

兴业银行青岛分行营业部获评全国“百佳示范单位”，为此次青岛金融系统唯一获评的银行机构——

探寻“顶流”银行网点圈粉的“密码”



■青岛市首家“碳中和”营业网点——兴业银行青岛分行营业部。



■兴业银行青岛分行营业厅对公柜台服务团队。



■兴业银行青岛分行建成全市首个“双碳”金融文化馆。

匠心铸就创新路，百炼成“佳”铸辉煌。近日，中国银行业协会公布“2022年银行业营业网点文明规范服务百佳示范单位”，兴业银行青岛分行营业部从全国20多万家网点中脱颖而出，成功跻身100强，成为此次青岛市金融系统唯一一家获评“百佳”的银行机构。

“百佳”网点含金量有多高？据悉，全国银行业文明规范服务“百佳”网点评选活动自2008年由中国银行业协会组织开展，是目前金融行业唯一一项由中央批准并列入全国创建示范活动项目名录的服务评优评级活动，代表中国银行业服务品牌的最高荣誉，堪称银行业服务的“奥斯卡奖”。获评“百佳”，意味着进入全国银行网点“百强”，“顶流”网点名副其实。摘得“百佳”桂冠有多难？百炼才能成“百佳”。“百佳”代表着中国银行业的最高服务水平，既拥有普通银行网点所具备的功能与服务，又不止于此，创新、探索、优秀都是必不可少的内涵。

2021年，中国银行业协会出台新的管理办法，该创建示范活动由过去两年一次改成五年一次，根据网点环境、网点设施、服务功能、经营业绩、社会责任等9方面指标，先从全国20多万家银行机构网点中评出“千佳”单位1000个，然后在“千佳”单位基础上再评出“百佳”单位100个。一路过关斩将，层层突围，竞争之激烈堪称银行网点的“国考”，各家银行机构都拿出“看家本领”，力求走到金字塔顶端。

银行网点是银行形象的“窗口”，从某种意义上而言，也是核心竞争力、企业文化的重要元素，作为青岛乃至全国银行业的“顶流”银行网点，兴业银行青岛分行营业部圈粉、斩获业界“奥斯卡”的“密码”是什么？

“点绿成金”的奔跑者

兴业银行作为国内首家赤道银行和绿色金融先行者，积极引入绿色金融理念，致力于推动可持续发展和生态环境保护，为绿色经济发展和生态文明建设贡献力量。通过创新金融产品和服务，积极助力企业和个人投资者参与绿色产业发展，共同建设美丽未来。秉承绿色金融理念，执着“点绿成金”成为兴业银行青岛分行营业部最鲜明的特质，自2007年成立至今，在业务发展、网点打造、日常行为中深入践行“双碳”理念，树牢擦亮“绿色银行”的金色招牌，走出一条“点绿成金”的可持续发展之路。

这是青岛第一家通过碳中和认证的金融网点，成为“持证上岗”的合格特色网点。同时，为进一步推广“双碳”理念，分行营业部在网点特设专区，率先打造“双碳”文化馆，从国家“3060”目标提出的高屋建瓴，到总分行绿色金融工作的实践经验，从绿色中国的3DVR身临其境，到日常环保的温馨提示，沉浸式的“双碳”文化体验无不触动每一位访客。这是绿色金融不断创新的“试验田”。2020年11月，青岛分行营业部率先落地全球首单非金融企业蓝色债券，获评青岛市金融创新奖年度唯一一等奖。在深厚的绿色发展基础上，2021年以来，分行营业部乘“双碳”之风，以更大的创新力度实现碳金融领域的率先突破：联合地铁集团发行碳中和超短期债券，并以此落地全国首单挂钩绿色碳中和债的CDS业务；围绕奥帆基地全国首个“零碳社区”建设发放专项绿色贷款，助力青岛绿色城市试点建设；通过搭建“政银保”业务风控模式，联合青岛市住建局、人保财险青岛公司及青岛立信达能源服务有限公司落地

全国首单建筑节能改造保险产品“建筑减碳贷”；抢抓碳排放权交易市场启动机遇，逐一摸排对接辖内首批碳配额企业，累计质押碳配额占比青岛市场50%以上；为青岛市林源苗圃有限公司开辟绿色融资渠道，落地青岛首单林业碳汇贷款。截至2022年6月末，分行营业部已为青岛地铁集团、水务集团、能源集团等超80户绿色金融客户累计提供绿色融资超25亿元，绿色客户及绿色融资规模均位居全市同业前列，示范引领效应日益凸显。

“金融为民”的坚守者

一直以来，兴业银行青岛分行持续深化对金融工作人民性的认识和实践，把以人民为中心的发展理念融入金融服务的点滴工作和日常机制中，助力实现人民群众对美好生活的向往。坚守“金融为民”也是兴业银行青岛分行营业部一脉相承、一以贯之的理念与行动，致力于让“爱在兴业”成为“金字招牌”，与客户、与百姓、与员工相伴成长，共同兴业，让服务的触角，抵达社会需求的深处。为打造百姓更贴心的银行，为更多群众“办实事、解难题、送温暖”，兴业银行青岛分行营业部做深做细每一个服务细节。走进营业部，简洁典雅的装饰和绿意盎然的植物交相呼应，24小时自助银行服务区、智能服务区、公司及现金业务服务区、百富人生理财中心、客户等候区、便民服务区等功能分区一应俱全，焕然一新的厅堂更显温馨与活力，每一处既满足了不同客户所需，也形成了别具一格的独特景观，相辅相成、交相辉映。面对青岛市民越来越多元的资产配置需求，兴业银行青岛分行实施多元化服务，面向贵宾客户，精心打造“百富人生”贵宾理财中心，不仅配备了专属柜台、理财室、电子银行体验区、雾化门等硬件设施，相对独立、功能齐全、温馨舒适、格调优雅的环境和一对一专属服务，生动诠释了宾至如归；面向特殊群体，为老年人特设大字版手机银行、智能机具、键盘等，为行动不便的客户安排无障碍通道、轮椅等，为盲人准备盲文识卡、手写板等，为宝妈们特设温馨私密的母婴室；面对等候区客户，就近设置了公众教育区，以及智能互动屏、智能书吧、爱心专席等，都让客户感受到舒适惬意；面向户外劳动者，倾心打造兴公益“惠民驿站”，涵盖“暖心服务”“红色阵地”“适老助残”“邻里伙伴”四大类主题相关免费服务，休息座椅、饮水机、微波炉等基础设施应有尽有，遮风避雨、解渴解暑、热饭热菜，基本满足了户外劳动者日常所需。服务不止于网点内，网点外的延伸服务同样有温度。聚焦金融消费者核心需求，分行营业部充分利用自媒体、营业网点、手机银行等渠道，采用线上与线下相结合的模式，深入社区、企业等，开展个人信息保护、账户资金安全、防范电信网络诈骗及跨境赌博等宣传教育活动；以“安愉人生”品牌建设为核心，依托网点不断完善和优化适老化服务，与老年大学合作，开展“银发大讲堂”活动，举办多场老年人书画大赛、广场舞比赛等，积极拓展“异业联盟”商户，为他们提供不同场景化服务，聚焦智能化服务，助力老年人跨越“数字鸿沟”，使其充分享受金融发展红利。分行营业部还充分发挥党建引领，依托“红色合伙人”广泛凝聚基层党组织力量，全

面打通普惠金融“最后一公里”，致力创建百姓家门口的红色金融管家：联合社区开展“建党百年”公益电影展映、“百年奋斗路，启航新征程”文艺汇演等多样活动，慰问退伍老兵、孤寡老人等，在与基层多元主体的跨界“合伙”中，惠及百姓更广泛的社会红利也在持续释放。

“赋能城市”的担当者

兴业银行青岛分行营业部是“青岛兴业”的一扇窗，透过它，一个加速布局普惠金融、科创金融、能源金融、汽车金融、园区金融“五大新赛道”，躬身服务城市高质量发展，勇当经济发展的服务者、开拓者、担当者的“青岛兴业”越来越清晰，成为城市不可或缺的“金融之星”。在以金融之智服务城市方面，分行营业部积极参与青岛经济社会高质量发展，不断创新金融产品，树牢擦亮特色名片，作出了市场的“兴业贡献”。普惠金融提质增效，今年上半年牵头对接青岛市政府采购项目，实现政采贷业务全流程线上办理；能源金融创新产品，成为青岛市重点基础设施项目中热集团老旧管网改造项目唯一合作银行，落地第三热力新办公楼光伏项目贷；汽车金融积极探索，为山东省“氢进万家”科技示范工程重点项目落地贷款1000万元。分行营业部还在推进转型中助力共同富裕，打通普惠金融“最后一公里”。聚焦新市民群体，通过建机制、促创新、优服务、提质效，全力以赴为新市民群体办实事、解难题。依托分行首批对接青岛市农民工工资支付监管平台优势，分行营业部不分寒冬酷暑，不论距离远近，坚持深入工地一线为农民工现场开卡，保障他们每月按时足额领取工资。截至目前，已累计通过农民工工资专户代发工资1.49亿元，惠及2337人。同时还为超1000名医院专属陪护人员、网约车司机等提供金融服务，切实为新市民群体办实事、解难题。凝心聚力，务实笃行。在躬身服务地方经济社会高质量发展，与客户共成长过程中，分行营业部也实现了普惠金融的跨越发展——自2020年以来，营业部普惠融资规模及普惠客户均实现翻倍增长，从1.8亿元增至目前的5.44亿元，普惠客户从47户到目前已突破236户，各项普惠指标均位列分行前茅，经营业绩稳步提升。“百佳”只是一个新的开始。一个人走得更快，但一群人可以走得更远，“百佳”创建不是终点，而是一个全新的起点。自今年7月起，兴业银行青岛分行正式启动“百佳”优质服务推广暨星级营业网点创评活动，全面提升网点服务水平和客户体验，让“百佳”优质服务成为兴业银行青岛分行的“金字招牌”，成为青岛金融业一抹耀眼的亮色。正青春的兴业银行青岛分行、青岛分行营业部，必将不负期待！

创建感言

推动整体服务水平再上新台阶

“百佳”网点是银行业规范服务的最高荣誉，总行党委、分行党委将“百佳”创建工作列为2022年一项重要工作，在半年多的时间里，分行营业部及相关责任部门上下联动、密切配合，推动分行整体服务水平再上新台阶，树牢擦亮兴业银行优质服务名片。

——兴业银行青岛分行党委书记、行长 潘峰

“百佳”创建展现了一个团队的力量。在创建过程中，全行上下一条心，大家相互补位，齐心协力主动投入、真心付出、扎实工作、勇于担当。正是这种众志成城、团结协作、敏捷柔性小组的机制，引领兴业银行青岛分行和“百佳”创建工作走得更远、走得更稳、走得更实。

——兴业银行青岛分行零售金融部（财富管理部）副总经理（主持工作） 隋涛

在这次“百佳”创建参评的所有兄弟单位中，兴业银行青岛分行营业部是平均年龄最小的一个团队。这些90后的员工，抛弃骄娇二气，参与到这次创建中来，明确目标，明确责任，凝心聚力、不畏辛苦，自始至终走到现在，大家共同将“百佳”的要求和规范做好，这就是我们这次“百佳”创建最大的意义。

——兴业银行青岛分行营业部总经理 马浩

在这次“百佳”创建过程中，除了分行自上而下凝聚创评合力，更重要的是，我们充分发挥员工主人翁意识，由员工自主制定“百佳”创建激励方案，自主创设最美微笑、最佳进步创评达人、找茬小能手等，实现每位员工既是文明规范服务的践行者，也是优质服务体验的设计者，让员工在创评中实现自我价值、点燃工作激情。

——兴业银行青岛分行营业部总经理助理 王晖

■兴业银行青岛分行营业部开展适老化专属服务。

■为农民工代发工资服务现场。