

“小小银行家”探秘保管箱库

青岛晚报小记者走进工商银行青岛市南第二支行



银行经过几十年的变迁，服务更加精细化、智能化，有不断完善的制度和严格的操作流程，安全、高效、便捷地为客户提供金融服务。3月4日，青岛晚报小记者们以“小小银行家”的身份，来到工商银行青岛市南第二支行观摩、体验银行工作，开启了金融知识之旅。



了解智能设备体验礼仪

在宽敞明亮的银行大厅里，小记者们看到了很多的银行自助设备，这些设备可以实现多种功能，比如回单打印、余额查询，甚至可以直接办理银行卡，而且操作非常简便快捷，大大缩短了业务办理时间。

银行窗口工作人员正在熟练地进行操作。“银行每一个工作人员都要经过严格的培训才能上岗工作，而且要遵守很多规章制度，不允许有一丝一毫的差错。这些规章制度是银行的立行之本，只有这样大家才会更加信任银行，放心地把钱存在银行里。”工作人员告诉大家，工商银行青岛市南第二支行将秉承国有大行担当，践行社会责任，始终从为民、便民、惠民的角度出发，开展更多丰富的金融宣传公益活动，为服务地方经济贡献力量，全心全意建设人民满意银行。

工作人员还带领大家参观了银行礼仪服务训练，举手欢迎、双手递接……每一个动作都很标准和优雅。小记者们体验了这些动作，看似简单的动作要做到位、做整齐是很不容易的，需要日复一日地练习。

老物件充满历史底蕴

位于工商银行市南第二支行的银行历史博物馆，令小记者们大开眼界。博物馆里的一件件展品展示着银行几十年

的发展历程。工作人员细致讲解了银行的由来、货币的发展和银行的许多老物件。“各种各样的银行凭证给我们留下了深刻的印象，在没有电脑的时候，每一笔业务都是这样手写的，一笔一画、一行一列，清晰的字迹背后承载的是银行严谨认真的态度和一丝不苟的精神。”青岛金门路小学的宋知忆仔细观察了每一个老物件。“在这里，我们见到了曾经用过的钱币、钞票、欠条、存折等老物件。任何一件物品距离现在都有几十年了，真可谓种类繁多。”青岛超银中学（镇江路校区）的姜明瑞赞叹道。

揭开保管箱库神秘面纱

小记者们来到了一个很神秘的地方——保管箱库。推开沉重的大门，里面整整齐齐地摆放着不同规格的小格子，这就是保管箱。客户可以选择把贵重物品放到银行，得到十分安全妥善的保管。参观过这里之后，大家对银行的安全性有了新的认识。“听爸爸说小记者周六组织参观银行的活动，兴奋得我两个晚上没睡好觉。”青岛超银中学的姜明瑞说，保管箱库是他心心念念的地方，以前只在电影里见过，“竟然是一堆小箱子，而不是黄金、白银，就连空箱子也有一米长呢。”“参观保管箱库是最激动人心的环节，随着一扇厚厚的沉重铁门缓缓打开，我们看见了从来没有见到过的一幕，一格又一格大小不一的保险柜整整齐齐地排列在一起，让人看了赏心悦目。”市南区实验小学教育集团（燕岛校区）的许文舟高兴地说。

学习金融知识练习点钞

银行金融知识小课堂寓教于乐，受到小记者们的喜爱。工作人员向大家讲解了如何识别假币——一看、二摸、三听。大家知道了如果收到假币，要及时上交给银行，不能让假币继续流通。工作人员还讲解了反诈骗知识，指导大家保护家庭资金安全。

点钞课的互动充满乐趣。工作人员向大家展示了不同的点钞手法，只见指尖飞动，一沓人民币飞快地被点完了。平时工作中，一沓百元大钞需要30秒内点完，而如果参加比赛就需要更快的速度。接下来，大家学习了标准的点钞手法，需要左右手的配合，左手夹住纸币，打开扇面，右手拇指和食指一张张地清点钞票。一开始，有些小记者点得很慢，随着不断练习，速度渐渐加快，正确率也提高了。回家之后，小记者们还把这个方法教给了爸爸妈妈，非常实用。

这次参观让小记者们对银行有了更加深刻的认识。大家感受到了工作人员熟练的业务技能和亲切的服务态度，纷纷表示要努力学习金融知识，为以后的学习和生活打下基础。

这次活动让我受益匪浅，知道了银行的基本业务，以及银行系统是多么严谨，还有作为一名银行工作人员既要有平易近人的服务意识，又要谨慎仔细，这样才能更好地为人民服务。”天泰城学校的疏妙涵表示，这次参观充满惊喜，收获很多。

观海新闻/青岛晚报 首席记者 张译心 小记者 姜明瑞 许文舟 宋知忆 疏妙涵

工商银行青岛市分行： 着力推动消费者权益保护工作高质量发展



近年来，工商银行青岛市分行坚守“人民金融”底色，践行“以客户为中心”的经营理念，立足岛城战略定位，持续完善消保工作体系，广泛普及金融知识，维护客户合法权益，解决群众“急难愁盼”问题，积极创造清朗正的金融消费生态环境。



树牢消保为民理念，构建消保工作大格局

工商银行青岛市分行积极践行金融工作的政治性、人民性，充分发挥国有金融企业的社会担当，不断完善消保工作体制机制，强化消保工作的管理优势、竞争优势、发展优势，筑牢消保发展基石。

完善消保治理体系，坚守消保工作初心使命。从顶层设计入手，将消费者权益保护纳入经营发展战略和企业文化建设，把消保管理嵌入业务发展全流程。以消费者权益保护工作委员会为核心、强化消费者权益保护办公室作为牵头管理部门的推动作用，横纵联动，上下协同，逐步形成了10余个分行职能部门各司其职、全面覆盖18家支行的消保工作体系。各级消保工作人员坚守“金融为民”初心，不断提升人民群众获得感、满足感；坚持“以客户为中心”的金融发展观，用心用情解决群众实际难题；树牢“消保创造价值”理念，做好产品重塑、流程优化等，不断深化“全行共同做消保”的工作格局。

优化全链条投诉管理，提升投诉治理效能。以客户投诉工作“小切口”推动为民服务能力“大治理”，把客户投诉治理与经营发展同谋划、同部署、同推动、同落实，把加强投诉管理作为提升产品和服务的有力抓手，持续优化投诉风险各层面和全流程管控措施，不断夯实投诉管理基础，提升投诉管理效能。一方面，强化各环节投诉机制建设，建立了包括投诉首问负责制、支行行长一把手责任制、重大投诉快报机制、投诉快速响应及处理机制等在内的一系列投诉管

理常态化机制，厘清事权责，强化信息共享，提升投诉管理规范化水平。一方面，将监督问责作为推动投诉主体责任落实的重要抓手，通过全流程投诉监测、加大检查督导力度等方式，不断提高投诉管理的执行力和实效性，用心用力解决好消费者的“急难愁盼”问题。

践行金融服务承诺，普及金融消保知识

工商银行青岛市分行充分认识加强消保教育宣传对于构建和谐健康金融消费环境的重要作用，始终致力于提升教育宣传工作的实效性、覆盖面及影响力，持续推动金融知识宣传渠道、形式、对象、内容创新，助力社会公众提升金融素养和金融风险防范能力。

因需而变，坚持做好常态化和集中式宣传教育。密切关注社会热点、焦点和民生领域重点问题，针对不同时期、不同客户群体的需求，适时组织开展金融教育宣传活动。积极响应每年监管部门集中组织开展了3·15消费者权益保护宣传、非法集资宣传月、守住钱袋子、金融知识万里行、金融知识进万家等主题宣教活动；结合春节、“五一”、母亲节、重阳节、中秋节、建军节等特殊节庆时点，组织开展多层次、深层次的常态化普及宣传，通过营业网点公众教育专区、厅堂微沙龙等形式，走进老年机构、社区、企业、商户、校园、部队，贴近不同群体教育需求，走进群众。

扩面增效，针对不同群体普及特定金融知识。积极推进消保教育宣传通俗化、大众化，将金融知识融入“自导自演”的小品、情景剧和视频创作中，运用短平快的“互动宣讲”大众喜闻乐见的长图、手绘漫画等形式，把金融知识讲“新”、讲“活”、讲得更加生动有趣、通俗易懂。近年来，工商银行青岛市分行针对老年客群组织开展了“银发金融大讲堂”“银发财富论坛”“适老服务体验月”等活动，既走进养老机构送教上门，又邀请老年客户走进营业网点，体验“老年客户手机版”手机银行和适老服务设施，讲解老年理财、金融防骗、养生保健等知识，获得了较好社会反响。针对“一小”，走进课堂，教授反假货币等金融知识，邀请小学生、小记者走进网点，开展“小小金融家”财商教育等系列活动，营造出学生、家庭、银行、社会有益互动的良好氛围。

协同创新，不断探索新的金融宣教工作模式。主动践行绿色金融和数字化教育宣传理念，不断探索拓展金融知识宣传教育新的工作模式。加强宣教作品创作，采取宣传短片、漫画长图、消保微课堂等生动活泼的形式，利用微信公众号、抖音等新媒体平台将金融知识传递给消费者。进一步规范网点电子屏、厅堂电视、海报屏等自有渠道的应用，将传统折页、海报、展板利用电子屏二次传播，由纸质材料“随时取用”转变为网点“随处可见”。积极参与广播、电视、网络媒体的《银保直通车》《3·15金融大讲堂》《金融会客厅》等栏目，参与监管部门组织开展的金融知识进课堂教案编写，推动教育宣传覆盖面、生动性和有效性的同步提升。

道阻且长，行则将至。工商银行青岛市分行将急百姓之所急，想百姓之所想，普及百姓最需要的金融知识，不断提升金融服务水平和客户满意度。