



润昌农商银行 推进风险管理 提升发展质量

2015年，润昌农商银行围绕“强化合规建设，提升风险管控”的目标，把防范合规风险融入业务管理全过程，实现了业务发展与风险防范的平行推进。

该行以合规文化培育为基础，以条线部门组织架构再造为抓手，以强化三道防线为重点，着力管控业务发展风险。

在条线部门组织架构再造方面，进行了总行部门组织架构的梳理再造，新增业务发展部、信贷管理部、撤销原风险管理部，完善了前台、中台、后台、审计监督4道风险防控条线。在强化合规教育培训方面，通过采取工作例会、晨会、集中学习、专题讨论、合规知识讲座等形式进行合规知识的学习、培训和测试。并在对省联社、监管部门合规管理要求和行内操作规程、工作规范进行归纳、整理的基础上，编制了《员工合规手册》《员工岗位职责手册》《制度汇编》。(张玲)

农行枣庄分行 个性服务促国际业务发展

今年以来，农行枣庄分行对重点外汇客户实行重点产品推介，有针对性地设计产品以适应客户需求，将“为客户提供个性化服务”贯穿于日常经营。针对跨境人民币业务、网上电子外汇产品、境内外联动产品进行重点突破，提高客户服务效率，提高综合性产品服务能力，国际业务得到快速发展。前三季度，该行共办理国际结算35579万美元，办理结售汇业务13654万美元，其中跨境结售汇4263万美元，远期售汇200万美元；跨境人民币结算54603万元。(戚芬芬)

金乡联社 成功完成信息机房搬迁工作

10月13日，在办事处科技中心的大力支持下，金乡联社信息机房搬迁工作顺利完工。目前，各信息系统及设备已成功迁入新机房，重新部署系统功能并投入稳定运行，实现了新老系统间的稳定切换，稳固并加强了各项业务系统的连续性与安全性。(王浩宇 赵冲)

农行淄川支行 增设专用窗口方便客户暖气缴费

初冬天气骤降，农行淄川支行营业部缴费客户数量激增，为减少客户等待时间，该部在人员紧张的情况下，抽出专人对客户增设“暖气费缴费专用”窗口，客户等待时间明显缩短，赢得客户点赞。截至目前，该部已累计代收客户缴费2200余笔，新增对公存款500余万元，有效缓解了供热部门的收费压力，为客户暖气缴费提供了方便。(刘冲 陈新利)

高青农商银行 满足“三农”金融服务需求

近年来，高青农商行立足“服务三农”宗旨，持续推进当地农村地区支付结算环境建设，助推农村经济繁荣、社会发展。

首先，满足村民支取粮食补贴、日常生活开支的需要，让百姓足不出村，就能享受到高效的金融服务。其次，推动社保卡业务不断发展。与社保部门合作代理发行农村地区社保卡，帮助农村百姓养成使用银行卡的金融消费习惯。再次，提高非现金支付工具使用效率。大力推广电子银行，形成城乡一体化的支付服务格局。(张庆春 史静)

农行临沂分行 实现社保卡即时补卡

为解决社保卡补卡流程长、时效慢、效率低的问题，农行临沂分行加大科技创新，组织技术骨干力量，研发成功并率先在全省农行系统上线社保卡即时补卡系统，将社保卡补卡时间由原来的3个月缩短至30分钟。专业的团队、优质的服务，赢得了政府、社保部门及广大企事业单位的充分认可和赞誉。(郭百乐)

无棣农合行电子银行 “交易有奖”惠客户

为进一步加快无棣农合行网上银行、手机银行等电子银行产品宣传营销力度，提高产品使用质量，推动电子银行持续健康发展，无棣农合行针对所有电子银行新老客户开展了电子银行“交易有奖”等您拿活动。7月10日至9月30日活动期间，符合抽奖条件的客户达8530余人，共抽出一等奖1500元加油卡5名，二等奖600元加油卡10名，三等奖200元加油卡50名。活动的开展，极大提高了客户使用电子银行产品的积极性，活动取得了良好的效果。(李承霞)

农行安丘市支行 构筑消防安全铁壁铜墙

农行安丘市支行坚持“预防为主”的方针，加强消防安全防范基础设施建设，建立稳健、牢固的安全防范体系。今年以来，该行对不符合要求的灭火器进行了更换，对配备不足的营业网点进行了补充，并投资12400元对变压器室、配电室、厨房操作间、UPS室等消防重点部位配备了8公斤的干粉灭火器，购买干粉灭火器80具，使营业面积小的网点二氧化碳、干粉灭火器达到8具，营业面积大的网点达到10-12具，全辖12个营业网点完全达到消防要求。(李兴华)

博兴农商银行 成功办理首笔出口退税账户托管贷款

为支持小微企业扩大出口业务，博兴农商银行积极开展以出口退税账户托管贷款为核心的贸易融资产品创新，促进该行国际结算业务以及存贷业务的发展。近日，该行按照企业应退未退出口退税余额的80%，为辖内山东科瑞钢板有限公司办理了2900万元出口退税账户托管贷款，成为了博兴农商行发放的首笔出口退税账户托管贷款。(郭伟伟)

金乡为羊山信用社优质服务点赞

11月3日，羊山信用社收到省联社客服中心的表扬大堂经理杨文惠的工单。

10月22日，羊山信用社大堂经理杨文惠帮助客户王先生通过手机办理电子银行转账业务完成后，去营业窗口指导其他客户的业务办理。当再次回到填单台时，发现客户王先生把自己的手机落在了填单台上。为防止客户因为丢失手机而焦急，她主动用王先生的手机拨打了他家属的电话，并告知王先生在办理业务时不小心将手机落在了信用社的填单台上。(尚志远 张冠男)

邮储银行公司业务为企业提供便捷服务

邮储银行业务优势：资金实力雄厚，资产质量优良；网点覆盖城乡，业务办理便捷；服务水平优良，结算方式多样；品牌百年积淀，产品日新月异。

★对公存款——安心存款，自由支配

凭借安心存款、自由支配的特点，邮储银行可以为客户提供单位活期存款、单位定期存款、单位协定存款、单位通知存款。目前，邮储银行对公存款能够满足单位不同的存款用款需求，广大企业可利用邮政银行遍布城乡的网络和先进的公司业务处理平台，加快资金的周转速度，提高资金的使用效率，保障资金的安全。

★对公结算——资金结算，周转便利

对公结算业务是中国邮政储蓄银行为企事业单位提供的集票据、汇兑、委托收款等方式为一体的资金结算业务，目的是使企事业单位的商品流通和资金周转更加方便、快捷。不仅包含现金、支票、电汇、委托收款等基本服务，还提供非税收入代收、财库银和TIPS联网缴税、代理新型农村养老保险、工商E线通等特定服务。

★电子银行——24小时方便快捷的金融服务

企业网上银行：邮储银行利用互联网和电子计算机技术开发的网上银行系统，为您的企业提供综合、统一、安全、实时的银行服务，包括查询、对账、内部转账、行内转账、跨行转账、集团业务等项目，让您突破时间和空间限制，足不出户就能够安全便捷地管理活期存款、定期存款和各种结算业务。业务特点：安全认证机制领先化、操作方便快捷人性化、资金实时到账即时化、账务审核流程个性化、金融优质服务持续化。

★邮政储蓄银行公司业务，依托覆盖全国城乡的网点和网络优势，始终遵循客户利益第一的原则，不断完善业务功能，丰富对公产品，拓宽服务渠道，为企事业单位提供安全、优质、准确、快捷的金融服务。

电话银行：邮储银行的电话银行业务是指利用电话等声讯设备和电信网络开展的电子银行业务，95580是电话银行客户服务号码，通过电话自助交易和人工服务方式为客户提供业务咨询、投诉建议、账户查询、账户挂失、转账汇款、投资理财、代理业务等金融服务。

★公司融资服务——贷款方式灵活、审批效率高

小企业贷款：小企业贷款是邮储银行向小型企业法人客户提供的，用于企业正常生产经营周转资金需要的人民币担保贷款。邮储银行小企业贷款具有申请简便、审批效率高、贷款方式灵活等特点，可以采用土地房产抵押、存货质押或应收账款质押等多种担保方式。

流动资金贷款：是指该行向借款人发放的，用于借款人正常生产经营周转的本外币贷款。邮储银行，可为企业发放短期流动资金贷款和中期流动资金贷款，其中短期流动资金贷款期限在一年以内(含一年)，主要用于企业正常生产经营周转的资金需要，中期流动资金贷款期限为一至三年(含三年)，主要用于企业正常生产经营中的经常占用。

项目贷款：向符合国家相关政策的大型生产项目、基础设施建设等领域发放的用于项目建设的中长期贷款或项目周转需要的短期流动资金贷款。邮储银行发放的项目贷款具有审批效率高、利率优惠的产品优势。

银团贷款：邮储银行作为参与行，对企业发放用于新建、扩建、改造、开发大型固定资产投资项目的银团贷款。银团贷款一般为长期贷款。邮储银行依托自身强大的资金实力，按照国家的相关政策，为企业或项目提供银团融资的同时，将肩负起社会责任，积极支持地方经济建设。

商业汇票贴现：商业汇票贴现业务具有周转快、风险小、成本低、手续简便等特点，在企业短期资金融通方面，具有无可比拟的优势。开办票据贴现业务是邮储银行履行社会责任，缓解中小企业融资难问题的重要举措。票据贴现业务能够帮助广大中小企业打开资金融通的新渠道，为中小企业的发展创造更好的机遇，从而更好地支持地方经济建设。

★现金管理业务——业务功能丰富多样

集团客户现金管理是中国邮政储蓄银行为大型集团企业提供的集资金归集、预算管理、收入清分、额度管理、日间透支、内部计价、实时查询等功能为一体的综合性资金管理



招行“公司一卡通”以“轻账户”打造公司客户结算利器

每天下午，李先生都会拿着当日营业收入到银行柜台存入个人账户，再填写转账单汇入公司账户完成每日的营业额上交，这项工作成了他所在连锁餐饮企业各个加盟店的每日“必修课”，风雨无阻。与此类似，对于很多连锁店来说，收款与对账一直是困扰财务管理的两大难题。很多公司会让各门店在附近银行开户，每日定时把营业款存入银行，再从各银行统一汇集到总公司。这样虽然也能实现资金回笼，但时间长、手续多，也不利于资金对账。

为解决收款与对账难的问题，招商银行济南分行为公司客户提供了一款专用结算利器——“公司一卡通”，用于客户在同一对公结算户下开立多张收款卡，多张卡可分别发放至不同的销售员、连锁门店、产品线、事业部、异地分公司或下游经销商等，持卡人可将现金通过我行柜台或自助存取款机存入对公结算户，或使用卡片作为全渠道收款账户使用，以实现便捷收款并能够明晰分类对账。

自从使用了“公司一卡通”，柜台不再成为唯一的收款模式，李先生便有了更多快捷省时的方式来达到向总公司汇款的目的。

招商银行一直在探索转型发展成为“轻型银行”，追求既顺应中国经济结构调整和金融业态轻型化的发展趋势，同时也符合超越自我、实现差异化发展的内在需求。不仅追求自身的轻型发展，该行也努力为公司客户打造这款“轻账户”结算利器。为了简化公司财务管理模式，满足企业财务管理专卡专用的要求，“公司一卡通”按照主

要功能又细分为采购卡、收款卡、付款卡、联名卡等种类。

招商银行的“公司一卡通”在同业中率先实现了跨行支付结算服务，即单位客户可凭“公司一卡通”在全国招行网点、自助设备及柜面通跨行进行现金存款，同时支持全国银联POS消费，甚至可以将收款卡号作为收款账户，绑定手机APP接收移动支付直接收款，真正实现全国对公结算的通存通兑。而且工作日在公司业务柜台办理，节假日还可至个人业务柜台办理。在收款速度上，招行系统内同城异地存现都可实时到账，真正高效快捷地解决了各类渠道问题。而今后，可以支持全国银联ATM现金取款、转账汇兑的卡种也即将推出。

与此同时，“公司一卡通”还有几个鲜明特色：

1. 7×24小时自助服务。可至任意招行自助设备、会计柜台、储蓄柜台等完成现金存入。
2. 刷卡存现、免填单。无需填写纸质单据、刷卡即存，业务回单也可实时打印。
3. 网上企业银行自助对账。登陆招商银行网上企业银行，使用“公司一卡通”功能查询对公结算户下所有交易汇总及明细信息，可按照收款卡进行明细分类，帮助企业自助对账。
4. 只收不付安全可靠。“公司一卡通”采用人行磁条/IC芯片卡，符合国家标准，而且只收不付，用途明确，加上查询与交易双密码设置，还能接受短信实时通知，增加了其可靠性与安全性。

鲁信集团 启动历史传承宣讲活动

为促进对公司优秀传统文化的学习、传承，进一步提升广大干部员工致力于公司转型创新发展的干事创业精神和责任担当意识，鲁信集团日前启动了历史传承宣讲系列活动，并于11月6日举行了首场宣讲。

首场宣讲由鲁信集团总经理相开进主讲，开讲之前首先播放了山东省原副省长、公司第一任董事长马世忠，山东省原副省长、公司第一任总经理，第二任董事长王裕晏以及山东省原副省长、公司第三任董事长林书香对公司历史的回顾视频，让大家充分了解了公司成立及发展初期的相关情况，也使大家对公司肩负的“聚资兴鲁”的历史使命有了更加清晰的认识。随后，相开进分别从始终不渝坚持以人为本、始终坚持党的领导、不断创新和发展、风控能力是公司的核心竞争力四个方面介绍了公司的发展历程和有益经验，引发了在场鲁信员工的广泛共鸣和深入思考。相开进在讲座中还分享了他对当前国企改革的理解，并提出落实公司三年目标和“十三五”规划的一些具体要求。

鲁信集团历史传承宣讲活动时值鲁信集团即将迎来30周年司庆，国资国企改革逐步走向深入，计划从2015年下半年持续至2016年底，将定期邀请公司“老领导、老模范、老员工”举办讲座，讲述鲁信发展过程中的历史脉络、重大事件、先进人物、感人故事以及与企业精神相关的内容，从而在公司内部凝聚共识，坚定理想，为公司“十三五”战略目标的实现打下良好基础。

■财税在线

在落实规范上下实功 切实让纳税人得实惠

为了使纳税服务规范惠及广大纳税人，东营市市区国税局西城分局按照一个标准、一把尺子，进一步规范执法行为，在落实规范上下功夫，做到“减负”不打折扣，“提速”不降质量，为纳税人提供流程更简、耗时更短、效果更佳的纳税服务。

在落实纳税服务规范中，该分局在加强组织保障，建立工作台账的基础上，进一步建章立制，扎实推进规范落实。目前，进一步完善了税收宣传、纳税咨询、办税服务、业务受理、转办等20余项制度的办税服务厅工作机制，实现业务流程环环相扣、紧密衔接，办税流程标准化，前台与后台业务流转顺畅。

自纳税服务规范推行以来，纳税人报

送资料、办税环节、办税次数、办税时间等平均减少3成以上，可当场办结的即办事项数量增加到50%以上。清晰明了的办税流程图方便了纳税人弄清楚需要准备的各项资料、流转程序、办理时限等。严格按照纳税服务规范办理即办事项、限时办结事项、非受理事项，纳税人办税成本平均比原来降低一半，办税时间大幅缩短。

优化退税措施，及时为外向型企业提供资金保障。积极做好工业企业出口退税政策审批权下放工作，认真履行初审责任，在纳税人资料齐全无误的情况下实现即时办理，做到应退尽退。加强对企业所得税申报审核，对对应享受而未享受税收优惠的企业开展

提醒服务，逐户进行通知，确保税收优惠全覆盖。定期开展宣讲会，通过集中辅导和电话单独辅导相结合的方式解读最新政策，帮助小型微利企业提高办税能力，及时正确申报，尽享尽享税收优惠政策。

提高办税效率，减轻纳税人办税负担。进一步完善政务公开，首问责任制、先问责任制、承诺时限制等，从制度上确保纳税服务规范的贯彻落实。开展标准化办税服务，增加即办事项，简化办税流程，并将导税台与咨询辅导台相结合，由税务人员、部门领导轮流担任导税员，接受纳税咨询，引导纳税人办理涉税业务，辅导纳税人填写涉税文书，提供零差别服务。

不断拓展“互联网+”在涉税服务方面

每期培训前一周期，通过办税服务厅的电子显示屏、QQ群等进行通告，接受报名；在培训中，对参训人员实行签到制，及时将每堂课的课件资料在网上纳税人学堂发布，方便纳税人下载、学习。每期培训结束后，组织学员填写纳税人学堂培训质量评估表，对授课教师的教学态度、能力以及教学设施、环境等情况进行评价，并征求下期学习需求，量身定制培训套餐，为企业送上政策大礼包，架起一座座税企沟通的新桥梁。

便民办税总协调员：首问首办获首肯

“我是做会计工作的，以前遇到业务难题，常常要东奔西跑，问好几个科室都不一定能解决，现在问一个人，就能解决所有问题，真是越来越贴心了。”一位刚刚办完事的企业纳税人孙女士告诉笔者。针对纳税人提出的希望“办税流程更

便捷，办税效率更高”的问题，该局积极整合办税资源，从各税源管理单位、业务科室以及办税服务厅选拔一到两名业务精通、责任心强和工作协调能力强的工作人员担任便民办税总协调员，当首问负责人受理纳税人业务遇到疑难特殊事项、或涉及其他科室时，将该业务转交给本单位总协调员，由其负责联系相关科室，协调确定解决方式，给纳税人准确答复并及时办结相关事项。同时，纳税服务部门还定期对总协调员工作情况进行检查，对推诿扯皮、承办超时等问题，按规定严肃处理，进一步规范了内部协作机制，提升了纳税服务质效，真正做到纳税人“进一个门、问一个人、办所有事”。

联合办税窗口：进一家门办两家事

“以前办个业务跑完国税跑地税，浪

费时间和精力，现在在国税局就能办完所有业务，方便多了！”在市区国税局办税大厅办理完业务的张新春高兴地说，现在办税不用两头跑让她轻松了不少，而这正是得益于该局创新纳税服务模式，深化国地税合作实行联合办税，实实在在地为纳税人提供了方便。

为进一步提高纳税人满意度，切实解决纳税人“多头跑”，资料“重复报”、政策“多口径”等问题，该局主动与地税等部门进行联系沟通，互设联合办税窗口，实现税务登记的设立、变更、注销等业务的同步办理，既方便纳税人，又实现了国地税信息共享，节省了大量的办税时间、精力、成本，真正打通了纳税人服务“最后一公里”。(于哲 陈晨)