

筑牢防线 守护“指尖上的安全”

安徽省网络安全宣传周活动精彩纷呈

互联网是我们这个时代最具发展活力的领域。截至今年6月,我国网民规模达到7.51亿,手机网民规模达7.24亿,占比达96.3%!互联网快速发展,给人类的生产生活带来了深刻变化,但也带来了一系列新挑战。其中,安全问题显得尤为突出。

9月16~24日,以“网络安全为人民,网络安全靠人民”为主题的2017年安徽省网络安全宣传周活动在省内各地市同步开展。活动由省网信办牵头,省教育厅、省经信委、省通管局、省公安厅、省新闻出版广电局、团省委、省总工会、人行合肥中心支行等9个单位共同举办。

活动突出贯彻《网络安全法》,重点策划推出“点亮网络安全灯”系列网络安全活动,着力开展网络安全技能大赛、应急演练等,创新宣传网络安全知识,营造良好氛围,达到齐力守护“指尖上的安全”效果。

截至23日,全省组织开展相关活动1000多场次,发放宣传册8万余册,向全省手机用户精准推送公益短信3条,累计1亿多人收到短信。 ■ 记者 孙婷

线上:点亮网络安全灯,守护网络安全

安徽省网信办策划推出“点亮网络安全灯”系列活动,充分发挥网络社会组织、互联网企业等在宣传网络安全中的作用。9月16日活动启动日当天,安徽省网络媒体协会101家会员单位联合发起“点亮网络安全灯”倡议,以互动体验式点“灯”接力传播,号召广大网民共建网络安全。截至23日上午10时,已有132余万网民点亮安全灯。

另外,线上活动中,截至23日,安徽省30余家网媒发布网评文章40余篇,推出

H5、微视频等作品200多件。如新华网安徽频道推出《小手绘就网络安全微心愿》;安徽新媒体集团、安徽网络广播电视台、安徽财经网推出《安徽省网络媒体协会会长“话”网络安全》、《想骗我,没门儿》、《有风险不要怕》《小海豚教你学习<网络安全法>》《爸爸教你防诈骗》《网络慢行记》等系列H5产品,新颖生动,以网民喜闻乐见的形式吸引网民互动体验,点击量累计80余万次。

线下:落实《网络安全法》,筑牢网安防线

线下,全省组织开展普及《网络安全法》相关活动180余场。如安徽省地税局组织开展《网络安全法》培训,省市县(区)地税局网络安全管理员200余人参训。黄山市祁门县组织50辆出租车开展“网络安全温馨提示点亮梅城”活动,守护网络安全就在我身边。

开展技能大赛,培育网安人才。全省各地组织开展网安技能大赛、演练活动20余场次,以赛竞技,以练强技,加强网安人才建设。省教育厅举办“2017年安徽高校网络安全与信息化工作培训会”,从立法背景、意

义、法案构成三大方面结合案例解读《网络安全法》,全省各高等学校网络安全与信息化管理部门主要负责人1000余人参训。

让网络安全进校园、进社区,增强全民网安意识。全省组织开展网络安全周“进乡镇、进社区、进校园、进企业、进军营”系列活动600余场,深入基层,深入各行各业,覆盖全省网民,增强全民网安意识。

网络空间是亿万民众共同的精神家园。维护网络安全,既是为了国家的利益,更是要维护每个网民、公民的安全,应该从你我做起,从细节防范。

“不见面”审批、减少各类检查

我省出台新政 欲创优“四最”营商环境

星报讯(记者 祝亮)日前,省政府出台关于创优“四最”营商环境的意见。根据意见,将努力把我省建设成为全国审批事项最少、办事效率最高、投资环境最优、市场主体和人民群众获得感最强的省份,营造稳定、公平、透明、可预期的营商环境。

我省将推行“不见面”审批服务,编制全省统一的政务服务事项目录清单和实施清单,制定政务服务事项实施清单标准规范,整合政务服务资源与数据,2017年年底上线运行省级一体化网上政务服务平台,启动市级一体化互联网政务服务平台建设,加快形成全省政务服务“一张网”。加强与邮政速递业务合作,加强审批事务与微博、微信以及手机移动客户端的嵌入与应用,实现快速送达、“两微一端”推送。

我省将清理和减少各项检查。清理和减少税务、工商、海关、环保等各类检查,清理交通领域各类罚款和检查。自行组织对企业的执法检查,必须制订年度计划、公开公告,不准重复检查、多头检查、随意处罚。推广“双随机、一公开”,推动跨部门联合检查,实现“一张表格管检查”,逐步实现“多帽合一”,减少对企业的干扰。建立行政裁量权基准制度,健全企业执法检查回访机制,严格执行处罚案件问责制。

意见还明确提出,市、县政府及其相关部门在招商引资过程中,不得作出违背现行法律、法规、规章和国家有关政策,不能落实或者超出本级人民政府职权职能范围内的政策承诺。招商引资成果应当在政府网站公开,接受社会监督。市、县政府要严格兑现其依法作出的经济社会发展规划、行政许可决定、招商引资书面承诺等,不得随意改变。因公共利益或者其他法定事由确需撤回或者变更的,应当依照法定权限和程序进行。

民生银行合肥分行顾薇薇:让服务传递温暖



走进民生银行合肥分行望江路支行大厅,顾薇薇如春风拂面般走过来。她穿着干练的工装,系绿色丝巾,头发齐整地盘起来,微笑着对客户点点头,不到2分钟便为客户开了一张新卡。

顾薇薇是一名90后,2013年毕业后一直奋战在一线岗位,先后从事个人客户助理、单位客户助理、实物管配等岗位,2016年10月起担任民生银行合肥分行望江路支行大堂经理,兼任望江路支行的服务经理。

“所有运营岗位我都走了一遍,但对于大堂经理来说,沟通能力更重要。”顾薇薇说,大堂经理是营业网点的“形象大使”,一言一行都代表民生银行形象。

顾薇薇说,要多一些微笑、多一些耐心、多一些关

爱、多一些歉意,把“对”让客户,以全面、娴熟的专业知识,设身处地为客户着想,让客户感到温暖,什么问题都能化解。

2015年11月的一天,一位客户因大额取款没带身份证,被拒后破口大骂,顾薇薇一边耐心向客户解释,一边了解到,客户急于领取大额资金主要是用于支付货款,等着领款的人就在外面候着。

“你可以用转账的方式支付,操作简便,还能保留电子转账记录。”听到顾薇薇的建议,这位客户只用了3分钟就通过网银办好了汇款手续。临出门前,顾薇薇特意把支行的预约电话告知客户,客户表示非常满意。

“要给宝宝冲奶粉吧?这边有热水。”说着,顾薇薇把一杯热水递到顾客手上。由于望江路支行旁边是省立儿童医院,带着孩子来银行的客户很多,顾薇薇总能为他们想得更多更全。

一周前,一位客户在给宝宝办理入院手续时发现没带银行卡,手机也没电了,情急之下到支行求助。“帮她手机充了电,新开了一张卡,再让她通过手机银行转账到这个卡里,不到3分钟就解决了。”这位客户在宝宝出院时,还特地来支行感谢顾薇薇,“本来打算销户的,但我会一直把这张卡用下去。”

一点一滴,春风化雨,顾薇薇赢得了许多客户的“点赞”。她说,本着“想客户之所求,急客户之所需,排客户之所忧”的服务理念和职业精神,以饱满的热情、甜美的微笑、精湛的技能迎接每一位客户,就能赢得客户的理解和信任。

“大堂经理的言行受客户关注,要求有很高的综合素

质,要非常熟悉金融产品、业务知识,既要热情大方、主动规范,又要处事机智,随机应变。”顾薇薇说,她时刻谨记自己是民生银行的形象代言人,从日常着装、服务礼仪、沟通语言等方面严格要求自己,努力打造“客户化厅堂”,让客户走完整个服务流程后获得良好的体验感。

面对不同客户,顾薇薇摸索出了一些独特的接待方法。比如,对年纪较大的客户,她会耐心地解释各种情况,出门时帮助他们一下,避免因行动不便而发生摔倒等情况;望江路支行附近商户多,面对中小企业主的提问,要简明扼要地解释,告知其便捷的操作方式,比如自助设备、网银操作等,为其节省时间和成本。

顾薇薇还总结出不少提高服务效率的诀窍。比如,客户走进营业厅,她会第一时间询问客户需要办理的业务,根据业务内容进行客户的分流、资料审核、协助填单,询问所办业务所带的资料是否齐全。

“民生银行是一家敢于创新的银行,总能根据市场变化调整服务内容和方式,这也要求广大员工不断充电、提升自己。”顾薇薇说,几年来她利用业余时间,考取了“基金销售资格认证”“银行从业资格证”、民生银行财富管理资格认证、民生银行小微金融资格认证、民生银行反洗钱资格认证、人民银行反洗钱认证、二星级柜员资格等,眼下正在备考AFP(金融理财师)资格认证。

服务好客户、赢得客户信任,是一家银行生存发展之本。顾薇薇说,一声问候、一个微笑、一次引导、一点建议、一次指导、一份饮品、一声道别,就能传递温暖的服务,从而打造“客户体验好、品牌形象好”的标杆银行。

沈娟娟