

科技创新提升用户体验，智能系统助推金融服务

省联社“刷新”技术服务“三农”

□ 本报记者 刘兵

“不用去前台、不用赶点来”，客户通过ATM、网银、移动设备等就可自助办理贷款申请和其他业务。“不用反复登录、不会丢失数据”，系统用户只需一次登录整合平台，各项数据漫游，即可处理所有工作事项。

这是近年来山东省农村信用社以科技创新为引领、以服务“三农”和县域经济发展为目标，不断深化改革的重要成果。在近日公布的中国人民银行2015年度银行科技发展奖获奖名单中，该社申报的“基于‘三农’和社区服务的信贷管理系统”、“企业级管理系统智能化整合平台”两个项目荣获大奖。

高科技整合平台

用户一次登录、所有系统漫游

“单点登录，统一身份认证，统一界面风格，统一组织机构和权限管理，重要信息集中显示与自行配置，提供公共服务复用，提供应用级运维集中监控”——被评定为“处于国内同类机构先进水平”的省农村信用社企业级管理系统智能化整合平台，将原先相互独立、互联互通性差的多个信息系统实现了整合，避免了用户使用时需要在不同系统间频繁登录切换、界面风格差异较大、用户操作不便的麻烦，也解决了系统数据互相孤立、难以实现共享的困难。

山东省农村信用社副主任于富海表示，该平台改变了信息系统的体验模式、开发模式和运维模式。对用户而言，不需要再输入不同的用户名、密码进入不同的系统处理各种工作事项，只需一次登录整合平台即可，能够大幅提升用户体验；对系统开发而言，在开发过程中能够大量复用已有系统提供的公共数据和服务，能够有效提高系统开发质量和效率；对系统运维而言，整合平台实现了应用级的系统集中监控，能够快速发现系统应用级层面的各种问题，有效提高运维管理水平。

“该平台建设过程中整合了多项高科技技术，采用先进灵活的SOA技术架构和Widget、jQuery等新兴UI技术，建立轻量级的portal框架等。”山东农村信用社信息科技部部长焦大光介绍说。该社技术团队还独立研发了多项先进技术，拥有完全自主知识产权。其中《一种轻量级的Portal框架》、《一种基于日志的应用级运维集中监控方法》2项专利正在申请过程中。

据了解，该平台自2011年4月投产上线以来，已整合了办公自动化、审计信息、个人征信、企业征信、标准化数据报送、凭证管理、股权转让登记等21套信息系统。2011年5月在潍坊开始试点工作，随后陆续完成了全省其他16地市的推广工作。目前，整合平台注册用户2万余人，高峰期并发用户约800人，实现了科技服务用户、创新提升体验的目标。

“支农惠农”新局面

信用评级授信全覆盖

“提升系统风险防控能力、提高档案管理电子化水平”是当前科技发展对银行业提出的新要求。“省联社原有的老信贷管理系统不能再适应当前科技发展和客户的需要，我们在老系统的基础上，建设了面向三农和社区服务的新一代信贷管理系统。”于富海把此系统叫做“新信贷系统”。

新信贷系统最大的亮点之一，是新型农业经营主体信用评级、授信的全覆盖。据了解，该系统将家庭农场、种粮大户、农民专业合作社、农业产业化龙头企业等新型经营主体全部纳入了信用工程覆盖范围，有效满足农村经济社会发展需要。

“该系统之所以能实现信用评级授信的全覆盖，主要是因为系统基于J2EE标准，采用SOA架构及国家‘核高基’重大专项(Infor系列工作流中间件技术和构件化技术)进行建设，通过构件化和配置化技术全方位使用，形成了随需应变、快速构建的信贷管理系统。”焦大光向记者介绍说。

据了解，新信贷系统已于2013年11月在我省农村信用社范围内实现了推广覆盖应用。系统的上线运行，促进了该社各项信贷业务的快速发展，全面提升了信贷管理精细化水平，推进了地方经济发展，成为“三农”和县域经济重要的融资平台。

高效便捷安全

科技创新应用成果斐然

新信贷系统实现了全省信贷数据大集中，通过对客户信息、业务数据、台账数据、过程数据等进行全面梳理、规划，提高了数据质量，有效满足了各类监管报送统计的需要，利于各级管理、统计分析决策。

据了解，该系统引入了合规经营、全面风险管理等信贷文化理念，并完善规范了业务办理流程，本着助推信贷管理由粗放向精细化转变的思路，强化了贷前调查、贷中审查、贷后检查等风险控制关键环节进行强制控制，避免了逆程序操作。

于富海表示，系统将行人、银监会、省联社等基本制度固化其中，规范业务办理流程 and 岗位职责，同时支持前中后台分离等业务管理模式。同时，系统从多个方面对信贷风险进行控制，严格按照制度规定设置阈值和警戒线，增加和丰富贷前、贷中、贷后的预警拦截功能，实现了风险由人控制到“机”控的转变，实现了信贷风险可以提前发现、及时发现。

“系统上线后，有效优化了信贷流程，简化了信贷手续。”于富海说，目前基于该系统，省农信社已推出农副产品购销“买卖通”、“惠万家”社区居民贷等系列产品，满足客户快速便利资金需求的信贷产品99种，其中全省统一产品20种，各法人特色产品79种，有效支持了“三农”和县域经济发展。

走访看

国开行山东分行累计发放棚改贷款超千亿元

□ 记者 王爽 报道

本报济南讯 记者近日从国开行山东分行了解到，截至今年10月末，该行累计承诺棚改贷款1827亿元，发放棚改贷款1013亿元，贷款余额890亿元，支持山东省改造棚户区70余万户。

作为在全国启动棚户区改造较早的省份之一，近年来，山东省着力破解棚改中的“硬骨头”，圆了近千万棚户区居民的“安居梦”，连续6年提前超额完成国家下达的工作任务。山东作为全国棚改大省，在时间紧、任务重的情况下，需短时间内筹集大量建设资金，在财政资金投入加大的同时，国开行专项贷款成为山东省棚改资金的重要渠道和来源。

国开行山东分行根据总行的有关政策要求，结合当地实际，为山东省量身打造了以“省级统筹”、“财政主导”、“省市县三级联动”为特色的省级统贷棚改业务模式，使山东棚改融资工作形成统一规划和管理机制，有效解决了部分市、县因财力不足而无法获得信贷支持的局面，实现了大额贷款在短时间内的批量发放。今年以来，该行按照国家有关政策，积极创新业务模式，帮助项目实施主体落实贷款条件，加快工作进度，取得了显著成效。今年前10个月，该行新承诺贷款442亿元，发放贷款408亿元。

农行庆云县支行提升员工防诈骗技能

□ 记者 王爽 实习生 杨瑞琪 报道

本报德州讯 为进一步预防金融诈骗，农行庆云县支行加强组织领导，狠抓预防金融诈骗工作。细化工作人员责任，集中学习防诈骗技巧并广泛宣传。网点负责人防诈骗第一责任人，大堂经理、运营主管为具体负责人，利用开会时间交流总结近期金融诈骗情况，剖析案件细节漏洞。同时，大堂经理作为讲解员，在各网点对客户与其他工作人员讲解各类典型案例与防诈骗知识，扩大影响度和受众面。

掌握“望闻问切”的防诈骗技巧，预防案件发生。“望”即“察言观色”，在客户办理业务时，严格核查客户各项信息，必要时要求提供各种辅助证件；同时，听“闻”观察客户的神色、动作、语气，判断危险；“问”即“问明情况”，认真询问核实客户业务情况需求，警惕诈骗高发业务类型；“切”即“准确诊断”，在为客户办理业务时，寻找诈骗线索和迹象，积极采取应急预案。同时，对客户加以引导，提升客户个人信息保护意识，把诈骗的苗头扼杀在摇篮中。

聊城中行“爱心扶苗”行动帮扶特困孤儿

□ 记者 王爽 实习生 杨瑞琪 报道

本报聊城讯 中国银行山东聊城分行(下称“聊城中行”)近日启动了针对特困孤儿成长助学的“爱心扶苗”行动。聊城市各家金融机构伸出援手、慷慨解囊，共同掀起了捐助助学的热潮。近两个月的时间里，共筹集善款30余万元。10月24日举行的在聊城市金融扶贫工作推进会上，成功将首笔助学金发放给聊城市莘县古城镇古城联校10名品学兼优的在校孤儿。

聊城是山东脱贫任务最艰巨的三市之一，目前莘县有省级贫困村38个，诸多儿童因为贫困和其他不幸而面临失学的困境，亟待爱心企业和人士伸出援手开展帮扶。聊城中行经过多次现场调研，挨家挨户筛选捐助对象，认真选择了莘县古城镇古城联校的十名儿童作为首批捐助对象，保证了捐助的真实性。

记者了解到，此次“爱心扶苗”行动是致力于让孩子们在好的教育生活环境中健康成长开展的长期性帮扶，将在孩子成长的各个阶段给予他们扶持。该行动将根据各学业期限分层，以助学金、生活补助金的方式补助以满足不同年龄需求。除此以外，聊城中行将会不定期拜访孩子们，不仅提供经济帮助，更是在心灵上相伴，伴随他们成长、成才。

本次行动还利用微信这一新兴渠道做了大胆尝试，在捐助15万元专项善款基础上，聊城中行联合中国少年儿童基金会，于9月1日在腾讯公益发起微信题目为《特困孤儿一对一救助》的募捐活动，全国共获捐款将近16万元。同时，配合腾讯公益“9·9公益日”开展集中宣传，发动600余名员工捐款，并向聊城市民、各爱心企业发出“助力扶贫，关爱成长”的倡议，三天内就收获善款7万余元。

恒丰银行海域使用权抵押“贷”来“热能量”

□ 记者 董卿 通讯员 徐中华 报道

本报烟台讯 近日，威海石岛新城供热有限公司以在荣成市石岛管理区内590公顷海域的使用权作为抵押，向恒丰银行威海分行融资2500万元，及时解了公司资金缺口，对热源进行了维护、扩建，满足了今冬辖区的供热需求。恒丰银行威海分行开展的“海域使用权抵押”融资方式不仅帮助企业解了“燃眉之急”，而且还解决了企业融资难的瓶颈。

石岛新城供热有限公司位于位于中国北方最大的渔港一荣成石岛港，该公司负责石岛管理区6个街道办、170多万平方米的供热。近年来，随着石岛经济的高速发展，该区域供热面积不断扩大，所辖居民、厂矿企业供热需求急速上升，热源扩建势在必行。由于没有扩建资金，加之企业提供不了房地产抵押或者好的担保方式，各家金融机构支持力度不大，某种程度上阻碍了石岛管理区的经济和社会的发展。在这种情况下，恒丰银行威海分行了解到企业的需求后，及时与当地政府、企业方探讨了海域使用权的思路，经全面调研与协商，当地政府提供位于石岛管理区海域的海域使用权连带责任保证，该海域使用权合计590公顷，价值5000余万元。恒丰银行威海分行给予荣成市石岛新城供热有限公司2500万元流动资金贷款额度并迅速投放。

作为恒丰银行烟台分行在异地开设的首家二级分行，近年来，威海分行不断转变经营思路，稳步开展信贷业务，大力发展小微贷款，积极探索创新质押融资方式，以此助推地方实体经济领域。积极推广相关负责人介绍，海域使用权抵押融资是该行近年来探索的一种新兴的融资方式，既拓宽了商业银行的金融业务领域，又降低了金融机构的贷款风险系数，增强金融机构抗风险能力，实现了经济效益与社会效益同步双赢，为金融机构提供了新的增长点。下一步，恒丰银行威海分行将继续扩大海域使用权融资业务的宣传工作，推动抵押融资业务良性快速发展。

我省着力提升上市公司财务信息披露质量

2016年度财务总监培训交流会在济举办

□ 记者 王爽 报道

本报济南讯 为提高山东辖区财务负责人的专业素质，提升辖区财务信息披露质量，10月25日至26日，山东证监局联合山东上市公司协会在济南举办了山东辖区2016年度财务总监培训交流会。本次交流会，是继2012年以来辖区第五次举办的活动。来自辖区上市公司、新三板挂牌公司及审计机构业务负责人300余人参加培训。

山东证监局副局长韩汝俊指出，资本市场健康发展的基础是信息披露真实、准确和完整，而财务信息又是信息披露的核心。近年来山东辖区资本市场稳健发展，上市公司

直接融资金额持续增长，新三板挂牌公司数量大幅增加。财务总监作为财务信息披露的直接责任人和把关人，应当不断强化业务学习，提高对会计准则的把握能力，切实提高公司的信息披露质量，为公司的持续规范发展保驾护航。

记者了解到，本次会议注重针对性和实效性，确定了会计准则应用中存在的主要问题、战略财务思维与财务转型、上市公司再融资最新监管政策及财务审核关键点、资本市场个人所得税新政解读、以财务报告为目的的评估等培训内容，邀请了证监会会计部和发行部有关负责人、中

国人民大学及评估、税务行业著名专家授课。

此外，会议还将近三年上市公司年报会计监管主要问题、交易所信息披露监管的监管典型以及近期行政处罚部分案例等进行了编辑，整理成《企业会计准则执行相关问题及案例解析》供参会人员学习参考。

与往年相比，培训活动吸引了辖区百余家新三板挂牌公司财务总监参会。交流会为辖区三板市场主体财务精英搭建了沟通交流平台，对于提升辖区上市公司和挂牌公司的财务管理水平、提高山东辖区信息披露质量具有积极作用。

财事互动

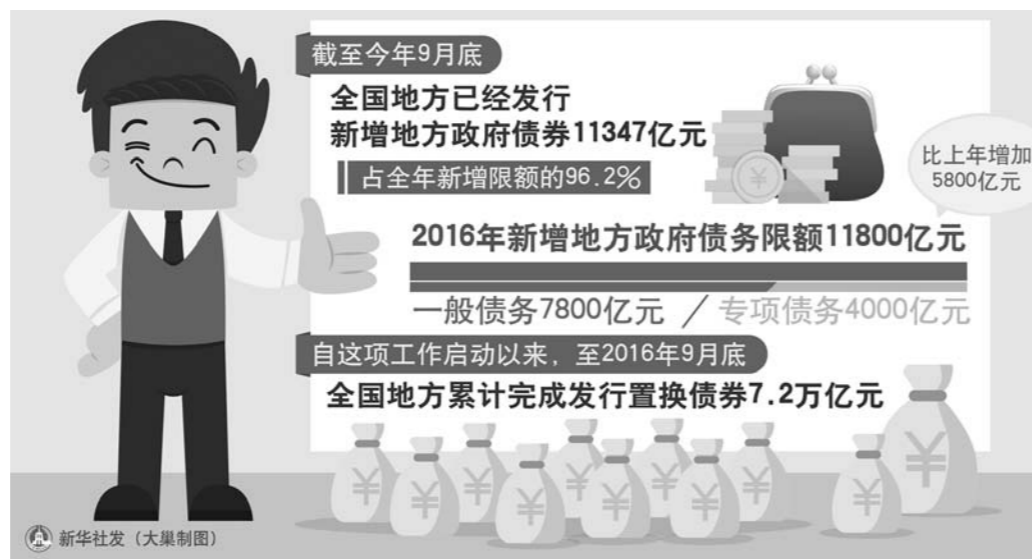
山东瑞博冬季拍卖会12月举槌

□ 记者 李铁 报道

本报济南讯 山东瑞博2016年冬季拍卖会将于12月份举槌，目前藏品正在火热征集中。“好的艺术品具有稀缺性和非再生性，数量极其有限，随着时间的推移和市场需求的增加，投资和收藏艺术品必然存在巨大的升值空间。”山东瑞博拍卖有限公司总经理孙震认为。

随着艺术品市场及投资环境的逐渐升温，山东瑞博作为我省知名拍卖公司，在古董艺术品拍卖领域积蓄了较强竞争力。截至目前，2016年山东瑞博冬季拍卖会已征集藏品达数百件，从民国银器到陶瓷玉器，几乎涵盖文房雅玩各类精品。为了让藏家及藏品爱好者提前领略藏品风采，拍卖会前两天，瑞博将举行拍品预览，届时本次拍卖会的参拍藏品将悉数亮相。

记者了解到，拍卖方式具有公开性强、公信权威、法律约束力显著等优势，已经被越来越多的艺术品藏家和行家所认可。孙震提醒广大收藏爱好者，无论是将藏品变现还是实现收藏目的，选择正规拍卖公司都是第一要务。正规的拍卖公司可为买卖双方提供优质的艺术品投资收藏平台，拍卖行为在公平公正、公开透明、合法有序的过程中进行，既能确保艺术品交易安全，又能保障买卖双方权益。同时，拍卖会的举办就是在不断整合并优化资源，通过降低交易风险为藏家把关，进而提高成交率。



今年前三季度全国新增地方政府债券已发行超万亿元

据新华社北京电 财政部有关负责人4日就地方政府债务问题答记者问时指出，截至今年9月底，全国地方已经发行新增地方政府债券11347亿元，占全年新增限额的96.2%。

深化网点经营转型，农行山东省分行——

让客户体验有“温度”的金融服务

□ 本报记者 王爽
本报通讯员 朱沙
实习生 杨瑞琪

立冬已至，齐鲁大地寒意渐浓。这几天，记者赶赴济南、青州、威海等地，见证了农行山东省分行通过深化网点经营转型带来的变化，感受到了农行服务提升给客户带来的温度体验。

硬件更“硬”

农行青州市支行营业部是“中国银行业文明规范服务百佳示范单位”。11月初，走进整洁优雅的营业部，记者看到自助区、理财区、等候区等一应俱全，大堂经理“移动服务系统”、“填单易”预处理一体机、超级柜台等一系列电子设备触手可及。

青州市支行营业部主任徐新香说：“我们就是把服务完善到每一寸空间，把细节落实到每一件小事”。通过完善自助服务设施、增设爱心专柜、改造无障碍通道、建立弹性排队制度、开设快速业务通道等措施，使每一位不同需求的客户，能最快最顺畅地办理完所需业务。同时，在服务中践行舒心、安心、贴心、暖心的四心服务，从细节着手，让客户时刻体验有“温度”的金融服务。采访中，记者得知农行青州市支行为了进一步推动深化网点经营转型，优化网点营销环境，近期要在全

行23个网点开展“营销环境大赛”。

走进农行济南开发区支行，立即被其精心设计的无障碍通道吸引，除了合理的坡道和扶手外还有“一键呼叫”按钮，处处体现了为客户着想的服务理念。记者看到，整个一楼大厅分区明确，功能齐全，设有公共教育区、低柜区、高柜区、电子银行体验区等6个功能分区，便民服务区内除了常见的老花镜、医药箱以外，连轮椅和儿童推车都一应俱全。儿童玩乐区里嬉戏的孩子为营业大厅带来了温馨的氛围，而旁边墙上的一面面锦旗引人注目。

在农行威海石岛支行，大厅里也设有免费无线WLAN、饮水机、手机充电器、儿童座椅、轮椅、医药包等便民服务设施，精心设计的营销展板、贵金属展柜、LED荧光板摆放有致，体现着该行服务的用心之处。

软件更“软”

自农行山东省分行启动深化网点经营转型以来，徐新香就践行着网点负责人的走动式服务。一个月前，营业厅来了一对吵得不可开交的母女，徐新香巡视大堂发现后，耐心上前询问。原来，女儿想接母亲到东北新家安享晚年，可老人还有未到期的存单，去异地支取不方便，现在支取又浪费利息，这才起了争执。了解情况后，徐新香立刻为客户提供解决方案，指导柜员将老人存单移入

借记卡子账户并开通网银，亲自为老人演示存款到期后在网银上如何支取，母女俩对农行的服务赞不绝口。

“师傅！麻烦看看这些烧坏的钱能换吗？”营业厅里传来一位农民工兄弟沧桑的声音。正值中午下班时间，外号“大管家”的青州市支行营业部出纳蒋锡兆听到后，二话没说把客户请到接待室，戴上老花镜，一张一张地认真仔细整理残币，一口气帮客户兑换了24200元崭新的人民币。农民工兄弟用布满老茧的手紧紧地握着老蒋的手说：“真是太感谢了，这是我在外打工一年挣的钱，没想到还能全换了”。

在农行济南开发区支行，农行工作人员前不久为一位老人挽回了6万元的损失。这天，老人慌慌张张地来到网点，要求汇出6万块钱，当大堂经理询问转账细节时，老人含糊不清地说是北京的“侄子”需要，并坚持自己非常着急。大堂经理敏锐地发现可能是一起电信诈骗，耐心地为客户解释。然而这名80多岁的老人不顾问阻，大堂经理安抚老人先坐下，然后机智地查询通讯录后拨打了老人儿子的电话。明白真相后，老人感慨地说：“要不是你们这么负责任，我这辈子的血汗钱就没有了”。

科技更“暖”

前几天，一位满脸忧愁的老人到青州市