

# 工行济南分行 积极推进现金服务示范区创建工作

齐鲁晚报·齐鲁壹点记者 韩晓婉

11月23日,济南某汽车零部件有限公司的负责人专程来到工行济南分行龙奥支行送上一面印有“助人为乐效率高,为民解忧好银行”的锦旗,表达他对工商银行高效、贴心服务的感谢。

事情发生在一周前,工行济南龙奥支行营业室迎来了一位面露难色的客户,大堂经理忙迎上前询问,客户在多年经营过程中积攒了6万多张1元纸币,跑了几家银行都未能解决。得知工行济南分行正在开展历下区现金服务示范区创建,客户便抱着试一试的心态来到工行龙奥支行。营业室负责人张荣了解情况后,立即组织人员将几十捆纸币进行了防疫消杀,同志们都主动牺牲休息时间加入到零币的分类、清点等工作中,一名调休在家的老员工也专门赶来帮助清点。经过大家连续几天加班加点整理清点,现金存入客户的账户。客户连连夸赞道:“咱们工行真的是为老百姓办实事的好银行。”

客户服务无小事。工行济南分



12月1日,人民银行济南分行货币金银处对现金服务示范区创建工作进行检查。

行始终坚持“以客户为中心”的服务理念,面对客户的急难愁盼问题不推诿、不回避,迎难而上,主动作为。按照人民银行济南分行营管部的统一部署,该行在历下区31家网点积极开展现金服务示范区创建工作,努力打造成现金整洁度较好、社会满意度较高、现金业务基础建设较好、软硬件设施较齐全的现金服务示范网点,营造优质、高效、安全的现金流通环境。

执行“六个统一”标准,公示上墙。该行在营业厅统一公示制度办法、统一铭牌标示,统一现金宣传内容,统一现金宣传用语及解释口径,统一执行残币兑换标准和统一小面额备付金标准。对《银行业金融机构现金服务承诺》《现金业务操作流程》《不宜流通人民币标准》等制度内容进行公示,现金服务区域内放置《不宜流通人民币票样手册》《人民币知识宣传手册》等宣传

资料。

开辟绿色通道,升级硬件设施。该行设置绿色通道,放置统一制式的“残损人民币兑换、小面额人民币调剂兑换窗口”铭牌,建立小额零钱预约台账,推动主动预约与定期投放相结合,保障各券别现金充足,建立周边商户联系机制;优化取号系统,设立“小面额及残损人民币兑换”服务选项,优先呼叫并迅速调剂人员兑换;柜台外摆放性能优良的点钞机方便客户验点,柜面配备小型清分机,实现了收入和付出的钞票全额清分;按照人民银行打造硬币自助兑换“三公里”服务圈的要求,布放7台硬币兑换机,引导周边群众熟悉和使用硬币设备,积极唤醒大众手中、居民家中的沉睡硬币,推进了硬币自循环工作。

建立服务机制,完善评价反馈。该行结合现金业务发展需要,认真梳理各项文件制度,如《小面额现金预约制度》《小面额人民币缴存临时封包制》《残损人民币兑换制度》等,进一步规范现金服务质量;建立现金业务办理即时评价机制,通过设立现金服务监督电

话、意见簿、开展现场满意度调查、柜台电子评价器评价、邀请定点服务对象现场评价等方式,对现金服务情况开展评价;引导客户通过“小面额兑换服务平台”公众号进行小额及残损币预约兑换,运用服务评价手段有效开展现金服务监督指导工作。

12月1日,人民银行济南分行货币金银处调研员康介生和分行营业管理部货币金银处相关工作人员一行莅临工行龙奥支行营业室对现金服务示范区创建工作巡查指导,充分肯定了该行创建工作的进展和成效。

工行济南分行党委委员谢秋方表示,该行将积极响应人民银行济南分行营管部现金服务示范区创建活动的各项工作部署,不断完善网点的现金服务模式,提升现金服务水平,努力打造百姓存钱放心、取钱安心、兑钱顺心、用钱开心的现金服务示范区。龙奥支行负责人荣梅表示,将以此次人行验收为契机,始终坚持以客户为中心,持续提供优质的现金服务,为打造历下区现金服务示范区贡献一分力量。

## 济南农商银行“福象”义工开展普及金融知识宣传活动

为提高广大市民对金融诈骗的认知能力和金融消费安全意识,在第20个全国法制宣传日到来之际,济南农商银行“福象”义工根据银行服务职能,采用群众喜闻乐见的形式宣传普及金融知识,提高了居民识别和防范金融风险的能力。累计制作电子视频200余份,发放宣传页、问卷15000余份,举办各类宣传活动700场次,受众65300余人次,收到良好效果。

活动期间,该行各网点利用客户微信群分享金融小常识,利用网络直播开展线上微沙龙,为

公众讲解反假货币知识和案例;自制美篇、小视频、情景剧等在两“微”、抖音、今日头条等网络渠道传播防诈骗知识,拓展宣传范围。该行“福象”义工根据服务辖区客群特点,把金融知识宣传与“我为群众办实事”实践活动紧密结合起来,走进社区、走进集市商铺、走进学校,扩大受众群体覆盖面。

金融知识进社区。高新支行“福象”义工联合村委、街道司法所等单位,开展反诈拒赌、反假货币知识联合宣传活动,向村民和商販讲解新版人民币的防伪

特征及近期多发的典型电信诈骗案例,提醒市民守住“钱袋子”。历下支行“福象”义工发动各农金站、农金员在农村及城乡结合部开展反假宣传“三下乡”活动,组织员工深入乡间地头开展反假宣传,让村民足不出户即可了解新版人民币的反假知识。

金融知识进商圈。润丰支行“福象”义工联合辖区派出所、英雄山百旺广场联合开展“国家反诈中心”App推广活动,手把手指导安装反诈App,提高居民自我防范意识。槐荫支行“福

象”义工前往省会大剧院中心广场、茶叶市场、西沙市场等人员密集的场所开展现场宣传,宣讲外汇管理政策法规,普及用汇有关知识,提示地下钱庄、网络炒汇、非法跨境金融风险,鼓励公众通过正规渠道办理外汇业务。南山支行依托农村网点、普惠网点、驻农取款点较多的优势,“福象”义工走进锦绣川大集,宣传识别金融诈骗和预防金融诈骗的实用方法,并向市民答疑解惑。

金融知识进校园。历城支行“福象”义工走进辖内高校开展

金融知识宣传进校园活动,在校园布设金融知识宣传标语横幅,发放相关金融知识折页,开展金融知识大讲堂活动。

长清支行“福象”义工走进山东交通学院开展反假货币知识现场宣传,为在校大学生宣讲金融知识反诈骗、反校园贷课程,自导自演抵制电信诈骗脱口秀、反电诈、反校园贷情景剧,向广大学校师生讲解假币流通危害和假币识别常识,从思想层面切实提高高校学生防范金融诈骗的能力。

(徐苏妹)

## 山东出台省属文化企业 重大事项监管权责清单

为进一步深化财政“放管服”改革,提升文资监管效能,优化营商环境,近日,山东出台《山东省省属文化企业重大事项监管权责清单》,打造统一规范、权责清晰、高效运行的清单式监管模式。

一是明确监管事项。聚焦出资人职责定位,按审批、备案和登记三种监管方式,梳理出企业发展目标与章程制定、企业设立及变动、国有资产交易、评估等8类30项监管事项,并对每项监管事项明确了实施依据、适用情形、监管方式、所需材料、办理流程等。

二是厘清监管职责。对省属一级文化企业及其重要子企业监管事项,由省财政厅审批,其他所属于企业相关事项放权由省属一级文化企业决定。

三是规范办理流程。将事项办理流程分为受理、审核和决定三个环节,并对每个环节办理情况提出要求。其中,审批事项办理不得超过10个工作日,备案和登记事项办理不得超过5个工作日。

(齐鲁晚报·齐鲁壹点记者 赵婉莹)

## 公告

济南鑫正轻工机械厂(统一社会信用代码:91370105769744375B,法定代表人:谯安纲):我局依据《社会保险欠费情况移交单》(社保天桥第2021004号、社保天桥第2021005号),根据《中华人民共和国社会保险法》第六十三条,向你单位作出《社会保险费征收决定书》(济天税费征决[2021]1101号),责令你单位在收到本决定书后15日内补缴社会保险费25789.77元及相应的滞纳金。

因其他方式无法送达,根据《中华人民共和国税收征收管理法实施细则》第一百零六条的规定,现予以公告送达,限你单位自公告之日起30日内到我局领取《社会保险费征收决定书》(济天税费征决[2021]1101号)。逾期未领取,即视为送达。

特此公告。

联系地址:天桥区黄屯小区四区22号楼北  
联系电话:0531-85929351

国家税务总局济南市天桥区税务局  
2021年12月7日

## 济南农商银行上线阳光办贷码 科技赋能办贷新体验

为进一步优化客户办贷体验,简化办贷流程,实现办贷全流程公开化、透明化、阳光化,近日,济南农商银行坚持服务立行,以打造“快速服务银行”为目标,研发上线“阳光办贷码”,为优化营商环境贡献“农商”金融力量。

据悉,该行上线“阳光办贷码”是济南农商银行坚持“以客户为中心”服务理念,让数据多跑腿,让客户少跑腿,响应政府号召“还数于民”的市场定位,运用科技赋能,践行普惠金融的又一有力举措。该业务作为“阳光办贷系统”流程的前置申请入口,可实现通过接收整合

微信申贷、电话申贷、三方渠道申贷等形式提交的申贷信息后,通过系统对贷款申请进行自动分配,并对客户经理进行任务消息提醒,客户扫描“阳光办贷码”进行贷款申请后,可在主页自助查询贷款办理进度,银行各级管理人员也可同步在后台实时跟踪管理贷款信息办理进度和时限,具有“操作简单、审批高效、方便快捷”的优势。

近年来,在大数据飞速发展的当下,济南农商银行紧跟形势,依托政务大数据的支撑,助推科技技术驱动金融服务向智能化、轻型化、特色化、便捷化发展,相

继开通“96608”贷款受理热线,上线泉城e贷、公积金e贷等多款纯线上业务产品,自主研发“阳光办贷”系统,实现了个人贷款1分钟申请、3分钟授信、1分钟放款的“无纸”便捷化办贷放贷模式,是大数据赋能金融的成功实践,济南农商银行将进一步加大科技研发力度,提高自主创新能力,加快推动金融产品服务的创新升级,助力提高客户便捷获得信贷,提升金融服务满意度。(徐苏妹)



## 齐鲁晚报·齐鲁壹点理财社群开课啦

部分课程目录:

- ◆不会理财,吃了多少亏?
- ◆如何辨别投资陷阱。
- ◆定投=轻松加薪,你要不要?
- ◆保险别乱买,不花冤枉钱。
- ◆手把手教你查看理财工具。
- ……

更多精彩课程,报名即可学习

适合人群:

- ①理财小白:想理财,却不知道从何下手。
- ②投资达人:做了很多投资项目,不赚钱反而还亏钱。
- ③白领一族:每月辛辛苦苦打工

赚来的钱,却熬不到下个月发工资。  
④宝妈、“工作狂”,无暇理财的人群。

报名时间:12月8日-12月15日

扫描二维码即可报名

