



近几年,银行机构正悄然打破大众对“银行”的传统认知。它们不再仅仅是处理存取款、理财业务的金融机构,而是化身便民服务的“补给站”、儿童成长的“陪伴者”、公益科普的“传播者”,以多元化、有温度的服务深度融入社区生活,切实践行“金融为民”的服务理念,为青岛市民的生活增添了诸多便利与温暖。

# 看银行网点的“七十二变”

便民服务、守护童年、公益科普……从金融柜台到生活驿站 青岛银行业用“暖实力”圈粉

## 便民服务“卷”出新高度 从“跑断腿”到“家中坐”

“以前缴水电费总忘,现在用青岛银行APP一键签约自动缴费,再也不用担心大门被贴单了!”家住市南区的王女士笑着说道。青岛银行依托手机银行平台,在“生活”频道开设生活缴费、社保查询、公积金办理等服务板块,用户足不出户就能完成水电燃气费缴纳、电子社保卡申领、公积金余额查询与提取等业务,彻底改变了以往“跑断腿、排长队”的办事模式,让“人在家中坐,业务线上办”成为现实。

除了线上便捷服务,多家银行更将便民举措延伸至社区“最后一公里”。日照银行青岛分行创新推出“暖鑫生活帮”社区便民服务模式,走进香港路社区帮居民免费量血压、洗眼镜、磨刀,贴心服务吸引了众多老年居民参与,工作人员主动帮扶行动不便的老人,让服务充满“敬老温度”。针对老年群体易遭遇金融诈骗的痛点,工作人员通过真实案例讲解、发放反诈手册,重点普及养老理财骗局、虚假投资陷阱等知识,手把手指导老人辨别诈骗话术,全力守护老年居民的“养老钱袋子”。

中国农业银行青岛崂山第二支行则用一次“上门服务”诠释了金融的温度。临近下班时,该行客户经理刘奇汶接到张大爷的求助电话,其老伴因长期卧床无法激活新办的社保卡,导致养老金迟迟无法取用。营销副行长姜勋当即决定上门办理,次日一早,两人携带移动终端设备,爬上六楼老式居民楼。在张大爷家中,刘奇汶耐心引导老两口完成社保卡激活操作,还细心教二老通过短信查询养老金到账情况。“以前都是麻烦邻居帮忙去药店现金买药,现在有了能用的社保卡,我自己就能去社区医院刷卡取药了!”张大爷说。

青岛农商银行更是将便民服务延伸至户外劳动者群体。今年的三伏天里,该行依托网点优势,在各支行打造“爱心驿站”:李沧支行的驿站免费提供绿豆水、湿巾、休息座椅及充电服务;西海岸分行营业部为环卫工人准备矿泉水、毛巾、藿香正气水等防暑物资;胶州开发区支行的“户外劳动者驿站”自2018年设立以来,除常规服务外,还开展金融知识小课堂;城阳支行为环卫工人送上防暑礼包;即墨支行联合当地市场监督管理局,为外卖骑手送去80箱矿泉水和金融知识手册……“天气这么热,能在驿站歇歇脚、喝口水,心里特别感动,觉得自己的付出被看到和认可了。”一位环卫工人说。此外,青岛农商银行胶州支行还将“移动现金服务工作站”开进秧歌城广场,提供小面额兑换、残损币回收、反假币宣传等“一站式”服务,活动当天共兑换小面额纸币793元,切实解决了居民现金使用中的实际问题。

## 银行变身“遛娃胜地” 解锁金融网点隐藏玩法

“妈妈,下次我们还来银行参加财商训练营好不好?拓印游戏太好玩了!”在



银行工作人员讲解金融诈骗知识。



在农行青岛市北第一支行营业部工会驿站,工作人员向市民普及金融知识。



日照银行打造儿童友好银行。

日照银行青岛分行的儿童友好金融实践基地,刚结束活动的小朋友拉着家长的手说道。近年来,日照银行青岛分行积极响应青岛市“建设儿童友好城市”号召,推进适儿化打造,建设儿童友好金融实践基地,实现儿童金融服务特色化、主题化、专业化和场景化。近5年,该行组织开展200余场金融研学活动,触达6000余人次,还荣获青岛市金融行业首家全国研学旅行基地授权。

在儿童金融教育方面,日照银行自主研发“货币发展”“北海银行”“三个钱罐子”等课件,创新开展“人民币的奥秘”“财商教育训练营”“拓印游戏”等课程,配备儿童版行服、玩偶服,在寒暑假开设冬夏令营,以打卡、闯关等趣味形式激发儿童参与热情。网点内,儿童亲子陪伴区、金融知识问答互动踩吧、VR互动体

验区、货币发展展示区、算盘演变展示区等特色功能区一应俱全,“钱的奥秘”“童声嘹亮”主题房间里,书籍、玩具为孩子打造专属空间,让银行网点变成了儿童成长的“乐园”。在公益关爱上,该行员工化身“爱心家长”,陪伴留守、失依、孤儿等特殊儿童,开展“微心愿圆梦新市民困境儿童”“点亮星空”系列活动,中高考期间还推出免费专车、爱心助考驿站,2023年其儿童主题活动案例入选青岛市首批儿童友好创新案例。

北京银行则以“京苗计划”儿童综合金融服务为核心,秉持“时光、陪伴、成长”理念,打造“1+2+N”特色服务体系。“小京压岁宝”“小京卡”“小京宝贝计划”等专属产品,为孩子成长提供金融支持;“京苗俱乐部”共创平台,链接金融启蒙、文化传承、社会公益等资源,

在孩子与家长、社会、财富之间搭建桥梁。自2021年起连续三年开展“京心关爱·播种希望”活动,结对帮扶青岛北京路小学;通过银媒合作,亮相青岛动漫节,开展免费赠票、趣味打卡、公益市集等活动,覆盖10万人次,打破动漫与金融的“次元壁”,让金融知识以更生动的形式走进青少年生活。

## 公益科普“摆地摊” 守好百姓“钱袋子”

在青岛的各个社区、街头,由银行打造的公益科普驿站,正成为传递金融知识、守护市民财产安全的重要阵地。这些驿站不仅为市民提供休息、补给的场所,更通过多样化的科普活动,提升市民的金融素养,筑牢防范金融风险的“防火墙”。

青岛农商银行各支行的“爱心驿站”,在为户外劳动者提供饮水、歇脚、防暑物资等服务的同时,同步开展金融知识科普。胶州开发区支行的驿站定期举办金融知识小课堂,工作人员用通俗易懂的语言,为环卫工人、快递员等群体讲解防诈骗、理财知识;即墨支行在为外卖骑手送去矿泉水的同时,把“移动现金服务工作站”开进社区,工作人员主动向过往市民递上宣传折页,细致讲解人民币防伪特征、硬币兑换政策、残损币鉴定标准及防范假币诈骗技巧,不少老年居民听完后直呼“涨知识”,表示“以前总担心收到假钱,现在知道怎么辨别了,心里踏实多了”。

日照银行青岛分行在“暖鑫生活帮”社区活动中,将公益科普与便民服务紧密结合。针对老年居民金融知识薄弱、易受诈骗的特点,工作人员结合近期高发的养老理财骗局、虚假投资陷阱等案例,用“身边事”警示“身边人”,还现场发放反诈手册,手把手教老人识别诈骗话术,比如“承诺高收益的养老理财要警惕”“陌生链接不要点”等实用技巧,帮助老年居民提升风险防范意识。活动现场,一位老人说:“以前总有人打电话推荐‘养老项目’,说能赚大钱,今天听了讲解才知道是骗局,以后肯定不会信了。”

北京银行青岛分行则通过“京苗俱乐部”“银校合作”等渠道,将金融科普融入儿童教育与亲子活动中。在与学校合作的活动中,工作人员通过趣味互动游戏,向孩子们讲解货币的起源、正确使用零花钱的方法,培养孩子的财商意识;在动漫节等年轻群体聚集的场合,设置金融知识宣展区,开展消保反诈宣传,向青少年普及网络诈骗、校园贷等风险知识,引导他们树立正确的金融观念。此外,北京银行还联合青岛市妇联,在关爱“春蕾女童”的活动中,同步融入金融启蒙内容,帮助女童从小建立金融安全意识。

从便民服务到儿童成长守护,再到公益科普传递,青岛银行业正以全新的姿态走进市民生活。它们打破了传统银行的刻板印象,将“金融为民”的理念融入每一项服务、每一次活动中。未来,随着服务模式的不断创新与升级,岛城各大银行将继续深度融入社区,为市民提供更优质、更贴心的服务,书写金融助力民生发展的新篇章。

青岛早报/观海新闻记者 于捷 摄影报道