

# 旧币换新钞 金融年味足

——人民银行聊城市分行开展专项活动保障现金供应

■ 王壮壮 韩倩倩

骏马献瑞启新春，现金服务暖万家。马年春节将至，中国人民银行聊城市分行精心策划开展“旧币换新钞 骏马迎春到”专项活动，切实保障现金供应，满足广大群众“过新年、换新钞”的民俗需求，以优质的现金服务为新春佳节增添浓浓的金融暖意。

## 精心部署 畅通供应“主动脉”

“元旦至春节是现金投放的传统高峰期。为保障现金供应，服务百姓民生，我们及时启动专项活动，确保现金兑换渠道畅通无阻，让群众享受到更便捷、更舒心的金融服务。”2月10日，中国人民银行聊城市分行党委委员、副行长长尘永魁介绍。

为有序开展专项活动，该行印发《“旧币换新钞 骏马迎春到”专项活动实施方案》，并于1月26日举行专项活动启

动仪式。结合往年春节现金投放数据、库存情况及人口流动趋势，科学核定100元、50元、20元各面额新钞投放总量，重点加大10元、5元小面额新钞储备，确保家庭、商户、企业需求全覆盖。建立日监测、周调度机制，重点保障零售、文旅、交通等重点领域及农村地区的现金需求。

同时，我市各银行业金融机构设立兑换绿色通道，加强大小面额搭配调拨、现金机具设备安全运行，确保现金服务“不打烊”。2026年以来，全市累计投放原封新券31.5亿元。

## 服务下沉 延伸惠民“毛细血管”

“阿姨，您通过线上预约的50张20元新钞已经备好，这是我们为您准备的福字贴，祝您马年吉祥！”在农业银行聊城市分行营业大厅，工作人员正为老年客户办理兑换业务，并全程协助清点核对。

惠民服务重在将服务下移。人民银行聊城市分行组织辖区39家银行业金融机构开设“春节新钞兑换专用窗口”，并在自助设备中补充新钞，打造“柜面+自助”双渠道服务模式。开放线上预约平台，群众可通过手机银行App、金融机构官方公众号或网点电话提前登记需求，约定办理时间，避免长时间排队。

针对超市等客户大额找零需求，我市各银行推出“定制化零钱包”服务，提前封装不同面额新钞，实现商户“即来即取、高效周转”。针对老年群体、行动不便等特殊客户，各金融机构开通“优先服务渠道”，提供“一对一”全程引导，解决线上操作、业务办理等难题。

## 多元宣传 唱响服务“合奏曲”

“以前换零钱要跑远路，现在银行上门服务，还教我们辨别假币，这样的服务真是太暖心了！”在莘县河店镇东郭村经

营超市的商户李芳芳的感叹，道出了众多群众的心声。

为了让惠民服务更具内涵，人民银行聊城市分行依托本次专项服务活动，将现金服务与人民币知识普及深度融合。组织各金融机构在网点大厅设置宣传专区，通过摆放宣传展板、张贴宣传海报、播放反假宣传视频等方式，将《新版人民币防伪知识手册》等反假“大礼包”送到群众手中。组建“人民银行+金融机构”宣传小分队，深入社区、商圈等现金流通密集区域，手把手教群众如何辨别假币，讲解拒收人民币现金的违法行为及投诉举报渠道，引导公众规范使用现金。

一张新钞承载一份期盼，一次联动传递一份担当。据统计，聊城市“旧币换新钞 骏马迎春到”专项活动开展以来，已累计兑换新钞1000余万元，兑换零钱包4000余个，发放人民币知识宣传折页6000余份，现场为群众宣讲答疑2200余人次，服务各类商户3600余家。



入户服务4900余次

## 我市打造适老化金融服务新体验

本报讯（尹腾淑 杨远航）“没想到这个事让你们跑了两趟才办成，还特意给俺们带来了春联，真是太感谢啦！”2月9日，94岁老人韩洪胜的家属将一面印着“金融服务送温暖 上门办理解忧难”字样的锦旗送到浦发银行聊城冠县支行工作人员手中，感激之情溢于言表。这暖心一幕，是聊城市持续优化支付适老化服务、用心用情打通金融服务“最后一公里”的生动缩影。

时间追溯到几天前，韩洪胜的银行卡为拆迁款发放专用账户，因卡片过期且未开通手机银行，无法线上办理取款业务。加之老人原住房已拆迁，暂居田

间临时住所，且年事已高出行极为不便，取款缴费成了家中的一大难题。浦发银行聊城冠县支行工作人员获悉这一情况后，第一时间启动特殊客户服务预案，安排工作人员携带移动办理设备，主动上门为老人提供金融服务。

不料，因老人户籍信息更新不及时，人脸识别核验无法通过，业务办理一时陷入停滞。为不耽误老人缴纳房款，银行工作人员主动担当，全程跟进，一方面耐心与老人家属沟通说明情况，另一方面积极对接当地派出所户籍科，详细讲述高龄老人的实际困难，协助家属快速备齐相关材料，顺利完成户籍信

息更正。

材料备齐后，恰逢新春将至，银行工作人员特意准备了春联和福字，驱车抵达村口后，换乘三轮车赶往老人的临时住所。考虑到老人年事已高、听力视力有所衰退，工作人员全程放慢语速、耐心讲解，一步一步指导老人完成身份核验、新卡激活等各项业务流程，还现场为老人开通手机银行，手把手演示老年版手机银行的查询、取款等基础操作，确保老人后续能便捷使用。业务办理完毕后，工作人员将红彤彤的春联和福字送到老人手中，在解了老人缴纳购房款的燃眉之急的同时，也为老人送上了浓浓的年味与新春祝福。

民生无小事，枝叶总关情。近年来，人民银行聊城市分行聚焦老年群体支付服务中的痛点难点，持续推动辖内各银行机构优化支付服务适老化举措，在各营业网点开通老年人绿色通道，针对失能、独居、高龄等行动不便的老年群体，建立起常态化移动式上门服务机制，用贴心服务为老年群体排忧解难。2025年以来，全市金融机构已累计为老年人等特殊群体提供上门金融服务4900余次，用实际行动诠释金融温度。

## 普惠微光

## 小蘑菇撑起致富伞

——临清农商银行精准服务地方特色产业

■ 尹腾淑 沈娜

腊月的北方清晨，室外寒气袭人，临清市商店内的一处现代化恒温菇棚内暖意融融。一排排菌棒整齐列队，朵朵饱满的平菇，鲜嫩的香菇正破棒而出，空气中弥漫着特有的清香。

种植户李子东脸上洋溢着笑容，正带着工人熟练地采摘、装箱。“这批香菇中午就能发往各地超市和食堂，价格比夏天还好！”他擦了擦汗，对临清农商银行客户经理说，“多亏了咱农商行那行‘及时雨’，让俺这大棚在冬天也能‘热’起来！”

服务“三农”，根在田野。临清农商银行客户经理的日常工作就是穿梭于乡镇村落、田间地头。在去年深秋走访

时，该行客户经理遇到了正犯愁的李子东。他是当地小有名气的种菇能手，但传统种植受季节限制，夏天价格低，冬天又难出菇，效益一直上不去。他早就看准了反季香菇的市场缺口，想将自己旧棚改建成现代智能化的智能恒温大棚，实现全年四季均可生产，却被资金卡住了脖子。

“沈经理，我有技术，销路也不愁，可这改建大棚、买智能设备，前期投入太大了。借钱不易，利息也高，想想就心打鼓。”李子东的一席话，道出了许多农户的共同心声——有技术、有市场，却困于启动资金不足。

了解情况后，临清农商银行客户经理立刻想到了与山东省农担公司合作的重点产品“鲁担惠农贷”，便为他详细

讲解了产品的优势，李子东也很感兴趣。很快，一笔“鲁担惠农贷”顺利发放到李子东手中。他迅速用这笔钱完成了大棚升级，引入了自动化温湿控制系统，购入了大批优质菌棒，开始了新的创业之路。

资金到位了，李子东干劲更足了。如今，他的蘑菇基地在冬季也能保持恒温恒湿，出菇率和品质显著提升。在传统蔬菜的供应淡季，他的“冬日鲜菇”成了抢手货，利润比季节性生产时翻了一番，“以前冬天是农闲，现在是农忙，更是赚钱的黄金期！”李子东的喜悦之情溢于言表。他的成功，也吸引了周边农户纷纷前来咨询，都想搭上这趟“冬日增收”的快车。

临清农商银行将继续肩扛责任，让更多的金融活水流人田间地头，浇灌出更多增收致富的产业之花，共同谱写乡村振兴的丰收乐章。

一朵朵在冬日绽放的鲜菇，不仅丰富了百姓的“菜篮子”，更稳稳撑起了农户的“钱袋子”。这背后，是像李子东一样勤劳朴实的农民，更是临清农商银行践行服务“三农”承诺的坚实足跡。

李子东的故事，只是临清农商银行运用“鲁担惠农贷”等普惠产品服务地方特色产业的一个缩影。作为扎根临清的本土银行，该行服务乡村振兴不仅是责任，更是使命。每一位客户经理，都愿行走在乡间的“金融使者”，将国家的好政策、银行的好服务，精准送到每一位需要的农户手中。

临清农商银行将继续肩扛责任，让更多的金融活水流人田间地头，浇灌出更多增收致富的产业之花，共同谱写乡村振兴的丰收乐章。

## 金融播报

## 建设银行聊城分行 上门服务解客户燃眉之急

本报讯（于杰 李琳）“本以为躺在病床上没法办理退保，没想到你们特意跑一趟，帮我们解决了难题。”不久前，在聊城市第二人民医院病房，市民金春梅（化名）的家属紧紧握住建设银行临清支行工作人员的手，言语间满是感激。这次病房里的特殊服务，让金融暖意直抵人心。

原来，金春梅因突发重病入院，急需大额资金支付手术及治疗费用。金春梅的女儿发现母亲此前在银行办理的两份保险产品到期尚未支取，若能及时退保，便可缓解医疗开支压力。由于金春梅病情危重、无法言语，且退保业务须本人确认，金春梅女儿尝试联系银行求助。

建设银行临清支行客户经理接到诉求后，第一时间向建设银行聊城分行网点负责人汇报情况。考虑到客户的紧急处境，网点当即启动特殊客户“绿色通道”，明确“合规为先，特事特办”的服务原则，迅速组建服务小组。抵达医院后，服务小组在医护人员见证下，仔细核实了客户身份信息及病情状况，耐心指导家属办理退保手续。在完成身份核验、意愿确认、资料签署等全部流程后，退保资金快速到账。

此次上门退保服务，既严守了金融业务的合规底线，又用灵活高效的处置方式解决了客户的需求，是建设银行践行“以客户为中心”服务理念的生动实践。

莱商银行聊城分行

## 推动厅堂服务温馨化品牌化

本报讯（于杰）2月11日，笔者从莱商银行聊城分行获悉，自打造“诚易捷”服务品牌以来，该行柜台业务办理流程更加顺畅规范，客户服务更加真诚温馨，厅堂内外配合更加密切高效。

“您好，大爷，请问您办理什么业务？”“您好，这是您的排队号，请先到等待区休息，等待叫号。”“您好，请到自助服务区，我来给您办理。”……每天，这些温馨话语串联起该行为客户服务的全流程。春节临近，面对每天激增的客户量，该行增加厅堂服务人员，财富经理配合大堂经理全方位做好厅堂服务，高低柜柜员高效做好业务办理，会计主管和后台柜员最大限度做好后勤业务保障，做好厅堂补位和柜台服务协助，行长和副行长做好整体监督和把控，用效率和温度化解焦虑，以实实在在的关怀，赢得客户的信任与认可。

该行以“诚易捷”品牌为引领，持续推动厅堂服务向“温馨化、个性化、品牌化”升级，为客户提供诚信可靠、体验愉悦、便捷高效的金融服务，真正做客户放心满意的口碑银行。

高唐农商银行

## 田间送贷解民忧

本报讯（于延飞 赵旭龙）“种地想挣钱，就得敢投入、上规模，但买种子、备化肥这些前期开支可不是小数目，每到这个时候都得犯愁。”2月11日，在高唐县三十里铺镇焦庄村，种植大户李风林正忙着打理地瓜幼苗。眼前这片土地，是他的“希望田”，能够安心扩大种植规模、全力投入田间管理，离不开高唐农商银行送来的金融“及时雨”。

作为当地小有名气的种植大户，李风林承包的田地种植多个品类，从小麦到特色经济作物地瓜、山药，形成了多元化的种植格局。随着种植规模逐年扩大，生产资料采购的资金压力也越来越大。在焦庄村走访时，高唐农商银行客户经理得知其资金难题后，当场为他讲解了农户经营贷款的相关政策，并为其迅速办理了贷款业务。没几天，贷款就到账了。有了资金的支持，李风林顺利采购了优质种子和高效化肥，还聘请了专业农技人员指导田间管理。

为了让金融服务更贴合农户需求，高唐农商银行全力优化涉农贷款审批流程，精简申请材料，开辟绿色审批通道，对符合条件的种植户实现快速受理、快速审批、快速放款，最大限度减少农户跑腿次数，让资金及时到位，保障农业生产顺利推进，让金融活水精准滴灌农业生产的各个环节。

邮储银行高唐县支行

## 金融宣教走进乡村大集

本报讯（魏艳军）2月11日，笔者从邮储银行高唐县支行获悉，近日邮储银行高唐县支行在清平镇迎旭集市开展防范非法金融活动专项宣传，将金融安全知识送到群众身边，以专业服务为乡村金融生态保驾护航。

活动现场，该行宣传小分队在集市核心区域设立宣传咨询点，通过悬挂醒目横幅、摆放图文展板、发放宣传折页等形式，围绕农村地区高发的非法集资、涉农投资骗局、养老金融诈骗、非法放贷等典型非法金融行为，用接地气、通俗易懂的方言向赶集群众拆解诈骗套路，讲解识别技巧。针对老年群体、农户、集市商户等重点人群，宣传员一对一耐心答疑。

此次宣传活动，是邮储银行高唐县支行优化金融服务，助力乡村振兴的生动实践，既贴合农村群众生活需求，又让防范非法金融知识入脑入心。该支行持续以群众需求为导向，常态化开展金融知识进乡村、进社区、进集市活动，不断延伸宣传触角、丰富宣传形式，把专业的金融知识和贴心的风险提示送到千家万户，切实履行金融机构社会责任，为营造安全、稳定、和谐的乡村金融环境贡献邮储力量。

齐鲁银行临清支行

## 暖心救助获群众赞誉

本报讯（尹腾淑）2月4日，在外出服务途中，齐鲁银行临清支行员工王夏紧急救助了一名在路口不慎摔倒的老人，以实际行动诠释了“金融为民”的责任担当。

当日，王夏与财富团队外拓服务返程时，发现一位乘坐轮椅的老人不慎摔倒。考虑到事发路段为交通十字路口，车流密集，安全隐患较大，王夏第一时间停车，并联系网点保安及同事邹茹茹赶赴现场。在做好安全防护的前提下，他细致检查老人身体状况，轻声安抚老人情绪，确认老人无明显外伤。他们合力将老人扶起，根据老人随身携带的紧急联系人信息，联系上老人的家属，详细说明事发经过与现场处置情况。王夏全程贴心陪护，与老人拉家常舒缓其紧张心理，直到老人家属抵达。事后，老人家属专程来到临清支行，将一面锦旗送到王夏手中，对他们的助人为乐的暖心举动致以诚挚谢意。

此次暖心救助，是齐鲁银行临清支行党建与服务深度融合的生动体现。该行将持续传递金融正能量，把为民服务落到实处，彰显地方金融国企的责任与担当。