

聚焦“小”主体 做活“大”文章

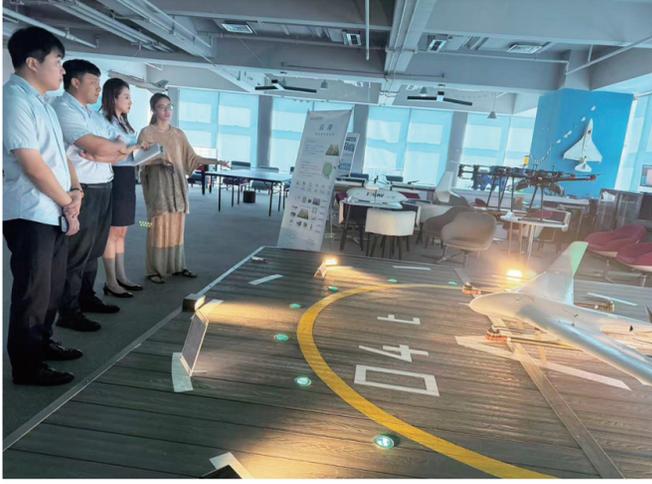
工商银行青岛市分行普惠金融托举小商户成就大梦想

清晨的银鱼巷，咖啡香气与老街韵味交织。在这里经营手作店的王老板刚营业，便迎来了工商银行青岛市分行客户经理。他们带着最新的“更e贷”普惠贷款服务方案，将金融支持的触角延伸至店铺柜台。如今，这样的场景已成青岛各商圈、市场、街区的常态。

作为扎根地方经济的国有大行，工商银行青岛市分行正以全新的服务理念，推动着金融机构与个体工商户关系的改变：从“坐等客来”到“主动上门”、从“标准产品”到“量身定制”。这场普惠金融的变革正以最温暖的方式浸润着岛城创业者的梦想。



■青岛工行普惠服务团队深入市场精准营销。



■青岛工行培育科技企业晋升专精特新“小巨人”。

精准触达 让金融服务“走街串巷”

“以前是我们找银行，现在是银行找我们。”在青岛市北区经营便利店的张先生，道出了众多个体工商户的共同体验。这一角色转变，不仅为商户节省了时间成本，更让金融服务变得“触手可及”。

变革的起点，是对传统服务模式的反思。工商银行青岛市分行意识到，个体工商户作为市场经济的“毛细血管”，具有分布散、规模小、需求碎片化的特征，传统网点服务难以覆盖其真实诉求。要打通“最后一公里”，必须主动走出柜台，将服务阵地迁移至商户经营的核心场景。基于这一判断，该行启动金融服务“下沉战略”，把标准化的营业厅转化为流动的服务单元，实现金融服务的精准触达。

今年在推动“支持小微企业融资协调工作机制”期间，80支“普惠青岛先锋队”成为服务下沉的核心力量，累计走访小微企业、个体工商户及“三农”经营主体超2.2万户，他们活跃在青岛的街

巷里，为小商户们讲解优惠的贷款政策、便利的普惠产品、指导商户线上申贷，让商户们在店里就能完成融资“输血”。

此类服务并非短期举措，而是建立在个体工商商户融资痛点深度研判基础上的长效机制——个体工商商户多属“小微中的小微”，普遍存在抵押物缺失、财务体系不规范、信用信息不完整等问题，传统融资模式难以匹配。为此，工商银行青岛市分行坚持“靠前发力”，以“千企万户大走访”“金融小咖小微行”“普惠先锋行动”等专项行动为抓手，推动客户经理化身“金融顾问”，深入市场、商圈为商户送去服务。走访中，他们不仅记录企业经营数据，更细致倾听商户发展规划与资金诉求；早餐店经营者需流动资金采购食材，服装店店主面临换季备货压力，汽修厂经营者计划更新设备……这些具体而微的需求，均被纳入服务清单并精准匹配方案。

为进一步提升服务精准度与时效性，工商银行青岛市分行构建起“分行—支行—网点”三级联动机制。分支行负责人牵头带队，主动对接地方政府部门，实时掌握惠企政策动态与企业需求清单；网点客户经理结对深入园区、社区、乡村，将普惠金融政策与产品精准送达经营主体。以工商银行青岛高科园支行为例，该行组建“分管行长+部门负责人+网点负责人+专职客户经理”的普惠服务团队，针对重点商圈目标客户清单开展“一对一”精准营销，不仅提供适配金融产品，更结合商户经营周期设计适配的还款方案，实现服务速度与温度的双重提升。

这份对普惠金融的坚守，也为工商银行青岛市分行赢得市场认可，截至2025年9月末，其普惠贷款余额超430亿元，服务经营主体超2.3万户。这份成绩单，既是金融服务能力的有力证明，更是该行与万千市场主体协同发展的生动见证。

产品创新 为企业商户“量体裁衣”

在工商银行青岛市分行的产品创新理念中，普惠金融要实现从“大水漫灌”到“精准滴灌”的跃迁，金融产品就不再是简单的标准化输出，而必须学会说市井“方言”，为行业、商圈乃至不同成长阶段的企业“量体裁衣”，实现金融活水的精准直达与高效滋养。

银鱼巷的“更e贷”创新，正是场景化产品的典型样本。2020年银鱼巷启动改造后，保留历史风貌的同时引入潮牌、文创商户，成为青岛“网红地标”。工商银行青岛市分行工作人员在跟进时发现，街区运营方为维护品质，与商户签订3至5年长期租约，一次性预付租金给中小商户带来了巨大的资金压力。

针对这一痛点，银行为其定制了“智慧街区系

统”结合特色信贷产品的解决方案：先通过系统实现商户经营数据归集，再依托数据为优质商户开发纯信用、线上化的“更e贷”，商户无需抵押，凭经营流水即可快速获贷，有效缓解了租金压力，也让金融服务融入了街区经营生态。

这种场景化创新思路，在不同领域持续延伸。针对社区商圈商户“资金需求急、使用周期短”的特点，该行推出“随借随还”的“小额e贷”“商户贷”等灵活度高、线上申贷的普惠产品，商户可根据每日营收灵活还款，降低资金闲置成本；针对“专精特新”、高新技术企业“轻资产、高成长、强创新”的特性，创新推出“青e贷”“科创成长e贷”“人才e贷”适用于科技小微企业的融资产品，将技术

专利、人才资质等“无形资产”转化为融资信用；针对优质房产抵押的客户，优化“网贷通”产品，实现“额度高、期限长、循环用、利率低”的贷款，循环额度期限最长10年，额度最高3000万元，匹配企业长期发展规划。

企业的成长故事，印证了定制产品的价值。青岛某家居科技公司作为“省级‘专精特新’企业”，去年因订单激增与研发投入面临资金缺口。工商银行青岛市分行工作人员在走访中，未因企业“轻资产”却步，反而看重其核心团队的技术优势，以“人才e贷”为核心定制1000万元融资方案。无需抵押、快速放款，这笔资金及时助力企业顺利完成订单交付与技术攻关，在市场竞争中赢得了先机。

政银携手 构建普惠金融新生态

普惠金融的种子，需要政银合作的沃土才能茁壮成长。工商银行青岛市分行以协同创新的理念，与政府部门携手，共同编织个体工商户发展的支持网络。

在提振消费、激发市场活力的大背景下，消费领域的个体工商户既是市场复苏的“毛细血管”，也是普惠金融的核心服务对象。工商银行青岛市分行精准把握政策导向，将金融服务与政府扶持政策深度融合。依据相关财政贴息政策，积极推进对餐饮住宿、健康养老、文化旅游等8类消费领域服务业经营主体的精准扶持。自2025年3月政策窗口期开启至9月末，该行为服务业经营主体领域发放贷款超2亿元，推动惠企政策落地提振市场生产经营活力，扩大

再生产、促消费，这些资金如同及时春雨，无声地滋养着市场的生机与活力。

今年4月，一场制造业中小企业金融服务专场对接会，再次见证了政银合作的深度。工商银行青岛市分行联合青岛市民营经济发展局，搭建起融合政策解读、产品匹配、需求对接的一站式服务平台。会上，该行通过“‘专精特新’青e贷”“科创成长e贷”等特色产品，为轻资产、高成长型企业点亮前行的路灯。

这种政府部门提供政策支持和需求信息，银行机构配套专业服务和资金支持的合作模式，形成了“1+1>2”的协同效应，让企业无忧成长。工商银行青岛台东支行为青岛某无人机领域“专精特新”企业

发放了1000万元的信用贷款，解决“轻资产、高研发”的科技型企业融资难题，加速推动企业创新研发和高速发展进程，在金融活水培育滋养下该企业已成功晋升为专精特新“小巨人”企业。

这些故事，每天都在这座城市上演……在普惠金融道路上，个体工商户的“小梦想”，都是市场经济的“大能量”；精准投放的“小额贷款”，都是滋养创新创业的“涓涓细流”。

未来，工商银行青岛市分行将持续以“客户为中心”，创新服务模式、优化产品体系，让普惠金融阳光照亮更多经营主体，为青岛经济高质量发展注入更强金融动能。

徐晶 王佳

ICBC 工银数字普惠

助

精准
流畅
聪明



微信扫码体验 工行手机银行普惠版

一笔一画 做普惠

广告