

暖心金融！济南农商行以专业服务赢客户盛赞

本报记者 袁新建

近日，济南农商银行接连收到客户送来的“暖心大礼”——一封来自12345政务服务热线的感谢信、一面客户亲手赠送的锦旗，以及在两个典型案例中收获的客户由衷赞誉。

这些荣誉不仅是对银行服务品质的高度认可，更彰显了济南农商银行始终坚守“以客户为核心”的服务宗旨，以及传递金融温暖的坚定决心。

跨越 23 载的“账目追寻”： 耐心与细致，铸就服务典范

“真没想到，23 年前的账目还能查得如此清楚，3 位工作人员真是太有耐心、太负责了！”李女士通过 12345 热线，满怀感激地表达着谢意。这背后，是一场跨越 23 年的“账目追寻”之旅。

不久前，李女士希望核实一笔 23 年前存入的 6 万元款项明细。由于时间跨度极大，查询工作无异于“大海捞针”。她怀着忐忑的心情，来到了济南农商银行洪楼支行。支行工作人员迅速响应，凭借扎实的业务功底和严谨的工作态度，在浩如烟海的历史数据中逐笔排查、反复比对。查询过程中，他们及时向李女士反馈进展，耐心解答她的疑问，有效缓解了她的焦虑情绪。最终，经过不懈努力，李女士 23 年前的账目明细得以查清，难题迎刃而解。

这封 12345 感谢信，正是该行“想客户所想，急客户所急”服务理念的生动写照。济南农商银行始终将客户需求作为服务的出发点，加强厅堂人员管理，要求员工以“多一分耐心，多一分细致”的态度

对待每一位客户。通过常态化服务场景复盘与客户需求研讨，引导员工站在客户角度思考问题、解决难题，为客户提供更加专业、全面、高效的金融服务。

守护社区卫生服务站“资金命脉”： 快速响应，解客户燃眉之急

“你们的专业与付出，让我们深刻体会到了‘以客户为中心’的真谛！”近日，一面印有“心系企业解急难，高效服务暖人心”的锦旗被送到了济南农商银行浆水泉路支行。这面锦旗，承载着某社区卫生服务站对支行员工的深深感激。

此前，该社区卫生服务站因业务调整，急需办理一项紧急账户业务。这项业务流程复杂，时间紧迫，一旦延误将直接影响服务站的日常运营与资金周转。

得知客户困境后，浆水泉路支行立即启动应急服务机制。工作人员争分夺秒地处理业务材料，积极沟通协调关键环节，确保材料完备无误、流程顺畅无阻。在全流程无缝衔接的协作下，支行迅速完成了业务办理，为社区卫生服务站筑起了资金运转的“坚固防线”。针对医疗、民生等重点领域客户，该行建立了“应急服务绿色通道”。对于涉及民生保障、资金周转的紧急业务，实行“优先受理、专人跟进”，并根据客户实际情况灵活调整服务时间。这一举措确保了“急客户之所急，解客户之所难”，让金融服务既快速又充满温度。

外籍客户“宾至如归”： 贴心服务，赢得国际赞誉

“这次来中国工作，银行网点的便

捷服务让我印象深刻，简化的流程极大地方便了我的生活。”一位也门籍在驻济某高校任教的客户，在济南农商银行郭店支行办完开户业务后，对服务赞不绝口。

该客户因日常消费需要办理开户业务。郭店支行工作人员借助翻译软件与他耐心沟通，详细了解其个人情况后，不仅为他讲解了境外来华人员支付服务的相关内容，还指导他快速完成了开户手续。此外，工作人员还主动介绍了外币兑换、便捷支付等业务，并赠送了《在鲁支付指南》和《境外来鲁人员支付服务指南》，用细致入微的服务赢得了客户的认可。

在省联社的指导下，济南农商银行不断优化账户业务流程。外籍来济人员只需持外国人永居证、外国护照等身份证明文件，即可在全市 180 余家营业网点办理开户业务。

为满足境外来华人士多样化的支付需求，该行还推出了中英文双语版的《境外来华人士开户服务指南》。以“细心、贴心”的服务标准提升客户体验，帮助境外来济人员更好地适应本地金融服务，切实提升他们的生活便利性。

3.5 小时清分 2.3 万枚硬币： 高效协作，铸就专业服务典范

“这些零钱在家里放了 1 年多，没想到你们这么耐心地帮我解决难题，服务真是太周到了！”60 多岁的张阿姨在济南农商银行营业部办完存款业务后，向工作人员表达了真诚的感谢。

此前，张阿姨家里有 23000 余枚硬

币和 3000 余元一元纸币。这些零钱不仅占用空间，而且她一直担心因数量大、清点繁琐而等待时间过长，所以迟迟未敢前往办理。此次，她是抱着试一试的心态来到了济南农商银行。

了解客户需求后，营业部迅速响应。一方面，充分发挥智能设备的支撑作用，协调技术方快速调整硬币自助兑换机参数，打破每日常规清分限制，以硬件升级提速业务流程；另一方面，启动厅堂人员联动机制，增配业务骨干与厅堂服务人员协同作业。他们明确分工，负责钞箱更换、残币鉴别、客户沟通等环节，确保清分精准、流程顺畅。最终，经过 3.5 小时的连续高效作业，成功为张阿姨完成了全部零币存款业务。

该行始终注重厅堂硬件设施的优化升级，持续完善智能设备配置与功能调试。以科技赋能提升业务办理效率，同时强化厅堂人员的专业能力与协同意识培养。通过常态化业务培训与场景演练，提升员工应对各类业务需求的服务水平，确保为客户提供更加优质、高效的金融服务。

以硬件支撑与服务优化双轮驱动，为客户打造卓越金融体验。

每份工单见证认可，每面锦旗铭刻信任，每句赞誉传递真情。从 23 年不懈的“寻账”追踪，到筑牢民生资金安全网，再到跨境金融贴心服务、硬币清分高效完成，济南农商银行始终以客户需求为核心，凭借专业素养、细致态度与高效行动，将“金融为民”理念渗透至服务点滴，持续传递金融服务的温暖与力量。

天津农商银行 助力中俄贸易破局

本报记者 李健

秋意漫卷渤海湾畔，上海合作组织峰会（以下简称“上合峰会”）于天津圆满落幕，为区域经贸合作擘画了新蓝图。随着国际交流的深化，来自上合组织伙伴国的特色商品正加速进入中国市场，其中俄罗斯商品凭借其精湛工艺与卓越品质，迅速赢得中国消费者青睐，俄罗斯商品馆成为展示中俄贸易成果的重要平台。

天津蓟州跨贸通国际贸易有限公司（以下简称“跨贸通”）抓住这一历史机遇，在上合峰会筹备阶段即与俄罗斯出口中心达成战略合作，正式成为天津地区俄罗斯国家馆官方指定运营商。这一突破不仅为企业开辟了新的增长空间，更为天津对俄贸易搭建了高效通道。然而，企业在快速发展中遭遇资金瓶颈——根据合作协议，跨贸通需提前支付货款采购俄方商品，这对尚处成长期的企业形成较大资金压力。尽管企业负责人四处奔走，但传统融资渠道难以满足其紧急需求，项目推进一度陷入停滞。

危急时刻，天津农商银行展现出金融企业的责任担当。在获悉企业困境后，河东支行迅速组建专项服务团队，深入企业生产一线，系统评估运营状况、合作前景及资金需求，并形成专业风险评估报告。基于企业良好的信用记录和实际用款需求，银行通过“吉祥·好易贷”产品，仅用 3 个工作日便完成 200 万元信用贷款审批发放，确保了跨贸通对俄采购计划的顺利实施，推动中俄贸易项目如期落地。企业负责人感慨道：“这笔资金不仅是雪中送炭，更让我们看到了金融支持实体经济的温度与力度！”

作为天津唯一获评“津门老字号”的金融机构，天津农商银行始终秉持服务“三农”、支持小微的初心，通过建立“一对一”金融服务机制，创新推出“跨境 e 贷”“供应链金融”等特色产品，为本地企业提供精准化金融解决方案。今年以来，该行已累计为小微企业发放贷款超 50 亿元，以金融“活水”浇灌实体经济之花，为区域高质量发展注入强劲动能。

国庆中秋假期 全国 2700 余场大型活动安全顺利

记者 10 月 8 日从公安部获悉，国庆中秋长假期间，全国公安机关从严从实从细狠抓各项安保维稳措施落实，确保人民群众在平安祥和氛围中欢度佳节。截至 10 月 8 日 18 时，全国社会治安秩序良好，刑事、治安警情同比分别下降 16.9%、6.5%，2700 余场大型活动安全顺利，道路交通安全形势总体平稳，旅游景区秩序井然。

今年国庆中秋假期，群众旅游出行、消费娱乐等需求集中释放，人流车流和大型活动密集，公安机关维护安全稳定任务艰巨繁重。公安部对此高度重视，多次进行研究部署，广大民警辅警恪尽职守、忠诚奉献，确保各项工作部署有力高效落实。

各地公安机关充分发挥“专业+机制+大数据”新型警务运行模式作用，科学安排部署警力，设置值守点 2.9 万个，日均投入民警辅警 51 万人次，针对性强化繁华商圈、交通场站、学校医院等重点部位和人员密集场所巡逻防

控，加强对突出违法犯罪的打击整治，维护良好社会治安秩序。

针对假期道路交通安全风险，公安部加强指挥调度和区域联动；各地公安交管部门日均投入警力 18 万人次、警车 6 万辆次，加强高速进出城、景区周边等重点道路和高风险路段疏导管控。铁路、民航公安机关全面加强列车、航班安全防范管控，确保广大旅客平安出行。

假期期间，演出赛事、展览展销等大型活动和群众自发聚集节庆活动集中，各地公安机关严格安全监管，出动安保力量 62 万人次。各地公安机关密切与文旅等部门协作，投入警力 89 万人次，确保景区秩序良好、游客安全有序游览。

面对台风“麦德姆”带来的强风雨，广东、广西、海南等地公安机关闻令而动，投入警力 7 万人次，全力开展抢险救援、隐患排查等工作，协助转移救助群众 19.6 万人次。

（据新华社记者 / 熊丰）