,创新开展一体化协作办税,用便民服务“温度”优化办税体验,用纳税辅导“精度”提升服务水平,让纳税人缴费人的满意度和获得感得到有效增强。

一体化办税有速度, 点线结合互联互通

“一体化办税”很有科技感!只需要按一下“一键呼叫器”,办税人员第一时间赶来,为我们提供纳税辅导,手把手的辅导让我一次就学会了如何代开发票。”谈到无棣县税务局的一体化协作办税,无棣县城渣土有限公司办税员孟德敏竖起了大拇指。

据悉,在无棣县税务局“税e家”智慧办税服务厅,纳税人可以全面体验大量优秀服务产品。每

台自助办税终端都安装有“一键呼叫器”,呼叫器与办税员的智能手环互通互联,纳税人通过呼叫器发出辅导需求时,工作人员的手环同步产生震动,对纳税人进行精准定位,便于及时开展针对性辅导,遇到任何问题都能第一时间沟通解决。

今年以来,无棣县税务局在滨州市率先开启办税服务厅一体化办税新模式,健全“首问到底、全员动员、多区联动、点线结合、互联互通”的服务机制。推行“一键呼叫”,在智享自助区和智效30台,及时开展纳税辅导,借助对讲机实现办税区域间的及时沟通,业务办理时限压缩30%以上。

精细服务有温度, 打造专属办税体验

“预约办税很方便!在公司就能看到窗口等候人数的实时变

动情况,一目了然。而且选择预约办税,可以省掉排队的时间,到厅直接办理业务。”无棣永枫环保科技有限公司法定代表人王花翠说。

据介绍,无棣县税务局依托“山东税务”微信公众号和“智能办税一点通”小程序打造无声预约叫号系统,实现涉税事项“预约办”,有效减少办税等候时间。此外,该局还积极推广“智能办税一点通”小程序“远程问办”服务,结合纳税人关注的热词、热点,构建了包含税费申报、发票办理、综合业务等5大类特色咨询知识库,引入“标签化”结果匹配手段,为纳税人提供“体检-问诊-治疗”的全链条闭环式服务。

便民服务有力度, 精准派发“税收政策大礼包”

“没想到税务局这么贴心,包裹里是税务机关精心整理的税收优惠政策要点,这为企业发展提供

了及时准确的指引,真的想到我心里去了。”滨州卓达电子有限公司法定代表人全吉说。

近日,无棣县税务局创新服务举措,将发票邮寄等服务举措升级为派发“税收政策大礼包”,通过数据分析研判不同类型纳税人的需求,为纳税人精心匹配相应的税收优惠政策宣传解读材料,整理印制《2021年税收优惠政策汇编》,并结合纳税人关注的“银税互动”政策,积极联系各商业银行印制“银税互动”产品明白纸,实现税收优惠政策直达快享,拓宽税收宣传新渠道。活动过程中,累计发放包裹2000余份。

下一步,无棣县税务局将持续建设“纳税人之家”,集众智、用真情、尽全力,不断提升服务温度、辅导精度和宣传广度,建设温馨、温暖、温情的“纳税人之家”,激发优化营商环境新动能。

我市举办银企对接暨金融产品推介会

滨州日报/滨州网讯(记者 邵一娟 报道)近日,2021年滨州市银企对接暨金融产品推介会在市产融综合服务中心召开。推介会上,5家有融资需求的企业进行了项目推荐,7家银行机构依次上台推介惠企特色金融产品。最后,6家企业与6家银行分别签订了融资协议。

经济是肌体,金融是血脉,只有深入推进银企合作,才能为经济社会高质量发展提供强劲动能。近年来,市委、市政府始终秉承“尊重企业家、厚待投资者、服务纳税人”的工作理念,坚定助力每一位企业家成就创新、收获梦想。其中一个关键性的举措,就是不断做优金融生态,释放金融要素活力,用优质的金融活水浇灌实体经济。

市保险行业协会 圆满解决一起保险纠纷

滨州日报/滨州网讯(记者 樊飞 通讯员 成锐 报道)近日,无棣县的张先生专程来到滨州市保险行业协会,将一面写着“情系客户 用爱服务”的锦旗送到调解人员手中,衷心感谢调解人员为其案件调解付出的努力。

9月30日,张先生拨打滨州市保险行业协会投诉热线,反映2020年8月其妻子花费350元购买了一份疾病住院医疗保险,投保时工作人员称若生病住院,医保报销完毕后保险公司再给予100%报销,2021年7月底其妻子患病住院,但保险公司仅给予报销20%,认为和承诺报销比例不符,不合理。协会工作人员接到张先生投诉后,了解到张先生妻子是通过滨州某保险代理有限公司购买了外地保险公司的产品,而该公司在滨州辖内未设立机构。工作人员没有因该案

据了解,前三季度,全市本外币贷款余额3062.49亿元,较年初增加158.36亿元,增长5.45%;实施金融辅导企业2129家,省级金融辅导系统解决企业融资需求326.14亿元,产融服务平台解决企业融资需求157.77亿元,金融辅导工作考核成绩列全省第1位;全市50家“政府增信”帮扶企业贷款余额41.47亿元,5家种子企业启动上市程序;“白名单”企业授信增长28.9%,贷款增长45.6%;已发行化解中小银行风险专项债券62亿元,银行机构不良贷款余额较年初减少47.66亿元,不良率较年初下降1.84个百分点,金融环境呈现突破式改善,企业、政府和金融机构在深化合作中实现了共享共赢。

超出协调范围拒绝群众诉求,而是通过滨州某保险代理公司这道突破口,积极与涉案公司联系、帮助群众维权。经过工作人员多次沟通和协调,张先生的妻子得到了合理的理赔,问题得到了圆满解决。

滨州市保险行业协会成立以来,高度重视保险消费者权益保护工作,先后成立了消保分中心及滨州市保险纠纷人民调解委员会,专门处理和调解保险消费者与保险公司之间发生的各类矛盾纠纷,目前,调解委员会共调解案件368件,达成协议金额614.03万元。滨州市保险行业协会始终保护保险消费者的合法权益,切实做好保险消费者的服务工作,解决消费者“急难愁盼”问题,努力提升保险消费者的幸福感、获得感和满足感。

关于基层网点“三转合一”的几点建议

农行滨州分行课题组



2020年,中国农业银行山东省分行提出网点转型、零售转型、对公转型“三转合一”战略部署,加快推进网点向营销转型,提升网点营销能力和经营活力。如何在客户离行化、线上化趋势下,发挥网点营销优势,增强网点营销效能是当前商业银行亟须解决的课题。对此,农行滨州分行组成调研组,对基层网点“三转合一”工作进行了专题调研,并提出以下建议:

以人为生产力,进一步盘活营销力量。一是推进网点岗位融合。围绕“营销服务一体化”,推进网点大堂经理和柜面经理岗位融合,巩固厅堂营销服务。大堂经理、客户经理、柜面经理定期岗位轮换,培育“人+会+营”的综合型、实战型营销服务队伍。二是强化营销力量统

筹。结合网点客流时段变化和员工业务饱和强度,灵活开柜、弹性排班,对营销力量进行集中调度和灵活调配,因地制宜、因地制宜开展客户预约、电话营销、外拓营销、场内沙龙等营销活动,“一员多用”最大限度盘活用好网点营销力量,提升网点在岗时间的营销产能。三是加大营销人员培训力度。围绕“人人能营销”,积极开展金融产品服务、财富管理以及营销技巧等培训,培养员工的综合业务能力、市场营销能力、营销设计能力,引导网点人员具备营销基础知识,熟悉网点零售产品和服务流程,具有良好的营销技巧技能,为客户提供高层次、个性化的金融服务。

以客户为中心,进一步深耕存量客户。一是推进分层化营销。按照“客户熟悉原则、业务匹配原则、客户数量原则”明确管户关系,结合理财、财富、私行级客户等级采取不同管户策略,落实每日、每周、每月和每季管户工作要求。组建包括一级支行专业理财顾问在内的上

下联动的营销维护团队,提高客户维护效果。二是开展常态化维护。以客养客为情感维系纽带,根据客户职业、行为、年龄等属性,按照学生、代发、高管、拆迁、投资等特征,举办教育服务、健康守护、财务增值等主题特色活动,精准营销。对重点客户提供积分回馈等增值服务,采取生日关怀、节日问候等个性化维护,加大感情联结,增进营销互动。三是用好数字化工具。利用大数据,采取“人机共管”精准营销模式,采取掌银App、营销宝、个人金融小店等营销工具,点对点线上精准推送和互动,用好总行营销中台和“数字人”,增加对长尾客户的有效触达。

以网点建生态圈,进一步做深营销渠道。一是深耕厅堂阵地营销。以营业网点文明规范服务星级网点和十佳、百佳网点创建标准为目标,进一步优化网点服务和环境,树立行业服务品牌,以品牌影响客户,以环境吸引客户,以服务留住客户,让客户“来了不想走、走了还想来”。

二是走出去外拓营销。针对到客不多、客户不稳、获客不多的客流现状,推进网点由坐商向行商转变,以网点为圆心,1-3公里为半径,梳理周边社区、园区、商圈、市场等客户资源,围绕营销目标,建立外拓营销团队,定期开展场外营销拓客,扩大网点营销覆盖范围和物理边界,增大网点金融服务的溢出效应。三是线上线下协同营销。顺应客户行为线上化、移动化、场景化等需求,对线下到店客户,引导客户开立掌银、微信银行等线上服务,提升办理效率和服务体验。加大线上客户拓展,利用营销宝、金融小店等线上工具,以手机客户端和微信为社交平台,以线上开店、社交传播、网络获客为路径,以微理财、微网贷等为产品,通过互联网化营销活动,做大线上用户流量。加大金融场景获客力度,围绕衣食住行娱医等高频生活场景,对社区、园区、商户、教育等开展高频场景营销拓展,提升线上批量获客能力。

关于提升小微金融服务能力的思考

农行滨州分行课题组

缓解小微企业融资难、融资贵问题是一项系统工程。农行滨州分行作为履行社会责任担当、服务实体经济的国有大行,作为信贷资金投放的供给方,提升小微企业金融服务能力,应着力从优化完善保障机制、增强正向激励、提升服务质效、做实风险防控等方面,助力小微金融业务高质量发展。

提高政治站位,完善保障机制。站在讲政治、顾大局的角度,充分体现国有大行的社会担当,积极贯彻落实党中央、国务院决策部署和人民银行、银保监会监管及上级行相关考核要求。聚焦单户授信1000万元以

下的“真小微”,统筹线上线下协调发展,同时不断完善小微企业金融服务保障机制,夯实服务基础。构建服务一体化普惠金融服务体系,按照“以点带面、分步推进”工作思路,打造“市行普惠金融事业部牵头,集中运营,上下联动、支行批量获客、网点产品延伸”的高效营销模式,强化组织领导,增配资源,加大投入,狠抓落实,构建提升小微企业金融服务的支撑保障。

深挖细分市场,提高服务质效。梳理各县域特色产业、专业市场。利用互联网采集、积累和挖掘数据,建立小微企业数据库,构建线上线下有机结合的立

体化服务套餐,为小微企业提供商务、结算和数字化融资等金融服务。增强供应链营销意识。从供应链角度,以大中型企业为核心,深挖其上下游优质小微企业,营销潜在优质客户。做实线下营销推广,提升认知度,在营销策划中,通过发动全网点,进园区、商圈上门“扫街”,逐户拜访各类型企业客户,宣传信贷产品,同时现场完成企业基本信息采集,借助微信、快手、抖音等互联网渠道宣传优势,进行全面覆盖,提高小微企业金融服务产品曝光率,以此扩大小微企业金融服务在当地的知名度。

强化风险防控,完善处置机

制。提升小微企业金融服务能力,需确保信贷有效投放,在监管政策范围内,提高信贷资金安全边际,风险防控是前提。要增强合规意识,筑牢风险底线,构建风险管控长效机制。以厚植合规办贷文化为强有力抓手,严把贷前风险准入关,做实贷后管理,把防控风险贯穿于服务小微企业的全过程,健全风险管理长效机制。要优化线上白名单准入标准,提高“两高一剩”行业、淘汰行业的小微企业准入门槛。重点加大对先进制造业、现代农业以及新技术、新设备、新材料、新能源、节能环保、物联网等战略性新兴产业小微企业支持力度。

2021年10月份全市城乡环卫一体化工作暗访情况通报

10月份,市城乡环卫一体化工作联席会议办公室委托第三方专业机构,对全市7个县(市、区)、1个市属开发区的29个乡镇(街道)驻地、路域沿线及290个村庄、16个小区城乡环卫一体化工作及群众满意度情况进行了抽查。从检查情况看,各县(市、区)村庄、路域、乡镇(街道)驻地整体环境卫生状况绝大部分保持良好,但部分县(市、区)、部分乡镇(街道)仍然存在路域大堆垃圾、垃圾桶破损、无盖等问题,影响了农村环境卫生整体质量。群众满意度抽查了解266位村民,满意度为98.87%。具体情况如下:

序号	县(市、区)	抽查扣分情况	合计扣分
1	滨城区	市中街道(路域垃圾堆5)、北镇街道(路域2、驻地垃圾桶破损6、驻地垃圾桶无盖3)、梁才街道(马店村垃圾桶破损3、阎家村垃圾桶破损3、驻地垃圾桶破损3)、市东街道(滨悦观海花园垃圾堆3、北海鑫苑未盖盖2、路域垃圾堆5、路域垃圾堆无盖3)	38
2	沾化区	下河乡(新民村垃圾桶未盖盖1、韩家屋子村垃圾桶未盖盖2、韩家屋子村小堆垃圾2、路域2)、滨海镇(花村垃圾桶未盖盖2、花村小堆垃圾4、驻地3)、下洼镇(杨李村垃圾桶破损3、毛家巷二村小堆垃圾2、尚泊头村小堆垃圾2、尚泊头村垃圾桶未盖盖1)、大高镇(驻地大片垃圾5、火把村小堆垃圾2、楼子庄垃圾堆未盖盖1、群众满意度0.5)	32.5
3	邹平市	焦桥镇(刘家套村垃圾桶破损6、路域垃圾堆6)、长山镇(张庄村垃圾桶破损3、路域垃圾堆3、驻地小堆垃圾2)、高新街道(梁毛村垃圾桶未盖盖2、司家村垃圾桶无盖3、驻地大片垃圾5)、好生街道(二槐村小堆垃圾2、宗家村小堆垃圾2、驻地垃圾桶未盖盖4、群众满意度0.5)	38.5
4	惠民县	胡集镇(大柳树马村垃圾桶破损3、大柳树马村小堆垃圾2、北李村垃圾桶破损3、驻地小堆垃圾2)、清河镇(四村垃圾桶破损3、杜家桥村垃圾桶破损3)、丁家庄垃圾桶破损3、驻地小堆垃圾2)、李庄镇(杨集村垃圾桶破损3、马家村垃圾桶破损3、青龙苑小区垃圾桶破损3、驻地小堆垃圾2)、姜楼镇(彭家村小堆垃圾2、彭家村垃圾桶破损3、王集村垃圾桶未盖盖3)	40
5	阳信县	翟王镇(穆家村小堆垃圾2、路域大片垃圾5)、信诚街道(台商花园垃圾堆未盖盖2、驻地垃圾桶破损3、驻地大堆垃圾3)、商店镇(冯店村小堆垃圾2、路域垃圾堆无盖3、路域垃圾堆破损3)、劳店镇(东街村垃圾桶破损3、福胜庄垃圾堆未盖盖2、欧李村垃圾桶无盖3)	31
6	无棣县	小泊头镇(杜庄村小堆垃圾2、郭家庄垃圾桶破损3、刘家村垃圾桶破损3、驻地小堆垃圾4)、埕口镇(牛东村小堆垃圾2、塘坊村垃圾桶未盖盖2、驻地大堆垃圾6)、柳堡镇(郭义村垃圾桶破损3、杨姑嫂村垃圾桶破损6、杨姑嫂村小堆垃圾2、群众满意度0.5)、马山子镇(傅家山子村垃圾桶破损3、高家庄子村小堆垃圾2、北海家园垃圾堆未盖盖2、驻地大堆垃圾3)	43.5
7	博兴县	陈户镇(闫陈村垃圾桶未盖盖2、陈户村小堆垃圾2、驻地垃圾桶破损9)、乔庄镇(焦家村垃圾桶未盖盖2、驻地小堆垃圾4)、兴福镇(城外李村垃圾桶未盖盖2、驻地大堆垃圾3)、曹王镇(路域大堆垃圾3、朱家村垃圾桶未盖盖2、驻地垃圾堆5)	34
8	高新区	青田街道(田东村垃圾桶破损3、路域大堆垃圾3)、田楼社区垃圾桶破损3、旧镇社区垃圾桶未盖盖3、路域大堆垃圾3、驻地大片垃圾5)	20

备注:说明:括号内数据为乡镇(办)所扣分值。

