

# 多措并举真情惠民 用爱沟通提质增效

## ——中国工商银行四平分行梨树支行惠及客户纪实

全媒体记者 高鸿 通讯员 刘羽卓 王爱平



中国工商银行四平分行梨树支行在省市两级行党委的领导下,审时度势,主动作为,精准谋划,稳中求进,用真情交流沟通,用细心周到服务,高质量开展普惠金融、绿色金融、卓越金融,努力践行“工于至诚·行以致远”价值观,持续推进“第一个人金融银行”战略,让金融更好地服务人民美好生活需要。

### 用好“工行驿站” 真情服务沟通

“工行驿站”是工行对外服务的窗口之一,梨树支行严格按照省市两级行运营、渠道、个金等部门的要求,配备相关服务物品与设施,确保特殊客户到店乐享工行金融服务。

“大爷,您行动不便,我们准备了轮椅,您坐稳,我们推您进入VIP窗口办理业务。”“谢谢你,小同志,工行就像工匠一样服务大家,在这办理现金业务多年了,我放心更安心。”每当遇到行动不便的客户,大堂客户经理都会主动提供轮椅或花镜等便民服务器具,做到赠人玫瑰,手留余香。此外,梨树支行营业大厅还准备了一些儿童小玩具,供带孩子来的客户待业时所需,让孩子们喜笑颜开,家长们惬意心暖。

### 热情上门服务 大力外拓营销

“以诚感人者,人亦以诚而应。”梨树支行开展金融“我为群众办实事”工作以来,每当遇到客户有上门服务需求时,工作人员将他们的需求及时进行梳理,分门别类,确保驱车顺路一次办理多户,让“三公”经费降至最低。客户经理

“阿姨,您的理财金卡显示今年3月份到期,如您继续保留此卡号,我教您在手机银行申请,方便快捷。”每天,客户经理率先将客户分流,缓解柜面压力。同时,做到手机银行与智能柜员机的使用率有效提升,也避免了人员聚集。

“工行手机银行真方便,还定时推出各种优惠活动,足不出户就能享受工行的惠民服务。”看到客户们的张张笑容,听到他们发自内心的声音,工作人员时常忘却了忙碌中的身心劳累。

该行经常利用晨会时间,传达和宣传省市两级行的最新工作动态,不断提升服务品质,让客户如沐春风,实现人生与事业双赢。



了,业务办完后,一口水都不喝,让我这心里很不是滋味。”梨树县林海镇五家村农民宿家义坦言。

该行还利用营销旺季时间节点,积

极推进电子医保卡发放、贵金属销售等外拓营销工作的提升。工作人员不辞辛苦,将工行最好的金融产品与最优的服务带到千家万户。

### 提升“远程”质效 表彰模范员工

梨树支行不断推进远程授权质量,提升远程授权通过率,确保客户办理业务只跑一次。

每当遇到远程授权业务时,客户经理都要一一审再客户的相关材料,确保一次成功,让客户既省时又乐享工行的金融服务。当遇到特殊的远程业务时,大家发挥集体的优势,有人请教“工银i服务”、有人查询远程授权手册,有人与省行远程授权部门沟通,让严谨对待每一项业务成为工

行人的初心和使命。

表彰“工匠”,塑造楷模。该行努力践行“诚信、人本、稳健、创新、卓越”的价值观,每当员工受到省市两级行表彰时,梨树支行领导在晨会上亲自颁发荣誉证书,并号召大家向优秀员工进行学习。“我很激动,领导对我的鼓励、同事对我的帮扶让我有了今天的业绩。走下领奖台,一切从头来,继续踏踏实实,实现工行梦。”刚刚获得省级文明服务明星荣誉的“90后”员工苗正燕感言道。

# 温馨奶茶店 赠予温暖的人

全媒体记者 关婧格



在炎热的夏季供不应求,冬天也是很多宅男宅女的追剧必备;刺激味蕾的拿铁及可可制品,成为众多咖啡与巧克力爱好者的忠实“追求”。

“深入餐饮行业以来,最喜欢的还是做奶茶。也许是因为我自己也喜欢喝,所以经常会在与顾客交流中发现新的搭配方式。”赵老板指着菜单上几个生动有趣的名字,例如“奥利奥波波水”“葡萄撞撞百香冻”“落樱草莓雪顶酪酪”,这些可爱的叠字取名让每一杯饮品都变得惹人注目,这其中不乏顾客们的功劳。“这款‘荔枝杨梅冰冰茶’是我和顾客一起‘研究’的,最初是因为一位老顾客常来捧场,我就给他单独多加了一些果肉和小料,没想到效果特别好,我们就一起制定了这个新品,上架以后卖的也很不错。所以我经常会听顾客的建议,让自己的产品符合所有人的口味。”赵老板开心的讲述着这些故事,眼中闪着无限光芒。

“待到春暖花开日,就是我们的再会之时。”冰雪消融的街道上,寒冷的冬季似乎已经悄然离开。在铁西区海丰大街“春暖花开仙飘飘青春奶茶店”里,少女们的年轻朝气让即将到来的春天又近了一步。

走进奶茶店,淡淡的奶香味儿萦绕不绝,不远处的几张餐桌上,或是坐着埋头苦读的青涩少年,时而又抱着笔记本电脑打字上班族将键盘打的噼啪作响,而他们唯一的共同点在于,面前都摆着一杯醇香浓郁的饮品,喝上一口甘甜的汁水,瞬间驱散苦恼,滋润了每一条紧绷的神经线条。

为这些年轻人制作饮品的老板赵明坤,深得孩子们的喜爱,她的饮品就像她这个人一样,精致又富有内涵。赵老板拿出两张菜单,上面遍布着名字新奇、种类多样的饮品款式,传统珍珠奶茶作为畅销品,一年四季都是最受欢迎的;富有大块果肉的水果冰沙,不仅

开间温暖的小店,遇见温暖的人。在赵明坤的奶茶店里,无论冬夏,几乎座无虚席。有学生来温习功课,小店显得温和又静谧,没有孩子们在此学习时,悦耳的音乐又缓缓流淌着,夹杂着顾客们的交谈声,读着留言板上的可爱文字,品着一杯细腻醇香的热奶茶,让每一个明媚的午后都充满了温暖的意义。

# 摸清税源底子 走访税源企业

## 四平红开区税务局深入重点税源企业问计问需送服务

本报讯(通讯员 逢佐臣 杨可)为充分掌握辖区经济税收运行趋势和重点税源企业经营情况,摸清税源底子,提高税收征管和组织收入的前瞻性、主动性,掌握减税降费政策落实力度,问计问需于纳税人,近日,四平红开区税务局负责人带领相关业务股室人员组成调研组,逐一走访辖区重点税源企业,调研企业生产经营情况,更好地服务于地方政府,保就业、保民生、保市场主体。

调研组一行深入四平东风联合收割机制造有限公司生产车间,实地考察企业生产经营情况,与企业相关负责人及财务人员进行座谈,在全面了解企业发展现状和涉税诉求后,有针对性的现场给予解答和辅导。同时表示,税务部门将充分发挥职能作用,全力以赴做好税收优惠政策落实和办税服务,精准对接企业涉税诉求,为企业纾困解难。

在四平宏宝莱饮品股份有限公司,调研组一行实地参观了企业

生产车间、产品展厅,认真聆听企业近年来的发展战略,了解企业在北京、南京等地投资建厂的情况。同时,诚恳征求企业对税务部门“收好税、服好务”的意见建议,与企业一道探讨描绘未来发展蓝图。调研中,四平红开区税务局负责人指出,受经济大趋势和疫情影响,当前企业在基本运转及市场运行等方面的压力仍然很重。税务机关将从经济大局、产业优势、税收服务、政策支持等方面,帮助企业分析形势、提振信心、应对挑战。四平宏宝莱饮品股份有限公司董事长表示:“感谢税务部门年初就上门送政策、送温暖,在国家税收优惠政策的扶持下,企业对发展前景充满信心,也一定会更加努力的回馈社会,为地方经济发展作出自己的贡献。”

四平红开区税务局把“为纳税人办实事”摆在更加突出位置,进一步创新举措,全力服务好重点税源企业以及中小微企业,为企业稳健运转和稳中向好提供鼎力支持。



各色小吃一直以来都深受年轻人的喜爱,在寒冷天气里,一盒香气四溢的章鱼小丸子配一碗热腾腾的关东煮吸引很多顾客购买品尝。  
全媒体记者 邢天笑 摄

# “文武双全”的肉店大叔

全媒体记者 关婧格



微暖的春风吹在冰雪消融的街道上,天还没亮透,位于铁西区三角花园农贸市场的周家肉店就开门了,老板周宏印穿着厚重的棉大衣跳下小货车,带着一身寒意风风火火地穿梭在清晨的肉店里,新鲜生肉泛着明媚诱人的血红色,衬得小店散发着人间烟火气,直到天边一丝光亮铺在地面上,小店终于开始了一天的经营生活。

“周老板进的新猪肉,我每次都来,开店25年来就没换过别家。”周末的晌午,周家肉店门前人来人往,附近的饭店餐馆老板时不时过来与

周宏印聊上一会儿。说起捧场几十年之久的老顾客,周老板笑称这些老朋友已经熟到忘记认识多少年了。

虽然从小在遍布黑土地的乡村长大,但周宏印却一直有一颗独立创业的心。1991年,刚刚成长为20岁的青春小伙子,周宏印就离开了家乡,来到四平这片富饶的土地,对未来充满了希望和期待:“最开始只有一个3平方米的肉铺子,就在三角花园门口的街道边儿上。那时候没人认识我们,只能每天不停地出摊、挑货、卖货,这一坚持就是30年。”

从一个小小的肉铺子到如今宽敞的猪肉商店,周宏印和妻子的青春年华也走向了半百之时,但是他们却从未放下这份成就了全家的事业。几十年来,周宏印坚持亲自去厂家进货,性格温和、善解人意的他只有在进货的时候才会强硬要求厂家必须先要把最

好最新鲜的猪肉给自己进行挑选。“咱别的方面没法儿跟人家比,但是卖猪肉这一行,不是我说自己的信誉有多好,就连我进货的厂家老板都私底下来我家店里买肉回家吃,他都知道我挑的一定是最好的。”周老板笑着回忆道。

在这间摆满了圆润的猪肘子、精致的猪排骨、宽厚的五花三层等各种猪肉的小店里,雪白墙面上一张张书法字体的“德正业兴”,乍一看略显突兀,仔细看去,周老板的办公桌上却也堆放着数不清的宣纸,张染着强劲有力的墨笔之字。身为吉林省书法家协会会员的周老板,不仅牺牲自己极少的业余时间去学习专业的书法艺术,还经常结合社会实时抒写自己的感受,也常常为客户朋友送上祝福的文墨。

“一笔一画书人生”。周宏印的

书法世家要追溯到他那可以用双手写毛笔字的祖父及同样精于书法的父亲,“10岁那年,我无意间写下一句‘一定要争气’的书法,被爷爷发现了,他忠告我要永远遵循这句话,让自己的人生没有遗憾。我想我可能一辈子都不会忘。”就是在这童年时期的一次精神洗礼,周宏印备受祖父的鼓励,完成学业后投入创业大潮,诚信经营,善始善终。工作上,他能够保证店铺里的肉可以拿回家和妻子孩子一起吃,企业客户和市民百姓多年来都对其称赞有加;生活中,他常常会为老弱病残提供捐助资金,无论是创业失败需要帮助的客户朋友,还是亲朋好友在水滴筹上征集的陌生人捐款需求,他总是第一时间伸出援手,用自己的创业精神点燃城市的经济发展,以爱心和诚信回馈四平英城百姓。

## 经济资讯

# 养老保险全国统筹 已从今年1月开始实施

新华社北京2月22日电 财政部副部长余蔚平22日在国新办新闻发布会上表示,企业职工基本养老保险全国统筹,资金在全国范围内互济余缺,有利于发挥基金的规模效应,增强支撑能力。这项工作已于今年1月1日正式实施。

据余蔚平介绍,目前,财政部正在抓紧研究制定养老保险全国统筹相关配套文件,测算资金调剂规模,合理调剂地区间基金余缺,加强对地方实施工作的跟踪指导,及时调整完善政策举措。

在同日召开的人社部新闻发布会上,人力资源和社会保障部养老保险司副司长于涛说:“全国统筹制度实施后,将在全国范围内对地区间养老保险基金当期余缺进行调剂,用于确保养老金按时足额发放,这在制度上解决了基金的结构性矛盾问题,困难地区的养老金发放更有保障。”

据于涛介绍,至2020年底,各省份实现了基金省级统筹收支,解决了省内地区间基金负担不均衡的问题。但是,由于我国区域间发展不平衡,经济发展水平、人口年龄结构等存在差异,各省份之间养老保险基金结构性矛盾日益突出。一些省份基金结余比较多,但一些人口老龄化程度比较重的省份,养老保险基金的支出压力比较大。在这种情况下,需要尽快实现全国统筹,在全国范围内调剂使用基金。

“全国统筹制度实施以后,将建立中央和地方政府的支出责任分担机制,中央财政对养老保险的补助力度不会减小,地方政府的支出责任将更加明确,各级政府的责任都将进一步压实。”于涛说,通过加强对养老保险政策、基金管理、经办服务、信息系统等方面的统一管理,将有利于进一步提升保障能力,更好地确保养老金按时足额发放。