

# 强素质 优服务 提升为民服务效能



□晚报记者 郭伟

“对方辩友的观点我并不认同，在窗口工作中，拥有好的态度，也是提升能力的关键……”“金牌顾问”辩论赛现场，24名辩手立足公积金的政策调整、业务能力提升，旁征博引、妙语横生，正在展开一场精彩的思维对抗……至此，滨州市住房公积金管理中心第三届“三金”工程竞赛评选活动圆满落幕。

自2021年起，滨州公积金连续开展三届“三金”员工竞赛评选活动，以“强素质、展风采、优服务”为目标，提升员工综合素质，打造高素质、专业化的干部职工队伍，提升为民服务效能。

强化综合能力建设。加强日常培训，练好为民服务内功，提升员工综合素质。邀请专家学者进行专题培训，聚焦公积金政策、数字化发展、房地产趋势、金融市场动向等领域，提升政策理论广度与深度；举办“业务大讲堂”119期，全体干部职工人人当老师，轮流上讲



台，围绕岗位职责开展业务宣讲和经验分享，提升干部职工业务能力；通过服务场景模拟、业务实操考核，提高员工办事效率和专业素养。

着力职业形象塑造。秉承“细微入手，点滴开始，品牌引领，追求卓越”的服务理念，与高等院校空乘院系、第三方专业机构合作，进行职业形象和服务礼仪提升指导，建立规范化服务标准，全力构建“小窗口大形象”的服务金牌窗口。落实智慧晨会制度，通过每日晨会进行仪容仪表自检、互检，让形象问题解决在营业前，树立公积金良好职业形象；开展“亮风采”政策宣讲比赛，围绕公

积金政策、服务创新、行政执法、信息化建设等，通过真实案例阐述对政策的理解，展现新时代住房公积金团队的精神风貌；举办“树形象”服务大比武活动，展示规范化职业形象和服务流程，打造公积金服务崭新形象；充分发挥官方网站、融媒体等媒介资源作用，宣传“三金”员工事迹，树立服务典范。

深化服务效能建设。发挥“三金”员工示范作用，积极创先争优，树立行业品牌标杆。通过选拔任用、精神激励、绩效奖励等方式，增强“三金”员工的荣誉感、使命感和责任感，进一步发挥示范引领作用，带动中心全体

干部职工履职尽责、担当作为；组建“三金”员工“政策服务队”，开展进机关、进园区、进企业、进社区、进楼盘“五进”政策宣传和服务基层活动；联合市总工会，打造“滨州市劳模和工匠人才创新工作室”，发挥省劳动竞赛标兵、市“五一劳动奖章”获得者、“三金”员工创新引领作用，围绕调控政策，提升服务能力开展应用课题研究，2022年《基层政务服务能力提升面临的问题和建议》专题研究荣获全市调研成果二等奖；围绕滨州市五大重点产业链建立20家“助企服务站”，把“三金”服务延伸到产业链主企业，为缴存企业和职工提供更专业、更精准的服务，拓展公积金制度覆盖面，构建亲民、便民、惠民的服务体系。

“三金”工程竞赛活动被市总工会纳入全市劳动竞赛范围，先后有4人被市总工会授予“五一劳动奖章”，多人获得省、市级标兵荣誉。2024年，滨州公积金将持续以人民为中心的发展思想，创新服务模式，为更高水平的富强滨州建设贡献力量。

## 中信银行滨州分行 全面优化老年人 金融服务水平

□晚报记者 刘迪  
通讯员 韩磊

晚报讯 中信银行滨州分行坚持“金融为民”理念，聚焦老年人金融服务需求，不断完善适老化服务体系，用实际行动践行敬老爱老的良好社会风尚。提供全方位贴心服务，提升老年人客户幸福感。

对于行动不便、听力、语言交流障碍等情况的老年人客户，由1名厅堂工作人员全程陪同，引导至柜面办理业务，如果老年人客户主动要求使用自助设备办理业务，厅堂服务人员会耐心指导，但不得代客操作。为老年人客户办理业务实行“双人办理”，即1名柜员在柜内办理，1名厅堂服务人员在柜外陪同老年人客户，并按需对老年人客户进行辅导，辅导前先取得客户同意。

业务办理后，主动提示老年人客户核对余额和业务信息，涉及定期类产品提前支取时，主动告知到期日及利息情况，耐心解答客户疑问，主动提供纸质回单，准备专用信封，内附业务咨询电话、开户行信息、轮休情况表等实用信息，便于重点老年人客户随时查阅、提前预约。

对于明显存在使用困难的重点老年客户，将审慎开通手机银行、网上银行等功能，约定较低额度非柜面转账限额，并免费开通短信服务。

开展多样化沟通互动，提升老年人客户获得感。

定期组织进社区、进园区、进工厂、进养老机构开展金融知识科普宣传，向老年人讲解关于人民币、支付结算、反洗钱等金融知识，及时将国家最新金融政策传递到老年群体中去。

结合厅堂排队情况，通过微沙龙、一对一指导等方式，为老年人客户开展防范金融诈骗、宣导账户安全知识，耐心引导老年人学习使用数字服务，帮助他们了解掌握实用便民举措，包括但不限于电子支付、餐饮外卖、门诊预约等平台服务。通过发放宣传页、一对一讲解等方式，开展防欺反诈、防范非法集资知识的讲解，提升老年人风险防范意识和金融反诈能力。

该行相关负责人表示，中信银行滨州分行将不断开拓进取，服务推陈出新，为全社会老年人获得更多幸福感助力。

## 《中国应急管理报》刊文推介我市 危险作业风险隐患排查整治经验做法

□晚报记者 李肖  
通讯员 马芳 孙宝柱 孙潇

晚报讯 近日，《中国应急管理报》刊发文章《山东滨州市切实提升危险作业风险隐患排查整治质量 科技赋能 靶向施策 精准发力》，介绍我市危险作业风险隐患排查整治经验做法。

据了解，我市以重大事故隐患专项排查整治2023

行动为载体，以信息化为手段，坚持科技赋能、靶向施策、精准发力，建制度、强措施、严执法、提质效，切实提升危险作业风险隐患排查整治质量。

文章介绍，自重大事故隐患专项排查整治2023行动开展以来，我市抓报告管理，精准摸清底数，认真贯彻《山东省企业危险作业报告管理办法》，组织企业每年1月31日前通过山东省

企业危险作业报告系统进行报告，在每年年初企业集中报告的基础上督促企业于15日内根据作业增减及时变更报告；抓风险管控，细化制度措施，出台《加强危险作业安全监管工作意见》，强化危险作业管理，细化教育培训措施、风险管控措施、监督检查措施等制度措施；抓科技赋能，创新执法手段，创新研发危险作业监管系统，以凡执法检查必查危险作业、

凡危险作业必查重点项目、凡检查事项必留信息档案、凡违法行为必建问题清单等“四凡四必”执法手段提升危险作业隐患排查和整改的质量，以“人防+技防”筑牢危险作业安全防线；抓数据分析，提升管理质效，坚持统计、分析、运用、总结相互衔接、高效运行，突出注重数据分析、成果运用、总结提升，助推危险作业管理提质增效。