



## 江苏银行淮安分行

# 智慧网点开启服务新模式

排队时间长、业务手续繁多是众多银行网点给公众的传统印象。“互联网+金融”时代的来临,对银行网点服务提出了更高的要求。作为源于本土、扎根地方的商业银行,江苏银行淮安分行大力推进智慧网点建设,通过部署先进智能设备,加快推进柜员转型,打造具有自身特色的智慧网点服务生态圈,网点服务水平持续提升。

### 智慧柜员 业务办理更高效

客户从拿出身份证放在江苏银行智慧柜员机上起,到机器吐出办好的银行卡并开通手机银行,全程只花了2分钟。“以前,开卡要填写开卡申请表,开通手机银行要填写手机银行协议,光是填单时间就不止2分钟。现在,通过智能柜台,联动综合签约,银行卡、手机银行同步开通,方便又快捷。”在江苏银行淮安分行网点,客户

可以在智能设备上自助办理开卡、签约等多种业务,而办理时间只需要柜面的三分之一。存折客户、老年客户多的网点,客户可以通过存折取款机和补登折机办理简单的存取款业务,1台设备的业务办理效率相当于3个高柜,免去客户排队的烦恼。通过人脸识别、指纹识别技术,客户可以进行身份验证,保证了操作的安全性。

### 走出柜台 客户服务更贴心

在服务模式和人员配备上,江苏银行进行了根本性改革,将柜台业务转移到智能设备,将柜面业务预受理前移至厅堂办理,减少了员工重复流水作业的工作量,优化了劳动组合。目前,江苏银行智能柜台业务功能达45项,占柜面对私主要可迁移业务的80%。截至6月底,江苏银行淮安分行智能柜台主要业务迁移率达62.92%以上,回单自助打印迁移率达90%以

上。依托先进智能设备的广泛运用、业务流程的全面改进,江苏银行淮安分行充分释放柜面人力资源,让更多柜员走出高柜、走进大堂,为网点客户提供更加人性化的面对面服务和“线上+线下”的综合化服务。截至6月底,全行柜员净压缩62人,降幅28%,其中,转型至厅堂服务25人。经过改革,网点柜面人力资源得以充分释放,厅堂服务力量大为充实,网点也从被动服务的柜台模式转变为走出柜台主动和客户交流的咨询模式。

江苏银行网点智慧化转型过程中,不仅将科技与金融紧密结合,还将“线上和线下”有机融合,将业务和服务移植到手机端,线上、线下一齐发力。例如,点开江苏银行手机银行APP,就可以查询到附近的江苏银行网点,进行预约。通过线上联动和网点的线下服务结合,智慧网点服务也更加“走心”。

(王永红)



近日,农行淮安市分行机关党委联合楚州支行党委举办“践行周恩来精神 永远铭记光辉历程”主题党日活动,组织40余名党员赴周恩来纪念馆参观《世纪伟人腾飞——周恩来与两弹一星》全国巡回展(淮安站)。淮安农行广大党员深受教育,纷纷表示将立足本职岗位,以金融支持实体经济为己任,建好总理家乡。石 砚摄

## 昨天,黄河和长江告诉我

### ——谨献给新成立的“国家税务总局淮安市税务局”

2018年7月5日,一个再普通不过的日子。然而,这个已经成为昨天的普通、定格在历史瞬间的过去,却因它的珍贵和非凡而载入史册。上午10时,我心潮澎湃地眺望着、等待着、见证着国地税合并挂牌这一难忘的瞬间。伴随着情牵河山、大气磅礴的国歌声,曾经的国税和曾经的地税,满载着二十四度春华秋实和一路风尘,满载着二十四年来党和人民给予的深情爱戴和信任荣誉,以其神圣的庄重感、表达内心的仪式感,从此翻开了新的篇章。走进新时代、承载新使命的“国家税务总局淮安市税务局”宣告成立。

黄河和长江告诉我:人要懂得感恩。黄河用感恩之心孕育了灿烂的华夏民族,长江用感恩之情延续了炎黄的新火相传。我深深眷恋着曾经的过去,由衷感恩曾经的岁月和曾经的陪伴。从部队转业后,我与曾经的地税事业风雨兼程、共度了20个春秋,留下了终身难忘的美好时光,我倍感这个大家庭的温暖、领导的关心和同志们的帮助。20年,一本珍贵的藏书,多少幸福的往事存储在字里行间。20年,一首轻扬的旋律,把悦耳动听标注在美妙的音符上。

我久久伫立在那儿,久久地伫立在喜悦与遗憾的思绪中:我为钟爱的地税事业日新月异的发展变化欢欣鼓舞,也为自己缺少在征收、管理、稽查第一线的亲身经历而深感遗憾;我为推动税务文化与时俱进进行的策划、创作倍感充实,也为行业文化未来的任重道远而深深牵挂;我为文秘工作墨香飘逸的喜人成绩激动不已,也为文字工作人才匮乏的现状而忐忑不安;我为取得目标考核十年佳绩所倾注的心血倍感自豪,也为考核工作整体机制缺憾而无限感慨;我为创新项目一个又一个转化为成果热情点赞,也为创新工作新旧动能转换不暢而心碎不宁。

我爱昔日的事业,是因为事业

给了我太多的感动与陪伴。我爱昔日的同事,是因为同事给了我太多的温情与帮助。我爱昔日的春夏秋冬,是因为这些季节给了我太多的创作灵动、太多的指间微凉、人生感悟和人生收获、太多耕耘和太多希望。

幸福都是奋斗出来的。国地税分设已经成为一部奋斗的历史,每一个用奋斗书写这段历史的人,也许他们的心中藏有更精彩的故事、更精华的语言和更精美的诗情画意,也许他们没有时间来表达对过去岁月的无限眷恋,也许他们只是选择了与原国税、原地税的牌子合影留念。都说记忆不染风尘,让我、让我们都来把不染风尘的共同记忆永久收藏吧!

黄河和长江告诉我:人要有坚定的信念。人民有信仰,国家才会有力量。中华民族从饱受屈辱、积贫积弱、战胜贫困、国富民强到实现伟大复兴征程中一路走来,这是一部何等壮丽篇章啊,她凝聚了多少儿女为之的奋斗和流血牺牲!

任何一个时代的变迁总会留下历史的印记。淮安税务所以拥有辉煌过去并将开辟崭新的未来,始终凝结着市委、市政府和540万淮安人民的共同奋斗,始终凝结着一代又一代有智慧、讲奉献纳税人的共同奋斗,始终凝结着一代又一代有信仰、有追求税务人的共同奋斗。

历史是智者。国地税机构改革以来的日日夜夜,处处可见各级领导干部身先士卒、与广大干部职工心手相助和同甘共苦的身影。他们对党赤诚,他们带着干部职工的信赖和爱戴,带着出色的工作业绩,带着“合”和“并”的责任使命,有一批主要领导在新机构挂牌前先后由“正”转“副”,用个人的“舍”带头换取改革的“得”,将个人的进退留转置于组织的需要之下,此情感人至深,此景使人敬重,此举让人敬意如涌。原淮安区国税局党组书记、局长

王军同志这次也由“正”转“副”,他向市局联合党委和督导组表示:请组织放心,我定当做好“第一助手”,全力支持一把手工作,他主动向新到任的吴昊局长介绍队伍“稳”的情况、中层干部“能”的现状,用理性、包容的心态,珍惜与一把手彼此共事的缘分。这位手捧政治合格优秀答卷的他,就像当年是原市国税局优秀的法规处长、所得税处长一样,这一次,这位优秀的宠儿再次向党和人民交出了一份高分的政治答卷。

在感人至深的幕幕场景下,黄卫东这位曾经的团副政委、曾经的淮安市地税局后勤中心主任、淮阴地税和洪泽地税的一把手,同样交出了一份合格的答卷。当市局联合党委宣布他由“正”转“副”到涟水异地任职的命令后,他与依依不舍的原洪泽地税广大干部只作了简短告别,便匆忙地赶到了涟水,投入到新机构合并挂牌的紧张排练中。连日来,他与既熟悉又陌生的同志们广泛谈心谈话,了解熟悉情况,为迅速进入工作状态、支持王洪局长的工作做好准备,同样向党和人民递交令人敬重的政治答卷。

新机构合并期间,一向热爱纪检监察工作的俞东明同志,把改革的大局深深地装在心里,以一颗成熟的政治心态、一腔满满的职业情怀,没有任何怨言地离开了监察室主任的岗位,有情有意地为机构的“并”敞开了自己的心扉,在原国税系统及新机构成立后的淮安税务系统,都留下了受人尊敬的佳话。金湖局联合党委委员、纪检组长孔庆勇,在新机构合并前曾是原地税局的副局长,这次职务上的变动没有改变他识大体、顾大局和勤奋工作的那颗初心,任职后的第二天就与市局纪检组和金湖县纪委完成了工作对接。他愉快地认为,履行监督责任同样使命光荣。

人生没有彩排。从这些同志身

上,我真实地、清晰地看到了党的力量、领导干部的榜样力量和政治信仰的坚定力量。正因为他们的付出与奉献、示范与引领,才撑开了推动改革的这片广阔的蓝天。我久久伫立在那儿,久久地伫立在被感动、受感染的思绪中:国税地税征管体制改革是一场大考,面对这场空前的考试,谁在率先回答时代之问、改革之问?谁在率先交出合格答卷、满意答卷?我要大声地说:榜样的力量是无穷的,淮安税务拥有一大批为党尽忠、为国尽力、为民尽责、无愧于时代、无愧于历史、无愧于人民的党员领导干部,为他们点赞吧!

黄河和长江告诉我:人要有拼的精神。奔腾的长江所以翻卷晶莹的浪花,是因为浩瀚的江水掀起阵阵波涛;滔滔的黄河所以奔流直下,是因为黄河的水牵动了悠悠的中华情。机构的合并挂牌只是这场改革攻坚战的一个序、结集的一个号,能否经受住改革大考的洗礼和改革熔炉的淬炼,开创属于新时代淮安税务的崭新未来,更艰苦的工作还在后面,使命时刻呼唤着每一个税务人拼的精神、搏的意志。

“潮平两岸阔”。国地税征管体制改革的蓝图已经绘就,催人奋进、雄伟壮丽的改革进行曲已经奏响。我们有理由坚信有市局联合党委“风正一帆悬”的把舵定位、攻坚克难,有理由坚信广大党员和税务干部的拼搏奋斗、必胜信念,有理由坚信淮安税务这艘巨轮的行稳致远、驶向希望的彼岸。

我长时间伫立在那儿。一个没有经历过国地税分设的我,是难以体会当年“分”的心境的;一个明年将要退休的我,却赶上了“合”的机缘。属于我的税务生涯是有限的,属于历史、未来和充满希望的淮安税务时代却是无限的。我不能寄语什么,因为20年我还是一个新兵。我不能预期什么,却可以期待什么。在新的征程上,我期待:

我期待着人人捧回高分答卷。如期而至、多事项叠加的改革正在走向“深水区”。其中,“三定”是一次严峻的大考,考场中人人都要完成“进退和留转”、“岗位调整”的必答题。“三定”划出了“合格线”,也划出了休戚相关的“利益线”、检验素质的“检测线”,更划出了触碰不得、突破不得的政策红线、改革底线和纪律警戒线。

我期待着未来的事业勃勃生机。二十四年来积蓄的“存量”珍稀而宝贵,在新征程上可供延用、整合、提升的空间很大,谋划引领、改革引领、创新引领的“增量”空间很大。呼应和对接新发展理念的“思路站位高远、凝聚广泛共识,体制机制科学、管理措施配套,组织愿景清晰、充分尊重首创”应当成为淮安税务展示新作为的“风向标”、发展的“助推器”、队伍的“稳定剂”。

我期待着未来的大家庭温馨浪漫。大家庭的“合唱”远比个人的独唱要铿锵有力、优美动人,只有把人心、共识和干事创业的蓬勃力量汇聚在新时代的旗帜下、人民的旗帜下、税收事业的旗帜下,发出的声音才会悦耳动听,才会真正赢得时代;在这个大家庭里,期待着激活属于淮安税务人不断前行的“一池春水”,包括灵活多样的教育培训等实施人才兴税、素质优先战略的一池春水,包括推动创新理念深入人心、创新工作热情涌动和创新工作项目化、品牌化、成果化的一池春水,包括思想政治春风化雨、人文关怀春风拂面、税务文化春风荡漾的一池春水,包括党的建设常建常新、推陈出新、焕然一新。

母亲河优美、动人、奋进的旋律,让久久伫立的我还想到了很多。站在新的历史起点上,让我们都做支持改革的参与者、负重前行的攀登者、坚韧跋涉的奋斗者和勇于搏击的弄潮儿,新时代淮安税务这艘巨轮一定驶向光辉的彼岸。(侍术军)