



优化前台 做强中台 完善后台

# 山东税务主要业务“非接触式”办税达96.85%

2020年11月起,国家税务总局山东省税务局在全省税务系统推广了“前台精简快办、中台统筹运转、后台分析增效”为核心的“三台联动”纳税服务新机制。得益于新模式的运行,目前全省税务系统网上申报率稳定在99.95%以上,主要业务“非接触式”办税比例达到96.85%。



“以前每个月总要跑一次大厅,现在基本不用跑了,该办的业务不仅一样都没耽误,反而更快、更简便了。”在济南,山东上药商联药业有限公司财务负责人任健感触颇深,“之前历下区办税服务厅得有60多个窗口,现在没几个了,反而见不着排队了。”

“我们搭建了智能预约分类平台,将问需服务前置,通过提供远程辅导服务,引导纳税人通过电子税务局等线上平台办理业务,分流了办税厅约八成业务量。”济南市税务局纳税服务处处长田丽告诉记者,对于必须到办税服务厅办

理的业务,导税员会引导纳税人利用办税厅自助办税终端办理,进一步分流窗口业务量。

通过优化前台,按需分流,大量的人力资源得以补充到中台和后台,提升中台远程办税能力,完善后台服务管理,实现办税效率的有效提升和办税体验的进一步优化。以全省率先试点的济南市税务局为例,实施“三台联动”服务模式后,接近七成的办税服务厅工作人员转入中、后台开展电商客服式在线远程服务。

在中台,税务部门通过引入AI人工智能、语音语义识别等技

术,整合微信公众号、办税APP和网上办税平台等渠道,加强团队协同服务,为纳税人推出了线上预约、网上办税、掌上咨询等快捷服务。纳税人实名扫描“码上办”二维码即可进入线上办税厅,在线享受导税、预审、接单、代办等系列“掌上”服务。通过与税务公众号、电子税务局实现信息共享,“鲁税通”征纳互动平台功能还可以为纳税人提供“7×24小时”在线咨询服务。

在后台,税务部门建立了“工单管理”制度,进一步完善了后台服务评价机制:业务受理过程中,

工作人员会向纳税人推送进度提醒信息;办理完成后,系统会自动推送评价信息,纳税人、缴费人可在线提交评价结果,并对服务提出意见和建议;服务监督人员通过及时处理反馈信息,开展回访等,对服务实施评价,并根据纳税人、缴费人需求进一步改进服务效能。

“这样一来,在促进了办税缴费便利化的同时,也提高了纳税服务资源的利用效率,推动‘非接触式’办税缴费的制度化、规范化、常态化。”山东财经大学教授潘明星表示。

(通讯员 郭勇 左晨晓)

## “十三五”时期山东金融发力服务实体经济 地方法人银行贷款余额5年翻倍

“十三五”时期,人民银行济南分行贯彻落实稳健货币政策要求,紧紧围绕服务实体经济、防控金融风险、深化金融改革三项任务,持续优化信贷结构,降低企业综合融资成本,山东省金融资源总量加快集聚、配置趋于优化,金融服务实体经济能力显著提升。

数据显示,截至2020年末,山东省社会融资规模余额15.2万亿元,是2015年末的1.8倍;全省本外币存贷款余额分别达到11.8万亿元、9.8万亿元,分别为2015年末本外币存贷款余额的1.5倍和1.7倍。其中,地方法人银行贷款余额3.1万亿元,是2015年末的2倍。

齐鲁晚报·齐鲁壹点记者 张頔

### 优化信贷结构 支持新旧动能转换

五年来,人行济南分行坚持稳健货币政策导向,精准把握好政策要求,切实加强对金融机构的窗口指导,引导金融机构落实好货币政策总量调控目标。完善优化宏观审慎评估,先后将金融机构支持民营小微、制造业、绿色信贷等情况纳入评估范围,地方法人银行发展更加稳健。创设“定向支小再贷款”“重点支持票据直通车”等,发挥好再贷款再贴现的资金引导作用,支持金融机构增加普惠小微和民营企业信贷投放,2016年-2020年,累计发放再贷款再贴现3970亿元。持续推动辖内金融机构提升流动性管理能力,加强法人金融机构流动性监测分析管理。

五年来,济南分行把稳健货币政策的着力点放在优化信贷结构上,引导金融机构持续加大对国民经济重点领域和薄弱环节的支持力度。持续加大对全省“十强”优势产业集群特别是重大项目的金融支持力度,先后会同省发改委等部门召开多场银企对接会,集中向金融机构推介项目、宣讲政策。

创新开展金融顾问服务活动,大力推动高技术制造业发展,新旧动能转换重点领域得到较好的金融支持,2020年9月末,金融支持新旧动能转换十强产业贷款余额9182亿元,是2018年末的1.2倍;高技术制造业中长期贷款余额192.9亿元,是2015年末的1.4倍。大力发展战略性新兴产业,出台《关于发展战略性新兴产业和高质量绿色发展的实施意见》,创新再贴现“绿色票据直通车”操作模式,推动齐鲁银行发行绿色金融债券30亿元,绿色领域金融服务明显提升,2020年9月末山东省绿色贷款

余额5246亿元,是2018年末的1.7倍。

### 构建融资服务平台 践行普惠金融成效突出

五年来,人行济南分行按照总行金融服务民营和小微企业“几家抬”“三支箭”的工作思路,出台《关于进一步强化山东省中小微企业金融服务的实施意见》,创新开展民营和小微企业首贷培植行动,主导构建山东省融资服务平台,民营小微、乡村振兴等普惠金融领域服务成效突出。该行加强与职能部门沟通协调,在科技成果转化贷款风险补偿、小微企业贷款风险补偿、应急转贷基金、无还本续贷、创业担保贷款等方面为企业营造良好政策环境。2019年和2020年,分别有3.9万家和9万家企业获得首贷540亿元和942亿元。2020年末,全省普惠小微贷款余额8171亿元,是2018年末的1.8倍。

全力做好脱贫攻坚、乡村振兴等金融服务,创新“央行资金产业扶贫贷”,推动农村“两地”抵押贷款和集体资产股权质押贷款业务,组织开展全省“一县一品”特色贷款工作,创新推出大型农机具、农业生产设施抵押贷款等融资方式,2020年末,全省涉农贷款余额近3万亿元,是2015年末的1.3倍;2016年至2020年9月末,全省金融机构累计发放精准扶贫贷款1546亿元,累计扶持贫困人口156万人次,对符合信贷条件的贫困人口以及符合信贷条件的扶贫生产经营主体,实现应贷尽贷。

### 提高直接融资比例 多项全国首单落地山东

五年来,济南分行坚定落实好“提高直接融资比例”的要求,山东债券融资规模不断扩大,直接融资占比从2017年的8%提升至2020年的19%,债券

市场成为支持货币政策传导的重要渠道。出台《山东省债务融资工具引导奖励办法》,开展债券发行“双百攻坚行动”和地方法人银行“双债引导行动”,2020年末,山东省债券融资余额1.6万亿元,是2015年末的2.2倍;其中,在银行间市场发行非金融企业债务融资工具余额6309亿元,是2015年末的1.4倍。推动债券产品创新,全国首单扶贫社会效应债券、全国首单新旧动能转换债券、民营企业债券融资支持工具等相继落地山东,金融债、永续债等发行规模不断壮大。2016年以来,10家金融机构成功发行永续债355亿元,相关机构发行二级资本债42单,383亿元。加强信用债发行后续监测管理,率先建立“跨市场、网格化、全覆盖”公司类信用债风险监测预警体系,有效防范化解债券违约风险。票据融资服务能力增强,2020年末,票据融资余额4715亿元,是2015年末的1.7倍。

“十三五”时期,人行济南分行还坚定落实好利率市场化改革措施,落实贷款市场报价利率(LPR)改革要求,在政策传导、环境营造、培训辅导、考核督导等方面下功夫,督促LPR改革推广运用,促进降低实体经济融资成本。

2020年1季度,山东在全国率先完成“新发放贷款LPR应用率1季度实现100%”。截至2020年7月末,地方法人金融机构存贷款利率转换比例全部达到100%。2020年12月份,全省新发放企业贷款利率和普惠小微企业贷款利率分别为4.7%和5.5%,较改革前的2019年7月份分别下降0.76个百分点和1.2个百分点。推动金融机构提升定价能力,组织金融机构定期报送利率数据以及落实利率市场化政策中发现的新情况,及时掌握金融机构FTP定价、贷款定价机制建设情况,引导其提升利率定价能力。

## 筑牢网络安全防线 护航业务创新发展 光大银行安全攻防实验室 正式落成

近日,光大银行安全攻防实验室正式投入使用,这是光大银行筑牢网络安全防线、护航业务创新发展的重要举措。

数字经济时代,科技驱动产业变革,金融行业数字化转型升级成为大势所趋。在数字技术引领业务创新发展的快车道上,网络安全所面临的挑战与日俱增,新的攻击方式和手段层出不穷。为此,建设全方位网络安全防御能力,加强网络安全专业人才培养,开展常态化的攻防实战对抗演习,可有效提升光大银行网络安全水平,切实履行网络安全保护义务。

近年来,光大银行持续加大网络安全资金、技术、人员投入,初步建立起较为领先的网络安全防御体系、数字化安全运营能力、仿真攻防实训靶场和网络安全柔性网军,并在建设内外部安全生态环境、人才培养和推进全行安全一体化等方面也取得了较大的进步。

2020年光大银行先后与国

内多家头部专业安全公司建立网络安全联合创新实验室,通过联合共创方式,打造融合网络安全理论研究、前瞻技术攻关、成熟技术场景验证、应用场景推广于一体的良性互动发展模式。此次建立光大银行网络安全攻防实验室,旨在进一步提升网络安全攻防实战能力和应对真实攻击场景下的实战水平,为全行网络安全人员提供实训基地,是践行提升金融领域网络安全核心能力目标的重要实践。

在安全人才队伍的能力培养方面,2020年初,光大银行通过选拔组建了网络安全柔性团队,通过持续的攻防技能培训,在自主漏洞挖掘和攻防技能方面取得突破。

未来,光大银行将继续加强与先进的网络安全企业合作,在新形势下持续开展网络安全攻防技术的前瞻性和实用性研究,以攻促防、攻防相长,以便快速应对新型网络攻击,为银行业务蓬勃发展保驾护航。

## 嘉澳环保紧急回购 投资者仍然可以维权

上市公司嘉澳环保(证券代码603822)因涉嫌信息披露违法,被证监会立案调查之后股价大幅下挫。

2021年1月18日,嘉澳环保股份披露回购报告书,称近期公司股票价格在短期内出现较大跌幅,基于对公司未来发展前景的信心和内在投资价值的认可,拟斥资2000万元至3000万元,回购公司股份,用于实施员工持股计划或股权激励计划。

从事投资者维权的证券律师杨泉军介绍:根据证券法的规定,上市公司因为虚假陈述给投资者造成损失的,应当承担民事赔偿责任,凡是2020年12月23日收盘时持有嘉澳环保股票的投资者,此后因为卖出或持有产生的损失,在法律上均推定与上市公司的虚假陈述具有因果关系,都可以通过微信falv365咨询律师或者自行起诉,要求嘉澳环保及相关责任人赔偿其遭受的投资损失。现在公司抛出回购计划,意在稳定股价,减少索

赔,也对投资者起到一定的保护意义。

嘉澳环保是浙江桐乡的一家专业生产环保增塑剂的大型企业,主要生产环保增塑剂、稳定剂、生物质能源。2016年4月登陆A股市场,是全流通的袖珍小盘股,总股本只有0.73亿股,经过连续的涨停,流通市值仅13亿元。截止2020年9月30日,嘉澳环保在册股东只有8955户,控股股东为桐乡市顺昌投资有限公司,持有公司股份1695.55万股,持股比例23.11%。

值得注意的是,此前公司前十大股东中的桐乡中祥化纤有限公司、HOST VANTAGE ASIA LIMITED(“利鸿亚洲”)、君润国际投资有限公司,都曾经发布减持计划。自2016年上市以来,公司已经发布多份涉及年报财务数据、审计报告和可转债等方面的更正公告。

