



邹平市税务局组织开展“当一天纳税人”全员服务系列活动

税务人员以纳税人身份全流程体验办税缴费感受,“沉浸式”感受服务,以“感同身受”的真实体验了解纳税人的所需所虑所盼

滨州日报/滨州网讯(记者 樊飞 通讯员 牛鲁旺 王俊琦 李佳琪 报道)纳税人的感受和体验就是办税服务质量的“测温仪”。近日,邹平市税务局组织开展“当一天纳税人”全员服务系列活动,税务人员以纳税人身份全流程体验办税缴费感受,“沉浸式”感受服务,以“感同身受”的真实体验了解纳税人的所需所虑所盼。

细化“软服务”,体验再优化

邹平市税务局党委委员、副局长张可波成为了这个活动的第一位参与者。“您好,请问您需要办理什么业务?”刚走进办税服务厅,导税台的工作人员一如往常,热情地迎上前去。导税咨询台的成莹莹引导着说道:“您扫一下这个二维码,通过手机微信就能预约取号,取号即办,无需在这长时间候厅。此外,像代开发票业务,点击这里选择具体业务种类,在线提交上资料,我们后台会快速受理的。”专业解答、热情引导、快速办结,加以办税厅工作人员的微笑、真诚、热情,张可波切实

体验了一次“温情到家”般的服务。此时,恰逢当月征期最后几天,与以往人头攒动的场景不同,张可波发现,当天的办税服务厅“冷清”了不少。“得益于精准的大导税分流机制,如今纳税人办税有了‘路线图’,人员进行了有效分流,整个办税服务厅自然就‘空’了起来。”邹平市税务局税小荷服务队成员尹霜说道。

近年来,邹平市税务局以纳税人需求为出发点,深入打造“邹心办”纳税服务品牌,提出“七心七办”服务理念,坚定初心,把纳税人的“非常满意”作为每一个邹平税务人的不懈追求。张可波说:“要持续优化营商环境,擦亮‘邹心办’服务品牌,让群众办事更方便、更快捷、更舒心。”

配置“硬设备”,效率再提升

智能咨询设备、无声叫号显示器、政策宣传智能屏……除了无微不至的“软服务”,邹平市办税服务厅内的“硬设备”也是随处可见。邹平市政协委员王学凯对简便、快捷的办税流程连连称赞,他先后在导税区、自助办税区、办税服务区等功

能区,了解功能区域划分、窗口职能分工、设备仪器操作。在智能导税区使用“智能办税一点通”小程序体验预约办税、业务分流;在自助区熟悉了自助领票、代开发票等操作流程;并在工作人员的引导下亲自上手在电子税务局和“金三”系统体验税费申报流程。

走到实体联动中心时,一位正在通过云视讯系统连线大后台的工作人员引起了王学凯的注意。据悉,邹平市税务局搭建起了一套联动窗口、实体联动中心和税费服务中心大后台“三点联动”的运转体系,对于疑难业务和高风险事项,先由联动窗口进行处理,实体联动中心的专家座席提供业务支持,遇到无法办理的事项,大后台业务骨干集中“把脉会诊”,第一时间为办税服务厅出具流程优化建议,压缩办理时间,降低办事成本,实现从“能办”向“好办”“易办”转化,一体协同,为纳税人提供高效服务。

感受“税温度”,进厅如进家

第三位前来体验的是邹平市税务局社保非税股的张婧楠,当看到

办税服务厅设置的特殊人员绿色通道以及配备的轮椅、图书角和母婴室时,张婧楠说道:“着力打造‘纳税人之家’,要的就是这满满的人情味,一系列的配套设施,全方位的贴心服务,让纳税人在办税缴费之余,也能感受到‘家’的温暖,让特殊群体也能感受到幸福与关怀。”

“还是要大力推广网上申请、办理相关事项,让更多群众更少进大厅、更快办业务”“建议增强导税力量,前置资料审核环节,提高办税效率”“要进一步优化纳税服务资源配置,使自助办税终端等信息化设备更近距离、更加方便地为纳税人提供服务”“建议定期化多组织一些座谈会、培训会,对税收知识进行宣讲”……三位“体验者”在认真了解并办理涉税事宜,切身检验了办税效率与服务后,纷纷建言献策,提出了10余条优化服务的合理化建议。

下一步,邹平市税务局将牢固树立以纳税人缴费人为中心的服务理念,优化服务方式、压缩办税时间,打造更加优质化、便捷化、精准化的服务品质,持续增强纳税人缴费人的满意度和获得感。

滨州农商银行推出“鲁担惠农贷-农耕贷”

专门解决春耕备播阶段农户资金短缺问题

滨州日报/滨州网讯(记者 樊飞 通讯员 钱增旺 报道)“农商行这10万元贷款就是我们全家的及时雨啊,要是没按时施肥,这几百亩麦子肯定要减产了。”沾化区宁家村一种粮农户感慨地说道。他表示,在滨州农商银行的帮助下,贷款审批快速、发放及时,解了春耕资金短缺的燃眉之急。据介绍,目前仅滨州农商银行泊头支行就为10家农户发放“鲁担惠农贷-农耕贷”共计325万元。

据了解,受去年秋汛影响,我市冬小麦播期整体推迟。因冬前生育期短,冬小麦苗情复杂,给今年夏粮丰产带来不利影响。为保障夏粮丰收,滨州农商银行积极响应政府号召,强化责任意识,全力配合我市春季农业生产工作。

根据前期市场走访分析,滨州农商银行发现种粮农户尤其是种粮大户在春耕备播阶段存在较大资金缺口,随着气温稳步回暖,我市进入春耕备播的关键时期,做好春耕备播工作迫在眉睫。滨州农商银行及时推出“鲁担惠农贷-农耕贷”,专门解决春耕备播阶段农户资金短缺问题。了解客户有资金需求后,信贷客户经理以最优化的贷款流程,压缩审批时间,保障贷款资金尽快到达客户手中。

在全面保障客户备耕生产,不误农时的前提下,滨州农商银行通过“鲁担惠农贷-农耕贷”,为客户提供资金保障,优质快速的服务得到客户的高度认可和好评,为我市打好春耕备播战,保障夏粮稳产增收贡献金融力量。

关于发展消费金融的对策建议

农行滨州分行课题组



商业银行是消费者或家庭最重要的金融中介之一,是消费金融的重要环节。随着利率市场化、人民币国际化以及互联网金融的飞速发展,发展消费金融业务变得尤为重要。对此,农行滨州分行调研组进行了专项调研,并提出以下建议:

一要进一步明确消费金融的战略定位。消费金融的服务对象为个人,风险分散,抗周期能力强,且消费信贷额度小,单笔业务风险权重低,有助于向资本节约的方向转型,同时其业务办理灵活,易于方便快捷的网络金融模式相结合。可以说,消费金融的诸多先天优势,符合现阶段转型升级的内在要求。为此,应把发展消费金融作为全行经营管理的战略基点,根据市场趋势和自身特点明确目标定位,基于互联网思维和大数据技术,做好顶层设计,强化创新驱动,加大资源倾斜力度,逐步构建起立体多元的消费金融供给模式。新的模式要突出用户思维、网络思维、简约思维、极致思维、平台思维等,抓住消费金融的关键环节和有效市场,从运行机制和管理策略上提供配套支持,为客户提供有效地输出方便快捷的消费金融服务,让想消费的客户“能”消费,有需求的客户有“场景”、愿消费的客户体验好。

二要构建消费金融供给模式。消费金融主要面对的是数量庞大且分散的“大众客户”,传统点对点的供给模式已难以为继。因此,着眼于精准营销、精准服务和精准管理的目标,建议打造全方位消费金融供给模式。搭建“互联网+融资服务”的全功能服务供给平台,平台至少包括四个基本模块,即银行信贷模块、担保等配套服务模块、服务评价模块、互动交流模块,形成以银行为核心的线上融资服务圈,为有需求的客户提供一站式、全流程、自动化、智慧型的消费金融服务。重点坚持“数据驱动”策略,立足消费金融服务所需,从大数据利用入手,逐步完善数据仓库、业务处理、风险管控、管理服务等各类信息技术系统。

三要进一步完善消费金融运行机制。消费金融应坚持以客户为中心,以提升价值创造与市场竞争力为目标,充分运用高度智能化、自动化、信息化的技术手段,实现客户选择、决策分析、风险管理和流程处理的简约高效。将风险前置,通过大数据分析对进入客户进行实时过滤,剔除失信用户,建立风险的第一道防线。对优质客户应采用邀请制,主动推送产品和服务信息。同时,加强对特定消费群体的市场细分和分析,可根据消费者风险偏好、管理成本、利润回报率等为其提供个性化服务和差别化定价,提升盈利能力。建立科学的客户信用评分系统,为客户提供直观的信用评价服务,以此为依据对客户进行预先授信,提高客户获得融资的速度,并通过分析客户消费行为,挖掘其潜在消费需求,促进客户用信消费。

关于银行网点客户“等候时间”管理的调研

农行滨州分行课题组

“等候时间”是消费者评价服务质量的一个关键因素。如何提高服务效率,有效缩短客户等候时间,提升客户体验,是各家银行都在努力实现的目标。为深入了解网点客户等候时间长的深层原因,近日,农行滨州分行组成调研组,通过现场调研、组织座谈会和分析业务数据,从多维度、全方位对网点业务经营进行分析,以期找到网点客户等候时间长的原因及解决对策,从而有效压缩客户平均等候时间,推进网点窗口服务效率提升,提高客户体验满意度。

调研发现,造成网点客户“等候时间”较长的原因主要有以下几点:一是复杂业务占比高,业务处理及授权流程繁杂。二是个别网点不可分流的业务占比高,占用高柜时间较长。三是网点自助机具种类少,功能待完善,业务分流受限。四是网点排班调配不尽合理,有时候存在多个窗口同时停办业务现象。

有效降低客户平均等候时间,提高客户到网点体验的满意度,需要全面梳理并优化网点各生产要素,提高各要素的效能,并将各要素有机结合。一是不断优化业务流程,减少冗余。以缩短客户等候时间为目标,以点带面,全面梳理柜面业务流程,重点解决流程环节多、链条长、效率低、客户烦、员工累的问题。在防范风险的前提下,有效解决业务合规性和效率的平衡问题,优化业务流程。

同时,做好智能设备业务流程优化。不断提高产品或流程的便利性,利用新技术,对现有业务流程进行优化,对新研发的产品在多渠道同步布放,不断丰富智能设备现有功能,为客户提供更便捷的服务渠道。

二是加快推进机具布放,提升效率。增配自助设备并完善功能,扩大机具覆盖面。以集约经营为思维方向,根据营业网点所处地的经济和社会状况,所细致分析所在地的金融、工商业、农业、居民等经营要素,把物理网点和自助设备合理分布在最合适的区位,并突出其经营特色和个性,适应相对应的客户群体需求。同时,加强机具保养,提高机具使用期,对于交易量较大、使用率高的机具增加维护频率,降低故障出现的快速响应机制,发挥机具的分流作用。

三是持续优化排班机制,统筹部署。根据波峰波谷的业务情况,合理确定网点柜台设置,激活网点现有劳动力。针对影响柜员排班的各种因素进行系统研究、分析,运用排队论以及整数规划的相关理论,从而构建“银行柜员弹性排班模型”。可利用科学的排班软件来制定弹性排班计划,使得在旺季时,客户的等待时间能得到有效控制;在淡季时,客户的服务需求也能得到满足,达到优化人力资源配置、节省人力成本及排班成本、提高柜员服务效率、提高客户满意度的目的。

服务礼仪展风采

近日,邹平农商银行杯“在知爱建表率 政务礼仪技能赛”首届政务服务大厅礼仪风采大赛举行。

活动由中共邹平市委宣传部、邹平农商银行、邹平行政审批服务局、邹平政务服务管理办公室联合举办。“小礼仪”展现“大形象”,“小窗口”服务“大发展”,该市通过“学礼仪、用礼仪、行礼仪”,全面提升政务服务“软实力”,让企业群众“在窗口感受微笑,把满意留在大厅”。

(滨州日报/滨州网记者 樊飞 通讯员 李超群 摄影)



市保险行业协会荣获山东保险业通讯工作先进单位称号

滨州日报/滨州网讯(记者 樊飞 通讯员 成锐 报道)近日,山东省保险行业协会印发了《关于2021年度山东保险业通讯工作先进单位和优秀作品的通报》,其中,滨州市保险行业协会荣获2021年度山东保险业通讯工作先进单位称号。

据悉,2021年,滨州市保险行业协会立足“一刊一号”宣传阵地,

切实发挥宣传职能,并组织行业开展各类主题宣传活动,先后组织参加了全市3·15消费者权益日广场宣传、防范非法集资广场宣传、“我为群众办实事”消费维权现场接诉活动;开展了健步走、金融知识普及月等系列宣传活动。通过开展保险知识普及活动,增强宣传针对性,丰富宣传内容,讲好滨州保险业故事,

展现滨州保险业良好面貌,为行业健康发展营造了良好的舆论环境。

下一步,滨州市保险行业协会将珍惜荣誉、发扬成绩,对标先进、再接再厉,不断增强保险宣传工作的敏锐性和主动性,持续加强行业宣传阵地建设,创新开展形式和渠道,传播保险行业正能量,推动滨州保险宣传工作再上新台阶。

滨州海关推行“主动披露”政策

有助于使企业从“被动接受监管”向“主动自查自纠”转变

滨州日报/滨州网滨州讯(通讯员 陈鹏 报道)“感谢海关的主动披露政策,让我们有了自查自纠的机会,使企业免于行政处罚,还减免了滞纳金,更重要的是没有对公司的信用等级产生影响,保住了海关AEO高级认证这块金字招牌。”近日,某进出口企业外贸部负责人感慨道。

主动披露是指对于在进出口货物放行后,企业自查发现可能存在少缴、漏缴税款或者其他违反海关监管规定情事并主动向海关进行披露并接受处理的,经海关认定可享受从轻、减轻甚至免于行政处罚的政策。

据滨州海关党委委员、稽查科科长李丙朋介绍,主动披露是近年来中国海关与国际通行做法接轨,推动贸易便利化,促进国家诚信体系建设的一项重要改革措施,体现了“守法容错”和“宽严相济”的执法理念,也是海关优化口岸营商环境、促进贸易便利化的重大举措之一,有助于使企业从“被动接受监管”向“主动自查自纠”转变,是引导和帮助企业规范经营、提升管理的有效手段。

中信银行滨州分行持续开展非法集资监测守好群众“钱袋子”

滨州日报/滨州网滨州讯(通讯员 韩磊 报道)今年以来,中信银行滨州分行持续开展非法集资监测,做好金融合规文化普及,增强当地居民风险防范能力,切实守护好金融消费者的权益。

该行重视非法集资监测预警工作,认真落实监管机构各项工作要求,加强监测预警机制建设,把防范和处置非法集资作为当前维护社会金融稳定、防范银行业风险的一件大事来落实,通过在城区、营业网点开展宣传活动,播放防范打击非法集资专题教育片,向群众分发宣传手册等形式多样的方式,提高宣传效果。该行持续开展工商、查征信、查司法的“三查”活动和访客户、访家庭、访员工、信访投诉的“四访”工作以及举报申报机制,加强内部员工管理。该行充分发挥业务部门在防范、打击非法集资工作中的前哨作用,对于发现的涉嫌非法集资的线索和监测情况,及时进行处置并报告。

下一步,该行将继续认真履行防范非法集资社会责任,开展形式多样的宣传,为维护我市金融秩序安全、稳定发展作出积极贡献。

复兴壹号 智慧党建平台

共享·共建·共担当 互联网+党建

功能齐全:涵盖党建宣传、组织生活、在线学习、党员交纳、党内统计等主要功能,为党组织做好日常工作提供便捷工具。

体验友好:注重人性化设计和用户体验,各项功能操作便捷、上手容易、友好度高,能有效减轻党务工作人员工作负担。

市场领先:领先市场同类产品,合作伙伴涵盖党政机关、部队机关、高等院校、医院、国有企业、民营企业等相关单位。

数据安全:依托国有银行信息安全保障体系,各类信息列入敏感数据库,数据加密传输,受到高等级安全防护。

共享共建:平台功能可免费使用,后续升级优化和运营成本由中国银行承担,共建单位无需额外投入研发力量和资金成本。

扫码入驻