责编/王恺 范克龙 电话/0551-65179621 邮箱/ahrbwk@163.com 版式/孙冠贤 安徽日报

·财经视窗·

填补“数字鸿沟” 让金融服务更有温度

■ 本报记者 何珂

不会使用新型自助智能设备办理业务、看不懂服务项目繁多的手机银行、回答不了机器客服发出的多项“指令”……为提升服务质效而生的智能技术，却成为部分老年人和金融服务之间的“数字鸿沟”。

为填补金融服务的“数字鸿沟”，近年来，我省不少银行在加速推进数字化建设的同时，加强“适老化”金融服务，让老年群体“看得清、用得来、完得成”，为老年群体提供更周全、更贴心、更有温度的金融服务，帮助老年人全面融入信息化社会。

面对面，细节贴心打造无障碍金融服务

“您好，请问有什么需要帮助的吗？”4月15日，在中国农业银行合肥分行营业部，见到60多岁的陈阿姨独自走进网点，工作人员立马迎了上去。“本来没有孩子陪着，我不敢来银行办理业务，听说都要使用智能自助机，我压根不知道怎么用。有工作人员一个流程一个流程带着我处理，注意事项说得很清楚。看不清楚机器上的字，还提供放大镜给我。”陈阿姨在工作人员的指导下顺利办理了业务。

记者走访发现，在智能化转型的背景下，如今的银行网点传统柜台逐步减少，智能设备的投放大大增加。老人多在工作人员的帮助下使用智能机器。多家银行网点的工作人员表示，虽然网点为老年人普及智能化金融服务，但传统的业务办理模式也依然保留，不能适应智能设备的老年客户，可以在工作人员的指导下办理，也可以选择自己熟悉的传统模式办理相关业务。

记者看到，在中国建设银行合肥马鞍山路支行，如老年客户需在柜台办理业务，网点排队机为其设置了“绿色通道”选项，老年客户可点击领取“绿色通道”排队号码，并到专设的“敬老窗口”办理业务。而在多家银行网点内，也配备了老花镜、爱心轮椅、放大镜等，为前来办理业务的老年人提供便利。

农业银行安徽省分行副行长李贞才告诉记者，全省农业银行787个网点，其中696个网点已开通无障碍通道，合肥所有网点均已设置“爱心窗口”；已开通974台智能设备存折业务，调高1182台自助存取款机音量，满足老年客户特殊需求。

“我们积极投入资源改造网点软硬件条件，在蚌埠、淮南建设了3家养老金融特色网点，在合肥蜀山支行开展适老化支付服务特色网点试点，计划今年打造不少于20家养老金融特色网点，不断提升适老化支付服务水平、推进老年人金融服务‘零距离’。”中国银行安徽分行有关负责人说。

送上门，将“银行柜台”搬进“银发族”家中

“银行卡需要本人激活，可我年纪大行动很不方便，邮储银行潜山县支行营业部的人，带着设备过来，在我家就帮我办好了。”92岁高龄的退役军人叶廷元高兴地说。

让数据多跑路，让客户少跑腿。近年来，邮储银行安徽省分行重点推进移动展业全流程数字化项目，节省客户往返银行现场办理业务的时间，针对行动不便、无法前往网点办理业务的特殊客户提供上门综合服务，将“银行柜台”搬进“银发族”家中。“展业设备在全省自营网点覆盖率已达100%，每日在线运营上千台，有力提升了物理网点尤其是农村网点的服务辐射范围。”该行运营管理部相关负责人表示。

除了上门服务，为了更好地服务老年群体，一些银行还专门推出了手机银行App大字版。

4月9日，记者在中国建设银行合肥马鞍山路支行网点大厅看到，56岁的汪彩萍正在大堂经理的指导下，学习使用手机银行。可以看见，手机银行App大字版不但字体更大，布局也简洁明了。同时，在手机银行、网银、微信银行等线上渠道，建行均推出了“智能班克”语音助理，帮助老年用户办理业务“动嘴不动手”，帮助老年客户更好的适应线上服务，足不出户就能办好银行业务。

“学会后用起来十分方便，我现在能够自己在手机银行上办理业务了，刚刚还用手机银行交了水费和电费。”汪彩萍说。

“我们推出智能柜员机‘老年客户关爱版’、手机银行App‘幸福生活版’、ATM老年版等老年客户专属平台，系统自动识别55岁以上老人，自动切换版本，对常用功能字体放大、汇款重要信息提示等。”工商银行安徽省分行有关负责人表示，老年人拨打客服电话，通过智能语音识别、声纹识别等应用，能够自动识别老年客户，并且直接转人工功能。

强保障，让老年人共享金融业信息化发展成果

当前，老龄人口数量逐年快速增长，如何帮助更多老年人跨越金融服务领域的“数字鸿沟”？

今年3月底，中国银保监会发布《关于银行保险机构切实解决老年人运用智能技术困难的通知》，明确指出要进一步解决老年人在银行保险服务领域运用智能技术方面遇到的困难，让老年人更好共享金融业信息化发展成果。人民银行合肥中心支行也出台了《推动老年人无障碍支付服务场景建设 提升支付服务适老化程度工作方案》，采取建设适老化支付服务特色银行网点、优化银行网点支付结算业务办理、完善适老化移动支付金融供给、开展拒绝银行卡支付等歧视行为集中整治、加大老年人支付结算安全守护力度等5项重点举措，按照传统金融服务方式与智能化服务创新“两条腿”走路的方式，保障老年人支付需求。

人民银行合肥中心支行有关负责人表示，我省是老年人口大省，做好老年人金融服务尤为重要，在先进金融科技的应用过程中，要充分考虑不同群体的差异性，让金融科技发展成果惠及更多群体如老年群体，提升其使用金融服务的获得感。

服务提升的背后需要制度的保障。业内人士指出，随着银行保险业务智能化转型，如何让老年群体融入信息时代，使老年群体“看得清、用得来、完得成”，更加轻松地、方便地实现线上业务办理，是金融科技创新中需要考虑的问题，也是银行保险机构做好金融消费者权益保护的应有之义。

“前不久，我们已经与合肥市老龄工作委员会联合制定并印发《开展适老化支付服务特色银行网点建设 打造老年人支付服务品牌实施方案》，在合肥市有针对性建设一批在地段选择、软硬件设施、服务方式、人文关怀等各方面充分考虑老年人各项需求的适老化支付服务特色银行网点，为周边老年人群体提供更完善、更安全、更温暖的支付服务。”人民银行合肥中心支行有关负责人表示，将组织各金融机构开展老年人支付服务便捷窗口建设、适老化支付服务特色银行网点建设、优化银行网点支付结算业务办理、完善银行卡支付消费场景建设、加大老年人支付结算安全守护等，切实提升老年人获得感、幸福感、安全感，营造老年人友好型支付环境。

上门服务 为企解忧

4月16日，滁州市来安县企业帮扶中心联合金安担保公司、税务局等单位，到来安县科来兴实业有限责任公司开展上门帮扶，现场达成1000万元担保融资意向。连日来，该县组织77家帮扶责任单位，为248家规上工业企业和127个省重点项目提供上门服务，助力企业增产扩能。

本报通讯员 吕华 摄

·财经资讯·

一季度阜阳柳编出口实现“开门红”

本报讯（记者 郑莉）记者从阜阳海关获悉，2021年第一季度，阜阳海关辖区“竹藤柳草类”等柳编制品货值4.22亿元，同比增长57%，柳编制品出口实现“开门红”。截止到3月底，阜阳海关辖区现有竹藤柳草类制品出口企业160余家，其中注册登记企业91家，均居安徽省第一。

2020年以来受疫情、洪水等突发状况影响，阜阳许多柳编企业出口量较往年下降，一度陷入困境。阜阳海关迅速作为，主动帮扶。“今年一季度，我们公司出口产品迎来爆发式增长，柳编制品订单比去年增长50%，这都多亏了阜阳海关对我们的帮助和支持。”阜南县金源柳木有限公司总经理孙传金说。

据阜阳海关副关长陈思介绍，去年疫情以来，阜阳海关针对企业提出的困难，第一时间落实解决，制订长期工作方案，纳入年度工作重点，实时沟通，包企到户，为企业出口保驾护航。

远程办税提升服务水平

本报讯（记者 汤超）为拓展“非接触式”办税缴费服务，4月1日，濉溪县税务局利用“大数据”、互联网资源优势，开通了“e税360”远程办税系统。

在“e税360”远程办税中心，税务人员可以通过“互联网”线上视频互动方式，远程解答业务咨询，辅导纳税人解决远程办税的难题，以更加便捷、高效、专业的辅导服务模式引导纳税人“多跑网路”，逐步转变纳税人进厅办税的传统观念，切实提升纳税服务现代化水平。

“现在办税越来越便捷了。”安徽英科医疗用品有限公司财务负责人牛国梁在体验了“e税360”后说道，“如今大部分办税缴费事项都能通过网上办理，有什么问题通过‘e税360’线上咨询，直接答疑，既节约了企业的办税成本，更提高了办事效率。”

据悉，“e税360”远程办税中心旨在为纳税人提供更为方便、快捷的线上远程互动渠道，解答纳税人在操作电子税务局、自然人扣缴客户端等系统时“不会用”“不想用”“不敢用”的实际问题，通过纳税人信息确认、申请协助、排队等候、一键接通、视频通话、屏幕共享、协同辅导、文档传输、服务评价等功能，实现运用现代化手段服务纳税人，提升线上辅导水平和电子税务局使用率，增强纳税人操作体验感，切实提升纳税人满意度与获得感。

海关助力国产酸奶出口美国

本报讯（记者 郑莉）4月11日，经马鞍山海关检验合格，蒙牛乳业（马鞍山）有限公司生产的900箱价值101600元的风味发酵乳在美国顺利通关，改变了我省发酵乳制品多年来无输美贸易的状况。

“这是我们第一次向美国出口发酵乳制品。马鞍山海关业务骨干多次上门，对我们实施‘一对一’指导帮扶，帮我们联系合肥海关食品处专家，帮助我们公司首批输美产品顺利通关。”说起出口过程，蒙牛乳业（马鞍山）有限公司出口负责人储林海由衷地说。

得知企业输美贸易意向后，为进一步支持乳制品“走出去”，马鞍山海关组织业务骨干实施“一企一策”精准服务，多渠道收集进口国法律法规技术标准，并向企业宣传疫情期间对我国出口食品的特殊检验检疫和通关要求，为企业支招化解技贸措施影响。针对发酵乳制品的产品特性，强化源头管理和过程控制，优化检验监管流程。为企业提供“7×24”小时预约通关和咨询服务，借助“互联网+海关”便利通关模式，优化抽采样、实验室检测和出证放行等环节的衔接，确保各环节之间“零等待”，有效提升通关效率。同时，提前掌握输美发酵乳制品证书要求，第一时间准确缮制相关证书，保障产品在美国顺利清关。

合肥空港保税物流中心业务量大幅增长

本报讯（记者 郑莉）据合肥新桥机场海关统计，2021年第一季度，合肥空港保税物流中心（B型）进出口货物总值1.76亿元，同比增长79%；受理报关单1391份，同比增长2倍，主要业务指标连续3年快速增长。

“我司主要提供区内保税物流、智能仓储以及其他配套物流服务，由于业务拓展的需求，我们部分仓储业务去年12月份转移到合肥空港保税物流中心，总共移库货运量达到845吨，货值两亿多元。”区内企业合肥新珏宁公司负责人冯宇斯表示，“当时情况比较繁杂，转移货物量大事多时间紧，合肥新桥机场海关为我们量身打造了帮扶措施，让我们能够在不到一个月的时间内完成了所有业务办理和货物转移，我们感受到了海关保税监管场所的高效率。”

合肥空港保税物流中心是安徽省首个空港型保税物流中心，聚焦集成电路、先进制造等重点领域，以进出口贸易、航空物流、半导体及高端装备供应链等产业为发展方向，具有区位、产业、平台等综合优势。空港B保的5家供应链企业代理了30余家国际、国内知名企业产品，分别为合肥“芯屏器合”产业重点企业等提供保税仓储和维修零部件服务，为打通合肥市战略产业的保税物流体系作出贡献。

省风景园林行业协会推动信用评价成果应用

本报讯（记者 王恺）4月11日，安徽省风景园林行业协会第二届会员大会在合肥举行，会议邀请专家作“高质量推进公园城市建设、智慧风景园林发展”等讲座，推广先进的风景园林绿化理念及经验。2021年，协会将在促进市场规范体系，推动信用评价成果应用等方面发挥更大作用。

据了解，协会成立5年来，现已拥有会员单位200多家，会员近400名。2020年以来，协会积极应对疫情防控等各种风险挑战，助力产业复兴，复工复产，皖籍风景园林企业投资长三角风景园林项目较以前增加了15%。2020年《安徽省城市园林绿化市场信用管理办法（试行）》实施以来，先后有100家会员单位成功创建为诚信企业。协会通过举办行业大比武等赛事，推进行业人才队伍建设，并举办项目经理、规划设计师等培训教育活动10多场，培训人次逾1000人。在安徽省首届职业技能大赛中，有2位来自风景园林行业的获安徽省劳动竞赛技术能手称号。获得黄山杯、徽园杯等省级及以上荣誉表彰企业10多家，其中我省的黄山杯项目评选中，风景园林项目数量占到了20%，为我省风景园林行业发展提供很好的技术支撑与人才培育。

3月房价同比涨幅继续上升

合肥、蚌埠房价上涨；安庆下跌

本报讯（记者 何珂）4月16日，国家统计局发布3月份70个大中城市商品住宅销售价格变动情况，70个大中城市里62个城市新建商品住宅价格环比上涨，58个城市二手房价格环比上涨。

从新建商品住宅销售价格来看，纳入统计的安徽合肥市、蚌埠市新房价格环比分别上涨0.7%、0.3%；同比分别上涨5.6%、5.5%。安庆市新房价格环比下降0.3%、同比下降1.2%。从二手住宅销售价格来看，合肥市、蚌埠市二手房价环比分别上涨0.8%、0.6%；同比分别上涨6.3%、5%。安庆市二手房价环比下降0.1%、同比下降2%。据测算，3月份，各线城市商品住宅销售价格环比涨幅与上月相比变动幅度不大，同比涨幅继续上升。4个一线城市新建商品住宅销售价格环比上涨0.4%，涨幅比上月回落0.1个百分点；31个二线城市新建商品住宅销售价格环比上涨0.5%，涨幅比上月扩大0.1个百分点；35个三线城市新建商品住宅销售价格环比上涨0.3%，涨幅与上月相同。

据了解，主要受上年同期低基数影响，各线城市商品住宅销售价格同比涨幅均有所扩大。3月份，一线城市新建商品住宅和二手住宅销售价格同比分别上涨5.2%和11.4%，涨幅比上月分别扩大0.4和0.6个百分点；二线城市新建商品住宅和二手住宅销售价格同比分别上涨4.8%和3.3%，涨幅比上月分别扩大0.3和0.4个百分点；三线城市新建商品住宅和二手住宅销售价格同比分别上涨3.9%和2.3%，涨幅比上月分别扩大0.3和0.4个百分点。

·经济与法·

女职工“三期”内，单位可以调岗降薪吗？

案例

■ 潘家永

蒋女士在一家公司担任行政经理职位，一天她发现自己怀孕，便将情况告知直属领导。随后，公司以孕妇不能负担工作任务等为由与蒋女士协商调岗，但蒋女士认为怀孕并不影响她的日常工作，因此没有答应调岗安排。蒋女士以为此事就这么过去了，不想1个月后的一天，公司向其发出《员工调岗通知书》，载明因不能胜任原岗位工作，经双方协商一致，蒋女士自行政经理岗调至行政主管岗，调岗后工资从8000元/月降为5000元/月。4天后，蒋女士提出异议，但公司仍然单方面对蒋女士降岗降薪。

一年半后，蒋女士从该公司离职，随即申请劳动争议仲裁，要求公司支付其被调岗后的工资差额。公司主张调岗降薪是因为蒋女士未通过考核，并提交《员工考核表》4份，显示考评日期分别在蒋女士调岗前后，均显示蒋女士绩效考核不通过。蒋女士对以上证据真实性不予认可，且“被考评人”栏均未见蒋女士签字。那么，劳动仲裁机构会支持蒋女士的诉求吗？在面临用人单位可能侵犯“三期”女职工正当权益的情况下，女职工该如何保护自己的权益？

说“法”

一方面，公司单方调岗涉嫌违法。根据《劳动合同法》第40条规定，包括“三期”女工在内的劳动者如果不能胜任现有岗位，用人单位有单方调岗的权利。但是，认定劳动者不能胜任工作，用人单位至少要做到以下三点：一是应当有充分的证据证明劳动者不胜任现有工作，即该劳动者确实不能按照单位的要求完成劳动合同约定的任务或者同工种岗位人员的工作量。二是应制定有员工绩效管理制度，明确目标设定、考核流程和审核等环节，然后按考核程序进行考核。三是程序要合法。由于绩效考核涉及到劳动者的切身利益，因此考核结果应当与劳动者见面，让劳动者签字确认。本案中，公司并未出具相关文件证明蒋女士不胜任原岗位工作，考核结果也未经蒋女士签字确认。因此，在程序近乎完全缺失的情况下得出的绩效考核结果之正当性、合理性应当予以否定。公司有关蒋女士因不能胜任工作而予以调岗的说法，很难获得裁诉机构的认可。

另一方面，公司降低蒋女士的工资也是错误的。《女职工劳动保护特别规定》第5条规定：“用人单位不得因女职工怀孕、生育、哺乳降低其工资、予以辞退、与其解除劳动或者聘用合同。”该规定表明，即使用人单位为了照顾三期女职工，经协商调岗或改善相应的工作条件或减轻劳动量，其工资待遇也不应被降低。本案中，蒋女士离职后就“三期”期间的工资差额申请劳动争议仲裁，没有超过1年的仲裁时效期间，仲裁机构对其诉求应当予以支持。

“三期”女职工应当如何保护自己呢？一是要从自身行为上加以规范，包括不以个人原因提出辞职，不严重违反单位的规章制度，尤其是不能旷工。二是要特别注意留存证据。例如，被调岗时，要保存好调岗通知书；遭解雇时，保存好解雇通知，拒签主动辞职的文件；被降薪或产假工资短缺时，保存好工资支付证明。三是要注意仲裁时效期间的规定，即应当从知道或应当知道其权利被侵害之日起的1年内申请劳动仲裁，如果属于拖欠工资争议，则应当自劳动关系终止之日起1年内申请仲裁。超过1年时效期间的，法律不再予以保护。