

农行泰安分行 小网点蕴含大能量

本报记者 苏婷 通讯员 李效钦

近年来，农行泰安分行一直坚守“服务齐鲁百姓口碑银行”的定位，追求“形象好行”目标，积极践行金融工作的政治性、人民性，不断优化客户服务体验，将暖心服务延展到各个细节。作为银行服务网络的重要组成部分，各网点如同银行体系的“毛细血管”，是服务百姓生活的前沿阵地。每一位农行员工都秉承着“以客户为中心”服务理念，竭尽所能，把每一件小事做好、做到位。



吴女士向农行泰安凤台支行赠送锦旗。

客户的钱 一分也不能少

近日，一名老人来到了农行宁阳城区支行，向工作人员询问能否兑换硬币。老人有些难为情地问工作人员：“这些钱还能不能换？”原来，老人的钱都是零币，各种面值混杂在一起，有的硬币已经发黑，看不清上面的图案，还有一小

部分纸币残缺不全。

工作人员安慰老人：“只要符合标准，我行都能为您进行兑换。”安抚好老人之后，工作人员开始了清点工作。由于有的纸币破损严重，且存放时间太久，变得很脆，无法用机器清点，工作人员只

能一张张清点。用时近一个小时，工作人员将零币清点完毕，告诉老人：“客户的钱，一分也不能少，请您核对。”经确认无误后，工作人员为老人兑换了新钞。拿着兑换好的2800元新钞，老人对工作人员表示感谢。

助民暖人心 锦旗送真情

近日，客户吴女士急匆匆来到农行泰安凤台支行，要求支取一张1999年开立的存单，用以支付孩子的学费，但是存单不慎丢失，且密码已经忘记。

工作人员详细了解情况后，立即联系档案中心，并第一时间查找历史档案。由于时间跨度较大，查找困难，工作人员经过两天的查找，终于找到了吴女士的存单信

息，并顺利为她办理了存单支取手续。

存单支取后，吴女士称赞农行的服务热情又高效，并于次日向农行泰安凤台支行赠送了锦旗。

上门暖人心 贴心服务显真情

天气转凉，农行东平清河支行迎来了一名老人，“我老伴身体不好，无法出门，最近有个高龄补贴会打到社保卡账户里面，但我老伴

的卡还没有激活。”老人告诉工作人员。工作人员称可以上门服务，老人只需留下电话和家庭住址即可。

下班后，两名工作人员骑着电

动车去了老人家里，他们熟练地操作外拓设备，拍照激活，几分钟就办理完成。对此，老人表示，农行的服务很贴心。

宁阳农商银行 为社区公共资金 设立“明白账”

本报讯（记者 徐明 通讯员 刘焱 刘贺）近日，宁阳农商银行东庄支行成功开立一户共管账户，为业主公共资金保驾护航。

东庄支行工作人员走访东庄村社区业主委员会时了解到，该小区目前正努力探索建立多方共管的现代社区治理模式。具体来说就是：业主委员会主持，物业公司具体实施，业主代表有效监督，多方共管，合作共赢。而当前面临的就取暖费集中缴纳的问题。支行负责人表示，支行可以为其开立共管账户，用于管理小区公共资金，通过设立“明白账”，更好地维护业主合法权益，助力物业服务在阳光下运行。

该支行迅速行动，协同内部后勤团队整理了客户开户所需材料的清单，有效减少了客户的往返次数，确保一次性顺利完成开户。此次服务响应，自小区业主提出初步构想至最终成功办理，仅耗时半天，顺利实现了从“客户需求”到“我们响应”的高效闭环。

该共管账户的成功开设，一方面，在业主与物业、业主与业委会之间构建了一座信任的桥梁；另一方面，也为小区乃至街道办树立现代社区治理的典范提供了有力支持。下一步，宁阳农商银行将继续以服务客户为中心，以满足客户多元化需求为己任，以新兴业务为突破口，扎实做好厅堂内外服务，提高市场竞争力。

东平农商银行 用爱助力残障人士

本报讯（记者 张澍沛 通讯员 阮帅）近年来，东平农商银行以实际行动践行社会责任，积极做好残障人士的金融服务。

东平农商银行不断优化营业网点的设施和服务，每个网点都设置了无障碍通道，方便轮椅进出；为残障人士提供全程协助；在柜台设置了特殊标识，优先为残障人士办理业务。这些细微之处的关怀，让残障人士感受到了尊重和温暖。

此外，东平农商银行还走进社区、走进残障人士的家中，用通俗易懂的语言为他们讲解金融知识，增强他们的金融风险防范意识；积极开展金融知识普及活动，鼓励员工积极参与志愿服务活动，为残障人士送去生活用品，让他们感受到社会的关爱。

下一步，东平农商银行将继续坚守初心，不断加大对残障人士的关怀力度，创新服务模式，为残障人士创造更加美好的生活，用爱与责任书写更加温暖的篇章。

