



济南市地税局市中分局

优化纳税服务 方便纳税人

□马大栋

近期，济南市地税局市中分局着眼社会需求，积极采取措施，加强纳税服务，方便纳税人，服务地方经济，受到社会各界欢迎。

一是开展区域税源培训，服务地方经济。市中分局组织专业师资力量，举办了区域地方税源建设培训班，对辖区内各办事处及招商引资部门进行了业务培训指导，培训内容涉及税收基础知识、税种分配比例等方面，从税收的角度诠释了今后全区综合治税、招商引资等经济工作的重点，进一步提升各部门的招商引资理念，充分发挥引导作用，提升发展品质，为建设品质市中、助力区域经济发展建言献策。

二是开展联合走访重点税源企业，助力企业发展。市中分局联合各街道办事处对各辖区重点税源企业开展走访调查。联合走访成员先后到山东金砖医疗工程有限公司、JN150文化创意园区等处，宣传税收优惠政策，认真听取纳税人对纳税服务的意见建议，详细回答纳税人提出的问题，并将有关高新技术企业认定的相关政策资料一一送到纳税人手中。通过走访，不仅宣传了市中分局“就让我来服务你，就像服务我自己”的税收服务理念，而且加强了与企业的沟通交流，为今后在企业发展中更好地提供服务奠定了基础。

三是开展上门纳税申报服务，改“纳税人上门申报”为“税务人员上门受理”。针对房地产开发企业房屋交付后购房人契税申报业务，市中分局联合开发公司，在开发完成小区内为纳税人办理契税申报业务，宣传契税缴纳相关政策法规及业务办理所需资料，同时指导房地产开发公司工作人员受理相关资料及录入。此举不仅减少了纳税人来回多次地“跑腿”，大大缩短了纳税人来大厅办理业务时的等候时间，同时又宣传了契税法规和相应政策，获得了企业和广大纳税人的好评和赞许。

四是开展个人所得税上门专项宣传，提升税法遵从度。市中分局主动抽调业务骨干走进企业和机关团体提供税法上门服务，宣讲个人所得税自行申报政策，着重对年所得12万元以上个人所得税申报等热点焦点政策进行了辅导，同时发放个人所得税自行申报政策汇编及《个人所得税纳税申报表》，热心解答大家提出的各类涉税咨询，受到了纳税人的肯定和欢迎。

五是提供便民服务，服务个体工商户。市中分局针对“两证整合”工作，进一步优化了办理流程，在办税服务厅实施了一窗受理、一站式服务”，在个体工商户办理相关手续及纳税业务时，在税务登记变更事项中采用快速办理流程，及时快捷为纳税人办理“两证合一”相关手续，现场积极详细解答纳税人提出的有关涉税疑问，保障个体工商户方便快捷地办理好“两证合一”事宜，受到纳税人的欢迎。

浦发信用卡联合全国百家商圈万家商户大折扣热掀春季购物潮

春季来临，浦发信用卡全力打通全国百家商圈资源，联合近万家国内优质商户，重磅推出“玩转商圈 惠惠万家”大型商场购物消费1—5折随机折扣优惠活动，掀起全国核心商圈联动优惠狂潮，购物娱乐一站式优惠回馈持卡人。此活动自1月中旬启动一直延续至4月，优惠力度之大、覆盖范围之广，引起了全国市场的极大关注，也让浦发信用卡持卡人感受到浦发回馈客户的诚意。

此次春季商圈优惠活动遍及全国53个城市，136个热门商圈，近万家优惠商户，涵盖持卡人衣食住行全方位的消费折扣。值得一提的是，在指定商圈刷浦发信用卡消费即可享受1—5折，折扣将随机产生，创新的活动形式让持卡人充满期待和惊喜。浦发信用卡的相关活动负责人表示：“浦发信用卡近年来逐步建立了特惠商户平台体系，得以迅速联动全国核心商圈、聚合万家优质商户统一行动，实现了全国商户资源整合的最大化和优惠力度的最大化，最终全部让利于客户。”

近年来，浦发信用卡一直积极探索客户需求，寻找各方合作资源，用心经营客户，通过高力度回馈的市场活动，满足客户多样化的刷卡需求。

鲁证期货场外期权参考价格						
期货参照2017/04/24收盘价 单位：元）						
品种	期货合约	期货价格	期权到期日	执行价格	期权买价	期权卖价
沪金	AU1706.SHF	283.9	2017-5-24	283.9	3.57	5.19
棉花	CF709.CZC	16000	2017-5-24	16000	255.73	438.21
铁矿石	11709.DCE	503	2017-5-24	503	22.39	30.40
豆粕	M1709.DCE	2857	2017-5-24	2857	41.59	51.37
棕榈油	P1709.DCE	5190	2017-5-24	5190	88.87	118.47
螺纹钢	RB1710.SHF	2927	2017-5-24	2927	113.56	136.91
橡胶	RU1709.SHF	14815	2017-5-24	14815	558.09	861.77
白糖	SR709.CZC	6670	2017-5-24	6670	76.10	98.92
法律声明						
以上所提供的数据仅供一般性参考，所提供的期权报价仅供一般性参考，本公司是根据各期货品种15：00的收盘价计算的期权价格，因此该数据是一个静态数据，不能作为可成交的价格。期权报价会随着期货行情的变化而改变，因此，实时期权价格请咨询公司场外衍生品部。以上所包含的数据不应视为出售要约，订购邀请或向浏览人士提出的任何投资建议。以上数据是接近平值期权的报价，若需要邮件订阅或网站详细报价，请联系鲁证期货场外衍生品部。 欢迎垂询 Tel：0531—81678983 Fax：0531—81678981						

履行信用保险政策职能 促进岛城外经贸两翼齐飞

□王爽 何沛

以“一带一路”为主线 做好信用安全保障工作

自“一带一路”倡议提出以来，作为我国唯一的政策性信用保险机构，中国信保深感职责所系、责任重大，明确了“服务大局、突出重点、规范管理、防控风险”的总体工作要求，将服务“一带一路”建设融入整体经营管理体系中，围绕落实“一带一路”建设开展各项工作，通过多种措施让广大企业获得“政策红利”。

一是发挥政策性“主渠道”作用，支持青岛外向型经济安全平稳发展。2008—2016年，中国信保山东分公司已累计支持青岛市出口企业一般贸易581亿美元，向290多家客户支付赔款超过3.05亿美元；出口信用保险对青岛市出口的一般贸易渗透率提高到近32.2%，服务客户数量达到1700余家。2008—2016年，累计支持青岛对外经济与投资合作项目涉及合同金额超过12亿美元。目前，正在跟进的山东电建三公司承建孟加拉燃煤电站项目，通过发挥政策性出口信用保险业务对银行的影响力，利用“以融资合作为导向的融资开发模式”，发挥业务组合优势，设计出既满足涵盖银行风险需求，又满足企业融资成本需求的承保模式，为企业提供专业融资解决方案，提高国际竞争力。此外，还为青岛百余家重点“走出去”企业提供了政策辅导、融资服务、商务谈判、风险咨询等政策服务，为企业海外战略决策和风险保障提供了有效支持。

二是积极参与“一带一路”建设的项目规划设计工作。中国信保充分发挥政策性金融支持职能和风险管理能力，积极参与到政府部门有关“一带一路”建设具体规划编制和政策支持体系建设之中，在服务山东融入国家“一带一路”建设，推动山东参与国际产能与装备制造合作等重大战略方面发挥了积极的作用。作为青岛市“一带一路”建设经贸合作组、金融合作组成员单位，在共建共享“一带一路”重大项目储备库、推动搭建政策性金融服务平台、争取更多政策性资源引入青岛方面作出了积极贡献。同时，各营业机构也积极与当地政府部门对接，将信用保险与各地落实“一带一路”的具体政策有机结合，通过与地方政府一道搭建融资与担保服务平台、加强风险信息服务等多种方式，积极参与到各地落实“一带一路”建设的机制建设中去。

三是积极完善“一带一路”建设的信用保险服务机制。在工作推动上，中国信保统筹资源配置，成立“落实‘一带一路’建设领导小组”；积极落实总部关于支持“一带一路”建设的各项政策要求。在风险承担方面，根据市场需求，推动青岛市企业通过利用中长期出口信用保险和海外投资保险，特险业务领域的政治风险统保模式等多个全新的风险保障模式，在为企业制订个性化的承保方案方面进行了大量有益尝试，进一步提升了业务承保效率和针对性。在国别开发方面，根据中国信保与沿线国家战略对接、产业对接、产能对接的工作思路，充分发挥政策性金融机构的影响力，积极推进青岛市项目纳入国别和行业整体开发。在客户服务方面，主动响应该市企业对“一带一路”沿线国家逐步增长的贸易和投资需要，在持续提升对重点客户服务水平

习近平总书记在2013年提出了“一带一路”倡议，这一倡议引起了全世界的高度关注和强烈共鸣。截至目前，国家关于“一带一路”建设的规划基本成形，中央政府各相关部门的推进实施工作已全面铺开。按照国家“一带一路”建设的工作安排，中国信保作为政策性金融机构，将直接承担和参与“一带一路”区域、行业等的分项规划，参与重大项目融资方案研究并提供风险保障，参与重大项目储备库建设及优先推进项目滚动实施机制建设等。服务国家“一带一路”建设是新时期国家交付给中国信保的又一重任。青岛市主动对接国家倡议，不断加快融入“一带一路”建设的步伐，并取得了一些重要的阶段性成果，但也存在着很多亟需完善和解决的问题：一是“一带一路”沿线国家国别风险较高，企业凭借自身的“走出去”经验，无法很好地判断和识别风险，投资所在国的政治风险和政策导向容易对企业的经营带来威胁；二是企业走出去过程中利用国家政策性金融工具的意识欠缺，利用国家政策规模较小，与青岛市外向型经济的地位和规模不符；三是政策创新意识不足，国家给地方配套的政策红利没有发挥到极致。基于以上政策背景和问题，中国信保以“一带一路”建设为主线，履行信用保险政策性职能，助力青岛市外经贸安全平稳增长。



的同时，加大对中小客户的服务力度，满足相关企业在风险保障、资金融通、市场开拓、信息服务等方面的需求，全力为该市企业“走出去”保驾护航。

四是积极搭建“一带一路”建设的综合信息服务平台。中国信保积极发挥渠道优势和专业优势，建立项目储备库，参与设计重大项目融资保险方案，目前跟踪的项目有80多个，涉及铁路、电力、船舶等行业。同时，集中信息渠道和专业力量，对沿线国家的国家风险和行业风险进行及时跟踪、系统研究、深入分析，定期发布“一带一路”国别风险专报》、《“重点国别跟踪报告》、《“国别风险预警信息》、《“一带一路”行业研究报告》、《“行业风险预警信息》等大量有针对性的国家风险和行业风险研究报告，组织开展各类“一带一路”沿线国家风险宣讲数十场，全力为企业和金融机构提供风险管理指引。

准确把握“一带一路”建设的信用风险状况

落实好“一带一路”倡议，不仅要抓住机遇，发挥潜力，也要重视风险。加强风险防范是“一带一路”建设的题中之义和必然之需。准确把握“一带一路”建设的风险状况，尤其是沿线国家的风险特性和发展趋势，是做好风险防范的重要基础。为此，中国信保组织专门力量，对“一带一路”沿线国家的风险状况进行了深入研究分析，中国信保最新的风险监测与研究成果显示，“一带一路”沿线国家的整体风险水平依然较高。“一带一路”建设中所面对的沿线国家风险主要体现在以下方面：

政治风险方面。首先，部分沿线国家政治与安全局势持续动荡，地缘政治风险依然较高，在大国势力和多重政治经济利益掺杂的情况下，一些冲突仍没有出现缓和迹象，地缘政治风险仍将主要集中在西亚、北非与中东欧地区。其次，部分沿线国家政局稳定性不足，政策易变多变，政局或政策变动容易对相关经济活动造成直接的负面影响。另外，值得注意的是，“一带一路”沿线国家具有重要的地理位置和战略价值，东南亚、南亚、中亚、西亚乃至中东欧都是大国争相投射影响力的焦点区域，俄罗斯力推“欧亚联盟”、欧盟积极推动“东部伙伴计划”、美国则提出建设“新丝绸之路”和“印太走廊”等设想。尽管我国反复强调，中国的“一带一路”倡议不谋求地区事务主导权和势力范围，但外部力量会做何反应，是否会影响到甚至干预相关项目的实施，这种不确定性提高了沿线国家的风险水平。

农行济南高新技术产业开发区支行营业部铸造“千佳”风采

□陈东林 刘美洁

有这样一个优秀的团队，他们继2015年被银行业协会评为“五星级网点”后，2016年又被评为“中国银行业文明规范服务千佳示范单位”，塑造了优秀的服务品牌。他们就是农业银行济南高新技术产业开发区支行营业部。作为窗口单位，服务的同质性比较明显，那他们是如何力压群雄，获此殊荣呢？让我们走进网点一探究竟。

科技支撑打造智慧银行

走进开发区支行营业部，先被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，处处体现了客户至上的服务理念。走进网点，迎面而来的是整洁明亮的营业大厅，醒目的产品公告栏、贴心的便民服务区、整洁的儿童玩乐区，每位员工在自己的负责区域精神饱满地工作，就像网点处处摆放的鲜花和绿植一样热情洋溢、生机勃勃。

大堂里的几台设备引起了我们的好奇，只要点几下屏幕输入信息，通过视频审核、签名就可以完成业务，不必填写单字，速度非常快。大堂经理介绍说，这是农行“超级柜台”，目前可以办理普通客户绝大部分的对公、个人业务，免填单、效率高，原来需要十几分钟完成的业务，在这里一两分钟就可以完成，像这样的机器仅支行营业部就有4台，起到了很好的分流客户、服务客户的作用。正在“超级柜台”前

6S管理打造高效银行

自2016年开始，农业银行开始了全面深化网点经营转型的步伐，开发区支行营业部按照上级行的统一部署，从6S管理、增加大堂服务人员、渠道设置等多个方面全面提升网点价值创造力，网点面貌焕然一新。其中，6S管理为客户带来的服务升级，格外明显。网点首先对营业环境进行了升级改造，所有的物品严格按照6S管理做到“定点定位、有名有家”，笔者随手拉开一个抽屉，抽屉设有分隔，东西摆放整齐，贴有标签，客户使用的一次性纸杯、信封均设有红色的量少预警线。大堂经理介绍，网点所有的位置，包括后台办公室、卫生间都是严格按照标准来的，大到每个功能区域的划

经济风险方面。一是地缘政治冲突及政治与安全因素对经济发展的直接影响将更加突出，这在西亚、北非国家中表现得相对明显，叙利亚、也门、伊拉克等国经济发展受到严重影响。二是后金融危机时代，东南亚、南亚、中亚诸多国家经济增速结构性放缓的难题依然突出；中东欧国家则需要增强经济增长的内生性，逐步摆脱对外国直接投资的过度依赖，改变既往发展路径。三是部分国家宏观政策的连续性和稳定性难有保证，经济政策及产业政策的调整对外国直接投资的影响较大，长期稳定的投资环境难以形成，这在部分东南亚和南亚国家均有所表现。

运营环境方面。部分沿线国家基础设施不健全，政府行政效率不高，投资环境有待完善。部分沿线国家法律体系尚不健全，执行情况较差，司法独立性还难以完全保证，法律风险突出。尤其值得注意的是，由于历史和现实的原因，众多沿线国家处于东西方多个文明交汇的地区，矛盾与冲突呈现易突发、多样性、复杂化、长期化的特点。部分沿线国家政治经济发展转型压力较大，民族主义情绪高涨，国内矛盾易转化为排外情绪。

经贸合作方面。沿线国家以产能合作、经济走廊建设、自由贸易协定(FTA)和投资保护协定谈判、以及新的多边金融机构的初步建立为标志的经贸与金融合作已经起步。但是，鉴于政治体制、经济发展、产业结构、意识形态、宗教文化等方面的诸多不同，推动“一带一路”沿线国家各项实质性合作仍将任重道远，如何在“一带一路”总体框架内商讨互利共赢、落实具有可操作性的具体方案，是摆在所有国家面前的现实问题。同时，值得关注的是，各国不同的利益诉求将在区域经贸与金融合作中深刻体现，积极求同存异，协调各方面利益，平衡各方关系，仍是深化区域内双多边合作的关键。

积极构建“一带一路”建设的信用风险保障机制

中国信保将继续履行政策性职责，充分发挥出口信用保险稳定外贸增长、促进开放型经济转型升级的作用，为青岛市外经贸平稳运行提供重要支撑。一是将根据党中央、国务院、省委、省政府的部署要求，立足政

中国出口信用保险公司

CHINA EXPORT & CREDIT INSURANCE CORPORATION

山东分公司

Shandong Branch

客服热线：0532-88709058

地址：青岛市崂山区香港东路99号

任，我这辈子的血汗钱就没有了。”事后，老人让儿子专程为网点送来了锦旗。其实，像这样的事情还有很多，为客户挽回盗刷损失、提供上门服务等等。正是因为支行营业部优美的营业环境，真诚、热情的服务态度，才能换来客户的真诚以待。

心系百姓打造贴心银行

整个营业室分区明确，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，便民服务区里除了常见的老花镜、医药箱以外，连轮椅和儿童推车都一应俱全，网点还可以提供哑语服务和英语服务。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。网点负责人指着锦旗告诉我们：每一个锦旗背后都有一段我们服务客户的动人故事，都是客户对我们的每一份认可，就像这一面“热情服务 尽职尽责”锦旗的来历。去年8月的一个周六，一位老人慌慌张张地来到该网点汇6万块钱，当大堂经理询问转账细节时，老人含糊不清地说北京的“侄子”，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，耐心地为老人解释。然而这名80多岁的老人情绪非常激动，不顾劝阻，拍打着桌子要求大堂经理马上为他办理。大堂经理担心老人过于激动会发生意外，只好好言让老人先坐下，并想办法要来了老人的手机，拨打了老人儿子的电话。直到老人儿子赶来劝导，老人才认识到自己真的被骗了，激动地说：“要不是你们这么负责