

市人民银行打造群众满意征信服务窗口

谭冰倩

金融战线

近年来，市人民银行秉持“为民”理念，持续推进征信窗口服务标准化建设，征信服务质量和水平明显提升，收到群众的一致好评。日前，此项工作得到市委副书记刘绍建肯定性批示。

打造服务型窗口，努力提高服务质量。市人行不断加强窗口环境标准化建设，投入资金用于改善窗口的办公环境和更新办公设施，设置了客户填单台和等候休息区，为查询柜台配备书写笔、填单模板、老花镜、业务专用复印机、碎纸机等便民用品，提供口罩、消毒洗手液、纸巾等防疫用品，让群众征信查询更舒心、更安心。同时，围绕“三个零”（热情服务

零距离、精品服务零差错、诚信服务零投诉）开展征信服务软实力建设。联合张家界市农商行开展了“走出去、引进来”服务礼仪培训，以交流促学习、以观摩促提升，强化“细微之处见真情，服务之中树形象”的理念，让征信人员在日常窗口服务中，自觉践行“亲情式”服务要求，时刻保持仪表形象端庄，文明礼貌用语，用耐心、诚心让群众满意而归，把以人为本的服务理念渗透到征信窗口的每一个角落。

打造规范型窗口，全力提升服务效能。市人行制定了《张家界市人民银行系统征信窗口服务标准化规范》，进一步明确了岗位职责、首问负责、一次性告知、限时办结、AB岗、文明礼仪、日核查等制度，切实发挥了制度规范对于提升服务水平与风险防控的积极作用。征信窗口实现了营业时间、服务流程、收费价格、风险提

示、投诉渠道等制度公示，详细告知企业和个人征信系统查询等业务内容、处理程序和要求。积极落实了窗口服务人员“亮身份、量标准、亮承诺”要求，在显著位置设置意见登记簿，公布投诉监督电话，自觉接受服务对象监督。建立了“服务问效”机制，对前来办理征信业务的客户进行服务满意度问卷调查，并以群众满意度为依据，找准服务薄弱环节，不断优化窗口服务。自2020年1月以来，人行柜台共提供征信查询3511次、成功处理异地信用卡逾期异议申请1例，成功化解建行与某建筑企业之间因征信不良记录引发的名誉纠纷案1例，有效解决张家界人大代表关于《规范银行信息系统个人信息真实性、有效性的建议》中提出的相关问题。标准化的业务操作、公开透明的监督机制、优质贴心的服务礼仪，进一步提升了群众获得感和满意度，获得了社会群众的广泛认可，取得了良好的社会反响。

打造创新型窗口，大力延伸服务触角。市人行不断完善和创新征信管理服务机构，把现代管理理论科学地运用到窗口建设活动中来，不断走出新路子、谋求新突破。立足于征信管理窗口服务工作的实际，依托“二代征信查询前置系统”，同时拨付资金采购个人信用报告自助查询设备，通过人脸识别技术查询打印个人信用报告，全面提高工作效率，优化金融服务。充分发挥信科青年创新宣传优势，线下制作了“征信服务指南漫画”宣传栏，扮靓服务窗口的同时又起到了了解征信政策、普及金融知识的作用。线上制作“征信”新说唱短视频、信用知识ABC系列网课等宣传作品，得到广泛点赞和转发，形成了线上线下相结合的“互联网+征信服务”模式。

慈利县 公益助农柑橘带货 销售柑橘17.5吨

文/图 黄岳云 谭纯 卓锋霖

10月22日，在慈利县首届公益助农直播大赛第二场“公益助农柑橘带货”活动中，15名网络主播发挥各自优势为慈利柑橘销售助力。各网络主播们在橘园里各显神通，对慈利县的柑橘进行网络推介。

眼下，正是橘红橙黄丰收季节，因受今年疫情、天气等因素影响，导致慈利县柑橘销售遭遇滞销，愁坏了果农。慈利县首届公益助农直播大赛主办、承办单位立足实际，在第一场蜂蜜直播带货结束后，在零阳镇羊角山园艺场又开启了“公益助农柑橘带货”专场。据统计，在当日活动中，线上线下的销售订单达500多单，电商平台3000多单，销售柑橘总量达17.5吨。



穿着黄马甲的采摘义工成为橘园里一道风景。



县义工协会的会员们正义务挑选橘子装箱打包。



网络主播正在对柑橘进行推介。



【每日经济新闻】马云：中国的银行还是当铺思想，害了很多中国企业】马云在外滩金融峰会上讲到，今天中国银行的当铺思想最为严重，喜欢给不需要钱的好企业贷款，让很多好企业变成坏企业。

【半月谈：1000可以花，10块必须省？当代年轻人“神奇”消费心理观察】超市购物300元，购物袋两毛嫌贵不买，100元包邮，买190元商品+10元邮费，不买，18元奶茶说喝就喝，15元一个月的视频会员账号求了30个人借，对于当下年轻人“能省则省，该花就花”的消费心理，心理学专家认为，这属于常见的“心理账户”范畴，即人们会把各种支出或收益划分到心中不同的账户中，而这些账户在大多数时候是不互通的。这种消费观可以帮助人们快速做出决策，做好自己的理财和金钱分配规划。但现实中，这种认知也会受到商家恶意宣传的影响，形成不合理的金钱分配理念，将大笔钱款用于购买“看上去很值得花”的商品。

【40个地级市房价过万：三亚珠海苏州排前三，东南4省最集中】易居房地产研究院日前发布的一份报告显示，根据国家统计局公布数据进行测算，今年6月至9月份，全国新建商品住宅单月成交均价均位于1万元以上的水平，分别为每平方米10113元、10263元、10540元和10191元。这意味着房价正在进入到万元时代。但这—数字是针对全国所有城市而言，难免存在“平均数效应”，实际上，各地之间的情况差别很大。当前，房价高的城市主要集中在直辖市、计划单列市、省会城市和一些经济发达的普通地级市。

那么，在直辖市、计划单列市和省会城市之外，还有哪些普通地级市房价比较高呢？第一财经记者梳理了中国房价行情平台上各个普通地级市的平均单价数据后发现，共有40个地级市的平均单价超过万元大关，这其中，三亚、珠海和苏州位居前三；从区域分布来看，主要集中在浙江、江苏、福建、广东和河北5省，东部沿海占据绝大多数。此外，中西部也有3市入列。中原地产首席市场分析师张大伟对第一财经分析，房价高的普通地级市主要是集中在东南沿海地区和环京区域，尤其是在浙江、江苏、福建等地，高房价城市连片存在。另外，一些旅游城市的价格也比较高。



【央视财经】引流“涨粉”变现，三步掏空老年人钱包！央视揭秘假冒明星账号套路】近日，江西赣州一名60旬女子沉迷靳东短视频离家出走，引发广泛关注。这个所谓的“靳东”账号，实际上只是一个将演员靳东本人照片作为头像，昵称中含有靳东名字的假冒明星账号。假冒的靳东账号，如何让黄女士深信不疑？北京大学心理与认知科学学院副教授张昕认为：第一，假冒账号抓住了老年人对亲密情感的需求；第二，假冒账号会持续不断地提供一些虚假的，但老年人没有办法分辨的信息；第三，拿权威来作为说服的技巧，明星就具有权威感。

骗取中老年粉丝的信任，绝不是此类假冒明星账号的最终目标，把信任变现，才是真实目的。为此他们进行了一系列的操作：①引流。选择中老年喜爱的男女明星头像作为账号头像，用明星的名字或相似的名字做账号名称，再以简单的合成技术，发布一些由这些明星照片做成的PPT，或者电子相册，再加上配音或中老年人喜爱的情感类歌曲；②涨粉。用甜蜜话术引导中老年用户关注，嘘寒问暖引导中老年用户们点击视频右侧的爱心和加号，成为账号粉丝；③直播卖货，将信任变现。而这些账号售卖的基本都是一些来路不明的商品。

法律专家表示，假冒明星账号的此类做法，已经构成了诈骗。这些假冒明星账号，已经涉嫌侵犯了所冒充明星的肖像权、名誉权，相关明星可以据此向其追究法律责任。而这些假冒明星账号之所以存在，短视频平台也有相应责任。

据 新浪微博



常听人抱怨工资少，但是在抱怨的同时，大家是否意识到自身的问题：高薪的条件你满足了几条呢？

挣高薪的12个先决条件，你符合几个？



第一 忠诚
 单位可能开除有能力的员工，但一个忠心耿耿的人，不会有领导愿意让他走，他会成为单位这个铁打营盘中最长久的战士，而且是最有发展前景的员工。

- 1、站在老板的立场上思考问题；
- 2、与上级分享你的想法；
- 3、时刻维护公司的利益；
- 4、琢磨为公司赚钱；
- 5、在外界诱惑面前经得起考验。

第二 敬业
 随着社会进步，人们的知识背景越来越趋同。学历、文凭已不再是公司挑选员工的首要条件。很多公司考察员工的第一条件就是敬业，其次才是专业水平。

- 1、工作的目的不仅仅在于报酬；
- 2、提供超出报酬的服务与努力；
- 3、乐意为工作作出个人牺牲；
- 4、模糊上下班概念，完成工作再谈休息；
- 5、重视工作中的每一个细节。

第三 积极
 不要事事等人交代，一个人只要能够自动自发地做好一切，哪怕起点比别人低，也会有很大的发展，自发的人永远受老板欢迎。

- 1、从“要我做到”我要做；
- 2、主动分担一些分外事；
- 3、先做后说，给上司惊喜；
- 4、学会毛遂自荐；
- 5、高标准要求：要求一步，做到三步；
- 6、拿捏好主动的尺度，不要急于表现、出风头甚至抢别人的工作。

第四 负责
 勇于承担责任的人，对企业有着重要的意义，一个人工作能力强可以比人差，但是一定不能缺乏责任感，凡事推三阻四、找客观原因，而不反思自己，一定会失去上级的信任。

- 1、责任的核心在于责任心；
- 2、把每一件小事都做好；
- 3、言必信，行必果；
- 4、错就是错，绝对不要找借口；
- 5、让问题的皮球止于你；
- 6、不因一点疏忽而铸成大错。

第五 效率
 高效的工作习惯是每个可望成功的人所必备的，也是每个单位都非常看重的。

- 1、跟穷忙瞎忙说再见；
- 2、心无旁骛，专心致志；
- 3、量化、细化每天的工作；
- 4、拖延是最狠毒的职业杀手；
- 5、牢记优先，要事第一；
- 6、防止完美主义成为效率的大敌。

第六 结果
 无论黑猫、白猫，抓得到老鼠就是好猫！无论苦干、巧干，出成绩的员工才会受到众人的肯定。企业重视的是你有多少功，而不是有多少苦。

- 1、一开始就要想怎样把事情做成；
- 2、办法永远比问题多；
- 3、聪明地工作而不仅仅是努力工作；
- 4、没有条件，就创造条件；
- 5、把任务完成得超出预期。

第七 沟通
 不好沟通者，即便自己再有才，也只是一个人的才干，既不能传承，又无法进

步，好沟通者，哪怕很平庸，也可以边干边学，最终实现自己的价值。

- 1、沟通和八卦是两回事；
- 2、不说和说得过多都是一种错；
- 3、带着方案去提问，当面沟通，当场解决；
- 4、培养接受批评的情商；
- 5、胸怀大局，既报喜也报忧；
- 6、内部可以有矛盾，对外一定要一致。

第八 团队
 团队提前，自我退后。不管个人能力多强，只要伤害到团队，公司决不会让你久留。不要认为缺了你一个，团队就无法运转！

- 1、滴水融入大海，个人融入团队；
- 2、服从总体安排；
- 3、遵守纪律才能保证战斗力；
- 4、不做团队的短板，如果现在是，就要给自己增高；
- 5、多为别人、为团队考虑。

第九 进取
 个人永远要跟上企业的步伐，企业永远要跟上市场的步伐，无论是职场还是市场，无论是个人还是企业，参与者都不希望被淘汰。为此就一定要前进，停

就意味着放弃，意味着出局。

- 1、以空杯心态去学习、去汲取；
- 2、不要总生气，而要争气；
- 3、不要一年经验重复用十年；
- 4、挤时间给自己增高、充电；
- 5、发展自己的比较优势；
- 6、挑战自我，未雨绸缪。

第十 低调
 才高不必自傲，不要以为自己不说、不宣扬，别人就看不到你的功劳。所以别在同事面前炫耀。

- 1、不要邀功请赏；
- 2、克服“大材小用”的心理；
- 3、不要摆架子耍资格；
- 4、凡是人，皆须敬；
- 5、努力做到名实相符，要配得上自己的位置；
- 6、成绩只是开始，荣誉当作动力。

十一 成本
 节约，但不可抠门。不要把公司的钱不当钱，公司锅里有，员工碗里才有；同样，锅里多，碗里也自然就多。而掌勺的，恰恰就是你自己。

- 1、报销账目，一定要诚信；
- 2、不要小聪明，贪小便宜；
- 3、不浪费公司的资源，哪怕是一张纸；
- 4、珍惜工作的每一分钟时间；
- 5、每付出成本，都要力争最大收益；
- 6、记住：省下的，就是利润！

十二 感恩
 为什么我们能允许自己的过失，却对他人、对公司有这么多的抱怨？再有才华的人，也需要别人给你做事的机会，也需要他人对你或大或小的帮助。你现在的幸福不是你一个人就能成就的。

- 1、老板给了你饭碗；
- 2、工作给你干的不仅是报酬，还有学习、成长的机会；
- 3、同事给了你工作中的配合；
- 4、客户帮你创造了业绩；
- 5、对手让你看到距离和发展空间；
- 6、批评者让你不断完善自我。

据《报刊荟萃》