



探索服务与文化魅力

岛城青年学子近距离接触金融行业

金融消费者权益保护是金融工作人民性的集中体现,更是维护金融安全、增进民生福祉的重要基石。为更好弘扬“消保为民”的金融文化价值,创新金融服务社会需求的实践路径,今年3月消费者保护月期间,青岛早报聚焦金融诚信品牌的坚守和作为,积极开展消保服务立体宣传和金融文化体验活动,树立金融诚信品牌服务典范。

“青创一新”青年社会实践活动是“3·15”特别策划的重要内容,主办方携手青岛大学的学子们,定向走进了国有行、股份行和城商行代表机构,亲身体验金融行业的文化与服务,活动取得了积极成效。此次活动旨在为青年学子搭建一个近距离接触金融行业的平台,帮助他们深入了解金融行业的社会角色与责任,激发学生的金融意识与创新思维。从日照银行的儿童友好服务到农业银行的便民服务实践,从工商银行的金融安全教育到浦发银行的数字金融创新,在一天的行程中,学生们不仅开阔了眼界,还深刻感受到了金融行业的多样性与社会责任,为未来的职业规划和个人发展提供了宝贵的经验。

日照银行青岛分行: 打造儿童友好银行

3月6日上午9点,学生们来到位于香山路的日照银行青岛分行。踏入银行大厅,宽敞明亮的空间,温馨舒适的布局让人眼前一亮。日照银行的相关负责人向学生们介绍了银行的发展历程和取得的荣誉。“日照银行成立于2000年12月,经过多年的稳健发展,从一家地方性银行逐步成长为在区域内具有重要影响力的金融机构。我们始终坚持‘打造精品银行,成就百年老店’的愿景,不断提升金融服务水平。”在发展过程中,日照银行凭借优质的服务和创新的理念,在金融科技、普惠金融等领域取得了显著成绩。

值得一提的是,日照银行还是一家儿童友好银行。在银行的一角,专门设置了儿童活动区,色彩斑斓的装饰、丰富多样的儿童读物和玩具,充满了童趣。“我们致力于为儿童及其家庭提供更加贴心、专业的金融服务。”工作人员介绍。在参观过程中,一位同学好奇地问:“作为儿童友好银行,在金融教育方面有哪些举措呢?”工作人员答道:“我们会定期举办金融知识



大学生走进日照银行青岛分行。

农业银行青岛市分行: 乡村振兴+金融服务

3月6日上午10点30分,学生们乘车来到了位于台东的中国农业银行青岛市北第一支行。作为国有大行,中国农业银行在服务乡村振兴和实体经济方面有着丰富的经验。据了解,中国农业银行青岛市北第一支行成立于1988年,是青岛市农行系统成立较早的一家支行。支行位于市北区台东商圈,所在区域人口密集,居民消费活跃、金融需求平稳。

市北一支行的工作人员热情地带领同学们参观了各个功能区域,学生们体验了便捷的金融服务,还积极参与了互动有礼活动。在楼上会议室集中开展了金融知识的普及,工作人员详细介绍了农业银行的历史沿革。“农业银行的发展经历了多个重要阶段,从最初作为国家政府机构的‘三起三落’,到后来向国有商业银行转变,再到顺利实现股份制改革,可以说,农业银行的发展史就是我国金融行业的发展史。”工作人员说道,在场每个人都收到了农行精心准备的典藏书籍,干货满满又颇具仪式感。学子们听得津津有味,尤其对于毕业后有意向进入银行系统工作的学子们,这是一次难得的知识洗礼。



学生们参观中国农业银行青岛市北第一支行。



工商银行工作人员带领学生们参观。

工商银行青岛市分行: 金融安全与消费者权益保护

3月6日下午2点,30多名学子来到了工商银行青岛市分行营业部。作为工商银行青岛市分行的旗舰网点,工商银行青岛市分行在服务创新和文化建设方面有着独特的优势。分行负责人带领学生们参观了以“里院文化”为主题的大厅,并详细介绍了银行在金融安全和消费者权益保护方面的举措。在大厅里记者看到,银行还特别设置了宣传专区,通过宣传手册和互动屏幕,帮助客户学习金融知识,提升风险防范意识。

讲解结束后,同学们积极提问。一位同学问道:“如果不小心遭遇了金融诈骗,应该怎么做才能最大程度减少损失呢?”工作人员回答:“一旦发现被骗,要立即拨打110报警,并尽快联系自己的开户银行,申请冻结账户或止付,防止资金进一步流失。同时,要保留好相关证据,如聊天记录、转账凭证等,以便警方调查。”

在如今的数字化时代,金融诈骗手段层出不穷,大家一定要提高警惕。”工作人员介绍道,“比如常见的电信诈骗,犯罪分子会通过电话、网络和短信等方式,编造虚假信息,设置骗局,诱使受害人转账。”为了让同学们有更直观的感受,工作人员分享了一些真实案例。“有一位客户接到自称是公安局工作人员的电话,说他涉嫌洗钱犯罪,要求他将资金转到指定账户进行‘安全验证’。幸好客户及时向我们咨询,我们判断这是典型的电信诈骗,才避免了财产损失。”工作人员提醒同学们,“遇到这种情况,千万不要轻信对方的身份,一定要及时与警

“我们不仅提供金融服务,还希望通过金融的力量,推动社会可持续发展。”支行负责人表示。学生小张感慨道:“通过这次体验参观,我意识到金融行业不仅仅是数字和交易,更是一份关乎千家万户幸福生活的责任。我希望未来能够加入这个行业,为社会创造更多价值。”



工商银行工作人员带领学生们参观。

青年学子走进金融机构

激发学生们的金融意识与创新思维

浦发银行青岛分行: 数字金融与未来金融的创新探索

3月6日下午3点30分,学子们来到了崂山区的浦发银行青岛分行。一进入银行大厅,智能设备和现代化的装修风格让人感受到浓厚的科技氛围。浦发银行的

工作人员向同学们讲解了银行的各类业务知识。“浦发银行一直致力于金融创新,在数字金融领域取得了不少成果。”工作人员介绍道,“比如我们的手机银行APP,功能



浦发银行工作人员向学生们讲解金融知识。

十分强大,除了常见的转账汇款、理财购买等功能外,还具备智能投顾服务,能够根据客户的风险偏好和财务状况,为客户提供个性化的产品建议。”

在金融安全知识讲解环节,工作人员强调:“随着金融数字化的发展,网络安全风险也日益增加。浦发银行采取了多重安全防护措施,保障客户的信息安全和资金安全。同时,也希望大家在日常生活中,注意保护自己的个人信息,不要随意在不可信的网站或APP上输入个人敏感信息。”

参观结束后,同学们与工作人员进行了交流互动。“数字金融是未来金融发展的重要方向。”浦发银行的工作人员表示,“我们希望通过技术创新,为客户提供更高效、更安全的金融服务。”一位同学问道:“在数字金融时代,银行员工需要具备哪些新的技能和素质呢?”工作人员回答:“除了扎实的金融专业知识外,还需要掌握一定的信息技术知识,具备数据分析和创新能力。只有不断学习和提升自己,才能适应行业的发展。”

青岛大学的小赵同学表示:“这次参观浦发银行,让我大开眼界。数字金融的发展让金融行业焕发出新的活力,也为我们的职业规划提供了新的方向。”

观海新闻/青岛早报记者 于健 摄影报道

工商银行青岛市分行: 消保先行 打造“金融为民”服务新标杆

完善消保体系 筑牢金融为民根基

金融消费者保护工作是一项系统性、全局性的工程,需以系统观念,构建覆盖各层级各条块的消保管理体系,推动全行同题共答、同向发力。

一直以来,青岛工行高度重视消费者权益保护工作,全力构建起一套覆盖全行的消保工作体系,积极营造“全行共同做消保”的良好工作格局。

在组织架构建设方面,青岛工行成立了分行消费者权益保护工作委员会以及办公室,清晰界定各部、各岗位在消保工作中的职责分工,强化责任落实到每一处细节,确保消保工作开展过程中,各项流程都有完善的规章制度可遵循,有充足的依据可支撑。

投诉管理机制的打造上,青岛工行精心构建了全链条式的投诉管理机制。从投诉的受理环节开始,便严格规范流程,到处理过程中的深入调查、积极协调,再到最后的反馈环节,每一步都严谨有序推进,真正做到“件件有落实,事事有回音”,让客户的诉求得到及时且妥善的处理。

通过持续对工作机制进行优化完善,青岛工行切实有效地解决了客户所面临的“急难愁盼”问题。随着一个又一个问题的圆满解决,客户的满意度不断攀升,进一步夯实了青岛工行在金融服

务领域良好的口碑与形象。

普及金融知识 提升公众金融素养

青岛工行深知金融知识普及的重要性,积极开展形式多样、内容丰富的宣传活动,切实提升公众金融素养。

围绕“一老一小”等重点人群的金融知识需求,青岛工行点面结合、长效发力。针对老年群体,立足营业网点,青岛工行联合并深入社区和养老机构,推出“银发金融大讲堂”“银发财富论坛”等活动,普及金融知识,帮助老年人防范金融诈骗,增强风险防范意识。

针对青少年群体,组织开展“小小金融家”财商教育活动,通过寓教于乐的方式,培养科学理财观念。

青岛工行将民生关切作为金融服务的着力点,多层次服务市民需求。通过“工行驿站”服务点和线上服务平台,常态化提升了金融知识普及的可得性和便利性,同时紧密结合新形势下消费者对金融知识的需求内容,通过“进农村、进

社区、进校园、进企业、进商圈”等一系列形式,将金融知识送到群众身边,并切实解决金融知识普及的“最后一公里”问题,不断提升服务的广度和深度。

创新宣传模式 温情服务千家万户

积极顺应数字化发展趋势,青岛工行创新金融知识宣传模式,通过微信公众号、视频号等新媒体平台,制作宣传短片、漫画长图等,以生动有趣的方式普及金融知识,提升公众的风险识别能力和自我保护意识。

不断满足消费者的金融服务需求,是青岛工行打造“人民满意银行”的重要举措,其中优化线下服务体验是不可缺少的一环。在营业网点设置公众教育区,配备适老设施,为特殊群体提供更加便捷、贴心的金融服务。青岛工行还通过线上线下相结合的方式,不断提升服务温度,让金融知识真正走进千家万户。

近年来,青岛工行制作的《防范电信诈骗,守护您的“钱袋子”》系列短视频上线后,迅速引发关注和转发。视频以轻松幽

责编:宋振涛 美编:李萍 审读:侯玉娟

的生活带来了很多便利。通过与工作人员的交流,我了解到金融行业对人才的要求越来越高,这也激励我在今后的学习中,要拓宽自己的知识面,提高自己的综合能力,为未来的职业发展做好准备。”

通过这次“青创一新”体验体察活动,青岛大学的学子们不仅深入了解了银行的运作与服务,还感受到了金融行业的社会责任与创新精神。一位学生表示:“这次活动让我对金融行业有了全新的认识。未来,我希望能够加入这个行业,为社会创造更多价值。”

据了解,“青创一新”青年社会实践品牌通过组织青岛大学的学子走进金融机构,不仅为青年学子提供了一个了解金融行业的平台,也为金融机构注入了新的活力与思维。下一步,青岛早报将持续开展此类活动,为青年搭建实践平台,促进青年发展友好型城市建设。此外,诚信月期间,青岛早报将开通金融诉求专线,联合监管部门强化消费维权,优化消费环境,全面提振消费,为促进岛城高质量发展提供强劲动力。

打造特色服务 厚植金融为民情怀

今年初,一位行动不便的张大爷因需要办理社保卡激活业务,但无法亲自到网点办理。青岛工行获知需求后,立即安排工作人员携带移动设备上门服务。工作人员耐心指导张大爷完成业务办理,并详细讲解了社保卡的使用方法。张大爷感动地说:“工商银行的服务真贴心,解决了我的大难题!”

青岛工行始终坚持以人民为中心的发展思想,在维护消费者权益方面推出了一系列特色服务举措,不断厚植“金融为民”的服务情怀。

完善硬件服务设施。青岛工行在辖内所有网点设置了无障碍通道和无障碍卫生间,为残障人士提供便利。优化服务,有效触达“急难愁盼”。青岛工行针对老年客户,推出“爱心窗口”服务,优先办理业务,减少排队时间;同时,积极为行动不便的客户提供上门服务,切实解决他们的实际困难。这些举措不仅体现了其对特殊群体的关爱,也展现了国有大行的社会责任担当。

观海新闻/青岛早报记者 孙月红