

中国银行青海省分行：

坚守初心使命让金融真正为民惠民便民

本报记者 一丁

金融为民、金融惠民、金融便民不仅是简单的理念口号，更是金融发展的核心宗旨与归属。中国银行青海省分行以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，深刻领悟金融工作的政治性与人民性，围绕为民办实事、支持提振和扩大消费、维护金融消费者合法权益等关键领域，全力打造高效、便捷、安全的金融服务体系，为现代化新青海建设注入源源不断的高质量金融动力，书写金融服务的崭新篇章。



金融为民

竭诚服务金融消费者

消费者权益保护常态化绝非一句简单的口号，中国银行青海省分行用持之以恒的坚守，诠释着这一工作的重要意义。

在宣传教育中，该行把“对内+对外”“线上+线下”“教育+实事”的多元形式贯穿全年开展工作，一方面，深入农村、牧区、商户、社区等地，将金融知识带到百姓身边；另一方面，联合公安相关部门、法律相关单位，依托电视台、电台、网络媒体等线上渠道，用电波扩大金融知识宣传教育辐射半径，为进一步构建安全和谐的金融环境不断添砖加瓦。同时，该行对于不同客户群体也积极筹备不同的宣传教育方案，以进一步帮助消费者对感兴趣的金融产品更了解，对常听到的金融风险更警醒。

作为首批金融纠纷调解室试点单位，中国银行青海省分行积极践行发展新时代“枫桥经验”，将预防为主、调解优先的理念融入金融消费者权益保护工作中。始终坚持“以人民为中心”的理念不动摇，强化金融纠纷源头治理，秉承“能调则调、应调尽调”原则，扎实推进金融纠纷多元化解的宣传和引导，提升消费者的信任度。2024年，累计调解金融纠纷案件200余件，切实维护金融消费者合法权益提供了有力保障。

2024年12月，中国银行玉树藏族自治州支行正式开业，标志着该行在进一步落实金融为民理念上增添了更新动力，在进一步践行金融工作的政治性、人民性，加强服务经济建设、拓宽服务半径方面迈出了重要一步。



金融惠民

推动青海企业腾飞

对于企业而言，解决后顾之忧就是实现成长突破的关键“助推器”。中国银行青海省分行积极探索新渠道和新业务，为全省各类企业的高质量发展贡献金融力量，无论是助力企业“出海”远航，或是服务小微企业，有效减轻企业融资成本，又或是推动跨境业务落地助力企业“走出去”，都展现出该行的金融担当。

2024年，该行深入推进小微企业融资协调机制落实落地，推动信贷资金精准直达小微企业。在产品创新方面，该行依托“银速贷”系列线上融资产品，创新推出“流水贷”“烟商贷”等特色线下产品以及“益农快贷”特色业务场景，线上线下双管齐下，并行完善信贷业务流程。在业务办理过程中，精简授信审批、发放审核业务资料，优化信贷业务提案，极大地增强了

业务质效，提升了基层机构的灵活性和响应速度。融资协调机制落地以来，已为近240家小微企业、500余户个体工商户及1家农民专业合作社提供授信支持，累计授信金额超4.2亿元，有效帮助企业降低综合融资成本，为小微企业的稳健发展注入金融动力。

中国银行青海省分行两次跟随青海省代表团赴香港特别行政区参加两地合作交流活动。2025年，作为青海代表团唯一随行的国有银行，该行着力以金融力量为省内优质企业“出海”搭建坚实桥梁。在港期间，联合中银香港与某企业签订战略合作协议，持续构建“境内+境外+企业”三位一体的金融服务体系，为企业提供全方位的金融服务。

省内一家规模较大、资金需求较高

的进出口企业，曾面临资金周转难题。中国银行青海省分行在了解情况后，积极沟通推动，为客户申请落地贸易外收支便利化试点，并核定了6400万元的信用总量。目前，该单位首笔汇出汇款融资已成功落地，有效缓解了客户的资金周转压力。

此外，中国银行青海省分行还不断优化线上线下支付渠道，以满足客户多样化的支付需求。2024年，该行在西宁曹家堡国际机场成功落地境外来宾支付服务中心，并投放省内首台外币自助兑换机，将支付服务端口前移至外籍人员的“来青第一站”；在辖属网点附近的20余家四星级以上酒店配备外币兑换双语指引牌标语，为入住酒店的外籍人士指明就近的外币兑换网点；在全省范围内新增5家酒店外币代兑点，为外籍人士提供便捷的外币兑换服务。这些举措极大地方便了境外来宾在青海的支付与生活。



金融便民

暖心话老金融服务

在老龄化进程加速的当下，银发客群成为全社会关注的焦点，满足银发客群的金融服务需求，成为银行践行社会责任、提升服务质量的重要任务。中国银行青海省分行高度重视适老服务能力提升，持续推进网点适老化改造，从硬件设施与软件设施两方面入手，打造温馨舒适的适老金融服务环境。

为充分考量银发客群的实际需求，中国银行青海省分行全面完善网点硬件设施配置。目前，所有营业网点厅堂均配备老花镜、轮椅、爱心座椅等敬老设施，客户卫生间也加装了无障碍助起扶手。其中，五家养老服务示范网点更是

着力打造特色养老金融服务场景，不仅设置专属老年客户等候区，还通过配备助起设备、选用适老家具等举措，让老年客户在办理业务时感受到贴心与温暖的服务体验。

在硬件提升的同时，中国银行青海省分行辖属网点的智能柜台设备均已实现适老化功能升级，其交易界面设置了“长者版”专区，让操作界面更加简洁。场景图标、页面字体、弹框、按钮等同比例放大，语音提示音量自动提高，页面超时时间延长，默认手写输入法……各个细节的贴心改变充分适应银发客群的操作习惯，让老年客户能够轻松便捷地使用智能柜

台办理业务。

此外，对于老年客户及家属提出的“定制”服务需求，中国银行青海省分行各个网点工作人员也热情周到地帮助解决。近日，该行接到一位客户来电，称家中老人年纪较大、行动不便，无法亲自前往银行网点办理借记卡业务，而借记卡又影响老人养老金领取及医疗费支付等重要用途。在了解、核实相关情况，工作人员当即启动上门服务应急预案，协调安排工作人员前往老人家中办理相关业务，及时解决了客户的燃眉之急。

新时代赋予金融新使命。中国银行青海省分行将始终坚守金融为民初心，不断提升金融服务水平，在办好惠民实事上积极发力，为青海的经济社会发展持续贡献力量。