

# 建设人民满意银行 践行国有大行担当

## 青岛工行执金融之笔,聚焦“五篇大文章”,奋力书写高质量服务“青岛新篇章”

金融是服务社会的美好事业。多年来,青岛工行秉承金融为民初心,坚持问计于民,问需于民,以打造“人民满意银行”为使命,着力解决人民群众急难愁盼问题,不断增强民生福祉。海岱日新,征途向前,青岛工行执金融之笔,聚焦“五篇大文章”,奋力书写高质量服务“青岛新篇章”。

### 做实普惠金融 提升服务质效

与普惠客户贴心、面对面,与政府机构手携手,青岛工行高科园支行以“帮扶小微个,做实真普惠”作为普惠工作的出发点和落脚点,鼓励全员大干普惠业务,真正助力小微企业解决融资难、融资贵的问题,助力特色产业“兴”起来,推动普惠工作“做真、做实、做好、做活、做持久”。

高科园支行通过队伍组建、培训测试、营销支持等方式,补齐全行做普惠“最后一公里”短板,精选骨干力量,成立“高科园支行普惠先锋队”,深入专业市场,针对辖区内的不同产业工业园区进行网点战队分组营销,充分挖掘潜在客户,提升网点普惠业务参与度。

多措并举,推动普惠服务横到边,竖到底。普惠先锋队走进崂山区王哥庄街道办事处,与王哥庄街道内优质企业针对农户贷进行深入细节交流,与意向的农户负责人及客户面对面进行普惠业务咨询交流,了解客户金融需求,同时积极参加由崂山区市场监督管理局组织的“青岛市崂山区私营个体经营协会企业家座谈会”,与崂山区企业就发展中遇到的问题进行深入交流,并通过工行普惠金融产品助力崂山区“小个专”经营发展。

服务无止境,温暖在身边。高科园支行普惠先锋队成员利用休息时间到刘家下庄、张村河南等地推广“兴农通”APP,为村民详细介绍使用方法,致力于为客户提供全面的惠农、助农金融服务。

### 特事特办解民忧 “适老”服务有温度

近日,一位101岁的老人意外丢失工资卡,苦于行动不便,外出困难,迟迟没有补办。得知此事,工行青岛市分行营业部山东路支行迅速行动,当日即与老人取得了联系,并携带设备爬上五楼,在其家中现场办理了代发工资借记卡,精准解决了老人的难题。

这仅是分行营业部“特色服务”的一个缩影。为了满足离退休老人的个人金融业务需求,分行营业部定期为某干休所提供上门服务,耐心指导老人登录手机银行查看账户资金变动情况,手把手地讲解手机操作技巧,同时携带便携设备现场为老人处理业务。

工行青岛市分行营业部山东路支行持续优化适老化金融服务内涵,切实提升老年客群日常金融服务的可得性和满意度,切实做百姓的“好邻居”。

2023年的一天,客户陈女士神色匆匆地来到分行营业部,告知工作人员其父亲是一名老红军,已95岁高龄,因突发疾病住院,急需使用社保卡办理



青岛工行聚焦“五篇大文章”,奋力书写高质量服务“青岛新篇章”。工行供图

手续。客户经理得知情况紧急,立即报告网点负责人,网点负责人果断启动特事特办业务流程。但因当天正值周日,网点当班人员少,而上门证对需要双人到场,紧急情况下,两名休班的青年员工主动请缨,第一时间赶回网点并陪同陈女士到医院完成了双人上门证对。陈女士用时仅不到1个小时,其父亲便顺利办理了社保卡并完成了住院登记。服务期间,陈女士及其父亲屡次对工行员工竖起大拇指说:“这次真的感谢你们解决了我们的大问题!工商银行既讲原则又懂得变通,有大行担当!”

### “一网通办”服务 “上新”更“上心”

“太方便了,跑一次就办好了。”作为“一网通办”的受益者,王先生感叹金融服务带来的欣喜变化。

2023年10月17日,在青岛市政府主管部门的指导下,全市首个社会组织“一网通办”账户在工行成功开立。青岛工行成为同业首家嵌入政府审批业务系统并提供预约开户服务的银行。

事虽难,做则必成。工行青岛市分行机构金融业务部工作专班积极践行金融为民理念,紧紧围绕“高效办成一件事”的指示要求,集合全行优势科技力量,在最短时间自主研发了社会组织“一网通办”系统,实现全流程“最多跑一次,一次全办完”,有效解决了以前企业群众跑多个部门、登录多个系统、填报多份材料的问题,大大提升了企业群

众的办事体验和满意度,以卓越的创新服务和金融科技优势打造“金融+审批”服务新模式。

新模式下,申请人通过山东政务服务网“智审慧办”服务专区发起信息填报,在线选择开户银行。工行网点负责人在接收到预约信息后,第一时间联系客户,提示携带材料,预约办理时间,完成验资账户开立及注资工作。网上传验资报告至审批系统,审批局颁发登记证书,并将证书电子版推送至工行系统,申请人“只需跑一次”(开立验资户),大大降低单位人力的时间消耗,最大化提升社会组织开办的便捷性和高效性,对助力数字青岛建设加速推进具有重要意义。

### 打造智慧银行 创新服务“新”贴“心”

“快看!这就是青岛工行首家智慧银行!”“现在工行都这么有‘科技范’啦!”自2023年10月青岛工行市南支行营业部重装开业后,便广泛引起了社会各界的关注,也时常能够听到客户对网点环境和服务的称赞声和表扬声。

市南支行营业部网点内配置了一个高达3米、周长达11米的弧形LED智能屏,该智能屏不仅可以让客户通过隔空体感交互的方式,游历青岛各地的景色,也可以让客户通过AI互动的方式,探宝工行商户的优惠权益红包。此外,网点还配置了AR虚拟拍照体验设备,客户可自行拍照并将人像融入屏幕中的实景背景,解锁网红景点打卡新姿势。

随着城市现代化进程不断加快和科技化手段的不断发展,市南支行营业部以“打造城市区域文旅特色银行”为目标,将“新技术”融入“心服务”,以“科技空间”为设计理念,在打造“惠生活、爱青岛”门户新场景的同时,促进了金融与科技美学、金融产品与城市文化的完美融合,推动网点从传统的“业务办理场所”向“金融生活体验场所”转变,为客户带来了畅享极致的视听盛宴,炫酷的互动体验和愉悦的尊享服务,全力推动智慧银行建设,不断为当地城市更新、企业发展和人民幸福美好生活贡献着工行力量。

金融知识宣传教育形式也在焕新,记者在现场看到,市南支行营业部在厅堂内配备了多个LED屏幕,为客户滚动播放反诈金融宣传片,并设置“公众教育-金融知识进万家”宣传墙。营业部内同时配置了“工银产品推荐”智能屏和“综合信息叫号屏”。据介绍,“综合信息叫号屏”将产品公告信息与叫号屏融合一体,丰富叫号屏信息内容场景的同时让客户对排队情况有更加直观的认识,减少因信息不对称而造成的不良客户体验。“工银产品推荐”智能屏通过信用卡百变墙和金融产品矩阵,全方位展示银行卡、贵金属、个贷、普惠金融等相关业务及产品信息,拉近金融服务的距离,提升金融服务的温度。

### 密切警银协作 织密安全防护网

近日,两名72岁高龄老人来到开发区第二支行网点现金柜台,办理24万元的定期转活期业务,同时要求开通手机银行进行大额转账。客服经理耐心接待老人,并对开通手机银行和大额转账的用途进行详细询问,但老人的解释含糊其辞且前后不一,不愿透露真实业务信息,情绪也异常急躁。经办人员结合日常业务经验和平日反诈骗案例,马上意识到老人很可能正在遭遇电信诈骗,随即将情况反映给现场管理人员。现场管理人员了解了基本情况后,立即联络了辖区内的反诈民警。在民警到达现场后,网点工作人员与民警一同对老人办理的业务进行再次核实,最终老人透露近日接到自称是中央部门工作人员的电话,并称需要将资金转移至安全账户才能防止被不法分子套现。在民警和银行工作人员的耐心解释下,诈骗被及时阻断。老人紧紧地握住民警和银行工作人员的手说:“真是太感谢你们了,要不是你们,我们一辈子的血汗钱都要被骗走了!”

警银协作有效筑牢了金融诈骗的防线,是“金融为民”的又一有力实践。青岛工行开发区第二支行不断强化反诈能力,将反诈与日常工作紧密结合,成功阻拦多起网络诈骗案例,赢得了广泛认可。

防范电信网络诈骗宣教是守护市民“钱袋子”的重要路径,开发区第二支行聚焦重点群体,定期组织青年员工走进社区开展社区金融知识宣讲,现身辖区以案说法,向老年人介绍多种类型的养老诈骗典型案列,同时积极联合青岛开发区公安部门,以漫画的形式,为老年客群详细讲解防诈、反诈知识,用心守护“市民钱袋子”。

初心如炬,使命如磐,青岛工行始终坚守人民金融底色,正以自身高质量发展的确定性,扎实推进“人民满意银行”建设,奋力争先,未来可期。

观海新闻/青岛早报记者 杨忠