

齐鲁银行优化企业开户服务工作管理细则

为全面做好优化企业开户服务工作，加强账户管理，进一步提升开户效率、企业满意度，不断优化营商环境，助力实体经济发展，根据监管部门要求，并结合我行实际情况，制定本细则。

一、强化意识，提高政治站位

优化企业开户服务工作是深入贯彻落实党的十九大精神，推进“放管服”改革，深化商事制度改革、优化营商环境的一项重要举措，对进一步便利新设企业开立人民币银行结算账户，方便企业开展生产经营活动具有重要意义。

各机构要深刻领会优化企业开户服务工作的重大意义及省委省政府关于深化“一次办好”改革精神，要强化责任担当意识，进一步提高政治站位，从“讲政治、顾大局”的高度出发，全力以赴把优化企业开户服务工作做好、做深、做细、做实。

二、统筹安排，强化部署落实

总行成立优化企业开户服务工作领导小组，组长为总行分管运营行长，副组长为总行运营部总经理、总行办公室主任，领导小组办公室设在总行运营部，具体负责全行优化企业开户服务工作的组织实施。

各分行、中心支行、营管部分管运营行长为辖内优化企业开户服务工作的第一责任人，负责辖内优化企业开户服务工作的组织实施。

总行及分支机构应统筹安排、上下联动、密切配合，深化“一盘棋”概念，做到“全行重视、统筹推进、责任明确、落实到位”，扎实推进优化企业开户服务工作。

三、优化流程，提升服务质效

总行从解决账户业务的“痛点、难点、烦点”入手，运用大数据、爬虫技术、多系统自动比对等技术手段优化账户业务处理流程，推出对公开户、变更的新模式，实现对公账户业务的集中化、自动化、线上化处理，全面提升账户业务处理效率、提升企业体验。

积极推广“线上预约+线下受理”的OTO开户模式及一家受理、全行变更的“1+N”账户“海变更”模式，不断提高线上预约率，做好“线上线下”融合，最大程度减少企业排队等候时间。对于预约企业，应按照预约时间办理账户业务；对于非预约企业，应及时给予办理账户业务，不能推诿拖延，不能强制预约。

大力整合简化与账户有关的表单、协议，坚决剔除冗余环节和表单，切实减少不必要的材料，减少企业填单量和签章数；梳理分析核准类账户资料行内传递耗时因素，进一步优化传递流程，提升总行账户集中审核效率，增加报送人行账户资料的频率，做到“减材料、减程序、减环节、减时限”，进一步缩短开户整体用时。

积极配合人民银行做好开户资料网络化传输和预审核工作，严格按照要求做好“一窗通”系统接口开发测试及联系企业时间、

受理开户时间、账户激活时间的反馈工作。

四、完善制度，规范服务标准

总行根据账户业务监管要求的变化，及时修订账户管理办法和操作规程；根据流程银行项目实施情况，及时制定、修订《对公账户集中开户、变更业务柜面操作指引》、《人民币柜面业务操作手册》，不断规范明确账户业务处理流程、服务标准，打造标准的账户服务流程，为优化账户业务服务夯实理论基础。

五、强化培训，提升业务素养

总行适时组织账户业务管理规定和系统操作方面的培训，不断提升各级运营管理人员、操作柜员的业务素养。

各机构应对各级柜员、大堂经理、对公客户经理加强账户业务培训，使其掌握优化开户服务的各项政策要求及账户业务办理流程、时限、服务规范、服务标准等要求，提升与企业沟通的技巧，统一账户业务答复口径，确保账户业务一次办结，杜绝因业务不熟练、告知不到位等原因导致企业多跑腿、延长开户时间的情况发生。

六、账户为民，提升服务温度

积极践行普惠金融理念，向小微企业、偏远地区企业等倾斜服务资源，开通小微企业开户绿色通道，专柜专人为小微企业服务，不断提高小微企业开户服务意识和水平。

增加企业开户办理过程透明度，按照规定向企业发放《企业开户服务用时明白纸》，严格执行账户资料交接登记制度，让企

业了解、掌握开户进度、开户用时。

要视业务繁忙情况增加企业开户服务窗口或人员，彻底解决预约服务不到位、无法预约或预约时间过长的情形。组织开展企业开户“微笑服务行动”，主动向企业提供开户资料清单，各级人员在解答企业咨询和受理开户业务时要热情周到、及时准确，对于企业反映的意见和建议要及时进行回应和解决，并做好跟踪落实，做到既要“事好办”，也要“门好进”、“脸好看”，积极履行“市民银行”的责任，切实做到“账户为民”、“支付为民”，做一家“有温度的银行”。

总行在官网公布优化企业开户服务“社会监督专员信息”，同时在各网点公示栏进行公告，畅通投诉渠道，发挥社会监督作用。

七、加强审核，安全效率并重

银行账户是资金的入口和出口，一切社会资金的运转都以银行账户为依托。企业开户是风险防控的有效防线，开户管理涉及经济金融安全与社会稳定。

各机构要加强客户身份识别，严格按照要求审核账户资料、核实开户意愿，不能因为开户时间压缩而降低审核要求，要坚持账户安全管理与效率并重原则，既要保证企业开户方便快捷，又要保障账户资金安全。对于符合条件的企业，要确保在一个工作日内完成开户手续；对不符合条件、企业情况存在疑义或企业异地开户等情况，要在充分核实客户身份、尽职调查的基础上，尽

快办理完成开户手续。

八、强化宣传，注重宣传实效

总行制定《齐鲁银行开展优化企业开户服务宣传工作实施方案》，明确总行相关部门及分支机构的职责分工，统一全行宣传口径，明确宣传内容和目标，确保宣传活动有序开展。

总行通过我行官网、微信公众号及互联网、报纸、电台、电视等媒体宣传账户基本知识、优化开户服务措施。各分支机构以厅堂宣传为基础，通过 LED 显示屏、柜外清设备统一播放宣传主题，在网点显著位置张贴宣传海报、开户资料清单，利用客户等待办理业务的时间，向客户发放宣传折页，讲解账户管理制度、开户流程、开户时间和优化开户服务新举措，同时结合客户回访、账户年检、贷后管理、银企对账、上门核实、营销外拓等工作，积极开展“进企入户”宣传活动。

九、加强检查，建立考核机制

总行将账户服务质量纳入业务检查和柜面服务检查范围，通过明查、暗访等方式，检查各分支机构对优化企业开户服务要求的落实情况。对存在问题的分支机构，总行将进行约见谈话、通报、纳入条线考核，并责令强化整改；对于整改不到位的，总行将从严处罚。

各分行、中心支行、营管部应建立检查考核机制，不定期组织检查，并对新开户企业进行电话回访，对于发现存在问题的，应进行考核问责，并采取有效措施确保整改效果，切实将优化企

业开户服务相关工作落实到位。

十、持续深化，建立长效机制

优化企业开户服务工作是一项长期工程，要建立长效机制，不能搞形式、走过场。总行将持续优化账户业务流程，打造齐鲁银行账户管理特色品牌，创新服务方式，提升服务质效，强化督导考核，做到“再优化”、“再改造”、“再提升”，持续助力打造优良的营商环境。各分支机构要严格按照要求做好优化企业开户服务工作，做到可持续、常态化，坚持以问题为导向，要查漏补缺、举一反三，针对薄弱环节强化管理，务求取得实效。

各分行、中心支行、营管部应每年对辖内账户服务情况开展“回头看”自评估，发现问题应及时解决、切实落实整改。