



中国银行 全球服务

服务专线: 95566

中国银行许昌分行

清点零钞赢好评 为民解忧显真情

本报讯(通讯员 张艺鸣 文/图)8月8日上午,多名商贸客户捧着几个纸箱走进中国银行许昌分行营业部,希望能够办理零钱兑换。该行快速成立一支由运营部和营业部组成的“清钞突击队”,经过一个上午的清点,该问题成功得到了解决,兑换3万余元。客户连声致谢:“中国银行的服务真赞,为我们解决了大问题,太感谢你们了!”

这是中国银行许昌分行提升服务、为民解忧的一个缩影。近年来,该行持续践行“文优服务”理念,不断追求服务品质,将银行网点作为服务人民前沿窗口的重要功能落到实处,全力做好客户服务工作。

坚持党建引领,凝聚奋进力量。中国银行许昌分行深入学习宣传贯彻党的二十大精神,紧跟国家政策导向,在为民服务方面持续精准发力,不懈追求更优质的服务。该行着力增强全

员服务意识,广泛听取客户建议,及时解决客户难题,动员全行干部员工团结奋进、务实重干,全面提升客户服务水平。

扎实业务技能,提升服务能力。为提升员工队伍整体素质,更好地服务客户,该行号召员工利用业余时间跨条线学习业务知识,推动员工技能水平提升,人人争当“小能手”,人人能当“多面手”,全面提高员工自身专业度及网点整体服务效率。不仅如此,该行不断强化业外培训,支持员工考取各类资格证书,全面提升员工综合素质,让每一位员工都能具备全面的知识储备,在服务客户过程中能够灵活应对、游刃有余。

优化服务设施,打通服务“绿色通道”。雨伞、书刊、轮椅、急救箱包等各种暖心设施在中国银行许昌分行营业网点一应俱全。这里,冬有热水,夏有冷气,服务周到,体贴入微,办理业务

的同时让人宾至如归。对于兑换大量零钞、残损币的客户,该行全力为客户开辟特殊业务专区,畅通金融服务渠道,打通服务“绿色通道”的“最后一米线”。

完善消保机制,畅通投诉渠道。中国银行许昌分行高度重视金融消费者权益保护,努力完善消保措施,在厅堂设置独立投诉接待区,认真倾听客户心声,听取客户意见、建议,对于客户提出的异议由专人负责,全力协调,积极开展金融消费纠纷化解,确保金融消费投诉有力,力争让每一位中行客户微笑而来,满意而归。

卓越的服务质量是银行核心竞争力的重要内容之一。该行相关负责人表示,将全面践行金融工作的政治性和人民性,始终保持高度的服务热情,持续推进优质高效的专业服务,着力提升客户体验,履行国有大行担当,不断提升客户的满意度和归属感。



图为零钞兑换现场

东城区税务局

开门纳谏优服务 税企互动零距离

本报讯(通讯员 苏梦茹)为更好满足纳税人缴费人合理需求,畅通诉求有效收集、快速响应和及时反馈渠道,近日,东城区税务局开展税企恳谈会、专项体验活动以及走访企业等活动,实现税企从“键对键”到“面对面”的良性互动。

该局积极收集纳税人对税务部门税费优惠政策落实、加强改进工作方法等方面的意见、建议,认真听取,虚心接受,要求一般问题即时办理,复杂问题分管领导跟办、难点问题“一把手”督办,做到“事事有着落,件件有回复”。该局要求,在规定时间内,对纳税人的诉求及时销号并转办,将处理情况反馈至纳税人,对普遍性、代表性需求做好

集中答疑,及时公布,对个性化、特殊性问题“一对一”有针对性解决,着力解决纳税人缴费人在办税过程中的疑难杂症,努力为纳税人缴费人提供更方便、更高效的办税服务。

截至目前,该局共收集意见、建议76条,其中,接纳改进74条,2条继续跟进。对于涉及到电子税务局和自然人扣缴端等系统需要完善功能的,相关需求已向上级反馈。下一步,东城区税务局将继续深入优化税收营商环境,以纳税人缴费人的满意为目标,为企业办实事、解难题、聚焦点,聚焦纳税人的需求和期盼,将税收服务向前延伸,不断提升服务质效。

鄢陵县审计局

将法治宣传融入审计全过程

本报讯(通讯员 周丽霞 张亚)近期,鄢陵县审计局按照法治政府建设的理念,坚持以法治思想为指导,立足审计监督职责,认真落实“谁执法谁普法”的普法责任制,将法治宣传融入审计工作全过程,推进审计法治建设工作走深走实。

普法宣传教育与依法审计互相融合。该局在召开审计进点会时,通过向被审计单位宣传审计法律法规、审计机关的职权职责和审计执法依据,使其充分了解自身在审计过程中拥有的权利、应当履行的义务和违反审计法律法规应承担的法律责任等,加强被审计单位对审计工作的了解。该局在交换审计意见时,向被审计单位和人员阐述审计发现的问题,解读问题定性和审计处理处罚的法规依据,强化被审计单位对财经法律法规的认识,发挥审计助推法治

政府建设的监督保障作用。

普法宣传教育与审计结果公告相互融合。该局认真落实《政府信息公开条例》,积极推进政务公开,加大审计结果公开力度,及时主动公开本年度自定项目审计报告以及审计查出问题整改情况报告,增强社会公众对审计工作的理解和支持,进一步增强依法审计的全面性。

审计宣传教育与审计整改监督互相融合。在开展审计整改工作中,该局通过召开审计查出问题整改会等方式,向整改责任单位讲解相关政策和法律法规、公开“晾晒”审计整改结果,对被审计单位进行再次普法,促进被审计单位和人员增强法治意识,促使被审计单位深入研究问题背后的根源和制度漏洞,把解决问题和建章立制结合起来,推动审计查出问题整改到位,促进制度完善,避免问题屡审屡犯。

农行襄城县支行

成功堵截一起电信诈骗涉案事件

本报讯(通讯员 杨绿科)近日,农行襄城县支行协助襄城县公安局反诈中心,成功堵截一起电信诈骗涉案事件,挽回群众经济损失36.5万余元,以警银协作机制有力震慑和打击了电信网络诈骗。

近期,农行襄城县支行营业室内勤主任王丹妮在巡查DRC系统风险预警时,发现中国农业银行“天蓬反欺诈平台天公预警系统”监测到一条对公账户风险线索,立即警惕起来。王丹妮随即核实该账户交易流水,发现该对公账户深夜连续发生几十笔交易,交易对象均为省外贸易公司,单笔交易金额从几万元至几十万元不等,资金呈现分散转入集中转出,符合网络电信诈骗交易特征。

王丹妮迅速向网点负责人汇报情况。经初步核实,对该账户进行管控,涉及资金36.5万余元。该网点负责人第一时间与襄城县公安局反诈中心联系,核

实该客户对公账户交易合法性,同时尝试联系该公司法人,询问账户交易往来缘由。该公司法人表示,此账户已经借给一个朋友使用,并且账户网银也在对方手中。得知这一消息,该网点负责人一方面稳住该公司法人,另一方面立即向反诈中心拨打电话反馈线索。经反诈中心核实,该账户确为网络电信诈骗涉案账户,随后在工作人员的配合下,警方成功将该公司法人控制,挽回群众经济损失达36.5万余元。襄城县公安局反诈中心对农行襄城县支行迅速反应、妥善处理给予充分肯定。

防范电信诈骗工作开展以来,农业襄城县支行严格落实账户管理主体责任,持续强化账户风险防控管理措施。此次积极配合警方堵截诈骗,充分展现了农行襄城县支行尽职尽责、务实高效的工作作风及工作人员高水平的职业技能。



“工行的服务真周到,热了有空调降温,渴了茶水解暑,真是咱百姓身边的银行。”连日来,工行许昌分行开展“爱心驿站”为百姓送“清凉”活动,践行国有大行的责任与担当。图为该行网点负责人热情为环卫工人送茶水。尚铁中 摄



工行许昌分行

积极打造“工行驿站+” 特色服务暖人心

本报讯(记者 王丽霞 赵晗旭 通讯员 尚铁中 王志红)“可以在空调屋里等孩子下课,实在是太棒了。”8月11日,在工行魏文路支行等孩子放学的孟女士说,“在这里等孩子,不用担心有人一直催你,还有工作人员贴心送上的白开水,需要的话还可以用驱蚊水。”近年来,工行许昌分行秉承“服务初心 人民称心”的使命,充分利用“工行驿站”阵地,打造“工行驿站+政务”“工行驿站+普惠”“工行驿站+财富”“工行驿站+生活”“工行驿站+公益”等场景,与惠民服务生态圈有机融合,让客户全方位体验工行金融与非金融服务,真正做到“您身边的银行,可信赖的银行”。截至目前,工行许昌分行辖区30家网点均设有“工行驿站”。

据了解,“工行驿站”作为工行践

行“金融为民”理念的前沿阵地,拥有丰富的内涵和特别的属性,既通过“走出去”开展宣传、做好公益与金融关爱服务,又立足网点,开展“工行驿站+”服务,着力打造百姓认可的“工行驿站”服务品牌。

除了开展形式多样的活动外,该行进一步完善“工行驿站”硬件环境设施,通过开放休息座椅、饮水设施、充电设施、无线网络、点验钞机等服务设施,以及急救箱、轮椅、打印机、老花镜、儿童座椅等服务用品,面向广大群众提供“渴了能喝水、热了能乘凉、冷了能取暖、累了能休息”的普惠性服务,并成立“户外劳动者爱心驿站”,利用“工行驿站”开展“夏日送清凉”活动,为户外劳动者开辟临时休息场所,为他们送去清凉和健康。

“能帮我补办一张社保卡吗?”8月

11日,工行紫云路支行来了一名行色匆匆的客人,询问得知原来该市民的社保卡丢失了,着急需要补办。随即,该客人在工行紫云路支行成功补办社保卡。拿到社保卡后,该客户激动地感叹工行许昌分行的服务真是细微周到。

工行许昌分行工作人员介绍,为更好服务市民,工行许昌分行依托“工行驿站”公益服务品牌,开展“工行驿站+”品牌建设,工行许昌分行与我市公积金中心共同打造“工行驿站+公积金驿站”,提供公积金一站式服务。与此同时,该行不断延伸服务触角,想客户所想、急客户所急,服务更贴心、更周到,扩大服务覆盖面,取得了良好社会效应。据悉,今年,工行许昌分行在2022年13家生态化场景网点基础上,新建5家生态化场景网点,累计建成18

家“工行驿站”特色场景网点。其中,“工行驿站+政务”11家、“工行驿站+普惠”1家、“工行驿站+财富”2家、“工行驿站+生活”1家、“工行驿站+公益”2家、“工行驿站+幸福”1家。

接下来,工行许昌分行将继续深入贯彻落实以客户为中心的发展思想,践行“金融为民、金融利民、金融惠民、金融安民”,积极打造“工行驿站+”特色服务,全面构建有温度、有情怀的融合开放服务生态,全心全意打造您身边的银行、可信赖的银行。



襄城县审计局

全面推进服务型行政执法建设工作

本报讯(通讯员 张军民 李元捷)今年以来,襄城县审计局坚持服务型执法与依法审计相结合,坚持做到“四个注重”,全面推进服务型行政执法建设工作,不断提高审计执法水平和服务质量。

注重学习宣传,打造审计氛围。该局开展多种形式的网络培训,依托审计大讲堂、中国审计数字在线等多种网络平台学习最新审计相关知识,并定期进行审计业务考试,增强执法责任意识和责任意识,使全体审计人员能够及时了解最新的审计工作动态,扩充审计业务知识面,更好地履行

审计监督职能。

注重履行指导,提高审计质量。该局根据“回头看、强调研、补短板”的思路,坚持“三个强调”,把质量要求贯穿于审计工作的全过程各环节。该局强调制订合理可行的审计方案,明确审计重点内容、实施方法步骤,为现场审计提供依据和基础;强调现场审计规范有序,细化审计现场任务分工,压实分管领导、审计组组长、主审、成员以及法规审理部门的质量控制责任,坚持运用好审计项目现场管理清单,提高现场审计工作质效;强调审计报告准确合规,严格规范审计报告的内容、格式、措辞,做

到审计评价客观公正、审计问题定性准确、审计意见恰如其分、审计建议切实可行。

注重督查督办,提升审计效能。该局坚持边审计边整改重实效,对在审计过程中查出的问题,能立即整改的要求做到限时纠正,即查即改。对一些带有普遍性、倾向性的问题,审计组按照服务基层、服务单位的原则,帮助被审计单位从体制机制上分析原因,从建章立制入手,健全长效管理机制,以巩固审计整改成果。

注重业务培训,锤炼审计本领。该局坚持从基础抓起,从必备环节抓

起,积极主动开展审计业务培训。每周开设一次审计业务讲评活动,由该局业务骨干讲解审计业务技术方法和法律法规知识,通过每周一次的讲课活动,为干部职工定期“充电”,思考审计怎么干、怎么干好审计,营造浓厚的学习氛围,促进审计业务能力提高,为推进服务型行政执法建设工作奠定基础。

