



“惠菏金”

表彰催奋进，榜样促前行

记者 马雪婷 通讯员 张贵珍

近日，菏泽市行业协会组织下发《关于表彰2023年度“惠菏金”菏泽市银行业金融服务平台推广先进单位及优秀管理员的决定》《关于对2023年度优秀项目秘书长表彰的决定》，对2023年度“惠菏金”先进单位、优秀管理员，优秀项目秘书长进行表彰。

经菏泽市行业协会研究，报

请国家金融监督管理总局菏泽监管分局批准，决定为邮政储蓄银行菏泽市分行等3家单位颁发“最佳服务奖”，工商银行菏泽分行等9家单位颁发“优秀组织奖”；评选王慧等25名同志为2023年度“惠菏金”菏泽市银行业金融服务平台“优秀管理员”。授予信贷支持县域发展（东明）项目秘书长李强“突出贡献奖”；授予支持进出口企业银企对接会项目秘书长董晓光及支持专精特新科创企业银

企项目秘书长苏现孟“优秀组织奖”。

“惠菏金”平台及项目秘书长制是市行业协会在监管部门指导下，引导金融机构不断优化金融供给、支持实体经济发展的重要举措。2023年，“惠菏金”平台在线注册累计达24439人次，当年服务26.64亿元、自上线以来累计服务30.38亿元，各项成效显著。信贷支持县域发展项目支持东明融资净增达33.73亿元、支持进出口企

业授信达3.01亿元、支持“专精特新”融资达5.73亿元，为金融支持实体经济做出了重要贡献。

下一步，菏泽市行业协会将按照中央金融工作会议精神要求，聚焦做好金融“五篇大文章”，推动金融支持提质增效、服务新质生产力，围绕全市乡村振兴、保障和改善民生等重要领域做好金融服务工作，持续提升“惠菏金”服务能力，持续做好项目对接，惠及更多市场主体。

记者 马雪婷 通讯员 纪俊国

为满足客户现代化发展水平的需要，菏泽农商银行依托移动网络资源和现有科技金融水平，加大软硬设施投入，先后上线了移动智慧柜员机、移动PAD、移动终端、移动社保卡制卡机等，充分运用省联社手机银行金融服务功能，不断提升为客户业务服务水平。

传统的金融服务是到银行固定网点办理业务，不具备灵活机动功能，尤其该行服务对象主要集中在农村、社区、企业、校园、商场等区域，无法满足客户更灵活办理业务的需求。为了坚守支农支小初心，不断提升小微、三农金融服务水平，菏泽农商银行加大移动设备的投入，把金融服务前置到客户跟前，打通了金融服务“最后一公里”。

移动终端业务突破物理网点的限制，把基础金融服务搬出柜台，搬进村民的田间地头，实现了驻村办公。通过移动终端零距离办理开销户、挂失密码、社保卡激活、手机银行签约、转账、补折换卡等各类非现金业务。上门服务为无法去网点办理业务的老年人等提供了很大的便利。同时开展金融服务宣传，让更多客户了解农商行手机银行、移动办贷等业务，既促进了该行的业务发展，也提升了良好的社会形象。

记者 马雪婷 通讯员 庞衍昌

近来，在电子支付盛行的大背景下，拒收现金的状况偶有浮现。鉴于此，鄄城农商行大埝支行积极响应相关政策，全面深入地开展了走访沿街门市宣传拒收现金的活动。

该行工作人员逐门逐户地探访沿街门市，向商户们深入剖析拒收现金可能引发的诸多不利影响，同时着重强调维护人民币法定地位的重要意义。在宣传过程中，工作人员不仅悉心了解了商户们的支付需求与意见，还提供了具有针对性的支付建议，并向商户们发放了精心制作的宣传资料，普及了相关法律法规知识。

经由此次宣传活动，商户们针对拒收现金的问题具备了更为明晰的认知，纷纷表示将积极予以配合，全力保障消费者的支付选择权。

鄄城农商行大埝支行将持续关注拒收现金问题，不断加大宣传力度，致力于构建和谐的现金流通环境，贡献自身的坚实力量。

菏泽市银行业协会

发出推动普惠金融高质量发展的倡议书

记者 马雪婷 通讯员 李鲁民

为深入践行金融工作的政治性、人民性，按照国家金融监督管理总局、山东监管局、菏泽监管分局有关部署，推动全市普惠金融高质量发展，3月26日，菏泽市行业协会发出关于进一步推动菏泽银行业普惠金融高质量发展的倡议书。

倡议书强调，增强责任意识，提高政治站位，把服务实体经济的发展和满足人民群众日益增长的金融服务需求作为普惠金融工作的

出发点和落脚点，不断增强人民群众的金融获得感和满意度。改进产品供给，持续加强普惠型、绿色化金融产品和服务供给，以丰富的普惠金融产品满足小微企业、民营企业、涉农主体等市场主体和广大人民群众的信贷服务需求。加大支持力度，加大对专精特新、战略性新兴产业和流通领域小微企业支持力度，落实好创业担保政策，加强适老金融服务，助力乡村振兴，推动城乡居民生活方式绿色转型。

倡议书明确，各会员单位要提

升服务质效，有效落实利率调整、减费让利等政策措施，强化科技赋能，有效防范风险，主动提供多元化、价格适宜、条款易懂的金融产品，实现普惠金融综合成本稳中有降。

倡议书号召，各会员单位积极响应本倡议，按照监管要求，提高思想认识，全面行动起来，同责共担，同向发力，聚焦市场主体和广大人民群众的迫切需求，切实做好“普惠金融大文章”，为实现“突破菏泽 鲁西崛起”贡献金融力量。

东明农商行菜园集支行

成功拦截一起电信诈骗案件，止损14万元

记者 马雪婷 通讯员 周小诺

近日，一名男性客户拿着手机及银行卡到东明农商行菜园集支行，进入厅堂后直接要找运营主管，说要咨询一个问题。运营主管接待了该客户，客户在咨询过程中告知运营主管说自己在网上买了个东西，对方打电话让退款，但自己的银行卡被冻结了，想要解冻，运营主管敏感地发现客户可能被电信诈骗了，是一起典型的“退款诈骗”案件。

随后，客户说自己在家已经在对方的指导下在手机上操作了一部分，对方让他把零钱通里面的14万

元提现到银行卡上再操作下一步，但手机银行登录不上去，遂来银行“解冻”，在来银行之前客户已经给对方转账了7万元，并坚持要重置手机银行密码并给对方继续转钱，认为不转的话对方不会退款给他，之前转的7万元也回不来了。运营主管告知客户被诈骗了并让客户尽快报警，对方不听劝，在与派出所人员沟通后，决定让客户自己意识到被骗。银行工作人员为客户把银行卡里的钱全部取出然后重置其手机银行密码，并让他主动联系了对方，对方采用FaceTime视频通话的方式与客户联系，在接通后指导客户开通屏幕共享

享，一步步的指导客户在手机银行上查看云证通是否开通，云证通限额多少，查看非柜面限额多少，劝说客户让银行提高非柜面限额，客户告知对方现在就在银行，对方让客户告知银行工作人员自己是做生意的，需要周转资金，需要把限额调高到20万元，并让客户把界面停留在转账界面不要动，到这一步时银行员工劝说客户挂断电话，客户自己也意识到被骗了，为客户及时止损14万元。

客户激动地称赞道：“若不是你们，我还被蒙在鼓里，还会再给对方转账，你们帮我及时止损，太感谢了！”

曹县农商银行

强化厅堂规范化服务 助推业务发展再上新台阶

记者 马雪婷 通讯员 张行

近日，曹县农商银行组织机关部室联系支行活动，以强化厅堂规范化服务为主题，深入支行全面细致了解业务发展情况，了解新入职员工在工作和生活中存在问题和困难。此次走访不仅体现了总行机关对基层支行的关心与支持，更是对提升服务质量、推动业务发展的有力举措。

在调研听取支行工作做法中发现，各个支行都展现出积极态度和扎实工作能力。厅堂作为银行服务的前沿阵地，规范化服务

水平的提升对于增强客户体验、提升银行形象具有重要意义，因此，该行始终要求员工们要以高标准、严要求的态度，多做、多学、多练，不断提升自身业务水平和服务能力。

在现场教学辅导环节中，对厅堂服务的各个流程进行了详细讲解和示范。从礼仪规范、服务流程、沟通技巧等方面入手，通过生动的案例和实用的方法，帮助新员工们更好地理解和掌握规范化服务的要领。同时，鼓励员工们要敢于实践、勇于创新，不断探索适合本支行的服务模式和方法。

强调全员做好规范化礼仪的重要性。着装规范、言谈举止得体、服务态度热情，通过细节之处彰显银行的专业与用心，让客户感受到宾至如归的温馨与舒适。在新员工入职之初，给大家做好文明规范化服务的讲解和学习，提高金融服务的专业性。

曹县农商银行通过本次支行调研走访活动，强化了对支行文明规范化服务、专业温情化服务的要求，该行将继续发挥网点多人员多的优势，加大市场拓展力度，创新产品和服务，为客户提供更加便捷、高效、安全的金融服务。

菏泽农商银行移动设备助力提高业务服务水平