

优作风 优环境

耒阳市 12345 政务服务便民热线“一呼即应”架起“连心桥” 当好总客服

■衡阳日报全媒体记者 周 琪 通讯员 邓正华

“您好，我们家自来水压力不够，这怎么解决啊？”
“上次反映的问题，已经得到解决，真的很感谢你们！”
……
小热线，大民生。在耒阳，从物业管理到干部作风，从社会信用到民事纠纷，只要是群众“急难愁盼”的问题，那就是当地 12345 政务服务便民热线操心的事。因群众诉求在第一时间内能妥善解决，“有事找政府，就拨 12345”已是该市干部群众的普遍共识，“12345”也成为政府为民服务的“连心桥”。

用心架起沟通桥梁
提升为民办事能力

11 月 15 日，走进耒阳市 12345 政务服务便民热线中心，电话铃声不停地响起，8 个工位座无虚席，来电登记、填写诉求、分派工单……一派忙碌景象。

为深入推进“放管服”改革，畅通联系群众渠道，切实解决政务服务热线号码多、接通率低、缺乏统一管理的问题，耒阳市积极整合建设 12345 政务服务便民热线平台。

平台实行“一号对外、统一受理、按责转办、限时办结、统一督办、评价反馈”的业务闭环工作机制，形成了以 12345 政务服务便民热线为中心受理全部群众诉求，121 个承办单位联动诉求承办的网格体系，

服务县域发展大局
持续优化营商环境

耒阳市 12345 政务服务便民热线在发展过程中，不仅成为百姓解决问题的有效窗口，而且在为该市建言献策方面发挥着不可替代的作用。

耒阳市政务服务中心主任徐玉成介绍，耒阳市 12345 政务服务便民热线充分利用平台的大数据分析功能，通过周报告、月排名、年通报等方式，对企业和群众反映的热点、难点和堵点进行梳理、分析，总结出区域存在的突出问题和周期性、规律性、普遍性问题，及时报送耒阳市委、市政府，

耒阳市 12345 政务服务便民热线中心。■李 孜 摄

为领导决策提供全面的参考依据。

“我是玻璃厂负责人，现想咨询能否在限电政策的前提下适当供电呢？”

“先生您好，关于您这个问题，暂时没有查看到相关的规定，我们会把您的问题派给相关单位给予解答，请您保持电话畅通，注意接听电话。”

为更好地打造“12345+营商环境”模式，特建立“12345+政务服务好差评”机制，并增设营商环境和政务服务公开专席，助力优化营商环境，提升群众满意度。同时，加强对接线员进行惠企政策等相关政策法规的知识培训，让他们及时接听受理、

分流、跟踪落实企业在生产经营过程中遇到的具体问题和困难，在政务服务、政策支持、政策兑现等方面的咨询、求助和意见建议，不但提升了企业投诉办理实效，而且对地区营商环境的持续优化提供了良好的服务支撑。

徐玉成表示，下阶段，将切实把党的二十大精神转化为履职尽责的实际行动，充分利用政务热线中心优势，发挥好“主阵地”作用，不断提高在线办结率。同时，加强统筹调度，提升问题解决率，针对重复工单、反复投诉的“疑难杂症”，下决心、花力气，彻底予以解决，把“民心桥”架到群众心坎上，努力实现好、维护好、发展好最广大人民根本利益。

开展重点清查 宣讲禁毒知识

雁峰警方开展禁毒“敲门行动”

开展禁毒“敲门行动”，深入开展禁毒宣传教育，有效遏制涉毒违法行为，不断提升禁毒工作质效。

行动开始前，分局领导进行了战前动员，要求大家保持良好的工作作风，发扬拼搏奋进的精神，切实维护好社会平安，守护好百姓安宁。

行动中，民辅警与街道工作人员一起冒雨对辖区重点区域、重点场所、重点人员进行全面清查，同时上门入户为群众宣讲禁毒知识、发放禁毒民调宣传资料。此次行动共计清查重点场所 30 余家，走访居民群众 1200 余户，发放宣传资料 2000 余份，切实营造了全民禁毒的良好社会氛围。

金融

责编 / 多 乐 校对 / 苏丽萍 版式 / 唐雯珊

人民银行衡阳市中心支行实施“优服务”“降成本”“促消费”系列举措提升支付服务
近 10 万市场主体享受降费让利 2950 万元

衡阳日报讯（通讯员 彭兴敏）今年以来，人民银行衡阳市中心支行围绕群众“急难愁盼”问题，将优化银行账户服务、推进支付服务降费让利、促进消费提质惠民作为“我为群众办实事”重要抓手，通过开展“优服务”“降成本”“促消费”系列举措，持续做好支付服务，切实为市场主体纾困解难。

据悉，该行聚焦小微企业开户需求，指导银行机构全面推行简易开户服务和账户分类分级管理，严格落实“资料齐全，即到即办”，做到开户资料“简”、开户流程“优”、账户分类分级管理“实”。截至目前，辖内银行网点 100% 实现支持企业简易开户。同时加强与市场监管、人社等部门协

作，推行企业设立登记、银行预约开户、社保登记等实现“一窗办、一网办、一次办”。截至目前，全市已有 10 家银行、210 家对公业务银行网点可实现一站式预约开户，累计有 120 余家企业通过该模式申请预约开户。该行采取“四不两直”方式对全市 899 个营业网点进行多轮暗访督导，督导暗访面达 100%，现场督促整改硬性要求客户提供辅助证明材料、“一刀切”等问题 170 余条，对 420 家市场主体进行回访，满意达 100%。累计为小微市场主体开立账户 16760 户，切实提高了市场主体在银行账户服务的获得感和满意度。

在“降成本”方面，该行建立降费让利专项工作责任制，在全市形成

上下联动、分工明确的降费工作“一盘棋”。印发《支付服务降费让利工作督查暗访制度》《企业抽样回访制度》等文件，实行人民银行暗访、银行机构走访、对市场主体抽样回访的“三访结合”模式，对 704 个对公银行网点降费让利政策落实情况逐一确认、检验成效，抽样回访市场主体 960 余户，整体满意度超 9 成。同时，该行指导全市银行机构在营业网点显著区域摆放新版《服务价目表》、服务价目公示牌、降费让利宣传折页等宣传资料。充分利用网银系统、短信系统及各类媒体宣传降费让利政策。鼓励银行机构利用微信公众号、抖音等自媒体平台开展宣传，通过“立足网点+外部宣传”方式，不断

扩大降费政策的社会影响力。截至 10 月末，全市银行机构实现支付降费让利金额 2950 万元，惠及市场主体 9.9 万户。

为促消费、保发展、惠民生、助力衡阳区域消费中心建设，该行主动对接政府相关部门，通过“政府搭台、平台出资、商家让利、共同投入、银企联合”推出衡阳市 2022 年“乐购雁城 美好生活”云闪付消费节活动。活动期间各参与机构与商户共计投入各类优惠券 30 万张，金额 2000 万元，覆盖商超、餐饮、酒店家电、加油等 2000 多家重点商户，集中打造了线上线下一体化、组合化、多频次引导式消费热点，有效激发居民消费潜力，促进了全市各地区各行业消费发展和市场繁荣。

助力实体出新招
“兴业普惠”添动力

党的二十大报告指出，“建设现代化产业体系，坚持把发展经济的着力点放在实体经济上。”小微企业一头连着经济发展大局，一头连着就业民生，是实体经济的肌体细胞。稳小微就是稳就业稳经济。如何让小微企业“青山常在常绿”？

兴业银行聚焦破解银企信息不对称难题，持续加快数字化转型步伐，着力打造数字普惠金融新模式，“兴业普惠”平台应运而生。该平台通过打通数据流、信息流、资金流，应用大数据打破“信息孤岛”，“让数据多跑路，让客户少跑腿”，有效解决企业融资难、融资贵、融资慢痛点，让普惠金融“飞入寻常百姓家”。上线不到一年，“兴业普惠”平台已吸引 5 万余户企业注册，接入各类生态平台近 700 个，解决融资需求 730 余万元。

“打开微信搜索‘兴业普惠’，在线直接发起融资申请，马上就获知审批结果，资金当天就到账，速度快、无抵押、低利率，真是太好用了！”体验兴业银行高效快捷的线上融资后，深圳市一家机电制冷工程有限公司负责人高兴地说道。

受新冠疫情影响，该公司资金周转出现暂时性困难，通过“兴业普惠”平台，在线办理了“快易贷”产品，通过税务数据、工商数据等综合模型评定，快速获批了一笔 200 万元的纯信用、随借随还的线上贷款，解决了燃眉之急。

据介绍，“快易贷”是“兴业普惠”线上融资的拳头产品，依托大数据技术，实现了纯信用、免抵押、以税定贷、全流程线上办等，方便企业随时随地快捷办理。在此基础上，汇聚政务、园区、智慧农批等多元数据，“兴业普惠”还提供供应链、科创、乡村振兴等不同场景专属产品服务。

以科创领域为例，兴业银行创新推出“技术流”评价体系，从知识产权数量和质量、发明专利密集度等 15 个维度考察企业，使用打分卡模型量化评估，并在客户准入、授信管理等方面实行差异化政策，有效破解科创企业因规模小、资产轻、增信手段有限等特点导致的融资难问题。截至 9 月末，兴业银行已通过“技术流”评价体系投放金额 1350 亿元。

在服务供应链企业方面，“兴业普惠”还基于核心企业向上下游小微企业延伸，让金融产品和服务精准触达更多的普惠客群。杭州莫问科技有限公司作为华为手机等产品的线上经销商，凭借与华为长期稳定的交易信息，无需抵押，就从兴业银行获得 500 万元授信贷款。“真是幸运，竟然赶上了这波‘福利’，兴业银行的线上融资服务真是太给力了。”杭州莫问科技有限公司负责人连连称赞。

近年来，兴业银行基于算法模型，针对供应链上游企业，引入未来应收账款质押、票据质押等场景化应用方案，让企业盘活各类交易资金流、物流、信息流等贸易数据，变信息为信用。同时针对供应链下游企业，通过引入担保机构、核心企业提供保证担保等方式，提升小微企业融资可得性和获得感。截至 9 月末，通过“兴业普惠”平台，为政务、产业、工业等各类互联网平台上的小微企业授信超 1.8 万笔、金额超 427 亿元，其中放款金额突破 330 亿元。

兴业银行相关负责人表示，该行将持续完善“兴业普惠”服务体系，连接更加丰富的多元生态场景，融合惠企政策创设更多普惠金融产品，让数字普惠随处可得，努力实现小微企业贷款“增量、提质、降价、扩面”，为实体经济高质量发展注入更多金融活水。

（兴业银行衡阳分行供稿）

衡阳农行：
创文不“给力”，问责支行“一把手”

衡阳日报讯（通讯员 谢清林 聂运生）银行网点是展示城市文明形象的重要窗口，是创文工作中的重要一环。日前，农行衡阳分行召开创文工作推进会，进一步传达贯彻落实衡阳市创文办相关文件精神，将创文工作推向新高度。该行明确，凡发现对创文工作未高度重视，直接问责支行“一把手”。

自我市创建全国文明城市工作开展以来，衡阳农行党委高度重视、全面部署，坚持业务发展与创文工作两手抓、两促进，不断推进创文工作，确保创文每个阶段、每项工作、每个指标都及时落实到位。

该行把创文工作作为推进精神文明建设、提升城市品质、聚力建设美丽雁城的重要抓手，进一步压实责任，落实创文工作任

务，确保辖内创文点位全覆盖，保障每个点位能够做到对标创文标准，高质量完成各项创文任务目标。

今年，农行衡阳分行在全面从严治党考核中纳入创文指标，将此与班子考核挂钩。同时，该行进一步落实细化措施，将各支行主管行长、网点主任定为直接责任人，凡发现对创文工作不重视、安排不到位、检查问题多、得分低，屡查不改、屡查屡犯的现象，市分行将重拳出击，直接问责支行“一把手”。

该行把创文工作作为日常工作，克服突击冒进、抓一阵松一阵的思想。针对创文的整改，做到及时发现、及时纠正、常态保持，日常巩固。此外，坚持随时检查，随时过硬，避免“临时抱佛脚”的侥幸心理。



11 月 15 日，中行衡阳分行组织开展“守护新市民、中行伴你行”金融服务宣传活动。活动旨在让更多人知晓新市民金融服务政策和基础金融产品，致力用金融力量帮助新市民安居乐业，切实提升新市民金融素养和风险防范意识。■通讯员 唐学锐 彭年春 摄