

济南12345热线成国家标准

□记者 田可新 报道

本报济南讯 12月25日，济南市12345热线对外发布。近日，由济南市12345热线牵头，历时3年起草的《政府热线服务规范》，由国家质量监督总局、国家标准委予以正式发布。此项标准的颁布实施，将填补我国政府热线没有国家标准的空白，也是全国政府热线服务的指导性文件，标志着全国近万条政府热线今后将按照“济南标准”“济南模式”予以建设规范。

《政府热线服务规范》国家标准适用于各级政府、政府部门设置的非紧急类政府热线，受理处置非紧急救助事项，共有7个章节，2个附录，74小项内容组成。其中，第四章和第五章是标准的核心部分。其中要求，热线受理宜采取每周7天，每天24小时工作制；电话受理应在15秒内接听，接通率应大于等于95%；短信及其它媒体响应时间应不超过3分钟；信箱响应时间应不超过24小时。办理要求规定了

直接办理和转交办理两种方式，直接办理是由服务人员当场对服务对象给予答复；转交办理应在2个工作日内将服务诉求转交至承办部门或单位进行具体落实；对于突发应急事件、多次或反复反映的诉求事项，服务态度差、工作效率低、服务对象对办理结果不满意的事项政府热线要进行督办。

在做好热线国标制定工作的同时，济南12345热线还在全市热线系统开展了标准深化提

升系列活动。办理市民诉求时限从原来的15天缩短为5个工作日；办结率从开通之初的80%提高至97%，直办率从最初的50%提高至75%以上。热线开通八年来，截至目前，已实现了电话、短信、市长信箱、微博、微信、手机APP等六位一体的24小时受理，共为民服务1620.6万件，外拨、回访电话900余万个，发送公益短信128.1万条。目前，热线日均受理量从最初的1000余件增长到近1万件，年增长率为21%。

文化系统美术书法摄影作品展启动

□记者 田可新 通讯员 王晓黎 报道

本报济南讯 12月21日，“迎和谐新年·展文化风采”2016年济南市文化系统美术书法摄影作品展在济南市美术馆开展。活动前期共征集到20个单位选送的177件作品。主办方聘请知名专家对参评的86件作品进行评审，共评出一等奖作品10件、二等奖作品17件、三等奖作品17件以及优秀奖作品42件，获奖作品与活动另特邀的58件作品一同展出。

融入“一带一路”战略，打造西部三大酒庄

百年张裕：走出去，在“新空间”谋划“新格局”

■核心提示

2015年，国家发改委、外交部、商务部联合发布了《推动共建丝绸之路经济带和21世纪海上丝绸之路的愿景与行动》，对“一带一路”倡议作了生动而详尽的阐释。而一直以来，围绕这一重大历史机遇，处于“一带一路”主要节点城市烟台的百年张裕就积极融入其中，迈开步伐向西“挺进”，在“丝绸之路经济带”上的新疆、宁夏和陕西投资兴建酒庄和葡萄基地，使其实现了对世界级优质产区的布局，极大地增强了企业核心竞争力。



△宁夏张裕摩塞尔十五世酒庄主楼城堡

□田可新

“中国最好的葡萄酒”来自西部

2016年5月24日，在香港举办的Vinexpo国际酒展上，中国最大、世界第四大的葡萄酒企业张裕公司旗下的宁夏张裕摩塞尔十五世酒庄五款新品悉数亮相，成为众人关注的焦点。其间，多位世界级知名酒评家和业内专业人士均对张裕摩塞尔十五世酒庄的系列产品给予了极高的评价。

而今年年初以来，全美已有多家高级餐厅及商场开始出售张裕旗下的两款高端葡萄酒——宁夏张裕摩塞尔十五世酒庄干红和该酒庄的副牌酒摩塞尔家族赤霞珠干红。美国洛杉矶蒙太古酒店里著名的高档意大利餐厅，还特意将这两款酒举办了一场盛大的专场品酒晚宴。大洋彼岸的人们在细细品尝、回味间，充分肯定了张裕的酿造技术和绝佳的口味。纷纷表示，“能感受到独特的‘中国风情’”。

其实，早在2013年，美国皇家酒商BBR就宣布为张裕摩塞尔十五世酒庄干红提供永久货架位置，成为BBR酒单上唯一的中国酒庄酒。随后几年里，这款酒又相继登上了“玛丽王后2号”和“维多利亚女王号”这两艘顶级豪华邮轮，逐渐打响了中国高端葡萄酒的声誉；英国《金融时报》曾专门发表文章介绍，宁夏张裕摩塞尔十五世酒庄2008年干红为“中国最好的葡萄酒”；美国《时代周刊》发表的文章，则称张裕摩塞尔十五世酒庄干红“很容易让人误以为这是一款来自波尔多的产品”；德语区

最具影响力的酒评家勒内·加布里埃尔，也给她打出了18分的高分，与“黄金年份”2015年份尚男爵、爱士图尔、鲁臣世家等二级酒庄分数相同，也持平了波尔多半数“黄金年份”的二级酒庄……

拓展布局，厚植葡萄酒生产优势

而能够走出国门，与世界名酒庄“同场竞技”的“明星产品”的葡萄酒，可不仅仅来自贺兰山下。

2016年10月14日，2016“一带一路”国际葡萄酒大赛获奖名单揭晓，张裕摩塞尔十五世酒庄摩塞尔传奇桃红葡萄酒(2015年)和张裕新疆巴保男爵酒庄霞多丽干白葡萄酒(2014年)都获得了大赛金奖。陕西张裕瑞那城堡酒庄所产瑞那酒庄2013年份干红，在2016年的布鲁塞尔国际葡萄酒大赛上，一举斩获大奖。

为何产自中国西部的葡萄酒如此受国际青睐？

近年来，宁夏贺兰山东麓、新疆天山北麓产区、陕西省渭北旱塬产区在世界葡萄酒界逐渐声名鹊起，成为全球瞩目的新兴葡萄酒产区，世界葡萄酒地图上的重要一极。

以贺兰山东麓为例，那里地势平坦、土壤肥沃、属中温带半干旱气候区，干燥少雨，光照充足，年日照时达3000小时，且西有贺兰山天然屏障抵御寒流，东有引黄灌溉渠穿流而过，可满足葡萄生长各个时期的水分需要，对葡萄着色和养分的积累十分有利。

而继贺兰山东麓产区成为明星产区之后，渭北旱塬产区也正在快速崛起，其土壤有机质和矿物质含量高，日照充足，无霜期长，昼夜温差大，有利于葡萄糖分的积累和芳香物质、多酚物质的转化，产出优质葡萄、酿造出高品质的葡萄酒。

此外，新疆天山北麓更是被称为世界天堂级葡萄产区，是中国葡萄酒的发源地，自古以来就是中国的优质葡萄产区。

也正是基于此，“走出去”的张裕将发展

版图拓展至此，在这里建起了三大葡萄酒产业基地——该公司自2006年开始，投资建设宁夏张裕摩塞尔十五世酒庄，建成集葡萄种植、高档葡萄酒生产、葡萄酒文化展示、葡萄酒品鉴、会议接待和旅游观光于一体的综合型庄园，酒庄占地1300亩，其中葡萄园1000亩，酒庄专属葡萄园3000亩，年酒庄酒生产能力1000吨；2010年，该公司在新疆石河子市南山新区投资建设张裕石河子酒庄，生产高档葡萄酒并开展工业旅游，酒庄占地1000亩，拥有5000亩专属种植基地及6000平方米地下酒窖，具备1000吨酒庄酒的年生产能力；陕西张裕瑞那城堡酒庄位于咸阳市渭城区渭城镇，占地1100亩的酒庄，可年产高档葡萄酒3000吨……三大产区形成了发展的“三大阵地”，为张裕公司成功拓展了发展的“新空间”。

挖掘酿造潜力，擦亮张裕品牌

方经济社会发展、业务经营、员工爱岗敬业、开展文体活动、建设职工之家等方面的生动场景。

(陈东林)

农行闪亮

首届山东金博会

日前，首届山东金融博览会暨金融+实体经济高峰论坛在济南开幕，本次展会的主旨是展示金融机构品牌形象和金融创新成果，探索金融服务业实体经济路径。农行山东分行营业部充分利用这一平台，展示了农行形象和创新产品。

(陈东林)

农行济南建设路支行

及时救助病人获称赞

不久前的一天上午，一位客户在农行济南建设路支行等待办理业务时突然晕倒，该行工作人员第一时间拨打了120急救热线，并积极与病人家属取得联系。在农行员工及时得当处理下，病人最终转危为安。

(陈东林)

农行济南七里山支行

上门服务解客户之忧

日前，一客户来到农行济南七里山支行，告知其丢失了母亲的社保卡，而老人年近90岁，身体不好，需要上门服务。得知此情后，该行负责人立即安排两名工作人员上门，在最短的时间内为客户办理了存折挂失补发业务。

(陈东林)

农行济南开发区支行

举办圣诞客户沙龙活动

在圣诞节来临之际，农行济南开发区支行营业部联手保险公司举办了“真情相伴、喜迎圣诞”主题沙龙活动。本次活动内容丰富，产品多样，在为客户送上节日祝福的同时又推广了农行的相关产品。

(陈东林)

农行济南旅游路支行

举办“把握健康未来”主题沙龙

为给客户超值服务，日前，农行济南旅游路支行举办了一场以“探索生命密码，把握健康未来”为主题的客户沙龙。专家为客户讲解了基因工程与身体健康的相关内容，并现场解答了提问。

(陈东林 陈昊)

农行济南山财支行

送产品进社区受欢迎

日前，农行济南山财支行组织网点员工利用一天时间赴某社区开展送产品活动。农行员工向社区居民耐心细致地讲解了农行信用卡、大额存单等产品，为居民答疑解惑，受到广大居民的欢迎。

(陈东林)

农行章丘市支行

各项存款余额突破百亿元

今年以来，农行章丘市支行围绕“以客户为中心”的经营理念，通过优化服务，紧抓源头，不断加大存款组织力度，日前，该行各项存款余额突破百亿元大关，达到100.9亿元，较年初增加11.2亿元。

(陈东林)

金融活水浇灌科创企业

济南农商银行积极助力济南市区域性科技创新中心建设

日前由济南农商银行与大众日报等共同举办的“梧桐树下”新三板——聚焦创新层论坛”上，济南农商银行积极参与发起设立了新三板创新联盟，为科创企业占八成以上的新三板企业打造交流平台，促进会员单位之间交流创业经验，探索合作发展思路，共享资源优势，受到各方好评。

“济南农商银行解了我们的‘资金渴’。”济南利为胜信息科技有限公司的一名员工说。

这是一家主要以研发、生产无人驾驶直升机等项目为主的轻资产企业，因项目建设需要，该企业今年向济南农商银行提出2000万元的贷款申请，该行立即组织信贷人员进行现场访谈和实地考察，鉴于该企业属于典型的科技创新企业，研发项目前景广阔，该行在尽职合规的前提下，快速完成了该公司贷款的调查、审批、投放工作，为企业项目推进提供了资金保障。

济南农商银行积极响应济南市“四个中心”建设的发展战略，将扶持科创企业作为助力该市区域性科创中心建设的重要抓手之一，不断创新服务模式，持续加大科技金融支持力度，截至目前，累计发放科创类企业贷款金额2.1亿元。

了解融资需求 提供精准化服务

客户经理小王是济南农商银行高新管辖区的一名客户经理，他下半年工作的重点之一，就是通过“绘制营销地图”，列明辖内中小企业名单，划区择城落实走访责任人，搞好包括科创企业在内的客户信贷需求调查，践行“网格化”营销方式和“进走访”活动，上门“把脉问诊”，主动了解企业融资的“痛点”和“难点”，积极为符合条件的企业提供信贷支持。小王通过对齐鲁软件园、综合保税区、孙村工业园、药谷基地等园区的“进走访”，挖掘支持了电子信息、汽车配套、生物制药等行业的12家优质客户。

下半年以来，该行走进高新技术产业园，与园区内已在“新三板”挂牌或拟挂牌的多家科创企业交流座谈，积极为企业搭建专业金融交流平台，拓宽融资渠道，突破融资瓶颈。

加快融资创新 提供全周期服务

济南农商银行着力扩大科创企业融资渠道，对初创期企业，以实现科创企业便捷融资为服务重点，通过“中小企业成长之路”贷款以及创新推出的“贷动泉城”系列小微信贷产品，增强了对市场前景好、科技含量高、成长性高、资源消耗低的科创企业的信贷供给能力，满足科创企业融资需求，加快将金融资源引向科技创新，帮扶科创企业发展。

该行构建绿色通道，对成立2年以上的拟挂牌或已挂牌“新三板”的成长成熟期企业，单设特色支行，单独信贷审批，每年单列不低于5亿元的信贷计划；加速服务模式和产品创新，开设专属信贷服务，创新推出挂牌信用模式、股权质押模式、PE机构收购模式和IPO增信等4种业务模式。下一步还将推出新三板企业贷、订单融资、贸易融资等系列产品，满足不同客户的业务需求。截至目前，陆续投放新三板股权质押贷款23户，发放贷款金额1.69亿元，贷款主体多为科创企业。

延伸服务链条 提供全方位服务

科创企业的金融服务需求，除了开户、贷款、支付结算、账户管理、代发工资等传统业务需求，更包括国际业务、互联网金融等新兴业务需求。济南农商银行重视加强金融服务能力建设，提高支持客户的金融服务覆盖面，为科创企业量身订制一揽子金融服务方案。

济南农商银行通过服务升级项目，从业务办理流程、业务咨询、大堂服务等优化等多个维度，加速网点转型步伐，近期上线运行的“智购”商城，顺应“将营业厅开到互联网上去”的趋势，引入理财、代缴费、贷款等业务，不断丰富金融服务功能。同时，该行还通过“家庭银行”商业模式，延伸对客户的服务链条，提供信息平台服务、财务顾问服务等延伸增值服务，以及存款利率上浮、专属理财产品等财富增值服务，为科创企业提供全方位、一体化金融服务。

(刘文文)

农行济南长清支行

举办柜台业务技术比赛

为进一步提升全行柜员业务技术水平，日前，农行济南长清支行利用晚上时间举办了柜台业务技术比赛，来自该行的36名柜员参加了比赛。通过比赛，在全行营造了“比、学、赶、超”的良好氛围。

(陈东林 邹泰坤)

农行济南领秀城支行

工作人员 拾金不昧获赠锦旗

日前，一客户来农行济南领秀城支行办理业务后，将一个布包放在了填单台上。该行保安员发现打开后有30余万元现金，经多方找寻，最终归还了失主。失主拿出现金感谢被谢绝后送来锦旗表示感谢。

(陈东林)

农行济南长清支行

关爱员工健康成长

日前，农行济南长清支行开展了“关心员工日常生活、关爱员工健康成长”的家访慰问活动，介绍了支行近年来取得的丰硕成果，了解员工家庭生活的实际情况，征求员工家属对支行发展的宝贵建议。

(陈东林 邹泰坤)

农行山东分行营业部

举办职工书画摄影展

日前，农行山东分行营业部举办了“庆祝成立十八周年暨喜迎新春职工书画摄影展”，全方位呈现了该部支持地