

### 山东银行业文明规范服务工作取得丰硕成果——

# 超5%网点获评示范或星级单位

□ 本报记者 王爽 实习生 蒯蕊

4月11日，2018年山东银行业文明规范服务表彰会议在济南召开。此次会议的目的是通过充分发挥“百佳”“星级”网点的示范引领作用，进一步推动全行业服务改进工作，不断开创银行业文明规范服务工作新局面。山东银监局党委委员、副局长邢安峰以及各银行类会员单位分管行长、文明规范服务管理部门负责人等共计210余人参加了会议。

截至2017年，山东银行业（不含青岛地区）已获评“百佳”示范单位22家，“千佳”示范单位213家，“五星级”营业网点111家，“四星级”、“五星级”营业网点分别为114家、112家，共计有超过5%的会员银行营业网点获评“千佳”“百佳”和“星级”营业网点，这一数量在全国也名列前茅。

### 推进文明规范服务

“文明规范服务工作作为银行业新时代转型进程中的重要工作，需要我们常抓不懈，要坚持‘以人民为中心’的政治站位，开启山东银行业文明规范服务工作的新征程。”会上，山东省银行业协会专职副会长张强说。

此次荣获“2017年度中国银行业文明规范服务百佳示范单位”之一的交通银行聊城分行营业部，自成立之初，就始终将业务发展和服务提升作为两项重点工作共同推进。在文明规范服务的探索之路上，该网点进一步提炼分行服务文化，充分发挥企业文化的引导作用，使服务文化成为业务发展的内生动力。

“也正是在这一过程中，我们逐渐培育出了‘水悦交行，尽善尽美’的服务理念。”交通银行聊城分行营业部大堂经理李丽说。

中国银行烟台分行营业部将柜面服务作为深入推进文明服务的突破口。据了解，该网点定期召开服务工作分析会，对当期服务情况进行点评；另外，通过每周通报和每天晨会点评等多种形式，建立文明规范服务长效机制；同时还建立了“客户满意度”调查机制，对提出建议的客户进行电话回访，不断提升服务质效。

### 创新打造企业品牌

在泉城济南，有这样一抹绚丽的“京城红”——近年来，它不断强化突出党建、创新、制度、执行与文化五个着力点，积极打造“心”网点，并创新了“文化+金融”的协同发展模式，打造出了独具特色的服务品牌。它就是北京银行济南分行营业部。

自2014年末搬迁至新址后，北京银行济南分行营业部即着手打造艺术品银行，作为山东省内首个艺术品保管、融资实体平台，该网点与荣宝斋强强联手，致力于服务高端艺术品收藏领域的特色金融产品。在紧密连接艺术品市场和金融市场的同时，极大满足了高端收藏家盘活藏品的需求。

北京银行济南分行营业部相关负责人介绍，目前该项业务累计发放金额2亿元，平均利率上浮40%，创造利润200万元，增加高端客户50户，真正实现了服务与业绩和谐共进。

同样是位于济南的中国农业银行济南高新产业开发区支行营业部，在打造服务品牌方面，创新地将建设“绿色银行”的发展理念同儒家特色文化进行有机融合，“这不仅是对经营转型的深化，也是对传统网点的智能化升级改造所作的有益尝试。”中国农业

银行济南高新产业开发区支行营业部相关负责人说。

### 消费者维权能力增强

当前，金融市场乱象丛生，“校园贷”“电信诈骗”等诈骗手段层出不穷，严重威胁金融消费者的合法权益。为此，中国农业银行济南高新产业开发区支行营业部专门在一楼大厅设立了消费者权益保护室，真正做到了操作有流程、资质有公示、风险有提示、权益有保障、隐私有保护、特殊客户有关爱，最大限度地为客户普及金融知识、规避金融风险。

“要充分认识到加强银行业消费者权益保护是整治市场乱象、防范和化解金融风险、推动银行业高质量发展的重要内容，并采取切实措施构建更加有效的消保工作机制。”张强说。

记者了解到，2018年，山东按照中银协部署将继续开展为期3个月的“普及金融知识万里行”活动，银行业协会也将同步开展各项消费者权益保护主题活动，不断扩大各类金融知识宣传普及活动的受众群体和覆盖面，营造和谐健康的金融消费环境，不断提升金融消费者满意度，确保金融消费者维权能力显著增强。

## 省企业融资网络平台对接贷款4671亿元

□ 记者 李铁 报道

本报济南讯 记者日前从人民银行济南分行获悉，自2016年12月融资服务网络平台系统开发上线至2018年3月末，已累计发布企业融资需求信息3.8万条，融资需求总额2.3万亿元，对接成功1.8万条，贷款金额4671亿元，企业平均获得贷款1500万元，贷款时间压缩2周至3周，累计降低融资成本2.6亿元。

据悉，2016年12月，人民银行济南分行开发上线了山东省融资服务网络平台，将全省336家省级银行机构和地方金融法人金融机构以及15397家银行分支行和基层网点连接起来。为打通银企对接内外网连通问题，2017年10月，人民银行济南分行在“山东政务服务网”开通“企业融资需求征集”功能，将平台升级为山东省企业融资服务网络系统，企业可随时通过互联网提交融资需求信息。

借助山东省政务信息共享平台整合汇集各部门涉企信用信息，系统开发的企业信用信息、税务部门的企业纳税信息、农业部门的农村土地确权信息、工商部门的企业登记信息等数据与企业融资需求打包，实时推送给全省所有银行基层网点，为金融机构审贷决策提供信息参考，共整合各类政务信息6300余项，涉及企业2100余家，有效解决了银企信息不对称的问题。

## 山东证监局召开证券期货机构监管会

□ 记者 王爽 报道

本报济南讯 4月17日上午，山东证监局召开2018年辖区证券期货机构监管工作会议。山东证监局副局长唐理斌作了主题为“回归业务本源，严守风险底线，推动辖区证券期货行业高质量发展”的讲话，总结回顾2017年辖区证券期货监管工作，分析证券期货行业存在的问题和风险，全面部署2018年重点工作。辖区4家证券公司、2家投资咨询公司、140余家重点分支机构主要负责人参加会议。

一年来，山东证监局坚持稳中求进总基调，紧跟市场形势，牢牢把握“依法全面从严”的要求，坚持强监管、促规范、抓服务、助发展、防风险、保稳定，持续督促行业机构建立健全合规风控内生机制，行业规范运作基础更加扎实，保持平稳发展势头，但仍需防范资产管理、股票质押、分支机构管理等方面存在的风险隐患。

会议强调，根据证监会系统2018年工作会议精神和工作部署，2018年辖区机构监管要重点落实以下五方面工作：一是坚决打好防范化解重大风险攻坚战，全力维护市场稳定运行；二是持续加大检查执法力度，对违法违规行为严肃问责，切实维护投资者合法权益；三是加大重点领域合规监管力度，全面提升机构自我约束能力；四是引导行业服务实体经济，实现高质量发展；五是培育一支政治过硬、本领高强、作风优良的机构监管干部队伍。

## 鲁证期货结对帮扶陕西延长县顺利脱贫

□ 记者 王爽 报道

本报济南讯 记者近日从鲁证期货了解到，陕西省人民政府网站日前发布《关于延长县等4县（区）贫困县退出的公告》。鲁证期货结对帮扶的贫困县（延长县）符合贫困县退出标准，拟退出贫困县序列。

据了解，延长县位于陕西省延安市东部，是国家扶贫开发重点县，也是中国证监会开展扶贫工作的9个定点联系县之一。2017年3月，鲁证期货积极响应中国期货业协会发出集合行业力量开展精准扶贫活动的倡议，参与了“一司一产、‘长’‘期’携手”精准扶贫活动，与延长县人民政府签署了《精准扶贫备忘录》。

为实现延长县交口镇高万家河行政村和郭家台村贫困人口的全覆盖，鲁证期货提供产业帮扶资金176万元，为上述两村建设果园水窖、围栏、包装用基础设施，提供培训、农家肥、栽植授粉树等，助力贫困农户脱贫致富。此外，鲁证期货还通过购买延长县的农产品15万元，为当地农民增加收入。

经过社会各界一年的共同努力，上述两村97户215人全部实现了脱贫目标，为国家脱贫攻坚战略贡献了力量。

## 中行山东省分行400亿元投入济南新旧动能转换基金

□ 记者 王爽 报道

本报济南讯 4月9日，由济南市人民政府举办的济南市新旧动能转换基金推介会在济南举行，中国银行山东省分行副行长景在伦代表中国银行山东省分行出席会议并参加签约仪式。

济南市新旧动能转换基金是由市政府发起，总规模不低于2500亿元，重点投向基础设施建设、十大千亿产业、新型城镇化建设和乡村振兴、文化旅游项目、城市更新改造、招商引资并购六大领域。

本次济南市政府新旧动能转换基金推介会，中行山东省分行营业部认缴400亿元投入新旧动能转换基金，后续将按照市政府相关工作要求积极参与济南市新旧动能转换涉及的重点领域和重点项目，助力济南市经济发展。

□ 责任编辑 蔡明亮

## 股权转让企业活

□ 记者 卢鹏 通讯员 费鹏 报道

3月29日，德州乐陵市，亚萨合美国强（山东）五金科技有限公司现代化生产线上，员工正在生产门窗铝合金件。

加快新旧动能转换进程中，该公司通过在国际市场的资本、资产运作，获得行业龙头瑞典亚萨合美集团股权并购，解决了资金、技术、人才等制约企业发展瓶颈。股权转让企业活，获得外资支持后，该企业每年技改、研发投入超过3000万元，先后引进300多名专业人才，研发出专利产品300余种，引进自动化设备20多台（套），生产效率提高了3倍，年销售额每年增幅达15%以上，去年销售额达8.3亿元。

## 山东上市公司协会召开规范运作培训会

□ 记者 王爽 报道

本报济南讯 4月17日，山东证监局指导山东上市公司协会在济南组织召开了山东辖区上市公司2018年规范运作培训会，通报辖区上市公司监管发现的主要问题和风险，对上市公司进一步提高规范运作意识和风险意识提出要求，切实维护辖区资本市场稳定健康发展。

山东证监局副局长赵洪军通报了山东辖区上市公司2017年发展情况及监管工作情况，以及在监管中发现的上市公司存在的主要问题和风险，强调在全省新旧动能转换重大工程已全面铺开的情况下，各公司要通过坚持规范运作，保持住持续利用资本市场开展资本运作所需的良好信用，保持住先发的优势和机会。

会议对辖区上市公司规范发展提出了具体要求：不忘上市初心，转换自身定位，保障上市公司内控机制有效运行；突出重点内容，保证及时准确，不断提高实质性信息披露水平；强化风险意识，坚持稳健经营，切实维护上市公司利益和中小股东合法权益；提高重视程度，完善监督约束，持续对大股东、董监高增持减持股份进行督促规范；聚焦主业实业，勇担社会责任，积极投身国家重大发展战略和全省新旧动能转换重大工程。



## 我省健全金融创新服务体系

□ 记者 王新蕾 报道

本报济南讯 记者近日从人民银行济南分行、省金融办了解到，我省聚焦“金融支持新旧动能转换重大工程”，正在加紧推动专项规划编制，健全金融创新服务体系。

人民银行济南分行党委书记、行长周逢民表示，人民银行济南分行主动对接全省经济社会发展战略，紧紧围绕省委省政府确定的工作布局，启动重点金融工作“1+4”三年攻坚行动。前期，人民银行济南分行组织12家省级金融机构召开了金融支持新旧动能转换工作座谈会，围绕科技金融等发展中存在的突出问题，赴青岛、烟台等新旧动能转换核心区对部分金融机构和企业进行了实地调研，并组

织对201家银行机构进行了问卷调查；同时，对441家企业进行了问卷调查，有针对性地了解了不同区域、不同规模、不同行业企业实施新旧动能转换过程中的差异；部署了银行业支持全省新旧动能转换，山东金融改革试验区建设，中小微企业信息征集、信息共享与信息产品应用等一系列调研。在调研的基础上，研究制定了《金融支持新旧动能转换重大工程3年攻坚行动规划（2018-2020）》。

山东省金融办相关负责人表示，当前，省金融办正在加紧推动专项规划编制、项目库建设、金融支持新旧动能转换政策制定落实等工作。在顶层设计方面，研究起草了《关于做强金融产业更好支持新旧动能转换的实

意见》，编制了《山东省金融产业发展规划（2018-2022）》，从融资服务、风险保障、服务实体经济、提升发展水平等方面提出举措和目标，将尽快实施印发。同时，正在建立新旧动能转换重大工程现代金融产业项目库，将打造一批符合新动能发展方向、满足实体经济发展的金融项目和品牌，涵盖1年、3年、5年发展目标及10年远景规划。

为突出“三核引领”，推动重点区域金融改革创新，省金融办积极指导济南、青岛、烟台3市在金融支持实体经济、财富管理、基金服务等领域创新举措；指导潍坊市开展现代保险服务创新试点；指导推动鲁南4市共同申报国家级普惠金融改革试验区。

防止价格跌跌不休，蒜农投保一呼百应

## 政府补贴为商河蒜薹保价护航

□ 本报记者 王爽 本报通讯员 崔广勋

刚进入4月，商河县龙桑寺镇齐庙村大蒜种植户吕广志看着即将长出蒜薹、丰收在望的大蒜，却忧心忡忡：“当下抢先上市的大棚蒜薹市场上每斤2.1元左右，等大蒜蒜薹批量上市，是否会重蹈去年价格暴跌的覆辙，再次遭遇重创呢？”

4月6日，村里的大喇叭广播：国寿财险到村里宣传办理蒜薹目标价格保险，当价格低于2.6元/斤时，国寿财险负责赔偿，且保险费的60%由政府“埋单”。天下真有这掉馅饼的好事！吕广志二话没说跑到村委为自己种植的10亩大蒜投保。

商河县副县长陈晓东介绍，作为全国知名的大蒜重点产区，商河县种植大蒜十余万亩，如果价格稳定，将成为农业增效、农民增收的支柱产业，但近年来蒜薹始终没有破解价格涨跌不定的“怪圈”，去年价格每

斤不到2元钱，扣除人力和种植成本，蒜农赚个白活。

作为助力乡村振兴战略的具体举措，日前，省物价局副局长李东方专门到商河县召开县、镇、村领导干部和蒜农代表参加的调研座谈会，征求意见建议，经研究决定将蒜薹价格引入风险保障机制，在商河县开展蒜薹目标价格保险试点，解决“丰产不丰收”的问题。李东方介绍，价格大起大落后隐藏的，是菜贱伤农、价高损害消费者利益的社会问题。该险种采取政府补贴，保险公司商业运作和农民自愿的形式进行投保，可以增强蒜农抵御市场风险的能力，保障市场供应和平抑物价。

尽管蒜薹价格犹如过山车飘忽不定，承保预示着会有较大的经营风险，但国寿财险济南公司凭借实力、品牌和服务优势，多次找到政府和物价部门主动“接盘”。公司党委书记、总经理陈红梅表示，作为央企，政治站位意识和责任担当理念必须牢固树立，为政府分忧、为农民解难，支持乡村振兴战

略是分内职责；将政府强农惠民助民政策落到实处，是应尽义务，不能光念“生意经”，两眼只盯着自身效益。

蒜薹价格指数保险涉及农民切身利益。国寿财险济南公司在承保过程中，40多名党员干部主动放弃清明小长假来到商河，组成20个工作组，冒着骤降的气温和大风走村入户，深入蒜地宣传发动、收集资料、验标公示，发放明白纸达4万余份，切实做到“三到户、五公开”，实现应保尽保。

商河县白桥镇党委书记陈爱国说，为将蒜薹保险办成阳光、惠民和富民工程，县、镇两级政府专门成立了领导小组，印发了实施方案，并组织召开专题会议部署。尽管该保险为新生事物，但由于政府补贴保险费的投入，且蒜农有前车之鉴，深受“蒜贱伤农”之痛，大家“一呼百应”，投保积极性异常高涨。截至4月15日，全县承保工作全部完成，359个村的13357户蒜农自愿投保93440亩，占全县种植面积的97%以上，以国寿财险

为主组成的共保体为此承担风险1.12亿元。

与开展其他险种不同，这几天国寿财险商河支公司经理靳世元成了大红人，更是大忙人，在当地相当“吃香”，找他咨询和投保的村民络绎不绝。靳世元介绍，今年蒜薹的目标价格为每斤2.6元，主要根据前3年平均价格确定；保费为每亩84元，分别由投保农户承担33.6元、省市县三级政府承担50.4元；最高理赔金额为每亩1200元。当市场价格低于每斤2.6元的目标价格时，公司按规定进行赔付。倘若蒜薹每斤卖到2元钱（低于目标价格6角钱），则1亩赔偿276.92元。赔款通过各家各户的“惠农一卡通”账户，由国寿财险直接划拨到账到户。

商河县物价局局长白朝阳说：“去年蒜薹滞销有的扔在路边白白烂掉，作为物价主管部门，整天头疼得睡不着觉。这下好了，政府出资补贴、国寿保价护航，等于为蒜农提供了兜底价，减轻了政府蒜薹购销工作压力，即使一文不值，蒜农每亩也能得到1200元的赔款。”