

走进银行用心感受不一样的“财富”

晚报小记者走进民生银行体验“金口碑服务”树立正确的金钱观



3月11日，青岛晚报30名小记者以“小小银行家”的身份，走进民生银行崂山支行观摩、体验银行工作，助力孩子们树立正确的金钱观，懂得钱财来之不易，懂得正确花钱和理财投资。之后，小记者们又来到了该支行客户企业——位于城阳区的青岛上市公司蔚蓝生物，探寻动物医药的生产流程，孩子们饱含学习热情，见证了高科技力量。

近年来，中国民生银行青岛分行围绕“提升消保理念，健全体制机制，强化流程管控，优化投诉处置，加快团队建设”的总体思路，在服务、合规、管理等涉及消保的基础工作方面逐渐形成向上向好发展态势。



点钞小能手现场体验

“小小银行家”活动分为认识银行设备、钱币金融小知识、“小小银行家”场景体验、点钞小能手现场体验、合影留念等五个活动环节，以实景模拟的方式，让孩子们了解、认识人民币，体验银行员工的基本操作及服务礼仪，体验银行工作人员的服务流程，学会管理自己的“钱财”。

活动中，在给孩子们讲解钞票的不同面值和基本功能后，民生银行崂山支行工作人员开始传授小记者们点钞“绝技”。在现场，看着一张张练功券在她手中飞速捻过，小记者们无不露出了惊叹的表情。

“小朋友们，点钞第一步是持钞，包括夹钞和扇钞。夹钞要用中指和无名指夹紧钞票……”该工作人员手把手地教授着大家点钞的技能，小记者们也摩拳擦掌，迫不及待地想要立刻学到这项技能。他们按照“老师”教授的口诀，口中念念有词，虽然首次有点手忙脚乱，但都学得非常认真。

“原来点钱可以这么快！”青岛志远小学二年级三班刘启蕴说，希望自己也有这种能力能在同学面前“炫”一下。

体验“迎宾”办理“开卡”

体验点钞之后，银行工作人员带领孩子们认识ATM机具、智能柜员机、点钞机等银行设备，简单了解机具操作方法；通过实物与图解相结合的方式给孩子们介绍、认识人民币，让他们对人民币有初步认知，丰富孩子们对钱币知识的了解。

体验活动中，孩子们还模拟参加从“开门迎宾”到办理“开卡”业务全流程，体验银行服务规范、严谨、贴心的过程；最后，孩子们模拟了开立“零存整取”账户，将自己积攒的零花钱存入账户中，现场体验财富管理过程，从小培养财富管理理念。

“您好，请问办理什么业务。”“麻烦把您的银行卡给我。”青岛金门路学校五年级学生许奕航体验了一下银行工作人员的工作流程，首次做“柜员”，他学得有模有样，还自己加上了一句“请耐心等待”。

本次体验活动，是民生银行崂山支行对启迪儿童金融教育模式的一种探索，在传授基础金融知识和财富管理理念的同时，帮助孩子们从小树立正确的金钱观，培养和提高孩子“财商”。

探秘动物医药的“黑科技”

在银行网点体验了一把“银行家”之后，小记者们乘坐大巴车来到了位于城阳区的蔚蓝生物产业园——该企业是民生

银行的客户企业，成立于2005年，总部位于青岛，主营业务为酶制剂、微生态、动物保健品的研发、生产和销售。

“孩子们，这里就是制剂的生产线，这里是萃取的一步，就是把精华的部分取出来……”该公司工作人员带领孩子一边观看一边讲解，小记者们看着正在忙碌工作的机器，快速且有节奏的流水线，以及好像有人在操控般却自动在运营的机械手臂，好奇心立即被调动起来，问出了很多“深刻”问题。

“地上有一个机器人，它是在运输产品吗？”“这里有动物吗？我们是给动物做实验吗？”崂山实验小学的学生刘小叶问出了好几个问题，工作人员都一一解答了。“请问这些流水线每天都在不停地生产吗？它们累不累？”有小朋友提了个有趣的问题，把一旁的工作人员惹得哈哈大笑。有的小朋友把答案记录到自己的笔记本上，准备把学到的新知识讲给父母听。

从医药生产车间的一楼到四楼，工作人员带着小记者们探访了动物医药和保健品生产的完整流程，大家受益匪浅。“感觉特别有趣，很像我们在科学兴趣班做的小机器人模型，但我之前没见过那么完整的工厂。”青岛燕儿岛路第一小学的学生张智程开心地说，希望以后多多参与这种活动。

本次活动，不仅让孩子们清晰地认识了“金钱”，树立了一定的财富观念，掌握了基本点钞手法，还探究了一次岛城本土上市公司的“黑科技”生产流水线，大家热情高涨，展示了浓厚的学习劲头。

观海新闻/青岛晚报 记者 薛飞

■相关新闻

民生银行： 行长亲抓消保工作 共筑诚信消费环境

多措并举开展金融知识宣传教育，集中排查金融风险，维护金融消费者合法权益……为进一步履行社会责任、维护金融稳定，民生银行青岛分行行长亲抓消保工作，在2023年第一次消费者权益保护会议中强调：“全行上下要严格落实消保主体责任，各支行一把手亲抓消保，坚决执行投诉处理快速响应机制，坚持抓早、抓小、抓萌芽，提升投诉处理及时率和满意率，提高投诉处置的规范化和专业化水平。”在会上，民生银行青岛分行要求，要提高政治站位，确保消保工作入脑入心，高度重视并切实做好消保管理。

一直以来，民生银行青岛分行不断强化特殊重点人群金融服务，在营业网点设置了多项便利措施，包括厅堂为老年人准备的爱心座椅，家用点验钞机配置大字显示屏、夕阳驿站、老年人绿色通道、血压计等；在便民服务区为残疾人配备轮椅、雨伞、助盲卡及免开口提示卡，并在室外设置无障碍通道，切实保障金融消费者人格尊严和金融设施使用便利度；改进人工服务功能，实现老年人“一键呼入”；完善和延伸柜面服务，为有需要的老年客户提供上门服务；手机银行APP功能优化，增加大字版服务功能，简化老年人使用功能，增加老年人常购的中低风险理财、基金、保险产品供应，同时上线智能语音功能，客户通过输入语音即可实现搜索与直达服务功能，专项开发一键订单、一键复购功能……以上的种种动作，都是在诠释民生银行“以客户为中心”的核心理念。

无论是面向大众客户及一老一小、新市民、外来务工人员等重点客群，构建“标准化+特色化”金融知识体系，还是打造“集中化+阵地化”的网格宣教格局，将金融知识送进千家万户，民生银行青岛分行所做的，是在持续探索全方位多形式的工作模式，努力打造专业化精神、专业化管理、专业化执行、专业化系统的“四化”消费者权益保护工作体系，践行银行业金融机构的社会责任，为构建和谐金融环境贡献一份力量。

