

工行青海省分行

金融服务多点开花 践行责任彰显担当

本报记者 张艳艳

在金融服务的广阔领域中,中国工商银行青海省分行始终秉持着“以客户为中心”的服务理念,积极履行社会责任,不断创新服务模式,在多个维度为客户和社会带来了实实在在的便利与支持。从社区金融知识普及到特殊群体金融服务优化,从助力企业发展到民生服务升级,工行青海省分行的一系列举措如同一颗颗璀璨的明珠,照亮了金融服务的各个角落。

聚焦消费场景

扎实促进消费

工行青海省分行以“打造人民满意银行”为核心,不断深化“权益在身边”的利民形象,努力在促消费、惠民生中有效发挥金融“主力军”作用,围绕人民群众生活消费场景,精准运用数字化运营平台,采用千人千面数据策略,形成有效创新实践。2024年以来累计投放个人信用消费贷款16亿余元。先后开展了“爱购抖音年货节”“接福迎春过大年”“情暖银龄 敬长日”“爱购美团 花漾芬芳”等各类深入人心的活动。积极与本地企业合作,资源叠加加大惠客力度,联合王府井等省内头部商业进行促销,借助“传统+新型”“线上+线下”渠道开展多场景多轮次宣传,持续为全省人民群众的生活消费注入新活力。搭建“爱购青海-信用卡成长体系+”系列促销活动,2024年以来累计41.8万人次参与活动,实施分期利率优惠,多渠道宣传促销优惠,投放各类分期产品,重点支持居民家装、家居、购车等高品质消费。助力大美青海文旅产业消费,依靠工银集团产品和科技优势,加大大美青海文旅产业发展服务力度,积极参与区域文旅行业商户支付环境的优化和完善,酒店等商户收单服务业务触达海西州大柴旦。升级大美青海信用卡核心权益,发卡量超过4万张,以小卡片助力宣传大美青海文旅品牌,实现消费场景与金融服务的深度融合,扎实践行金融为民、金融惠民。

融合铁路场景

创新金融教育

为切实将消费者权益保护工作落到实处,在2025年3·15国际消费者权益日来临之际,工行青海省分行联合中国铁路青藏集团有限公司于3月10日至11日在西宁火车站、德令哈火车站、格尔木火车站及两天的C891列车上同步开展了别开生面的金融消保知识宣传活动。活动以“天路格桑花·金融消保知识宣传”为主题,创新打造“金融教育+铁路场景”融合模式,以实际行动筑牢群众金融安全防线,提升群众消保意识。活动现场热闹非凡,西宁火车站候车大厅内,工行青海省分行创新设计消保知识挑战赛,以新奇有趣的互动环节吸引了众多旅客驻足参与。以“杀猪盘”“冒充公检法”“虚假征信”等诈骗形式替代传统字母的“反诈擦亮眼”视力表,考验旅客们的“防骗视力”;“一击致命”权益套圈答题挑战,寓教于乐普及维权知识;“幸运大转盘”快问快答,参与者随机抽取反诈考题,边玩边学。活动通过沉浸式互动,巧妙利用碎片化时间提升公众金融权益维护意识,收获广泛好评。3月11日,随着列车的气笛长鸣,“天路格桑花·金融消保知识宣传”满载着旅客启程。车厢里,随行的工行青海省分行消保宣讲团队成员正在向旅客宣讲金融知识。“请问出租出借银行卡最高可处多少年有期徒刑?”“三年!”一名旅客抢答成功,他手里扬着奖品喊着同伴:“快来参与答题!”旅客张女士不禁点赞:“这些宣讲环节特别有意思,让我们在坐车的时间里,轻松学到了实用的金融知识。”

弘扬雷锋精神 普及金融知识

3月4日,工行西宁城西支行积极响应弘扬雷锋精神的号召,深度参与学院巷社区主办的“传承雷锋精神 共建和谐家园”雷锋月启动仪式。活动现场,工作

员支起宣传展板、摆放宣传资料,以饱满的热情迎接社区居民。他们穿梭在人群中,向居民们发放涵盖防范非法中介、个人信息保护、防范金融诈骗、理财风险识

别等内容的宣传手册。针对老年群体,工作人员耐心细致地讲解常见养老诈骗手段,结合真实案例分析作案手法,提醒老人们遇事多与子女商量,切勿轻易转账。对于年轻居民,则侧重于普及网络支付安全和理性消费观念,避免陷入过度借贷的陷阱。此次活动不仅践行了雷锋精神,更切实提升了社区居民的金融素养和风险防范意识,有效保护了消费者的合法权益。

优化老年服务

传递金融温暖

工行青海省分行积极响应国家应对人口老龄化政策,结合青海地区实际情况,打造了青海分行首家养老金融特色旗舰网点——西宁泰宁花园支行。该网点在出入口、工行驿站、客户等候区、公众教育区、智能服务等区域融入适老化元素,设立无障碍通道、无障碍卫生间、爱心窗口与绿色通道,配备轮椅席位及适老化扶手,为老年客户提供全方位细致、温馨、周到的金融服务。在日常服务工作中,该网点将适老服务作为首位,配备充足的人工柜口,优化交易处理流程,同时配备最新、功能较为齐全的便携式设备,支持6大类150余种业务办理,能为无法来网点办理业务的老年客户及时提供上门服务。在业务高峰期,网点提前做好老年客户错峰引导、弹性工作时间、排队关爱服务等特殊安排,减少排队时间、提升等候体验,及时关注并积极响应客户排队、业务办理受阻等环节的服务需求,助力“银发族”从“老有所想”到“老有所享”。



打造订餐项目

服务患者需求

针对青海省内某医院传统患者订餐服务效率低下、流程繁琐的问题,工行青海省分行与该医院携手合作,推出首个“一床一码”线上下单、线下配送的聚富通智慧订餐项目。患者及家属通过微信扫描床头二维码即可进入订餐界面,根据医

院食堂每日餐品安排进行选择。线上下单后,订单信息实时传送到医院食堂,工作人员准备餐品并通过院内配送系统送至患者床位,极大提升了患者用餐体验。通过科技与金融服务的结合,依托聚富通平台,成功实现便民服务升级,为金融服

务在保障民生中的应用树立了典范。

工行青海省分行在金融服务的道路上不断探索创新,无论是服务社区居民、特殊群体,还是助力企业发展、改善民生服务,都取得了显著成效。未来,工行青海省分行将继续秉持金融为民的初心,以更加丰富多样的服务举措,为地区经济发展注入源源不断的金融活力,在践行国家金融战略、服务民生福祉的道路上书写更加辉煌的篇章。

锦旗飘扬映初心

优质服务暖人心

3月10日,工行西宁城中南路支行收到一面写着“微笑服务暖人心 热忱周到显真情”的锦旗,烫金大字格外醒目,是感谢也是对工作的肯定。原来,一位客户因前往其他银行办理贷款时急需工行提供相关资料,关键时刻,网点副主任申媛龄第一时间为客户打印所需资料,并耐心细致地协助解决问题。如今客户贷款已顺利通过审批,对申媛龄的优质服务表示高度认可与诚挚感谢。这面锦旗不仅是对申媛龄个人的肯定,更是客户对工行城中南路支行优质服务的认可。在工行,像申媛龄这样坚守岗位、用心服务的员工还有很多,他们以实际行动诠释着金融为民的初心与担当。

投放“制造e贷”

助力企业发展

某从事产品研发与生产的专精特新企业,在扩大生产规模、购买原材料等方面出现资金缺口。工行青海省分行了解情况后,迅速组织专业团队,“手把手”引导测信用额度,“面对面”沟通融资需求,为其量身定制“制造e贷”融资方案。通过高效审批流程和精准风险评估,在3个工作日内即为企业成功发放贷款300万元,切实解决了企业燃眉之急。此次“制造e贷”的高效落地,是工行青海省分行服务制造企业的体现,也是落实小微企业融资协调工作机制的重要创新。