

招商银行天津分行成立22周年以来，始终坚持以客户服务为中心，紧贴群众金融服务需求，积极履行社会责任，持续做好现金服务能力和水平的提升，全力保障公众现金需求。

### 普及现钞知识，提高反假能力

为提高广大人民群众的假币鉴别能力，推广近年发行的新版第五套人民币防伪特征，增强爱护人民币意识，打击假币犯罪，维护人民币信誉及社会经济秩序，招商银行天津分行持续在全市范围内开展货币宣传工作，为公众普及人民币防伪特征、货币反假等知识。利用网点在厅堂电视或LED显示屏滚动播放货币宣传内容，宣传栏显著位置张贴反假活动海报，引导台摆放宣传折页等多方面开展对客户的反假宣传工作。网点员工对周边商户、社区、开户企业进行宣传，宣传主要以发放宣传折页、员工讲解等形式进行。通过官方微信推送人民币知识、科普拒收人民币违法等内容，让更多客户了解、爱护人民币，增强客户的反假意识和识假技能，提升自我保护能力。

### 为群众办实事，开展零钞、残损币兑换工作

践行“我为群众办实事”工作要求，为满足公众零钞、残损币兑换需求，招商银行天津分行除日常向客户宣导残损币兑换标准等内容外，秉承着“放心兑，随时兑”的理念，为客户无偿提供零钞及残损币兑换服务。对于企业客户每次大量存入零钞，成立清点小组为其提供无偿清点服务，得到客户认可和赞扬。

### 保障业务连续，做好现金常态化疫情防控

制定应急预案，保证人员排班连续性、现金流转正常。为柜面配备口罩、手套、消毒液、医用酒精等防疫物资，定时做好现金存储办公场地及自助设备的消毒工作，确保客户安全使用。为提升流程中的现金整洁度，使用人民群众用上“放心钱”，网点严格实施现金“收支两条线”管理，做到投放、回笼现金分区域摆放，避免交叉污染。并为清分中心配备消毒设备，对回笼现金进行消毒后再对外投放，以最大限度保障现金流通安全性。

招商银行天津分行将建立长效化现金服务工作和宣传机制，持续加强现金清分管理，落实现金服务提质增效“民心工程”，满足群众多元化、多层次的现金服务需求，不断提升现金服务水平。