

第1视角

财经热点

# 我市金融“活水”精准助企纾困

本报讯(记者 王培源)“今年行情不太理想,加上企业资金比较紧张,农商行的这笔贷款真是及时雨啊。”10月10日,说起最近办理的一笔贷款,聊城诚信机械公司负责人谭志涛说,聊城农商行李海务支行了解到企业的困境后,及时发放了30万元贷款,解了自己的燃眉之急。

谭志涛的经历得益于度假区创新性开展“金融管家”工作,通过“辖区银行+”模式,创新金融服务方式,促进政企合作共赢,提升金融服务实体经济能力,让“金融活水”流进田间地头,而这也是我市全力打造“有温度”的金融服务的生动缩影。

今年,我市全力做好金融支持疫情防控和经济社会发展工作,积极引

导辖区金融机构坚持以优化服务为中心,尤其是针对受疫情影响的小微企业、零售客户加大金融服务和支持力度,充分发挥金融为民纾困解难作用,履行责任担当,改善客户体验,打造“有温度”的金融服务。

“有政府金融服务部门帮我们对接银行机构,可以面对面沟通协调企业贷款所面临的难题,相比我们企业独自和银行等金融部门打交道,更加方便快捷了。”位于冠县经济开发区的山东同盛复合材料有限公司总经理许鹏笑着说。

冠县抓好科技型中小企业金融服务提档升级,以创新型中小企业、市级专精特新中小企业、国家级专精特新“小巨人”企业为支持对象,现已梳理

“白名单”企业50家,组织11家金融机构逐一对接。

银行业是金融业的主体,在提供金融服务方面发挥着至关重要的作用。人民银行聊城市中心支行综合运用货币政策、金融监管、市场监管等多种政策工具,推动银行机构增强信贷投放能力,加大对重点领域和受疫情影响严重行业小微企业、个体工商户的金融支持力度。鼓励金融机构对小微企业和个体工商户、货车司机贷款以及受疫情影响的个人住房与消费贷款等,灵活采取合理延后还款时间、延长贷款期限、延迟还本等方式调整还款计划予以支持。公示普惠小微贷款授权、授信、尽职免责三项清单,引导16家法人银行建立

尽职免责、内部资金转移定价、绩效考核等内部管理机制,并因地制宜创建多元化、特色化小微信贷产品体系,为增强敢贷信心、激发愿贷动力奠定了良好的制度基础。运用支农支小再贷款和普惠小微贷款支持工具引导法人银行加大普惠小微和涉农贷款投放。

“人民银行将加强与发改、财政、工信等部门合作,继续落实落地已出台政策,加大对受疫情影响的行业企业特别是小微企业纾困发展的支持力度,共同提振市场主体信心,助力稳定宏观经济大盘。”人民银行聊城市中心支行党委副书记、副行长王武声表示。

## 高唐税务局 专家上门破解涉税难题

本报讯(王文轩)“我们财务部门成立得晚,人员配置也不完备,将来还有哪些不懂的地方,您到时候再单独教我。”“没问题,有什么问题可以随时给我打电话,我随时到……”这是一段发生在高唐县税务局“朝晖工作室”的税务服务专家与企业财务负责人之间的一段对话。

10月10日上午,一通咨询电话打到了高唐县税务局值班室,对方表示自己是高唐县国环再生资源有限公司的财务人员,因企业要办理留抵退税业务向高唐县税务局进行咨询,但因税务部门成立时间不久,工作人员对企业是否符合留抵退税政策并不清楚……未等对方描述完,工作人员便向企业负责人介绍了“朝晖工作室”专家团队,当值的专家王先锋接到求助单后率队前往该企业,对企业负责人一

对一进行指导,从政策解读到上机实操,每一步都耐心指导……

高唐县税务局成立的“朝晖工作室”,形成了“业务股室+税收专家+分局”全链条模式,邀请31名熟悉财税工作的会计人员,成立“税容融”税收志愿者团队,淬炼出“政策宣传+纾困解难+税企合作+税收共治”全要素服务,构建“专注需求-专家团队-专业辅导-专人跟进”四专体系。

高唐县国环再生资源有限公司此次求助即享受了该服务模式带来的红利。接到求助后,专家第一时间上门走访,及时送来留抵退税、即征即退等相关政策的解读和业务操作指导。“我们接手相关业务的时间并不长,税务专家带着政策上门服务,真是暖心又便利。”高唐县国环再生资源有限公司财务人员王赛说。



10月9日,在山东鲁芯之光半导体制造有限公司LED芯片封装测试项目现场,工作人员正在对半导体材料进行实验。该项目计划总投资3亿元,具备年产10亿片LED半导体的生产能力,填补了我市LED芯片封装产业空白,有效带动了产业链上下游配套企业集聚发展。

■ 田柏林

## 莘县动产抵押助企融资 10亿元

本报讯(记者 苑莘)“从申请融资到200多万元资金到账,仅用了三天时间,动产抵押融资不仅方便办理,放款还快。”10月10日,莘县某环保建材有限公司负责人王凯成为该县众多动产抵押贷款的受益人之一。自2021年实施动产和权利担保统一登记以来,该县已累计办理动产抵押登记123笔,发放融资金额10.56亿元。

王凯拿到贷款源自金融机构的主动作为。不久前,莘县一家银行得知王凯所在公司流动资金周转上出现困难,立即进行实地走访调研,以该企业机器设备为抵押物,在动产融资统一登记公示系统进行登记,为企业发放了一笔260万元的流动资金循环贷款,及时缓解了企业的融资压力。“银行用生产设备做抵押,将设备抵押信息上传后,就给放了款。”顺利拿到贷

款的王凯颇为高兴。

动产融资统一登记公示系统的推出,是解决中小微企业融资难、融资贵问题的重要举措。人行莘县支行抓住助推莘县创建省社会信用体系建设典型城市机遇,组织农业银行、建设银行、邮政储蓄银行、齐鲁银行和农商银行做好学习,并筛选100家优质企业作为宣传推广目标。其中,该县农商银行整理“到期贷款清单”,抓住具有良好信用的优质企业,主动与借款人联系,提前介入贷款调查,合理确定贷款期限和还款方式,实现还贷、放贷同步的“无缝隙”衔接服务。

人行莘县支行将继续加大动产融资统一公示系统的使用力度,努力降低信贷交易的风险和成本,提升金融机构给企业担保融资的意愿,为实体经济提供更多金融活水。

# 奏响患者满意“四部曲”

## ——市眼科医院全力提升患者满意度

近年来,聊城市眼科医院始终以提高患者满意度为抓手,把服务患者作为“第一职责”、把患者诉求作为“第一信号”、把患者满意作为“第一标准”,聚焦患者就诊的难点、堵点和痛点,主动转变服务方式,通过畅通诉求渠道,开展就医体验、院中满意度调查,出院患者随访等奏响了患者满意四部曲,不断探索医院诉求受理和处置“一站式”模式,切实提升了社会群众对医院医疗服务工作的满意度。

### 变被动为主动,谱写患者满意“前奏曲”

医院既要有技术,更要有温度。只有站在患者角度,走一段患者走过的路,切身体会患者的感受,才能发现平时熟视无睹的不合理流程和不规范的服务,才能知道患者真正需要什么,做到事前预防、事中控制、事后改进。

领导亲力亲为,交叉就医体验。该院成立六队人马,分别由领导班子带队,深入门诊、病房,以行政查房的方式就环境卫生、人员管理、安全生产、工作效率、设备设施等征求意见,重点走访患者,并根据患者提出的意见,即提即办,查清问题发生根源,责令相关科室限期

整改,并将发现问题整改落实情况每月在全院通报,持续改进医院服务能力。

深入群众查房,现场征求意见。患者服务部工作人员以患者身份,挂号、就诊、检查、取药等全流程开展就医交叉体验活动,并将就医体验过程中发现的问题及时反馈给相关科室,科室整改后再次体验,形成了闭环管理。在每月运营分析会上对就医体验问题进行汇总分析,及时发现短板和问题,制定有效整改措施,不断提升医院医疗服务水平。

共同体验监督,优化就医环境。医院定期邀请社会各界人士,以患者身份来感受环境、就诊流程及诊疗服务。他们通过亲身体验、陪同就诊等多种方式,对就医环境、首问负责、挂号缴费、检查取药、自助设备使用等提出意见建议,医院进行流程优化,调整布局,改进设施,改善态度,进一步提高患者满意度。

### 诉求渠道“多种选择”,唱响患者满意“奏鸣曲”

诉求有“路”,求助有“门”。患者在医院遇到困难往往不知道怎么办、找谁解决、何时解决。为此,医院进行专题研究,在受理市民热线的基础上,增加了400诉求热线、服务监督二维码,构成了“三位一体”的诉求体系。在院内门诊大厅、病房、电梯间等显著位置公示400诉求电话及服务监督二维码,使患者能针对自身诉求,选择适合自己的诉求方式和渠道。

群众吹哨,服务部报到。市民热线、院内诉求汇总到患者服务部统一受理,不仅使患者的诉求有了统一入口,也便于集中管理、快速解决。患者服务部及时响应意见诉求,能解决的马上解决,难解决的想办法解决,认真落实“接诉即办”,努力做到事事有回音、件件有答复,使各种诉求能够获得

及时圆满的解决。

举一反三,化解各种风险。医院每月创新性在运营分析会通报全院诉求受理情况,对办理量、办结率、快处量、逾期率、满意率等实行月排通报,并通过大数据分析,查漏补缺,寻找医院运行管理薄弱环节,采取科室会诊、联合施策的方式合力进行突破,一揽子解决共性问题,防范化解了各种风险挑战,为群众解忧。

### 变“接诉即办”为“未诉先办”,齐奏患者满意“主题曲”

医院主动深入门诊病房了解患者感受,开展满意度调查问卷,多渠道收集患者需求,并把他们的建议和诉求当成提升医院服务质量的“金标准”,从患者最不满意的改起,从患者最需要的地方做起,利用患者评价驱动,改进规范行为,改善就医体验,深化服务内

涵,提高患者对医院的信任度、理解度和满意度。

### 随访倾听“真实声音”,奏响患者满意“协奏曲”

医院引进的智能随访系统,遍布医院各个病区,患者服务部办公室、分管院长办公室,实现三级随访。病房在患者出院后七天进行一级随访,对患者恢复情况、用药、复查时间等进行健康指导;患者服务部在患者出院十五天后进行二级随访,对患者住院期间医生护士服务、医院环境、就餐等医院的整体服务情况进行进一步了解;分管院长对部分患者进行三级随访,实现院领导与患者的“直接沟通”,几分钟内即可完成“高效、真实、不见面”的出院随访。出院随访最重要的是把患者的真实感受收集起来,作为医院改进工作的重要

依据,并就沟通过程中发现的问题,给出让患者及家属、医院都满意的解决方案。对患者而言,通过随访沟通能够适当了解疾病发生的原因、预后、治疗方案,从传统的“被治疗”变为“参与治疗”,让“求医”转变为更公平的“就医”,享受到的服务更贴心、更有效、更安全。

美国医生特鲁多博士有句名言:“有时是治愈,常常是帮助,总是去安慰。”文字虽短,内容却丰富。治愈是“有时”的,因为医学不能治愈一切疾病,技术之外,更多的是要尽力去帮助患者,而安慰是一种责任,是关心患者内心的感受。这句名言揭示了医院的初心是该做什么,能做什么,做到什么。正是医院这种敞开心扉、倾听民意的真诚,让患者切实感受到了被关注、被尊重,更愿意为医院发展建言献策。在不断深化“大服务”理念的今天,一句贴心的话语、一次真诚的沟通、一个有效的解决方案,点燃的不仅是患者对医院的信任,更是一座医院前行的不竭动力。

一切为了服务患者,一切为了患者满意。市眼科医院将继续以满足人民群众的健康需求作为努力的方向,不断提高医疗服务品质,全面提升患者就医体验感、获得感、幸福感,努力打造全市一流的公立医院。

王长新 李丽

# “五为”志愿服务绘就幸福画卷

“这些志愿者就跟自己的孩子一样,一段时间看不到就会想他们。”感谢党和政府给我们提供这么好的养老地方,如今,生活越来越有滋味。”10月10日,阳谷县阎楼镇赵堂村敬老院的老人说。

阎楼镇围绕“五为”服务,精准对接群众需求,着力补短板、惠民生,使人民群众幸福感不断提升,绘就一幅幅新时代文明实践的幸福画卷。

“为老”服务,托起幸福夕阳。积

极组织新时代文明实践志愿者到辖区老年公寓进行大扫除、实行“精神”陪伴等,为老年人打造“幸福餐桌”,有效解决独居高龄老人“做饭难”“吃饭难”等问题,崇尚向上向善、孝老爱亲文明新风尚。

“为小”服务,点亮“微小心愿”。组织企业青年职工、“五老”志愿者、党员干部走进“希望小屋”,走进困境儿童,送去书籍等精神食粮;开展“全环境立德树人”宣讲服务活动,振奋精神、鼓舞

斗志的同时,增强其信心。累计开展为“小”服务30余次,帮助儿童100余人。

“为困”服务,助力纾困解难。发挥文明实践阵地优势,组织志愿者开展走访慰问、上门办证、指导康复、教育就业等“集成化”打包服务;实行党员、巾帼志愿者200余人广泛参与,分工包靠,汇聚起志愿合力,擦亮“五为”志愿服务品牌,让新时代文明实践阵地真正成为广泛凝聚人心、培育时代新人、弘扬时代新风的坚实阵地。

王浩

活动,通过面对面交流、游戏互动的方

“为社”服务,传递文明新风。围绕疫情防控、人居环境等工作,党员、巾帼志愿者200余人广泛参与,分工包靠,汇聚起志愿合力,擦亮“五为”志愿服务品牌,让新时代文明实践阵地真正成为广泛凝聚人心、培育时代新人、弘扬时代新风的坚实阵地。

王浩

## 阎楼镇动态监测防返贫

10月10日,阳谷县阎楼镇张岩寨村党支部书记张伟在排查防返贫动态监测数据时,排查出村民张朝秀因患有多重一级残疾,无劳动能力,生活陷入困境,于是,将其按照程序列为帮扶对象。

“通过行业部门的风险数据排查,我们可以主动、及时介入开支大、负担重的家庭,了解他们是否出现返贫致

贫风险,及时对其实施救助。”张伟说。

今年,阎楼镇充分利用自主申报、干部排查、部门预警、信访信息四种渠道,对新增低保和临时救助人口、大额医疗支出家庭、新增重度残疾人家庭等重点人群进行综合分析研判,发现可能返贫致贫的困难群众,及时纳入帮扶范围,扎实推进巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接。

孙伟

## 阎楼镇纪委做实日常监督

“感谢纪委及时督导,我们村的临时占地补偿款已经发放到位了。”10月9日,阳谷县阎楼镇纪委在四合村回访时,该村党支部书记许素华说。

此前,阎楼镇纪委在监督检查中发现,四合村2020年引黄灌区占地补偿金滞留农户一年有余,跟三资服务中心了解情况后向镇党委进行了汇报,建议予以重点关注。之后,阎楼镇

纪委对四合村下达了纪律检查建议书,督导资金发放。

对在日常督查和查办案件过程中发现的问题隐患,该镇纪委精准研判,并提出针对性的整改落实建议。目前共发出纪律检查建议书4份、监察建议书1份,在做实做细日常监督、推动问题整改落实等方面进行了积极探索。

来凤银

# 阎楼镇推进公益性公墓建设

“公益性公墓不仅节约了土地,更成为村民追思先辈荣光、缅怀先贤精神、传承村风家风、倡树新时代美德的重要场所。”10月8日,阳谷县阎楼镇赵堂村党总支书记、村委会主任赵含栋说。

阎楼镇按照“公益惠民、绿色环保、节地生态”的新时代殡葬新理念,以红白理事会和村规民约为抓手,强力推进公益性公墓建设。赵堂村即是其中典型。

如今,赵堂公墓第一期工程已完工,

建设墓穴600个,绿化已完成,墓区有专业护墓员看护,受到群众一致认可。

赵含栋介绍,如村民遇有特殊情况,不能亲自前来祭扫的,该村可组织红白理事会代为祭扫。

阎楼镇大力宣传现代文明的丧葬

理念,改变群众传统观念,引导树立文明、健康、绿色殡葬新风尚;同时,注重发挥基层组织、红白理事会作用,加强文明绿色殡葬、新型殡葬工作的宣传,提高群众的知晓率、认同感。随着宣传的深入,村民的心结慢慢打开了,逐渐认同公墓改革,迈出了殡葬改革重要一步。

杨新华 贾新伟