动动手指,为“好口碑”点赞!

2026—2027年青岛市金融行业“口碑品牌”发布活动正式启动

“口碑”即为实力,“认可”赢得发展。历经十六载深耕与积淀,“青岛金融行业口碑品牌”发布活动已成为媒体财经类活动中深具权威、覆盖面广、影响力强的活动之一,澎湃着行业发展的无限动能,激荡着城市进阶的“一池春水”。即日起,2026—2027年青岛市金融行业“口碑品牌”发布活动点赞平台正式上线,点赞活动将持续至2027年1月底,欢迎广大市民踊跃参与。

作为现代经济的核心,金融在推动经济高质量发展、满足人们对美好生活向往中肩负重要使命,提供重要支撑。岛城100多家金融机构各展所长,倾力赋能千行百业,以专业金融活水浇灌实体经济,以有温度的服务守护千家万户。一批批“口碑人物”扎根金融服务一线,他们是柜台前耐心讲解产品、提醒金融风险的客户经理;是奔走在园区、商圈,为小微企业纾困解难的普惠专员;是深耕财富管理领域、理性引导市民科学理财的金融顾问,他们用专业能力和为民初心帮助市民解决财富管理、风险保障、融资发展等实际问题。不断涌现的“金融好故事”,为“金融为民”写下了最真实、最温暖的时代篇章。



口碑藏于细节,信任源于体验。口碑不是华丽的宣传口号,而是藏在每一次服务体验之中:是银行网点里便民设施带来的暖心服务,是特殊群体办理业务时周到贴心的绿色通道;是保险事故发生后高效便捷、一诺千金的理赔守护,为家庭筑牢风险防线;是证券机构理性客观的投资陪伴,引导投资者树立长期、理性的投资理念;是普惠金融下沉延伸,为小微企业、个体工商户送上低成本、高效率的融资支持。每一次咨询、每一笔业务、每一次帮扶,都是市民与金融机构之间信任的联结,无数真实美好的服务体验,共同构筑起青岛金融品牌最坚实的口碑基石。市民的热情点赞,既是对优秀金融机构和专业服务者的肯定,也将转化为推动行业提质增效、更好服务百姓的力量。

活动期间,主办方将充分发挥主流媒体桥梁作用,持续推出活动报道、“口碑人物”展示和“金融好故事”专题内容,深入挖掘岛城金融机构服务实体经济、惠及社会民生的创新实践,全面展现青岛金融行业的责任与担当。为更广泛倾听民声、汇聚民意,本报将以青岛早报热线(82888000)、邮箱(zaobao126@126.com)、微信等多种方式,持续为岛城金融机构及优秀个人搭建展示平台,为广大消费者推荐值得信赖的银行、保险、证券机构。

参与投票 微信扫码

口碑人物

金融是服务社会民生、助力美好生活的重要力量,其本源价值在于为民、利民、惠民。当前,青岛市第十六届金融行业“口碑品牌”发布活动持续深入开展,广大市民踊跃参与,以点赞传递信任,以口碑丈量服务。在这场贴近民意的互动中,一批扎根一线的“服务明星”脱颖而出,为“金融服务如何做到百姓心坎上”提供了生动注脚。

建设银行青岛市分行始终秉持“专业创造价值”的核心服务理念,持续锻造高素质、专业化、有温度的服务团队,通过专业、高效、暖心的金融服务,切实解决客户急难愁盼问题,在一次次真诚互动中搭建金融与民众的“连心桥”,深刻诠释了“金融为民”的责任情怀,赢得了社会各界的广泛认可与赞誉。

建设银行青岛市分行:
百姓口碑铸品牌 温情服务暖万家


于淼淼


谢文娟


庞高飞

办实事 专业守护赢信赖

服务无小事,责任显担当。建设银行青岛董家口支行大堂经理于淼淼,在日常工作中兼顾业务专业性与服务温度,用心解决客户难题、守护客户资金安全。

一个工作日的下午,一位老年客户匆忙来到网点,执意要将卡内五万元定期存款转出。于淼淼观察到客户神色慌张、言语急促,询问转账用途时,客户含糊其辞,只说是亲友急用,催促她尽快办理。结合反诈工作经验,她立刻警觉起来,判断客户大概率遭遇了电信诈骗。于淼淼没有直接拒绝业务,而是耐心安抚客户情绪,放缓办理节奏,用通俗的语言对客户讲解常见的养老理财诈骗、冒充熟人诈骗等套路。经过细致沟通,客户终于说出实情——他接到陌生电话,对方谎称可以办理高息养老补贴,要求转账验资。随后,于淼淼逐一拆解骗局漏洞,展示真实诈骗案例,帮客户梳理风险点,同时协助客户拉黑诈骗号码。她还结合老年人金融消费特点,手把手教客户识别电信诈骗、守住资金安全的小技巧。客户彻底醒悟后,感到十分后怕,对她的细致提醒连连道谢。

于淼淼以“以专业彰显担当,用热情传递温暖”为宣言,在厅堂一线筑起了一道坚实的反诈防线,切实履行了金融从业者的社会责任,彰显了建设银行以客户为中心的服务宗旨。

暖民心 贴心服务解民忧

从厅堂引导到业务经办,她干一行、爱一行、专一行,凭借出色的业务能力和服务热忱,成为老年客户心中最信赖的“金融伙伴”。她就是建设银行崂山支行客服经理谢文娟。

入职一年多以来,谢文娟始终坚守厅堂服务一线,将老年客户、特殊群体客户作为重点服务对象。近日,一名独居老年客户急匆匆走进网点,想要查询养老金到账情况并办理转账业务。由于老人不熟悉智能设备操作,多次尝试均未成功,十分着急。谢文娟第一时间主动上前安抚客户情绪,将老人引导至劳动者港湾落座并递上温水,耐心倾听客户诉求。考虑到老人年纪大、视力较差、理解较慢,她全程放慢语速,一对一细致讲解业务流程,协助客户完成业务操作。办理业务过程中,她坚守合规底线,认真核实转账用途,结合典型反诈案例,耐心向老人普及电信诈骗知识,提醒老人警惕陌生转账风险,守护好自身养老资金安全。业务办结后,她贴心为老人讲解手机银行查询、生活缴费等基础功能,用简单易懂的方式反复指导,方便老人后续自主办理业务。

谢文娟以“温情服务暖人心,初心坚守绽芳华”为准则,在平凡岗位上如一颗“温暖的螺丝钉”,深深扎根于服务一线,用耐心化解矛盾,用真诚传递建行温度,充分展现了建行人良好的服务风貌与职业素养。

显担当 真情搭建连心桥

“我代表自己和家人,想特别表扬一下建设银行的庞高飞同志……”近日,青岛早报口碑热线接到市民致电,对建行青岛清江路支行副行长(营运主管)庞高飞的服务表示由衷感谢。

去年10月某日,清江路支行接到客户李女士的求助电话。李女士独自照料残疾老人,急需资金支付住院费用,而老人银行卡被锁定了。接到诉求后,庞高飞第一时间耐心安抚客户情绪,仔细询问老人身体状况以及业务需求。在严格遵守业务规章制度的前提下,她迅速协调安排工作人员提供上门服务,及时顺利解决了银行卡锁定问题。

业务办结并不意味着服务结束。上门员工返回网点后,第一时间向庞高飞反映了该客户家庭面临的实际困难。庞高飞把客户的难处记在心上,主动联系李女士,耐心帮助其分析老人长期住院的费用负担。在了解到持有青岛社保卡可享受部分费用减免政策后,她主动提出再次上门为老人办理青岛社保卡。老人社保卡顺利发卡并激活后,庞高飞仍持续为客户答疑解惑,提醒社保卡使用、资金存取等相关注意事项。长期独自艰难照料老人的李女士深受感动,事后专程来到清江路支行,为庞高飞送上锦旗,以表达由衷的谢意。

庞高飞从业16年来深耕营运一线,恪尽职守、严谨务实,以扎实的业务能力把控运营风险,凭借突出的工作成效获评2025年度总行级渠运条线先进个人。她用耐心、细心与责任心践行党员的初心使命,以有温度的服务撑起民生“幸福伞”,彰显了国有大行的责任与担当。