

# 淄博银行业

淄博市银行业协会会刊  
Z I B O Y I N H A N G Y E

第4期  
2022年



季刊 2022年第4期  
(总第十期)

内部资料·注意保存

主办单位  
淄博市银行业协会  
编辑出版  
淄博市银行业协会  
指导单位  
淄博银保监分局



网址: <http://www.zbbanker.com>  
微信公众号: 淄博市银行业协会

# 淄博银行业

Z I B O Y I N H A N G Y E

## 监管指导委员会

主任: 毕磊

副主任: 李东升 冉广旭 刘明明 宋海澎

郭传刚

委员: 唐云龙 杜卫亮 高丽雅 孙朝阳

孙凯 黄向政 李华锋 曹迎欣

刘冬冬 王秋静

## 行业指导委员会

主任: 苏小龙

委员: 段宗臣 吴箫 方高鸣 王华 孙中会

蒋保成 马春成 李大鹏 于生 王红军

任继军 范海燕 尹谨超 郭兆浩 单锋

吴林 张昌盛 史付贵 郭华 刘永久

陈静 程玉 刘荣君 玄俊峰 范英健

张爱娟 崔现学 张庆春 孙希荣 杨军

马兆峰 谭圣宝 段书雷 卢进才 林海

李柏万 王有学

## 编委会

主任: 于晓丽

副主任: 魏光辉

委员: 杨建设 王玉生 耿冀 聂钰珂 赵军

姜靖 王阳 孙晓迪 杨志红 张娜娜

张奇

# 目录 | Contents

## ■ 监管动态

- 1 淄博银保监分局用心做好新市民群体的“六度”金融服务
- 3 淄博银保监分局推动实现政务服务与银行业务“一网通办”

## ■ 市场热点

- 4 山东银保监局“用心、用情、用力”持续推动“适老化”金融服务提标升级

## ■ 协会工作

- 9 淄博市银行业协会积极开展金融知识普及月宣传活动
- 10 淄博市银行业协会开展文明规范服务提升活动 改进辖内银行网点服务质效
- 13 淄博市银行业协会组织参加行业规范建设培训

## ■ 清廉金融

- 14 中国银行淄博分行开展“儒风齐鲁·清廉金融”主题团日活动
- 15 浦发银行淄博分行党支部开展“清廉金融文化读书会”活动
- 16 威海市商业银行淄博分行持续打造清廉金融文化建设高地
- 17 坚守丹行使命，弘扬清廉精神—张店农商银行清廉金融文化建设
- 19 周村农商银行大力推动1+N对外、对内监督打造清廉农商员工队伍

## ■ 行业规范建设巩固年

- 21 农业银行桓台县支行紧盯员工行为管理 深入推进“合规教育年”活动
- 22 齐商银行召开内控品质提升工程验收评估座谈会
- 23 临淄农商银行三个加强深入开展“行业规范建设巩固年”活动
- 24 高青农商银行做好结合文章提升“两项监督”成效

## ■ 乡村振兴

- 25 光大银行淄博分行金融支持乡村振兴
- 26 扩大服务半径 助力乡村振兴—博山区八陡镇“齐商乡村驿站”揭牌
- 27 博山农商银行“贷”动桔梗产业发展
- 28 沂源农商银行暖心助农“金瓜”传递丰收硕果

## ■ 消保工作

- 30 农业银行桓台县支行开展“防范金融领域非法代理维权风险 保护金融消费者合法权益”主题宣传活动
- 31 浦发银行临淄支行识破“京东客服”诈骗，守护客户“钱袋子”
- 33 张店农商银行“三个意识” 夯实信访根基

## ■ 新市民金融服务

- 35 张店农商银行圆“新市民”创业梦
- 37 桓台农商银行钻研服务新路径 用心服务新市民
- 38 沂源农商银行提升金融服务质效 赋能新市民幸福生活

## ■ 温度银行

- 40 挺身而出扑烈火 党员带头显担当—农业银行淄博湖田支行
- 41 服务长者食堂 中国银行淄博分行提供贴心服务
- 42 金融保障不静默 温情服务显担当—齐商银行临淄支行疫情防控值守工作纪实
- 44 “爱心早餐”送一线 张店农商银行同心抗疫暖人心
- 45 临淄农商“红马甲”化身“跑腿”助农助困

## ■ 员工风采

- 46 廉洁赋—学廉崇廉倡廉有感 交通银行淄博博山支行 王静
- 49 《墨梅》—临淄农商银行 张亮
- 49 《清莲》—齐商银行芦湖支行 姚玉琦
- 50 《廉》—东营银行 黄小倩
- 51 《正气养廉》—临淄农商银行 侯金岭
- 52 无事难行长振奋 人生能忍考修为—东营银行 王芳

## ■ 会员单位介绍

- 53 中国工商银行淄博分行
- 53 交通银行淄博分行

## 淄博银保监分局用心做好新市民群体的 “六度”金融服务

淄博银保监分局紧紧围绕银保监会和山东银保监局关于新市民金融服务工作要求，将加强新市民金融服务作为实现共同富裕和实现以人为核心的新型城镇化的重要路径，积极推进辖区各银行保险机构新市民金融服务工作向深向实，着力增强新市民的获得感、幸福感、安全感。

**扩大金融服务供给，支持新市民就业创业有力度。**通过加强对新市民创业的信贷支持、加大对吸纳新市民就业较多的小微企业的金融支持力度、提高新市民创业就业的保险保障水平等方式为新市民创业就业贡献金融力量。张店农商行推出“新市民商户贷”、“新市民创业贷”等新市民专属贷款产品，重点支持新市民群体中城镇登记失业人员、就业困难人员（含残疾人）、返乡创业的农民工、网络商户、建档立卡贫困户、农村自主创业农民等人员，目前“新市民商户贷”已累计发放 1012 户、1.04 亿元；“新市民创业贷”已累计发放 1698 户、2.87 亿元。渤海银行淄博分行主动与新市民较为集中的创新创业基地、产业工业园区等重点区域对接，如积极同大学生创业园企业账房财务公司对接，为新市民群体提供专业化、多元化的金融服务。淄博人保财险创新上线新市民专属线上化保险服务平台——“新市

民关爱保”，提供“居业无忧”组合保险、“安业保”系列产品，积极为新市民群体就业提供保险服务。

**优化住房金融服务，满足新市民安居需求有深度。**通过支持增加保障性住房金融供给、支持住房租赁市场健康发展、满足新市民合理购房信贷需求等方式，构建满足新市民住房安居需求的立体化金融服务体系。建设银行淄博分行优先支持保障性租赁住房项目，重点拓展“工业园区+住房租赁”“存量商改+住房租赁”“集建地建设+住房租赁”“老旧小区改造+住房租赁”“乡村振兴+住房租赁”“城市更新+住房租赁”等项目支持模式，目前已投放信贷 2.2 亿元。工商银行淄博分行持续优化新市民住房金融服务，基于新市民及农户特点多维度科学审慎评估其信用水平，适当扩大收入证明认定范围，配套提供差异化贷款政策，今年以来累计服务新市民客群 86 户、涉及贷款 5000 万元。

**落实相关政策要求，助力新市民培训教育有态度。**通过支持新市民更好获得职业技能培训、优化新市民子女教育金融服务等方式帮助新市民群体及其子女获得更高层次、更加优质的教育培训。农业银行淄博分行大力推广“教育机构贷”，加大对新市民职业技术教育、技能培训等金融支持力度，促

进新市民提高文化素质和技术技能，增强创业就业能力，目前已累计办理教育e贷29笔、金额443万元。沂源博商村镇银行创新推出基于新市民子女教育的“健康成长贷”，与区域内学前教育单位合作，以信用方式为学生家长提供一站式资金支持，将原本按年度缴纳的学费转换成月度还款方式，最大限度降低新市民家庭为孩子学费的支出压力，以批量化方式进行服务，累计支持282户新市民获得子女教育资金支持1017万元。

**强化保险服务支持，增强新市民健康保障有精度。**通过推广城市定制型商业补充医疗保险“齐惠保”、有针对性的提升商业健康保险的补充作用和覆盖面，不断增强商业健康险对新市民群体的保障作用。“齐惠保”作为城市定制型商业补充医疗保险，2022版项目将新市民纳入可参保对象范围，为新市民提供保费更低、保障更全面的惠民保险产品。淄博人保财险针对新市民医疗健康补充保障需求，创新研发不与社保、户籍挂钩的“人人安康”医疗保险和“岁岁安康”癌症医疗保险产品以及“安康无忧”“安康百分”重疾保险产品，目前已累计为580余人次提供上述保险服务，涉及保险金额29亿元。淄博中华联合财险聚焦建筑工人、煤矿工人、快递骑手、出租车及网约车司机、代驾等职业风险较为突出的新市民群体推出“新市民意外险”保险业务，目前承保驾驶人意外险、团体意外险等业务保费收入1310万元。

**丰富养老金融产品，改善新市民养老服务有温度。**通过合理满足养老服务机构的融资需求、积极参与养老保险第三支柱建设等方式，着力满足新市民群体的养老金融服务需求。沂源农商行加强与民政部门、养老机构合作，推广“养老保障贷”产品，

通过床位收费权质押，缓解养老机构担保难、融资贵问题，助力培养一批能够可持续发展、运营规范、市场口碑良好的养老服务机构，推动增加养老服务供给。淄博太平人寿开发以新市民、新业态人群为主要目标客户的“太平岁岁金生专属商业养老保险”，为新市民提供专业、灵活的养老服务方案，该产品突破社保限制，对灵活就业群体等新市民集中的人群，提供了更多选择，目前已实现保费收入1911万。

**优化基础金融服务，提升新市民获得体验有广度。**通过提升基础金融服务的便利性和可得性、保护新市民金融消费者合法权益、加强金融知识普及和宣传等方式，着力改善新市民群体的金融获得体验。招商银行淄博分行为新市民群体提供免费使用的一站式企业数字服务通用平台“薪福通”，帮助新市民创业者全面管理企业“人”“财”“事”，提高办企业管理效率，降低企业运营成本，目前已为淄博当地770家企业、1.5万外来务工人员提供各类基础金融服务。张店农商银行设立新市民服务专柜，提高新市民获得线下金融服务的便利性。周村青隆村镇银行开展“寻找新市民”移动外拓营销活动，走社区、跑商圈，上门开展正式签约和“有感反馈”。齐商银行维护新市民群体中农民工的合法权益，上线农民工工资监管平台，实行农民工工资专户管理，目前代发项目146个，代发农民工工资共计9.3亿元，代发农民工工资5.73万人次。东营银行淄博分行组织开展“情暖新市民，金融赋能美好生活”为主题的金融知识普及活动，目前共成立七个新市民宣传小组，组织开展金融知识宣传10余次。

# 淄博银保监分局推动 实现政务服务与银行业务“一网通办”

董潇

联合行政审批服务局推进政务服务系统与银行自助设备整合，打造“15分钟便民服务圈”，进一步深化“放管服”和“一次办好”改革。一是统筹部署、凝聚合力，激发“敢为”责任担当。在“无证明城市”建设和政银邮商战略合作基础上，接续推动政务服务系统适配银行自助设备。联合行政审批服务局和大数据局等制定印发《“一网通办”自助服务体系建设提升工作方案》，明确时间表、路线图和任务清单，压实各方责任。在充分调度各机构自助设备基本情况的基础上，制定科学合理可行的推进计划，按照“机构类型全覆盖、农村城市均惠及”的工作思路，综合考虑硬件条件、升级难度、改造成本等因素，确立首批试点机构。二是狠抓调度、紧追落实，拧紧“作为”责任链条。督促首批试点机构切实提高思想认识、发挥先行优势，建立“主要领导负总责、分管领导直接抓、指定部门总牵头、责任人员具体办”的工作机制，畅通与上级行技术人员的沟通渠道，明确主要负责同志作为第一责任人，做到重要工作亲自部署、重大问题亲自过问、重点环节亲自协调，确保各环节运行顺畅。

推动首批试点银行加强对技术规范的学习理解，全力争取上级行支持，坚持结果导向和有解思维，力促技术破题。组织召开“一网通办”推进会议，为试点银行搭建沟通交流平台，通过分享工作进度和技术路线，校正优化推进方向。三是一体推进、整合服务，确保“善为”惠企利民。坚持“体验一体”，确保各行集成式自助终端系统中的事项要素、办理流程 and 用户界面一致，用户体验相同。督促试点银行根据事项清单和办事指南制定服务流程，将政务服务纳入网点服务体系，充分释放自助终端便民服务效能。发挥银行点多面广优势，立足网点做好阵地宣传，同时利用微信公众号、短视频等平台加大宣传力度，提高设备知晓率和使用率。截至11月末，辖内已在14家机构完成732台银行自助服务终端与政务服务系统的整合工作，支持集成办理不动产、公积金、行政审批查询打印、便民缴费等百余项政务服务事项。

## 山东银保监局“用心、用情、用力” 持续推动“适老化”金融服务提标升级

山东银保监局始终坚持金融工作的政治性、人民性，认真落实党中央、国务院决策部署，积极推动辖区银行保险机构开展适老化金融服务提标升级，精准助力解决老年人跨越“数字鸿沟”问题。经过三年的不懈努力，山东辖区老年人享受智能化服务水平显著提升、便捷性不断提高，线上线下服务更加高效协同，解决老年人面临“数字鸿沟”问题的金融服务长效机制基本建立。

### 一、强化监管引领，以“用心”的态度下好金融助老“先手棋”

充分发挥监管“指挥棒”作用，认真研究、科学部署，通过出台政策、健全机制、强化监测等措施，确保优化老年金融服务落到实处。

（一）制定“精细化”实施办法。制定出台《山东银保监局解决老年人运用智能技术困难实施细则》，坚持以“制度跟进，新老兼顾，网点统筹”为思路，顶层设计提升辖内老年人金融服务三年规划，建立“监管牵头+行协引导+机构参与”的协同机制，完善政策支持，做好服务保障。印发《山东银保监局办公室关于进一步提升老年人金融服务便利化水平的通知》，指导协会出台《山东省银行

业适老化网点服务规范》与《山东省保险业适老化网点服务指引》，规范适老特色网点配置标准，从环境设施、人员服务、业务功能、社会责任、应急管理等方面提出要求，督促指导各机构持续完善适老化服务措施。

（二）建立“常态化”服务机制。指导辖区银行保险机构制定配套实施方案，重点围绕“传统与创新”“线上与线下”“普遍适用和分类推进”等原则，聚焦老年人高频事项和服务场景，以季度为节点制定阶段性目标，挂图作战，倒排工期，推动老年人享受智能化服务更加普遍，服务机制体制更加完善。截至2022年底，辖区各银行保险机构制定或增添服务老年人相关内容的经营考核制度共765份，已逐步形成专业服务、专门流程、专项考核的经营模式。

（三）实行“紧盯式”跟进落实。加强日常监测，及时跟踪分析相关政策落实进展及成效，不定期选择部分机构开展现场督导，尤其针对营业网点场所布置、设施配备、营业时间、便民服务措施等关键点开展重点排查，对发现的问题，要求涉事机构即查即改。“3·15”消费者权益保护周及9月

份金融知识宣传月期间，山东局相关负责同志带队开展现场走访、集中座谈，加强窗口指导和现场督导。推选出15家营业网点作为济南地区首批适老化服务特色网点并对外公开，方便消费者选择。

### 二、着力常规建设，以“用情”的意识打好服务升级“持久战”

引导各银行保险业金融机构站稳营业网点“主阵地”，坚持“便利、贴心、特色”的服务理念，紧抓老年客户所想所需，优化网点适老化服务环境与流程，创设定制化特色服务，为老年客户提供更加优质服务体验。

（一）持续推动网点布局更加“便民”。为更好满足农村老年人、残疾人等弱势群体支付服务需求，督促银行保险机构不断调整优化金融服务网点布局，持续加快农村服务网点建设，提高县域老年群体金融产品和服务的可获得性。如农商行、村镇银行充分发挥地缘、人缘优势，合理布局助农取款服务点，积极构建辐射全辖行政村“最后一公里”的金融服务圈，满足老年客户足不出村即可实现基本的存、取款金融服务需求。

（二）持续推动厅堂建设更加“温馨”。针对老年人习惯网点办理业务的共性问题，督导银行保险机构持续加强网点“适老化”设计改造，增配轮椅、老花镜、医药箱等设备设施，有条件的机构建设改造无障碍通道、无障碍卫生间，切实提高无障碍服务水平。营业网点弹性配置老年人服务专员，为老年客群提供咨询、指引、帮办、代办的“一站式”便利化服务。设置老年人优先的绿色通道，推进临柜老年客户优先叫号、优先办理等服务。截至

目前，辖区银行保险业网点适老化改造覆盖面达到95%；老年人特色服务网点已达4420个；开设老年人绿色通道或专属服务窗口1.97万个，较2019年年末增加9741个。

（三）持续推动上门服务更加“贴心”。引导银行保险机构在风险可控的前提下，积极使用智能技术或便携式智能服务终端设备，探索开展金融服务简链、缩程，扩展上门服务项目，赋能老年人生活。如针对高龄、失能、残疾等特殊困难人群，农商行成立移动金融服务队，及时上门解决老年人业务办理难的问题。农业银行组成进村镇、进社区业务办理团队，为老年人现场办理社保卡、信息修改、激活、密码重置等业务，方便老年人社保卡的账户管理和使用。日照银行推进金融惠民服务站建设，布放流动银行服务车，积极做好“家门口”的金融服务。截止目前，辖区银行保险机构累计上门办理业务59.76万次，切实做到了特殊群体服务质的显著提升。

### 三、推动服务下沉，以“用力”的措施打好重点领域“攻坚战”

聚焦老年金融消费者数字金融服务接受度低、身体行动不便、保障需求高等重点问题，督促辖区机构坚持智能创新和传统服务相结合，通过线上线下联动发力、丰富产品体系、强化宣传引导等措施，让老年人敢用、会用、想用智能化金融服务，更好地共享信息化发展成果。

（一）优化“应用系统”，做到“适老化”金融消费更便利。为有效解决老年人在使用智能设备过程中“看不清”“找不到”等问题，大量银行保

## Market hotspots | 市场热点

险机构上线一键切换“长者版”“简洁版”等老年模式，采用大字体、大图标，突出查询、转账、缴费及保险金领取等高频交易事项，增加语音朗读、语音搜索等功能，切实提升系统的易用性。截至目前，开发或升级官网、官微、手机APP等提升老年人业务便利性的机构数量达306家，适老版手机APP使用量达4566.22万人次。为保障老年人运用智能设备过程中的资金安全、信息安全，银行保险机构运用多种安全保护工具，加强业务办理的识别与提醒。工商银行对特定年龄、特定渠道、特定单笔转账金额及以上的老年客户分类进行电话提醒，莱商银行在其手机银行中设置亲情安全铃，有力保障了老年人资金安全。

（二）延伸“智能场景”，做到“适老化”金融服务更全面。指导辖区机构结合老年人日常高频生活事项，加强部门间涉老数据信息共享，主动介入医疗、交通、文旅等多方领域，打造“金融+生活”服务生态模式，提供“菜单式”就近便捷为老服务。目前已在智能服务柜员机（STM）渠道接入1364项政务服务事项，其中省级401项、市级963项；办理类事项912项，省级145项、市级767项，涉及社保医保、公安户政、公积金、不动产、办事指南等多个领域，仅2022年新上线政务服务便达641项。在STM“跨省通办”专区建设方面，已输出跨省通办事项150余项，承接30个外省市830余项政务服务，包含养老保险待遇资格认证、待遇领取证明查询打印等老年人高频办事事项，极大便利了群众的异地办事需求。

（三）紧抓“产品适配”，做到“适老化”金

融产品更丰富。督促机构结合辖区老年人数量、特征、经济社会发展等因素，积极讨论研发地区性适老产品，增加金融产品供给，提高金融产品适配性，真正做到适老服务深入落实、不浮于表面。如针对老年人喜爱定期存款的偏好，多家银行机构推出老年人专属卡、大额存单、专属理财产品等，深受老年客户喜爱。阳光财险针对老年人发生骨折风险较高的情况，推出i保·老益壮互联网老人骨折险产品，满足老年客户产品多样化需求。德州地区保险机构积极探索城镇老年职工长期护理保障问题，已累计为54.14万城镇职工承保长期护理保险，提供658.73亿元风险保障，有效保障了老年躯体失能人员的生活护理。

（四）注重“宣传引导”，做到“适老化”金融教育更精准。山东局领导班子主动靠前，紧抓“弘扬敬老传统，乐享智慧金融”活动等时机，向社会发声，呼吁行业共同努力，让老年人群体成为“政策温度”的直接受益者。积极对接人民银行济南分行、省公安厅联合开展反诈拒赌宣传活动，组织辖内机构针对老年人的银行、保险、支付等金融服务开展宣传教育，提高老年人防骗意识和自我保护能力。鼓励机构积极探索适老化宣传路径，走进老年人聚集场所，通过城市广播、收集线上宣传等渠道，开设老年人银行保险金融知识专题，举办“生活课堂”，打造“老年消保课堂”专区，时时刻刻做提升老年人金融素养的传播者。

### 四、做好“适老化”金融服务的几点体会

（一）坚持“为民监管”是做好“适老化”金融服务的核心。金融行业具有较强的公共属性，与

老年客户群体金融需求的获得感、幸福感息息相关，作为金融监管部门，有责任、有义务引导辖区机构为老年客户提供更加便捷舒心的金融服务环境。要始终坚定“为民监管”理念，把实现好、维护好、保障好老年客户群体金融服务作为监管履职尽责的出发点与落脚点，聚焦老年客户群体最关注的热点难点问题，不断健全组织体系、完善工作机制、丰富监管措施，极力满足老年消费者最关心、最直接、最现实的需求。同时，打铁还需自身硬，要不断提升监管人员的综合素质与专业能力，深入汲取国内外“适老化”金融服务的先进经验，寓监管于服务中，着力推进适老金融服务建设。

（二）坚持“换位思考”是做好“适老化”金融服务的基础。做好老年群体金融服务，需要真正了解老年客户群体在金融服务方面的真实需求，“想老年人之所想，急老年人之所急”，懂得换位思考。充分考虑不同老年个体之间的差异，并随之调整金融服务细节及流程，以此为老年客户提供更周全、更贴心、更直接的便利化、定制化、贴心化金融服务。在硬件设施上，重点考虑老年客户身体等生理特点，配备老花镜、常用药品等；在软件服务上，重点考虑老年客户生活习惯等心理特点，安排大堂经理主动跟进，努力提升老年客户的获得感、幸福感。

（三）坚持“特事特办”是做好“适老化”金融服务的关键。提升老年人金融服务获得感，既要主动适应我国老龄化趋势，也要考虑金融科技迅猛发展背景，指导银行业保险业金融机构不断丰富金融服务适老举措，帮助老年人跨越“数字鸿沟”。一方面，要充分发挥传统服务方式兜底保障作用；

另一方面，要大力支持适应老年人金融科技应用发展，自动将老年人来电接入人工坐席，简化自助服务终端操作步骤，使用便捷式智能终端为出行不便的老年人上门服务等措施，为老年人提供更有温度的金融服务。

（四）坚持“宣传引导”是做好“适老化”金融服务的保证。老年人相较于年轻人风险偏好低、接受新生事物的能力也较差，对数字金融服务与产品缺乏了解和信任，加剧了对金融工具使用的“水土不服”。要加强数字金融知识的普及与宣传，使用通俗易懂、接地气的语言介绍金融产品，提升老年人对数字金融产品和服务的信赖感。同时也要注意加强老年消费者权益保护和金融知识普及，引导机构走进社区、县镇乡村、老年大学等老年人口聚集地开展宣讲活动，通过分享金融诈骗真实案件等方式提醒老年人警惕诈骗侵害，以金融力量化解社会痛点，强化老年消费者风险防范意识。

### 五、存在的问题及下一步工作

经过三年集中攻坚，山东银保监局辖区解决老年人运用智能技术困难工作取得显著成效，适老改造取得重要进展，适老服务质量明显提升，全行业金融服务敬老助老长效机制基本建立。但仍然存在一定问题和短板：一是适老设施改造还要进一步深化。受客观条件限制，适老改造未能实现全覆盖，因受网点增设、系统优化及产品设计权限在上级机构、资金及科技人员力量不足、核心业务系统租用第三方平台、建筑规划限制等原因，一些机构适老化改造进展较为缓慢。二是特殊客户群体服务意识和水平还要进一步提升。个别网点老年人数量多、

## Market hotspots | 市场热点

窗口少，不能根据客户人数灵活开设窗口，导致老年人排队时间等候过长，且未在叫号机系统上增设老年人优先取号功能，老年客户因服务不满意而产生的投诉时有发生。三是金融知识普及力度还需进一步加强。未能抓住一“点”持续走深，宣传形式多、辐射范围广而深度不够，涉老宣传教育效果不突出，存在部分地区宣传对象重叠而偏远地区宣传教育覆盖不充分的失衡现象。

下一步，山东银保监局将持续深化金融适老高质量发展，形成系统性、制度性局面，做优做强金融适老服务。

（一）建立健全金融适老服务长效机制。督促指导银行保险机构将“适老”金融服务作为营销业务中的关键一环，加快建立完善金融适老服务长效

机制，突出重点，细化措施，弥补短板，统筹推进疫情防控形势下金融适老服务高质量发展。

（二）持续推动适老服务建设升级。夯实机构主体责任，督导机构发挥主动性、积极性，聚焦老年客户的高频金融服务事项，持续推动机构优化网点服务环境，升级服务设施，完善服务功能，创新适老服务产品，切实提升老年群体金融服务满意度和便捷度。

（三）持续强化监管引领。综合运用制度规范、检查督导等手段，持续关注老年人等特殊群体金融服务质效。在推动机构做好金融消费者预防性保护的基础上，以消费投诉反映出的问题为切入点，加强源头治理，全面保护特殊群体消费者合法权益。

（山东银保监局消保处）



# 淄博市银行业协会 积极开展金融知识普及月宣传活动

按照山东银保监局活动方案要求，淄博市银行业协会积极推动全辖银行机构开展“金融知识普及月 金融知识进万家 争做理性投资者 争做金融好网民”宣传活动。本次活动，淄博市银行业协会多措并举宣传普及金融知识，助推淄博市实体经济发展。



一是借助淄博市民政局平台对本市社会组织开展金融知识普及宣讲活动。为加大对社会公众金融知识的普及力度，借助民政局组织召开淄博市社会组织规范化建设培训会暨重点工作推进会的契机，通过选拔出的社会团体金融知识培训讲师为全市社会团体组织进行金融知识普及培训。首场金融知识培训在淄博市社会组织党群服务中心举办。活动结

束后通过协会微信公众号、网站、报纸等多渠道对本次活动进行宣传。第一讲圆满结束后，赢得各路人士好评，对银行业社会团体金融知识培训讲师下发表扬通报。

二是借助淄博市行政审批服务局平台在淄博市“一网通办”集成式自助终端系统增加金融模块。为更好地宣传普及金融知识，进一步提高淄博市银行业服务质效，淄博市银行业协会积极对接淄博市行政审批服务局，在淄博市“一网通办”集成式自助终端系统增加金融模块，向社会公众推介各银行的政策、产品及服务。目前已成功在“一网通办”集成式自助终端系统上线【新市民金融服务】模块，对各会员单位制作的新市民产品服务手册、新市民金融服务政策清单等信息进宣传展示，着力增强新市民的获得感、幸福感、安全感。



## Association work | 协会工作

三是在协会官网及微信公众号开设金融知识普及月专栏推送本次活动内容及会员单位动态。金融知识普及月期间，协会收集整理各会员单位的经验做法，提炼工作亮点，多维度多平台对各会员单位的优秀做法和典型成效进行宣传，向社会公众展现淄博市银行业的良好形象。活动月期间在协会官网、微信公众号及外媒共发布宣传稿件 46 篇。

淄博市银行业协会积极践行为社会大众普及金融知识的担当，有效开展本次金融知识普及月宣传活动的同时将形成该项工作的常态化机制，不断提升社会公众金融素养和防范意识，帮助公众护好自己的“钱袋子”，为营造清朗金融环境提供了强有力的服务和保障。

# 淄博市银行业协会开展文明规范服务提升活动 改进辖内银行网点服务质效

淄博市银行业协会通过开展以“新形象，心服务，新未来”为主题的文明规范服务提升活动，促进提升辖内银行网点服务质效。

### 一、统一思想，明确标准，扎实开展文明规范



### 服务提升活动

近年来，随着金融科技服务水平不断提高，网点到客量和柜面业务办理量不断减少，中银协《银行业营业网点文明规范服务示范单位创建工作管理



办法》中对银行机构提出的标准高、落地费用高，但是银行作为服务行业、窗口行业，服务质量的高低在某种程度上直接决定着社会对银行的认可度、美誉度，网点服务质量的提升不容忽视。针对这一情况，淄博市银行业协会向所有会员单位书面征询意见，并分批召开座谈会，就服务提升活动形成统一意见：立足淄博实际，将服务提升活动由评优择优定为全员参与、全面提升。

为使文明规范服务提升活动有据可依，淄博市银行业协会参考中银协 T/CBA201-2019(R[1]2022)

《银行业营业网点文明规范服务评价指标体系和评分标准》部分内容，结合《全国文明城市实地督导手册》《关于推进全市国际语言环境建设的意见》，制定了《淄博市银行业营业网点文明规范服务评价评分标准》，包括网点环境、网点设施、服务功能、员工管理、岗位规范、服务制度、服务文化 7 大模块，下设 71 个小项，涵盖软硬件等各项服务，为淄博市银行业文明规范服务标准化管理提供参考。

考虑到各机构所辖网点数量不均，为使活动有序开展，做到改善一批，提升一批，自评一批，评估一批，采取分批次的自评与评估工作，计划用三年时间扎实推进文明规范服务提升活动开展。

### 二、加强培训，典型引路，促进文明规范服务提升活动落地

为促进文明规范服务提升活动有效落地，使各会员单位充分把握规范标准，淄博市银行业协会举办服务提升活动专题培训，针对《淄博市银行业营业网点文明规范服务评价评分标准》的 71 项条目逐一作了详细解读，对会员单位提出的问题答疑解

惑，通过现场交流学习，培训效果显著。培训中，组织现场观摩、学习交流，各会员单位到“2018 年银行业文明规范服务千佳单位”农业银行淄博高新技术产业开发区支行营业部现场观摩，并邀请文明规范服务优秀单位做经验分享，充分发挥文明规范服务示范单位带动作用。培训结束后，各会员单位开展转培训工作，让辖内银行网点充分了解规范标准，切实做好各项工作。

2022 年文明规范服务提升活动中，会员单位加大资金倾斜力度，给所辖营业网点统一增补、更换标识，统一增设爱心专席、服务驿站，统一配备便民服务设施，有改造计划的网点结合标准进行更加智能的改造，全年累计对 273 家网点改造升级，179 家网点进行深度清洁。活动中，会员单位加强员工队伍建设，开展文明规范服务、柜面业务、安全保卫等培训，有的聘请礼仪培训老师，对服务礼仪进行特训，有的聘请专业的英语、手语老师培训特殊服务，提高员工特需服务本领，切实增加客户体验感，提高客户满意度。

在本次文明规范服务提升活动中涌现出许多先进典型网点，以邮储银行淄博市朱台支行为例，邮储银行朱台支行位于临淄区朱台镇寿济路与博临路交叉路口，是一家农村网点，营业面积 140 平方米，其厅堂卫生干净整洁，各类设施配套齐全，布局合理，物品摆放整齐有序，员工根据客户需求，自觉自发创新设计了“温馨便民服务卡”，并推出了大堂七项“温馨便民服务”，打破了传统意义上只有面积够大功能分区才最全的传统观念，极大地改善了客户体验。

## Association work | 协会工作

### 三、严谨评估，总结经验，推进营业网点文明规范服务质效提升

为使淄博市银行业文明规范服务提升活动更加客观公正，切实达到提高辖内银行网点服务的目的，淄博市银行业协会成立了专家委员会，负责监督文明规范服务提升活动有序开展，并对文明规范服务提升活动提出合理化建议。评估工作中，坚持公开、公平、公正原则，根据《淄博市银行业营业网点文明规范服务评价评分标准》，以实地为基础，科学评价网点的文明规范服务，由37个会员单位评估人员组成评估组，专业委员会成员任组长，分组实行A、B角制度，评估人员进行现场独立打分，对本行网点实行全组回避制度，A角组如遇本行网点由相应B角组进行。

2022年度全市参与本次文明规范服务提升活动的营业网点共452家，占全市营业网点总数的47%，按参与本年度活动网点数量的25%从不同单位中随机抽取网点进行现场评估，共抽取了114家网点，根据金融机构性质不同，在现场评估中共评出14个优秀典型网点。辖内参与本次活动的银行营业网点，服务环境均有不同程度的提升，服务水平均有明显改善。

本次文明规范服务提升活动的开展，使辖内银行网点的服务环境得到改造优化、服务体系更加完善，员工的服务意识不断增强、服务流程更加规范。淄博市银行业协会将持续开展服务提升活动，积极引导会员单位全面提升服务质量，打造淄博服务品牌，树立淄博银行业良好服务新形象。



## 淄博市银行业协会 组织参加行业规范建设培训

为进一步落实山东银保监局“规范建设巩固年”工作部署，纵深推进合规文化建设，厚植行业合规文化底蕴、提高行业经营管理水平，推动行业高质量发展，11月15日，协会组织全市银行业会员单



位参加山东银行业新形势下行业规范建设的培训学习。为提高培训效果，鉴于疫情防控及工作岗位的不同，分别采取现场学习、线上自学和回放学习等相结合的方式灵活组织。本次培训重点围绕监管合规新变化、合规管理新领域、合规管理架构、合规管理内容、合规文化建设等方面进行讲授。全市38家会员单位及所辖分支机构高管人员、中层管理人员及一线从业人员等共计9190余人参加了本次培训。通过培训，对我市银行业加强风险防范和合规履职意识，不断完善行业规范建设及合规文化建设体系，落实好行业规范建设各项工作要求打下了坚实的基础。



# 中国银行淄博分行开展 “儒风齐鲁·清廉金融”主题团日活动

郭加琳

为贯彻落实清廉金融文化建设要求，弘扬清风正气，涵养廉洁文化，帮助青年员工树立正确的廉洁观、系好第一粒廉洁扣，近日，中国银行淄博分行组织开展“儒风齐鲁·清廉金融”主题团日活动。辖内 27 名青年员工代表走进临淄·齐文化廉政教育基地参观学习，探寻廉政文化之源，重温廉政兴国历史规律。



活动在全体人员洪亮的中华人民共和国国歌和中国共产主义青年团团歌的歌声中拉开帷幕。中国银行淄川支行优秀青年员工代表做团旗下的演讲，她结合自身工作分享了清廉文化的认识，如何在日后的工作中践行清廉文化，呼吁青年员工要不忘初心、立足本职、锤炼品格、磨练意志、严守廉政底线，

为中行的发展贡献自己的青春力量。

以史为师，探古学廉。齐文化作为中国优秀传统文化的重要组成部分，蕴含了内容丰富、特色鲜明的廉政思想，建立了以“廉为政本”“勤俭持政”“以民为本”“以法治国”为主要内容的齐文化廉洁思想体系。在讲解员的带领下，全体人员聚精会神地参观、聆听，通过丰富的图文展板、投影体验、藏品展览等方式领略齐文化廉洁思想体系的发展历程。从姜太公“廉洁自律正己化人”，到管仲“尚俭戒奢废私立公”，再到晏婴的“持廉守正节俭戒奢”，青年员工代表对齐文化廉政理念有了更加深刻的认识。

参观结束后，青年同事们纷纷在多媒体互动区



参与“德廉测试”并签署“廉政承诺”。

通过“儒风齐鲁·清廉金融”主题团日活动的开展，进一步激发广大青年员工学廉、思廉、践廉

热情，强化青年员工的廉洁自律意识，激励大家真正做到心有所畏、言有所戒、行有所止，不断拧紧思想“总开关”，脚踏实地走好人生路。

## 浦发银行淄博分行党支部 开展“清廉金融文化读书会”活动

李博

2022年10月19日，在党的二十大召开之际，浦发银行淄博分行党支部在认真学习济南分行“2022年清廉金融文化建设活动实施方案”基础上，组织全体党员开展了一次“清廉文化读书会”活动。

党支部所属四个党小组发言人分别分享了《中国共产党百年廉洁政治之路》之十“廉洁政治树立形象”篇、方志敏《可爱的中国》之“清贫”篇、《党员干部廉洁修养镜鉴》之“贪污受贿得来的富贵不会长久”篇、《党员干部廉洁修养镜鉴》之“加强家庭廉洁教育，严防贪腐进家门”篇，大家重温我党百年廉洁政治之路，领会革命先烈的清廉事迹，交流如何增强党员干部廉洁修养，谈心得体会和感

悟认识，使广大党员受到了一次生动的清廉文化教育。

广大党员纷纷表示，我们要弘扬革命先贤甘于清贫、乐于奉献的红色精神，自觉抵制享乐主义、奢靡之风，筑牢思想道德防线，始终保持廉洁自律的行为规范。

下一步，浦发银行淄博分行党支部将继续按照监管部门及济南分行党委部署，深入推进本支部清廉金融文化建设，培育清廉金融理念，把清廉金融文化建设纳入日常经营管理全过程，推动形成守纪律、讲规矩、遵法制、明大德、守公德、严私德的清廉金融文化思想和行为模式，全力打造廉洁支部。



## 威海市商业银行淄博分行持续打造 清廉金融文化建设高地

清廉文化建设是新时代社会主义先进文化的重要内容，是新形势下推动全面从严治党的新的载体与途径。威海市商业银行淄博分行努力建设健康向上的党内政治文化，培植富有生机活力的清廉文化，使全行始终保持一种蓬勃旺盛的精神状态和良好风尚。

### 一、制度育廉，增强清廉文化约束力

一是从制度入手，发挥“他律”对“自律”的基础性约束作用，织密扎牢“不能腐”的制度网，使党员干部、全体员工有规可依、有矩可循。全面梳理行内各项规章制度，完善业务操作流程，从制度、流程、系统和机制上规范权力运行，做到用制度管权、管人、管事，有效防范廉洁风险；二是积极推动管党治党、依规治行及党风廉政建设进一步向基层延伸，对各岗位廉洁风险情况进行全面评估，建立常态化的防控机制；三是坚持开展每季度的员工失范行为排查工作，了解员工“八小时”之外的情况，不放过任何有苗头和倾向的行为和表现。四是推行谈心谈话制度，组织开展任前谈话、诫勉谈话和廉政谈话，坚持“三个必谈”，对党员干部进行及时有效的提醒；放大考核机制效应，将党风廉

政建设纳入整体考核体系，在全行营造“守纪也能创造价值、违纪必须付出代价”的清廉文化氛围。

### 二、教育促廉，增强清廉文化感染力

一是开展常态化的廉洁文化教育，用清廉金融文化理念引导教育员工，促进干部员工廉洁意识的巩固提升；二是坚持全员教育，把全员纳入党风廉政教育的范畴，通过召开教育警示大会等形式，让廉政文化走进全行员工心间；三是坚持重点教育，针对中层干部、信贷条线等重点岗位人员，通过集中学习、召开员工座谈会等方式，形成领导班子成



员带头学，重点岗位自觉学的良好氛围；四是严明政治纪律和政治规矩，常态化开展党纪党规学习教育，加强党组织锤炼，从严抓好党员培训锻炼，狠抓“三会一课”，规范化落实提高党内政治生活的时代性、原则性和战斗性。

### 三、宣传倡廉，增强清廉文化渗透力

一是因地制宜，利用走廊空间，打造具有分行特色的清廉文化长廊，使干部员工随时随地接受党建文化教育和引领；二是大力涵养清廉文化，加强廉政宣传，深度培植不敢腐、不想腐、不能腐的健康氛围，常态化落实廉政风险预警提示，组织党员干部参观革命纪念馆、组织重温入党誓词、开展党性教育实践等活动，推进党风廉政建设向更高层次发展。

下一步，威海市商业银行淄博分行将深入学习贯彻党的二十大精神，进一步加强教育、监督、



预防制度建设，逐步建成内容科学、程序严密、配套完备的反腐倡廉制度体系，落实新时代党的组织路线要求，坚定不移走中国特色金融发展之路。

## 坚守丹行使命，弘扬清廉精神

### ——张店农商银行清廉金融文化建设

清廉金融文化建设是维护金融行业安全稳定运行，涵养金融行业良好政治生态的重要基础和保障。张店农商银行党委积极作为，压实主体责任，赓续

前行，奋楫争先，倡导全行员工上下联动、人人参与，当好清廉金融文化建设的实践者、维护者和宣传者，进一步构建张店农商银行清廉金融文化建设长效机

制。

### 一、树起“第一标杆”，夯实清廉文化主体责任

为提升清廉金融文化建设大格局，行党委严格落实从严治党主体责任，做好顶层设计，带头推动清廉金融文化建设，树起“第一标杆”，树牢“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，稳中求进、守正创新，把清廉金融文化建设和经营管理一起抓，同谋划同部署同落实。一是为进一步夯实党风廉政建设“一岗双责”要求，逐级签订2022年党风廉政建设责任书，切实增强从严治党治行、正风肃纪的必要性和主动性。二是为持续推动党风廉政建设新局面，党委书记开展生动、严肃的集体廉政谈话。三是开展对各部室、支行负责人、对新提拔干部、对新入职员工廉政从业谈话，提前打好廉洁自律“预防针”，进一步夯实干部员工廉洁从业意识。四是行党委及中层以上人员进行廉洁从业宣誓。以全面从严治党带动全面从严治行，营造风清气正、人人合规的浓厚氛围。庄严宣誓，不仅加深了对廉洁从业的认识，洗涤了心灵，增强了廉洁从业的自觉性，更提升了廉洁自律、拒腐防变的思想防线。

### 二、聚焦思想建设，打造高效清廉金融文化

为推动清廉金融文化建设高效机制，行党委聚焦思想建设，组织党员干部员工认真学习关于加强党风廉政建设系列内容，用好《“大挎包”里的故事》等教育书籍，创新党员教育新形式，形成党员教育“三餐机制”，各党支部开展学习累计达748次。一是掀起支部党员学习热潮。各支部建立学习制度，每月组织党员群众定期开展学习。党委理论学习中



心组规范运行，年初制定学习计划，建立全行在职党员群，每月按计划开展学习和交流研讨，年初以来下发各项学习资料62期。二是建立和做实“两项监督”工作制度。编制印发300余份“两项监督”工作手册，做到党员人手一份，每月形成“两项监督”风险排查报告及时录入支部委员会，并建立倒

查追究制度。三是建立党员过“政治生日”长效机制。依托行史馆组织党员干部重温入党誓词，重温入党申请书，畅谈入党体会，为90余名党员发送政治生日贺卡。截至目前，已组织开展5期党员过“政治生日”系列活动。四是组织328名党员和群众参与观看专题片《永远吹冲锋号》。牢记反腐败永远在路上，保持反腐败政治定力，不断实现不敢腐、不能腐、不想腐一体推进的战略目标，坚持以雷霆之势反腐惩恶，打好自我革命攻坚战，持久战。

### 三、赓续清廉金融，筑牢反腐倡廉文化阵地

为进一步推进清廉金融文化建设常态化，各岗位员工从自身岗位，延伸至“廉洁从业，从我做起”的实际行动中，将廉洁、风险、合规意识转化为自觉行动。一是持续开展中华优秀传统文化、革命文化、社会主义先进文化、廉政文化和农信“大挎包”精神五项教育，在清明节、“五四”和“七一”等

节点，组织参观爱国主义教育基地、观看红色电影、祭扫缅怀革命先烈等活动。二是每月组织开展“廉洁，从我做起”主题征文，在内网廉洁合规文化专栏择优发表。2022年全行员工积极参与投稿180余篇。三是全面加强从源头预防，组织参观廉政教育基地，观看警示教育片，发送廉洁短信提醒等方式，充分做好清廉金融宣传教育，不断加强广大干部员工自律意识，把警钟敲得再响些，把预防针打的再勤些，做到慎初、慎微、慎行，牢牢把住思想上的“总开关”。四是为进一步激励党员干部认真履职尽责，勤勉敬业作表率，清正廉洁当标杆，行纪委精心制作了《党员干部廉洁自律提示卡》和《致张店农商银行党员干部的一封信》，发给全行党员干部，以此增强党员干部牢记初心使命，赓续红色基因，激发前行动力，筑牢反腐倡廉清廉金融文化阵地。

## 周村农商银行大力推动 1+N 对外、对内监督 打造清廉农商员工队伍

郑军

2022年周村农商银行立足辖内实际，积极采取多项举措，全面落实党风廉政建设责任，为全行业务高质量发展奠定组织基础。

### 一、对外推行“阳光服务卡+”

为着力打造一支专业、廉洁、高效的营销团队，周村农商银行创新开展“阳光服务卡”推广工作，

为每位客户经理定制专属“阳光服务卡”，强化员工日常工作行为监督约束，提升金融服务水平，累计向 4000 余位存量客户和 8000 余位新增对接客户推送，全部经营支行完成阳光服务短视频的编制和推广工作。同时，对今年发放的贷款进行电话回访及现场走访，累计抽查 430 笔，未发现贷款办理过程中吃拿卡要等工作作风问题。

### 二、对内推行“员工廉政家访+”

该行将清廉文化建设作为日常的基本动作持续推进。与周村区纪委监委联合开展“打造指尖上的廉政提醒”活动，将区纪委监委廉洁监督提醒半径延伸到行内副职级以上管理人员，持续开展党风廉政文化教育引导，聚焦日常工作，紧盯作风问题，开展纪检监察。如坚持逢会讲廉政、逢会讲纪律机制，在月度分析会等重要工作会议上，用省联社、审计中心等下发的违纪违规典型案例进行警示教育，警示全员清醒认识违规违法行为危害，全面做好自查自纠、自我约束、隐患整改和互相监督，如：开展“1+N 清廉金融文化进家庭”员工廉政家访活动，“1”即 1 次覆盖全员的家访，“N”即配合家访工作开展的多个活动，含发放廉政教育进家庭倡议书、组织员工及家属参观临淄齐文化博物馆、组织家属与员工签订 2022“家行联动廉洁监督卡”、拍照制作“清廉美满家庭”合影后赠与员工家庭等活动，

形成“家+行”联动廉洁防护网；本次活动目的是以“关心员工日常生活、关注员工健康成长”为出发点，全面系统地了解员工生活状况、思想状况和社会活动状况；注重对员工人文关怀、心理疏导和情绪引导，及时帮助员工解决思想、生活、工作、家庭等各方面困难，同时结合员工异常行为排查系统建设，重点在同防共建、携手共治；向家属反馈该员工在单位的工作表现情况和政治思想状况以及一些行为习惯；了解家庭对本单位内部管理等方面的意见和建议及需要组织帮助解决的问题和困难，让家属时刻在员工身边吹廉政风、算廉政账、把廉政门、当廉政监督员，共建廉政幸福家庭。

加大对各部室和营业单位工作纪律、重点工作和工作措施的执行，形成经常性抓落实、促提升的工作机制等方面，取得了一定效果。如：加强纪检与各条线联动，将信访投诉、审计检查、疑点排查等反映出的问题线索，进行深入剖析，盯紧问题发生根源，前移治理关口；加大监督执纪问责力度，对出现思想波动、问题苗头和被处分人员，更要在思想上进行教育引导，充分发挥好“四种形态”中第一种形态，从源头做好防范；完善了关键节点员工纪律报备机制，严明特殊时期、关键节点员工的组织纪律，严格管理，坚决杜绝出现组织涣散、纪律松弛的现象。

# 农业银行桓台县支行紧盯员工行为管理 深入推进“合规教育年”活动

农业银行桓台县支行以员工行为管理为突破口，深入推进“合规教育年”活动，全面深植合规理念，培育合规习惯，夯实合规基础，构建长效机制，促进全行安全、稳健运行。

## 一、强化日常管理，弘扬员工行为“正能量”

（一）组织全员学习。制定《教育培训计划》，聚焦党建要求、战略规划、能力提升、客户经理、基层员工，将风险合规、消费者权益保护、反洗钱、存款保险、防案控险等有关内容纳入各类培训重点内容，提升业务素质和合规操作能力。

（二）强化全程管理。建立职业生涯全流程合规管理机制，做到员工入职有合规培训，上岗有职业和业务“双导师”指导，评先评优、职务晋升和退休离岗有合规审查。建立员工考勤通报机制，不定期抽查通报考勤情况。建立八小时内外管理机制，按照“一报二谈三核查”路径，通过员工个人事项申报、全员家访、谈心谈话、员工行为排查等活动，了解全员工作履职、家庭重要情况、社会交往、司

法查办等情况。

## 二、加强日常监测，打造员工行为“防火墙”

（一）强化网格监督。畅通网格举报反映渠道，传导举报奖励制度和举报人保护方式，突出对有效预警信息和快核快处工作的考核，加大案件风险信号识别、发现的考核奖惩力度。

（二）强化系统监测。充分运用行内各类预警系统，做好实时拦截和预警处置工作，排查异常业务和员工异常交易行为。如运营管理部建立了风险预警信息定期提示制度，结合尽职监督发现问题，按季组织召开运营风险分析例会。

（三）强化现场排查。利用投诉举报和行内外系统提取的可疑线索，定期或不定期排查员工异常交易变动和员工外部兼职情况，特别是关键岗位人员的账户交易、资金借贷、行内外投资和社会关系往来情况，排查发现5名员工存在员工异常行为，及时消除风险隐患。

## 齐商银行召开内控品质提升 工程验收评估座谈会

赵玮

为全面落实银保监会“内控合规管理建设年”活动要求，强化内控品质建设，近日，齐商银行召开内控品质提升工程验收评估座谈会。淄博银保监分局党委委员、副局长李东升，城商行监管科科长曹迎欣一行出席，齐商银行党委书记、董事长李大鹏，党委副书记王涛等行领导，相关部门负责人及工作专班成员参加会议。

工作专班代表首先汇报了本次内控品质提升工程的组织落实情况、整改完成情况、整改成效及后续工作计划，演示了“内控品质提升管理系统”的主要功能。内控品质提升工程历时9个月，总体整改完成率超出预期，较为圆满地完成了阶段性任务。

李东升对齐商银行在内控品质提升工程中取得的成绩表示充分肯定，对下一步工作的深化落实提出三点要求：一是加强配合，落实整改验收的主体责任。二是认清形势，找准内控品质提升的发力方向。从加大监督力度、考核正确引导、加强合规文化建设等几个方面着重发力。三是笃行致远，确保品质提升取得实效。内控品质提升是一个长期过程，需要持之以恒、常抓不懈。

李大鹏对淄博银保监分局的指导和帮助表示感谢，对专班和全行各部门的工作成果给予肯定。针对工作中存在的不足，他强调一方面要进一步扩大案例仓库和问题范围，提高认识，把整改成效推向基层和全员，真正提高全员的认识和能力水平；另一方面要做好上下联动，全员配合，完善配套机制，进一步加大考核和追责力度，使整改向更全面、更深入、更高效、更彻底推进。

此次会议的召开，标志着内控品质提升工程评估验收工作的全面启动。下一步，齐商银行将以此次会议为契机，加强组织领导、做好协调配合，再领会、再整改、再巩固，持续提升精细化管理水平。



## 临淄农商银行三个加强 深入开展“行业规范建设巩固年”活动

**加强领导，压实责任。**一是健全组织领导体系。成立“行业规范建设巩固年”活动领导小组，实行“一把手”负责制，加强对活动的统筹部署和指导。及时召开活动动员会议，定期召开活动推进会议，确保做到部署到位、调度推进到位。二是细化措施有序推进。制定《临淄农商银行“行业规范建设巩固年”活动方案》，聚焦“六个提升”，明确各层级、条线、部门规范建设的职责分工，将工作任务一件件分解、一项项量化，形成7个层面、20项具体措施的工作清单，提出标志性工作成果，逐项明确责任人和完成时限，层层压实责任。三是强化督导确保实效。将“行业规范建设巩固年”活动纳入全年重点工作，建立月度督导、季度总结、年度评价的考核制度，将各单位活动开展情况和效果作为年底评先树优的重要依据，切实提高活动开展实效。

**加强联动，形成合力。**一是强化组织联动。构建“上对下”的部署、监督机制，做好工作节点提示和工作进展的调度，利用部室挂包督导、条线业务检查等方式，加强对支行活动组织、推动措施、规范建设、制度执行等方面的监督指导；畅通“下

对上”的评议、反馈渠道，通过座谈交流、领导调研等途径收集基层对规范建设的意见、建议30余条，根据意见、建议修订完善制度10余项，创新工作模式2项，解决实际问题5项，不断提高工作推进有效性。二是强化内容联动。将规范建设与“信贷基础管理提升”“金融服务提升”等重点工作相结合，深入查找各项工作中的缺陷和漏洞，对重要制度和流程进行再造，全面提升各项工作水平。

**加强宣传，营造氛围。**一是总结活动进展，反映工作成效。积极挖掘工作中的特色，及时总结活动成效，形成工作信息20余篇。加强内部交流，通过编发《合规简报》的方式，增加各单位间的互动交流。二是强化活动宣传，发动全员参与。坚持广泛发动、全员参与，利用内网网站、微信公众号、网点LED屏等载体，加大活动宣传力度，加深全员对活动精神的认识和理解。三是丰富活动形式，营造良好氛围。按照“月月有活动、季季有高潮”的工作要求，广泛开展合规座谈、演讲比赛、廉政教育等多样化合规宣导，持续营造合规文化浓厚氛围，增强全员合规、守规的自觉性和主动性。

## 高青农商银行做好结合文章 提升“两项监督”成效

高青农商银行积极开展“两项监督”工作，通过党内谈话、定向家访、思想汇报等多种监督形式，为业务合规发展保障护航。

**强化组织保障，提升监督效果。**一是用好“三会一课”制度。每月下发重点学习任务，组织各支部党员集中学习“两项监督”的相关文件和基层党建动态专刊，强化支部党员对“两项监督”工作的深入理解和执行两项监督工作的重要意义。二是抓住“关键少数”。进一步明确党支部书记监督“第一责任人”责任和纪检委员监督直接责任，加强政治敏锐性，对发现的苗头性问题，及时提醒，对潜在风险较大的，及时向上级党委汇报。三是组织开展签订承诺书活动。通过活动，进一步明确党员民主监督的主体责任，强化党员的身份意识和担当精神，深化和巩固全面从严治党成果。

**做好结合工作，发挥监督作用。**一是与合规相结合，提升监督意识。结合重点违规集中整治活动，以问题为导向，通过晨夕会、周例会等传达学习警示案例、规章制度，剖析在日常业务操作过程中发现的问题原因，明确整改措施及时限，实现“在经营中发现问题，在解决问题中取得进步”的良性循

环。二是与关怀相结合，及时发现问题线索。通过开展党内谈心谈话、家访活动，及时了解党员的思想动态和政治认识情况，做到问题早发现、早沟通、早解决，更好的发挥监督作用。三是与问题剖析相结合，确保整改到位。将党内监督结合到党员对照检查材料中，建立整改问题清单，通过批评与自我批评进一步发挥党内监督作用，确保问题整改到位。

**明确重点领域，做好风险防控。**一是强化“四个中心”机制建设，加强岗位制衡。坚持信贷流程监督，将风险管理贯穿于业务运行的各个过程，严守限额管理底线，实现事前、事中、事后全面监督，增强自我约束能力，确保审慎稳健经营。二是全力做好安全维稳工作。以“两项监督”为契机，积极加强与消防、公安等部门的协调联动，开展全网点安全大排查活动，提升网点安全系数。持续做疫情防控工作，守好抗疫防线。切实履行信访维稳工作，畅通信访渠道，落实工作责任制，确保信访工作零事故。三是运用“两项监督”成效，严格执行《劳动法》、《劳动合同法》及涉及职工福利的政策规定，规范劳动用工，确保单位与职工的劳动关系和谐稳定。

## 光大银行淄博分行 金融支持乡村振兴

2022年2月，国务院发布《中共中央国务院关于做好2022年全面推进乡村振兴重点工作的意见》（中央一号文件），将“牢牢守住保障国家粮食安全”确定为“两条底线要求之一”，把“全力抓好粮食生产和重要农产品供给”放在了重点工作的首要位置。

光大银行淄博分行把支持粮食安全和种业企业作为培育涉农领域优质客群和金融服务乡村振兴的重点突破口。开展主动营销，同时积极联系省内地方政府、农业农村主管部门、行业协会，深入挖掘

客户需求和市场潜力，找准目标客群和营销方向，主动对接经营主体金融需求。开展多元化营销推广活动，参与政府性管理部门、政府性融资担保机构、以及龙头企业的对接洽谈、合作签约、产品推介和市场推广等活动。

截至10月末，该行对公贷款投向为农、林、牧、渔业机械制造的业务余额1000万元，客户为一生产经营粮库专用门窗、小粮仓、挡粮板、挡粮门、粮情检测、环流熏蒸、自动卸粮机、码垛机等储粮机械设备企业，主要用于粮库、绿色储粮等建设。

该行向企业通过新发放贷款结清已有贷款的方式给予涉农小微企业持续的资金支持。

下一步，光大银行淄博分行将继续响应各级政府及总分行号召，坚持“绿水青山就是金山银山”的发展理念，围绕农村耕地改造、土壤更新、农业设施绿色升级等方面，深化金融产品创新，着力推动农业绿色发展。



## 扩大服务半径 助力乡村振兴

——博山区八陡镇“齐商乡村驿站”揭牌

司炜怡

9月28日，齐商银行博山支行在八陡镇政府举办“齐商乡镇驿站”共建座谈会暨八陡镇驿站揭牌仪式。中国人民银行博山区支行党组书记、行长陈宝卫，博山区地方金融监督管理局党组书记、局长谢飞，博山区八陡镇党委副书记、镇长张君琪，博山区商务局副局长郑海峰等领导出席会议。



座谈会上，齐商银行工作人员简要介绍了“齐商乡镇驿站”提供的金融服务内容及部分特色金融产品。与会村代表及企业针对自身金融需求进行交流研讨，支行负责人对企业和村代表提出的问题进行了详细解答，并根据企业的不同需求推荐合适的金融产品，使与会企业、村代表真切地感受到了定制金融服务“送货上门”的快捷与便利。会上该行代表向博山区委区政府、区人民银行、区金融监管局、区商务局、八陡镇政府对齐商银行的关心支持表示

感谢，希望可以继续加深与八陡镇政府的交流合作，为今后政银、银企开展广泛深入合作奠定更为坚实的基础。最后，陈宝卫对“齐商乡镇驿站”的设立给予充分肯定，同时对驿站工作提出了要不断健全“齐商乡镇驿站”顾问服务团队、加强驿站团队成员素质培训、有效提升金融服务水平、开展多种形式的助推活动等要求。



下一步，齐商银行博山支行将以“齐商乡镇驿站”的建设为契机，积极依托各级党委政府的政策支持，延伸区域金融服务触角，强化担当作为，用务实的举措、多样的产品、贴心的服务持续优化营商环境，为乡镇企业、为村民提供更加便利的金融服务，助力区域产业和地方经济的高质量发展，在服务博山区经济发展的过程中，展现新作为、取得新成效。

## 博山农商银行“贷”动桔梗产业发展

赵锦晨 陈立强

博山农商银行坚守服务三农和实体经济的经营宗旨，通过创新信贷产品，优化服务模式，深入乡村对接桔梗农户，积极沟通营销，为池上片区桔梗产业客户提供良好的发展平台与资金支持。截至目前，共拓展桔梗产业客户共计40户，发放贷款共计1595万元，极大满足桔梗产业客户的资金需求。

**紧抓地域特色，建立产业网格。**池上镇地处博山区东南部，以种植业为主，行政区域面积155.99平方千米，下属44个行政村，桔梗为当地六大支柱产业之一，先后获得国际农产品博览会金奖、国家A级绿色食品等多项荣誉。博山农商银行池上支行结合该地域产业优势，制定详细的桔梗产业贷款投放计划，通过对接村两委，与农金员、村落高威望人士、存量优质客户详细沟通了解，为池上镇桔梗客户建立了产业网格，并为桔梗产业客户建立了客户画像，定位营销关键人。辐射共赢乡村振兴，发挥支农使命担当，为客户办实事，助推农商银行各项业务全面发展。

**明确营销思路，加强实地对接。**池上镇行政村较多，客户较为分散，支行行长十分重视桔梗产业集群贷款业务拓展，联合全员利用夕会时间讨论营销方案，明确该项业务营销思路为“对接大户，对等公关；拓展新户，全员上阵；他行挖掘，提供便

利”。根据桔梗客户的厂房发展规模、雇佣员工人数、桔梗进货情况进行分层，支行行长亲自挂帅，有针对性地对等公关，高层营销，信贷副行长充分发挥“当地人”优势，给予适当的利率优惠，提供员工工资代发、免费社保卡升级、困难员工走访等多项服务与支持，客户经理根据驻村驻点计划，有条不紊实地逐一对接辖内桔梗客户，保证桔梗集群贷款业务的顺利开展，使该项业务在良好的环境下得到快速高效的发展。

**抓大不放小，注重业务转介绍。**通过细致的对接与维护，池上支行了解到池上镇桔梗加工出口具备一定规模的企业共计13家，在拓展与维护的过程中，找准驻村及做贷后检查的有利契机，通过沟通攀谈知晓企业的下游客户，掌握当地桔梗收购大



户，通过转介绍的牵线搭桥，与桔梗收购大户建立良好的合作关系，给予充足的贷款资金支持。在桔梗企业的工资发放日，为其员工集中开展无感授信客户信息采集与家庭关系维护工作，讲解消费贷款

相关优惠政策，提供婚娶、家用车辆购置、教育、房屋装修、家电购置等方面资金支持，以点带面，通过营销一名客户，带动一个网格，拓展一名关键人，辐射一个片区。

# 沂源农商暖心助农 “金瓜”传递丰收硕果

刘伟

近期，南麻街道陡起峪村的村民唐先生像是乐开了花，憨憨的笑容洋溢在脸上，连续多日，挥之不去。随着他栽植的佛手瓜热卖进京，他的钱包也随之鼓了起来。

连日来，陡起峪村的大棚佛手瓜迎来了丰收季。沿着乡间小路向陡起峪驶进，村民个个笑逐颜开，忙着运瓜出棚，路边处处堆满了他们刚刚采摘下来的新鲜佛手瓜。

更让他们感到喜悦的是，伴随着好收成，市场也迎来了“金”行情。来自天南海北的客商云集于此，过秤、结帐、装车……一派热火朝天，购销两旺的场面。

村支部书记唐书记介绍，陡起峪村地处山区，人均只有6分山地，土地瘠薄，农业生产基础条件较差。近年来，村两委积极响应南麻街道农业产业

结构改革号召，因地制宜，将大功率挖掘机开到了村外海拔500多米的北山上，硬是在陡峭的山坡上挖出一片片平地，撑起了一座座蔬菜大棚。沂源农商银行客户经理在常年驻村驻点工作过程中了解到村民有资金需求，及时送去信贷资金支持，播撒助农及时雨，在佛手瓜种植户迎来丰收之际，恰逢客户经理驻村，徐先生对农商银行的金融服务赞不绝



口。

大棚佛手瓜的高效益使村里不少常年在外务工的村民纷纷辞职回村，争相扩大大棚生产规模。目前村里的佛手瓜大棚总量已达近 300 个，年纯收入达 400 多万元。

“以后，我们将在目前的基础上进一步加强农业产业结构改革，琢磨探讨引入佛手瓜采摘旅游项

目，进一步扩展全村老少爷们的收入来源。”谈及未来发展，村支书唐书记充满希冀。

下一步，沂源农商银行始终坚持“服务三农”的初心使命”，畅通办贷渠道，优化办贷流程，真正将便民、惠民、利民落实到位，切实提高服务针对性和快捷性，以优质金融服务为实体经济发展注入了“金融活水”。



## 农业银行桓台县支行 开展“防范金融领域非法代理维权风险 保护金融消费者合法权益”主题宣传活动

为防范金融领域非法代理维权风险，切实保护消费者合法权益，农业银行桓台县支行于近期开展了“防范金融领域非法代理维权风险保护金融消费者合法权益”主题宣传活动。

### 一、提升思想认识，加强宣传组织

农业银行桓台县支行深刻认识到“防范金融领域非法代理维权风险保护金融消费者合法权益”工作的重要性，运营部门负责人亲自抓落实，带领学习银保监局及上级行有关文件通知，提高支行上下防范金融领域非法代理维权风险的重视程度，结合支行实际制定行之有效的宣传措施，真正做到履职尽责，切实保护好金融消费者合法权益。

### 二、“厅堂+外拓”宣传，将宣传做深做实

活动期间，农业银行桓台县支行各网点在厅堂组织开展防范金融领域非法代理维权风险宣传，从信息泄露风险、财产损失风险、承担法律风险等三方面向客户剖析了“非法代理维权”风险，切实将金融维权知识送到群众身边。支行外拓宣传小队通过发放宣传折页、现场解答问题，帮助金融消费者提高风险防范意识，自觉抵制“非法代理维权”。

### 三、温馨提示

一是选择正规渠道，依法理性维护自身权益。消费者对金融产品或服务有疑问，应通过正规渠道提出合理诉求：可以通过拨打金融机构全国统一服务热线直接与金融机构协商解决，协商不成可通过行业纠纷调解组织化解，或向金融监管部门反映，



还可以向人民法院提起诉讼。通过正常渠道用法律武器维护自身权益，不轻信“代理维权”“代理退保”的虚假承诺，拒绝参与违背合同约定、提供虚假信息、编造事实的恶意投诉。

二是根据自身需求选择适当的金融产品或服务。消费者要掌握一定的金融常识，勿受“退旧保新”“高收益”等说辞诱导。根据自身需求和风险承受能力购买合适的产品，树立理性消费观念。比如，购买保险产品要符合自身风险保障需求和经济

能力，使用信用卡或贷款类产品应考虑借贷成本和还款能力，投资理财产品应符合自身风险偏好和风险承受能力。

三是注重维护个人信息安全。消费者要注重提高个人信息保护意识，妥善保管重要身份信息、敏感金融信息。切勿将银行卡、身份证、保险合同等重要单证轻易转交他人，以免被恶意使用或非法买卖，给自身信息安全埋下隐患。

## 浦发银行临淄支行识破“京东客服”诈骗， 守护客户“钱袋子”

近期，浦发银行临淄支行处理 95528 客服工单过程中，发现有多位客户接连被冒充京东客服的电信诈骗团伙诈骗，受骗金额多达几千元至几十万。多起诈骗的手法雷同，不法分子自称为“京东客服”或银保监局下属机关，通知受害人若不关闭“京东白条”业务将会影响征信。个人征信的重要性不言而喻，犯罪嫌疑人抓住受害人紧张心里，让受害人按照他们的套路一步步落入陷阱中。其中一位客户详细描述了被骗过程，他接到自称是京东客服人员

的电话，对方知道其开通了“京东白条”，并称当前贷款利率高于国家标准，需要将利率降低或者关闭“京东白条”功能，要求受害人按照指导操作，否则将影响到个人征信。不法分子要求用“腾讯会议”与受害人通话，同时要求共享屏幕，让受害人搜索“京东科技”.XYZ，网页会出现对话框，输入个人信息申请关闭“京东白条”，屏幕会提示“微粒贷”未关闭，不法分子再提出清空“微粒贷”贷款额度才能继续关闭“京东白条”。通过一步步操作，

实际上不法分子是指导受害人在多个平台申请了贷款，然后引导受害人将贷款资金转到指定的银行账户。诈骗过程中，不法分子提供虚假网络地址，实则获取了受害人的真实信息，骗取受害人的融资款。

浦发银行临淄支行已将发现的多起客户被诈骗的情况报送给公安部门，积极加强警银联动，全力保护好客户的“钱袋子”。

### 一、案例经过

2022年9月21日，临淄支行接到某客户电话询问，提到“京东客服”要求他关闭“京东白条”业务，因为担心影响征信，他打算进行操作，涉及到会使用银行账户，因此打电话来咨询。支行运营主管联想到近期类似诈骗案例，得知客户尚未进行操作，果断告知对方这是一种典型的电信诈骗，立即对客户进行风险提示，并建议客户报警。客户恍然大悟，从而避免了资金损失。

### 二、防范措施

#### （一）时刻警惕，增强风险防范能力

浦发银行临淄支行将反诈作为一项日常工作内

容，以保护消费者金融资产安全为己任。对于发现的新情况、新问题及时进行内部沟通传达。日常加强学习与培训，严格规章制度执行，防范各类风险事件的发生。厅堂人员是识别客户的“前沿兵”，做到“察言观色”，在业务办理的过程中，特别是客户汇款转账时要保持高度警惕性，向客户做好风险提示，了解客户汇款用途，核实汇款人与收款人关系，做好个人客户身份识别工作。对于客户的每项咨询，尽量了解背后原因，帮助客户防范诈骗陷阱。

#### （二）加大宣传，确保客户资金安全

犯罪分子骗局层出不穷，屡屡冒充公检法或正规单位人员骗取受害人信任，仍有不少群众上当受骗。诈骗其实离我们并不遥远，支行积极开展反诈宣传，提醒客户下载反诈APP，并向客户普及金融知识及反诈常识。提示客户通过正规渠道查询征信，接到陌生电话，一定要提高警惕，对于存疑事项，要及时向银行咨询。不泄露自己的账号密码，做好个人信息保护，提高风险意识。



## 张店农商银行“四个意识” 夯实信访根基

张琳琳 谭红亮

近年来，张店农商银行党委在信访工作中始终坚持守土有责、守土负责、守土尽责，牢固树立“以人民为中心”的发展理念，坚持群众利益无小事，全面推动“责任信访、阳光信访、法治信访”建设，及时为群众排忧解难，做到件件有着落，事事有回音，信访工作质量明显提升，有效维护了群众的合法权益和社会稳定大局。截至目前，该行无信访案件，无“治重化积”信访案件。

**强化政治意识，准确把握新要求。**该行党委始终把信访工作作为一项重要的政治任务常抓不懈，把信访工作扛在肩上、抓在手上，坚持业务发展和信访稳定两手抓、两手硬，积极落实“一岗双责”要求和“属地管理”主体责任，夯实“四定五包”责任制，明确“谁接访、谁负责、谁包案”原则，强化领导首办责任制，积极履职尽责，勇于担当，敢于负责，及时提出解决信访问题的意见措施，牢牢掌握信访工作主动权，不断推动信访事项办理效率和质量。一是党委书记每月听取信访部门工作汇报，对矛盾纠纷问题及时作出研判，早介入、早处置，努力把信访问题解决在系统内部，防止矛盾升

级、信访上行、问题外溢。二是加强信访风险预排查机制，努力提高一次办结率，对初信初访信访事项，一次把反映问题弄清楚、矛盾症结找准确、解决方案定合理、政策规定用充足、信访诉求办满意，使初信初访问题有一件办一件，办一件成一件。三是建立重复信访投诉风险隐患排查机制。排查存在重复投诉风险的事件并登记《重复投诉风险隐患排查台账》，落实销号责任，逐笔明确责任、时限，及时、就地妥善处理消费者投诉，将矛盾纠纷化解在萌芽状态，防止引发成为信访案件。

**强化大局意识，全面担起新使命。**在高质量转型发展深入推进中，各种可预见和难以预见的不稳定因素增多，该行党委牢牢把握“发展是第一要务，稳定是第一责任”的大局意识，不断增强政治责任感，提前谋划、及早部署，紧盯薄弱环节，强化工作措施，确保全行和谐稳定大局。一是坚持以营业网点为阵地，做好基础宣教工作。在全行 60 家营业网点及 55 家农村金融代理服务场所全部设立消保专区，统一配备金融知识宣传材料，公示信访投诉联络员及受理电话，不断完善消费者服务渠道，

## Consumer rights protection | 消保工作

帮助消费者由被动维权转化为主动参与，打通服务群众的“最后一公里”。二是制定《张店农商银行信访突发事件应急预案》《张店农村商业银行联席接访实施细则（试行）》《信访投诉考核管理办法》等制度办法，对信访受理范围渠道、处理流程、秩序维护、工作奖惩等进行详细规定，进一步提升信访工作流程化、规范化、专业化水平。三是建立健全信访投诉通报和约谈等工作机制，定期对信访投诉进行梳理分析，明确问题集中环节，提出处理建议。按月通报并联合条线部室共同考核，对投诉量较多的支行进行约谈，加强纵向压力与责任传导，避免责任层层衰减。



**强化忧患意识，勇于面对新挑战。**随着《信访工作条例》的制定出台，是党重视群众工作、践行人民至上理念的具体实践，为新时代信访工作指明了方向、明确了标准、提供了遵循。该行党委在对照《信访工作条例》新规，集中学习，加强思考，统筹谋划，确保将党对信访工作的新定位、新要求落实到每个责任主体，真正做到“稳”中有“进”、“进”中创“新”、“新”中争“优”。一是全员印发《全省农村商业银行金融消费者权益保护工作手册（2022）》，借助晨夕会、周例会强化学习，召开信访投诉处理培训专题会议，参会人员覆盖中层干部、部室骨干、前台员工、新入职员工等人员，进一步提升风险管理能力及处理投诉纠纷能力和技巧。二是进一步拓宽信访渠道，公示信访举报受理电话，加强网上信访宣传，在当下疫情高发频发不稳定时期，积极引导信访群众通过网上信访、书信、电话等渠道提出诉求，打造立体式信访受理工作格局，并公示了“致信访群众的倡议书”，减少群众多跑路，实现网上多受理，为群众客户多办实事，及时快捷化解信访投诉事项。三是结合外部力量办理信访。对信访工作中以闹求解决、以访谋私利、无理缠访闹访等不正常现象，依法宣传解释、耐心教育疏导，必要时借助法律手段，请专业律师介入，并与当地信访部门形成常态化沟通，及时掌握信访投诉信息做出准确预判，以此遏制信访投诉外溢、上行。

## 张店农商银行圆“新市民”创业梦

李康 刘锋

在淄博市高新区魏家庄魏家路 77 号有一家冷鲜肉店，一进门，不大宽敞的小店内有这样一个忙碌的身影，就是这家店的老板——冯文忠，人们都亲切地称他的小冯。小冯来自沂源，5 年前独自来到张店打拼，是千千万万来张店工作的新市民的缩影。今年 3 月份，突如其来的疫情让所有人有隔离在家，疫情刚一解封，小冯的冷鲜肉店生意出奇的



好，因此盘算着扩大规模，再上一批冷鲜肉，共需资金 40 万元，自筹资金 20 万元，尚需贷款资金 20 万元，就是这 20 万资金让小冯犯了难。区金融办推出的“贷款直通”微信小程序让小冯看到一丝曙光，通过贷款直通小程序张店农商银行马庄支行的胡行长受理了该笔业务，带领客户经理打印好所需资料对其进行了上门调查与对接，通过对小冯及其创业经过的了解，胡行长向其介绍了该行创业贴息贷款，得知自己可以申请政府创业贴息贷款，并且可以享受到政府政策及资金方面扶持这个消息，小冯激动地向工作人员继续咨询，经过一番了解，按照政府政策，作为一个信用记录良好，且无拖欠职工工资、欠缴社会保险费等严重违反劳动法律法规行为的个体工商户及小微企业，可通过银行向人社部门申请创业担保贷款用于借款人创业的开办经费及流动资金周转、技术改造、扩大再生产等生产经营活动。

小冯的贷款需求得到了张店农商银行马庄支行的高度重视，2022 年 4 月初小冯递交申请材料，通过了申请、审核、审批等一系列程序之后，仅仅 3 天时间，小冯从张店农商银行拿到了 20 万元的贴

息贷款。“感谢贷款直通小程序把张店农商银行这场及时雨送达我身边，动动手指就得到你们这样高效的服务，还能得到这么好的创业贷款产品，真正解决了我们创业时的后顾之忧。”小冯高兴地说。

如今小冯的鲜肉店经营逐步步入正轨，他的故事只是张店农商银行助力创业梦想众多案例中的一个缩影。近年来，张店农商银行持续加大创业贴息贷款扶持力度，积极主动对接创业担保中心，加快推广“大学生创业担保贷”和“个体工商户、小微企业创业担保贷”等政策性产品，切切实实为“新市民”谋福利。

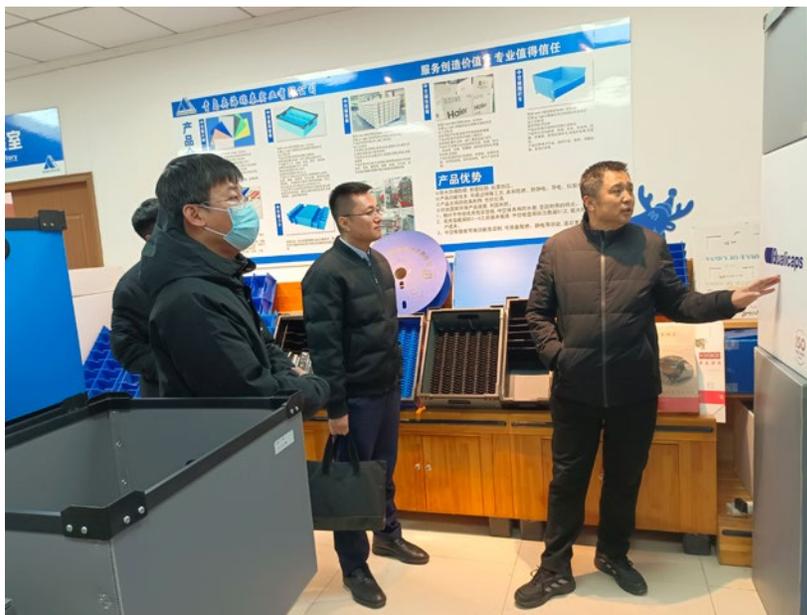
为了使新市民更快、更好地融入工作、生活的城市，张店农商银行多措并举，积极搭建政银联动新市民服务体系，畅通新市民金融服务渠道，为农村进城的新市民安居乐业提供金融服务，助力新市民真正实现“搬得出、稳得住、能致富、快融入”的目标，不断提高新市民的归属感和幸福指数。截至11月末，发放“新市民”商户贷1138户、

10950万元，“新市民”创业贷1712户、28555万元，“新市民”消费贷516户、4289万元。

党建引领，搭建金融服务平台。加强与政府部门合作，逐级与区委组织部、地方金融监管局，多部门对接达成合作意向，发挥党员干部先锋模范作用，在多方支持推动下，在金融服务网点与新市民社区建立起服务的纽带、沟通的桥梁、共商的渠道，共享发展的成果，共创诚信、和谐、宜居、发展的新市民社区。

创新形式，畅通金融服务渠道。该行各网点人员通过厅堂微沙龙、知识讲座，组织“红马甲”志愿服务队入社区走访等多种方式向新市民推广使用适合自己的手机银行版本，切实解决新市民在日常金融服务中遇到的困难。为不方便亲自去网点办理业务的客户提供厅堂延伸服务，上门为客户办理开卡、挂失、密码重置等金融业务，急客户之所急，解客户之所忧，切实解决新市民客户金融需求。

精准施策，提升金融服务质效。健全社区、银行、物业协同管理机制，开展“一卡通用智慧社区”建设，为新市民提供集存贷款、支付结算、民生缴费和日常运营功能于一体的“一卡通”服务。坚定不移做好“四张清单”营销对接，吸纳教育、卫生、餐饮、商超等组建社区商会，逐步铺设以“智慧+”为载体的智慧校园、智慧医疗、智慧市场等便民服务场景，开展联合销售活动，丰富与新市民相关的线上线下场景化金融服务。



# 桓台农商银行

## 钻研服务新路径 用心服务新市民

马健 李俊洁

桓台农商银行深入贯彻落实新市民金融服务政策，持续提升新市民金融服务体验，探索出一条将新市民服务与行业客户拓展相结合的“新路径”，用“新产品、心服务、欣容貌”全心全意竭诚服务“新市民”，截至11月末，桓台农商银行累计为新市民提供信贷支持465户、3.25亿元。

加强组织领导，金融服务暖人心。一是桓台农商银行把加强新市民金融服务作为一项长期重点工作来抓，实施“领导班子出架构、职能部室抓落实、基层支行冲先锋”的三级管理体制，印发《桓台农商银行新市民金融服务实施方案》，始终秉持“有温度 有速度”的服务理念，在为新市民办实事、解难事的同时，赢得广大新市民一致好评。二是在全行21家具体实施支行中选取“营业部”和“信园支行”两家支行作为“新市民金融服务”试点支行，按照“从实际出发，以实效为准”的工作理念，从“全面主动对接”、“创新推广信贷产品”、“优化办贷模式”、“拓展服务内容”、“完善服务渠道”、“降低服务成本”六大方面扎实开展“新市

民”金融服务活动，真正让新市民在桓台找到归属感和认同感。三是成立新市民金融服务先锋队，不断提升新市民服务质效。桓台农商银行营业部积极担当作为，成立全县首个“新市民”金融服务先锋队，成员全部以支行内平均年龄在27周岁以下的客户经理和柜员担任，依托“1+1”移动金融服务队，携带各类移动金融设备开展“便民服务”，打通金融服务“最后一米”，累计开展新市民服务265次，惠及新市民1100人次。

钻研客户属性，产品创新助梦圆。一方面，在服务初期，面对新市民暂无桓户籍、来桓时间短、产品不对口等困境，桓台农商银行不断加强产品创新，先后研发了“新市民创业贷”“新市民信用贷”“新市民安居贷”“新市民教育贷”四款产品，全力支持新市民创业、就业，全方位保障新市民安居乐业。另一方面，桓台农商银行积极与桓台县就业中心沟通对接，全力创新信贷模式，推出基于“家文化”模式的创业担保贷，仅用家庭成员提供担保，将“创业担保贷款”变成“创业家庭贷款”，同时享受财

政贷款贴息，以低成本融资方式为新市民提供创业资金支持，解决了新市民因“担保难”而无法获取创业资金的难题。截至11月末，桓台农商银行累计发放“新市民”系列贷款465户、3.25亿元。

依托行业特征，对接服务辟蹊径。桓台农商银行在开展服务初期，面临着“新市民”群体不好确定，服务名单无法获取等问题。面对困难，桓台农商银行积极研究问题、开拓思路，创新性的将新市民金融服务与行业客户服务相结合，针对辖区内新市民聚集的具备特色区域性的第三产业商户进行集中走访和对接：一是针对新市民聚集的“美发”行

业，开展服务业行业客户调研和集中对接走访活动，重点满足“美发”行业新市民在创业和购房方面的信贷需求，精准“靶向”服务新市民。二是针对新市民聚集的“区域性餐饮”行业（如：兰州拉面、安徽板面、新疆餐厅等餐饮人员），开展餐饮业行业调研和集中对接走访，为餐饮业新市民提供精准金融服务。三是依托各类新市民的家乡商会，“以点带面”批量对接新市民。截至11月末，桓台农商银行累计通过“特色区域行业客户对接”服务新市民12815人次，建立金融业务联系1200次。

## 沂源农商银行提升金融服务质效 赋能新市民幸福生活

全力满足新市民创业资金需求。通过获取的新市民创业清单信息数据，为创业新市民精准推荐创业担保贷、乡村好青年贷、退役军人创业贷等政策性信贷产品，简化办贷流程，落实优惠政策，全力满足新市民创业资金需求。持续优化新市民贷款审查流程，提高审批效率。根据客户申请额度大小，由客户额外提供一项特色信息（如房产、社保、公积金信息等）或提供家庭成员担保时，即可增加相

应的额度。

全力满足吸纳新市民就业较多的小微企业资金需求。继续深入开展首贷培植行动，建立首贷户绿色通道；推广普惠小微信用贷、税e贷等信用贷款产品；将新市民纳入无还本续贷支持名单，降低资金周转成本，做好资金接续。灵活掌握吸纳新市民就业较多的小微企业贷款期限，遵循企业需求规律。一是贷款期限设定既要科学合理又要灵活可控，打

破“一年一签、一签一年”惯性做法，根据借款主体的经营周期、还款能力等因素合理设定贷款期限和还款方式。二是通过延长贷款期限，降低客户融资成本和还款压力。在减少客户经理日常办理手续工作量的同时，提高客户资金利用效率，提升客户体验满意度。

**全力满足新市民住房资金需求。**继续做好与房屋销售公司的对接，适度放宽针对新市民购房的融资条件，满足新市民购房需求；推广装修分期贷等产品，支持新市民改善居住条件。一是积极支持。针对新市民住房刚性需求，积极推广“购房按揭贷”，合理确定按揭贷款利率、额度和首付款比例等，满足新市民首套房、普通住房等合理购房需求，支持新市民改善居住条件。二是注重对接。积极对接现有合作开发商、房屋中介，筛选新市民名单，对新市民客户的住房贷款需求，优先满足，便利服务。三是严把政策。发放个人按揭贷款要遵循“房住不炒”方针和房地产金融政策要求，贷款发放合理、适度，从严控制房地产贷款集中度、个人住房贷款集中度，严禁新增集中度超标机构。四是配套服务。支持新市民住房衍生需求，推广“个人消费贷”“车位贷”“装修分期贷”等产品，支持新市民装修、购买车位、家电家具等需求。对购买共有产权住房或租赁政府公租房、保障性租赁住房的新市民，积极发放“新市民安居贷”。

**全力满足新市民综合消费资金需求。**充分利用省联社自动入库的社保e贷、公积金e贷、薪e贷、备用金e贷等纯线上产品，扩大宣传，引导新市民用信，满足新市民购置家具、家电等消费需求。一

是线上办贷。充分借助线上手段，持续扩大“社保e贷”“公积金e贷”“薪e贷”“备用金e贷”等纯线上产品覆盖面，在提升客户办贷体验的基础上，满足新市民购置家具、家电等耐用消费品资金需求及日常生活小额资金周转需求。二是加大推广。积极加大省联社“新市民信用贷”的推广，通过对接有关部门，及时获取道德模范、劳动模范、岗位能手、行业标兵、杰出人物、致富带头人、先进工作者等荣誉称号的新市民名单，通过白名单导入等方式，实行整体准入、批量授信。

**全力支持新市民接受教育培训。**全面对接教育、人力资源保障等部门，获取培训机构名单，及时予以信贷支持，助理培训机构提升培训能力。加强对新市民聚集区域托育机构的信贷支持，助理社会去托育服务设施建设。一是加强走访。通过驻村驻点办公、走访营销活动等方式，积极走访对接新市民群体，对涉及资金需求的通过“新时贷”“信e贷”“新市民培训贷”等产品，支持新市民更好获得职业技术教育和技能培训，促进新市民提高文化素质和技术技能，增强创业就业能力。二是批量对接。指导各农商银行对接教育、人力资源社会保障等部门，获取培训机构名单，及时予以贷款支持，助力培训机构提升培训能力。加强对新市民聚集区域托育机构的信贷支持，助力社区托育服务设施建设。三是争取资格。根据省联社对接省教育厅争取国家助学贷款发放准入资格，积极做好国家助学贷款发放准备工作，加强制度建立、人员培训，做好贷款发放准备，通过发放国家助学贷款支持家庭经济困难新市民子女就学。

## Warm bank | 温度银行

全力满足新市民医疗健康服务需求。加强与医保部门、民政部门、医疗机构、养老机构的合作，缓解新市民就医资金压力，解决养老机构融资难题，引导合作养老机构对新市民养老实行优惠价格，减轻新市民养老负担。一是加强与医保部门、医疗机构合作，积极推广“医保贷”产品，为新市民垫付医疗保险可报销的医疗费用，缓解就医资金压力。

二是加强与民政部门、养老机构合作，推广“养老保障贷”产品，通过床位收费权质押，缓解养老机构担保难、融资贵问题，助力培养一批能够可持续发展、运营规范、市场口碑良好的养老服务机构，推动增加养老服务供给。三是通过发放优惠利率贷款等方式，鼓励引导合作养老机构对新市民养老实行价格优惠，减轻养老负担。

# 挺身而出扑烈火 党员带头显担当

— 农业银行淄博湖田支行



“着火了！着火了！快救火！”11月17日下午，农业银行淄博湖田支行东侧商铺突发火灾，正在网点大厅为客户办理业务的支行行长郭超，听见呼救声后便马上出门查看，发现网点东邻烤鸡店已冒出滚滚浓烟并伴有明火。郭超立刻拨打了119火警电话，同时迅速带领网点员工提着灭火器和水盆紧急救火。屋内火势蔓延迅速，顷刻间便已冲出屋顶，所有人员立刻冲进火场，大家排成队列，争分夺秒，源源不断地把一盆盆水和一瓶瓶灭火器送了进去，经过半个多小时的扑救，终于将火势扑灭，成功避免了人员伤亡和更大的经济损失，所有人都松了一口气。周围群众看到农行人奋不顾身参与救



火的这一幕，更是纷纷竖起大拇指，交口称赞。

郭超是一名80后党员，“勤快、干练、热心”是同事和客户对他的印象和评价，在他看来，面对

困难和危险挺身而出，是党员义不容辞的责任。事后郭超看着自己被烧焦的袖口说到：“当时情况紧急，只想着赶紧救人，多亏了平时单位组织的防火演练，在关键时刻起到了大作用！”。作为一名出色的党员干部，他的身上，闪耀着党性的光辉。

水火无情人有情，一直以来，农业银行淄博分行高度重视安全保卫工作，由网点行长带头定期开展消防演练。党员干部强担当，百姓安危我护航。农行人在关键时刻挺身而出，用实际行动诠释了全心全意为人民服务的行为准则，彰显了“大行有担当、服务暖人心”的金融本色。

## 服务长者食堂 中国银行淄博分行提供贴心服务

单超 霁敏

11月10日，张店区九级村长者食堂正式开业，张店区民政局、中国银行淄博分行、九级村、养老机构相关负责人和居民代表参加开业仪式。

中国银行现场为社区提供金融服务，开展办卡充值，防诈骗宣传等活动。活动现场，中行工作人员贴心地为老年人开立银行卡，演示如何用手机银行为饭卡充值，耐心细致地解答老年人充值中遇到的问题。

中行工作人员通过现场讲解、发放宣传单页的形式，对社区居民进行防范电信诈骗、集资诈骗宣传，提高老年人防范意识，守护好自己的“钱袋子”。

“真是太方便了，不用出社区就能给饭卡充值，工作人员还教我怎么用手机充值，以后直接用中国银行的手机银行就能充值了。”社区居民孙女士这样说。

据悉，九级村长者食堂是在张店区民政局大力

## Warm bank | 温度银行

支持下，社区、养老机构、银行三方通力合作，共同探索养老助老新模式。

当前，养老问题受到越来越多的关注，淄博市委、市政府将长者食堂建设列入重大民生实事，加快基本民生向品质民生转变，力争到2024年建成全市城乡长者食堂助餐服务体系，让老年人就近吃上“可口饭、放心餐”。

近年来，中国银行淄博分行积极参与养老助老事业，推出种类丰富的养老金融服务和产品，精准定位老年客群需求，积极推进银发场景建设和适老

服务工作，为老年人提供便捷、贴心的金融服务，助力老年人跨越“数字鸿沟”。为有需求的客户提供上门服务，打造“陪同式”服务模式，联合社区开展防范金融诈骗金融知识宣传，提升客户防范意识。

下一步，中国银行淄博分行将持续履行国有大行责任担当，进一步提升金融服务的普惠性与便利性，满足老年人多元化的金融需求，助力淄博养老事业发展。

# 金融保障不静默 温情服务显担当

## —— 齐商银行临淄支行疫情防控值守工作纪实

王玉松

由于新冠肺炎疫情防控形势严峻，齐商银行临淄支行积极响应政府实施临时静默管控号召，辖内10家网点中的9家暂停营业，只保留1家网点继续办理非现金业务。

城乡“静下来” 服务“动起来”。面对疫情的不利影响，齐商银行临淄支行不等靠、不停摆，坚决扛牢疫情防控和金融保障的责任与担当，做到防控和服务两手抓、两不误，组织骨干力量坚守线上线下载地，业务连续不断档，金融服务不打烊。

科学统筹确保金融服务不断档

静默管控前夕，支行负责人及时把握信息，缜



密梳理疫情期间需处理的各项业务，提前研判需要到岗的关键人员，按照“最小团队”原则安排干部职工值守阵地，确保及时响应客户需求。

在总行各部门指导和帮助下，支行各条线保持高效协同合作，畅通信息获取渠道，全力以赴确保疫情期间金融服务不断档、不掉线。同时，工作人员充分利用微信群、抖音、短信等宣传防疫知识和金融知识，引导客户使用手机银行、网上银行，通过电话协助为客户提供业务咨询和指导，切实保障金融服务渠道畅通，提升疫情防控期间的服务质效。

### “特事特办”确保金融活水不断流

危急关头显担当，关键时刻看行动。面对疫情影响，临淄支行行长曹俊华带领20多名员工，克服困难，吃住在行，坚守阵地，用坚毅支持疫情防控，用担当保障金融服务，勾画出了特殊时期的齐银先锋群像。

为了重要授信业务的正常开展，静默管控期间，支行选调了王炳义等三名客户经理驻行处理全行10个网点的业务。面对大量的工作，三名同志不辞辛苦，夜以继日开展工作，按照“特事特办”的原则，发挥齐商银行“短平快”优势，先后办理了超短贷、流通贷、银承等30多笔业务。各项授信业务的快速有效推进，为企业注入了金融活水，为防控期间的正常运营提供了强劲动力。

共克时艰，客户至上。齐商银行的满满诚意和责任担当得到了政府和企业负责人的高度赞誉。

由于岗位职责，负责安全保卫工作的宋立功和押运员张明夜以继日坚守岗位，毫不松懈，两人一日三餐依靠方便面坚持了半个月。宋立功说：“只要集体财产能够安全，我们苦点累点没什么。”朴实的话语中，饱含着齐银人的坚毅、责任和担当。

该行蒲先凯、王洪涛、马海明、张欣悦等员工

积极响应社区招募志愿者号召，甘当“逆行者”，在封控期间主动加入到生活区防控志愿者队伍中，从早到晚坚守工作岗位，宣传防控注意事项，组织群众进行核酸检测，维持秩序，在寒风中站成了一道镌刻着齐银烙印的风景区，与其他志愿者一道，用爱心筑牢了社区抗击疫情的防火墙。

### “娘子军”驻行值守绽放巾帼红花

为保障重点单位和重要业务的正常金融保障，做好疫情期间生产企业的金融支持，临淄支行牛新风等一批“娘子军”舍小家为大家，每天驻行值守，巾帼红花“疫路”绽放。

她们在抓好疫情防控的基础上，及时稳妥处理每一笔业务，切实做好客户维护和金融服务，并兼顾停业兄弟行的紧急业务处理，不辞辛苦，乐于奉献，用坚定信念和刚毅行动打造了服务至上的齐银形象。

还有很多被封控在家的齐银员工，在家里开辟金融阵地，针对客户不能出门的情况，坚持每天电话联系和微信服务，帮助他们完成各类业务咨询和网上业务办理，耐心释疑解惑，帮助解决金融难题，用心用情守护着每一位客户。

风雨同舟，齐心协力。疫情防控期间，齐商银行临淄支行干部员工克服困难，坚守岗位，当奉献进取的带头人，当疫情防控的守护人，当客户群众的贴心人，以“齐银速度”迎难而上、勇毅前行，以“齐银服务”擦亮品牌、强化形象，用实际行动诠释了刚毅奋发的“齐银精神”，在寒风料峭中锻造一群最美的“逆行者”。

今后，齐商银行每位干部员工将进一步坚定信念，继续发扬齐银精神，鼓足风帆，勇毅前行，为全行的高质量发展做出新的、更大的贡献。

## “爱心早餐”送一线 张店农商银行同心抗疫暖人心

季冉冉 刘琳

“谢谢你们给我们送爱心早餐，你们也辛苦了，这早餐不仅暖胃，更暖心！”医护人员感谢的说到。

“坚守在一线的疫情防控人员是最辛苦的，我们暂时能做的就是为你们准备点爱心早餐，希望能为疫情防控工作贡献一份力量”张店农商银行城北支行工作人员说到。

这感人的一幕发生在时代名都社区核酸检测采样点。连日来，为了做好疫情防控工作，各社区防疫人员、社区干部、志愿者们等早晨6点之前就要搭好检测棚，调试好设备，六点准时开始给大家检测采样，空腹上岗似乎成了“习惯”，因为时间太

早，很多餐饮店尚未开始营业，给防疫一线工作人员带来了用餐不便。为此，张店农商银行城北支行工作人员为就近时代名都社区核酸检测点的医护和工作人员准备了鸡蛋、豆浆、肉夹馍等早餐，为他们送上一份热乎乎的爱心早餐，为疫情防控工作贡献自己的一份力量。

通过开展此次送早餐活动，张店农商银行进一步拉近了与辖区百姓的距离，巩固了“鱼水深情”，传递了“爱心力量”、坚定了“农商担当”，为下一步继续忠实践行“农商责任”、唱响“农商声音”提供了坚强保障。



## 临淄农商“红马甲” 化身“跑腿”助农助困

“疫情封控在家，这菜运不出去就都烂在地里了，真是太愁人了”。敬仲镇的一位菜农对临淄农商银行防疫志愿服务人员说道。

为帮助辖区受疫情影响菜农解决销路，临淄农商银行在严格执行防疫政策的前提下，组织员工通过与村委对接、电话定向对接等方式，广泛搜寻信息，了解多家大棚蔬菜滞销情况。同时，该行积极对接城区社区网格员，组建蔬菜订购微信群，开通

菜农和社区居民之间蔬菜订购“直通车”，提供“免费跑腿”服务，及时将新鲜蔬菜运抵社区居民手中。

仅两天时间，该行累计帮助菜农销售并运送西红柿 800 余斤、菜椒 500 余斤、大白菜 300 余颗，既帮助农户们解决了蔬菜滞销难题，也让社区居民在疫情期间吃到新鲜的平价蔬菜，得到了菜农和社区居民的一致好评。



## 廉洁赋

——学廉崇廉倡廉有感

交通银行淄博博山支行 王静

你从中华五千年的华彩里走来

沐着栉风沐雨的流光

刻在镌骨铭心的岁月里

久远又清晰的启明

平实而坚定的沧桑

却有着排山倒海的力量

汇成璀璨的万千星光

闪耀着熠熠生辉的人间正道

从屈原楚辞里的惊鸿一现

到开辟新时代篇章的挑战

一段段披荆斩棘的岁月里

一场场斗转星移的变革中

你褪去青涩

化为正本清源利剑中的一刃锋芒

时光荏苒

你热血依旧

穿越时空

生生不息

在前行的步伐里点亮着永恒的初心

不受曰廉

不污曰洁

从家徒四壁仍清正贤能的孙叔敖

到生活拮据却献身西藏的孔繁森

从铁面无私不畏权贵的包青天

到心系群众埋骨兰考的焦裕禄

一代代伟人更迭的清风正气里

闪耀着你历久弥坚的坚持和执着

路遇险阻

你说——

清廉则无畏

秉公则无私

利欲来袭

你说——

天下为公

无欲则刚

亮剑贪腐

你怒吼——

粉身碎骨全不怕

要留清白在人间

恢弘正气  
你高歌——  
一言一行不忘公仆本色  
一举一动常思百姓冷暖  
一尘不染  
两袖清风  
你  
厚积薄发  
薪火相传  
扎根于中华民族千百年坚实的脊梁  
清清白白做人  
干干净净做事  
你  
威武不屈  
宠辱不惊  
铸就了共和国铁骨铮铮的大国风尚

在你辛勤耕耘的乐土里  
是一滴水就要滋润大地  
是一线阳光就要照亮黑暗  
是一颗粮食就要哺育生命  
哪怕是阵阵清风  
也时刻召唤着千千万万奋进的使命和责任  
凝聚着我们追随的祈愿——  
我愿做一滴纯净的甘露  
汇成正气的清源滋润干涸的心田  
我愿做一线黎明的阳光

绽放反腐的光明照亮黑暗的阴霾  
我愿做一颗饱满的粮食  
播种清廉的丰硕哺育美好的明天  
我愿做阵阵清风  
凝聚廉洁的坚守铸入新鲜的力量

心有所向  
方能致远  
在你熠熠的光影里  
我向往着  
追逐着  
你的方向——  
让我穿透一重重的迷茫和思索  
激荡出为国为民的豪情  
感受着甘于奉献的幸福  
让我触摸一个个案例背后的震撼  
磨练出百折不挠的斗志  
固守着不变的坚持  
让我无惧误解和偏见  
做人生的主宰  
昂扬起舍我其谁的勇气和担当  
让我与你越来越近  
同一颗赤子之心  
辉映着负重致远的使命和责任

心之所系  
路之所往

## Staff style | 员工风采

一群人  
一条路  
只因一种精神的力量  
咬紧牙关  
屏息聚力  
砥砺前行  
掠一地风雨  
揽一路芳华  
任秋霜染红颜  
任风尘催白首  
不变的是依旧沸腾的热血和初心

你执着的坚守里  
灼灼其华着永生的光芒  
注定要为祖国为人民  
燃尽全部的火热  
照亮中华强国复兴的脚步  
我仰望的视角中  
激扬着你铮铮的誓言  
回应着无数铿锵的足音——  
我将无我  
共筑大我  
不负时代  
不负人民

你虽一路前行  
却和我们心路相连

你穿过苍茫岁月  
归来仍是少年  
你是纯粹的——  
和煦浩然正气  
滋养清风底色  
横扫歪风邪气  
厉卷反腐寒潮  
你又是多彩的——  
有咬定青山的苍翠  
有心底无私的湛蓝  
有是非分明的黑白  
有为民造福的暖阳  
但最浓重的那抹底色  
永远是——  
矢志不渝的一片丹心  
最炽热的红色  
最纯净的红色  
最深沉的红色……  
这红色  
气壮山河  
历久弥新  
闪耀着我们共同的光荣与梦想  
奔涌着如火如荼的热血和激情  
用鲜红的信念  
用滚烫的热爱  
在新时代伟大复兴的凯歌里  
奏响踔厉奋发的号角



《墨梅》—临淄农商银行 张亮



《清莲》—齐商银行芦湖支行 姚玉琦



《廉》—东营银行 黄小倩



 临淄农村商业银行  
RURAL COMMERCIAL BANK OF LINZI

《正气养廉》——临淄农商银行 侯金岭



无事难行长振奋人生能思考修為—东营银行 王芳

## 本期会员单位介绍

### ||中国工商银行淄博分行>>>

中国工商银行淄博分行成立于1984年，37年来伴随着改革开放大潮，立足淄博、服务淄博，在传承中创新发展，在挑战中革弊求新，攻坚克难，砥砺前行，各项业务协调发展，经营转型深入推进。经营规模、业务品种、服务功能、服务手段、内部管理等方面保持了同业前列，被总行列入全国51家重点城市行。截至2022年末，全行现有员工1418人，下辖一级支行10家，其中城区支行7家，县域支行3家，74个营业网点，全行各项存款余额753亿元，较年初增加74亿元；各项贷款余额465亿元，较年初增加51亿元。近年来，全行认真贯彻落实上级行和市委、市政府各项决策部署，奋勇争先、高标定位，认真践行新发展理念，聚力推进高质量发展，围绕全市居民的美好生活需要，坚持金融为民、金融利民、金融惠民、金融安民，着力解决群众“急难愁盼”问题，全力建设人民满意银行。时刻牢记“国之大事”，推动信贷投放提速上量，步履坚定地跑出了工商银行支持地方经济发展的“淄博速度”，积极投身全国新型工业化强市建设，取得了良好经济和社会效益，为淄博老工业城市转型发展提供了全方位金融服务。



### ||交通银行淄博分行>>>

交通银行成立于1908年，是百年民族金融品牌的传承者和中国银行业改革的先行者，是中国历史最悠久的银行之一，也是近代中国的发钞行之一。目前资产已突破12万亿，列国有银行第5位，全球第10位，连续14年跻身《财富》(FORTUNE)世界500强，一级资本排名首次跻身《银行家》杂志“全球银行1000强”榜单前十。交通银行淄博分行成立于1991年1月，目前营业机构20个，自助银行3家，近年来，交通银行淄博分行致力于服务实体经济发展，深度融入地方经济转型，积极服务淄博市重大战略，围绕高质量发展要求坚持绿色发展，积极践行社会责任，持续调整信贷结构，围绕价值创造，聚焦客户服务，全力支持地方实体经济发展。淄博分行将以更高站位、更大格局将金融服务广泛惠及实体经济和人民群众，实现金融服务“无处不在”，彰显企业担当，提升银行金融服务价值和社会贡献。

