

关于神农架林区农村现金服务水平的调研与思考

张吉森

(中国人民银行神农架林区支行, 湖北 神农架, 442400)

一、引言

本文对神农架林区农村现金服务存在的问题进行分析和阐述, 并提出有针对性的对策建议, 旨在优化提升辖区农村现金服务工作水平, 并为县域现金服务工作提供有益借鉴。

二、神农架基本情况

神农架林区位于湖北西北部, 它是我国第一个、世界第二个获得联合国教科文组织集“人和生物圈保护区、世界地质公园、世界自然遗产”三大保护制度共同录入的“三冠王”名录遗产地。作为国家5A级景区, 神农架四季如画, 全域皆景, 无数中外游客慕名而来, 体验野人文化, 开展避暑养生、摄影绘画、研学旅游等活动。2020年, 全区接待国内外游客1549.5万人次, 实现区内旅游经济收入60亿元, 其中, 景区门票收入7098万元; 客房收入136776万元; 餐饮收入127801万元; 旅行社收入5570万元; 旅游商品收入126564万元; 交通收入73333万元; 其他收入119421万元。旅游业高速发展下, 旅游人数的激增和旅游收入的增加对林区现金服务工作提出了更高要求。

三、神农架农村现金服务工作存在的问题

(一) 现金服务功能单一, 基础设施有待加强

当前农村地区现金服务点在行使现金服务功能时, 因缺少相应制度保障和有效的行政手段, 既影响了现金服务点更好履职, 也造成了服务点现金服务功能有限、形式大于实际用途的情况。服务点日常服务功能仅仅停留在发放现金知识宣传资料的层面, 鲜有群众来使用点验钞机具鉴伪, 明显已不适应现阶段现金服务工作的形势和要求。通过走访发现, 服务点现金服务基础设施较为薄弱, 制约了现金服务功能充分发挥。具体表现为: 配置的点钞机不能识别新版人民币, 升级维保缺失; 现金知识宣传载体匮乏, 服务点仅配备了简易宣传栏, 无多媒体播放设备。

(二) 农村地区流通中人民币整洁度不高

通过现金整洁度监测工作以及问卷调查发现, 农村地区现金整洁度、群众满意度明显低于城

市, 尤其是小面额。原因主要是残损币的回笼渠道不畅。一方面, 银行网点现金柜员存在怕麻烦、怕担责的错误思想认识, 没有认真做好柜面的残损币清点工作; 另一方面农村地区银行机构在主动回笼、创新回笼工作上思考得不够深入, 导致残损币仍处于流通状态, 整洁度降低。

(三) 农村现金服务风险问题不容忽视, 现金服务人员素质有待提升

一是现金收支两条线存在风险隐患。由于银行乡镇网点多处于偏僻地区, 上级整点中心配送现金不方便, 多采取网点自主清分的方式来供应现金。但在旺季现金业务办理相对繁忙时期, 银行网点可能会存在坐收坐支的风险隐患。二是农村现金服务点存在安全隐患。为满足小面额货币兑换以及取现业务的需要, 服务点常备有不少现金包括零钱。然而对于这些现金的保管, 并没有特别的存放场所或工具, 尤其是部分服务点会隔夜存放现金, 给现金存放安全带来风险。调研发现, 超过70%的农村现金服务点都是依托于乡镇的超市或小卖部建立, 承担现金服务、义务宣传等职能, 但因政策水平有限, 受限于口头表达能力, 不能够起到较好的宣讲普及作用, 很多义务宣传员虽能够有效鉴别假币, 但无法准确讲出鉴别的具体方法。

(四) 残损币兑换标准实施困难

据银行网点人员反映, 当前柜面为群众办理残损币兑换业务时, 遇到中间完全断开然后使用胶带纸拼接起来的残损币时难以实施兑换。主要矛盾在于银行机构根据人民银行钞票处理中心要求以及对《中国人民银行残缺污损人民币兑换办法》中“图案、文字能按原样连接”的理解, 在没有双冠字号码的情况下, 无法认定已经断开的钞票是同一张钞票, 造成兑换金额减少, 兑换群众不满意、不认可银行柜面对“图案、文字能按原样连接”的解释, 柜面纠纷时有发生。

四、改进神农架农村现金服务水平的对策建议

(一) 加强现金服务基础设施建设, 扩展服务点现金服务功能

一是农村地区现金服务点主办银行应加大基

础硬件的建设力度，尽快为服务点配置能够有效识别新版人民币的点验钞机，并定期对机具设备进行维护。同时拓展服务点的宣传形式，通过电子显示屏、电视视频等设备播放现金知识，丰富现金宣传渠道。二是把农村现金服务点真正建设成为银行机构与广大群众之间的沟通“桥梁”和“传声筒”，将其打造成为央行人民币流通政策信息的“发布点”和农民群众现金服务需求意见的“收集点”。建议从法律层面赋予现金服务点残损币兑换、代收假币等职能，在规避纠纷风险的前提下，通过完善制度保障不断丰富其服务功能。

（二）建立健全奖惩机制，增强现金回笼工作的主动服务意识

一是引导银行机构重视现金回笼工作，逐步完善残损币回笼奖励机制。每季组织对银行机构柜面收付业务进行检查或暗访，发现问题实行责任追究。加大残损币回笼工作在《银行业金融机构执行人民币流通政策》中的考核比重。增强银行主动服务意识，要求其主动联系现金回笼量较大的开户企业，组织人员提供上门回笼服务，并形成长效机制。二是充分利用银行网点“阵地”宣传以及农村现金服务点“前沿”宣传优势，通过发放宣传资料、制作宣传展板、播放宣传视频、设置咨询台等多种形式，为农民群众提供面对面的宣讲服务，让现金宣传深入人心。服务点还应广泛运用微博、微信公众号等新媒体对整治拒收现金工作进行全方位宣传报道，畅通拒收现金投诉举报渠道，建立快速处理机制等措施，以保障人民币现金流通法定地位。

（三）强化现金服务队伍建设，重视并解决相关风险

一是层层带动将业务和技能培训制度化，做好现金服务队伍建设工作。人行应做好对银行机构



（上接第56页）

对于长时间不参与董事会议事、经常委托他人参与董事会议的情况，可根据程度不同采取对应惩罚，包括谈心谈话、口头警告、书面警告、公开批评、罢免董事资格等。通过监督和管理，能有效提升董事的责任感，进而增强公司董事会的治理效能。

现金业务骨干培训工作，使其具备独立培训的能力。各主办银行采取分片包干的方式对服务点工作人员进行培训指导，提升培训的针对性，以“既懂也会说”为目标，确保培训后可以向周边群众讲解现金知识，接受群众关于现金业务的咨询。银行业机构在农村现金服务点新建工作中，优先选择如村委会这样的基础硬件条件较好、人员素质相对较高的场所，把好准入关。二是加强对银行乡镇网点现金收支两条线工作的监督检查，把全额清分落实情况作为重点检查内容，通过抽调监控录像、检查清分台账以及清分机具参数设置，来有效规避对外误付假币以及支付不宜流通人民币的风险。建议主办银行为备付量较多的农村现金服务点配置保险柜，用于存放各券别现金，并引导现金服务点商户每日营业结束及时向银行柜台或自助设备存入多余现金，从而解决服务点内现金安全存放问题。

（四）明确兑残标准含义，加强兑换业务培训

建议修订《中国人民银行残缺污损人民币兑换办法》或者进行补充解释，明确“图案、文字能按原样连接”的含义，尽量避免在兑换办法中出现兑换标准主观判断的词语，减少不必要的纠纷和矛盾。另外，银行可组织开展残损币兑换专项培训工作，统一全辖兑换标准，以改进完善残损币兑换服务。针对特殊残损币难以鉴伪保存的情况，应及时协助或者定期帮助银行机构封装处理该类残损币，解决银行机构残损币兑换服务的后顾之忧，从而确保兑换群众和银行业机构双赢的局面。

【作者简介】张吉森（1993—），男，汉族，经济师，现就职于中国人民银行神农架林区支行，三峡大学公共管理专业在职研究生，研究方向：地方政府治理。

三、总结

在对公司董事会建设及治理效能提升分析时，可以从公司董事会当前的实际情况出发，具体问题具体分析。公司可利用内部建立机制建立、议事规则完善和责任感约束等方式来解决问题，进而在提升公司董事会建设水平的同时，有效强化公司董事会的治理效能。

【作者简介】刘立，茂天资本有限责任公司。