

平阳县千人评金融系统活动领导小组办公室文件

平金评办〔2021〕1号

关于印发《2021年度全县千人评银保机构 活动工作方案》的通知

各银行业、保险业金融机构：

现将《2021年度全县千人评银保机构活动工作方案》印发给你们，请结合实际认真组织实施。

平阳县千人评金融系统活动领导小组办公室
(平阳县金融工作服务中心代章)

2021年4月26日



平阳县千人评金融系统活动领导小组办公室

2021年4月26日印发

2021 年度全县千人评银保机构活动 工作方案

为深入贯彻落实县委“奋进争先、勇创新局”大会部署要求，全力优化平阳营商环境，全面提升全县银保机构（银行和保险业银保机构，下同）服务质效，根据《2021 年度全县千人评机关中层科室和基层站所活动工作方案》（平委办〔2021〕12 号）精神，特制定本工作方案。

一、工作目标

以“强执行、优服务”为总目标，以银保机构为重点，坚持问题导向，紧盯社会热点，对银行业和保险业开展多维度、常态化、全覆盖的监督评议，倒逼理念提升、流程优化、机制重塑，推动办事水平和服务质量不断跨上新台阶，在“十四五”开局奋进中展现新担当、干出新作为，为聚力打造“三区两中心”，全面建设温州大都市区副中心提供坚强作风保障。

二、组织领导

县千人评金融系统活动领导小组，由县金融工作服务中心主任任组长，县金融工作服务中心、人民银行平阳县支行、温州银保监分局平阳监管组分管领导任副组长。领导小组下设办公室（简称“平阳县金评办”），办公室设在县金融工作服务中心金融科，负责牵头做好全县千人评银保机构活动工作。

三、评议对象

评议对象为县银行业、保险业银保机构服务网点，共 152 个。

四、评议人员

评议人员由服务对象、主管单位和千人评银保机构活动领导小组成员单位人员组成。

五、评议内容

（一）落实中心工作情况。是否认真贯彻新发展理念，全面落实上级党委、政府重大决策部署；是否有力推进“六重清单”，聚力打造“三区两中心”；是否存在有令不行、有禁不止等问题。

（二）优化办事服务情况。是否认真实施“两个健康”先行区有关政策，高质量落实优化营商环境，提升银保机构服务形象；是否建立并落实助企惠企各项工作机制，积极化解企业难题，精准落实惠企政策；是否在为企业、为民办事中按规定公开银保机构相关政策法规，优化流程、提供优质服务。

（三）正确履行职责情况。是否存在未依法办事、依规办事；是否存在不作为、乱作为、慢作为和推诿拖沓等问题；是否存在落实“三清单一承诺”不到位；是否存在态度生冷硬、漠视企业群众的正当利益和合理诉求等问题。

（四）严守纪律法律情况。是否存在利用职权或职务影响吃拿卡要、利益输送、弄权渎职；是否存在“小鬼难缠”等各种损害企业和群众利益行为；是否存在违反职业道德、行业规则以及其他违法违纪违规问题。

六、评议步骤

（一）动员部署（4月下旬-5月上旬）。各银保机构要按照全县千人评银保机构活动工作方案要求，召开动员部署会，并制定相应奖惩机制，各银保机构服务网点要充分认识本次评议活动的重要性，积极贯彻落实。

（二）日常评议（5月中旬-11月上旬）。按照全县千人评银保机构活动工作方案要求，组织相关人员对参评单位进行评议。

七、评议方法

（一）评议指标组成。评议指标由服务对象满意度评价（50分）、“县统一政务咨询投诉举报平台”“网络监督投诉平台”办理情况评价（10分）、主管单位评价（5分）、监督检查评价（20分）和加分项（分值不占评价总分值）组成。（详见附件2-4）

1. 服务对象满意度评价。由县金评办通过抽取参评单位提供的服务对象，以电话调查的形式对相应的参评单位进行“一对一”评价，并根据满意度进行计分。

2. “县统一政务咨询投诉举报平台”“网络监督投诉平台”办理情况评价（共10分，各占5分）。县统一政务咨询投诉举报平台由县信访局具体负责，网络监督投诉平台由县评议办具体负责，评价实行扣分制，每个评价项目分扣完为止（评价标准见附件2）。县评议办将扣分情况于11月10日前反馈至县金评办。

3. 主管单位评价。由各主管单位对参评的机构网点分别进行

分档排名赋分，于 11 月 15 日前报县金评办和县评议办。

4. 监督检查评价。由县金评办单位人员按每半年对参评单位进行一次全面明查暗访和每季度对参评单位进行不定时明查暗访、专项检查、投诉件核查，以及梳理汇总县委县政府督查通报情况等方式进行。

5. 加分项。加分项内容各参评单位于 11 月 15 日前报县评议办和县金评办。

（二）评议宣传。各银行业、保险业银保机构要高度重视评议工作，专题研究，明确分工，形成“上下联动、全员参与”的浓厚氛围，要强化服务评议活动的宣传工作，有计划的通过报刊、广播、电视等新闻媒体对银行、保险日常服务工作进行正面宣传报道。宣传银行业、保险业行规行约以及承担的社会责任，推介自身的服务特点，增进社会公众对银保机构的了解和认知，宣传金融产品及服务创新，向社会公众普及和推广金融知识。

（三）评议监督。被纳入千人评议对象的参评单位公布举报投诉电话，并及时在醒目位置张贴县评议办统一制作的监管投诉二维码，接受社会公众的监督。举报投诉经查实的，由县金评办在评价环节进行相应扣分。

（四）评议结果运用。

1. 根据日常评议得分情况进行排序，选出银保机构 4 个“满意单位”和 4 个“不满意单位”（其中银行系统各 3 个、保险系统各 1 个），评议结果经评议工作领导小组研究确定后报县评议

办，并抄送各县银行业、保险业银保机构及其上级机构。

2. 评议结果为“满意单位”的参评单位，予以通报表扬，建议其上级行给予奖励；评议结果为“不满意单位”的参评单位，建议其上级机构对网点奖金降低一档发放，并进行约谈。

3. 评议结果为满意的 4 个参评单位和不满意的 4 个参评单位，根据《关于印发〈2021 年度全县千人评机关中层科室和基层站所活动工作方案〉的通知》（平委办〔2021〕12 号）文件精神，分别列入 2021 年度全县千人评机关中层科室和基层站所活动网络评价阶段 50 个“满意单位”参评候选名单和 50 个“不满意单位”参评候选名单；被 2020 年度千人评机关中层科室和基层站所活动评议为“不满意单位”的银保机构参评单位直接列入“不满意单位”参评候选名单参加网络评价。

4. 评议结果作为 2021 年度平阳县金融业业绩考核定性评价指标的赋分内容，每有 1 个参评单位被评议为 2021 年度全县千人评银保机构活动满意/不满意单位的，给予其县级机构 2021 年度业绩考核加/扣 5 分；被 2021 年度全县千人评机关中层科室和基层站所活动评为满意/不满意单位的，给予其县级机构 2020 年度业绩考核加倍加减分（再加/扣 5 分）；最终加减分最多不超过 10 分。被 2021 年度全县千人评机关中层科室和基层站所活动评为最不满意单位的，其县级机构 2021 年度业绩考核直接否优。人民银行平阳县支行将评议结果作为年度银行机构综合评价重要依据之一；温州银保监分局平阳监管组将把评议结果作为年度

监管评级依据。

八、落实整改

被 2021 年度全县千人评机关中层科室和基层站所活动评为不满意单位的，由县委、县政府予以通报批评，列为整改单位限期整改，并对参评单位负责人进行约谈；被 2021 年度全县千人评机关中层科室和基层站所活动评为“最不满意单位”的主要负责人在次年春节后全县干部大会作表态发言，县金评办对 3 个“最不满意单位”主管部门的主要负责人、分管（联系）负责人分别予以约谈；被评为“不满意单位”的参评单位，在次年 6 月组织“不满意单位”复评，在复评结果整改合格前，参评单位正、副职不得提拔和平级调动，对复评结果仍为“不满意”的，县金评办建议县级主管机构对参评单位主要负责人一律予以跨部门、跨领域、跨条块刚性调整等组织处理。

附件：1. 平阳县银保机构参评单位列表

2. 2021 年度全县千人评银保机构活动细则（银行业）

3. 2021 年度全县千人评银保机构活动细则（保险业）

4. 2021 年度全县千人评银保机构活动细则（加分项）

附件 1

平阳县金融系统参评单位列表

序号	单位名称	地址
1	中国工商银行平阳支行营业部	平阳县敖江镇新河中路 68-70 号工行大楼
2	中国工商银行平阳昆阳支行	平阳县昆阳镇解放街 231 号
3	中国工商银行平阳横阳支行	平阳县昆阳镇横阳路 176-192 号
4	中国工商银行平阳萧江支行	平阳县萧江镇永乐路 174-182 号
5	中国工商银行平阳水头支行	平阳县水头镇财富城市广场百货幢 1 层 12—17 室
6	中国工商银行平阳凤林支行	平阳县水头镇江山东路 314—324 号
7	中国工商银行平阳万全支行	平阳县郑楼镇邮电南路兴达大楼 1-9 号
8	中国工商银行平阳支行敖江分理处	平阳县敖江镇火车站大道华庭锦绣苑 1 幢 101-3 室
9	中国工商银行平阳腾蛟支行	平阳县腾蛟镇凤翔路 2 号
10	中国农业银行平阳支行营业中心	平阳县鳌江镇新河中路 1 号
11	中国农业银行昆阳支行	平阳县昆阳镇人民路 349 号
12	中国农业银行平阳敖江支行	平阳县鳌江镇温州巴黎城 9 号楼 1 层营业房 14-21 号
13	中国农业银行平阳万全支行	平阳县昆阳镇横阳路 138-156 号
14	中国农业银行平阳海西支行	平阳县滨海新区海泽路 238 号万洋众创城综合楼 1 号楼 102 室
15	中国农业银行平阳肖江支行	平阳县肖江镇永乐路 57 号
16	中国农业银行平阳水头支行	平阳县水头镇江山东路 340-352 号
17	中国农业银行平阳天成支行	平阳县水头镇江山中路 35-53 号
18	中国农业银行平阳腾蛟支行	平阳县腾蛟镇凤翔路 8 号
19	中国农业银行平阳山门支行	平阳县山门镇平西路 93 号
20	中国农业银行平阳麻步支行	平阳县麻步镇康乐路 58 号
21	中国农业银行平阳郑楼支行	平阳县万全镇郑林西路王子花苑一幢 111-120 室
22	中国银行平阳县支行营业部	平阳县敖江江滨路中银大厦
23	中国银行平阳昆阳支行	平阳县昆阳镇人民路锦绣富园大厦 A3-A14 号
24	中国银行平阳敖江支行	平阳县鳌江镇新港大厦 104、105、106 室
25	中国银行平阳水头支行	平阳县水头镇财富城市广场百货一层 233-236 室
26	中国建设银行平阳支行营业部	平阳县昆阳镇雅河路 246 号
27	中国建设银行昆阳支行	平阳县昆阳镇联东花苑一层商场
28	中国建设银行鳌江支行	平阳县鳌江镇新河路 122-126 号
29	中国建设银行兴鳌支行	平阳县鳌江镇兴鳌路中路 355-1 号
30	中国建设银行肖江支行	平阳县萧江镇永乐路萧江大厦
31	中国建设银行北港支行	平阳县水头镇江山西路 34 号
32	中国建设银行万全支行	平阳万全镇振兴西路 141-157 号

33	中国建设银行腾蛟支行	平阳县腾蛟镇凤翔路 14-28 号
34	中国建设银行水头支行	平阳县水头镇径川中路 171-175 号
35	中国邮政储蓄银行平阳县支行营业部	平阳县昆阳镇解放街平阳大厦一楼
36	中国邮政储蓄银行平阳县城北支行	平阳县昆阳镇新湖银园商业 118 号-119 号
37	中国邮政储蓄银行平阳县敖江镇支行	平阳县鳌江镇兴鳌中路 77 号
38	中国邮政储蓄银行平阳县兴敖支行	平阳县敖江镇兴敖东路 302-308 号
39	中国邮政储蓄银行平阳县北港支行	平阳县水头镇江山中路 86-94 号
40	中国邮政储蓄银行平阳县昆阳营业所	平阳县昆阳镇细龙路 69 号
41	中国邮政储蓄银行平阳县昆阳汇水河营业所	平阳县昆阳镇汇水河路号 C 幢 4-8 号
42	中国邮政储蓄银行平阳县鳌江江滨营业所	平阳县敖江镇新河南路 22 号
43	中国邮政储蓄银行平阳县敖江镇新区营业所	平阳县鳌江镇柳下路 122-134 号
44	中国邮政储蓄银行平阳县水头镇营业所	平阳县水头镇泾川东路 1 号
45	中国邮政储蓄银行平阳县萧江镇营业所	平阳县萧江镇永乐路 75 号
46	中国邮政储蓄银行平阳县万全镇营业所	平阳县万全镇振兴西路 90 号
47	中国邮政储蓄银行平阳县麻步镇营业所	平阳县麻步镇康乐路 47-55 号
48	中国邮政储蓄银行平阳县腾蛟镇营业所	平阳县腾蛟镇凤翔路 10 号
49	中国邮政储蓄银行平阳县山门镇营业所	平阳县山门镇平西路 95 号
50	平阳农商银行总行营业部	平阳县鳌江镇吉祥路 100 号
51	平阳农商银行瓯南支行	平阳县鳌江镇兴鳌中路 511-523 号
52	平阳农商银行瓯南支行河口分理处	平阳县鳌江镇吉祥路 18-20 号和新河路 101-105 号（单号）
53	平阳农商银行瓯南支行下厂分理处	平阳县鳌江镇朝阳街 22-2 号
54	平阳农商银行瓯南支行种玉分理处	平阳县鳌江镇新鳌东路雨田大厦一楼
55	平阳农商银行鳌江支行	平阳县鳌江镇新河中路 229、231、233、235、237 号
56	平阳农商银行鳌江支行雁门分理处	平阳县鳌江镇兴鳌中路 104 号 1-6
57	平阳农商银行鳌江支行柳下路分理处	平阳县鳌江镇柳下路 289-297 号
58	平阳农商银行鳌江支行商诚分理处	平阳县鳌江镇兴鳌西路 128-136 号、146 号 103-106 室
59	平阳农商银行胜利支行	平阳县鳌江镇胜利路银泰花园 2-3 幢 113 室-117 室
60	平阳农商银行钱仓支行	平阳县鳌江镇钱仓双塔新街 66 号商住楼
61	平阳农商银行钱仓支行梅溪分理处	平阳县鳌江镇梅溪双梅北路 11 号

62	平阳农商银行昆阳支行	平阳县昆阳镇雅河路 11 号
63	平阳农商银行昆阳支行汇水河分理处	平阳县昆阳镇汇水河路 356-362 号
64	平阳农商银行昆阳支行联东分理处	平阳县昆阳镇通讯市场商住楼 23、24、25 号
65	平阳农商银行昆阳支行审批中心分理处	平阳县昆阳镇兴良路（平阳县行政审批中心一楼）
66	平阳农商银行城区支行	平阳县昆阳镇振兴大厦一层商铺（解放街 403 号、405 号和横阳路 203 号、205 号、207 号、209 号）
67	平阳农商银行城区支行城南分理处	平阳县昆阳镇城南凤山三排口电信大楼
68	平阳农商银行城区支行城西分理处	平阳县昆阳镇白石街 81-87 号
69	平阳农商银行横阳支行	平阳县昆阳镇平瑞路 0 幢 267-269 号、0 幢 106 号
70	平阳农商银行横阳支行临区分理处	平阳县昆阳镇临区振兴路 115—121 号（单号）
71	平阳农商银行横阳支行水亭分理处	平阳县昆阳镇水亭村新街 123-10、123-11、123-12 号
72	平阳农商银行万全支行	平阳县万全镇振兴西路 29-33 号
73	平阳农商银行万全支行宋桥分理处	平阳县万全镇伍垌路
74	平阳农商银行榆垌支行	平阳县万全镇榆垌社区长春北路 68-76 号
75	平阳农商银行海西支行	平阳县海西镇宋埠客运中心一楼
76	平阳农商银行榆垌支行斗北分理处	平阳县海西镇陡北村龙湖大街 94-100 号
77	平阳农商银行榆垌支行滨海分理处	平阳县海西镇万洋广场 1 栋 101-104 号
78	平阳农商银行肖江支行	平阳县萧江镇永乐路 61 号
79	平阳农商银行肖江支行双庆分理处	平阳县萧江镇桑田南路 66-70 号
80	平阳农商银行肖江支行桃源分理处	平阳县萧江镇桃源电信所一楼
81	平阳农商银行麻步支行	平阳县麻步镇康乐路 22-32 号（双号）
82	平阳农商银行麻步支行广源分理处	平阳县麻步镇玉泉路 61 号、新河东路 2 号、2-1 号
83	平阳农商银行腾蛟支行	平阳县腾蛟镇凤翔路 15-10、15-11、15-12、19 号
84	平阳农商银行腾蛟支行凤巢分理处	平阳县腾蛟镇凤巢社区凤溪路 61-63 号
85	平阳农商银行水头支行	平阳县水头镇泾川东路 568—578 号
86	平阳农商银行水头支行溪心分理处	平阳县水头镇江山西路 52-62 号
87	平阳农商银行水头支行泾川分理处	平阳县水头镇泾川东路 16-24 号（双号）
88	平阳农商银行北港支行闸村分理处	平阳县水头镇闸村乡闸村中路 20-24 号
89	平阳农商银行北港支行凤卧分理处	平阳县水头镇凤卧东堡路 2-6 号
90	平阳农商银行水头支行鹤溪分理处	平阳县水头镇鹤溪鹤翔中路 64-66 号
91	平阳农商银行北港支行	平阳县水头镇江山中路 6 号
92	平阳农商银行山门支行	平阳县山门镇平西路 68 号
93	平阳农商银行山门支行南雁分理处	平阳县南雁镇南雁大街 353-359 号
94	平阳农商银行山门支行晓坑分理处	平阳县怀溪镇平文西路 2-6 号

95	平阳农商银行山门支行顺溪分理处	平阳县顺溪镇菜场街
96	平阳农商银行山门支行青睦分理处	平阳县青街乡青街村
97	平阳浦发村镇银行营业部	平阳县昆阳镇京都花苑 D 幢大楼一至三层
98	平阳浦发村镇银行鳌江支行	平阳县鳌江镇兴鳌东路 338-346 号
99	平阳浦发村镇银行水头支行	平阳县水头镇腾龙中路 152-172 号
100	温州银行平阳支行营业部	平阳县鳌江镇新河路 238-246 号
101	温州银行昆阳支行营业部	平阳县昆阳镇解放街 428 号永泰大厦
102	温州银行水头小微企业专营支行	平阳县水头镇泾川东路 165 号
103	温州银行萧江小微企业专营支行	平阳县萧江镇长宁路 19-29 号
104	民生银行平阳支行营业部	平阳县鳌江镇车站大道铂金湾家园 14 幢 101 室
105	广发银行平阳支行营业部	平阳县鳌江镇银泰花苑一楼
106	华夏银行温州平阳小微企业专营支行营业部	平阳县昆阳镇汇水河路 C 幢一二楼
107	台州银行平阳支行营业部	平阳县鳌江镇火车站大道新港花苑 2 幢 102 号
108	台州银行平阳昆阳小微企业专营支行	平阳县昆阳镇新湖银园商业 107-110 号
109	台州银行温州平阳水头小微综合支行	水头镇环城北路铂邸嘉园 2 幢 123、124、126-129、204 室
110	宁波银行平阳支行营业部	平阳县昆阳镇人民路九洲大厦 1、3 楼
111	稠州银行鳌江小微专营支行营业部	平阳县鳌江镇车站大道益成嘉园 114-121 室
112	浙商银行平阳支行营业部	平阳县昆阳镇人民路凌志花苑 290-302 号
113	浙江泰隆商业银行温州平阳万全小微企业专营支行营业部	平阳县万全镇振兴西路陈交大村办公大楼一至二层
114	绍兴银行股份有限公司温州平阳小微综合支行营业部	平阳县鳌江镇下埭小区 2、3 号楼 1-2 层
115	中国人民财产保险股份有限公司平阳支公司	平阳县鳌江镇东河新村街心花园边
116	中国人民财产保险股份有限公司平阳支公司昆阳营业部	平阳县昆阳镇横阳西路 M 幢 3-5 号
117	中国人民财产保险股份有限公司平阳支公司水头营业部	平阳县水头镇望雁路口
118	中国人民财产保险股份有限公司平阳支公司萧江营业部	平阳县肖江镇沧海路 130 号
119	长安责任保险股份有限公司平阳支公司	平阳县鳌江镇新河北路鹤河路口二轻大厦二楼
120	中华联合财产保险股份有限公司平阳支公司	平阳县昆阳镇城南平塔广天集团有限公司综合楼二楼东侧
121	中华联合财产保险股份有限公司北港营销服务部	平阳县水头镇二中北路 257 号一楼
122	华安财产保险股份有限公司浙江分公司温州市平阳营销服务部	平阳县昆阳镇临区路口
123	中国人寿财产保险股份有限公司平阳支公司	平阳县鳌江镇新河北路 57-67 号一至六层

124	中国人寿财产保险股份有限公司平阳支公司昆阳营销服务部	平阳县昆阳镇体育场路 257-263 号
125	中国人寿财产保险股份有限公司平阳支公司水头营销服务部	平阳县水头镇同盛华景园 6、7 幢 121 室
126	中国大地财产保险股份有限公司平阳支公司	平阳县鳌江镇府前路嘉铭怡园 109 室
127	中国大地财产保险股份有限公司平阳支公司昆阳营销部	平阳县昆阳镇雅河路 325 号
128	中国大地财产保险股份有限公司平阳支公司北港营销部	平阳县水头镇泾川东路 813-815 号
129	国任财产保险股份有限公司温州中心支公司平阳支公司	敖江镇 104 国道 28 号繁荣汽车修理厂二楼
130	天安财产保险股份有限公司温州分公司平阳营销服务部	平阳县鳌江镇务垟 104 国道边雁峰集团 3 楼
131	阳光财产保险股份有限公司平阳支公司	平阳县鳌江镇火车站大道莲都锦园 1 至 2 幢 104.105 号
132	中国太平洋财产保险股份有限公司平阳支公司	平阳县鳌江镇火车站大道莲都锦园 2 幢 1 单元 203 室
133	中国太平洋财产保险股份有限公司平阳支公司昆阳镇营销服务部	平阳县昆阳镇联东北路 352 号
134	中国太平洋财产保险股份有限公司平阳支公司水头镇营销服务部	平阳县水头镇泾川东路 628 号
135	永安财产保险股份有限公司平阳支公司	平阳县鳌江昆鳌大道凌弘花苑 A 幢二楼
136	中国平安财产保险股份有限公司平阳支公司	鳌江镇车站大道 1688 号鳌峰大厦 14 层 1401 室
137	中国平安财产保险股份有限公司温州分公司昆阳营销服务部	昆阳镇人民路 271 号、273 号
138	中信保诚人寿保险有限公司温州中心支公司平阳营销服务部	鳌江镇银泰城 B109 号
139	新华人寿保险股份有限公司温州中心支公司平阳营销服务部	鳌江镇车站大道益成嘉园二楼
140	合众人寿保险股份有限公司平阳营销服务部	昆阳镇飞鳌大道 299 号（绿城品致小区 299 号）
141	中国太平洋人寿保险股份有限公司平阳支公司	平阳县昆阳镇人民路 158 号 2 楼
142	中国太平洋人寿保险股份有限公司温州中心支公司	平阳县水头镇水头大道圆盘 2-4 号
143	中国平安人寿保险股份有限公司温州中心支公司平阳营销服务部	昆阳镇人民路 272 号
144	中国平安人寿保险股份有限公司温州中心支公司鳌江营销服务部	鳌江镇车站大道和泰家园 2 楼

145	中国平安人寿保险股份有限公司温州中心支公司水头营销服务部	水头镇同盛华景园 1, 3 幢 201 室
146	中国人寿保险股份有限公司平阳县支公司	平阳县昆阳镇平南路嘉华锦苑 4 幢 101 室四至五层
147	中国人寿保险股份有限公司平阳县支公司鳌江营业部	平阳县鳌江镇访贤西巷五楼（南融全际酒店）
148	中国人寿保险股份有限公司平阳县支公司水头营业部	平阳县水头镇同盛华景园 6、7 幢 206、207、208、209 室
149	泰康人寿保险有限责任公司浙江温州平阳县支公司	昆阳镇新湖银园 105-106 号
150	中韩人寿保险有限公司温州平阳县支公司	浙江省温州市平阳县敖江镇车站大道华庭锦绣苑 1 幢 101-1 室
151	中国人民人寿保险股份有限公司平阳县支公司	鳌江镇兴鳌东路海关大厦 1 楼
152	大家财产保险股份有限公司平阳县营销服务部	平阳县鳌江镇新河北路口 B-6-2（联通车行旁）

附件 2

2021 年度全县千人评银保机构活动细则

（银行业）

评议项目	责任单位	评议内容和标准	扣分情况
服务对象满意度评价（50）	县金评办	（一年分两次评价，其中半年度占 25 分，年终占 25 分）通过向参评单位抽取的服务对象以电话调查、短信回访的形式对相应的参评单位进行一对一评价，共设置“满意”、“基本满意”、“不满意”三个评价档次，分别赋分 1 分、0.6 分、0 分，计算公式为：（“满意”票数×1 + “基本满意”票数×0.6）÷（“满意”票数+“基本满意”票数+“不满意”票数）×25 分。	
投诉举报平台（10）	县评议办、信访局	群众通过投诉举报平台投诉、反映参评单位作风等方面存在突出问题，经查属实的，每件视情节轻重扣 3—5 分；办理过程中存在推诿扯皮、敷衍塞责、拖而不办等现象的，每件扣 2 分；因主观原因办理不到位、弄虚作假或措施落实不到位，造成群众不满意的，每件扣 3—5 分（属于无理访的除外）；特殊或紧急情况，交办后没有快速落实并反馈结果的，每件扣 5 分。	扣至 0 分为止
主管单位评价（5）	各参评网点主管单位	各主管单位对参评的机构网点分别进行分档排名赋分（优秀（5 分—4 分<含>）、良好（3.9 分—3 分<含>）、一般（3 分<不含>以下））；所属参评单位 3 个及以下的，每档不多于 1 个；所属参评单位 3 个以上的先按每档各占三分之一的比例排名赋分，剩余单位区分不同档次赋分。	
监督检查评价（20）	县金评办	1.是否宣传核心价值观主题词、“讲文明、树新风”、金融领域“扫黑除恶”等公益广告，至少 5 幅（少 1 幅扣 0.5 分），至少在一个窗口的醒目位置上张贴“小面额币值和残损币兑换”字样（未贴扣 1 分，遮挡扣 0.5 分），以上事项最多扣 2 分； 2.没有公告“七不准”、“四公开”规定（扣 0.5 分），没有公布服务收费项目（扣 0.5 分）、优惠政策（扣 0.5 分）、利率牌（扣 0.5 分）等信息，公告位置不醒目，不方便客户查阅（扣 0.5 分），以上事项最多扣 2 分； 3.服务设施是否规范齐全，有无提供客户休息座椅、叫号器、查询机、填单台（桌）、写字笔、老花镜、饮用水、水杯，服务窗口有无一米线、吧椅、对讲机、点钞机（少一样扣 0.5 分），以上事项最多扣 2 分； 4.服务网点是否存在未按要求做到进出人员“亮码、扫码、戴口罩”（扣 3 分），环境不整洁（扣 0.5 分），宣传册、办公用具摆放欠规范整齐（扣 0.5 分）； 5.工作人员着装不统一（扣 0.5 分），没有佩戴工号牌、摆放台签（1 人扣 0.5 分），以上事项最多扣 2 分； 6.营业窗口在业务高峰期没有多开窗口，方便客户（扣 2 分） 7.服务网点没有设立大堂经理或服务引导员，没有咨询台（扣 1 分），没有认真解答客户咨询的问题（扣 1 分）； 8.没有公开监督电话（扣 2 分）；	1. 扣至 0 分为止； 2. 两次查访时网点均在装修的，以银行业平均分计算；有一次在装修的，以另一次查访的分数为准。

	9.未在醒目位置张贴县评议办统一制作的监管投诉二维码（扣4分），缩小监管投诉二维码（扣2分），将二维码用于其他用途的（扣5分）； 10.意见箱和意见簿均未设置（扣2分），意见箱、意见簿上客户的意见没有及时反馈（1条扣0.5分），以上事项最多扣3分； 11.保安着装欠规范，值勤欠认真，举止欠端庄，作风欠严谨，装备欠齐全（扣1分）； 12.未设置理财销售专区或专柜（扣2分），未在专区内公示理财销售人员资格（扣0.5分），专区内、产品宣传材料上理财风险提示不到位（扣0.5分），未在专区内公示产品信息查询平台（扣0.5分），未公布咨询举报电话（扣2分），代销产品未配备“本产品由xx机构（合作机构）发行与管理，代销机构不承担产品的投资、兑付和风险管理责任”的文字说明（扣1分），以上事项最多扣7分； 13.参评单位提供服务对象数量少于500个的，参评单位要提供书面说明（需县级机构主要负责人签字确认），未提供书面说明或说明理由不充分的（扣1分）。经查发现故意瞒报的（扣3分）。 14.参评单位主要负责人、单位副职、其他工作人员因参评当年度违纪违法问题被立案查处的，分别直扣20分、10分、5分，单位集体违纪违法被立案查处的直扣20分；参评单位主要负责人、单位副职、其他工作人员因非参评当年度违纪违法问题被立案查处的，分别直扣6分、4分、2分，单位集体违法违纪被立案查处的直扣10分； 15.发生流动性风险、机构网点发生挤兑事件的，有重大违规行为严重影响金融业形象的，内部发生重大金融案件未及时报告的，其他造成不良后果的重大事项发生的，直扣20分。	
--	---	--

附件 3

2021 年度全县千人评银保机构活动细则

（保险业）

评议项目	责任单位	评议内容和标准	扣分情况
服务对象评议（50分）	县金评办	（一年分两次评价，其中半年度占 25 分，年终占 25 分）通过向参评单位抽取的服务对象以电话调查、短信回访的形式对相应的参评单位进行一对一评价，共设置“满意”、“基本满意”、“不满意”三个评价档次，分别赋分 1 分、0.6 分、0 分，计算公式为：（“满意”票数×1 + “基本满意”票数×0.6）÷（“满意”票数+“基本满意”票数+“不满意”票数）×25 分。	
投诉举报平台（10分）	县评议办、信访局	群众通过投诉举报平台投诉、反映参评单位作风等方面存在突出问题，经查属实的，每件视情节轻重扣 3—5 分；办理过程中存在推诿扯皮、敷衍塞责、拖而不办等现象的，每件扣 2 分；因主观原因办理不到位、弄虚作假或措施落实不到位，造成群众不满意的，每件扣 3—5 分（属于无理访的除外）；特殊或紧急情况，交办后没有快速落实并反馈结果的，每件扣 5 分。	扣至 0 分为止
主管单位评价（5分）	各参评网点主管单位或县金评办	各主管单位对参评的机构网点分别进行分档排名赋分（优秀（5 分—4 分<含>）、良好（3.9 分—3 分<含>）、一般（3 分<不含>以下））；所属参评单位 3 个及以下的，每档不多于 1 个（县级保险机构只有 1 个参评单位的，由县金评办赋分）；所属参评单位 3 个以上的先按每档各占三分之一的比例排名赋分，剩余单位区分不同档次赋分。	
监督检查评价（20分）	县金评办	1. 未宣传核心价值观主题词、“讲文明、树新风”、金融领域“扫黑除恶”等公益广告（至少 5 幅，少 1 幅扣 0.5 分）； 2. 服务网点是否张贴具有清晰易辨识的所属保险公司的统一标志、服务网点名称标志和营业时间牌；是否悬挂《营业执照》、《经营保险业务许可证》（少一项扣 1 分）； 3. 窗口服务人员接待客户文明用语不规范（扣 0.5 分），无服务人员（扣 1 分），未佩戴工作牌（扣 1 分）； 4. 没有公开监督电话（扣 3 分），未在醒目位置张贴县评议办统一制作的监管投诉二维码（扣 3 分），缩小监管投诉二维码（扣 2 分），将二维码用于其他用途的（扣 5 分）； 5. 墙上是否悬挂服务承诺、服务办理流程（少一项扣 1 分）； 6. 服务网点没有认真解答客户咨询的问题（扣 2 分）； 7. 参评单位主要负责人、单位副职、其他工作人员因参评当年度违纪违法问题被立案查处的，分别直扣 20 分、10 分、5 分，单位集体违纪违法被立案查处的直扣 20 分；参评单位主要负责人、单位副职、其他工作人员因非参评当年度违纪违法问题被立案查处的，分别直扣 6 分、4 分、2 分，单位集体违法违纪被立案查处的直扣 10 分； 8. 有重大违规行为严重影响金融业形象的，内部发生重大金融案件未及时报告的，其他造成不良后果的重大事项发生的，直扣 20 分。	1. 扣至 0 分为止； 2. 两次查访时网点均在装修的，以保险业平均分计算；有一次在装修的，以另一次查访的分数为准。

附件 4

2021 年度全县千人评银保机构活动细则 (加分项)

加分项目	责任单位	加分内容和标准	加分情况
表彰加分	县评议办、县金评办	参评单位当年度主要职能工作受到市委市政府及以上通报表彰表扬（发文）的，予以加分。国家级的加 5 分，省部级的加 3 分，市厅级的加 1 分，同一事迹取最高分。国家级的表彰机构一般应为党中央、国务院（中办、国办），省部级的表彰机构一般应为省委、省政府（省委办公厅、省政府办公厅）或国家部委，市厅级的表彰机构一般应为市委、市政府（市委办公室、市政府办公室）或省厅委局（表彰荣誉事项应属于系统或条线的综合性工作）。加分期限为 2020 年 12 月至 2021 年 11 月。	
先进典型工作加分		参评单位发挥典型示范引领作用，主动宣传评议活动在清廉建设、作风建设的典型事例被中央、省和市级等媒体平台宣传报道的，分别加 3 分、2 分、0.5 分（同一事项不重复加分）。加分项最高不超过 5 分。加分期限为 2020 年 12 月至 2021 年 11 月。	

备注：分值不占评价总分值