

扎根个金、服务消保，交通银行山东省分行董瑾瑾——

8天跑了12座城市的网点

□ 本报记者 徐佳

列车在轨道上呼啸而过，窗外的景色急速倒退，“哒，哒，哒……”董瑾瑾眼神放空，指尖敲击着小桌板，还在思考刚刚在潍坊分行开会讨论的内容。“用铜钱和篆书元素，体现文化底蕴”，她快速在微信对话框敲下几行字，才终于打开饭盒扒拉了几口。自示范单位创建工作一启动，她就成了“赶路人”，从一家网点奔到另一家网点，8天跑了12座城市。

董瑾瑾在交通银行山东省分行（下称“山东交行”）已有17年的金融服务历程，今年也是她负责消保服务提升和示范单位创建工作的第11个年头。工作年限虽然不长，却是消保工作的专家，用她自己的话就是“扎根个金、服务消保”。

文化引领 打造特色基层网点

2017年，董瑾瑾来到聊城分行营业部时，创建工作还未理出头绪，她是“带头人”，但更像一个“垦荒者”，怎么让聊城分行营业部从众多同业网点中脱颖而出？董瑾瑾觉得形成“有温度的网点文化”是解开难题的关键。

“得跟咱聊城分行的历史挂钩吧？”会议室里七嘴八舌的讨论，是董瑾瑾正在组织聊城分行营业部的员工们进行头脑风暴，交行元素、聊城运河、实体经济……一个个创意迸发出来。

在与分行驾驶员交流时，她了解到营业部曾经前往湖南帮助客户追回诈骗款，并意外发现了当地的诈骗团伙，她将这种用心做好服务、全力防控风险的服务精神融入到聊城分行营业部的文化内涵中。

不满足于上网查资料了解聊城历史，她主动拜访聊城博物馆、文化馆，几次登门与文化馆馆长结为好友，从同事那里征集到交总行信函、期刊等“老物件”，在营业部的沃德区设立了交通银行历史文化展区。

在她的努力下，聊城分行营业部最终形成了“水悦交行，尽善尽美”的服务文化理念，聊城分行营业部也凭着“文化引领”的特色，于2017年成功创建百佳网点。

此后，董瑾瑾坚持将“文化创建”融入千佳网点创建的全过程，2020年她打造了日照分行营业部“向阳而昇、服务至上”的“昇”文化；指导德州分行营业部确立了“有德之交”的文化主题；形成了威海荣成支行“交海行山，自在港湾”的服务文化；挖掘历史底蕴，提炼了潍坊寿光支行“根·本”服务文化……一个个基层网点在创建中形成了自己的文化底蕴和特色服务理念，在千佳、百佳、五星网点验收中异军突起。

“小事”蕴藏“大智慧” 发现难点解决痛点

消费者权益保护工作干起来都是琐碎小事，但是“小事”里往往蕴藏着“大智慧”。

2020年之前，信用卡投诉多一直是困扰山东交行的一大难题，信用卡投诉每年占分

行全部投诉比例超过80%。

“要善于发现难点，敢于解决痛点。”董瑾瑾分析后发现，一些投诉问题出在途径不畅上，“给我们一根专线，我保证把信用卡投诉率降下来！”

“客户本来想咨询和反映的只是小问题，一遍遍打不进客服电话，心里一窝火，小问题就变成了大问题。”2020年5月，山东交行成功申请设立了信用卡投诉处理专线，并开通信用卡投诉的快速直通渠道。信用卡客户的诉求第一时间有专线话务员悉心解答，客户的困难解决得快了，投诉量随之下降。

“消费者想要什么样的产品？消费者想要什么样的服务？”这是董瑾瑾想得最多的问题，2020年新冠肺炎疫情暴发，加速了金融行业数字化转型进程，客户对于无接触式金融服务的需求大幅提升，她提出采取客户喜闻乐见的直播形式，拓宽宣传渠道，信用卡业务积极打造美食探店直播品牌“吾先生来了”，开展两期“最红星期五”美食系列直播，在手机银行面向全国客户播放，以解锁泉城特色美食为切入点，形成对客户的大吸引力；手机银行以交银直播间为窗口，借助“交融共赢 筑梦远航”等投资报告会的机会搭建平台、共享资源，平均每场直播吸引3500余客户观看。截至2020年末，她所负责的信用卡和手机银行MAU两项指标均位列系统内第1位。

洞察金融形势 推动服务转型

全省市场监管系统

扎实推进防范和处置

非法集资工作会议召开

□ 记者 王爽 报道

本报济南讯 5月26日，省市场监管局组织召开了全省市场监管系统扎实推进防范和处置非法集资工作会议，对全省市场监管系统防范和处置非法集资工作（以下简称处非工作）进行了动员部署。

处非工作已成为全省各级各部门必须共同承担的一项重要政治任务。会议要求，全省市场监管系统要依据《防范和处置非法集资条例》规定和相关文件要求，将工作任务层层分解，全面履行法定职责；要按照当地处非工作机制牵头部门的统一部署要求，积极推进各项工作开展，尤其是要全力配合做好当前正在开展的养老领域涉嫌非法集资风险专项排查整治和互联网金融违法活动专项整治工作；要积极参与处非工作机制牵头部门协调沟通，厘清职责边界，防止出现工作“真空”地带，让不法分子有机可乘。

邮储银行济宁市分行强化政银联动——

奏响服务实体经济最强音

□ 记者 王爽 报道

本报济宁讯 邮储银行济宁市分行不断提升金融服务实体经济质效，优化金融营商环境，探索科学有效的金融服务模式，践行普惠服务实体经济成效显著。截至今年4月底，该行累计为全市居民发放小额贷款306.33亿元，发放小微企业贷款81.58亿元，为全市投放公司贷款139.03亿元，破解数万农户、个体工商户和小微企业主融资难题。

为解决民营企业无固定资产抵押、信息不对称、缺乏有效担保等融资难题，该行通过银税互动融资服务平台税务数据授权，创新推出纯线上贷款产品“小微易贷”，依据企业正常开具的增值税发票数据及所得税缴纳数据，为企业提供短期贷款融资，两天便可实现审批授信，线上自主放款，减少企业跑腿次数。截至目前，已累计发放“小微易贷”433笔，累计放款金额3.45亿元。

同时，发挥市场监管部门与小微企业联系紧密的职能优势及邮储银行点多面广、产品丰富的体制优势，共享小微企业登记和融资数据信息，精准掌握小微企业资金需求。该行配套30余种便捷产品，根据融资客户实际需求“一户一策”开展对接，打造市场监管和邮储银行资金支持合作新平台，为小微企业提供常态化、精准化、全方位的金融服务。截至目前，已向1296户中小微企业发放贷款6.02亿元。

为解决企业“融资难”问题，该行充分运用科技成果转换风险补偿政策，为科技创新型企业量身打造“科技信用贷”，以科技部门提供的风险补偿资金作为企业融资担保增信措施，企业可以不用提供担保物进行申请信用贷款，大大满足了科技型中小企业的融资需求。以企业专利等知识产权质押为企业提供贷款融资，使企业享受LPR利率60%的知识产权质押融资贴息政策。截至目前，该行已在济宁市发放“科技信用贷”23笔，累计放款金额1.02亿元。

今年以来，该行对普惠小微企业贷款利率全面让利，今年新发放的普惠小微企业贷款利率较年初下降近50个BP。以山东省农业发展信贷担保公司担保的模式为涉农企业提供贷款支持，在普惠小微企业贷款利率的基础上，给予担保费用全免、贷款利率补贴3个百分点的优惠政策，节省企业融资成本。截至目前，已发放省农担贷款13.7亿元，为企业节省成本近3000万元。

◆齐鲁绩效视角

牟平区创新机制、注重实效

预算绩效管理工作

驶入“快车道”

□ 闫育豪

2021年，烟台市牟平区牢固树立“过紧日子”思想，坚持“开源节流”理念，以预算绩效管理为突破口，创新工作机制、注重管理实效，推进预算与绩效一体化融合，从源头上“拧紧预算管理的水龙头”，祛除“财政资金缺口与低效无效沉淀并存”的顽疾，全面提升预算绩效管理水平。

实施“三个挂钩”管理，实现预算精准编制。一是项目入库与事前绩效评价结果挂钩，精准审核新增重大项目申报的必要性和实际需求金额；二是预算调整与绩效运行监控结果挂钩，调整调剂、压减收回低效无效资金，提高财政资金配置效率和使用效益；三是预算安排与绩效评价结果挂钩，“低效多压减，有效多安排”，增强预算编制的科学性。通过实施“三个挂钩”，剔除了低效和沉淀资金，加大对绩效好的政策和项目的保障力度，实现预算精准编制；促进了部门单位加快支出进度，提高预算管理水平。

建立“三项监控”机制，实现预算精准执行。建立“实时跟踪+动态预警+反馈整改”监控机制，及时掌握政策和项目进展情况，实现对项目绩效运行情况的有效监管。通过建立“三项监控”机制，一是督促部门单位实现项目早开工，快推进，提高预算执行效率；二是促进财政部门严格按照项目的实际支出进度和绩效情况，实行精准拨款，防止资金闲置沉淀；三是强化预算整改，对问题严重或整改不到位的予以暂缓或停止拨款，直至收回已拨付资金。对预计年底无法支出的项目资金及时进行清理收回，调整用于全区重点项目，推动财政资金聚力增效。

加大“三方联动”力度，实现全方位监督。一是建立绩效信息向人大报送机制，将全区重大项目和社会群众关注度高的项目的绩效目标和绩效评价结果随预算草案报人大批复和参阅，及时听取人大领导、代表委员意见；二是建立与审计部门会商机制，坚持资源共享、信息共享，“双向发力”督促部门单位提高资金使用绩效；三是建立绩效信息向社会公开常态化机制，在政府网站开辟绩效专栏，将财政重点评价结果向社会公开，主动接受社会监督。

支农有担当 服务有温度

菏泽全市农商银行精准施策为群众办实事

□ 本报记者 王爽 本报通讯员 蔡政彬 韦安然

5月28日，菏泽全市农商银行信贷产品暨“我为群众办实事”新闻发布会在鄄城县召开，会上介绍了全市农商银行“我为群众办实事”相关事项。

近年来，菏泽审计中心全面坚持省农信联社党委“123456”总体工作思路，深入贯彻落实“学党史、悟思想、办实事、开新局”要求，认真践行“服务‘三农’和实体经济”的经营宗旨，进一步发挥好农村金融主力军作用，为“三农”、个体工商户、小微企业和城镇居民家庭提供更加便捷、高效和低成本金融服务。

完善渠道，助力百姓融资畅通

初夏时节，山东天耕农牧林养殖专业合作社热闹非凡，一排排羊圈干净整洁。“这些年真要感谢农商银行的资金支持，贷款随用随贷，有了这个资金后盾，我可以放心扩大养殖规模了。”合作社理事长司全军说。

司全军的信心来源于单县农商银行“整村授信”的推进，2010年回乡创业的司全军成立了农牧林养殖专业合作社，运营中缺少后备资金是当时摆在他面前最大的困难。

举步维艰之时，单县农商银行经过初步考察，为其发放了20万元的发展资金，助其迈出了创业的第一步。随后几年里，随着养殖规模的不断扩大，单县农商银行高韦庄支行对司全军的授信额度逐年增加。由于养殖经验丰富、诚信经营，司全军先后获得“全国十大创业致富榜样”“山东省全民致富带头人”等荣誉称号。

菏泽全市农商银行结合省农信联社60余款信贷产品，两年来召开200余场信贷产品



菏泽农商银行工作人员驻村为居民办理贷款业务，缩短了服务距离。

新闻发布会，让更多的群众了解农商银行金融产品及相关政策。持续组织召开普惠金融乡镇对接会，邀请中小企业主、个体工商户、乡村致富带头人等参加对接会，并先后选派1500余名优秀员工以“挂职金融镇长”“金融村长”“金融驻村服务专员”的形式深入田间地头，逐村逐户送金融服务上门。完善信贷渠道，让信贷服务更便捷、更贴心。持续推进96668、96588贷款电话受理平台规范运行，在贷款派单、支行受理调查、审查审批到贷款发放、客户回访等环节，对各岗位人员进行全流程监督管理，持续提升金融服务质量。

贴近群众，创新普惠金融模式

“没想到农商银行都开到俺家门口了，现在不用出村，社保卡就能激活了。”村民赵大娘说。为解决老年人出行不便等问题，菏泽农

商银行将流动服务车开进乡村，开到老人家门口，方便他们办理各项业务，并提供“全年营业、午间不休、早晚延时”等暖心服务。该行流动银行车工作人员深入27个乡镇和牡丹区、开发区、高新区，把金融服务送到田间地头，送到百姓家门口，真正打通金融服务“最后一公里”。

一直以来，特色农副产品“养在深闺人未识”是个普遍现象。菏泽农商银行普惠金融服务站实现了农民自产特色农副产品的展示和销售，让深藏村户的农副产品“有人知、有人识、有人买”。同时，菏泽农商银行主动为黄集镇辖内脱贫户开通智e购商城，在两周时间内销售鲜切菜6000余支，真正为当地老百姓办实事，树立了菏泽农商银行“丹香公益”品牌形象。

菏泽全市农商银行一方面深入贯彻国家“互联网+”计划，强化电子银行建设，加强智e购电商平台建设，助力“农用物资下乡、农副产品进城”；加快“一卡通用智慧

前4月新单期交保费增长率超50%！

新华保险济南中支的底气来自哪里？

新华保险济南中心支公司(以下简称“济南中支”)始终以客户为中心，坚持价值和回归保险本源，秉承“合格成长”核心经营思路，2020年，实现保费收入14.55亿元，逆势增长20.15%。今年1至4月，济南中支价值保费和期交保费实现“双增长”，其中，价值保费同比增长25.4%，新单期交保费同比增长50.2%。

济南中支总经理姚猛说，做难事必有所得，济南中支坚持“合格成长”赛道，遵守两大铁律，久久为功，全面赋能泉城这片保险高地。

关键词：坚持

大明湖畔升起保险新星

作为省会的济南，随着齐东区域规划调整，中心资源的吸附能力持续增强，人口优势更加突出。人口多，行业主体也多，保险如何匹配？按照行规12%的匹配度，济南中支需要万名保险代理人。履新一年的姚猛开出沿着“合格成长”路坚持走下去的方药。

什么是“合格成长”？姚猛打开手机里一个名为“雏鹰起航”的文件夹，展示了一组数据：每月的增员率7%，合格率40%，这是硬性指标必须坚持。他自信地说：“我们

最大的特点是比别人更能坚持”，久守必失，久攻必克，以不变应万变，公司2017年1400多在册人力，现在是4289人，价值达成率全省第一。

顶层设计、统筹布局、错位竞争、均衡发展、形成合力——数据显示，2020年济南中支续期、个险新单、银代、团体险等业务条线齐头并进，市场占有率稳步提升达6.8%，良好的业务品质为发展提供了充足的空间与动能。

关键词：恳谈

让思想力量直抵人心

队伍分化、产能不均、流失率高是当前各家寿险公司遇到的普遍困境。近年来，济南中支一直严把增员关，并强调通过“恳谈”进行优增，以此来适应客户不断提高的保障需求。

“恳谈会如果一味在追求新鲜感上打转转，最后只会是雨过地皮湿。”姚猛说。

“恳谈会”是济南中支的特色，并被全省其他市机构学习借鉴。所谓“恳谈”，就是在相对固定的时间，上下级坐下来，或一对一、或一对多，下级员工说说心中的困惑，上级为下级指点“迷津”。一个月谈3回，分层级谈，连续谈，一次3天，一次2个

小时，一年36回，一次70多人，一年3000多次，产生飞轮效应。客观上讲，保险公司日常晨会形式有“共振”，并不代表思想有“共鸣”。搞恳谈啥时也不能忘了“走心为王”。

每一次恳谈准备，姚猛都要把谈话对象情况“像查户口一样扒得底儿掉”。只注重“保费热度”，而忽视了内在的思想引领，到头来很有可能本末倒置。对此，他们深刻认识到，恳谈只有既抓人眼球又打动人，才能取得实实在在的成效。在济南中支确定的济南城区机构3年规划图上，济南本部、大观支公司、市支支公司、槐荫支公司4家四级机构，服务范围覆盖了整个济南城区，按照该中支的规划，3年后仅济南城区人力规模就将达到7000人。

关键词：公益

党建引领的责任企业

党建引领发展，公益一脉赓续。济南中支自成立以来，始终自觉履行社会责任，积极投入公益慈善事业，广泛参与捐资助学、扶危济困、健康医疗、环境保护等公益慈善项目。2017年8月，“城市因你而美 新华伴你而行——新华保险关爱全国环卫工人大型公益活动”在济南落地。2020年8月底，