

一天40多条建议发给旁听政协全会的群众代表

“开车回不了家”将带上两会

本报记者 杨凡 刘志浩 实习生 王爱玲



23日,政协全会群众代表组成“百姓观察团”并公布联系方式后,代表们的手机便响个不停,8位公布联系方式的代表共收到了40多条意见建议。

代表钟倩、权威和李文平收到了同一条“百姓意见”,一位济南网友用示意图反映“开车回不了家”的问题。

“‘开车回不了家’这个问题不是个小事,济南部分地区

交通路标设置可能存在问题。我已经把他反映的问题打印出来了,政协会议上尽量递给相关部门,让他们提出具体的解决方案。”李文平说。

钟倩告诉记者,“我要进一步与这位市民联系,得调查清楚才能下结论。越是基层的问题越要明辨和严谨。”

权威也表示,虽然只是个别网友遇到的问题,但是暴露了管理方面的疏漏,有关部门应找到对应的地区,加以解决。

“90后”代表王润林将手机号、QQ号和邮箱全部公布了出来,也是23日收到意见建

议最多的群众代表。

“电话都打爆啦!今天到下午4点接了20多个电话,每个电话都有15分钟以上,都是反映问题的,有一个反映退休金问题的印象比较深刻,有个职工退休五年,退休金一直没发。这个问题可能是个案,或许有特殊情况,但是工作了一辈子不应该没有着落。”王润林说。

代表李春香则表示,“希望大家多给我提医疗方面的问题,我会把问题好好记录,尽力联系相关的负责人,反映群众遇到的情况和难题。”



领到列席证的10位群众代表
本报记者 刘志浩 摄

群众代表意见或可形成提案

部分已被编入省政协刊物,供省政协委员参阅

本报济南1月23日讯(记者 刘志浩 杨凡) 23日下午,王和新等10位政协全会群众代表都领到了列席证,24日,他们将旁听省政协十一届一次会议开幕大会。省政协相关负责人表示,他们的意见一经政协委员采用,就可能形成提案。

23日下午2点,在省政协机关办公楼7楼,省政协办公厅副主任魏余秀给7位群众代表发放了“省政协十一届一次会议列席证”。另有3名因事未到代表的证件将被推荐

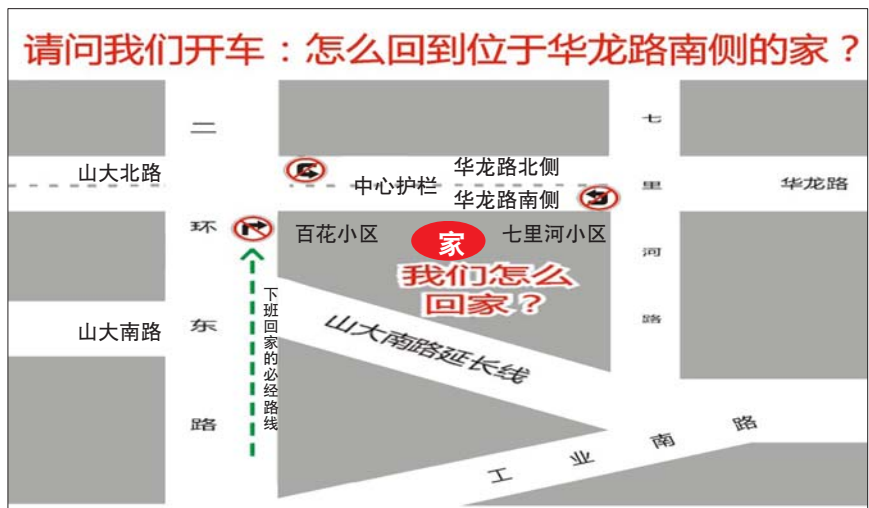
单位领回转交。10位群众代表将分别列席24日山东省政协十一届一次会议开幕大会以及1月28日的大会发言。在这两次会议上,10位群众代表将享受与其他列席人员一样的待遇。

“他们提出的意见和建议,部分已经被编入省政协有关刊物,供省政协委员参阅。一旦意见被政协委员采用,就可能形成提案。”魏余秀说。

对于此次参加旁听的10位群众代表,省政协十一届一次会议副秘书长、

提案组组长赵孝为给予充分肯定,他表示这是山东省政协在民主形式方面的一次新探索,群众代表尽管无法像正式委员一样将意见建议形成政协提案,但会议期间省政协对这些群众代表提出的意见和建议,“都会认真对待”。

“以前只是在电视上看那些代表委员们戴证,没想到今天我们也戴上了!”本报推荐的代表辛安非常高兴,他表示将把自己所听到的基层群众声音,“尽量都带到会议上去”。



金融服务进社区 便民利民惠万家

工行山东省分行营业部“社区金融服务站”受市民青睐

提升服务品质的产物

随着经济社会的快速发展和行业竞争的不断加剧,客户金融服务需求不断升级转变,金融服务与百姓日常生活联系越来越紧密,客户了解金融知识的需求越来越迫切,要求银行提供更加高品质服务的愿望也越来越强烈,服务与需求的“零距离”时代已经到来,进一步加强与客户的沟通与交流,对有效提升客户认同感意义重大。

工行山东省分行营业部品牌与服务管理部、个人金融业务部等部门在进行深入的市场调研后认为,近几年银行收费等问题成为社会关注的焦点,银行服务成为社会各界热议的话题,并在某种程度上成为客户选择银行的风向标,增加交流与互信成为缓解服务供需矛盾和提高社会认同感的有效手段。另一方面,社区居民中蕴含着大量的优质客户群体,是银行的主要服务对象,深入社区普及金融知识,与客户零距离接触,深化为民便民利民服务,实现银行与社区民便互利的合作,是争取新客户、拓展新业务、开辟新市场的有益尝试。为此,工行营业部提出建立“社区金融服务站”的设想。“社区金融服务站”以就近营业网点为依托,以青年服务队为支持,与街道办事处、居委会、社区物业公司开展共建活动,邀请辖区市民开展政策讲解分析、金融知识宣传、优质产品推介、特色业务咨询、有疑业务受理、金融热点问题解答沙龙、居民联谊等活动,成为社区

据了解,目前该部的社区金融服务站主要定位于四大功能:一是作为银行金融机构的延伸,变坐商

近年来,随着银行业竞争进一步加剧,产品同质化趋势进一步增强,金融服务在争夺客户、抢占市场中的作用也进一步凸显,如何更好地沟通客户,让社会各界更好地了解银行、认同银行,对有效提升银行服务品质和市场竞争力显得尤为重要。2012年,工行山东省分行营业部在“为民服务,创先争优”和“建功‘十二五’奉献在工行”活动中,面向广大市民群众打造“社区金融服务站”,全面推进金融服务进社区活动,取得了显著成效。

为行商,深入实施“拓户工程”,积极争取优质客户的营销功能;二是作为综合金融服务中心,为社区居民提供理财、储蓄、信贷等各类金融业务咨询和上门办业务的服务功能;三是作为客户培训的课堂,主动向客户进行金融政策、金融业务知识、工行业务发展方向等方面交流沟通,逐步培养客户科学的金融消费习惯的教育功能;四是作为定期组织活动的固定场所,充分运用办事处、居委会的影响力、号召力,联合开展一些便民利民服务活动和社会公益活动,提升工行社会形象的宣传阵地功能。

据了解,2012年9月17日,该行大观园支行首个“社区金融服务站”落户济南大观园和苑社区。随后,其余29家社区金融服务站相继于去年4月底前挂牌成立。截至目前,该行已建立社区金融服务站194家,基本覆盖了全市主要社区。

规范化管理社区金融服务站

社区金融服务站虽然与传统的物理网点相比不那么“正规”,但是工行山东省分行营业部依然尽可能对其实施规范化运营,使这一新生事物真正发挥既定的功能和作用。实现四个规范统一。一是统一了金融服务站的名额,以所在社区、办事处为标准,统一命名为“某某社区金融服务站”;二是统一了服务站

的标识牌,由该行统一为各个社区金融服务站制作名称牌,并统一进行了授牌仪式;三是统一了服务设施,在社区金融服务站统一配备了服务文化衫、网点地图等服务工具,布放了金融知识、业务宣传等展板,普及金融知识;四是统一了服务标准,制定了严格规范的服务流程,定期开展主题营销活动。做到三个公示到位。一是金融产品、服务内容公示到位,在所有社区居委会、街道办事处通过其活动、宣传栏等,将与百姓生活密切相关的业务、产品公示到位;二是服务举措公示到位,即将网点便民、利民服务举措,社区主理人、服务联系电话公示到位;三是服务需求联系簿公示到位,在每一个服务站,统一放置《社区金融服务需求登记簿》,便于收集社区居民金融服务需求,主理人定期反馈、解决社区居民的服务需求。

开展好两项活动。一是开展好定期服务活动,每个社区金融服务站,每月要进社区开展1-2次金融知识宣传、金融知识普及、个人信用风险防范、金融热点问题解答、客户联谊等形式,增加与客户沟通交流的渠道,让更多的客户了解工行的产品与服务,使服务更加贴近社区、贴近客户;二是开展好“服务万家,青年建功”活动,为配合社区金融服务,延伸服务活动的内涵,该行以各级

共青团组织为龙头组建了24支青年服务队,通过进社区、进企业、进学校、进军营、进街道、进企业、进金融网点,广泛开展金融知识宣传、金融知识普及、个人信用风险防范、金融热点问题解答、客户联谊等主题营销活动,让金融知识走进千家万户,让金融服务走进千家万户,让金融知识走进千家万户,让金融服务走进千家万户,让金融知识走进千家万户,让金融服务走进千家万户。

金融服务进社区 效益显著

工行山东省分行营业部社区金融服务站运营时间虽然不长,但已呈现出良好的社会效益和经济效益。创造了良好的舆论环境。在当前复杂多变的市场环境下,推出了“社区金融服务站”社会公益活动,广泛开展了金融服务进社区活动,使工行与社区的联系更加紧密了,“身边的银行,可信的银行”美誉度更加实了。有人用“在这个冬天里,工行最让人感动”的话来形容社区金融服务站创建活动的开展。客户认同感明显提高。一段时间以来,济南市社区居民深有感触,认为银行放下了架子把服务送到了

社区,送到了居民的家门口,百姓除了了解金融知识或者寻求帮助,只要来到社区金融服务站,所有问题都会迎刃而解,比以前更方便、更安全了。市民李先生表示,他原以为只了解理财这一种理财方法,小区有了金融服务站之后,自己多次参加服务站举办的家庭资产配置理财沙龙会,后来在工行理财经理的协助下,适当配置购买了保险、基金等多种理财产品,实现了家庭资产的合理配置。李先生说,以前他对理财有很多想法,但是一旦付诸行动,银行还不好意思问;有了社区金融服务站后,理财经理人员和自己没了距离感,最终老百姓得到实实在在的便利和实惠。

网点营销业绩显著提升。该行194家社区金融服务站已开展金融知识宣传、理财沙龙、理财课堂等活动197场次,发放电子银行、理财卡、个人贷款等宣传折页20余万份,外拓优质社区客户6000余户。与此同时,通过服务进社区活动的开展,锻炼和培养了一批懂业务、会沟通、能营销的优秀员工队伍,为业务发展奠定了基础。

弘扬了工行形象的正能量。社区金融服务站的建立,架起了与基层政府、企事业单位联系、沟通的新平台,取得了良好的社会效益,涌现出典型服务事例286件,收到客户表扬信24万,表扬信162封,9888客户表扬1178条,在工总行客服系统中名列前茅。在济南市金融行业协会“微笑服务、诚信金融”评比活动中,该行有21名员工被授予“优秀行员”、“优秀网点主任”、“微笑服务之星”等荣誉称号,有7个网点被评为“微笑服务窗口”,受表彰的网点和人员列济南市各家银行之首。