

目录 | Contents

■ 监管动态

- 1 国家金融监督管理总局淄博监管分局保障“三个环节”金融支撑 助力守牢粮食安全底线
- 2 国家金融监督管理总局淄博监管分局坚持“三个督导”助力民营经济高质量发展

■ 市场热点

- 4 世界银行发布《大宗商品市场展望》
- 6 多家国际机构发布经济展望看好2024年中国经济 但需关注五方面风险隐患

■ 协会工作

- 10 淄博市银行业协会成功举办“传承红色基因 引领时代精神”党性教育暨清廉金融专题培训班
- 12 淄博市银行业协会举办“当前中国宏观经济分析与未来发展趋势”专题讲座
- 13 淄博市银行业协会成功召开淄博市银行业文明规范服务提升活动通报会
- 14 淄博市银行业协会与周村区人民政府联合启动周村区“金融服务倍增计划”
- 15 淄博市银行业协会聚力提升行长接待日工作质效

■ 清廉金融

- 16 交行淄博分行举办“扣好第一粒扣子”廉洁从业主题演讲比赛
- 17 恒丰银行淄博分行延伸监督触角 深入开展纪检监察警示主题月活动
- 18 清风扬正气 廉洁促发展 张店农商银行多措并举加强清廉金融文化建设
- 20 临淄农商银行“四个强化”纵深推进全面从严治党

■ 行业规范建设

- 22 工行淄博分行“三位一体”工作法提升巡察质效
- 23 中信银行开发区支行组织开展“人人写合规”书法比赛活动
- 24 博山农商银行夯实内控合规根基 推进合规文化建设

■ 普惠金融

- 25 中行淄博分行：做好“五篇大文章”为经济社会发展提供高质量金融服务
- 27 齐商银行：120亿元信贷资金为科创企业赋能助力
- 29 中信银行淄博分行、中信保淄博营业部助推外贸提质增效，助力中小型外贸企业高质量发展
- 30 桓台农商银行深化金融支持 赋能经济发展

■ 文明规范服务

- 31 提质创优 用心服务 不忘初心——邮储银行临淄区支行文明规范服务提升之路
- 33 浦发银行桓台支行积极开展“邻里家园”网点空间建设工作
- 35 张店农商银行多措并举打造最有温度的服务
- 36 淄川农商银行多措并举提升适老化服务水平

■ 乡村振兴

- 38 工行博山支行开办村党组织领办合作社种植e贷业务
- 39 齐商银行“乡村振兴金融赋能大讲堂”在沂源县开讲——把金融服务送进山、送进门、送进心
- 40 淄川农商银行护航致富路 助力乡村振兴
- 41 高青农商银行“金融+光伏” 让绿色能源走进千家万户

■ 消保工作

- 43 淄博市银行业纠纷调解中心与中行淄博西城支行上门调解暖人心 化解矛盾解难事
- 44 农行高新区义乌支行普及反假币知识 稳定货币流通正常秩序
- 45 渤海银行淄博分行主动推进金融服务走深走实
- 46 民生银行淄博分行聚焦源头治理 打造民生消保品牌
- 47 威海市商业银行淄博分行积极开展“信访工作条例落实年”活动

■ 反电诈宣教活动

- 48 慧眼识别防诈骗 保住客户养老钱——农行淄博周村开发区支行成功识别一起电信网络诈骗事件
- 49 交行淄博分行警银携手入社区，筑牢反诈防护墙
- 50 “尊老适老 长伴有招”——招商银行淄博分行联合淄博市银行业协会共同走进银发艺术团
- 51 警银联动，惩防并举——高新区公安局携联席办走进青岛银行淄博高新支行开展反诈宣传活动
- 52 光大银行淄博分行走进山东理工大学开展“金融知识进校园”活动
- 53 周村青隆村镇银行反诈宣传在路上，金融为民零距离

■ 温度银行

- 54 工行淄博分行建成全市首个“医保服务工作站”
- 55 建设银行淄博西七路支行暖心救助突发疾病客户
- 56 齐商银行举办“齐银杯”第一届广场舞大赛
- 57 病魔无情招行有爱，用心服务因您而变

■ 员工风采

- 58 《红日》—博山北海村镇银行 牛勇智
- 59 《美丽乡村》—沂源博商村镇银行 杜娜
- 59 书法作品—建行淄博分行 毕立城
- 60 《牵丝挂念》—建行淄博分行 毕立城
- 61 《江山同》—威海市商业银行淄博分行 贾宝
- 62 《退休不褪色 余热映初心》—临淄农商银行 张立维

■ 会员单位介绍

- 63 中国光大银行淄博分行简介
- 63 中信银行淄博分行简介

国家金融监督管理总局淄博监管分局 保障“三个环节”金融支撑 助力守牢粮食 安全底线

国家金融监督管理总局淄博监管分局认真贯彻落实习近平总书记关于粮食安全重要论述，切实把准粮食安全战略定位，深刻践行金融工作的政治性、人民性，紧盯“种业振兴、耕地建设、生产收购”三大环节，引导辖区银行保险机构精准加强金融保障，为筑牢粮食安全屏障提供有力金融支撑。

保障“种业研发”环节金融支持，夯实粮食安全根基。引导金融资源要素向种业领域倾斜，结合种业市场主体流动资金需求高特点，推出农业科技流动资金贷款产品，累计向7家种业企业提供信贷支持1.35亿元。将种业研发企业纳入企业研发创新保险重点保障范围，配套提供研发中断损失保险、研发团队人员责任保险和研发团队人员人身保障保险，最高可实现10万元以内100%保费补贴，为粮食安全提供有力金融支撑。

保障“耕地改造”环节信贷供给，服务高标准农田建设。以藏粮于地、藏粮于技战略为核心，引导金融机构围绕“把永久基本农田全部建成高标准农田”总体要求，聚焦土壤改良、排灌设备升级等农田改造重点领域，给予信贷资源倾斜。目前已发放支持高标准农田建设专项贷款712万元，支持新建高标准农田17万亩。

保障“生产收购”环节金融服务，助力粮食稳产保供。围绕新一轮千亿斤粮食产能提升行动，引导各银行保险机构积极与粮食生产主体沟通对接，摸清融资需求，制定针对性金融产品，为粮食生产主体扩大规模、提升产能等提供资金保障。截至2023年9月末，全市法人银行机构粮食重点领域贷款余额23.33亿元，较年初增长19.78%。实现全市三大产粮试点区域小麦完全成本全覆盖，保障金额860元/亩、保险费率3.58%。实施四级分级补贴，农户成本费用控制在10%以下，全市参保户数达13.69万户，签单保费4156万元。

国家金融监督管理总局淄博监管分局 坚持“三个督导”助力民营经济高质量发展

国家金融监督管理总局淄博监管分局通过召开座谈会、约见谈话、现场督导等监管方式，多措并举督导辖内金融机构加大对民营企业金融支持力度、提升对民营企业金融服务能力、建立对民营企业服务长效机制，在破解民营企业发展难题上务求实效，扎实推动民营经济高质量发展。

督导加大民营企业金融支持力度。一方面，加强对民营企业信贷投放。积极满足民营企业真实、合理的信贷需求，在统筹风险、收益和成本的基础上，严格执行贷款“七不准”和“四公开”的相关规定，缓解民营企业融资难、融资贵的状况。截至2023年10月末，新发放民营企业贷款2042.65亿元，占新发放企业贷款63.78%，民营企业贷款平均利率较年初下降0.07个百分点。另一方面，整合内外部数据资源打通“信息孤岛”。借助大数据风控技术，整合企业公共数据和交易场景数据信息，针对依法纳税、稳定经营、信用记录良好的民营企业，推出多种线上化、纯信用、可循环的贷款产品，切实提高民营企业融资效率。截至2023年10月末，辖内民营企业新发放信用贷款总额416.96亿元，占各类企业累计新发放信用贷款总额的61.7%。

督导提升民营企业金融服务能力。提高优质客

户识别能力。辖内金融机构始终心怀“国之大者”，以黄河流域生态保护和高质量发展、山东省新旧动能转化等国家战略为指引，积极探索坚持主业、合规经营、财务健康的民营企业，并与之建立长期稳定合作关系，实现银企共赢。目前，辖内金融机构已储备鲁维制药集团、山东华安新材料、淄博大华纸业等多家优质民营企业。不断优化服务流程。持续推进便捷获贷行动，完善业务管理制度、流程和标准，提高民营企业授信审批的效率和灵活性，加强对民营企业自身信用和第一还款来源的分析判断，对符合国家政策、履约记录良好的优质民营企业，简化授信流程，缩短审批时间。分局发放的调研问卷显示，七成民营企业认为近三年来向银行申请贷款更容易或难度未增加。加强针对性产品创新。结合民营企业的资金需求，探索符合民营企业经营规律、生产周期和行业特性的产品。截至2023年10月末，辖内金融机构充分利用系统法人账户透支等便利化信贷产品，一站式解决民营企业融资需求，发挥“浦银快贷”“招企贷”等线上产品“全流程在线、全自动审批、全数据化处理”的优势，更好满足民营小微客户“短、小、频、急”的融资需求。

督导建立民营企业服务长效机制。充分落实助

力民营经济发展政策。全面梳理支持民营企业发展相关政策制度，对照优化业务流程、保障措施，确保政策落实到“最后一公里”。例如，恒丰银行淄博分行根据上级行定价政策，积极给予民营企业定价优惠；民生银行淄博分行充分利用上级行乡村振兴、绿色信贷等贷款补贴政策，进一步让利于民营企业。优化民营企业信贷业务考核激励机制。完善尽职免责制度，把对民营企业的信贷服务成效纳入绩效考核，提高一线员工民营企业服务绩效奖励，充分调动其积极性和主观能动性。例如，中信银行

淄博分行在经营机构综合绩效考核体系、公司金融板块考核体系中分别设置民营企业贷款指标，运用考核指挥棒调动经营团队积极性。加强民营企业信贷队伍建设。推动各机构打造一支专业化、复合型的民营企业信贷“铁军”，提升自身业务素质，积极参与民营企业服务行动，赋能民营企业发展。例如，招商银行淄博分行成立团体金融工作领导小组，根据客户实际情况，逐户分配到经营团队，按照团队长负责制，积极开展营销推动工作。



世界银行发布《大宗商品市场展望》

2023年10月30日，世界银行发布《大宗商品市场展望》报告指出，全球经济活动放缓、商品贸易低迷、中国房地产行业疲软以及原油、粮食等供应增加等因素抑制大宗商品价格，在巴以冲突得到控制且并未升级的情况下，预计全球大宗商品价格在2023年大幅下跌23.5%后，2024年、2025年进一步下降4.1%、0.5%。

一、三季度全球大宗商品价格走势

(一) 主要能源价格温和上涨。受经济活动超出预期、石油输出国组织减产等因素影响，三季度能源价格指数较上一季度上涨9%。一是石油价格明显上涨，成为能源价格上涨的主要推动因素。2023年三季度，布伦特原油价格平均为87美元/桶，较上一季度增长了11%。今年3月以来，由于发达经济体货币紧缩政策与经济增长预期的变化，以及石油输出国组织减产，原油价格持续波动，前三季度，主要受中国推动，新兴市场和发展中经济体的石油需求同比增加。二是天然气价格指数环比小幅上涨，整体显著低于上年水平。2023年三季度，天然气价格较上一季度上升2%。其中美国天然气价格波动较大，在二季度下跌20%后，三季度出现相近幅度的上涨；欧洲天然气价格下降5%；日本天然气价格下降6%。此外，巴以冲突加剧了天然气价格波动，10月初冲突爆发后，欧洲天然气价格飙升了35%。三是煤炭价格持续下跌。受天然气等替代品价格下降以及煤炭供应增加等影响，三季度煤炭价

格较上一季度下跌，继二季度下跌31%之后，三季度进一步下跌8%。截至10月中旬，煤炭价格约为俄乌冲突后峰值水平的三分之一。

(二) 主要农业大宗商品价格下跌。较好的粮食收成抵消了天气因素和俄罗斯退出黑海粮食倡议的影响。2023年三季度，全球农业大宗商品价格环比下跌3%。一是粮食价格环比下降7%以上。得益于产量增加，玉米、小麦价格分别环比下降18%、10%。受印度对大米的出口禁令和其他贸易限制影响，大米价格上升18%。二是主要原材料价格指数环比下降1%。与上季度相比，棉花与天然橡胶的价格环比变化不大，但天然橡胶价格同比降幅达8%，而棉花和木材价格的上涨仅部分抵消了天然橡胶价格的下降，导致主要原材料价格指数同比下降了近2%。

(三) 主要经济体增长放缓导致多数普通金属价格下跌，但受中国拉动铅、铁矿石价格小幅上行。由于供应充足、库存增加和需求疲软，2023年第三季度，金属和矿产价格较上一季度下降了2%，自2022年初以来持续稳步下跌。其中由于全球制造业活动放缓、中国房地产行业持续疲软，以及部分发达经济体消费萎缩，镍价、铝价、锌价分别环比下跌9%、5%、4%。清洁技术对铜的需求部分抵消了库存增加和需求放缓的影响，导致铜价环比小幅下跌1%。此外，由于中国相关刺激措施提振了对铅酸电池主要消费国汽车行业

的信心，铅需求强劲，三季度铅价环比上涨 3%。尽管中国房地产行业依然疲软，但三季度对建筑完工、基础设施和钢铁出口的需求大幅上升，拉动铁矿石价格环比上涨 3%。

（四）黄金、白银等贵金属价格整体下降，但仍然具有弹性。由于美元走强以及对长期利率走高的预期，黄金价格在三季度下跌了 3%。同时，尽管上半年供应增长明显，但由于投资和珠宝消费的需求强劲，黄金价格仍然具有弹性。最近黄金价格与 10 年期通胀保值债券收益率之间的差异表明，黄金价格已与通胀指数利率脱钩，地缘政治风险正在推高金价，短期价格波动将持续。受影响黄金的类似因素推动，三季度白银价格环比下降 3%。由于汽车电气化、太阳能光伏产品和电子元件相关的需求不断扩大，工业对银的需求继续得到支持，价格保持弹性。

二、未来走势预测

（一）预计 2024 年能源价格将下降 4.5%，2025 年进一步小幅下降 0.7%。由于全球经济增长放缓减轻了能源需求压力，预计全球能源价格在 2023 年下降 28.8% 后，2024 年将下降 4.5%，2025 年进一步下降 0.7%，但仍将保持在历史高位。一是原油。基于全球经济增长疲软导致的需求下降，预计 2023 年布伦特原油平均价格为 84 美元/桶，低于 2022 年的近 100 美元/桶，预计 2024 年、2025 年将分别降至 81 美元/桶、80 美元/桶。二是天然气。由于欧洲全面的储存设施降低了对天然气进口的需求，以及市场从早期的中断中恢复平衡，近期天然气价格趋于平稳，预计 2023 年、2024 年天然气价格将显著低于 2022 年。预计欧洲、美国天然气价格 2023 年下降 67.8%、57.6% 后，2024 年因需求增加分别下降 3.8%、上涨 20.4%，2025

年进一步反弹至上涨 4.0%、23.1%。三是煤炭。由于煤炭逐渐在发电和工业中被取代，煤炭价格将继续在供应增加和需求减弱的背景下呈下降趋势，预计煤炭价格在 2023 年下降 49.3% 后，2024 年将下降 25.7%，2025 年进一步下降 15.4%，但仍远高于 2015-2019 年的平均水平。此外，煤炭消费继续从经合组织国家向亚洲转移，预计至 2023 年末，中国和印度将占煤炭消费的 70%。

（二）预计 2024 年全球农产品价格下降 1.5%，2025 年进一步下降 2.2%。由于全球农产品供应充足，预计农产品价格在 2023 年下降 7.2% 后，2024 年、2025 年将进一步下降 1.5%、2.2%。预计粮食价格在 2023 年下降 11.3% 后，2024 年、2025 年将进一步下降 2.9%、5.2%。其中，受厄尔尼诺影响和印度的出口限制，预计 2023 年大米价格较 2022 年平均上涨 28%，2024 年进一步上涨 6%。预计 2023 年小麦价格较 2022 年下降 20% 左右，2024 年、2025 年将持续下降约 3%、5%。预计 2023 年全球玉米价格较 2022 年下降 22%，2024 年、2025 年进一步下降 8%、4%。同时，对全球增长放缓的担忧拉低棉花价格，预计 2023 年棉花价格将下跌近 27%，随着需求增长，预计 2024 年棉花价格将上涨近 5%。

（三）预计 2024 年普通金属价格下降 5.1%，2025 年上涨 8.0%。由于中国和其他主要经济体的经济活动持续低迷，叠加供应继续改善，普通金属价格将持续稳步下跌至 2024 年。预计 2023 年普通金属价格较 2022 年下降 12%，2024 年进一步下降 5.1%。随着全球经济增长的改善以及对电动汽车生产和可再生基础设施建设的需求，预计 2025 年普通金属价格将小幅上涨 8%。其中，全球制造业活动放缓、中国房地产行业持续疲软以及部分发达经济体消费萎缩打压铝

价，预计 2023 年铝价将下跌 15%。由于供应充足、库存上升及需求疲弱，预计 2024 年铜价将下跌 5%，随着全球需求复苏和绿色转型的加强，预计 2025 年铜价上涨 9%。随着全球最大的镍生产国印尼和菲律宾的产量持续增长，预计镍价在 2023 年下降 14% 后，2024 年进一步下降 10%。锡是电子制造业的关键组成部分，由于主要经济体的经济活动疲软，锡的需求将保持低迷，预计 2023 年锡价较 2022 年下降 17%，2024 年将进一步下降 4%。此外，中国建筑和制造业活动减弱、其他地区需求疲软以及铁矿石供应不断增长抑制铁矿石价格，中国钢铁减产和全球经济活动低迷拖累铁矿石需求，预计 2023 年铁矿石价格将下跌 11%。

（四）预计 2024 年贵金属价格上涨 4.8%，2025

年下跌 9.4%。由于地缘政治风险上升，以及投资和珠宝消费的需求相对强劲，预计 2023 年贵金属价格较 2022 年上涨 1.2%，2024 年进一步上涨 4.8%，随着对通胀和经济衰退的担忧消退，预计 2025 年贵金属价格下降 9.4%。其中，地缘政治风险和经济不确定性超过了高利率对持有黄金成本的影响，鉴于地缘政治风险上升，短期黄金价格波动可能持续，预计 2024 年金价平均将达每盎司 1900 美元，较 2023 年提高 6%，随着通胀和经济衰退的担忧消退，2025 年金价将回落。预计白银价格将在 2023 年上涨 8%，2024 年保持坚挺，并在 2025 年下跌。（山东监管局办公室、聊城、临沂分局牵头，潍坊、德州、泰安、日照、东营、威海分局参与）

多家国际机构发布经济展望看好 2024 年 中国经济 但需关注五方面风险隐患

近日，高盛、瑞银等国际机构发布 2024 年经济展望，纷纷调高 2024 年中国经济增速预期，表示看好中国经济发展前景，认为中国投资、消费有望持续恢复，资本市场将触底反弹。但也指出目前中国经济发展仍存在房地产市场低迷、地方政府债务问题突出、外商直接投资下降、供应链持续转移、货币政策风险敞口加大等五方面风险。

一、外资机构对 2024 年中国经济的基本预期

（一）强劲复苏态势明显，多家外资机构上调 2024 年中国经济增速预期至 4.4%-5.2%。国际货币基金组织（IMF）、瑞银、高盛等表示，三季度中国经济表现强于预期，消费和服务业延续复苏趋势，前景稳定，消费者有充足储蓄来支持经济周期性反弹，以及政府在房地产、基建、制造业投资方面加大财政支

持力度，推动 2024 年中国 GDP 增长预期走高。其中，IMF、瑞银、汇丰分别上调 2024 年中国经济增速 0.4 个、0.2 个、0.3 个百分点。德意志银行、野村证券、高盛、经济学人、摩根士丹利对中国经济预测值分别为 5.2%、5.1%、4.8%、4.9%、4.8%，对 2024 年中国经济走势较为乐观。

表：部分外资机构对 2024 年中国经济增速预测情况

机构名称	GDP 增速预测值	较此前预测变化 (百分点)
IMF	4.6%	+0.4
高盛	4.8%	+0.3
瑞银	4.4%	+0.2
汇丰	4.9%	+0.3
德意志银行	5.2%	+0.1
野村证券	5.1%	+0.3
经济学人智库 (EIU)	4.9%	/
摩根士丹利	4.8%	/

(二) 2024 年投资增速有望加快，预计固定资产投资增速在 6% 左右。高盛、惠誉等认为，投资将是 2024 年中国经济增长的重要贡献因素，预计 2024 年固定资产投资增长将保持稳定，同比增速在 6% 左右。其中，中央政府帮助地方政府化解隐性债务的努力将有助于基建投资实现增长，新能源投资、防洪防涝等水利相关工程、城市群交通网络、公用事业和公共设施领域的增长潜力较大，预计 2024 年基建投资将增长 5%-6%。在制造业中，科技供应链相关的投资也有望得到改善，与绿色转型相关的投资也将保持强劲势头，预计 2024 年中国制造业投资将增长 5%-6%。

(三) 消费端延续恢复势头，预计家庭消费将增长 5%-6%。瑞银等指出，得益于经济活动和劳动力市场进一步回归正常，预计 2024 年居民实际收入将增长 5% 左右。疫情期间积累的超额储蓄率将继续释放，对 2024 年消费增长贡献率约为 1 个百分点，预计中国消

费市场规模将在下一个十年保持年化 7.9% 的增长率，增至 12.7 万亿美元。在可支配收入持续增长和超额储蓄减少的背景下，预计 2024 年家庭消费同比增长 5%-6%。随着消费温和复苏，居民消费价格也将逐步回暖，预计 2024 年 CPI 增速将反弹至 1.2%；PPI 同比跌幅也将逐步收窄，全年小幅增长 0.5%。

(四) 外需提振利好中国出口表现，预计 2024 年中国出口增长 2%-3% 左右。高盛、星展银行等表示，高端制造业部门竞争力突出，将助力中国出口不断改善。尽管美国经济增长将放缓，但随着全球科技周期触底反弹，出口边际有所改善，外需提振利好中国出口，2024 年中国出口将趋于稳定，出口数量呈现恢复性增长，预计中国出口增长将在 2024 年一季度触底，全年增速在 2%-3% 区间，净出口对 GDP 增长的贡献将从今年的 -0.7 个百分点，逆转为 +0.3 个百分点。

(五) 对中国资本市场持乐观态度，预计 2024 年 A 股市场将触底反弹。富达国际等认为，当前中国股票的估值在相对和绝对意义上都处于具有吸引力的水平，整体市盈率仅为美国股市的三分之一。各国的历史数据表明，股市估值和后续 10 年的收益之间存在极强的负相关关系，凸显出中国市场的巨大潜力。随着明年海外投资者情绪逐渐恢复、风险偏好趋于正常，预计 2024 年 MSCI 中国指数和沪深 300 指数将分别上涨 12% 和 16%，维持对 A 股的增持立场。随着美国降息周期临近和美元指数走弱，短期内人民币汇率有一定升值空间，预计 2024 年上半年人民币汇率仍在 7.1-7.3 范围内震荡，到下半年趋势将转为升值，可能最终可以稳定在 7.0 左右。

二、2024 年中国经济发展需关注风险问题

(一) 房地产市场短期难有明显改观，预计 2024

年房地产市场销售额将下降 5%。瑞银亚洲经济研究主管汪涛等表示，目前中国房地产市场情绪仍非常脆弱，房地产市场存在大量过度建设，开发商获得的信贷支持不足，流动性危机仍未解除。随着老龄化趋势，中国房地产进入买方市场，其对于 GDP 的贡献将持续下滑，市场恢复速度或将较为缓慢，预计中国房地产市场销售额将在 2023 年下降 10%-15%；预计 2024 年房地产新开工面积将下降 10%，房地产销售面积以及房地产投资都将下跌 5%。房地产市场的深度调整将抑制制造业投资，限制地方政府支出，损害居民资产负债表和消费者信心，进一步拖累经济增长。同时，与房地产相关坏账将上升，很多银行机构或将需要耗费数年才能将其清理。

（二）地方政府债务问题突出，财政状况或进一步恶化。高盛等表示，鉴于地方政府融资平台的未偿还债务（约 6000 亿元）、在岸债券（1350 亿元）和风险债务（120 亿元）数额巨大，政府化解地方政府债务风险措施仍需进一步加大。由于地方政府高度依赖房地产和土地收入支撑地方融资平台运营和基建投资，同时面临税收提高阻力较大、公共养老和医疗支出持续上升等挑战，幅度更深、持续更久的房地产市场下行将导致地方政府财政收入、融资规模进一步下降，加剧隐性债务问题。

（三）外商直接投资恢复面临较大压力，预计 2024 年直接投资或将呈净流出态势。高盛首席经济学家闪辉表示，在地缘政治不稳定、关税限制等背景下，海外大型跨国企业对中国的直接投资更加谨慎，投资增量正在减少，很多企业投资开始布局海外市场，预计 2023 年中国直接投资净额持平，2024 年直接投资将呈净流出态势。瑞银亚洲认为，2023 年中国的国际

差旅恢复节奏较慢以及海外高利率环境促使外资公司降低海外借款，抑制了外商对华直接投资，虽然短期因素会逐渐缓解，但许多国家面临“去风险”的政治压力叠加中国经济增长放缓，外商对华直接投资或难以恢复至过去十年的平均水平，甚至可能不及过去十年平均水平的一半，形势不容乐观。

（四）供应链转移风险仍存，46% 的制造业出口商或供应商计划未来可能将部分生产迁出中国。瑞银亚洲经济研究主管汪涛等表示，虽然供应链转移尚未对中国宏观层面的出口产生显著影响，但出口商持续将部分生产从中国迁出，脱钩压力仍然存在。瑞银证据实验室（UBS Evidence Lab）的中国企业家调查显示，企业将部分生产迁出中国的意愿仍维持高位，46% 的制造业出口商或供应商计划未来将部分生产迁出中国。供应链的持续迁出转移趋势将在长期拖累中国出口，预计到 2025 年中国在全球出口中的份额将有所下降，十年内中国出口的趋势增长率或仅为 3%，不到新冠疫情之前正常水平的一半。

（五）美债收益率高企加剧新兴市场货币政策风险敞口，需关注人民币汇率稳定性。穆迪等认为，随着国际金融风险、地缘政治风险蔓延，中美银行体系净息差持续下降，长期收益率对经济活动的影响可能超过市场预期，导致资产损失上升，引发金融体系的局部压力。瑞银亚洲经济研究主管汪涛等表示，美国利率可能在更长时间内维持在高水平、人民币仍面临贬值压力，可能限制央行的降息空间。短期内美元依然保持相对强势，预计 2023 年内和 2024 年初人民币兑美元汇率将在 7.3 左右波动，需关注市场对人民币汇率的信心和稳定性。

三、政策建议

(一) 进一步优化房地产政策，降低房地产尾部风险。高盛等指出，短期内仍需稳定房地产市场，避免过度调整对经济、产业以及金融系统造成负面影响，建议实行更加宽松的住房政策，在一二线城市继续放松限购、限售措施，进一步降低首付比例和房贷利率，放松公积金及人才政策，加大对城中村改造和保障性住房的支持力度，为预售新房的交付提供更多金融支持，降低房地产行业的尾部风险。

(二) 提振中低收入人群收入水平，提振国内消费需求。中金公司等指出，提振国内消费需求是实现经济循环的关键，帮助居民和消费者，尤其是提高中低收入阶层的收入，有助于提振经济长期动能。建议考虑实施对居民实际月收入与个税起征点之间的差值设置税收补贴比率，也就是“负个人所得税”，精准提高对低收入群体补贴，促进就业低收入群体收入提高，刺激消费。通过二次分配改善中等收入人群的收入预期，多渠道增加居民收入，提升居民的消费意愿，以促进大宗可选商品消费和中高端服务消费。

(三) 加大中央财政支持力度，支持重点领域发展。瑞银等建议，加大显性化财政支持力度，包括发行更多国债、长期建设债券或地方专项债，加快推进更大规模的地方隐性债务重组。发行特别国债，鼓励产业升级，扶持重点领域发展、促进产业转型、夯实国家安全基础，在科技、安全、能源等领域加大支持。加大政府在社会保障和公共服务方面支出，改善教育、医疗、养老等领域的供给不足问题，进一步完善社会保障体系，降低居民储蓄率，促进经济恢复。

(四) 深化扩大开放提高外商投资便利度，加大外资吸引力。富达基金等建议，更高水平、更广泛地扩大开放，拓展金融市场改革开放的广度和深度，加强资本市场互联互通，促进跨境投资和资金流动，吸引更多长线资金积极参与中国市场，提升A股市场的国际化水平。持续优化国际航班、海关等方面措施，提高外商直接投资人员、资金等各方面的便利。

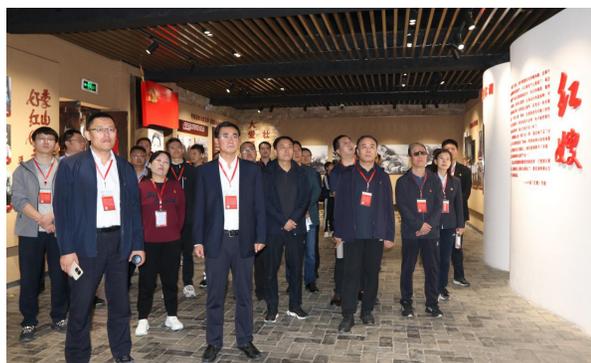
(山东监管局办公室、聊城、威海分局牵头，潍坊、德州、泰安、日照、东营分局参与)



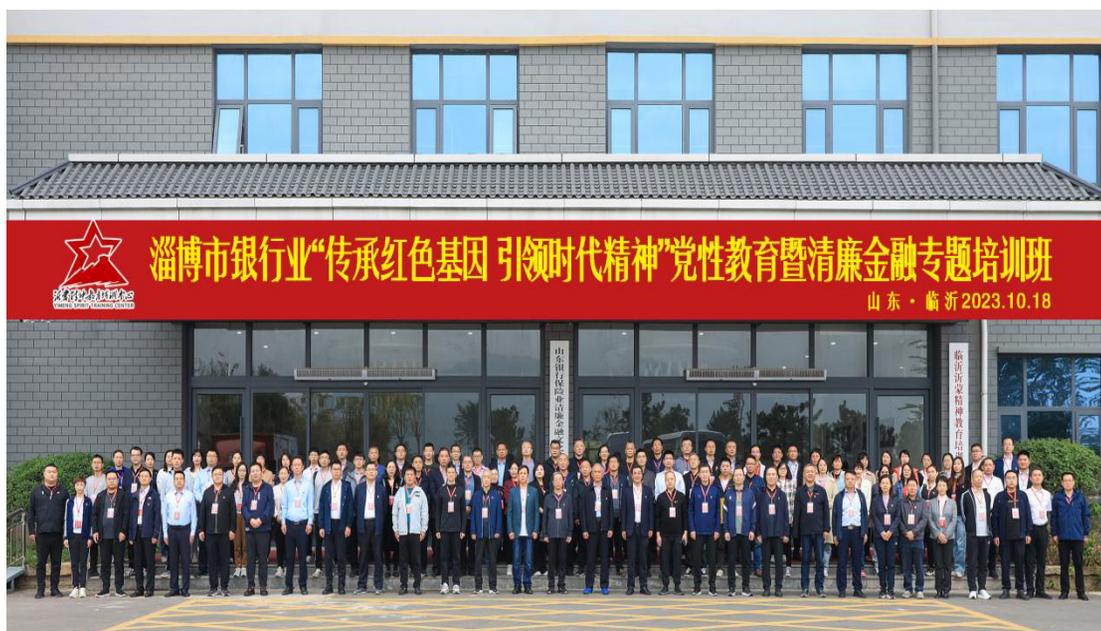
淄博市银行业协会成功举办 “传承红色基因 引领时代精神”党性教育 暨清廉金融专题培训班

2023年10月17-18日，淄博市银行业“传承红色基因，引领时代精神”党性教育暨清廉金融专题培训班在山东省银行保险业红色金融教育基地成功举办，来自全市银行业38家会员单位的纪委书记、党支部书记和优秀党员代表共计99人参加了培训。

本次培训充分利用沂蒙老区红色、清廉金融历史资源优势，把专题教学、现场教学、红歌党课等多种形式相结合，培训内容充实、节奏紧凑，参训学员学习态度积极、学习纪律严谨，展现了淄博市银行业党员干部的优良素质和良好形象。



通过培训，学员们深刻体会了沂蒙红色金融革命传统和加强清廉金融文化建设助守银行业政治生态“绿水青山”的重大意义。纷纷表示，在今后的工作中，将继承和发扬好沂蒙红色传统，增强金融报国、金融为民的思想自觉和行动自觉，为淄博经济高质量发展贡献金融力量。



淄博市银行业协会举办“当前中国宏观经济分析与未来发展趋势”专题讲座

为全面贯彻落实党的二十大精神和中央金融工作会议精神，完整、准确、全面贯彻新发展理念，助力构建新发展格局，帮助全市银行业金融机构深入了解当前宏观经济与金融形势，准确把握金融政策和市场导向，引领全市银行业在服务区域实体经济发展上发挥金融力量。2023年11月22日上午，淄博市银行业协会在齐盛国际宾馆举办主题为“当前中国宏观经济分析与未来发展趋势”专题讲座。淄博市政府相关领导出席活动，全市37家银行机构的中高级管理人员共340余人聆听了讲座。讲座由淄博市银行业协会专职副会长于晓丽主持。



本次专题讲座特邀浙江大学卢江教授授课。卢教授的授课紧盯国际国内两个大局，紧扣经济金融大局大势，重点围绕7·24中共中央政治局会议精神、中央金融工作会议精神、当前中国宏观经济形势热

点问题和未来经济走势及政策等四个模块进行了深入浅出的讲解。

本次讲座内容充实，时效性强；点多面广，信息量大；客观真实，理论与实际紧密联系。3个多小时的精彩授课，使与会者受益匪浅，纷纷表示，卢教授的报告带来很多有益的思考与启示，对大家今后的工作具有很强的指导性，达到了本次讲座的预期效果。



下一步，淄博市银行业协会将在市委市政府正确领导下，在国家金融监督管理总局淄博监管分局的坚强指导下，充分发挥桥梁纽带作用，为会员单位积极搭建多样化学习交流的平台，帮助银行机构中高层管理者提升职业素质、决策能力和政策水平，引导会员单位更好地落实国家政策，支持淄博经济高质量发展。

淄博市银行业协会成功召开淄博市 银行业文明规范服务提升活动通报会

近日，淄博市银行业协会召开了淄博市银行业文明规范服务提升活动通报会，来自 36 家会员单位的文明规范服务管理工作部门负责人以及 13 家优质服务明星网点代表共计 50 人参加本次会议。

会上，通报了淄博市银行业文明规范服务提升活动 2023 年度评估情况，并总结了近两年淄博市银行业文明规范服务提升工作情况。随后，邀请了 13 家优质服务明星网点代表进行经验分享，发言网点立足实际，展现了在综合服务、特殊服务、创新服务上的典型做法，现场气氛热烈，推动形成相互促进、共同提高的良好氛围。

本次会议的召开，通过以点带面的示范引领效应，树立行业文明规范服务的标杆，促进淄博市银行业整体文明规范服务水平的持续提升，为今后共同维护淄博市银行业文明规范服务工作发挥了积极作用。

下一步，淄博市银行业协会将围绕服务工作，积极发挥工作职能，搭建交流平台，树立行业标杆，扎实做好淄博市银行业千百家单位的创建工作，促进淄博市银行业文明规范服务工作再创新佳绩。



淄博市银行业协会与周村区人民政府联合 启动周村区“金融服务倍增计划”

2023年12月27日，淄博市银行业协会联合周村区人民政府在周村区举行优质民营企业金融服务倍增计划启动仪式。本次启动会特别邀请淄博市地方金融监管局二级调研员薛仲联，国家金融监督管理总局淄博监管分局党委委员、副局长冉广旭，周村区委常委副区长耿峰出席启动仪式。



启动仪式上，淄博市银行业5名宣导讲师就融资财管5个专题项目，进行现场宣讲辅导、答疑，11家金融机构主办行为24家民营企业赠送量身打造的综合金融服务三年规划方案，淄博市银行业协会与周村区人民政府共同签署《金融服务共建协议》。

此次淄博市银行业协会与周村区人民政府联合启动周村区“金融服务倍增计划”，为政府、银行、企业三方加深联系与沟通提供了有效的平台，对促进民营企业高质量发展发挥积极作用。



下一步，淄博市银行业协会将持续搭建银企合作的共赢桥梁，推动银行机构、民营企业实现“精准对接、真实需求、定制服务”，在“银企配合紧密度、信贷供需有效性、综合金融服务率、企业成长竞争力”四个维度实现综合倍增，促进银企有效对接和经济金融互动共赢，有效汇聚金融力量，赋能民企发展。

淄博市银行业协会聚力提升行长接待日 工作质效

为保护金融消费者的合法权益，畅通消费投诉处理渠道，及时化解金融消费纠纷，推进淄博市银行业稳健发展。淄博市银行业消费者权益保护中心积极督促辖内银行机构贯彻落实行长接待日制度，将行长接待日作为一项常态化工作，纳入日常管理。银行行长通过接访，倾听基层声音，了解基层实情，在不断发现问题中解决问题，使金融消费者的声音“有人听”，金融消费者反映的问题“有人管”，确保事事有回复，件件有交待。

一是每月组织银行机构做好行长接待日安排，并通过协会官网及公众号对外公布；二是督促银行机构加大内部咨询投诉电话的宣传力度，让银行消费者明确消费纠纷问题有地方投诉、有人负责。鼓励银行机构通过行长接待日第一时间处置消保投诉问题，把纠纷矛盾化解在基层、解决在内部；三是倡导银行行长在行长接待日了解过问消保投诉情况，及时掌握消保投诉问题，及时掌握客户对机构服务水平的意见建议，进一步推动落实消保主体责任，促进提升消保工作质效，提升银行服务水平。

通过每月选择不少于两家银行机构对行长接待日制度落实情况进行督导，督促银行机构履行消保主体责任，促使各银行机构将行长接待日工作部署落实到位，充分发挥行长接待日服务窗口作用，畅通客户“面对面”“点对点”沟通机制，不断提升服务水平，注重实效，切实提升化解矛盾纠纷的能力和效率，推动矛盾纠纷实现源头化解，提升人民群众的获得感、幸福感和安全感。同时做好金融消费者权益保护宣传的推动工作，督促机构充分发挥宣传阵地堡垒作用。

2023年，淄博市银行业共开展了336场行长接待日活动，协会共完成对39家银行机构的督导。督导期间，消费者权益保护中心工作人员主动与银行客户交流，了解客户的需求，询问客户对银行网点服务的意见和建议，关注客户反映较多的办理业务排队等候时间长、业务流程效率、服务窗口配置等热点问题。同时还化身“金融知识宣传员”，零距离进行宣传普教，引导客户远离非法金融活动，守护好自己的钱袋子。

交行淄博分行举办 “扣好第一粒扣子” 廉洁从业主题演讲比赛

为全面宣传贯彻党的二十大精神，深入推动学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育，坚决贯彻习近平总书记关于青年工作的重要论述，引导青年员工擦亮廉政底色，2023年10月29日，交行淄博分行举办“扣好第一粒扣子”廉洁从业主题演讲比赛。分行12名青年员工参加了本次比赛，共决出一等奖1名、二等奖2名、三等奖3名。

选手们以涵养廉洁文化、传承优良作风、展现担当作为为主题，讲述“我”及“我”身边的人知廉学廉倡廉守廉的自觉行动，为追求梦想、创造幸福而自律自强、努力奋斗的拼搏精神及感人故事，展现了青年员工同单位一起成长与进步的良好精神风貌，激发了青年员工干事创业的斗志，展示了以坚定的理想信念听党话跟党走的信心与决心。



恒丰银行淄博分行延伸监督触角 深入开展纪检监察警示主题月活动

为进一步推动纪检监察与业务发展相融合，充分发挥纪检监察对业务发展的护航及促进作用，同时不断强化党员干部及关键岗位员工纪律规矩意识及“严真细实快”作风建设，增强全面从严治党、从严治行的思想自觉、政治自觉、行动自觉，营造风清气正、干事创业的良好氛围，恒丰银行淄博分行于2023年10-11月组织开展了“纪检监察警示主题月”活动。

高度重视，强化组织领导。本次活动，分行高度重视，成立了党总支书记任组长、党总支委员任副组长、各党支部书记及纪检委员为组员的“纪检监察警示主题月”领导小组，从全方位监督、多样化警示、高质量协同三个方面细化工作措施、明确责任分工、做好时间安排，推动年内纪检监察工作进一步取得良好实效。

专题部署，提高思想认识。分行组织各党支部书记及纪检委员召开纪检监察专题工作会议，进行工作部署。会议通过开展违规案例警示教育学习、重申党内及行内相关制度规定、党支部书记纪检工作述职、明确纪检监察工作要求等，进一步提升各

层级党员干部对违纪行为的认识，增强党员干部对纪律、规矩的敬畏之心，推动各党支部工作经验共享，提升支部书记及纪检委员履职能力。

深入基层，现场督导调研。为推动主题月活动有序开展，分行党总支纪检委员带队到各基层党支部开展现场督导，通过座谈、调研等方式，掌握党支部政治思想建设、工作作风、全年经营指标达成及业务储备、员工行为管理等情况，及时发现苗头性、倾向性问题，及时制定针对性措施加以解决，进一步加强对辖内分支机构的日常监督和教育，推进监督提醒近距离、常态化、具体化。

专项排查，营造高压态势。办公室、计财运营部、风险管理部聚焦关键领域，围绕党员干部政治思想、公车使用、费用管理、物品采购、员工行为等重点领域，针对性开展专项排查，通过部门自查、纪检抽查，在全行上下营造一种对违纪行为的震慑及高压态势，逐步塑造不敢、不能、不想违纪的氛围。

谈心谈话，筑牢思想防线。为有效用好“第一种形态”，落实好党内谈心、谈话等制度，分行持续组织开展廉政警示谈心谈话工作。根据“聚焦重

点、分层管理”原则，通过党总支纪检委员与各党支部书记、部门主要负责人谈话，党支部书记、各部门负责人分别与下辖党员、普通员工谈话，指出在政治、思想、作风、纪律等方面存在的问题，红红脸、出出汗，进一步起到警示效果，切实筑牢各级干部员工拒腐防变的思想道德防线。

线索征集，合规纪检联动互促。推动纪检与合规部门的联动，结合纪检监察警示主题月活动及基层员工异常行为排查，营造相互监督、人人监督的监督网络，督促各层级党员干部及员工把遵规守纪内化于心、外化于行。

本次活动，秉承务实推动、扎实落地、以实为本的原则，抓住关键少数和关键岗位，让“红红脸、出出汗”在日常工作中成为主旋律，促进全行党员干部及各层级员工纪律规矩意识不断增强，纪检监察与业务发展深度融合。下一步，恒丰银行淄博分行将持续深化纪检监察工作，不断推动纪检监察与业务发展相互协同、相互配合，为全行高质量发展奠定坚实基础。

清风扬正气 廉洁促发展

张店农商银行多措并举加强清廉金融文化建设

谭红亮 刘锋

为切实加强清廉金融文化建设，张店农商银行积极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，进一步构建清廉金融文化建设工作长效机制。

清廉金融制度先行。一是印发《关于在张店农商银行深入开展学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育的实施方案》，成立主题教育

领导小组和工作机构，组织全行党员深入学习习近平新时代中国特色社会主义思想，筑牢信仰之基，补足精神之钙。二是制定《张店农商银行廉洁从业管理制度（试行）》，夯实员工廉洁从业意识，以全面从严治党带动全面从严治行，切实保障全行各项业务的健康高质量发展。三是制定《张店农商银行廉洁从业考核评价机制（试行）》，加强预防腐

败长效机制建设，探索有效预防腐败途径，从源头上遏制腐败问题的发生。四是建立《张店农商银行政治监督活页》，进一步加强捍卫“两个确立”、做到“两个维护”，增强对“一把手”和领导班子监督的有力抓手，推动政治监督具体化常态化。

清廉金融重在监督。一是纪委工作关口前移、防患于未然。重要节日节点进行“四不两直”明察暗访，每季度不定期开展作风纪律监督检查等方式，展现不敢腐的震慑，扎牢不能腐的笼子，增强不想腐的自觉。二是严格落实党风廉政建设责任制。积极履行纪委监督职责，各支行聘请廉政监督员，内网飘窗公示纪委外网举报邮箱和电话，畅通举报渠道，将监督前置，变事后监督为事前监督，变被动监督为主动接受监督。三是重点监督“三重一大”事项决策。纪检监察部全程监督集中采购管理委员会审议过程，规范集中采购行为；全程参与中层干部竞聘全过程，监督干部选拔任用工作。

清廉金融强化宣教。一是用生动的文化作品推动清廉金融文化建设成效。每月择优刊登内网清廉合规文化专栏，展现围绕行党委目标、服务大局、依法合规、遵章守纪的精神和风采，凝聚打造清廉金融文化的人心力量，推动树立清风正气，传递正能量。二是强化从源头预防。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，组织参观爱国主义教育和廉政教育基地、祭扫缅怀革命先烈、观看

红色电影和警示教育片等活动，每月给全行员工发送廉洁短信提醒，不断加强广大干部员工自律意识，驻牢拒腐防变意识。三是加强家庭廉政文化建设，构筑家庭反腐倡廉的牢固防线。行纪委组织全行员工签订《家庭助廉倡议书》，促使家庭与单位携手，同防共治；每季度组织家属开放日，邀请员工家属到行总部参观，与家属实时对话等，增强对员工的理解、支持和监督。

清廉金融常抓不懈。一是坚持将廉政警示教育融入日常、抓在经常，组织廉政讲座，观看警示教育记录片，学习典型案例，党委书记、纪委书记讲廉政党课。每月组织给党员过政治生日活动，重温入党誓词、查看入党申请书、进行廉政宣誓等，使党员干部不忘初心、牢记使命。定期组织新入行大学生参观行使馆，接受本行发展历程教育、廉政教育、社会责任教育、大挎包精神教育等，确保他们系好第一粒扣子。二是进一步开展员工学习，把清廉要求嵌入到具体业务，提高从业人员廉洁从业意识。利用每周周例会时间，加强对员工的宣传培训，通过列举热点时事、新闻报道、案例警示等形式，提高从业人员的廉洁自律意识。三是全面推动作风纪律建设，营造清廉文化氛围。加大作风纪律建设监督检查力度，开展全行作风纪律建设自查自纠，查处各岗位人员工作日饮酒、违规吃喝、违规收受礼品等多发和隐形变异问题。

临淄农商银行 “四个强化”纵深推进全面从严治党

孙娜

2023年是全面贯彻党的二十大精神开局之年，也是奋力推进“十四五”规划的关键之年。今年以来，临淄农商银行深入学习贯彻党的二十大精神、二十届中纪委二次全会精神，通过“四个强化”，扎实推进“两项监督”，全力推动新时代全面从严治党向纵深发展向基层延伸。



强化思想理论武装，树牢政治意识根基。坚持把学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想摆在首位，把学习宣传贯彻党的二十大精神作为最紧要的政治任务，巩固以“中心组领学、党支部研学、专题讲座导学、红色资源促学、个人自发自学”为主体的“五学联动”体系，在全面学习、全面把握、全面落实上下功夫，深刻领悟“两个确立”的决定性意义，增强“四个意识”，坚定“四个自信”，做到“两个维护”，切实把思想和行动统一到上级党组织决策部署上来，找准贯彻落实的切入点和着

力点，增强以新思想明思路、谋举措、抓落实的本领。2023年以来，组织干部员工分别赴临淄区革命烈士陵园、管仲纪念馆、孟良崮战役纪念馆等开展革命文化传统教育、优秀传统文化教育、党性教育等，组织观看《八角笼中》影片，进行社会主义先进文化教育。截至9月末，党委理论学习中心组学习14次，学习研讨14次，党支部集中学习735次。

强化基层堡垒阵地，凝聚管党治党合力。全面落实管党治党政治责任，切实做到守土有责、守土负责、守土尽责。严格执行责任清单、约谈提醒、述责述廉等制度，逐级压实全面从严治党主体责任，做到压力层层传导、责任环环相扣。深入落实新时代基层党建工作高质量发展的19项党建工作任务，开展支部建设系列工程，截至目前，过硬党支部17家，占比80.95%，省联社过硬党支部示范点6家，21家党支部均形成自己的独特品牌，推动品牌围绕服务大局，更加精准对接业务发展所需。以“五大



家园”建设为抓手，落实落细员工关心关爱工作，积极开展教育培训、评优评先、文体活动等，提高员工凝聚力和向心力。抓严“两项监督”，坚持把纪律和规矩挺在前面，加大日常监督执纪力度，将全面从严治党、从严治行贯穿于党的建设和经营管理的方方面面，实现党内监督与行内管控双管齐下，进一步夯实风险底线，筑牢思想防线。

强化纪律作风建设，涵养良好政治生态。传承发扬党的优良传统和作风，扎实推进党风廉政建设。坚持抓好“关键少数”和“小微权力”，紧盯靠企吃企、利益输送等问题，坚决查处新型腐败和隐性腐败，强化权力运行监督，做实做细经常性纪律教育。组织党员赴临淄党史馆、齐文化博物馆、北海银行旧址、廉政教育基地等参观学习，集中观看警示教育片，增强廉洁自律意识、筑牢拒腐防变防线。紧扣重要时间节点，打好节前提醒、节中检查、节后通报“组合拳”，持续加固落实八项规定堤坝。紧盯“四风”新表现新动向，用好监督执纪“四种形态”，始终挺纪在前，保持高压态势，着力营造风清气正的政治生态。开展廉洁教育，利用“群里

有事”微信小程序学习平台，组织部室、支行按周轮流编发“廉洁文化大家谈”专刊，并推送至全行微信群进行交流学习，已编发 75 期。

强化履职担当意识，深化业务转型发展。牢固树立与时俱进的创新发展观念，立足主责主业，找准突破口，以促进农商银行工作高质量发展为着力点，精准发力，开展“基层群众深走访”，从讲政治、讲大局的高度谋划推进全行工作，把党的创新理论贯彻落实到全行工作全过程各方面。班子成员带头、广大党员干部全体参与，带着问题、带着政策、带着感情，深入基层员工、服务村居和企业一线广泛走访，着力收集解决群众和企业最关注、反映最强烈、最集中的问题，着力检验党委会、行务会重点工作部署执行情况，在发现问题、解决问题中，打通工作落实“最后一公里”。认真落实审计中心“进一步转作风、提效能、强落实，促进高质量发展”的要求，统筹抓好风险化解、信贷投放、资金运营等工作，确保交出“高分答卷”，促进全年工作圆满收官。截至 2023 年 9 月末，全行各项存款余额 276.38 亿元，各项贷款余额 170.93 亿元。



工行淄博分行 “三位一体” 工作法提升巡察质效

高明法

为提高巡察质效，工行淄博分行 2023 年在对支行开展巡察过程中，将“三重透视、三重分析、三重修正”的巡察方法有机结合，推动巡察走深走实，提升巡察工作实际成效。

三重透视，推动政治监督具体化。一是透过业务看政治。紧扣被巡察支行职责使命，先从主业开展巡察，重点查支行业务定位和发展情况。从全局和历史角度，用辩证眼光审视支行业务发展，看党总支发挥政治引领作用、助推高质量发展情况。二是透过现象看本质。坚持从政治、经营指标和风险防控等多方位查看支行经营管理情况，形成立体构图，通过汇总分析、提炼概括，遴选出问题集中领域、重点突出问题，透过操作不规范的问题表象，由表及里，深挖问题根源，剖析出责任意识不到位和制度体系不健全等深层次问题。三是以下看上。深入基层现场巡察，翔实了解实际工作，多层次分析被巡察支行存在问题。通过基层支部动态了解基层落实上级行党建工作部署，制定措施是否符合实际、具体落实怎么样、成效如何，查找党总支管理问题。

三重分析，深入查看主责主业落实情况。一是数据分析。调取被巡察支行业务数据，建立数据分析台账，通过比对，发现问题。二是流程分析。通过调查全流程处理情况，查找业务过程控制问题。三是决策分析。对照“三重一大”制度，通过分析各项决策情况，查看决策主体是否明确、决策范围是否清晰、决策程序是否规范。

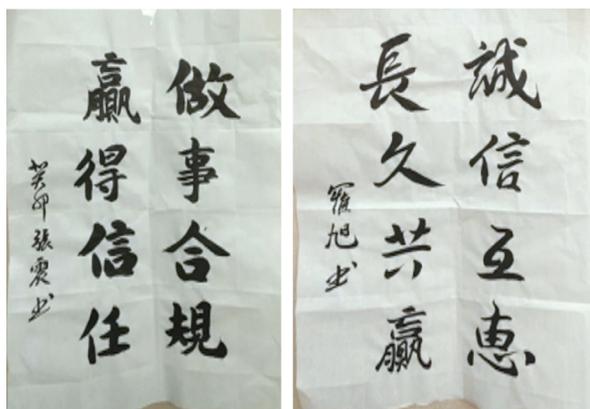
三重修正，提升巡察工作精准度。一是不断修正巡察重点内容，确保巡察检查始终不偏离中心，结合巡察实施，定期和不定期召开组务会讨论巡察工作进展，修正巡察检查工作重点。二是不断修正对被巡察支行的整体评价，确保定位准确。将被巡察支行发展中存在的问题情况，放到全行发展，乃至国家发展的大形势中去考虑，准确描述问题。三是不断修正巡察问题表述，确保揭示问题客观、精准。将巡察发现的问题，按照“事实清楚、证据确凿、定性准确、处理恰当、手续完备、程序合规”方针和闭环循环要求，逐一推敲，确保报告逻辑清晰、有理有据。

中信银行开发区支行 组织开展“人人写合规”书法比赛活动

2023年12月18日，中信银行开发区支行组织以“人人写合规”为主题的书法比赛。此次书法比赛旨在传导“人人合规、事事合规、时时合规”经营理念，真正将合规意识融入到员工日常生活中，展示才艺的同时，展现支行员工良好的精神面貌。

活动现场，支行全员积极踊跃参与，将身心融于笔端，起笔收笔、流畅自如，紧紧围绕合规履职、员工行为规范等内容，结合自身感悟，以纸代言，用书法的形式阐述对合规文化的理解。一张张写满合规标语的书法作品，在润物细无声中传递出合规经营理念，书法作品在支行会议室陈列展出，全员投票评选出两幅优秀作品。

活动的开展，进一步强化了员工合规意识，推动员工从“要我合规”到“我要合规”的思想转变。后续淄博分行将持续引导和督促全员创新合规宣贯方式，将合规文化建设融入到日常管理工作中，进一步促进业务发展与风险防控、内控合规等工作融汇贯通，以合规护航各项业务高质量发展。



博山农商银行

夯实内控合规根基 推进合规文化建设

云 雪

博山农商银行持续筑牢“以合规为中心”的经营理念，不断完善“不敢违、不能违、不想违”的内控合规管理体系，通过强化宣传教育、完善制度体系、加强队伍建设、强化监督检查，加强内控合规文化建设，巩固合规管理成果。

强化宣传教育，营造合规文化氛围。一是扎实开展各类合规文化活动。坚持高管引领、全员参与，落实合规宣誓和合规履职承诺工作要求，分总部和支行两个层级开展，签订合规履职承诺书500余份；持续开展高管下基层合规宣讲活动，高管宣讲25次，开展新入行员工合规知识培训、客户经理培训、反洗钱培训等50余次，通过微信小程序“合规学堂”、网络学院开展合规知识测试15次，发布合规风险提示15期，推动合规文化理念“入眼、入脑、入心”。二是持续开展常态化全员警示教育。将案例警示教育作为月度经营分析会中一项固定内容，开展合规案例警示教育11次，由高管人员带头剖析案例警示，各支行、部室定期通过晨夕会、部门例会和现场交流会等形式开展案例警示教育学习，每月不少于一次，通过持续讲解监管政策要求、风险案例警示，开展引导员工主动增强合规意识，自觉抵制违规行为。

完善制度体系，强化合规风险管理。一是不断加强制度体系建设，2023年以来修订完善制度办法

51个，做到制度先行、不断完善。二是加强法律合规审查。全面落实法律合规审查制度，加强对合同、规章制度、新产品和新业务的法律合规审查，持续规范审查工作流程，提高审查质量。截至目前，已审查合同、协议33份。三是不断加强合规风险管理，对风险偏好和限额情况定期监测，持续跟踪，运用风险偏好管理系统开展风险评估工作。持续强化预见式管理，扎实做好流动性风险防控工作，组织开展流动性压力测试和应急演练，综合分析各类风险和整体风险状况，持续提高风险管理的有效性。

加强队伍建设，严格员工行为管理。一是坚持问题导向，突出制度先行。加强干部员工的专业训练和作风锤炼，着力强化队伍建设，提高专业能力和专业精神。围绕信贷风险、内控管理、员工行为规范等内容，通过召开运营主管例会、客户经理例会等形式，常态化开展各类专题培训，不断提升各条线人员的履职能力和作为本领。二是持续强化引导，强化行为管理。持续关注重要岗位、重要环节、重点人员，通过家访、签订廉洁承诺书等活动，持续强化员工八小时以外的行为管理。三是强化与两项监督相融合。将员工异常行为排查与党支部日常监督、党员民主监督相结合，结合警示教育汇编等，常态化开展谈心谈话，把问题解决在萌芽状态，了解党员群众思想工作情况，提升监督效果。

中行淄博分行：做好“五篇大文章” 为经济社会发展提供高质量金融服务

徐祥

日前召开的中央金融工作会议指出，要做好科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融五篇大文章。中国银行淄博分行作为国有大型商业银行驻淄机构，深刻把握金融工作的政治性、人民性，努力为全市经济社会发展提供高质量金融服务，助力实体经济高质量发展。

深挖科技型企业需求，以金融之力推动科技创新“变量”转化为高质量发展的“增量”。推出“专精特新贷”“科创贷”“知惠贷”等“线上+线下”特色专项产品，联合市科技局推出“科技成果转化贷款”，为科技型企业为全市162家“国家级小巨人”“专精特新”“创新型中小企业”等科技型企业提供授信支持，提供全生命周期金融服务，贷款余额超21亿元。截至目前，淄博中行科技金融贷款余额超43亿元，较年初新增超7亿元。

提升绿色服务质效，助力绿色低碳转型，以金融力量“点绿”齐鲁大地。认真落实省行《支持山东深化新旧动能转换推动绿色低碳高质量发展实施方案》，主动对接、深度融入山东建设绿色低碳高质量发展先行区的重大历史使命。通过完善绿色金融产品与服务体系、建立绿色信贷重点项目审批快速通道等措施，为绿色产业提供差异化、快速服务。

2023年以来，新增投放智慧农业、光伏发电、水环境治理、垃圾分类、城市更新等领域绿色贷款超34亿元。截至目前，淄博中行绿色贷款余额超53亿元，较年初新增超24亿元，增速达到82%。

做好助力企业发展的“加法”、降低企业融资成本的“减法”，提升普惠金融服务覆盖率、可得性和满意度。深化稳岗扩岗长效机制，引金融活水润泽千岗万家，投放全省首笔“鲁岗贷”稳岗扩岗专项贷款，累计为全市158家企业提供资金支持超7亿元，稳定就业人数超8000人次。加大县域重点领域金融支持力度，为乡村振兴蓄势赋能，涉农贷款余额突破45亿元，较年初新增12亿元。2023年以来，淄博中行作为全省唯一一家金融机构启动外汇展业试点工作，发挥跨境金融特色优势，推出“优



普惠金融 >>>

“展业贷”产品，为外汇外贸客群提供更加便捷、高效金融服务，助推高水平对外开放。截至目前，淄博中行普惠金融贷款余额超 35 亿元，较年初新增超 8 亿元。

构建全面养老金融服务体系，推动养老产业高质量发展。深入挖掘养老客群核心需求，打造“岁悦长情”个人养老服务方案，建成两家养老服务示范网点，推动手机银行适老服务升级，贯穿账户服务、产品服务、客户权益以及渠道四大体系，为养老客群提供一站式“金融+”服务。立足养老保障“三支柱”建设，服务国家战略决策部署，一方面做个人养老金制度落地推广的重要参与者和推动者，满足日益增长的养老服务需求，助力人民群众实现美好生活向往，相关经验做法在央视新闻频道《共同关注》栏目专题报道。另一方面为广大企业提供高质量养老金金融服务，截至目前，淄博中行养老金托管资产规模近 5 亿元，企业年金个人账户数近 1 万人。

深化数字化转型升级，加快金融产品融合创新，

探索服务数字中国建设的中行实践。践行“金融为民”初心使命，牢牢把握数字经济发展时代机遇，加强重点场景建设。与魏家村共同开发“幸福魏家诚信积分”网格智慧服务平台，助力全市“一网三联”基层治理模式建设。上线“一网通办”自助服务平台，投产 40 台智能柜台设备，市民通过中行网点即可办理涵盖公积金、人社、医保、不动产等 210 项政务事项。截至目前，淄博中行依托手机银行线上累计服务客户近 10 万人次，实现 37 家网点社保卡即时制卡服务全覆盖，服务全市社保卡客户超 58 万人，数字化校园服务已覆盖全市 158 所院校，服务超 10 万师生群体。

下一步，中国银行淄博分行将继续贯彻落实中央金融工作会议，坚定不移走好中国特色金融发展之路，全力以赴做好科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融五篇大文章，把提升服务实体经济发展质效的要求落到实处，为全市经济社会高质量发展贡献中行力量。



齐商银行：120 亿元信贷资金 为科创企业赋能助力

2023 年的“双十一”，山东华致林医药科技股份有限公司在各大网络社交平台上又火了一把，市场开拓力度进一步加大，产品走向了国际市场。该公司董秘张雯雯介绍说，去年公司营业收入 5486 万元，2023 年前十个月就达到了 5000 万元。



因为各种原因，医药行业竞争格外激烈。山东华致林医药科技股份有限公司之所以在市场上能不退反进，核心竞争力来自于针对市场需求进行的产品技术创新和研发。在持续的研发投入背后，来自齐商银行的信贷资金支持，为公司的健康发展提供了保障。

科技创新是高质量发展的重要特征，也是实现高质量发展的重要载体。对淄博这座全省乃至全国重要的工业基地来说，在转型升级跨越发展的过程中，科技创新的意义更加不言而喻。而作为地方

人金融机构，齐商银行充分发挥机制优势，创新产品，在科技金融领域持续发力，在助力专精特新企业和科技型企业发展壮大时，也实现了和地方经济的互利共赢。



结合专精特新企业的成长和业务拓展的需求，精准匹配金融资源，提供全生命周期的融资服务，是齐商银行发力科技金融的一个重点。

山东华致林医药科技股份有限公司是国家高新技术企业、省专精特新企业和瞪羚企业，专注高端药用包装的研发、生产及销售，生产的药用聚乙烯袋、药用聚乙烯无菌袋、医药用硅胶管、医药用呼吸袋、反应袋等在市场上享有盛誉。2020 年 3 月，齐商银行认真落实我市出台的《淄博市支持企业应对疫情稳定生产政策措施》，开辟绿色通道为该公司投放信贷资金 400 万元，支持企业开足马力生产

防疫物资。在随后的几年里，针对企业对流动资金的需求，齐商银行持续为企业提供各种政策性信贷产品，助力企业做大做强。



“在我们公司特别需要流动资金的关键时期，齐商银行都会及时提供资金支持，并且都不用费心费时找担保，很便捷，也降低了公司成本。”行政办公室主任姜晓婉回忆说。

齐商银行普惠金融部有关负责同志表示，为有效扶持专精特新企业发展壮大，齐商银行发挥机制优势和产品优势，针对创新型中小企业、专精特新中小企业、专精特新“小巨人”企业三个梯度，均设计有相应的信贷产品，并在贷款规模、利率等方面给予差异化支持政策，以满足专精特新企业发展的需要。

在致力为专精特新企业提供全周期金融服务的同时，齐商银行针对科技型企业轻资产运行的特点，通过引入税务、公积金、社保等政务数据，为企业精准“画像”，提供纯信用的信贷产品。

“e 齐税易贷”就是其中一例。该产品基于工商、税务、司法部门相关数据，客户行为和征信等相关

内部数据，以该行小微大数据风险评分模型、信贷策略为主要依据，实现了线上申请、自动审批、自助放款、贷后自动化监控预警管理。这款纯线上、纯信用的银税互动产品去年上半年推出以后，得到了广大科技型企业的欢迎。截至目前，齐商银行“e 齐税易贷”业务累计收到申请 1.07 万户，总授信金额 13 亿元，存量余额 7 亿元。

2023 年初，齐商银行又专门成立了数字化转型委员会，将支持高新技术企业、科创型企业列入业务转型攻坚重点，从总行层面为支持科技企业创新业务和数字化转型奠定了组织基础。

通过在科技金融产品领域的不断探索，齐商银行针对科创企业已打造出系列针对性强、高效便捷的金融产品。据统计，近 3 年来，该行累计为 701 家科技型中小企业备案科技成果转化贷 198 笔 7 亿元，余额 4 亿元，连续三年备案情况在全市位于同业前列；积极推广商标权、专利权、知识产权等新型产权抵质押融资业务，累计为 200 余户小微企业发放专利权质押和知识产权质押贷款 14 亿元，余额 4 亿元；为支持高科技人才企业发展推出“人才贷”，累计放款 185 笔 9 亿元，余额 2 亿元，放款量位列全市首位；“春风齐鑫贷”产品对符合小微企业标准的科创企业降低贷款利率，累计投放 84 户，余额 2 亿元；创新推出“齐银技改贷”专项产品，助力企业技术改造升级，累计为 168 户科技企业投放 21 亿元，余额 11 亿元。

截至目前，齐商银行近年来共计为 854 家科技类企业发放贷款余额达 120 亿元。

中信银行淄博分行、中信保淄博营业部 助推外贸提质增效，助力中小型外贸企业 高质量发展

为持续贯彻落实党中央、国务院关于“放管服”改革的决策部署，推进国家外汇管理局淄博市分局“优质便利双百行”活动开展，增强外汇服务实体经济能力，助推外贸企业发展提质增效，2023年10月26日中信银行淄博分行联合中信保淄博营业部举办“千帆出海 乘风破浪”汇率风险中性及跨境贸易风险管理宣讲会，会议邀请到50余家中小外贸客户相关负责人参会。



会上，中信银行济南分行国际业务专家刘阳经理重点对贸易便利化政策、汇率走势、风险中性理念及国际业务综合服务方案进行了介绍，深入浅出的讲解了外汇便利化政策、外汇套保策略、贸易融资“三叉戟”及外汇交易通等惠企优势产品和服务。中信保淄博营业部出口信用保险政策专家孙海铭，对国家信用保险面向中小型企业外贸企业的政策优惠结合丰富的外贸案例进行了生动的讲解。通过提供优质服务、

优势产品、优惠政策支撑，实践了金融让利中小型外贸企业政策，落地了中信银行淄博分行、中信保淄博营业部服务中小型外贸企业的经营理念。



为充分发挥党建对实践工作的指导作用，提升中信银行淄博分行与中信保淄博营业部合作服务外贸企业能力，中信银行淄博、东营及滨州三家分行下辖党支部与中信保淄博营业部党支部举行了联合党建活动碰头会，通过加深双方业务和政策的相互了解，在中信保淄博营业部负责的三地市范围内，促成双方客户经理结成外贸企业“服务对子”，集合资源共同服务好外贸客户。

下一阶段，中信银行淄博分行及中信保淄博营业部将继续坚定不移的贯彻落实“优质便利双百行”活动要求及工作部署，持续开展外贸企业便利化政策宣传，践行外贸企业服务理念，助力中小型外贸企业高质量发展。

桓台农商银行 深化金融支持 赋能经济发展

桓台农商银行充分发挥地方金融主力军核心作用，深刻把握高质量发展内在要求，聚焦全面推进乡村振兴、践行普惠金融建设两个落脚点，不断丰富和发展“有温度、有速度、有深度”的企业文化内涵，提升普惠金融服务质效，全力支持辖区实体经济发展。截至2023年11月末，全行各项贷款余额124.83亿元，较年初新增投放10.56亿元，增幅达到9.24%；其中，零售类贷款余额59.32亿元，较年初增加10.74亿元，零售类贷款户数1.51万户，较年初增加2420户，信贷投放持续增量扩面。

在金融辅导工作中，桓台农商银行始终坚持“以客户为中心”的服务理念，通过创新金融服务方式，推出特色金融产品，持续加大对企业的信贷支持力度，不断提升金融服务质效，满足客户多元化需求。

山东森美越化工有限公司位于山东省淄博市东岳氟硅材料产业园，是一家新成立的、专业电子化学品生产企业，更是桓台县招商引资重点企业，其锂电池电解液添加剂项目被列为2023年市重大、省重点项目，自身技术实力雄厚，市场前景广阔，

具有很大的发展潜力。但该企业处于初创期，资金周转紧张，产能难达预期。了解到该情况后，桓台农商银行成立以行长为组长的工作专班，带领公司部相关工作人员进行专项对接服务，快速摸清企业的生产经营情况和融资需求，同时发挥农商银行决策链条短、灵活服务的优势，开启绿色通道，仅用时5天时间为该企业提供了500万元的信贷资金支持，有效缓解了企业资金周转的燃眉之急。目前，森美越化工高纯度电解液添加剂最大产能达到2600吨，后期计划扩产到5000吨到10000吨，聚力打造成为行业头部企业。

下一步，桓台农商银行将继续深化金融辅导，贯彻“以客户为中心”的经营理念，遵循“以客户需求为重点”的服务导向，协同整合遍布桓台县各行业、区域的渠道网络和员工队伍，布局打造“金融+非金融”供应链服务体系，通过资源倾斜、减费让利、政策扶持等方式进一步提升金融辅导工作质效，为推动桓台县域经济高质量发展蓄势赋能。

提质创优 用心服务 不忘初心

——邮储银行临淄区支行文明规范服务提升之路

一、传承千年文化，打造一流优质网点

邮储银行临淄区支行营业室坐落于齐文化发源地临淄区，紧邻上市公司齐翔腾达及拥有 300 多家公司的塑化城，处于临淄的核心位置，成立以来，支行扎根基层、打造精品，走出了一条差异化、特色化的经营之道，为客户提供舒适、方便、快捷的金融服务。



在 2023 淄博市银行业协会举办文明规范服务提升活动中，邮储银行临淄区支行荣获“2023 年度淄博银行业优质服务明星网点”称号。“优质服务明星网点”是标志全市银行业文明规范服务最高标准的奖项，全市银行业的同行们无不高度重视，参加本次评选的全市银行业金融网点共有 315 个。经过激烈的评选竞争，通过评审组严格考核后，临淄区支行营业室脱颖而出，喜获“优质服务明星网点”

称号，这也是临淄区支行营业室继 2018 年被中国银行业协会评为“五星级网点”、2019 年被中国银行业协会评为“千家网点”之后，第三次获此殊荣。

二、上下高度重视，强启动严落实

（一）领导高度重视，全力支持文明规范网点创建。

为了能够顺利开展创建工作，市行领导多次亲临现场指挥、督促创建工作，积极协调省行、设备厂家、家具厂家全力保障硬件到位，并组织专题办公会，保证了创建工作的顺利开展。

（二）严阵以待，以结果为导向，从细微处入手逐项落实。

第一，全行动员，精心组织，统筹安排。大堂环境改造、服务技能提升、服务礼仪规范、档案整理、服务文化提升等等，员工形象、员工精神面貌得到了大幅提升，网点环境和文化也进一步提升。

第二，特训“补钙”，在硬件到位的基础上，着力提升服务软实力。该行依托市行支持，先后开展了“四位一体通关演练培训”“感动服务培训”等多期培训，以多种形式提升员工的服务水平；同

时，邀请了专业手语培训老师、英语口语培训老师面对面教学，以提高大家对特殊群体的服务水平。



三、秉承客户至上，提升服务水平

创建过程中，临淄区支行在硬件上重新布局，增添服务功能与服务设施，软件上则根据“以客户为中心”的服务宗旨，施行“感动服务”，下功夫查找不足，建立健全了规范化服务体系。

硬件提升助力服务软实力提升。营业室大厅以“打造成客户温馨的家”为主题进行了全新改造，在改建过程中，新配备了ITM柜员机、智能云柜、智能白板、智能导览、智能茶几等高科技设备；新改造升级了化妆室、母婴室、消保室、客户体验区等；增设了三处签约洽谈区，设计成文化隔断单间，重点装修改造了贵宾理财室，体现了VIP客户服务的尊贵、专业、贴心；在三楼设置了员工休息室、党员活动室、健身房、乒乓球室、员工餐厅等，同时还设置了邮爱驿站，向环卫工人、交警、路人提供取暖、纳凉、饮水等无偿服务。

“仓廩实则知礼节，衣食足则知荣辱”，邮储银行临淄区支行将不忘初心，把“优质服务”作为自己的一份责任，继续保持奋发有为的精神面貌，以更蓬勃的热情、更精湛的服务回报客户、回报社会，谱写更多更美的新篇章。



浦发银行柜台支行 积极开展“邻里家园”网点空间建设工作

宋佳

为有效落实总行要求，贯彻并践行“金融为民”的服务理念，浦发银行柜台支行积极落实开展“邻里空间”网点空间建设工作，根据“邻里家园”5+N的服务标准构成，按照“标准”+“个性”+“特色”+“社会责任”服务。

一、落实网点“邻里空间”实施建设

执行标准服务。标准服务由饮水服务、手机充电、老花眼镜、便民医药箱、适老机具等5项服务组成，目前以上5项服务内容支行均已具备。



(饮水服务) (手机充电) (老花眼镜) (便民医药箱) (适老机具)

提供个性服务。按照“邻里家园”建设与实施服务标准，个性服务主要包括无障碍服务、母婴服务、外语服务、手语服务、书籍阅览、文印服务、爱心雨伞、零钱兑换等，按照柜台支行目前的网点配置，以上服务项目多数已具备条件或基本具备条件。



(无障碍服务) (母婴服务) (书籍阅览) (文印服务) (爱心雨伞) (零钱兑换)



(外语、手语服务)

打造特色服务。根据特色服务“因时”“因地”，充分结合时令、地域特色等要求，目前柜台支行主要为客户提供了糖、茶、花茶等特色饮食服务，同时配备一次性纸杯、花卉等物品，下一步，支行还将根据季节变化更换绿植等厅堂装饰物，充分利用有限网点空间，进一步为客户打造更加舒适温馨的厅堂环境。



履行社会责任。根据“邻里家园”建设要定期开展新市民服务、反电信诈骗、公众教育、志愿者服务等社会责任活动的要求，支行定期邀约客户前来参与网点组织的各项活动，并将在今后的工作中进一步加强公益性内容的宣传力度。

二、按照“邻里家园”服务内容，明确各项服务提供岗位人员及服务流程

根据网点公示的“邻里家园”服务内容，支行

明确了各项服务对应的服务提供人员及服务流程，从而确保实际服务与对外公示服务内容一致，避免客户产生不良情绪。同时，由网点运营主管按月定期对各项服务开展情况进行现场及非现场检查，并留存检查记录。

三、组织开展常态化的“邻里日”活动

充分利用网点有限空间，由网点理财经理牵头，运营人员、大堂助理辅助，每周至少组织一次“邻里日”活动，活动内容包含标准活动及特色活动。标准活动为履行社会责任等公众教育活动，如防骗反诈宣传、金融知识教育宣传等，活动坚持公益性，不以营销、推介等行为替代金融知识普及与消费者教育等内容。特色活动以网点周边 2-3 公里内客户为目标，结合节日或时令等元素特点开展主题沙龙等活动。



张店农商银行 多措并举打造最有温度的服务

梁惠珊 刘锋

近年来，张店农商银行牢固树立“以客户为中心”的服务理念，从培训、检查、评优等方面多措并举、多点发力，全方位提升网点规范化文明服务水平，打造农商服务品牌，树立良好社会形象。

培训求“实”，夯实服务基本功。该行对外聘请专业公司、对内配齐内训师队伍，二者强强联合常态化组织开展营业网点文明规范服务培训辅导。培训过程中大班制授课和小班制导入相互穿插、相得益彰，提升全员文明服务水平的时候，结合网点厅堂实际，进行专项、个性化优化拔高，理论与实践相结合，确保培训成果最大化。



检查求“严”，常绷服务思想弦。该行通过线上线下双线检查，以查促改提升文明服务质量。线

上按日开展文明服务远程监测，从行业规范的角度及时发现日常工作中存在的问题并督促整改；线下聘请外部机构开展“神秘人”暗访，从客户角度检验厅堂服务水平。两者双线并行，着力打造“有温度的银行”。



标准求“高”，树立服务排头兵。该行定期开展文明服务竞赛活动，打造文明服务标杆网点，发掘文明服务标兵个人，充分发挥榜样的力量，通过评优树先，营造“人人比服务，人人争先进”的规范服务热潮。

淄川农商银行多措并举提升 适老化服务水平

杜江雪

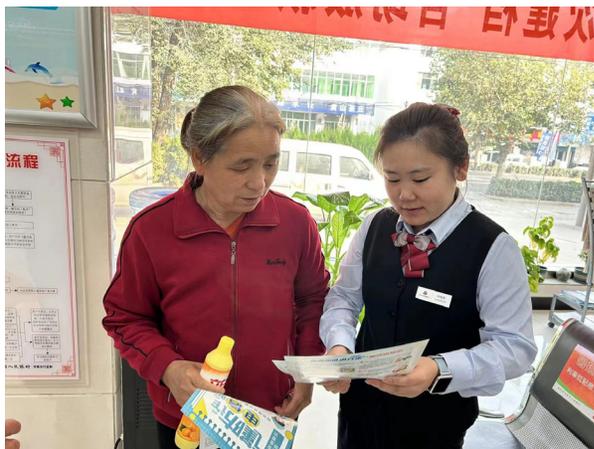
“还是你们银行的服务好，来到我们社区为我们办业务，让我们足不出户就享受到了便利。”提起淄川农商银行的金融服务，刘大爷赞不绝口。刘大爷已60多岁，每月都要去银行为孙子转生活费，手续费高不说还要排好长时间的队，刘大爷经常因此而困扰。近日，淄川农商银行移动金融服务队走进社区，为刘大爷开通了手机银行，详细地向刘大爷介绍了手机银行的用途以及使用方法，针对刘大爷花眼的情况，积极引导他使用最新“乡村版”手机银行，字体更大，操作界面更简洁、醒目，轻松就能找到转账服务入口，切实为刘大爷提供了方便，得到了刘大爷的认可。

近年来，淄川农商银行聚焦老年群体的金融和

服务需求，不断提升适老服务水平，让“暖心窝”的金融服务走进更多老年人的心坎儿。

完善便民设施，让业务办理更“贴心”。为持续改善老年人金融服务体验，不断优化营业场所软硬件设施，设置“爱心专座”、配备便民点钞机、设置无障碍通道，为老年人配备老花镜、血压仪以及各类急用药品，充分照顾老年人群的特殊需求，切实改善老年客户金融服务环境，为老年客户提供人性化、特色化服务。

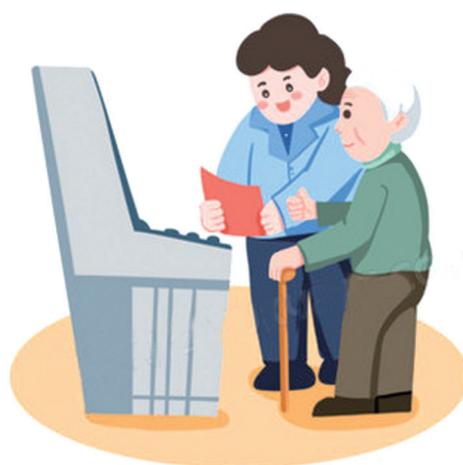
优化厅堂调配，让厅堂服务更“舒心”。根据实际需求，加强网点厅堂人员配备，有效增强老年客户进门后的服务、咨询、引导力量，为其提供更有温度的服务；优化厅堂排队叫号机制，网点开辟





老年客户绿色通道，为有困难的老年客户优先办理业务，专人引导，全程陪同服务，最大限度的减少客户等候时间，切实提升金融服务速度以及老年客户服务体验。

强化便民服务，让普惠金融更“走心”。为进一步打开便民服务通道，该行先后成立 23 支移动金融服务队，联合当地政府开展“乡村振兴、益路同行”志愿服务活动。利用周末时间走进村居、社区，将金融服务搬进田间地头，以喜闻乐见的方式向广大老年客户讲解反假币、防范电信诈骗、消费者权益等金融知识，提升老年客户金融素养及安全防范意识，以“贴心、舒心、走心”的服务，让老年客户感受到农商温度。截至目前，累计开展“益路同行”志愿服务活动三十余站，活动覆盖 9 个乡镇，3 个街道办，1 个开发区，服务老年群体近 5000 人。



工行博山支行开办村党组织 领办合作社种植 e 贷业务

张宜晓

工行博山支行持续贯彻落实国家乡村振兴战略，积极推进涉农领域普惠金融发展，瞄准地区农业特色，以村党组织领办合作社为抓手，全力做好乡村振兴服务工作。2023 年 11 月，由山东省农业发展信贷担保有限责任公司提供担保，该行成功为博山区源泉镇某村党组织领办合作社发放种植 e 贷 280 万元，为淄博市工行系统首笔。

全面乡村振兴是国家重大决策，博山区部分乡镇以农产品种植、加工为主要产业，形成了南部四镇猕猴桃特色产业带，成为山东省最大的猕猴桃种植基地，市场前景广阔。工行博山支行以服务“三农”为己任，主动与政府部门联系，先后多次走访，了解当地经济发展动态、农产品产销情况及融资需

求，得到村镇两委的充分肯定和支持。

为优化办理流程，缩短审批时间，该行在省市分行多级联动支持下，加强与山东省农业发展信贷担保有限责任公司沟通，多部门紧密配合，在最短时间内贷款顺利投放，有效解决村党组织领办合作社融资难题。截至目前，该行已成功与当地 10 余家村党组织领办农业合作社达成意向。

下一步，工商银行博山支行将以此为契机，总结经验积极推广，继续与政府部门加强业务合作，扩大涉农贷款覆盖面，提升服务层次，以金融活水灌溉“三农”产业发展，为打造乡村振兴“齐鲁样板”贡献力量。



齐商银行“乡村振兴金融赋能大讲堂” 在沂源县开讲

——把金融服务送进山、送进门、送进心



“美丽乡村怎么建设？建设美丽乡村的钱从哪里来？村集体经济怎么壮大？村民如何致富？具体项目怎么在村庄落地？”

2023年10月25日上午，在位于沂源县鲁村镇汇泉桃花岛的沂源县乡村振兴学院，齐商银行“乡村振兴金融赋能大讲堂”走进沂源专题活动期间，浙江省安吉县递铺街道鲁家村党委书记朱仁斌的一系列分享，使沂源县参加大讲堂的近120名村党支部书记代表、农业企业代表、种养殖大户代表受益匪浅。

“走进沂源专题活动，是‘乡村振兴金融赋能大讲堂’的第一站。我们将在全市五区三县开展多期大讲堂，把金融服务送进山、送进门、送进心。”

齐商银行党委委员、副行长姜忠洲表示。

在国家深入实施乡村振兴战略的引领下，如何更深入、更全面地探讨、研究金融赋能乡村振兴？经过多方调研，齐商银行联合山东财经大学区域经济研究院、淄博市革命老区建设促进会，共同策划组织了“乡村振兴金融赋能大讲堂”活动，旨在搭建专业化、上层次、有效果的思想交流平台，并通过地方政府、融资担保机构等多方共同参与，促进政策、资金、知识等多方资源注入地方特色农业产业及农业主体，实现产品下乡、服务下乡、品牌下乡、银行赋能、知识助力，促进交流成果转化落地，助力地方乡村振兴发展。活动得到了市农业农村局等各级政府部门以及国家金融监督管理总局淄博监管分局和人民银行淄博市分行的指导和大力支持。

在开展全面金融服务工作的同时，齐商银行坚持把服务乡村振兴作为全行业务经营工作的重中之重，聚焦产业振兴、人才赋能、文化建设、生态协调、组织推动，全力支持我市“十四五”推进农业农村现代化规划的实施。目前该行淄博市辖内涉农贷款余额达到177.29亿元，较年初增长11.32亿元。

淄川农商银行 护航致富路 助力乡村振兴

刘金钊

淄川农商银行不断深化改革，加快转型发展，从服务水平和方式，减费让利，提振消费能力等方面，服务乡村振兴，助力实现服务辖区农业强、农村美、农民富的新局面。截至2023年10月末，淄川农商银行涉农贷款余额49.56亿元。

绿水青山就是金山银山

走进西河镇南坪村司志军家，一颗颗樱桃树整齐有序，采摘园内宽敞明亮，一颗颗樱桃树上挂满了红彤彤的果子，老司看着红彤彤的果子喜出望外。谁能想到，曾经的司志军会因为没购买苗株的资金而“一筹莫展”。而此时，淄川农商银行正好在对西河镇南坪村开展整村授信，在了解到相关情况，淄川农商银行第一时间安排客户经理上门进行调查了解，为司志军办理乡村振兴贷款20万元，解决客户燃眉之急。



淄川辖内山区拥有丰富的山水生态资源，淄川

农商银行响应国家号召，坚定不移支持山区走生态优先、绿色发展之路，加大金融支持美丽乡村、乡村旅游发展力度，为潭溪山、齐山，山区民宿等文旅项目提供资金支持共计10365万元，帮助一批“绿水青山”逐步变成“金山银山”。在项目建设中，借助淄川区政府整合扶贫资金以固定投资收益的方式用于贫困户分红，带动了25个省定扶贫工作重点村年均增收2.1万元，直接或间接带动周边580余户贫困户年均增收3000元左右，成功探索了旅游助力扶贫新路径。

乡村振兴注活力，政银联合促发展

为进一步丰富群众文体生活，发挥“大党委”共建力量，助力乡村振兴，淄川农商银行联合将军路街道办事处举办“农商银行杯”淄川区第十三届全民运动会暨将军路街道门球邀请赛。作为淄川区“乡村振兴齐鲁样板——村村有好戏”“两节四集五赛”系列活动之一，为广大乡村门球爱好者提供了一个相互学习、切磋、交流的平台，也为助推街道乡村文化体育振兴注入源源动力。淄川农商银行通过党建共建方式，加强与地方街道办事处对接，积极开展有效授信等活动。2023年以来，通过党建共建新增有效授信12304户。

为持续推动服务下沉，提高对农民客户群体的金融服务温度，淄川农商银行以“大党委”为契机，



充分发挥“大党委”共建力量，以党建共建为抓手，助力乡村振兴。该行积极开展“农商银行杯”系列活动。依托遍布城乡的营业网点和金融服务站，以驻村驻点和网格化营销为途径，逐村逐户推介，用普惠信贷支持各产业振兴生产，持续加大与各级党组织、合作社对接力度，充分发挥点多面广、授信链条短、方便快捷等优势，不断推进“党建+信用+金融”的发展模式。截至2023年10月末，该行累计为辖内村民授信12304户，发放线上信用贷款

2217户、2.41亿元。

金融“活水”让和美乡村焕发新活力

鲁子峪村作为淄川区“三变三联两共”改革试点村，淄川农商银行多次实地调研，为鲁子峪村解决实际资金困难。并在政府的支持下成立淄川区第一家“乡村振兴学堂”担负起支农惠农和乡村振兴的使命。坐落在鲁子峪村的芸弘山房民宿是太河优秀青年回乡创业发展的典型代表之一，多次被融媒宣传报道，取得良好经济和社会效益。

2023年，淄川农商银行加强与政府沟通协调，获取重点客户清单，紧密结合当地政府“三变三联”两个共同体、“百村示范万户共富”和“百村千棚万户”项目等乡村振兴政策，加强对接，深入了解融合，充分利用“创业担保贷”，“鲁担惠农贷”、“乡村振兴贷”政策优势，大力支持乡村振兴产业。截至2023年10月末，累计发放政策性贷款4799户，22.11亿元，乡村振兴贷款25户、1.2亿元。

高青农商银行“金融+光伏” 让绿色能源走进千家万户

光伏发电惠民生，绿色天然日照成。光伏发电作为一种稳定、安全、清洁的能源发展模式正逐渐成为能源结构转型的重要方向。高青农商银行紧紧围绕以光伏产业为主体的绿色能源做文章，不断加大金融支持力度，推动当地特色产业实现高质量发

展。截至2023年11月末，共发放包括支持光伏产业在内的绿色贷款1.2亿元，较年初增长5000余万元。

党建引领搭建发展新平台

“并网成功的背后离不开高青农商银行的大力



支持。”淄博聚力兴农农业专业合作社负责人说道。

2023年12月2日，山东省淄博市首家“分布式光伏+分布式储能”试点示范项目在高青县建成投产。该项目位于高青县黑里寨镇杨家村，并网容量3兆瓦，由杨家村的聚力兴农农业专业合作社投资建设，该合作社由党支部领办，共使用杨家村120户农户屋顶，集中汇流至10千伏并网，创新配置了储能装置和2个交流充电桩，形成了“源网荷储充”能源新模式。项目投产后，预计年发电量可达420万度，约等于节约标煤1700吨，减排二氧化碳3375吨。同时，该项目还将为该村村民增收2000元，村集体年增收10万元，能够有效促进群众致富、集体增收。

高青农商银行自2021年与黑里寨镇确立党建共建暨乡村振兴战略合作关系后，积极通过驻村驻点、金融夜校等形式多样的金融服务，全力支持当地党支部领办专业合作社大力发展特色产业，实现高质量发展。2023年年初，在了解到淄博聚力兴农农业专业合作社投资建设光伏发电的意愿后，高青农商银行便组织客户经理上门对接，综合考虑行业发展特点后，为淄博聚力兴农农业专业合作社办理

了10年期的750万元授信。

携手“零碳共富”畅通致富之路

“我们将紧跟镇政府的政策，积极支持‘零碳共富’项目，努力将其打造成为黑里寨镇在黑牛、菠菜、富硒果蔬、粤港澳大湾区‘菜篮子’生产基地之外又一个靓丽的名片。”黑里寨支行负责人说道。

高青县黑里寨镇作为全县沿黄主要乡镇之一，积极贯彻落实黄河流域生态保护和高质量发展战略，大力探索发展绿色经济，确立了光伏产业“零碳共富”项目。该项目主要运作形式是以镇政府牵头组织，党支部领办合作社为项目主体，农商银行提供贷款支持，国家电网提供并网支持，以行政村为单位升至35KV集中汇流进行并网的方式，项目的实施将对建设美丽乡村起到积极的推动作用。高青农商银行作为主办行，2023年6月为黑里寨镇‘零碳共富’项目综合授信了1亿元，为项目发展注入了金融活水。

自2022年起，高青农商银行就紧跟县委县政府关于推进乡村振兴的相关政策，结合全县“三变五合”试点改革工作，围绕光伏产业，主动对接黑里寨镇政府，探索推行“整村光伏”办贷模式，创新推出了“美丽乡村致富贷”专属产品，为油马村党组织领办合作社办理光伏贷款400万元。在此基础上，该行还进一步依托党建共建、驻村驻点、社保卡营销服务等基础性工作，不断加大普惠金融力度，提高工作效率，做实金融服务，为助力全县建设黄河下游腹地新城，打造美丽富裕、品质活力、幸福和谐黄河明珠贡献农商力量。

淄博市银行业纠纷调解中心与中行淄博西城支行 上门调解暖人心 化解矛盾解难事

“真的非常感谢银协和银行的领导们帮我解决这个难题，我第一次感受到了如此温暖的服务。”这是中国银行西城支行信用卡客户贾先生说的最多的一句话。

2023年10月底，贾先生急匆匆来到中国银行淄博西城支行，协商信用卡还款问题。经该行工作人员了解，贾先生由于患恶性肿瘤导致身体完全丧失劳动能力，造成信用卡未及时还款，导致利息等费用剧增，目前无力偿还逾期产生的费用。得知这一情况后，中国银行淄博分行消保办积极联系淄博市银行业协会纠纷调解中心，寻求调解支持。

得知客户身体状况，为避免客户奔波，纠纷调解中心工作人员主动提出上门服务。11月6日上午，纠纷调解中心从消费者和金融机构双方立场出发，通过换位思考、用心沟通的方式，最终使双方达成一致意见，客户现场签署了调解协议。在此过程中，纠纷调解中心工作人员对客户当前所面临的困难进



行了详细询问，并对客户的身体恢复表达了美好的祝愿。

淄博市银行业协会纠纷调解中心与中国银行淄博分行心系客户，主动上门调解，及时高效“0”成本化解金融纠纷，既缓解了债务人的还款压力，又保障了金融机构的合法权益，促进了金融纠纷源头治理，充分发挥了维护社会稳定的“第一道防线”作用。

农行高新区义乌支行普及反假币知识 稳定货币流通正常秩序

为进一步普及新版人民币的基础知识，增强广大人民群众的反假币意识，提高社会公众辨别假币的能力，维护良好的金融环境，全面提升群众防范和识别金融风险的素质，农行高新区义乌支行积极开展“爱护人民币 反假人民币”宣传活动。

高新区义乌支行采取广角度，多层次，高质量的方法，运用线上为主，线下为辅的策略，以网点为中心辐射周围地区开展宣传活动，切实维护人民群众的切身利益。

广角度，争办家喻户晓。高新区义乌支行通过进商圈，走社区，去学校等方式，利用下班时间对周边群众密集地区进行线下宣传，利用宣传单页及时普及，及时答疑。义乌支行还结合微信朋友圈，开展线上宣传，将宣传图文、反假货币网络答题通过微信客户群、朋友圈等线上形式进行宣发，覆盖更多线上人群。

多层次，力行融会贯通。高新区义乌支行运用宣传单页普及，实际案例讲解，小情景模拟等方式，由浅入深，层层递进，采取多层次的普及方法，切

实增强广大群众识别假币骗局的意识和能力，维护人民群众的财产安全。

高质量，维护金融环境。在客户办理业务等待中，大堂经理会随时组织微沙龙，积极回应群众的问题，踊跃参与，举一反三，对提出的零钱，残币兑换等常用实际问题，及时进行回答，现场气氛活跃。倡导群众团结一致，守住钱袋子，营造稳定的金融环境，共同推动金融业高质量发展。

农行高新区义乌支行也在活动过后进行了活动的经验积累与教训总结，力求为群众提供更好的金融服务，争做大行德广，伴人民群众成长。



渤海银行淄博分行主动推进金融服务 走深走实

为持续强化金融消费者权益保护文化建设，不断增强金融消费者自我保护意识和风险防范能力，全力维护经济金融稳定和金融消费者合法权益，主动办惠民实事，渤海银行淄博分行围绕“普及金融消保知识 提升全民消保意识”及“防范电信网络诈骗 共创美好幸福生活”等主题开展了系列宣传进社区及进乡村活动，取得了一定的宣传效果。

为保障此次进社区进乡村系列活动能直达社区居民及村民，活动内容丰富且通俗易懂，渤海银行淄博分行构建了构建全流程融入消保要素、全员承担消保责任、在源头关注消保、从苗头加强消保、主要领导带头抓消保的“两全三头”消保工作机制。此次系列活动分别通过反假币、维权、账户安全、个人信息保护、防范电信诈骗、识别非法集资等内容普及金融消保知识；通过个人征信、贷款常识、反洗钱、出租买卖银行卡警示等内容强化金融常识教育；通过理性消费观念宣导、信用卡产品介绍等方式倡导科学投资理财性消费观念；通过虚假金融广告、虚假投资平台、银行卡盗刷等案例揭示普及非

法金融活动防范知识和技能。

活动期间，渤海银行淄博分行先后在北西五路5号院退役军人社区开展反假及个人信息保护知识讲座、重阳节消保征信反洗钱宣传以及协助物业逐户走访发放防范电信诈骗宣传单页，共计覆盖该社区居民700余人次，得到广大社区居民的高度认可和赞誉；同时对淄博分行党建共建结对帮带对象东里镇王庄子村村民进行集中防范电信诈骗宣传，切实通过提高村民的个人信息保护意识、丰富防范电信诈骗知识等方式助力乡村振兴，通过现场及喇叭广播等形式覆盖村民500余人。

今后渤海银行淄博分行将坚持以人民为中心的发展思想，广泛开展金融知识宣传，提升社会公众触达率和社会影响力，加强金融知识普及和风险提示，从源头上防范和化解金融风险，把金融教育宣传这项惠民生、暖民心、顺民意的工作做到群众心坎上，不断增强人民群众获得感、幸福感、安全感。

民生银行淄博分行 聚焦源头治理 打造民生消保品牌

民生银行淄博分行为有效减少投诉种类、压降投诉数量，以提升全员消保意识为切入点，加强投诉源头治理。一是压实五项责任，强化岗位考核。明确一把手责任制，发挥牵头部门责任，落实考核责任，承担首问责任，追究同质化责任。二是落实分类处置，严控过程管理。依矛盾复杂程度分类确定办理时限；重点跟进敏感工单；牵头部门跟踪办理进度；支行消保岗每日汇报，行长坚持回溯留痕。三是加强溯源整改，排查风险隐患。反思投诉原因，逐件分析投诉事项，从服务、体制、机制、流程、设备等各方面制定解决方案；突出问题整改，消保牵头部门组织专项业务培训，联合部室开展机构及人员管理方面的问题整改；及时排查隐患，对于日常工作中发现的薄弱环节和风险隐患举一反三，及时向上级行反馈，不断完善全流程管控，确保在金融产品或者服务的设计开发、营销推介及售后管理等各个业务环节有效落实金融消保工作的相关规

定。四是注重学习检视，提升合规意识。每日合规提示、销售行为检视，及时纠偏，将消保提示常态化，做到警钟长鸣、长抓不懈。每周例会培训，树立全员合规销售意识。每月通报问题，对责任机构和人员开展合规辅导，规范销售行为。开展突击检查，抽检各岗位业务知识、软硬件服务、消保宣传、合规制度的掌握情况，提升支行整体服务水平。五是建立互动通道，打造民生品牌。开展系列培训，提升厅堂的管理水平、专业技能、消保意识和服务水平；倾听客户心声，通过线上线下渠道，了解消费者的金融诉求，利用所学所知，为客户提供专业、高质量的服务；组织客户活动，针对各类客户群体，定期组织防范电信诈骗、反洗钱、个人信息保护、电子设备使用等主题的宣传互动。通过多方面与客户的交流互动，树立良好的服务口碑，切实承担起消费者合法权益保护的主体责任。

威海市商业银行淄博分行积极开展 “信访工作条例落实年”活动

为贯彻落实监管部门和行党委关于信访工作的部署要求，加强矛盾纠纷排查化解，及时妥善处理信访事项，研究解决突出信访问题和疑难复杂信访问题。近日，威海市商业银行淄博分行积极开展“信访工作条例落实年”活动。

一是提高政治站位，强化思想认识。威海市商业银行淄博分行第一时间成立《信访工作条例》专题学习班，从客户投诉处理技巧、《银行保险机构消费者权益保护管理办法》新规、《信访工作条例》、消费者权益保护、信访工作实务等方面向员工逐一进行阐述，推动学习培训工作向纵深开展。

二是健全工作机制，部门分工协作。对照《条例》规定，对分行涉及信访工作的规范性文件进行认真

梳理，完善信访工作规则及流程。坚持做到“三到位一处理”，实行信访投诉“四早”管控机制，以“信访问题发生得少、信访事项解决得好、信访风险控制得住”为着力点，以落实“三支箭”消保机制、提升基层信访处置吸附能力为重点，压实责任。

三是关注重点领域，开展排查治理。威海市商业银行淄博分行加强重点领域信访问题排查治理，紧盯涉疫情、房地产和风险处置等领域信访突出问题，掌握工作主动，确保领导到位、责任到位、落实到位，目前，暂无以上领域投诉及信访隐患。

下一步，威海市商业银行淄博分行将以实际行动践行信访工作要求，加大依法解决信访问题力度，维护社会环境和谐稳定。



慧眼识别防诈骗 保住客户养老钱

——农行淄博周村开发区支行成功识别一起电信网络诈骗事件

张 晏

2023年11月8日，客户鲍大妈将一面写着“情系客户慧眼识骗局 尽心尽责保储户利益”的锦旗，送到了农行淄博周村开发区支行，以表达对工作人员慧眼识别电信诈骗，保住自己养老钱的感激之情。

临近关门，大妈上门欲取巨款

2023年10月25日下午4:30许，农行淄博周村开发区支行送走最后一批客户，正准备日终结账。此时，一位大妈急匆匆的走进营业厅，大堂经理于慧玲忙上前询问办理什么业务。“我要把这定期的钱都取出来！”大妈着急的说道。于经理看到此笔定期存款并未到期，且数额较大，便告知其提取大额现金要提前预约，并询问取款用途。看大妈面露慌张，言辞闪烁，于经理一边安抚客户情绪，一边耐心解释我行大额取款预约制度，并再次询问取现用途。经过耐心沟通，了解到大妈接到了一个自称“百万医疗”平台的“客服电话”，称其之前在平台上签订的免费保障医疗保险马上就要到期，需要关闭这个服务，就要其将名下资产转至某账户以“核实身份”，否则将从客户账户中扣款。

识别电诈，员工劝解苦口婆心

于经理凭借自己多年的工作经验，判断大妈很可能遭遇到了电信网络诈骗。于是一边安抚客户，

一边向内勤行长汇报此事。开始客户仍执意要取款转出，网点员工纷纷过来劝解，并结合工作经验，详细介绍了类似的诈骗手段，大妈听罢有所松动。当得知大妈已在对方的指挥下将卡内活期资金转出后，于经理立马指导客户打开农行的掌银，查看银行卡明细，发现大妈已经向对方提供的账户上转了两万元，更加确定了这是一次典型的电信诈骗事件。

陪同报警，警银合力保存款

内勤主任张超在掌握相关情况后又与大妈核实确认，一边采取账户止付手段，一边保留证据，并建



议大妈报警。得到大妈同意后，柜面经理张晏驾车陪同客户前往最近的北郊镇派出所报案。在员工协助下，将其事发经过、转账信息、途径等做了笔录处理，民警对案件进行了分析，犯罪分子正是利用了客户签约“百万医疗”后，为避免扣款着急撤销绑定的心理，以客服的名义诱导受害人转款“核实身份”，从而达到诈骗目的。在听罢民警的分析后，大妈恍然大悟，终于意识到自己上当受骗。据大妈

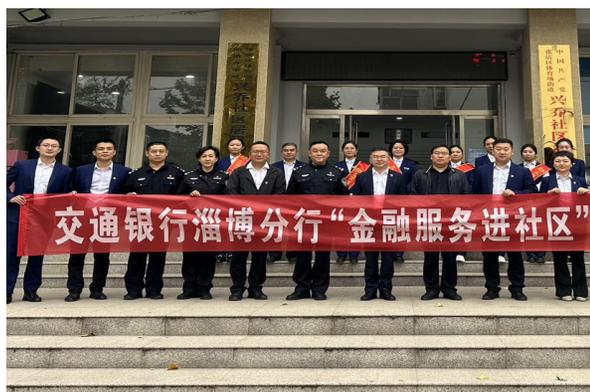
讲，这笔定期存款是自己和老伴的养老钱，如果被骗，自己不知道该怎么办了，大妈对开发区农行人工表示由衷的感谢。

当前电信网络诈骗手段层出不穷，周村开发区农行在开卡、换卡及控制限额、拦截网络诈骗等方面与公安部门步调一致，全力配合公安部门严厉打击电信网络诈骗，坚决维护客户权益，用实际行动打造“服务齐鲁百姓口碑银行”。

交行淄博分行 警银携手入社区，筑牢反诈防护墙

为持续推动金融消费者教育和金融知识普及工作，有效提升社会公众金融素养，交通银行淄博分行党委书记、行长苏小龙带头，联合体育场派出所前往体育场街道兴乔社区，以“警银携手入社区，筑牢反诈防护墙”为主题，开展金融知识宣传进社区活动。聚焦人民群众对金融知识的迫切需求，就防范电信网络诈骗、识别非法金融广告、个人信息保护、非法代理维权等内容开展普及，并对群众提出的问题答疑解惑，回应社区群众诉求。

活动中，交通银行淄博分行金融知识宣传员，通过向群众发放防诈宣传单、现场讲解等方式向群众宣传电信网络诈骗的定义、电信诈骗的常见形式、如何识别防范电信诈骗以及上当后的补救措施，并



分享了网点中遇到的真实案例，让更多群众掌握反诈防范知识，提升群众防骗意识。同时体育场派出所的民警同志还告知群众对“不明电话不要接听、可疑短信不要回”，对微信红包、刷单、网络转账等信息做到不听不信不转账，如遇可疑问题要及时

■ | 反电诈宣教活动 >>>

向公安机关进行咨询与举报，也可咨询银行等专业机构，及时保护好个人财产、人身安全，不让犯罪分子有机可乘。

此次宣传活动参与群众 80 余人，现场发放宣传单页 50 余份，现场解答群众疑问 20 余次。通过宣传，进一步筑牢了防范电信诈骗第一道防线，有效提高辖区居民群众的防诈骗意识和技巧，受到了群众的一致好评。交通银行淄博分行将继续秉承“金融为民”理念，持续践行地方金融主力军的责任和担当，将金融知识惠及更多百姓，不断提升广大群



众的幸福感和安全感，以金融所能，助力共建和谐稳定的金融环境。

“尊老适老 长伴有招”

——招商银行淄博分行联合淄博市银行业协会共同走进银发艺术团

为提高老年客户的金融知识素养，提升老年客户防范非法金融犯罪的意识和能力，招商银行淄博分行联合淄博市银行业协会共同走进老年艺术团，精心策划并开展了一场别开生面的金融知识宣教活动。

活动现场，金融宣教团通过专题讲解、游戏互动、案例分析等生动活泼的方式，向老年客户介绍了反假货币等金融知识，并详细介绍了电信网络诈骗、非法集资、养老诈骗的特征及危害，讲解了防范非法金融犯罪的技巧和注意事项。当日，银发艺术团的 60 余名老年人参加了现场活动，现场反响十分热烈，参加活动的老年朋友们纷纷表示“这样的活动真是太好了，既给我们这些老年人普及了金融知识，还让我们学会

了如何提高警惕，守好自己的养老钱”。

老年群体是银行重要的客户群体，无论是从业务发展角度，还是从社会责任角度来看，银行都必须把养老金融业务发展好，把老年客户群体服务好，特别是运用金融科技手段，提升养老客户服务效能和体验，打造有温度的养老金融服务体系。招商银行淄博分行在为客户提供专业服务的基础上，对银发客群定制更为贴心的服务流程，不断提升网点软硬件的适老服务水平，构架常态化的敬老服务机制，全方位推进金融助老政策的实施。淄博市银行业协会将继续引领辖内各银行机构竭力提升老年客户服务体验，帮助老年人享受便捷高效的金融服务，切实担当金融为民责任。

警银联动，惩防并举

——高新区公安局携联席办走进青岛银行淄博高新支行开展反诈宣传活动

曹文轩

面对日益严峻的电信诈骗形势，为了保护人民财产安全，全面提升反诈工作水平，2023年11月14日，淄博公安局高新区工委委员、公安分局党委书记、局长、督察长孙鲁岷带队，携联席办各成员单位分管领导一同到青岛银行淄博高新支行参观学习，开展以“警银联动，惩防并举”为主题的反诈宣传活动。

首先，由青岛银行淄博高新支行领导介绍了支行目前正在实施的反诈防范措施、具体实施细则和人员分工等情况，同时对警银协作、日常反诈、异常交易管控等方面取得的成绩和心得做了详细汇报。最后，孙局长对支行在反电诈工作中的协助表示感谢，肯定了支行反诈工作成果，希望今后继续加强警银联动，共建反诈联盟，切实保护好人民群众的“钱袋子”。

下一步，青岛银行淄博高新支行将继续坚持党建引领，明确反诈职责使命，积极配合辖区派出所、街道、社区反诈工作，担负起金融机构社会职责，切实提升社会公众电信网络诈骗防范能力。通过不断强化干部员工反诈及防范风险意识，持续强化培训、扩大宣传，深层次筑牢金融反诈防线，营造“全民反诈”的良好氛围，为反电诈工作作出新的贡献！



光大银行淄博分行走进山东理工大学 开展“金融知识进校园”活动

赵玉倩

为进一步推进金融知识宣传教育及发展普及工作，帮助大学新生识破校园贷等金融骗局、了解个人征信的重要性，营造诚信、安全、和谐的校园金融环境，2023年10月11日，光大银行淄博分行走进山东理工大学，开展送金融知识进校园活动。

在讲座中，该行员工通过解析真实案例，化繁为简、深入浅出，向新生们讲解了如何安全使用银行卡、有效规避各类诈骗风险、保护个人信息安全、识别“校园贷”风险等金融知识，并倡导学生们要理性消费，树立正确的价值观、消费观、投资观，培养良好的金融消费习惯。通过多名学生为大家分享曾发生在自己身边的诈骗经历，进一步增强了学生们的风险防范意思和自我保护能力。

通过此次宣讲活动，帮助学生们进一步掌握金融知识，切实提高在校生的金融素质和自我保护能力。下一步，光大银行淄博分行将积极履行社会责任，开展有针对性、有新意的金融知识普及活动，汇聚金融力量，共创美好生活。



周村青隆村镇银行 反诈宣传在路上，金融为民零距离

为进一步加强防范电信网络诈骗宣传力度，助力维护和谐安全的金融环境，周村青隆村镇银行积极开展形式多样的反诈宣传活动，针对易受骗的老年人群、三农群体、在校学生开展金融知识进社区、下乡村、进校园等多项活动，提升人民群众识骗防骗意识和反诈防范能力，金融为民保护公众合法权益，守护百姓“钱袋子”。

反诈宣传进校园，筑牢防骗安全线

为提高广大师生识诈、防诈和反诈能力，有效遏制校园电信网络诈骗案件的发生，营造和谐校园环境，营业部联合山东轻工职业学院开展了防范电信网络诈骗专题宣传活动。活动现场，银行工作人员作为讲师，从什么是电信网络诈骗，诈骗常见套路，诈骗校园案例，如何应对骗局等方面，为在校师生讲解了电信网络诈骗的类型与防骗措施。并结合往年校园诈骗视频案例，生动地展现诈骗手段，提醒师生们不要透露个人信息、勿要转易转账，警惕诈骗行为。

银行工作人员积极回应每一位学生的问题，互

动问答让现场气氛异常热烈。活动最后，工作人员让大家现场下载并安装了“国家反诈”App，普及了《反电信网络诈骗法》，全力筑牢校园防骗安全线。

金融知识送下乡，守护村民“钱袋子”

为让接地气的金融知识触达乡村“神经末梢”，周村青隆村镇银行深入村居，送金融知识下乡，用通俗易懂的宣传形式将金融知识切实送进村民家里，提高村民金融风险防范意识及反诈骗辨别能力。通过悬挂标语、发放资料、解析真实案例、问答互动等形式，重点讲解了防范非法集资、识别假币、警惕征信修复、反洗钱等金融知识，提醒村民不要相信陌生人电话和“天上掉馅饼”陷阱，增强对金融风险的识别、防范能力，让村民不再上当受骗。“这些故事很真实，以后接到骗子电话，我肯定不会上当了，谢谢你们！”村民感激的说。

下一步，周村青隆村镇银行将坚持金融为民理念，不断创新宣传形式，拓宽宣传阵地，持续开展金融知识普及活动，提高宣传实效性，履行金融机构社会责任，为人民群众的金融安全保驾护航。

工行淄博分行建成全市首个 “医保服务工作站”

陈迎新

为更好服务社会，便民利民，近日，工行淄博分行与当地医保局联合成立的“医保服务工作站”在淄博高新支行正式挂牌成立。这不仅是该行响应国家政策，推动医疗保障制度改革的实际行动，更是服务广大参保人员，提高医保服务水平，提升医保服务质量的重要平台。

依托科技优势完成系统搭建。为确保业务办理顺畅，该行为医保服务工作站柜台建设医保专线，完成专线建设和电子类设备的安装调试等。同时安装配置办公 PC 和打印机等电子类设备；根据市医保局的培训资料，定期组织网点员工开展业务培训、CA 数字证书申请流程及使用方法等，做好业务系统投产准备。

扩大医保业务覆盖面。目前该行医保服务工作站可办理十多项事项，如异地就医备案、出具参保凭证、转移接续手续、医保明细打印及业务咨询等。

医保工作站可以提供医保政策咨询、医保信息查询、医保信用支付办理等一站式服务，让参保人员享受到更加人性化、便捷的服务。参保人员可以在家门口的银行网点办理医保业务，无需再奔波于各个部门之间，大大节省了时间和精力。

加强业务宣传推动。该行对医保服务站点工作积极进行宣传，联合社区、小区物业开展社区宣讲活动，并在每月网点发放社保退休金人群集中时，对站点功能进行详细宣讲，对有需求的客户积极跟进办理，旨在方便群众“少跑路、短跑路、一次办、就近办”。

下一步，工行淄博分行将持续做好医保服务站建设，持续扩大服务站影响、扩展服务站功能，着力打造精细化服务场景，共同提高参保群众幸福美好生活指数。

建行淄博西七路支行 暖心救助突发疾病客户

姜弯弯

2023年10月16日，客户张女士和其丈夫到建行淄博西七路支行办理社保卡换卡业务期间，大堂经理发现张女士脸色煞白、表情痛苦地抚摸着胸口，立即引导客户坐在休息区，并随即向网点负责人进行汇报。网点负责人立即拨打120急救电话，同时，工作人员疏散大堂围观客户，避免人群造成恐慌。客户经理为张阿姨送来了热水并紧紧握住张女士的手，不停地安慰：“阿姨，没事的，救护车一会就来了，别怕！”

不一会儿，急救人员到达现场后为客户做了基础检查，根据客户发病状态初步判断为心脏病发作，工作人员协助急救人员把阿姨抬上救护车，张阿姨的丈

夫感动不已，对西七路支行工作人员沉着冷静、分工有序的应对突发事件表示衷心感谢。

当天下午，网点负责人又电话联系张女士丈夫，耐心询问张女士病情，对方表示目前已无大碍，已经安全回家了，并再次对西七路支行全体员工的及时救助表示感谢。

建行西七路支行将继续加强全体员工急救知识的学习，进一步提高应急服务能力，一旦出现紧急情况，力争能够第一时间科学救助守护好客户的生命和财产安全。



齐商银行举办 “齐银杯”第一届广场舞大赛

金秋十月，丹桂飘香。在重阳节来临之际，由齐商银行主办，市广场舞协会、市老年大学、乐响九洲淄博健身推广委员会协办的“齐银杯”第一届广场舞大赛在齐银大厦南广场举行。来自全市范围内的十三支优秀队伍共计 260 余人，在经历过十三个分赛区激烈的初赛后进入到决赛的角逐中。

“花开中国”“盛世秧歌”“一齐向未来”……一个个精彩的节目，体现着选手们热爱生活、享受生活，乐观、积极、向上的精神风貌。她们舞姿优美，动作熟练，引来现场观众的阵阵喝彩。

经过紧张又热烈的比赛，最终来自淄博支行营业部一云海舞蹈团的节目《盛世秧歌》获得一等奖。

不少参赛选手表示，“这次比赛看到了很多有实力的舞队，大家表演的舞种可能不同，但是跳广场舞时的快乐我们是能感同身受的，以后如果有机会的话，也希望能和大家多多交流，分享经验。”

齐商银行以广场舞比赛的方式，为市民、客户营造一个良好的交流平台，让大家放飞自我、展现自我，赛出水平、赛出风采。同时也通过大赛弘扬了中华民族尊老敬老的传统美德，营造愉快和谐的节日气氛。



病魔无情招行有爱 用心服务因您而变

张 静

一个周五的下午，招商银行淄博高新区支行如往常一样迎接并服务着前来办理业务的客户，一切井然有序。临近营业结束时，一位古稀老人匆匆赶来，打破了营业厅堂的平静。

百公里外的求助，来自老人的悲情诉说

该支行运营主管及时接待了这位焦急和惴惴不安的老人，安抚老人平静下来后，慢慢了解了老人的具体情况。

老人今年 70 多岁了，家住距离网点 100 多公里外的农村，膝下唯一的儿子是参与淄博建设的某集团施工人员。儿子前段时间在工地工作时突然晕倒，经医院抢救并经过一段时间的治疗后，病情趋于稳定，但由于脑梗导致右半身瘫痪，目前虽然意识清醒，但语言表达受限，记忆也受到了影响。老人倾尽所有，支付了儿子前期治疗费用，而现在还需要大量费用给儿子做进一步治疗。老人通过儿子工作单位了解到他的工资卡开户行是招商银行淄博高新区支行，卡内有单位近期发放的数万元工资，但儿子却怎么也记不起密码，眼看着医药费用尽，儿子面临无法继续治疗的风险，老人焦急万分。于是，老人抱着试试看的想法赶来该支行寻求帮助，希望该支行能够派人上门办理密码重置业务。但说到自己家距离支行往返近 300 公里的路程时，老人又显得焦虑忐忑，担心该支行工作

人员因路途遥远拒绝上门。

客户的需要，是我们不可推卸的责任

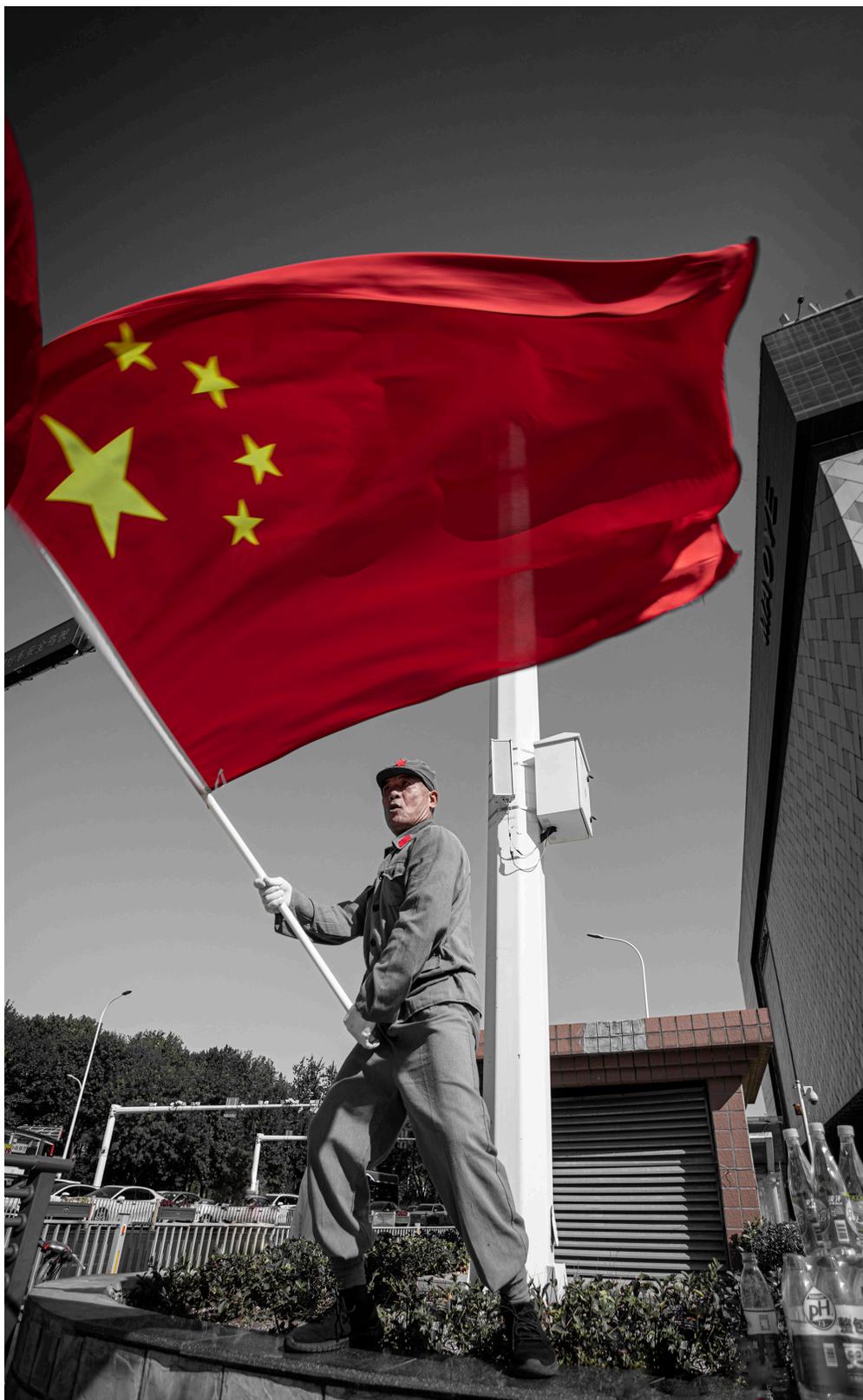
看着老人疲惫无助的眼神、颤抖的双手，该支行在场的工作人员纷纷落泪并及时安抚了老人。运营主管迅速向支行领导汇报了客户的情况，大家一致认为这是客户的“救命钱”，绝对不能让客户因为忘记密码无法取款耽误治病，当即决定安排专人次日一早出发，上门为客户办理密码重置业务。

次日一早，该支行 2 名工作人员驱车前往该客户家中。当看到招商银行的工作人员进门的那一刻，老人和其家人激动不已。业务成功办理结束后，老人紧紧握着两位工作人员的手，反复的说着谢谢，夸赞着招商银行的服务真的好。

300 公里的往返，对该支行工作人员来说，是一路奔波和牺牲掉的周末时光。但对于这位患病客户和他年迈的父母来说，是一个家庭的嘱托，更是支撑两代人活下去的希望。

“客户选择了我们，我们就一定要服务好客户，一定要无愧于客户的信任。”来自该支行员工们简单朴实的话，充分表达并体现了招商银行“以客户为中心”的价值观和服务理念，也让客户感受到了招商银行“因您而变”的坚持与承诺。

《红日》——博山北海村镇银行 牛勇智





《美丽乡村》—沂源博商村镇银行 杜娜



书法作品—建行淄博分行 毕立城

《牵丝挂念》——建行淄博分行毕立城



江山同

威海市商业银行淄博分行 贾宝

向风华正茂 皓鹤青松
赞意气峥嵘
何妨胜负名与功
瀚海骄阳照惊鸿

驽马流星 可击长空
任南北西东
一骑绝尘追光去
挂帆逐浪渡秋风

把酒欢梦 大漠苍穹
振袖一两风
黄沙劲响欲挽弓
八千云月江山同



退休不褪色 余热映初心

——记临淄农商银行退休干部 王海平

临淄农商银行 张立维

她是一位称职的农商银行员工，不论从事哪个岗位，都勤勤恳恳、任劳任怨、精益求精；她还是一位优秀的基层干部，以巾帼不让须眉的胆识拓业务、谋发展，带领团队先后获得多项荣誉；她更是一位自学成才的老党员，不忘初心，奉献社会。她就是临淄农商银行退休干部王海平。

一、学习无止境，超越永向前

王海平热爱学习，喜欢挑战新事物，身上总有一股钻研的韧劲。在从事劳资员岗位时通过自学各类办公软件，提高了报表的效率和准确性，多次给全市人事条线讲授报表技巧，她创立的表格模板、总结的各类公式至今仍广泛应用。从事支行行长工作后，她不断探索城区营销模式，划分网格、建立客户档案、特色活动营销、争创规范化服务网点等，开启了临淄农商银行城区网格化营销的先河；退休后更是分秒必争，致力于管理学、心理学的研究，考取了管理学硕士、国际三级心理咨询师，被聘为淄博市总工会职工心理健康服务专家团成员。

二、离岗不离责，退职不褪色

王海平是个有责任感的人，只要单位有需要、员工有需要，她必尽心尽力，竭尽所能。她结合自身实践经验，利用心理学、管理学知识帮助员工提升心理能量、加强团队建设，培育积极情绪。她为新员工讲授《立足岗位职责 做好人生定位》课程，

引导他们做好职业生涯规划，完成角色转变；她为部室员工讲授《高效 Excel 应用》，帮助他们提升工作效率；她为内部讲师讲授《培训师的心能量提升》，告诉他们要不断精进自己的业务能力，丰富理论知识体系；给中层管理人员讲授《学会情绪管理 岗位建功立业》课程，教给他们如何管理情绪，更好地发挥团队效能；给全市农商行的人事、党建工作者讲授《积极心态 悦享工作》，传递快乐工作、积极向上的正能量；她还指导多家支行开展了小小银行家活动，得到了客户的广泛认可。

三、热心助公益，责任显担当

她积极参与社会公益活动，定期到临淄区第二康复养老院开展关爱老人心理健康的活动；为稷下街道高留社区党建联盟的党员开展“用心理学践行社会主义核心价值观”活动；疫情期间，作为临淄区心理干预专家组成员，开通服务热线，义务为临淄区居民开展线上心理咨询服务；发起的公益创投项目《“彩虹人生”——亚健康家庭文化重塑》获得临淄区三等奖。

作为一名退休干部，虽然角色变了，岗位变了，但党员身份没变，为党工作的职责没变，为群众服务的义务没变，所以王海平始终坚持退休不褪色，尽己所能发挥余热，不遗余力关心支持农商行发展，真正做到了老有所学、老有所为、老有所乐。

本期会员单位介绍

|| 中国光大银行淄博分行 >>>

中国光大银行淄博分行成立于 2011 年 12 月 11 日，隶属中国光大银行济南分行，淄博分行现有从业人员 84 名，设立了分行营业部、临淄支行、桓台支行、淄川支行 4 家综合性网点。淄博分行自成立以来，始终坚持务实、稳健的经营思路和积极主动、勇于进取的发展风格，坚持把高质量发展作为第一要务，以服务实体经济和服务民生为着力点，不断提升金融服务质效，努力扩大信贷投放规模，积极履行金融国家队责任担当。



|| 中信银行淄博分行简介 >>>



中信银行淄博分行成立于 1996 年 12 月，在张店区、临淄区、周村区、桓台县、博山区和高新区下辖 8 家综合支行。中信银行淄博分行依托中信的集团优势和品牌优势，抓住淄博市经济转型时机，鼎力支持地方经济建设，秉持以客户为中心的经营理念，全方位满足企业及个人客户的综合金融服务需求。近年来，先后获得“政企银联手工作先进单位”“青年文明号”“精神文明建设先进单位”“最佳综合财富管理银行”等多项荣誉称号。