

青岛

银行业

QINGDAO BANKING

2021/01

总第165期

协会会刊

仅供内部交流

- ◆ 青岛市银行业协会召开九届二次会员大会
- ◆ 青岛银保监局党委副书记、一级巡视员王永存
在青岛市银行业协会九届二次会员大会上的讲话
- ◆ 以人民为中心 增强金融消费者获得感





2021年第1期
(总第165期)

主管 / 青岛银保监局
主办 / 青岛市银行业协会

《青岛银行业》编辑委员会

主任 / 蔡 谦

副主任 / 沙爱红 徐 宁

委员 / 于翔 王军 梁兵 张葵 王维东 李明超 左军 王美平
马吉山 陈玉强 王垒 逄雷 逄焕柏 刘玉浩 孙亚南 孙正洪
张迟红 韩晓明 文洪进 宋密 季莉 王卫东 何永青 张轶玮
江兰 杜翔 宋歌 黄令斌 张武青 孙宗杰 管瑜 李晨
庄建文 窦桂斌

主编 / 宋昌玲

地址 / 青岛市香港西路 47 号太保大厦 8 楼

电话 / 0532-83882111

传真 / 0532-83873827

邮编 / 266071

—— 2021年第1期 总第165期 ——

目录 | CONTENTS

会员大会

General meeting

- 03 青岛市银行业协会召开九届二次会员大会
- 04 青岛银保监局党委副书记、一级巡视员王永存
在青岛市银行业协会九届二次会员大会上的讲话
- 07 青岛市银行业协会 2020 年工作报告



P03

青岛市银行业协会 召开九届二次会员大会

青岛市银保监局党委副书记、一级巡视员王永存做重要讲话，新当选会长、工商银行青岛市分行党委书记、行长蔡谦在会上发言。

监管理论与调研

Supervision theory and research

- 12 辖内股份制银行解决老年人运用智能技术困难的主要做法及对策建议
- 15 青岛银保监局指导银行保险业纠纷多元化解机制建设实践与思考
- 17 青岛银保监局组织开展“贷动小微”专项行动 金融支持小微企业发展取得实效
- 20 青岛辖区银行业押品资产交易信息发布平台动态信息



P21

青岛市银行业协会 与工行市南支行联合开展 “党徽闪耀领行加强清廉金融文 化建设”主题党日活动

青岛市银行业协会与工行市南支行在青岛市清廉家风馆联合开展了“党徽闪耀领行，加强清廉金融文化建设”主题党日活动。

清廉文化建设

Construction of Incorruptible Culture

- 21 青岛市银行业协会与工行市南支行联合开展
“党徽闪耀领行加强清廉金融文化建设”主题党日活动
- 22 凝聚清廉文化建设合力 打造风清气正金融生态

消费者权益保护 —— 银行在行动

Consumer protection — Bank action

- 24 以人民为中心 增强金融消费者获得感
——青岛市银行业协会推动会员单位开展“3·15”消费者权益保护教育宣传周活动
- 24 交通银行青岛分行走进李沧区老年大学
- 25 贴心守护千万家庭的金融财产安全
- 26 关爱老年客户 护航幸福晚年
- 27 “农商网红”进校园 普及知识“零距离”
- 28 金融助老，畅想安愉人生
——兴业银行青岛分行护航老年人幸福晚年

目录 | CONTENTS

2021年第1期 总第165期



P26

关爱老年客户 护航幸福晚年

为进一步增强金融消费者的风险识别能力、自我保护意识和责任承担意识，营造和谐、诚信的金融环境，青岛农商银行黄岛支行围绕监管要求和“有温度的金融服务，护航幸福晚年”等活动主题，开展了老年客户“3·15”消费者权益保护专题活动。



P54

深化敬老银行建设， 抢占服务发展新高地

敬老爱老是中华民族的传统美德，满足老年人群体金融需求，助力老龄事业全面、协调、可持续发展是银行业应尽的责任。

亮点荟萃 Bright spot

- 30 创新“链”上服务，工商银行青岛市分行服务贸易新业态取得突破
- 31 金融科技赋能建筑施工工业新引擎！
兴业银行青岛分行与中建云筑网强强联合深耕供应链金融服务
- 32 工商银行青岛市分行成功落地全国首笔数字供应链“政府采购贷”业务
- 33 交通银行青岛分行积极探索线上服务民生新模式

普惠金融 Pratt & whitney financial

- 34 中国银行专属方案“惠过年”助力普惠小微企业“过好年”
- 35 惠民助三农，“好柿”富万家
农发行平度市支行发放 4400 万元贷款
支持平度云山特色农产品产业园项目建设
- 36 人勤春来早，助农正当时
——兴业银行青岛分行助力乡村振兴谋新篇

工作与管理 Work and management

- 38 探索“蓝色金融”保护海洋家园
- 40 工商银行青岛市分行：凝心聚力 谱写助推实体经济新篇章
- 44 兴业银行青岛分行：智慧城市服务 助生活更美好
- 45 华夏银行青岛分行：召开 2021 年度工作会议
- 46 工商银行青岛市分行：精准支持春节不停工不停产企业
- 48 服务“六稳”“六保”大局 青岛银行鼎力护航实体经济发展
- 51 探寻岛城经济共生共荣之道，中国银行青岛市分行渐入佳境
- 54 深化敬老银行建设，抢占服务发展新高地

新会员介绍 Introduction of new members

- 56 行稳致远 京彩飞扬

封三 美图欣赏

青岛市银行业协会 召开九届二次会员大会

青岛市银保监局党委副书记、一级巡视员王永存做重要讲话，新当选会长、工商银行青岛市分行党委书记、行长蔡谦在会上发言。



2021年3月5日上午，青岛市银行业协会在黄海饭店会议厅召开九届二次会员大会，青岛银保监局党委副书记、一级巡视员王永存同志到会并做重要讲话。沙爱红专职副会长、管杰监事长、徐宁秘书长以及 47 家会员单位代表参加会议。会议由协会专职副会长沙爱红同志主持。

会议表决通过了《青岛市银行业协会 2020 年工作报告》、《青岛市银行业协会 2021 年工作计划安排》、《青岛市银行业协会 2020 年财务决算和 2021 年财务预算报告》、《关于修订青岛市银行业

协会章程的议案》、《关于青岛市银行业协会选举办法草案的议案》。会议通过无记名投票方式表决通过了《关于提请蔡谦同志接任青岛市银行业协会九届理事会会长、法定代表人的议案》。

新当选会长、工商银行青岛市分行党委书记、行长蔡谦同志在会上做了发言。

最后，青岛银保监局党委书记、一级巡视员王永存做重要讲话，对协会 2020 年工作给予了充分肯定，对 2021 年工作提出了三点意见。一是顺应新阶段新要求，积极主动发挥作用；二是围绕自身使命定位，认真严格履行职责；三是全面加强党的建设，提升内部治理水平。他表示，银行业协会工作责任重大，使命光荣，要增强履行职能的责任感和使命感，加强沟通协作，主动作为，真抓实干，真正成为自律意识强、维权效果好、协调能力强、服务质量高的具有行业威信的组织，为青岛银行业平稳健康发展做出新的贡献。**银**

青岛银保监局党委副书记、一级巡视员王永存 在青岛市银行业协会九届二次 会员大会上的讲话

各位理事、各位代表、同志们：

上午好！很高兴参加今天的会议。刚才，会议顺利完成既定的议程，审议通过了协会2020年工作报告、2021年工作计划安排、修订章程以及2020年财务决算和2021年财务预算报告，表决通过了蔡谦同志继任青岛市银行业协会九届理事会会长的议案。过去的一年，是极不平凡的一年。青岛市银行业协会积极引领辖区银行业助力疫情防控，稳步推进债委会和联合授信试点工作，持续推动代垫诉讼费退费，优化完善押品资产交易等数据平台功能，对防范化解金融风险、支持企业复工复产、促进全市银行业健康发展发挥了积极的作用。在此，我谨代表青岛银保监局向各位理事，以及各会员单位、协会全体同志的辛勤工作表示衷心感谢！对蔡谦同志担任会长表示热烈的祝贺！借此机会，我讲三点意见。

一、顺应新阶段新要求，积极主动发挥作用

党的十九大以来，以习近平同志为核心的党中央高度重视行业协会健康发展。银行业协会作为银行业自律组织，在推动银行业“服务实体经济、防范金融风险、深化金融改革”三项重点任务中担负着重要的责任和义务。今年

是“十四五”开局之年，党的十九届五中全会明确提出，我国已进入新发展阶段，高质量发展已成为推进党和国家各项事业的主题。习近平总书记强调：“经济、社会、文化、生态等各领域都要体现高质量发展的要求。”立足新发展阶段，贯彻新发展理念，构建新发展格局，市银行业协会要充分认识、深刻领会和准确把握高质量发展的内涵，结合自身定位积极承接行业自律与规范管理职能，加强行业自律合规制度建设，构建合理有序的银行业市场秩序；要及时反映银行业诉求，推动银行业金融机构一致行动，集体维权，时刻维护银行业合法权益，为会员单位提供优质服务；要正确处理好与会员单位及主管部门之间的关系，搭建银行机构、社会公众、政府部门和监管部门之间的沟通和协调平台，特别是在服务监管上多下功夫、多动脑筋，当好监管助手，传导监管要求，加强监管政策解读，关注监管政策导向变化；要增强履行职能的责任感和使命感，推动会员单位探索合作与竞争的新模式，实现行业整体共赢共荣，使协会成为辖区银行业改革发展的政策建议者、信息传播者、市场协调者、纠纷仲裁者。

二、围绕自身使命定位，认真严格履行职责

银行业协会的宗旨是为会员单位服务、促进会员单位实现共同利益。协会要牢固树立为会员单位服务的理念，紧紧围绕会员单位需求开展工作，要把服务的理念贯穿于工作始终，严格履行协会章程赋予的“自律、维权、协调、服务”四大职能，提升工作能力和水平，推动各项工作上新台阶。

一是加强行业自律，构建良好市场环境。要加强银行业自律管理，规范各金融机构经营行为，营造良好的市场环境，维护银行业市场竞争秩序。要推动实施并监督会员执行行规公约，不定期开展行规公约执行情况检查，对违反协会章程、自律公约、管理制度等致使行业利益受损的会员，要依规实施行业自律性处罚；对涉嫌违法违规行为的会员，要及时报告监管部门，努力营造积极、健康、公平的银行业竞争环境。

二是加强行业维权，维护会员合法权益。要发挥行业代言人作用，及时反映银行业诉求，推动银行业金融机构一致行动，集体维权，时刻维护银行业合法权益，对于侵犯会员单位权益的行为，要积极协调，切实维护会员单位的合法权益。要充分发挥牵头协调作用，加强债委会工作机制建设，提高债委会决议约束力，“统一行动、共同维权”，推动债委会在助力企业复工复产、服务实体经济需求方面作出更多贡献。要紧紧围绕辖区银行业不良资产处置需求，优化押品平台建设，借鉴先进地区先进经验，创新工作方式方法，加快银行不良资产处置化解进度。要积极加强联合授信管理，督促各联合授信委员会完善监测机制和动态管理，确保联合授信额度科学合理，组织

加强银行间大额客户协调授信，共同化解多头授信、过度授信问题。要积极联合会员单位、行业主管部门、法院、地方政府联合制裁失信债务人，积极协调法院系统做好预交诉讼费退还工作，维护辖区银行业金融机构合法权益。

三是开展行业交流，提升行业服务水平。要加强会员之间的联络、交流与合作，组织会员单位开展形式多样的交流和培训，特别是针对银行业金融机构关注的银行网点服务管理、消费者权益保护、中间业务发展、金融科技发展、风险管理、新闻舆情处置等重点、热点问题开展针对性交流，推动提升行业整体服务水平。要引导和搭建同业合作平台，推动同业合作互赢，加强与监管部门及政府有关部门的沟通和协调，积极发挥行业协调服务职能和银政合作桥梁纽带作用，帮助会员单位解决困难和问题，发挥好行业协会辅助监管的积极作用。

三、全面加强党的建设，提升内部治理水平

在新形势、新任务下，协会要把全面加强党的建设作为各项工作的重中之重，坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习领会党的十九届五中全会精神，严格落实全面从严治党要求，自觉提高政治站位，不断增强“四个意识”，坚定“四个自信”，做到“两个维护”。要进一步理顺管理机制，健全内部治理，以服务银行业改革与发展、防范金融风险为己任，不断提升专业化和规范化水平。一是要全面做实党支部规范化建设。落实“一岗双责”和“三会一课”制度，严格执行党内政治生活制度，从严治会，从严管

理、从严监督、从严问责，充分发挥党员先锋模范作用，着力打造爱岗敬业、作风过硬的员工队伍，提高员工职业化水平。二是加强党风廉政建设。要切实加强纪律建设，把守纪律、讲规矩摆在更加重要的位置。不折不扣贯彻落实中央八项规定精神和青岛银保监局党委实施细则，完善财务制度，严格财经纪律，厉行勤俭节约，严禁铺张浪费，严禁乱发钱物。要严格规范收费管理，按照章程及有关规定合理收取相关费用，及时向会员单位公开会费收支情况，自觉接受监督检查。要切实加强办公用房、公务用车管理，加强接待费、差旅费管理。三是完善内部财务管理。要完善内部财务管理制度，实行预决算制度，规范做好会计核算、内部控制、资产管理等工作，夯实财务管理基础。财务收支必须全部纳入单位法定账户，不得账外建账、设立“小金库”。要做好财务会计报告的编制、审计和公开

工作，完善资产使用和管理制度。四是要加强内部管理和自我监督。要坚持依章治会，按章办事，建立健全法人治理结构和运行机制。做好党组织参与协会重大问题决策等各项制度安排，充分发挥会员大会、理事会和监事会在决策、执行和监督方面的作用，明晰授权规则和办事流程，做到权责明确、制衡有效。要落实协会负责人责任，强化员工队伍建设，加强廉洁自律教育和教育培训，及时发现纠正各类苗头性问题。

同志们，银行业协会工作责任重大，使命光荣。协会要增强履行职能的责任感和使命感，加强沟通协作，主动作为，真抓实干，真正成为自律意识强、维权效果好、协调能力强、服务质量高的具有行业威信的组织，为青岛银行业平稳健康发展做出新的贡献。

谢谢大家！**银**



青岛市银行业协会 2020 年工作报告

2020 年协会认真学习贯彻落实党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中全会精神以及国务院、银保监会、青岛银保监局、青岛市民政局、中国银行业协会有关会议精神和决策部署，以助力监管部门、服务会员单位为重点，围绕“自律、维权、协调、服务”核心职能，积极开展工作。特别是面对突如其来的新冠疫情，主动作为，凝聚青岛市银行业力量，积极倡导支持做好疫情防控、优化金融服务、支持复工复产和实体经济发展，防范化解金融风险，取得了较好的成效。下面我受本届理事会委托，向大会做工作报告，请审议。

一、面对新冠疫情冲击，行动迅速，主动作为，充分发挥了协会的引领作用

1. 第一时间向辖区银行业发出全力支持打赢疫情防控阻击战倡议书。号召各银行业要充分认识疫情防控工作的重要性、紧迫性和艰巨性，按照市政府和青岛银保监局的要求，加强组织领导，做好应急预案，及时掌握汇报本单位疫情防控情况，采取各种有力措施，把疫情防控工作落细落实落具体，共同努力，共保一方平安。同时，要在落实疫情防控要求基础上，保障银行服务畅通，满足客户银行服务需求，开通银行服务绿色通道，强化疫情防控的金融支持。

2. 及时组织观看中银协公益直播的《新型冠

状病毒疫情对中国商业银行的影响分析》。使银行及时了解疫情影响和经济下行面临的挑战和风险，及早研究必要的应对措施，为银行业提高风险防范、调整发展思路提供了参考。

3. 抓住政府了解疫情给行业带来的冲击和意见建议的时机，积极代表行业发声。接到政府有关通知后，协会迅速组织银行会员单位了解情况、搜集信息、统计数据，及时向政府提出了新冠疫情对我市银行业的影响，需要政府解决的问题，以及银行业对企业提供金融支持的举措等 12 个方面的内容。发挥了行业协会畅通政企联系的桥梁纽带作用。

4. 配合青岛银保监局组织开展由中国银保监会和中国银行业协会发起的“百行进万企”和普惠金融宣传活动。引导辖区银行业面对疫情，勇于担当，以强有力的信贷支持抗击疫情，推动企业复工复产，以优惠优质的金融服务支持民营小微企业发展，全力支持青岛市社会经济发展。协会在《青岛银行业》会刊开辟了“百行进万企—携手抗疫情”、“普惠金融-- 助力实体经济”、“消费者权益保护—银行在行动”等专栏进行报道宣传，鼓劲加油。

5. 与青岛日报报业集团、青岛晚报全媒体联合开展“凝聚你我力量”线上线下宣传活动。在疫情防控关键时期，借力新媒体、网络及纸媒等平台，发出协会声音，鼓舞辖区银行业士气，凝



聚辖区银行业力量，为岛城企业和市民提供更优质的金融服务。期间通过线上线下宣传报道达 40 余次（篇），取得了良好的社会效果。

二、创新党建工作载体，积极开展联学联建活动

6月4日与崂山区北涧社区、崂山交银村镇银行开展了“共建美丽乡村，帮扶农村经济发展，金融支持农村复工复产”主题党日联学联建活动。听取基层银行和乡村建议和需求，宣传金融机构开展金融扶持三农、支持复工复产工作政策。

7月10日为庆祝建党99周年，与青岛农商银行莱西支行共同开展党员“政治生日”活动，为与会党员颁发政治生日贺卡，强化党员的身份意识和责任意识。并赴胶东姜山镇保驾山红

色教育基地参观，与会党员重温入党誓词。

9月25日，与局纪委办公室党支部、消保处党支部开展联建联学活动。在局纪委书记带领下，前往毛公山红色教育基地，沿“革命历程文化长廊”重走革命道路；参观青峰社区新农村建设，切身感受新时代党的领导下乡村振兴、决胜全面建成小康社会的实干精神；观摩学习莱西现代智慧农业产业园现场，详细了解企业经营发展基本情况，调研银行机构落实“六稳”“六保”工作情况。

10月份与工行市南支行党组织签订了党建结对共建单位协议，定期开展学习体会和信息交流。

响应中央号召，帮助贫困地区脱贫致富，对青岛市民政局组织的社会组织帮扶挂牌督战贫困村甘肃礼县贫困村捐助3万元，帮扶礼县石

门、牟子山、王那3个自然村建设动力电项目。

三、助力监管部门，做好维权和不良资产化解和处置工作

1.持续推进联合授信委员会运行管理。一是稳步推进辖区联合授信试点工作。截至2020年12月末，辖区5家试点企业资产规模719.69亿元，负债总额599.26亿元，税前利润累计6.89亿元。联合授信额度711.17亿元，已使用联合授信额度418.38亿元，剩余融资额度292.74亿元。已使用联合授信额度中，向银行业金融机构债务融资余额234.31亿元，向非银行业金融机构债务融资余额119.78亿元，对外担保64.28亿元。二是辅助银保监局指导联合授信委员会按程序新增成员银行。青建集团股份公司（集团）企业联合授信委员会原有成员银行21家，9月份联合授信委员会在日常监测中发现企业在其他银行有融资需求，落实新增成员行事宜，明确新成员银行加入意愿和履约要求，完成《加入联合授信委员会报告书》签署工作。三是助力企业复工复产。引导各联合授信委员会持续做好企业授信支持，提升审批效率，支持企业恢复正常生产和保障居民基本供给。同时紧盯企业风险状况，明确后续风险管理预案，提升风险防控水平。

2.继续配合银保监局做好相关债委会工作。一是协会充分发挥牵头协调作用，促使各债权银行在“统一行动、共同维权”上达成共识，引导债委会形成决议，推动债委会良好高效运行。截至2020年末，辖区共有债委会137家，其中，实质性运行债委会135家。全年解

散无实质性运行债委会9家，推动成立债委会1家，用信余额3317.14亿元，占辖区全部贷款余额的比重为15.69%。通过追加担保、续作贷款等方式，帮扶企业24户，续贷186亿元。协会在每次参与债委会期间积极了解各家债权行情况，协调企业与各债权行以大局为重，相互配合，达成共识，争取利益最大化，努力维护青岛辖区银行的金融安全。二是疫情期间辅助债委会企业全面复工复产。在银保监局指导下引导各债委会持续助力企业复工复产，做好企业授信支持，提升审批效率；做好暂时受困企业纾困，缓解企业临时性资金周转困难；做好民生、医疗、卫生、公共基础设施补短板等领域的授信支持，支持恢复正常生产和保障居民基本供给。同时坚持市场化、法制化，紧盯企业风险状况，明确后续风险管理预案，提升风险防控水平。

3.持续做好改制企业金融债权保全工作。截止12月末共受理改制企业56户，分13批次向会员单位发出“关于改制企业金融机构债权保全意见的通知”，经过金融机构的确认，52户改制企业成功改制。其中银行反馈有4家企业涉及银行债权人民币1810万元，美元1387万元，已及时通知企业落实债权，并暂停发放金融债权保全证明书。

4.继续推动代垫诉讼费退费工作。为了依法维护银行业会员单位合法权益，及时了解和掌握各地区银行业金融机构预交诉讼费申退情况，持续做好推动银行预交诉讼费申退工作，建立了银行业金融机构预交诉讼费申退工作常态化报送工作机制，要求银行机构按季度定时汇总报送

数据。截止 2020 年 12 月末预交诉讼费案件数 9629 件，预交诉讼费 16876.18 万元。

四、以银行业文明规范服务千佳单位达标评估工作为契机，全面推进行业文明规范服务建设

根据中银协文明规范服务达标评估工作要求，结合疫情防控常态化要求，科学细致地制定了《青岛市 2020 年银行业文明规范服务千佳单位达标评估工作实施方案》和《2020 年千佳单位达标评估现场检查考核方案》，按照五抽原则确定录像调阅日期、网点分组、检查人员分组、网点检查顺序，检查人员板块分组，首次运用线上方式，对 16 名检查人员进行测评考试并与之签署廉洁自律承诺书，保证了达标评估工作的有序、高效、专业、和公平、公正，得到参评会员银行的高度认可。经检查组现场检查考核、监管部门合规性审核、理事会审议通过等流程，工商银行青岛辽宁路支行等 15 家单位被推荐为 2020 年银行业文明规范服务千佳候选单位。并全力配合中银协对千佳候选单位的线上巡检，协助网点做好各项迎检工作，确保线上巡检顺利完成。

为了持续提升辖区银行业服务水平，举行了银行业文明规范服务百佳单位挂牌仪式，录制了百、千佳单位、五星级网点观摩视频，展示文明规范服务单位风采和先进经验，强化示范效应和引领作用。组织会员银行对中银协《银行业营业网点文明规范服务评价指标体系和评分标准》逐条学习讨论，以银行服务初心、本源为出发点，对易产生歧义的内容形成共识，促进服务工作再上新水平。

五、响应国家乡村振兴战略，助力脱贫攻坚，组织开展十佳支农网点评选活动。

根据监管导向，协会组织开展了 2019 年度青岛市银行业十佳支农网点评选活动，本次评选考核年度为 2019 年全年。各相关会员单位高度重视，积极响应，认真组织辖属涉农网点踊跃参评，通过评选活动全面促进支农助农工作的针对性、有效性和满意度。

评选标准以国家五部委《关于金融服务乡村振兴的指导意见》和中国银保监会《关于做好 2019 年银行业保险业服务乡村振兴和助力脱贫攻坚工作的通知》要求为指引，科学制定了各项指标和评分占比，比较全面地体现了支农导向。本次评选共有 12 家会员单位的 24 个网点申报，涵盖所有涉农银行。评选活动正值新冠疫情防控期间，按照常态化疫情防控工作要求，协会及时调整了十佳支农网点检查考核方式，取消了现场检查考核，变更为由检查组对申报网点提交的申报材料和补充的佐证材料进行线上考核评分。经检查组对申报网点涉农业务指标、支农产品和服务案例等的全面审验和客观评价，最终确定农业银行胶州市支行营业部等 10 个网点为 2019 年度青岛市银行业十佳支农网点。

六、优化完善平台功能，发挥服务作用

1. 押品资产交易平台平稳运行。押品资产交易平台 2020 年平稳运行，截止 12 月末，押品平台发布总量 1508 条，涉及金额 127.45 亿，押品平台访问总量 41.89 万余次，通过押品信息发布平台共成交 124 笔并达成交易，成交价值累计

达 14.22 亿元。押品信息平台在助力化解不良贷款，提升资产处置效率，盘活存量不良等方面成效显著。

2. 搭建行业数据信息平台，推动行业信息共建共享。一是建设会员银行网点营业时间线上报备系统，依托线上报备数据，建立青岛市银行网点营业时间数据库和银行网点地图，为会员单位科学选址和优化网点布局提供参考，进而也为银行客户到银行办理业务提供方便。二是开发银团贷款业务数据平台，提供线上报送、线上汇报统计、线上多维度查询银团贷款业务数据服务，为会员单位发展银团贷款业务提供有力数据支持。

3. 搭好青岛市银行业新闻宣传平台。一是开展一年一度的青岛市银行业普及金融知识万里行活动。制定并印发了《2020 年青岛市银行业普及金融知识万里行活动细则》，对活动进行周密部署和统筹安排。6 月 1 日活动首日在《青岛晚报》头版和三版对活动内容进行了详细介绍和集中宣传，营造活动声势。二是组织会员银行走进疫情之后青岛的第一次大型室内展会——2020 青岛国际车展对观展市民进行一对一金融知识宣传和问题解答，并邀请青岛银保监局现场指导，围绕个人信息保护、防范电信网络诈骗、支付安全、倡导依法维权、理财知识宣传五大宣教主题，以数字化宣传为主要手段，积极拓展线上宣教渠道，创新线上宣教方式，侧重无纸化宣传，深入浅出、通俗易懂、贴近实际地将金融知识有效传递给广大金融消费者。上述活动报刊媒体宣传刊登量 57 次，电视媒体宣传量 80 次，广播媒体宣传量 75 次，协会发布宣传内容微信转发量

25960 次，原创微信公众号宣传发布数量 396 条，向消费者发送宣传短信 108764 条。

4. 建立员工教育培训平台。与青岛德衡律师事务所联合举办了《民法典》、《九民会议纪要》等热点法律问题专题讲座。青岛银保监局相关人员认和 40 多家会员单位 130 余人法务、合规、风控等部门负责人参加，讲座结合司法案例、金融同业创新业务等业务实践，有针对性的进行分析和阐述，帮助会员单位不断提高运用民法典在银行业务中维护权益、化解矛盾、维护稳定的能力和水平，为业务经营高质量可持续发展提供保障。疫情期间组织会员单位参加中银协等组织的线上线下“业务培训”30 余次，参加人数 1000 多人（次）。

在 2020 年银行业职业资格考试时间紧、考生多、任务重，又恰逢青岛突发新冠疫情情况下，协会主动承担起了考试组织单位的主体责任，会同承担考试的学校，按照青岛市政府和中银协的要求，因地制宜制定了《疫情防控实施方案》，从规定和制度上为考试顺利进行奠定了基础。

各位代表，一年来，在上级领导机关的领导和支持下，在全体会员单位的共同努力下，特别是面对疫情带来的影响，较好地完成了 2020 年工作任务，但也存在一些需要进一步提高改进的问题，我们相信在新的一年里，在青岛银保监局和青岛市民政局的领导关心支持下，协会工作一定会再上新台阶，以优异的成绩向建党 100 周年献礼。银

辖内股份制银行解决老年人运用智能技术困难的主要做法及对策建议

■ 青岛银保监局 张静

2020年11月，国务院办公厅印发《关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》，就老年人面临的“数字鸿沟”问题做出专项部署，明确了金融机构“保留传统服务方式、推动互联网应用适老化改造”的任务要求。青岛市作为全国老龄化发展速度快、高龄化和空巢化突出的城市之一，目前全市60岁及以上户籍老年人183.5万。为切实解决老年人在运用智能化金融服务方面存在的困难问题，青岛银保监局进行专项调研。

一、目前主要做法

(一) 列入发展规划

调研显示，目前辖内3家股份制银行制定了“适老金融服务”的发展规划，均包含在银行整体战略发展规划中。如中信银行青岛分行在零售转型升级高质量发展的意见中规定要践行“积极应对老龄化”的国家战略，协同及整合集团和全行的牌照资源、客户资源、服务资源，发挥现有中老年客户服务体系的先发优势，前瞻性布局“养老金融”生态，打造客户全生命周期的养老金融服务体系。

目前3家股份制银行建立老年客户服务品牌和综合服务体系，围绕老年客户需求开发专属产品，拓展老年金融服务营销场景，通过老年金融品牌、产品服务、营销推广、养老产业金融服务等方面大力推进老年金融生态圈建设。如华夏银行青岛分行的“华彩人生”、招商银行青岛分行的“金葵花丰润人生”、中信银行青岛分行的“幸福年华”。

(二) 研发专属产品

目前辖内3家股份制银行开发了适合老年人需求的专属产品，1家银行推出老年人专属借记卡，满足老年客户资金稳定性、增值性、手机银行使用少等需求特点。如华夏银行青岛分行针对老年客户发行龙盈百岁人生固收G款系列理财产品，截至2020年12月末，产品余额10.1亿元，客户数5529人。中信银行青岛分行对50岁以上老年客群印发“信福年华”借记卡，根据老年人需求及特点设定专属权益，包括减免短信通知费、卡挂失费等费用，联合青岛地区与老年人日常生活关系密切的200多户商家，覆盖到衣、食、住、行、医疗、家政、保险等多个行业，截至

2020年末累计发卡12万张。此外光大银行、平安银行等推出适合老年人养老理财产品和专属大额存单。

(三) 优化传统服务

辖内所有股份制银行的传统服务领域均进行“适老化”改造，并合理配置资源，加强服务管理，为老年人提供直接、贴心、便利的金融服务。

完善网点布局。社区支行和部分老年人特色网点的设立较好地服务了老年客户的金融需求。如兴业和光大银行青岛分行充分利用自身社区支行分布广泛的优势，定期开展进社区宣教活动，为老年人讲解金融安全知识，提示电子银行服务中可能面临的风险点，帮助老年人正确、安全、高效地使用互联网金融服务功能。光大银行青岛分行李沧支行作为服务老年客户的特色网点，专门为老年客户配置了放大的电脑键盘、手写板、电子显示屏等。

丰富场所建设。各银行营业网店均设置无障碍通道，部分网点在无障碍通道处设置迅铃呼叫按钮以及求救电话。部分网点柜面设置有专门调大麦克声音扩音器的窗口，并配备手写板、放大镜、老花镜等工具，针对

有耳疾、眼疾的老年客户提供多种服务方式。

扩宽人工服务。各银行均设有绿色通道，针对特殊需求的老年人优先办理业务。对于使用智能柜台不畅的老年人客户，工作人员用激光指示笔逐步引导办理，或根据老年客户要求引导至人工柜台办理业务。如光大银行青岛分行设置专门敬老窗口，对柜台安心宝设备进行优化，更换了大尺寸、高灵敏触摸屏，屏幕支持字体放大功能，方便老年人看清交易信息，同时该设备增加了留存指纹功能，解决了老年人签字困难问题。

简化业务流程。部分银行充分考虑老年人的使用习惯，在用户注册、银行卡绑定和支付流程等环节，适当合并验证环节，减少不必要的操作步骤。如浦发银行青岛分行对于一次性办理多笔业务进行流程优化，仅需一次输入密码，一次签字，即可统一完成多笔业务办理。

便捷远程服务。部分银行开通老年人专门人工热线和远程服务。如中信银行青岛分行和光大银行青岛分行均上线“老年客户”专属服务通道，对65岁以上客户拨打客服热线时可一键接入人工服务；浦发银行在自助设备上设置老年人可通过远程视频方式连接后台服务人员，由后台服务人员操作完成所需办理业务，大幅简化老年人操作。

(四) 提升智能服务

打造适老手机银行APP。调研显示，6家银行对手机银行APP进行适老化及无障碍改造。改造后的手机银行在视觉、操作方面具有字体超大、功能简捷、操作简便、可语音交互服务、可一键快速接入远程视频服务等特点，在功能方面聚合老年群体高渗透率、高使用率的刚需功能服务，如余额查询、转账、话费充值、水电缴费和付款码等，从而提升手机银行的易用性和安全性。

如中信银行的“幸福+”版、光大银行的“简爱版”、兴业银行的“安愉人生”版、民生银行的“至简版”、浦发银行的“关爱版”、平安银行的“大字版”。

丰富手机银行产品。部分股份制银行以老年人专属银行APP为依托，打造老年客户的专属服务体系，便利老年人进行网上购物、订餐、家政、生活缴费等日常消费。如光大银行“简爱版”手机银行APP创立“颐享阳光、健康养老生态圈”，一站式满足与老年人生活密切相关的五大类18项服务，如挂号等健康服务、养老金测算等定制服务、理财贷款等个人金融服务、机票旅游等出行服务、水电通讯费等生活服务。

改造自主智能设备。部分股份制银行对智能柜台功能进行优化，针对老年人行动缓慢等情况，延长密码器等待时间，放大输入密码的动画展示，放大银行卡卡片展示图、卡片名

称等信息。如浦发银行青岛分行在智能语音机器人中设置老年人服务专用流程，客户若需要该服务，只需说出老年人服务，经核实后即可直接转接人工服务。

推广便携式智能服务终端。部分银行营业网点对行动不便的老年人，采用便携式智能服务终端设备，提供发卡、重置密码等上门服务。如浦发银行青岛分行对行动不便无法亲临网点的老年客户，探索优化移动PAD和便携式i-counter上门服务中的场景，拓展上门服务业务范围，为老年人提供贴身金融服务。

提供专门适老数字金融服务。部分银行就老年人最为关注和需要的就医问题提供诊前、诊中、诊后全流程信息化服务。如光大银行打造云缴费智慧“医疗云”平台，通过自助设备、光大“云缴费”APP及医院微信公众号为老年人提供挂号诊疗缴费、检查结果查询、住院押金预缴、出院结算等全流程服务，以线上线下相结合的方式，全面优化老年人就医体验。

(五) 加强权益保护

辖内各股份制银行均重视加强老年人金融权益保护，通过线上与线下相结合、传统媒体与新兴网络媒体相结合的方式加强宣传教育活动，提升老年人利用金融科技的技能和自我保护水平。

线上与线下相结合。如光大银行

青岛分行针对疫情期间外出不便的情况，携手老年生活报社开通线上特色活动课视频。招商银行青岛分行等银行深入老年大学开展金融案例警示和金融知识普及教育课堂讲座。光大、兴业等银行利用社区银行分布广泛的优势，在节假日邀请老年客户到网点参与专题活动，通过问答竞猜、现场讲述等形式告知老年客户如何保护个人信息、防范电信诈骗等，解决老年人运用智能技术中遇到的困难。

传统媒体与新兴媒体相结合。如华夏银行青岛分行与青岛广播电台FM95.2 频道合作通过《退休俱乐部》栏目开展为期 17 期的金融知识空中系列宣传活动，对老年听众开展有针对性的金融知识宣教。兴业银行青岛分行与《老年生活报》社合作，利用青岛报业集团直播平台开展了包括《远离财富陷阱、掌握理财锦囊》等在内的多期线上直播客，仅2020 年触达客户 10 余万人次。

突出手机银行APP 自身功能。如平安银行“大字版”老年人专属手机银行APP 加大客服板块的露出，在首页、浮标、设置等业务专设客服功能入口；在首页新增消保专区内容板块，以资讯、音频、视频等内容形式增强对于网络安全、金融知识普及等宣传教育。

二、相关对策建议

(一) 完善制度机制

监管部门应尽快建立配套方案，明确主要目标、重点任务、责任分工，并细化措施，加强统筹推进，确保任务落实到位。建立解决老年人面临“数字鸿沟”问题的长效机制，分阶段推进老年人金融服务智能化，修订涉及现金支付、消费者权益保护、防止诈骗、无障碍改造等规范性文件规定，切实保障老年人使用智能技术过程中的各项合法权益。明确相关智能产品与服务标准规范制的适老化的内容，既要大力发展智能化金融产品，又要继续加强传统金融服务，实行智能化、人工智能、人工服务等不同金融服务形式并存，确保金融服务可得性。

(二) 加强督导落实

将银行机构解决老年人运用智能技术困难的措施成效纳入监管评价范围，督促银行机构尽快推动和落实有关工作。设立适老金融服务和解决老年人运用智能技术困难的发展规划，明确时间表、路线图，建立工作机制，强化工作落实；及时跟踪分析辖内银行对相关政策措施的实施进展及成效，确保各项工作措施做实做细。指导银行在开发和推广智能化金融产品中，加大对老年人专属金融产品开发力度，从金融技术、金融设备、金融信息、财富管理等方面进行系统规划，在人、财、物上立体投入，逐步建立与老人体力、智

力、感官能力相适应的产品体系，保障老年人智能化金融服务产品的有效供给。

(三) 保障信息安全

规范银行在智能化产品和服务中的个人信息收集、使用等活动，综合运用多种安全防护手段和风险控制措施，加强技术监测和监督检查，及时曝光并处置违法违规获取个人信息等行为。实施常态化综合监管，结合日常信访、投诉、举报工作以及舆情线索，开展侵害老年人合法权益行为的监督检查，及时曝光并处置违法违规获取个人信息等行为。严厉打击电信网络诈骗等违法行为，切实保障老年人安全使用智能化产品、享受智能化服务。

(四) 加大普及教育

聚焦老年人日常生活涉及的高频服务事项，开发专门针对老年群体的简易使用手册和视频教程，帮助老年人提高运用智能技术的能力和平。将促进老年人融入智慧社会、熟练运用智能金融产品和服务作为金融消费者宣传教育重点，开展集中性、常态化的宣传教育工作，充分发挥舆论监督积极作用，增强老年人对智能技术的了解和信任。鼓励银行机构与老年大学、老年生活报、地方电视台等合作开发培训课程，开展体验学习、尝试应用、经验交流、互帮互助等，帮助老年人体验新科技，融入智慧社会。**银**

青岛银保监局指导银行保险业纠纷多元化解机制建设实践与思考

■ 青岛银保监局 张珂

习近平总书记多次强调，“要坚持和发展新时代‘枫桥经验’，完善社会矛盾纠纷多元预防调处化解综合机制，努力将矛盾化解在基层”。十九届五中全会进一步指出，“要畅通和规范群众诉求表达、利益协调、权益保障通道，完善各类调解联动工作体系”。青岛银保监局主动担当、积极作为，指导成立全国首家银行业保险业统一规范的金融纠纷调处平台——青岛市银行保险业纠纷调解中心。运转九个月以来，调解中心坚持以人民为中心，按照“热情、耐心、依法、负责”工作要求，采取扎实有效的措施，服务银行保险业稳健发展大局，取得一定成效，现将经验与思考总结如下：

一、主要工作情况

(一) 党建引领，打造新时代纠纷调解工作坚强战斗堡垒。2020年，青岛局机关党委审批成立调解中心党支部，加强党对金融调解工作的集中统一领导。中心党支部迅速开展标准化规范化建设，制定调解中心廉政风险防控手册，组织党员示范岗创

建活动，以高质量党建引领各项工作起好步、开好头。

(二) 建章立制，打造高标准金

融纠纷调解机构。按照“高标准、高起点”工作要求，组建综合部、接收部、调解部 3 个部门，制定 14 个重要规范性制度，择优选聘 48 名调解员，明确六步调解工作法，确保工作标准化、规范化、系统化。2020 年累计调解案件 281 件，涉案金额 3190.5 万元，调解成功 130 件，调

解成功率 46.26%，签订协议金额 612 万元，涉及银行保险机构 52 家。青岛政务网、青岛新闻网等主流媒体对调解中心工作给予专题报道。

(三) 搭建平台，提供全流程一

站式纠纷化解服务。坚持用改革创新思路推动纠纷调解关口前移，科学整合银行、保险、法院等各类纠纷调处资源，致力于打造一站式全流程纠纷调处平台。先后与青岛市中级人民法院、市南区人民法院签署合作备忘录，与崂山、城阳、黄岛人民法院建立诉调对接机制。据统计，合作法院

中银行保险业金融案件 50% 以上由调解中心进行调解。

(四) 科技赋能，形成高效率

诉调对接模式。依托“人民法院线上调解系统”“腾讯会议”等线上平台，有效克服疫情影响，突破时间、地域限制，推动消费者、银行保险机构、法院调解联动，实现调解过程由传统“面对面”到“屏对屏”的升级，大大节省解纷成本，提高解纷效率。调解成功案件 14 日内结案率达 32.54%，30 日内结案率达 65.08%。

(五) 分类施策，完善纠纷调处

全流程闭环式管理。一是建立快处清单，对涉及工伤赔偿、农险赔偿的案件靠前服务，优先立案、优先调

解，明确办理时限；二是建立包案清单，对积访积案实行包案制，整合银行保险机构、法院等多方力量，联动化解重大疑难纠纷案件；三是建立问题清单，坚持问题导向，准确把握调处中发现的难点堵点，及时向各机构反馈，推动溯源整改。

(六) 扩大影响，开拓多领域宣

传教育阵地。一是加强网络宣传，通过微信平台、微视频、直播等形式积极运用网络开展金融知识和调解工

青岛银保监局组织开展“贷动小微”专项行动 金融支持小微企业发展取得实效

■ 青岛银保监局 周宇鹏

作普及教育；二是加强媒体宣传，与青岛日报报业集团等多家优质媒体开展合作，推动调解工作深入人心；三是加强活动宣传，依托金融知识进万家、国际车展等活动，做好金融风险提示，引导公众树立正确的金融消费观。

总结近一年来的工作，有五点经验：一是坚持“以人民为中心”，是做好调解工作的根本要求；二是会党委、局党委的正确领导和各机构的大力支持，是做好调解工作的重要保障；三是调解员的担当作为、积极奉献，是做好调解工作的重要基础；四是加强与法院、政府部门的密切合作，是做好调解工作的重要条件；五是坚持与时俱进、创新发展，是做好新时期调解工作的动力源泉。

二、下一步工作计划

(一) 提高政治站位，打造专业化、高水平的调解队伍。做好新时期纠纷调解工作是落实习近平总书记重要指示批示、满足人民群众日益增长的司法和金融需求的重要举措，也是实现行业高质量发展的基石。青岛银保监局将继续指导调解中心切实做到“两个维护”，从政治和全局的高度抓好落实。一是加强队伍建设，优化调解队伍专业知识结构，增加法官、律师、医生等专业人才。二是强化技能培训。按照“实际、实用、实

效”原则开展多层次、多领域、多形式的技能培训，使调解员既掌握金融法律业务知识，又具备较高的品德操守、调解技巧和沟通能力。

(二) 加强内部管理，推进纠纷调解工作高质量发展。一是结合行业实际，完善制度、理顺流程、规范标准、总结经验，全面提升调解工作水平。注重发挥调解的风险预防功能，切实把矛盾纠纷消除在源头、化解在萌芽。二是注重运用法治思维和法治方式化解纠纷，提高从纷繁复杂投诉中把握规律的能力。三是组织编写《十大调解案例》，将个案经验成果运用到普遍工作实践当中。

(三) 探索改革创新，增强金融消费者获得感、幸福感。一是完善小额纠纷快速解决机制。与各金融机构签订合作备忘录，对金额小、关系简单、事实明确的金融纠纷，按照法

律法规、行业惯例提出纠纷解决意见，助力小额纠纷快速解决。二是提升银行保险业解纷信息化水平。建立涵盖多领域、多主体、多方式的银行保险业纠纷调解案例数据库，规范工作、指导行业，全面提升调解工作质量水平。

(四) 强化宣教能力建设，提高纠纷调解中心影响力。一是提高中心社会影响力。积极运用微信公众号、视频宣传片等形式，拓宽渠道，形成亮点，提高纠纷调解中心

社会认可度和影响力。二是持续做好消费者教育。充分利用“以案说法”“以案说险”“互联网+”等手段，探索创新多元化宣教形式。继续加大《银保服务直通车》公益知识宣传栏目参与度，挖掘金融知识需求点和薄弱领域，全方位提升社会公众理性消费和风险防范能力。

(五) 强化部门合作，完善多元解纷联动机制。一是实现辖区法院合作全覆盖。持续深化诉调对接，加强与政府部门和司法机关的协调配合，建立金融机构处理投诉、第三方机构组织调解、金融监管部门督查指导、诉讼与调解有机衔接的多元化纠纷解决体系，形成纠纷“合力共治”局面。二是加强信息共享。深化司法、金融信息共享，充分发挥智慧法院、智慧金融建设对金融纠纷多元化化解的积极作用。

(六) 加强调查研究，推动调解工作再上新台阶。一是聚焦重点难点问题，提高调查研究能力。坚持从群众中来到群众中去，加强调查研究，着力解决当前群众集中关切的问题需求。二是加强前瞻性思考和理论性研究，主动将组织发展融入“十四五”规划中，统筹安排好各项工作，积极采取有力措施，不断提高调解专业性、权威性，增强为民服务能力和服务水平。**银**

针对新冠疫情给小微企业经营带来严重不良影响的实际，青岛银保监局创新开展了辖区银行业和保险业2020年“贷动小微”专项行动，从培育“愿贷”、着力“稳贷”、深挖“首贷”、打造“优贷”、发力“快贷”、增信“助贷”、推进“惠贷”等七个方面入手，努力构筑起银行保险机构对小微企业“愿贷、敢贷、能贷、会贷”服务体系和信贷文化，切实提升金融支持小微企业内生动力和服务能力，助力小微企业渡过难关。2020年，围绕强化小微企业金融服务，辖区银行保险机构累计制定318项专属金融服务政策，新推出137款特色金融产品，开展各项专题营销活动681次，分别较上年增长71.89%、75.64%和12.75%。在各银行保险机构的共同努力下，辖区小微企业金融服务工作取得新的突破，小微企业金融服务水平再上新的台阶。截至2020年12月末，辖区小微企业贷款余额4442.39亿元，较年初增长21.04%，高于各项贷款增速5.87个百分点，贷款户数20.43万户，较年初增长47.39%；普惠型小微企业贷款（单户授信总额1000万元以

下）余额1397.22亿元，较年初增长36.71%，高于各项贷款增速21.54个百分点；贷款户数17.46万户，较年初增长30.7%。2020年辖区累放普惠型小微企业贷款平均利率为5.17%，较上年下降0.99个百分点。

一、“愿贷、敢贷、能贷、会贷”信贷文化加速形成

通过综合施策，切实提升银行保险机构支持小微企业内生动力和服务能力，着力解决针对小微不愿贷、不敢贷、不能贷、不会贷问题。

（一）内部激励到位，向小微企业贷款的意愿更加强烈

引领辖区银行业金融机构进一步强化内部机制建设，增强金融服务小微企业内生动力，实现由“要我贷”到“我要贷”的转变。内部考核方面，辖区银行业金融机构充分发挥绩效考核“指挥棒”作用，不同程度提高普惠金融业务在银行业金融机构分支行综合绩效考核指标中的权重。正向激励方面，通过安排专项激励费用、与客户经理职级晋升挂钩、利润损失补偿等方式，激励拓展小微业务积极性。2020年，辖区商业银行小微企业授信尽职免责比例达89.89%，较2019年提升20.39个百分点，小微授信业务相关条线工作人员工作环境更加宽松。

（二）尽职免责到位，向小微企业贷款的环境更加优化

督促辖区银行业金融机构以强化疫情防控金融支持为契机，进一步细化小微企业不良贷款容忍度和授信尽职免责要求，全面排查小微企业授信尽职免责工作中存在的难点和堵点。各银行机构落实监管要求，均已制定出台（或转发执行总行制度）小微企业授信尽职免责办法，持续推进尽职免责工作。对受疫情影响发生的小微企业不良贷款，有充分证据证明的，可对经办人员和相关管理人员免予追究责任。2020年，辖区商业银行小微企业授信尽职免责比例达89.89%，较2019年提升20.39个百分点，小微授信业务相关条线工作人员工作环境更加宽松。

（三）信贷政策到位，向小微企业贷款的动能更加强劲

督促辖区银行业金融机构持续优

化小微企业金融服务信贷政策，确保有充足资金投向小微企业，对于资金周转困难小微企业，及时采取稳贷措施。在前端，辖区57家银行机构中，40家银行机构单列了2020年小微企业信贷计划，35家银行机构针对支持疫情防控领域小微企业出台了配套支持政策，38家银行机构针对受疫情影响较大行业小微企业出台了配套支持政策。在后端，持续加大小微企业无还本续贷业务推广力度，努力缓解小微企业“倒贷”压力。辖区有30家银行机构明确了2020年推进小微企业无还本续贷业务工作目标，25家银行机构根据无还本续贷业务准入标准筛选、建立了企业名单库。2020年，辖区银行业金融机构小微企业无还本续贷贷款累放金额178.61亿元，同比增长47.11%。严格落实对中小微企业贷款实施阶段性延期还本付息及“应延尽延”要求，2020年，累计为12330户小微企业贷款予以延期还本付息安排，涉及贷款本息金额186.96亿元，有效缓解了企业资金压力。

（四）业务支持到位，向小微企业贷款的模式更加丰富

引领辖区银行业金融机构持续加大小微金融产品服务创新力度，为小微企业提供契合自身需求的金融产品和服务，努力提升为不同类型小微企业服务的能力和本领。一是中长期贷款提供稳定资金支持。辖区共有58家银行业金融机构发放了小微

企业中长期贷款，余额2448.68亿元，占辖区小微企业贷款余额比重达55.12%。二是科技金融支持创业创新。专利权质押保险贷款、“政银保”贷款、科技金融投（保）联动等业务在辖区稳步推进，并惠及众多“双创”群体，截至目前，专利权质押保险贷款共帮助486家企业获得贷款9.96亿元。三是供应链金融推动协同复工复产。依托核心企业信用，为全链条企业提供一揽子金融服务，辖区已有37家银行业金融机构开办了供应链金融业务，基于供应链共为4281户小微企业发放贷款174.28亿元。四是“银税互动”盘活纳税信用。辖区银行业金融机构加大“银税互动”产品及系统研发力度，为诚信纳税小微企业提供优质高效金融服务，12月末辖区“银税互动”贷款余额63.07亿元，较年初增长92.23%，贷款户数9232户，较年初增长90.19%。

二、“融资难、融资慢、融资贵”问题得到有效缓解

紧盯金融服务薄弱领域，加强监管引领督导力度，推动小微企业金融服务增量、扩面、提质、降本，提升金融服务覆盖面、可得性、匹配性和满意度。

（一）强化多维发力，融资难度有效改善

引领辖区银行保险机构直击小微企业融资难的堵点、难点和痛

点，多措并举，综合施策，采取针对性措施努力提升小微企业信贷可获得性。主动开展银企对接方面，一是加大“首贷户”拓展力度，通过拓宽“首贷”获客渠道、做实专项培植行动、完善“首贷”金融服务等措施，重点加大对“首贷户”的信贷投放力度，辖区40家中资银行机构中，21家银行机构出台了小微企业“首贷”配套业务支持政策，19家制定了“首贷”内部配套激励政策，20家推出“首贷户”专属金融产品和服务模式。截至12月末，辖区银行业金融机构已成功向7239户“首贷户”发放贷款221亿元。二是启动“百行进万企”活动，组织辖区银行机构针对全市诚信纳税企业开展上门融资对接工作，共与511户小微企业达成意向授信金额63.8亿元。三是组织开展“行长访小微”活动，各银行机构行级负责人累计走访小微企业3071户，达成授信协议金额285.71亿元，追加授信金额17.01亿元。主动创新增信方式方面，一是推进发放信用贷款，辖区共有59家银行业金融机构发放了小微企业信用贷款，22家制定了年度发放小微企业信用贷款业务指标，22家制定了配套激励政策。截至12月末，贷款余额636.04亿元，较年初增长41.21%，占辖区小微企业贷款余额比重为14.32%，较年初提高了2.05个百分点。二是持续拓宽抵质押物范围，目前，辖区银行业金融

机构可接受金融资产、房地产、应收账款、流动资产、无形资产等大类抵质押物100余种，为小微企业融资提供了更多的选择空间。三是发挥保险增信功能，积极推动小微企业信用保证保险业务，为小微企业融资提供更多增信支持，推广“政采贷”等融资模式，构建政府、银行、保险三方风险共担机制。2020年，小微企业保证险为企业提供保障金额9.1亿元，出口信用保险为企业提供保障金额2792.65亿元，科技保险为企业提供保障金额171.35亿元。

（二）强化科技赋能，融资效率大幅提升

引领辖区银行业金融机构优化内部机制，进一步挖掘信用信息资源，加强对大数据等技术的运用，改进授信审批和风险管理模型，提升信贷需求响应、审批和发放效率，为小微企业送上金融服务“及时雨”。一是深挖涉企信息。辖区共有28家银行机构主动与政府有关部门合作获取涉企信息，11家银行机构通过购买第三方机构服务拓宽信息获取渠道，银企信息不对称问题得到有效缓解。二是强化科技应用。辖区共有35家银行机构依托科技支撑，就提高办贷效率推出小微企业专属信贷产品，运用大数据、金融科技手段加强对风险评估与信贷决策的支持，有效提升贷款需求响应速度和授信审批效率。三是推广线上业务。在加强合规管理和风险控制的前提下，稳步推广

全流程线上贷款业务模式，实现贷款秒批秒贷。截至目前，小微企业线上贷款余额509.34亿元，较年初增长88.04%。四是推进“便捷获贷”。持续开展优体验、减环节、减时间、减材料等“一优三减”工作，进一步提升信贷服务便捷度。辖区35家银行业金融机构针对疫情防控相关业务建立了专人专审专批制度，32家对小微企业信贷业务建立了准入预审机制，42家建立了限时办理制度，43家制作了小微企业申贷“明白纸”，21家对分支机构下放了一定额度的小微授信审批权限。2020年，辖区银行业金融机构为小微企业办理信贷业务平均环节、办理时间和提交材料件数依次为4个、6.86天、7.97件（根据2019年通报情况，全国最优水平依次为4.6个、10天、9件）。

（三）强化责任担当，融资成本明显下降

引领辖区银行业金融机构综合利用多种措施，优化贷款定价方式，加大减费让利力度，严格规范服务收费，进一步降低企业融资综合成本，更好服务实体经济高质量发展。一是合理确定贷款利率。辖区银行业金融机构以贷款市场报价利率（LPR）形成机制为基础，合理确定小微企业贷款利率，实行内部资金转移价格优惠，降低小微企业贷款资金成本，2020年，辖区银行业金融机构围绕降低小微企业融资成本共出台了35款专属信贷产品。二是用好低息资

金来源。辖区银行业金融机构积极用好普惠性再贷款再贴现、政策性银行转贷款等专项低成本资金，为小微企业融资提供优惠利率。2020年，辖区银行业金融机构利用专项再贷款向9404户小微企业发放贷款107.26亿元，平均利率4.43%；利用再贴现政策为小微企业办理贴现金额62.37亿元，平均利率3.25%；利用政策性转贷款向316户小微企业发放贷款30亿元，平均利率2.33%。三是主动减免服务收费。银行业金融机构在现行收费政策体系内，积极拓展向小微企业减费让利政策空间，努力降低小微企业综合融资成本。2020年，辖区银行业金融机构为小微企业办理信贷业务平均环节、办理时间和提交材料件数依次为4个、6.86天、7.97件（根据2019年通报情况，全国最优水平依次为4.6个、10天、9件）。四是严格规范服务收费。严格执行“七不准”“四公开”要求，强化落实“两禁两限”规定，通过强化内部机制建设，完善涉企收费政策，坚决杜绝违法违规收费行为。

三、“不懂有何贷、不知从何贷”融资梗阻切实打通

通过多渠道、多维度开展政策宣传推送，打通政策传导“梗阻”，将金融支持政策快速精准送达受众企业，强化金融支持复工复产质效。

（一）银行保险产品汇编精准推送

制作并发布《青岛辖区银行业保险业支持复工复产政策操作指南一

码通》，企业可以通过扫描二维码形式查阅辖区银行业8个方面、保险业7个方面支持企业复工复产的优惠政策措施，涵盖加大信贷支持、开辟绿色通道、提供展期续贷服务、降息减费、支持春耕春种、提高理赔效率、拓展保险责任等方面，逐一列明政策类别、业务名称、办理流程、联系方式等要素，以明白纸形式推送金融政策。组织银行保险机构综合利用营业网点和网络等渠道展示宣介“一码通”，加大金融支持复工复产政策宣传；协调政府相关部门在青岛市中小企业公共服务中心、市行政审批局、地铁站厅等地点摆放“政策操作指南一码通”易拉宝，加强定向宣传力度；会同有关部门向企业家政协委

员开展金融支持企业政策解读，取得良好效果；联合新闻媒体开展联动宣传推送，扩大政策宣传覆盖面。

(二)专题宣传视频音频生动展示

制作“贷动小微 共创未来”视频宣传片，以动画形式制作辖区银行业和保险业2020年“贷动小微”专项行动公益宣传片，展示七大方面小微企业金融支持政策。协调青岛地铁集团在各站台和车厢媒体电视进行滚动播放，宣传银行保险业支持复工复产政策举措，政策覆盖面多达400万人次。与青岛市两家主流电台合作，通过主播播报、与听众互动进行知识问答等方式，宣传小微企业无还本续贷、延期还本付息、“银税互动”等金融惠企政策措施，以通俗易

懂的方式宣讲解读惠企政策，提升政策宣介效果。

(三)机构高管在线宣讲特色产品

联合青岛市民营经济发展局开展“贷动小微 金融助企”系列直播专题推介活动，围绕调增信贷额度、提高审批效率、延期还本付息、调整抵押担保方式、降低贷款利率、优化业务办理流程等方面，组织辖区17家小微企业金融服务成效突出的银行和保险公司，先后分4批由本机构普惠业务分管领导在青岛市中小企业服务中心视频直播平台进行宣讲。推介对象为各区（市）民营小微企业负责人，受众企业家超过10万人次。**银**



青岛市银行业协会与工行市南支行 联合开展“党徽闪耀领行 加强清廉金融文化建设”主题党日活动

青岛辖区银行业押品资产交易 信息发布平台动态信息

自2020年12月16日至2021年3月31日期间，押品平台新增发布量3条，涉及金额600万元；2家银行机构上传了押品信息，共达成3笔交易，成交价值569.64万元。

一、押品平台本期访问总量422316次，访问类别前五名是：住房、商业用房、土地、机动车、厂房；访问量前十位的机构分别是：浦发银行、中国银行、工商银行、农业银行、邮储银行、青岛农商银行、建设银行、光大银行、平安银行、日照银行。

二、押品累计发布量和成交情况。各机构累计发布1479条押品信息，评估价值118.16亿元；通过押品信息发布平台共成交126笔，累计成交金额达14.15亿元。已成交的机构分别是工商银行、中国银行、交通银行、浦发

银行、邮储银行、光大银行、中信银行、青岛银行、民生银行、招商银行、华夏银行、青岛农商银行、齐鲁银行、日照银行、威海银行、南洋商业银行。

三、押品评估价值按资产形态分类：住宅为12.9%、商业用房为24%、土地为30.6%、厂房为7.8%、其它种类资产为25%；按资产状态分类：司法裁定资产为59.3%，抵债资产为11.4%、涉诉未决资产为3.6%、其它资产为26%。

四、押品成交金额按资产形态分类：住宅为15.9%、商业用房为16.6%、土地为5.6%、厂房为10.5%、其它资产为52%；按资产状态分类：司法裁定资产为39.1%，抵债资产为9.1%、涉诉未决资产为8.2%、其它资产为44%。**银**

青岛市银行业协会与工行市南支行在青岛市清廉家风馆联合开展了“党徽闪耀领行，加强清廉金融文化建设”主题党日活动。

协会专职副会长沙爱红、监事长管杰和市南支行张蓉蓉副书记带领双方党员参加了此次活动。

在参观学习中，通过讲解、视频、实物观摩等，大家对习近平新时代中国特色社会主义思想和党风廉政建设工作、立足岗位，走好新的长征路的认识又有了新的提高。

主题党日还开展了重温入党誓词和向党员颁

发政治生日贺卡活动。

沙爱红同志在讲话中强调，要全面贯彻落实十九届中央纪委四次全会“深化金融领域反腐败工作”，认真学习《青岛银行保险业加强清廉金融文化建设倡议书》，全体党员要切实担起责任，为清廉文化建设做出贡献。

通过此次主题党日活动，全体党员的理想信念、责任意识更加坚定，对“国无廉则不安，家无廉则不宁”有了更加深刻的认识，增强了修身律己和慎独慎微的自觉性。**银**

凝聚清廉文化建设合力 打造风清气正金融生态

农行青岛分行纪委

近年来，在青岛银保监局的正确指导和大力支持下，农行青岛分行深入贯彻落实十九届中央纪委四次全会精神，多措并举推动清廉金融文化建设，积极践行农行“清正廉洁、风清气正”的廉洁理念，深入推进“不敢腐、不能腐、不想腐”机制建设，努力构筑良好金融生态。

一、在“谋”字上下功夫，加强组织领导、统一谋划

把清廉金融文化建设作为反腐倡廉工作的重要抓手，纳入全行党风廉政建设和反腐败工作统筹规划，与党建和经营工作同谋划、同部署、同推进。结合深化金融领域反腐败工作要求，把“聚焦派驻改革效能释放，强化监督执纪问责，一体推进不敢腐、不能腐、不想腐”纳入我行党风廉政建设和反腐败工作总体思路，把常态开展廉政警示教育写入2020年纪委工作要点，作为全行清廉金融文化建设的指导遵循。将廉政知识教育纳入职工培训规划，激励全体干部员工爱岗敬业，增强金融反腐内生动力。近期正在研究制定清廉金融文化建设工作意见，进一步明确新时期反腐败工作目标和规划，打造内容丰富、模式新颖、受众广泛的工作机制，推动清廉金融文化在全行传播深植。

二、在“立”字上下功夫，促进建章立制、工作规范

按照中央纪委国家监委驻农行纪检监察组工作部署，分行研究制定了青岛分行纪委《贯通协同监督渠道实施细则》《监督执纪统计工作评价实施细则》《深化不良资产处置监督工作实施意见》等制度，在纪委与党委、各内设部门、外部机构之间建立有序的线索移送和信息共享机制，明确了纪律监督、巡查监督、审计监督、内控监督贯通协同的具体要求，提升防范金融风险和打击金融腐败制度化、规范化水平。加强清廉金融制度建设，先后建立廉政谈话提醒、领导干部廉政档案、廉政提示函等制度规范，明确工作要求和流程，提升廉洁风险防控水平。

三、在“融”字上下功夫，把清廉金融文化融入业务经营

加强清廉金融文化培育深植，组织开展内容丰富、形式新颖的廉洁从业宣传教育活动，推动全行员工强化廉洁自律意识，形成层层讲廉、处处尚廉、人人守廉的良好局面。一是加强学习培训。组织全行党员干部通过微信群、企业微信、手机报等线上形式，深入学习十九届四中、五中全会、十九

届中央纪委四次会议精神，分享学习“微心得”，将清廉金融文化和意识形态工作有机融合。组织开展纪检专题培训班，邀请市纪委监委领导、市委党校教授作预防职务违法、职务犯罪专题授课，提高纪检干部履职能力，保障清廉金融文化在全行扎实深根。二是加强廉洁文化宣传。通过简报、工作动态信息、文化墙、内部经管网、手机报、“一季一警示”专刊等多种方式，持续宣传清廉文化，近期在网站增设廉政文化专栏、廉洁自律宣传教育专栏，有效提升廉政文化宣传效果。三是加强廉政警示教育，今年以来先后组织开展全行干部员工警示教育大会、廉政教育和反腐倡廉形势报告会，对近年发现的行内员工违规违纪问题、全国和农行系统内重大案件进行通报，并向青岛市纪委监委借阅播放违法犯罪案件纪录片，以案为鉴、以案明纪，尤其用身边事教育身边人，增强震慑警醒效果，让全行干部员工做到自警自省自律，在思想、工作和生活中筑牢遵章守纪、廉洁从业的防线。

四、在“实”字上下功夫，打造落实制度、廉政从业常态

加强廉洁从业提醒提示，每年由党委书记、纪委书记对辖属单位进行廉政谈话全覆盖，对拟提任干部全部进行廉政谈话，并要求提交廉政保证书；对领导干部逐一建立廉政档案，建档保管，实行动态管理；在重要节假日时点常态化发放廉政提示函，发挥“早提醒”“常提醒”作用，今年以来

已发放42份。开展廉政文化进网点、进岗位、进流程、进网络、进家庭“五走进”活动，在营业网点布设《廉政宣传展板》，摆设廉政教育书籍，下发《廉政警句50条》；制定各岗位《廉洁风险点防控表》，明确各岗位的廉洁风险点；在物品采购、营业用房购置及租赁、基建装修、贷款发放、不良资产处置等流程中，向客户发放《廉洁监督卡》，承诺合规经营，廉洁从业；所有业务电脑终端在屏幕保护程序中统一设置廉洁警语；组织召开全体员工家属座谈会及家访活动，教育引导员工家属自觉遵守廉洁规定。

五、在“督”字上下功夫，保持从严治党从严治行高压态势

分行不断加大纪检监察队伍建设力度，在各经营行配齐配强专职纪检监察干部和人员。纪委、内控合规等部门分工配合、齐抓共管，加强廉洁从业监督，突出重点人群和“关键少数”，聚焦选人用人、项目审批、集中采购、招投标、信贷管理、不良资产处置等重点事和重点环节，强化对权力运行、资金使用、资源管理等的监督，持之以恒加大监督执纪问责力度，保持“违规必究、问责必严”的高压态势。先后开展扶贫领域、疫情防控、公车使用、绩效分配等专项监督，深入基层、深入客户，查阅财务明细2000余笔，实地外核10余家企业，没有发现违规违纪问题。**银**



以人民为中心 增强金融消费者获得感

——青岛市银行业协会推动会员单位开展“3·15”消费者权益保护教育宣传周活动

为深入贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，全面落实中国银保监会2021年消费者权益保护工作会议精神，不断加强金融消费者保护，强化金融消费者教育服务，切实维护金融消费者合法权益，按照青岛银保监局和中国银行业协会“3·15”消费者权益保护教育宣传周活动的有关工作部署，青岛市银行业协会结合行业特点，发挥行业专业优势，联合青岛晚报推出系列活动，创新宣教手段，拓展宣传方式，丰富宣教内容，聚焦“一老一少”，带动中间人群，推动会员单位紧贴活动主题与内容开展富有特色的金融知识普及教育宣传活动，形成行业宣传合力，促进活动高效接地气。

交通银行青岛分行

走进李沧区老年大学

随着银行数字化转型，消费者行为发生改变，在新的金融生态下，让老年人犯了难。交行为方便老年客户一方面保留传统金融服务方式，设立敬老窗口、铺设无障碍设施等便民措施，另一方面加大对老年人金融知识的普及力度，315期间，交通银行青岛分行走进李沧区老年大学沧口街道分校举办了“3·15”消费者权益保护教育宣传周活动，为叔叔阿姨们送去金融知识。活动过程中，交

通银行李沧第二支行的工作人员为叔叔阿姨们带来防范电信网络诈骗和防范非法集资的知识宣讲，通过“以案说险”，引导金融消费者正确认识自身权利、依法理性维权，提醒消费者防范“代理维权退保”“代理减免息费”“代理征信修复”“保险退旧买新”等诈骗陷阱。**银**



贴心守护

千万家庭的金融财产安全



平安银行青岛分行自2002年5月28日正式落户青岛以来，持续服务城市基础建设和港口经济，夯实了发展基础。截至2020年底，下辖烟台、日照、威海3家异地二级分行，19家支行，11家社区支行。2020年实现各项税收3.02亿元，纳税总额一直保持青岛市排名前50强，为推动地方经济发展、支持地方财力作出了积极贡献。

平安银行一直持续做大做强消费者权益保护工作，特别推出科技赋能消保工作，目前已上线“智能双录”、“智能咨询”、口袋银行登录异常监测、反欺诈管理平台、银行短信验真平台、互动审批平台，为消费者提

供安全可靠的产品及服务信息，实现客户账户、资金等安全风险的有效安全管控。同时持续积极开展消保宣传活动，通过线上线下联动的方式，宣传、分享保护消费者权益的故事和案例，不断创新消保项目，3·15消费者权益保护日来临之际，平安银行青岛分行走进敦化路街道金坛路社区，通过案例分析，重点宣传个人信息安全、账户资金安全、非法集资风险等问题，提醒消费者保护好个人金融信息，防范非法金融活动，远离电信诈骗，为社区老人带来了消费者权益的知识培训，进一步增强老年消费者的自我维权意识，提高老年消费者的自我保护能力。

随着我国社会老龄化程度的加剧，老龄人口的增加，养老问题日益成为社会焦点问题。平安银行积极践行社会责任，响应国家号召，立足周边社区，关爱颐年客户。为专注服务客户，该行正式推出颐年会会员体系，入会轻松无门槛，50岁及以上客户即可加入。平安银行利用金融科技+特色服务的优势，让温度与便利结合，安全与收益结合，从金融服务、健康养生、购物优惠、社交生活等等方面向会员提供专属服务，让会员客户安心享受实惠、便利、丰富、无忧的颐年人生。**银**

关爱老年客户 护航幸福晚年

为进一步增强金融消费者的风险识别能力、自我保护意识和责任承担意识，营造和谐、诚信的金融环境，青岛农商银行黄岛支行围绕监管要求和“有温度的金融服务，护航幸福晚年”等活动主题，开展了老年客户“3·15”消费者权益保护专题活动。

老年人作为目前的诈骗受害高发群体，是不法分子集中诈骗的目标，该行专门就“如何防范非法集资、电信诈骗”等一系列容易给老年人造成侵害的非法金融行为



进行了案例分析与相关知识讲解，切实帮助老年人提高防骗意识和自我保护能力，让他们的晚年生活更安心、更放心、更顺心。

活动还邀请了黄岛中医院专家为老年人讲解养生保健知识，并现场义务把脉问诊。

金牌理财经理现场普及理财知识，讲解适合老年客户的理财产品。

作为服务城乡的地方法人金融机构，青岛农商银行黄岛支行将以帮助社会公众掌握金融知识、识别金融风险为己任，秉持“离您最近，和您最亲”的服务理念，持续深入推进金融知识普及工作，与金融消费者一起，共建美好安全、稳定和谐的金融环境。银



“农商网红”进校园 普及知识“零距离”



为持续做好金融知识宣传教育工作，由青岛农商银行承办的“走进校园金融知识普及教育活动”在市北区青岛市旅游学校举行。人民银行青岛市中心支行办公室、青岛市旅游学校工会，以及青岛农商银行相关领导参加活动。

应疫情防控要求，此次活动以“主会场+分会场直播”形式开展，在校内 20 余所教室设置分会场，同时面向全校 2000 余名师生开展宣讲。青岛农商银行金融理财师和抖音网红“圆圆”相互配合，以动漫小视频、现场点钞展示、有奖问答、案例解析等多种形式介绍了人民币防伪、个人征信、存款保险、防范套路贷等金融知识，引导学生

树立正确的金钱观和消费观，增强学生的金融风险防范能力和意识。

近年来，青岛农商银行不断丰富金融知识传播渠道广泛开展金融知识宣传。此次金融知识普及教育活动，该行充分利用抖音网红有一定社会影响力、形象亲民的优势，现场互动感更强，更易于被学生们所接受。青岛农商银行总行消费者权益保护部总经理隋利锋表示：“我们将继续秉持‘离您最近，与您最亲’的服务理念，探索金融知识宣传的新途径、新手段，将金融知识普及工作做深、做实、做细，积极履行地方法人银行的社会责任。”银

金融助老，畅想安愉人生

——兴业银行青岛分行护航老年人幸福晚年

“促进老年人老有所养，使千千万万个家庭成为国家发展、民族进步、社会和谐的重要基点”。

伴随着人口老龄化的日趋加速，业界也在持续加快养老金融的实践。早在 2012 年，兴业银行便面向市场推出了业内首个养老金融综合服务品牌“安愉人生”。立足岛城，多年来，兴业银行青岛分行一以贯之，持续深耕养老金融业务，践行“老有所养”的社会责任，为保障老年客户合法权益，推动老龄事业发展，弘扬敬老爱老的传统美德发挥了积极作用。

多一份善意的提醒

近年来，针对老年群体的金融诈骗事件频频发生，提高社会公众，尤其是老人的金融风险防范意识，已经成为全社会关注的焦点。立足厅堂，以“火眼金睛”帮助老年人识别诈骗案件，保住他们一辈子的“血汗钱”，已经成为兴业银行青岛分行一线员工的行动自觉；走进社区，开展公益法律讲座，设立免费咨询点，全方位为客户解答民间借贷纠纷、消费维权、遗产继承等各种生活中遇到的问题，逐渐成为“安愉人生”的品牌活动；联合老年大学，设立安愉金融学院，开展金融知识普及直播课堂，依托科技赋能，风险防范小技巧已传播至岛城数万名客

户。“我们坚信小宣传防范大风险，所以像这样的公益活动，我们会持之以恒地做下去”，兴业银行青岛分行消保部负责人说。

多一份社会的关爱

“平时就喜欢到兴业银行来办业务，这里不仅服务好，还能让我们体验到很多新玩意儿，赶个时髦”，每次提到兴业银行，60 多岁的王阿姨总是一脸笑意、喜上眉梢。而王阿姨口中的“新



玩意儿”，正是兴业银行青岛分行打造的“智慧银行”内布设的各类智能设备。“现在银行的业务都在手机、电脑、ATM 上操作，年纪大了不太会用了，他们的工作人员会耐心为我们讲解”，不仅如此，兴业银行青岛分行各社区支行还为社区老年客户开设了“手机使用小课堂”，微信、手机银行等等常用的小技巧，如今老年客户们也能玩转无忧了。插花活动、书法活动、趣味运动会、生日会等等社区活动，不仅为老年人提供了更多社会交流的机会，也真正让他们感受到了老有所乐。

多一份子女的温情

亲手做的点心、辣白菜，外出旅游带回来的纪念品，传统节日的小礼物……在兴业银行青岛分行各网点理财经理、大堂经理办公桌上，叔叔阿姨们这样的“礼物”总会时不时给他们带来惊喜，叔叔阿姨们却总觉得这都无法表达他们的感激。原来，每逢老人们生日，他们都会送上



暖心的蛋糕和祝福；面对社区独居的老人，他们会定期或电话或上门给予贴心的问候；疫情期间，他们会主动为行动不便的老人送去新鲜的蔬菜……将心比心、以心换心，他们用点滴的行动将人之子女的温情传递到了更多老年人的生活中，陪伴成了他们对身边老年客户最长情的告白。

持续发挥自身在综合金融服务领域的专业优势，努力践行社会责任，不断改进“安愉人生”养老金融方案，致力推动岛城“老有所乐、老有所为、老有所医、老有所保、老有所养”的服务体系建设，兴业银行青岛分行将继续以实际行动，助力老年客户实现更高品质的老年生活。银



创新“链”上服务， 工商银行青岛市分行服务贸易新业态取得突破

工商银行青岛市分行以高质量发展要求为指引，发挥“1+N”一体化联动营销优势，以客户为中心，经过半年多的不懈努力，成功营销某超大型冷链平台客户业务落地。该平台客户是青岛市政府重点扶持的肉类冻品物联网平台，深耕冷链物流行业多年，是全国进口肉类冻品行业中的龙头企业。该客户的成功落地开创了贸易新业态下物联网平台类客户服务的新模式。

抢抓契机，“1+N”联动营销显优势。该客户为青岛地区进口大户，在长期跟进中，分行了解到客户正在开发全新的供应链服务平台，旨在为进口肉类企业提供便捷的产业链全流程服务，并为平台小微企业提供融资服务。分行迅速组建包括国际部、普惠部、结现部、科技部等部门的柔性团队，会同支行制定了以总行平台型数据链融资场景为切入点，涵盖企业新平台的融资、结算、国际业务的多维度综合服务方案，凸显该行一体化营销优势，率先得以与该企业进入平台开发的实质性对接，为后期业务合作赢得了宝贵的机遇。2020年末，该行为该客户成功发放首笔平台型数据链场景融资，实现了突破。

上下联动，优质服务赢合作。分支行以客户需求为中心，在总行国际业务部、单证中心、网络融资中心、研发中心的大力支持下，依托工行强大的金融科技实力，成功实现了平台的投产。该平台创造性地将该行融资、国际结算、结售汇等产品逐一嵌入平台之中，满足了该企业前中后台集中式管理需求，极大地提高了该企业平台服务能力和企业经营实力。工行优质高效的服务能力、先进雄厚的金融科技实力打动了客户，赢得了客户的信赖，也赢得了银企未来全方位的合作。

该业务的成功突破，是分支行在营销平台型企业、打造数字化场景金融产品应用的一次重要尝试，开创了贸易新业态下物联网平台类客户营销的新模式。新的一年，工行将以供应链融资为基础，全面推动存贷款、融资、国际结算、结售汇以及金融衍生交易等服务的同步发展，加强平台结算用户的服务深度和广度，画好客户服务同心圆。**银**



金融科技赋能建筑施工工业新引擎！ 兴业银行青岛分行与中建云筑网强强联合 深耕供应链金融服务

目前，兴业银行与中建集团合作搭建的供应链服务平台正式上线，并成功落地首笔供应链金融业务，未来预期将为中建集团成员单位数千家上游中小企业供应商提供优质高效的金融服务。

据了解，云筑网是在国家互联网+战略导向下，由中建集团重点打造的综合性在线产业协同平台。该平台依托中国建筑及其战略合作伙伴庞大稳定的采购需求、优质可靠的供应商资源和高效便捷的金融支持，致力于开创建筑行业线上交易的全新模式。云筑金服作为云筑网的五大业务板块之一，通过云筑集采、云筑金服、银行融资三大平台对接，汇总采购信息，并依托中建核心企业信用，通过电子化渠道提供在线供应链金融服务。

兴业银行通过自身完善的“兴享”供应链平台与云筑金服进行系统对接，可为中建成员单位上游供应商在线办理融资业务，该模式不仅降低了上游中小企业的融资门槛，融资效率也大幅提高，“融资难”困境得到有效改善。

“依托中建系企业信用，基于真实的贸易背景，在整合‘商流、资金流、物流、信息流’等各类信息后，该业务以其开放交互的供应链新模式，彻底打破了抵押、质押、担保等授信桎梏，成为破解建筑施工行业中小企业供应商融资难题的重要突破口。”兴业银行青岛分行交易银行部负责人介绍。

近年来，兴业银行青岛分行依托总行金融科技优势，不断升级优化供应链金融服务体系，目前已形成涵盖票据承兑、票据贴现、票据池、信用证、保函、应收类融资等在一揽子线上化融资综合金融服务方案，全链条协同带动效应成效显著。以青岛某大型国有电力工程施工企业为例，依托核心企业信用输出，兴业银行青岛分行已批量为其上下游中小微企业提供线上化、低成本融资超过20亿元，惠及中小企业超500家。

不断探索以开放银行理念将银行系统平台与不同行业、企业、业务场景互联互通，打破信息孤岛，构建开放共赢的供应链金融新生态，惠及更多中小企业，助力地区产业转型升级和实体经济高质量发展，是兴业银行青岛分行持续致力深耕的方向。2020年以来，在积极助力“稳企业保就业”中，兴业银行青岛分行仅通过供应链金融已支持各产业上下游中小微企业超500户，业务融资余额超100亿元，普惠金融成效显著。**银**

工商银行青岛市分行 成功落地全国首笔数字供应链 “政府采购贷”业务

近期，工商银行青岛市分行顺利完成与青岛市政府采购信用融资平台的对接、测试、投产、上线工作，并成功为青岛某生物科技有限公司发放贷款 165 万元，实现了工行系统内全国首笔数字供应链“政府采购贷”业务的落地。

“政府采购贷”是银行机构与政府采购信用融资平台直联模式下，在实现信息交互的基础上，以财政支付资金为第一还款来源，面向参与青岛市政府采购活动并中标的中小企业，在订单签约后因备货需要，向银行申请办理的在线融资业务。政府采购信用融资平台是青岛市财政局会同青岛市民营经济发展局联合打造的“2+X”平台，其中，“2”为政府采购平台和财政资金支付系统，“X”为入驻平台的合作金融机构，实现资金由国库直接到银行账户还款的封闭运行，降低贷款回收风险。

该业务以政府权威数据和完善的运行机制为企业增信、以政府和金融机构的合作背景畅通企业融资渠道，从而促进企业发展。该笔数字供应链融资业务的成功落地，既有力响应了青岛市政府支持实体经济发展、拓宽民营和小微企业融资途径的号召，同时也加深了工商银行与青岛市政府的业务合作关系，拓宽了我行小微企业的批量获客渠道。

同时，工商银行青岛市分行在该业务已经实现线上化、数字化、平台化的基础上，持续以“科技驱动，价值创造”的理念推动“政府采购贷”的发展。随后工商银行青岛市分行配合青岛市财政局的部署，持续对中标客户进行分类分区域的精准营销，成功为青岛某公用设施管理服务有限公司发放政府采购贷款 1000 万元。此笔业务投放后，工商银行青岛市分行政府采购贷款余额占青岛地区同业半壁江山。

工商银行青岛市分行将继续坚持高质量发展定位，紧紧围绕“六稳”“六保”工作，结合青岛区域特点，不断优化普惠金融系统功能，构建最优产品组合，提升客户体验，为岛城小微企业提供更加便捷、实惠的融资服务，打造市场辐射面更广、服务能力更强、客户满意度更高的普惠金融良性发展生态圈。**银**

交通银行青岛分行 积极探索线上服务民生新模式

近日，交通银行青岛分行自主研发的“社银直通车”在 2020 青岛金融创新表彰会上荣获项目创新二等奖。青岛市社会保险事业中心在给交通银行青岛分行的“感谢信”上对此次的获奖产品给予了高度评价，并对该行在“社银合作”方面做出的突出贡献与不断创新与表示了感谢。近年来，交通银行青岛分行通过科技创新，不断实现金融产品的新突破，持续为岛城百姓提供更加便利、更加贴心的民生服务。

金融科技，精准赋能

交通银行青岛分行始终坚持将金融科技深度融入至民生服务领域。2020 年，交通银行青岛分行依托社保业务优势，开发“线上民生金融服务平台”，拓展线上交易渠道，实现社保业务的线上办理。通过上线财政非税电子化、医保基金拨付平台等业务系统以及研发“社保服务一体化平台”“民生服务智能柜台”等创新产品，进一步满足了网点厅堂服务模式转型需要。在此基础上，通过进一步发挥与当地社保、医保、税务、公积金等政府机构深度合作的优势，交通银行青岛分行持续推动民生金融业务“线上办、掌上办”，以“一网通办”模式为指引，运用技术创新、流程再造、业务整合，创新推出“线上线下一体化民生金融服务平台”，助力分行政务合作更加深入。

普惠民生，服务大众

作为一家国有控股银行，交通银行始终秉持强烈的社会责任感。2020 年，在疫情防控常态化的背景下，交通银行青岛分行敏锐察觉到民生金融服务线上化的重要性与迫切性，通过技术创新，不断推出便民服务新产品。2020 年 12 月，分行与市社保中心共同上线“社银便民服务平台”，通过对现有智能设备改造和系统升级，将社保卡服务、人社信息查询、业务凭证打印等高频业务向智能自助终端、24 小时自助银行和手机 APP 延伸，最大程度方便群众就近快捷办理人社事务，得到群众普遍赞誉。此前，由交通银行青岛分行自主研发的“社银直通车”让社保服务由传统的“面对面”“柜台办”升级为“不见面”“网上办”；上线的社银便民服务平台和 APP 人社服务项目，实现了一站式办理多项人社业务，以“数据多跑路，群众少跑腿”为主旨，交通银行青岛分行让青岛市民享受到了金融科技对百姓生活的惠及，进一步提升了群众的获得感和幸福感。

技术创新，硕果累累

金融科技创新带来的不仅是业务快速提升、民生服务优化，更是让分行在技术成果层面收获满满荣誉。2020 年，交通银行青岛分行“一种银联社保联名卡制卡发卡一体机”等三项技术成果获批国家专利，分行“线上线下一体化民生金融服务平台”“社银直通车”等项目连续两年获得青岛信息化百佳典型案例。

未来，交通银行青岛分行将继续把金融科技深度融入到民生服务领域，探索轻型化金融服务模式，并逐步构建和打造对内聚合产品与服务、对外连接合作机构与客户的综合性民生金融服务新平台。**银**

中国银行专属方案“惠过年” 助力普惠小微企业“过好年”

为积极响应国家关于做好疫情防控、减少春节期间非必要出行的号召，认真贯彻落实中共中央办公厅、国务院办公厅《关于做好人民群众就地过年服务保障工作的通知》文件精神，中国银行特别推出针对普惠小微企业的“惠过年”专属金融服务方案。

精准灌溉为普惠小微注入资金活水

“惠过年”普惠金融服务方案自1月29日正式开始，至3月12日结束，重点支持四大类普惠小微企



业：一是生活物资保障和能源保供类企业；二是交通出行和货运物流企业；三是满足“就地过年”群众购物、休闲、娱乐等需求的企业；四是通过“以薪留工”、“留岗红包”和“过年礼包”等方式，积极为“就地过年”员工提供各项福利保障的企业等。此外，中国银行联合中银三星人寿将为“惠过年”政策项下的企业员工赠送意外伤害险，为员工提供保障的同时，也为家乡父母亲人送去一份安心。

线上线下为普惠小微提供全面服务

利用互联网和大数据技术，为客户提供“零接触”式的线上融资服务“中银企E贷”系列产品，方便企业灵活选择。其中，“中银企E贷·信用贷”面向白名单小微企业，纯信用，最高额度100万元；“中银企E贷·银税贷”面向优质纳税小微企业，纯信用，最高额度300万元；“中银企E贷·抵押贷”：面向小微企业，以房产作为担保的产品，最高额度800万元。

发挥线下优势，依托“信贷工厂”，针对客户多样化的需求，提供

差异化、简单快捷的融资服务，包括不限于短期流动资金贷款、工资支付保函、贸易融资、票据承兑、贴现等表内外授信产品。

高效服务为普惠小微解决资金难题

方案实施首日，中国银行迅速行动，开辟绿色通道，为6家小微企业审批通过3240万元授信总量，为4户小微企业投放1536万元的贷款资金。其中，青岛某某合作社是一家专业养殖鸡鸭的农业大户，是“惠过年”专属方案首批客户，获得900

万元的贷款支持，有效缓解了资金困难，该合作社负责人表示，“临近春节，公司遇到了资金难题，没想到中国银行在这么短的时间就审批了900万元的贷款，手续简单，服务高效，有了资金，工人的工资、备货等就轻松太多了，可以过一个好年！”。

下一步，中国银行继续牢固树立服务于地方经济、依托于地方经济、在支持地方经济发展过程中实现自身健康发展的思路，沉下心、脚踏实地，为中小企业做好金融服务，切实推动岛城中小微企业高质量发展。**银**

惠民助三农，“好柿”富万家

2020年是极不平凡的一年，一场突如其来的疫情，打乱了所有人的生活。在决胜乡村振兴关键之年，面对疫情的挑战，没有局外人，更没有旁观者。青岛平度惠民村镇银行崔家集支行作为助力“三农”的先行军，针对当前严峻复杂的社会环境，创新推出“好柿贷”贷款品种，截至目前共发放“好柿贷”6笔，金额60万元，储备意向贷款客户20户，金额460万元。

崔家集镇的西红柿大棚建设投资较大，当年资金回笼慢，该行经过实地调研，创新推出“好柿贷”贷款品种，为种植户量身打造分期还款模式，以3年为总授信期限，按20%、40%、40%的比例分3期还

本，按月付息，有效地减轻了种植户的成本负担。从2020年秋到2021年春天，崔家集镇的土地上先后建起了210个大棚，崔家集西红柿也成为了平度市第20个地理标志产品。

该行王培旭董事长、张超行长在崔家集镇陶家屯村西红柿种植大棚集中区考察调研时，了解到种植户增建大棚资金缺口大，经过充分了解西红柿大棚种植情况和市场前景，当场承诺为其提高信贷额度，用惠民银行的加速度在田间地头现场办公，现场授信。

2021年青岛平度惠民村镇银行崔家集支行将在决胜“攻坚年”、夺取“双胜利”年中继续展现新形象、新作为和新变化。在全面开拓助力“三



农”的金融服务道路上，坚持高质、高效，为贯彻全国乡村振兴战略贡献惠民银行的金融力量！**银**

农发行平度市支行发放4400万元贷款 支持平度云山特色农产品产业园项目建设

农发行平度市支行紧紧把握平度市打造国家一流现代农业示范区的发展契机，成功审批并发放贷款4400万元，用于平度云山特色农产品产业园项目建设。

云山镇是平度草莓最主要种植区，平度草莓种植业具有较好的发展基础，平度市农业投资开发有限公

司因地制宜，规划建设平度云山特色农产品产业园。在获悉该项目规划后，平度市支行迅速成立项目组，派骨干力量多次与企业进行对接，从而制定出该项目的融资方案，此时恰逢春节，因项目资金急需到位，该行全体员工加班加点，于年前成功投放贷款4400万元。

农发行平度市支行践行初心使命，强化政治担当，支持该项目建设能够有效促进平度市农业现代化发展，助力云山草莓成为本地标志性农产品，增加当地农民收入，更好地发挥政策性金融“当先导、补短板、逆周期”的职能作用。**银**

人勤春来早，助农正当时

——兴业银行青岛分行助力乡村振兴谋新篇

人勤春来早。雨水过后，岛城田间地头忙碌的身影慢慢多了起来，广大农民只争朝夕，用勤劳唤醒春天，用汗水浇灌希望。同样在忙碌的，还有始终心系“三农”的兴业银行青岛分行。强化金融在乡村振兴多元投入格局中的基础支撑地位和引导杠杆作用，满足农业变强、农村变美、农民变富的多样化金融需求，助力青岛打造“乡村振兴齐鲁样板先行区”，兴业银行青岛分行先行先试，在以金融开拓强农惠农富农之路上做出了积极有益的探索。

立足体制机制“夯地基”

农业生产离不开肥沃的土壤，助农发展需要坚实的“地基”保障。早在2020年8月，兴业银行青岛分行便成立了专业的涉农产业金融中心，专人专岗，全面负责拓展辖区涉农客户金融服务的力度、深度和广度，全力促进地区乡村振兴战略深入实施。“我们以‘支持实体，服务涉农’为导向，从考核激励、产品创新、流程优化、成本降低等各方面持续完善体制机制，真正让员工助农有干劲，让农户兴农有奔头”，该行涉农产业金融中心负责人介绍，近两年来，秉承“同兴业、共



成长”的理念，兴业银行青岛分行在服务地方经济社会发展中实现了自身业务规模的跨越式增长，而这也为其进一步优化业务结构、下沉服务重心奠定了坚实的基础。让小微企业和广大农户共同分享金融服务的玉露甘霖，正是兴业银行青岛分行成立涉农产业金融中心的初衷。半年来，该中心已累计为辖区涉农企业提供资金支持17亿元，惠及涉农客户近百户。“有了坚实的‘地基’，我们有信心助力‘三农’事业在这片广袤的土地上开花结果”。

立足产业集群“广播种”

“发展乡村产业离不开当地的资源禀赋，立足地区特色产业集群是加快发展乡村产业的根本点。”基于

此，兴业银行青岛分行涉农产业中心全面梳理地区10家国家级、52家省级、222家市级农业产业化龙头企业分布情况，画好“耕地图”，产品经理、客户经理、风险经理三位一体，逐一对接涉农企业及农户，“因地施肥”助其“耕耘播种”。莱西花生加工和畜禽养殖、平度蔬菜水果种植批发和农副食品加工、西海岸蓝莓种植、胶州辣椒生产贸易、崂山茶叶种植批发等青岛最具特色的农产品产业集群贷款相继落地。

“1.5亿元的信用贷款，这对我们来说不仅仅是资金上的支持，更是产业振兴的动力”，青岛某食品集团作为国家级农业产业龙头企业之一，以其创新的“村企合一”“公司+农场”模式，带动了产业链上

下游众多合作组织和个体农户的发展。2020年，受新冠疫情影响，产业链部分农户因体量小又无担保，曾一度陷入资金困境。兴业银行青岛莱西支行在了解相关情况后，以该食品集团为核心设计了综合金融服务方案，并在最短时间内给予企业1.5亿元信用贷款，该笔贷款目前已惠及集团饲料生产、养殖、食品加工、流通等产业链条上各环节相关企业，批量带动成效显著。

立足金融创新“待丰收”

当前，乡村振兴多元化、多层次的金融需求，也不断激发着兴业银行青岛分行以客户为中心的创新基

因。着眼于解决涉农客户融资难融资贵的痛点，该行围绕创新担保方式，率先与青岛市农业融资担保公司合作建立“银担”合作模式，相继推出“兴农贷”“农担贷”等特色产品，多措并举让更多金融资源配置到乡村重点领域和薄弱环节。

“多亏了兴业银行的80万贷款，我们家今年才能完成扩大采购规模。”据平度农户邵女士介绍，为了扩大自家作坊的经营规模，她到处筹集资金，结果不是因为没有抵押物被拒，就是融资成本太高她负担不起，作坊的经营规模一直上不去。无意中听说“兴农贷”产品，她抱着试试看的心态找到了兴业银行青岛平

度支行，根据邵女士实际情况，该行客户经理为其量身定制了“兴农贷”方案，从申报到放款，仅仅用了两天时间便轻松解决了邵女士融资的大难题。如今，无需抵押、成本低的“兴农贷”已在农户中口口相传，受到热烈的追捧。

乡村振兴事关民富国强之千秋基业，2021年中央一号文更是将乡村建设提上了社会主义现代化建设的重要位置。以更有力的举措、汇聚更强大的金融力量，助力地区乡村振兴的“兴业画卷”，在奋斗的春天已徐徐展开，与农村、农业、农民一道，绘就丰收景，擘画幸福路。**银**



探索“蓝色金融” 保护海洋家园

拥有亚洲最长屏幕的AI技术《清明上河图》，获取“蓝色金融”的国际前沿知识，了解塑料垃圾对海洋的危害……日前，晚报小记者走进青岛银行总行，开展奇妙的金融之旅。随后，小记者们来到中国大洋样品馆研学，参观了珍藏的深海生物标本、矿石样品和采样设备模型等，还听专家系统介绍了深海知识，受益匪浅。

《清明上河图》美妙震撼

小记者们步入营业部的大门，首先映入眼帘的是左手边一幅宽2.5米、长40米的LED电子屏，这是目前亚洲最长的一块屏幕，呈现的是十大传世名画之一的《清明上河图》，将台北故宫和北京故宫的两卷相结合，采用了AI技术，将人物、船只等重新刻画，更加清晰地活灵活现。目前的AR互动主要分为“点”和“扫”，站到五个感应区挥手，就会出现一些历史考证的小故事。

“青岛银行是山东省首家主板上市银行、全国第二家‘A+H’股上市城商行。凭借着温馨优质的服务和专业化特色化经营，成为唯一连续蝉联五星钻石奖榜单的城商行。我们的青馨服务品牌是国内首个城商行服务品牌。”青岛银行的工作人员介绍说，青岛银行致力于把“银行网点”变成“客户互动中心”，突出“体验中心”“价值中心”“关系中心”的功能。

小记者们继续前行，在迎宾区有一位特殊的员工，它是“小青馨”机器人，是大堂经理的小助手，可以跟客户聊天互动。智慧银行区域，可通过PAD实现新开银行卡、签约理财或者转账，为客户节约时间。

倡导海洋可持续发展

当前，青岛银行正与世界银行集团成员国际金融公司（IFC）共同推进“蓝色金融”建设。鉴于IFC标准框架下倡导的蓝色经济着重强调海洋的可持续发展，其中高度关注塑料对海洋的影响，活动当日，青岛银行总行办公室相关负责人结合“蓝色金融”主题对小记者们进行了相关知识讲解，介绍了青岛银行正在建设的“蓝色金融”项目。

该负责人围绕“塑料垃圾对海洋的危害”等对小记者们进行了重点介绍。塑料垃圾不但破坏海洋资源，使海洋物种因吞食或被塑料垃圾缠绕而深受其害，还会破坏生态系统的完整性，抑制海洋植物的生长，并会随食物链传递，对人类健康造成威胁。此外，它还使渔业产量减少、旅游设施受损、航运和有关基础设施受到破坏。因此，倡导小朋友们减少塑料制品使用，共同保护我们的海洋家园。

另外，可持续渔业和海产品行业的健康发展也是海洋可持续发展的重要方面，活动期间，青岛银行还向小记者们介绍了全球最大的可持续渔业组织——海洋管理委员会（MSC），倡导小记者们传播



MSC认证的可持续渔业产品，以保持世界海洋的勃勃生机。

“蓝色金融”前景广阔

小记者们在这堂有意义的金融课堂中了解到，蓝色经济是指在从事经济活动的同时，保证海洋生态系统在长时期内保持健康且有韧性的可持续性海洋经济，核心是海洋生态保护和可持续的海洋经济发展。

随着国际社会对蓝色经济的关注，蓝色金融正在得到越来越多的重视。作为地方性法人银行，青岛银行具有开展蓝色金融的区位优势，蓝色产业相关业务基础雄厚，蓄力发展“蓝色金融”。“蓝色经济前景未来广阔，青岛银行将全力支持可持续化蓝色经济发展，将蓝色金融打造成本行的特色业务，打造具有行业影响力的首个蓝色银行品牌”该行负责人表示。

据悉，2020年11月，青岛银行获得联合国环境规划署（UNEP）批准，成为可持续蓝色经济金融倡议会员，签署并承诺遵守《可持续蓝色经济金融原则》。青岛银行由此成为新兴市场第一批加入的银行，也是全球第50家加入的机构。加入该倡议后，青岛银行可参与相关研讨与活动，强化与国际金

融机构的沟通交流，改进自身社会责任实践，与全球同行保持同步。同时，也将有助于学习国际先进经验，加快青岛银行蓝色金融项目推进、蓝色金融品牌的塑造，推动蓝色金融成为助力生态文明建设和山东、青岛经济高质量发展的重要力量。

探秘深海成就显著

随后，晚报小记者走进中国大洋样品馆，犹如开启了观察深海世界的“万花筒”。深海印象、探索意义、深海认知、国际秩序、深海活动、历史机遇……该馆隶属于中国大洋事务管理局，依托自然资源部第一海洋研究所建设运行，负责我国在“国际海底区域”所获取实物样品的收集整理、共享使用、成果跟踪、深海科普教育及相关事务，是我国深海领域重要的公共服务平台，也是我国唯一展示大洋科学考察的窗口。

讲解老师深入浅出地给大家系统介绍了深海知识。下海其实“难于上青天”，海水腐蚀强、深海压力大、海上定位难、航海风险高，这一个个难题硬生生地摆在了科学家们的面前。既然“蓝色深渊”如此可怕，我们为何还要执着于研究、探索它呢？这是因为，海洋是蓝色国土，是国家不可分割的一部分；海洋是国防前线，是保卫祖国安定的第一线；海洋是资源宝库，是巨大资源的蕴藏地；海洋是战略空间，是建设与斗争的重点方面。海洋，虽是无尽的深渊，却蕴含着巨大的宝藏，它神秘而美丽，强大而神奇，值得我们去了解和敬畏。银

工商银行青岛市分行：

凝心聚力 谱写助推实体经济新篇章

一直以来，工商银行青岛市分行秉承国有大行担当，紧紧围绕青岛市建设现代化国际大都市的战略定位，深入贯彻新发展理念，不断加大金融支持供给侧结构性改革和实体经济发展的力度，对接青岛各项城市发展战略，助力青岛打赢“学深圳、赶深圳”城市升级战，为青岛市高质量发展贡献工行力量。

助力“十五个攻势”，打造“双招双引”金融服务平台

“十五个攻势”是青岛市委发起的，强化青岛作为山东发展龙头担当，将青岛建设成为现代化国际大都市的重要决策和必由之路。站在这一重要历史关口，作为岛城“第一信贷大行”，工商银行青岛市分行立足于服务实体经济，充分发挥国有大行在资金、渠道、技术等方面的优势，通过商行+投行、表内+表外的方式，多元化、多渠道支持青岛经济高质量发展。

建立支持“十五个攻势”工作机制。该行成立了“十五个攻势”金融服务小组，专门制定了《助力十五个攻势、支持实体经济发展实施方案》，对每一个攻势提出了金融服务的具体举措。

加大对实体经济和重大项目的支持力度。该行大力支持“青岛制造”向“青岛创造”转变，推动青岛市制造业企业高质量发展。去年以来，该行共支持重点基础设施项目及重点新旧动能转换项目合计约40个。积极助推青岛市国企产业整合与转型升级，多

形式全方位服务地方经济。今年前4个月，该行累计发放本外币公司贷款300余亿元，同比多投放70余亿元，其中：累计投向实体经济284亿元，占比达88.9%。

争作国有大行支持民营经济表率。该行把改进民营企业的金融服务上升到“进一步落实六稳工作要求的突破口”的高度，对国有和民营企业一视同仁，实施无差别的金融服务。积极响应相关部门的号召，开展了“行长走小微”活动，分行班子成员先后带队走访了20多家民营企业，通过深入企业了解实际需求，创新金融产品和服务模式，为企业提供更有针对性、更加优质高效的金融服务。设置专项规模，加大贷款规模向民营企业倾斜的力度；实行“无还本续贷制度”，企业贷款到期后仍有融资需求或还款有困难的，只要符合条件即可通过“续贷”方式继续使用信贷资金；建立民营企业白名单制度，为其提供精准金融支持；拓宽民营企业融资渠道，创设信用风险缓释凭证发行债券(CRMW)，成为青岛市首家完成CRMW创设的金融机构。

大力发展普惠金融，积极践行社会责任。该行将发展普惠金融作为支持实体经济、培育优质客户的一项战略工程进行安排部署，统筹推进小微企业、民营企业、精准扶贫等领域金融业务。2019年，该行举办了三次“工银普惠行”主题活动以及支持小微企业的“三联动、三走进”系列活动，切实推动普惠金融服务增量、扩面、平价，真正让普惠金融覆盖岛城

的“千行百业”、走进“千家万户”。创新金融精准扶贫新模式，以农业龙头企业、乡村振兴战略相关产业和项目为重点，着力支持新型农业经营主体，扶持农户致富，按照“产业扶贫”和“方案扶贫”思路，制定涉农扶贫信贷营销服务方案，以点带面、分步推进，开展更接地气、更具区域特色的涉农和金融扶贫工作。

加快创新发展，为新旧动能转换再添新活力。该行顺应国企降杠杆政策趋势，深入参与青岛市国企混改。与工银投资通力合作，成功为青岛某集团下属子公司投放青岛市首单市场化债转股业务25亿元。为青岛市深化混改、融合发展起到良好的示范引领作用，具有重要的里程碑意义。统筹优化金融资源，不断提升金融服务海洋经济高质量发展的能力。去年以来，该行通过股权并购、项目贷款、短期融资、开立保函等方式，重点支持了30多个海洋船舶装备、海洋旅游、海洋基础设施建设、涉海服务等客户和项目。

发挥综合化、国际化优势，金融支持“双招双引”。去年以来，该行积极跟踪对接青岛市24个“招商引资、招才引智”签约项目，目前已全部完成对接，达成初步合作意向的项目融资金额约20亿元。该行与市工商局签订战略合作协议，共同推出商事登记一站式服务“企业通”平台，在网点布局工商登记注册办照一体机，免费为企业客户提供代办工商注册登记和银行服务于一体的综合服务，包括企业名称预先核准、工商登记注册、申领营业执照、综合金融服务等，大大提升了商事登记服务与银行金融服务效率。该行充分发挥全球联动优势，支持青

岛外向型经济发展，为青岛市近30个“引进来”外资项目提供开户、结算服务和外管政策咨询等服务，涉及金额近12亿美元；尤其是涉及到“一带一路”领域的重点项目，加快金融创新，通过商投互动，海内外联动，依托该行先进的全球服务网络和先进的科技系统，为“一带一路”建设提供全方位金融保障。

强化大行担当，全力支持企业复工复产

疫情发生以来，该行积极响应青岛市政府十八条支持中小企业保经营稳发展“硬核”政策以及青岛市五部门发起的“春风行动”，进一步加大金融支持实体经济发展的工作力度，全面支持企业复工复产，切实履行大行担当。

在金融服务方面，加强银企对接，主动提供业务支持与智力支持。疫情以来，该行加大对青岛市重点复工复产企业的对接力度，通过电话、微信等方式，主动了解并及时帮助企业解决复工复产中遇到的办公、结算、资金周转、资金管理等方面的问题和需求。同时，当好宣传员和指导员，宣讲工行融资政策、利率优惠、费用减免优惠、网上服务等优势，发布了《工商银行加大金融支持明白纸》向小微企业（个体经营）业主发出了一封信，让企业了解工行对企业的支持政策，发挥“融资+融智+融商”的综合服务优势，实现企业需求与金融供给的精准匹配，为企业有序复工复产提供全方位金融服务保障。

在扩内需稳投资方面，持续加大对民营企业、先进制造业、“五医”及民生领域的信贷支持力度。该

行加大对医院、医疗科研单位、医药或医疗设备生产企业、医药流通企业、医疗防疫卫生公共基础设施建设等“五医领域”信贷支持，加快信贷投放、提供优惠利率，能贷尽贷；持续加大对制造业、民营企业、小微企业等重点领域企业的信贷支持，增加制造业中长期贷款投放，精准支持受疫情影响暂时遇到困难的制造业企业，促进制造业高质量发展；积极满足城乡运行、能源供应、交通物流、生活必需品生产等重要国计民生企业的融资需求。

在支持小微企业方面，主动授信增信，创新线上普惠金融服务。加大对小微企业支持力度，提高中小微企业首贷率、信用贷款占比，确保普惠贷款余额不下降，且增速不低于各项贷款平均增速。同时，为做好疫情期间小微企业金融服务，该行加强线上服务的引流与保障，实现普惠贷款业务从申请到发放全流程线上“秒贷”，为企业提供安全、高效的金融服务。对急需资金复工复产、符合授信条件的企业做到足额授信，对符合放款条件的企业能贷则贷。对担保能力不足的小微企业，采取主动提升信用贷款额度方式尽量满足需求，支持其抓住复工复产的时机。目前防疫重点名单内小微企业信用贷款额度由200万元提高至最高1000万元，一般小微企业抵押贷款额度由500万元提升到1000万元。该行创新推出“抗疫贷”、“医保贷”等专属线上信用贷款，精准支持小微企业抗击疫情，更快复工复产、扩大经营。

在稳外贸稳外资方面，提供优质高效的跨境金融服务。积极发挥境内境外全球化、线上线下全渠道、结算融资全方位等优势，开辟外汇业务绿色通道，深入实施跨境投融资及贸易便利化。疫情以来，该行为支持疫情防控及助力企业复工复产，办理相关外汇结算业务70多亿美元，共发放外币融资10亿美元。同时，推出国际业务专项优惠举措，对防疫物资采购汇款手续费全免，对防疫物资和实现复工的民生企业结售汇实行最优惠汇率，为我市重点能源、石化、农业等民生企业办理购汇6亿多美元，节省财务成本超过500万元。

在纾困扶持方面，提前摸排，缓解受困企业贷款接续难题。受疫情因素影响，零售、住宿、餐饮、旅游、娱乐、城市公共交通等行业企业受到了巨大的冲击，针对这些企业，该行不盲目抽贷压贷，不设定限制性条款，对3个月内到期的贷款客户逐一对接，摸清复工复产安排和还款能力，对其中发展前景较好但暂时受困的企业，通过展期、续贷、再融资、调整还款期等方式做好融资接续安排，满足客户持续经营的资金需求。

在服务效率升级方面，开通审批绿色通道，提高服务效率。对于防疫相关的急需贷款，按照“特事特办、急事急办、优先办理”的原则，该行开通绿色通道，随到随审随批。一般法人企业流动资金贷款一个工作日完成对接，资料备齐后一个工作日发放到账，小微企业经营快贷白名单及授信额度24小时内完成审批，高效保障信贷资金早到位、早见效。

在降低企业成本方面，主动减费让利，充分体现国有大行的责任和担当。疫情以来，该行对相关企业防疫抗疫用途的资金需求提供优惠利率信贷支持，其中：对全国性防疫抗疫重点名单企业融资利率不高于3.05%，对复工复产小微企业融资执行优惠

利率，小微企业e抵快贷利率水平降低近1个百分点，其他各类产品均有较大幅度下降，切实为疫情防控企业减负。严格执行“七不准、四公开”“两禁两限”的要求，对小微企业主动承担与贷款相关的押品评估、抵质押登记、执行公证服务所产生的费用，严禁以贷搭售，坚决杜绝任何不合规不合理收费，真正体现大行责任和担当。

以“智慧政务”为依托，助力营商环境改善

工商银行青岛市分行积极响应市政府“一次办好”政策号召，改善营商环境，为企业和市民提供高效、便捷的金融服务。

线上，与市大数据管理局合力打造“掌上办事服务平台”，助力“高效青岛建设攻势”。该行作为唯一清算银行参与青岛政务通APP项目，整合移动端

办理的各类政务服务和便民服务事项1000多项；研发投产了社保转移资金批量代付项目、公积金商贷系统项目，线上税务贷项目。

线下，将工行营业网点作为政务服务的延伸窗口，实现渠道资源共享。该行与市行政审批局、工商、税务等部门合作，通过进驻审批大厅和网点引入30台综合性政务终端，25台工商注册证照一体机终端，40台税务社保自助机，实现了金融政务功能的交叉输出。

工商银行青岛市分行将在市委市政府的正确领导下，进一步强化国有大行的责任担当，持续加大对实体经济和民生等领域的信贷支持，全力做好受疫情影响企业的金融扶持，为青岛高质量发展作出新的更大贡献。**银**



兴业银行青岛分行： 智慧城市服务 助生活更美好

城市智慧化是人们一直以来的梦想，而智慧城市建设与金融科技密不可分。近年来，兴业银行青岛分行以金融科技为抓手，积极推进信息科技与金融创新的深度融合，为医疗、旅游、交通、教育培训等多个行业领域开启金融服务的“智慧城市”大门，助百姓生活更美好。

落地首笔“福费缴”，尽享便捷缴费

“既能降成本，还能提流量，对我们来说真是一举两得啊”。近日，青岛某热电公司在兴业银行青岛分行的支持下，成功上线“福费缴”平台。该平台对缴费机构来说，一方面可快速完成与支付宝、微信等平台的技术对接，减少开发成本；另一方面，因其便捷的服务和优良的用户体验，还可获取更多的客户和资金流量。广大市民也可实现足不出户、线上一键缴纳暖气费。

目前，兴业银行青岛分行依托“福费缴”等产品，已为青岛市多地市水电气暖公共事业单位提供支付宝、微信等互联网缴费服务，每年交易量超5亿元。

智慧医疗积极助力战“疫”

2020年疫情伊始，为有效缓解医院门诊压力，避免患者现场就医可能存在的集中交叉风险，兴业银行青岛分行依托总行“智慧医疗”平台，第一时间上线4家医疗机构在线发热门诊咨询，市民通过手机即可24小时连线专业医生免费在线问诊，不仅

有效助力分流患者，专业医生的心理疏导和防范措施，也避免了恐慌心理的蔓延，助力构筑抗击疫情新防线。

目前，兴业银行青岛分行正联合相关部门、医疗机构加快医疗技术在医疗服务领域的应用，将充分利用最新信息技术，为百姓在家就医提供更多的便利。

向多种生活服务场景渗透

智慧城市建设受益的不仅仅是百姓，还有岛城众多实体企业。作为中国十大节庆活动之一，青岛国际啤酒节已走过30年辉煌历程。但因疫情影响，青岛啤酒销量也受到一定冲击。对此，兴业银行青岛分行充分发挥平台效应，通过银企直联成功对接青啤旗下相关平台，全国商户可通过订单管理系统实现一键订货，在今年啤酒节期间，仅该系统累计实现交易量1500万元。

除此之外，兴业银行青岛分行还在社区物业、交通、教育培训等行业，大力推广智慧城市场景服务新模式，以完善的交易场景应用，为居民提供便利高效服务，真正以“润物细无声”的方式惠及百姓生活方方面面。

“支持智慧城市建设对银行而言，不仅是新的业务增长点，更是社会责任。”未来，兴业银行青岛分行仍将积极参与智慧城市建设，不断探索“互联网”智慧城市新型服务模式，为城市发展和百姓生活品质提升贡献更多“兴业智慧”。**银**

华夏银行青岛分行： 召开2021年度工作会议



华夏银行青岛分行召开2021年度工作会议部署安排年初经营工作。分行纪委书记崔巍同志作合规案防工作讲话，分行党委书记行长王勇同志作年初工作会议讲话，部署分行各项经营工作：一是明确经营思路。以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，以客户和效益为中心，以合规经营和风险防控为导向，以产品运用和考核激励为抓手，以员工价值和获得感提升为主题，围着市场转、围着员工转、围着效益转，推动实现“精细化盈利、市场化获客、场景化零售、专业化处置、规范化管理、特色化引领”新格局，奋力开启分行业务有质量发展、高效率发展新征程，向党的百年周年华诞献礼。二是

明确分行经营目标。制定“一般性存款、拨备前利润、拨备后利润、中间业务收入、人均创利水平、不良资产管控”等目标任务，推动全面完成总分行各项经营计划。保持合规、高效、稳健运行，实现安全运营无事故、业务规范零案件。三是明确分行经营举措。强调“经营”思路，刚性贯彻监管要求，通过优化资源配置、拓宽营销渠道、融入主流经济，全面提升创利增收能力、获客活客能力、零售转型能力、金融科技能力、风险管控能力、队伍建设能力、支持保障能力、党建引领能力，不折不扣完成年度经营目标。**银**

工商银行青岛市分行：

精准支持春节不停工不停产企业

为有效满足节日期间坚持生产企业的金融服务需求，工商银行青岛市分行积极响应青岛市政府春节期间就地过年的号召，组织精干力量确保服务质量，全力以赴支持岛城企业生产经营，认真贯彻落实工总行“春天行动”的部署，出台了多项暖心措施，加大信贷支持力度、提升金融服务质量，切实发挥金融服务“主力军”和金融安全“稳定器”的担当与作用。今年以来，工商银行青岛市分行共向全市企业发放贷款超百亿，有效满足了企业春节期间生产及薪酬发放的资金需求。

保订单，积极满足企业临时资金需求。因核心企业调整春节期间生产计划，部分为大型加工制造企业配套的小微企业临时增加订单，产生了增加备料的临时资金需求。工商银行青岛市分行统一调度，安排客户经理线上线下多渠道了解客户的需求，并根据客户的情况制定合理的融资方案，充分发挥工商银行普惠线上融资产品便捷、快速的优势，2月初以来通过税务贷、e抵快贷产品快速落地，为469户小微企业发放融资近4亿元。

青岛某电力设备有限公司是胶州市一家生产制造类小微企业，位于胶州市胶莱镇工业园，主要经营电力铁塔、通讯铁塔、钢结构设备等设计、制造、安装，职工人数约120人。在了解到客户因春节不停工备货存在融资需求后，工行胶州支行迅速展开工作，上门了解客户的经营模式和资金需求，向客户详细讲解工商银行普惠小微企业产品，现场协助客户通过手机银行线上申请了税务贷，并获得了300万元的贷



款额度，随后安排专人通过普惠金融绿色通道审批通道及时完成贷款调查、审批工作，近期已为该客户发放税务贷300万元，解决了客户春节备货的燃眉之急。

稳民生，积极满足生活物资生产企业资金需求。百姓餐桌，民生大事。莱西某食品加工企业是国内知名原生花生油和花生蛋白食品生产企业，年加工原生花生原料近7万吨以上。为保障春节期间市场供应的充足，该公司积极响应政府号召，春节期间不停工不停产，号召家在外地员工就地过年，同时，该公司因春节前订单较多，库存下降较大，为保持合理库存和持续供应，向工行莱西支行申请贷款2000万元。在企业提交贷款申请后，分支行上下联动、高效协作，共同开启绿色通道，打通业务上报、审查审批、核准、资金配置等环节，在一天内完成贷款上报、审批及发放，不仅全力保障了企业在春节前的资金需求，为企业持续生产供应带来“及时雨”，保障了加班薪酬的发放，使外地员工能够踏踏实实在青过年。

战疫情，以创新产品支持医疗企业增加防疫用品储备。过年不离青的倡议将使春节期间在青人员大量增加，在疫情防控的重要时点，必然带来对防疫用品的需求增加，一些药店、社区医疗机构为增加防疫用品库存产生临时资金需求。工商银行青岛市分行组织各支行对全市的重点连锁药店和社区医疗机构进行对接，掌握这些机构应对不离青倡议补充库存的资金需求，积极宣传工行创新产品医保贷和针对医疗行业的数字供应链融资政策，对13户符合医保贷办理条件的药店及时核定授信1260万元。

青岛某医疗集团是一家连锁基础医疗机构，下属分公司及子公司社区门诊40余家，其门诊机构遍布于青岛市各个社区。春节期间，该集团专业医护团队400余人合理排班，保证春节期间各社区居民的医药医疗保障工作的正常运行。集团拟增加

贷款额度备战复工复产，但向多家银行提出申请贷款时，却因医疗集团分公司机构性质、无抵押等原因屡遭碰壁。了解到上述情况后，工行营业部第一时间与其沟通，按照医保贷的业务条件对接，在经核实确认符合基本准入条件后，第一时间上报总行申请将其10家门诊纳入分行医保贷白名单客户并核定授信额度960万元，营业部经理上门指导客户线上网银自助申请提款操作，快速解决企业融资需求，保障医疗企业春节期间的正常工作运行。

应对疫情挑战，工商银行青岛市分行将进一步强化担当、放眼大局、主动出击、精准定位，切实发挥国有大行主力军作用，提升关键时期对实体经济的“供血”能力，与岛城企业“工”同战疫，全力支持企业生产经营。**银**



服务“六稳”“六保”大局

青岛银行鼎力护航实体经济发展

随着深入贯彻落实“六稳”“六保”系列工作的开展，青岛银行努力克服疫情影响，以加大信贷投入作为服务实体经济的重要抓手，聚焦山东省、青岛市重大项目金融服务，加快金融活水注入市场、夯实“六稳”基础、守住“六保”底线，充分发挥了金融机构抗疫“突击队”和经济“稳定器”作用，展现出青岛银行在助力经济社会加快恢复发展关键时期的新作为。

新担当：聚焦重点领域金融服务

“我们将制造业列为信贷业务优先支持类，探索运用互联网+金融业务模式，全力支持传统制造行业、装备制造企业转型升级和智能制造产业发展。”青岛银行公司银行部相关负责人表示，今年以来，青岛银行聚焦重点领域金融服务，继续强化对山东八大战略布局和青岛十五个攻势的金融支持，加大对重大工程、民生项目、制造业、医养健康、绿色金融、蓝色经济等重点领域的资源配置。

9月29日，青岛银行与卡奥斯、双星集团、青岛世纪瑞丰集团共同发起了助力世界工业互联网之都建设全面战略合作。参与各方从工业互联网战略全局出发，契合《青岛市工业互联网三年攻坚实施方案》促成合作，共同锚定工业互联网重点工程和涉及的重点企业，通过信息资源、智力资源、客户资源、技术资源等要素的相互交流和相互导入，实现银行金融机构与工业互联网平台的深度融合，携手推动青岛市

工业互联网战略具体举措的落地实施。活动期间，青岛银行还与卡奥斯重磅推出了首家由金融机构和卡奥斯联合共建的“工业互联网金融创新实验室”。双方将合力加强理论研究、金融场景研究，更好助力青岛打造世界工业互联网之都。

此外，为支持实体经济发展，青岛银行成立专项工作小组，搭建工作机制，优先支持疫情防控科研、生产、运销、设施建设等企业，以及为上述企业提供原料、配套生产的企业；优先满足有关医院、医疗科研单位及企业在卫生防疫、医药产品制造及采购、公共卫生基础设施建设、科研攻关等方面的融资需求；及时满足涉及民生保障市场粮油蛋菜供应的生产加工流通企业的信贷需求。截至目前，累计投放110多亿专项信贷资金，支持企业抗疫及复工复产。

新思维：多渠道保障资金供给稳外贸

今年以来，青岛银行以新金融理念为引领，以业务创新为抓手，利用出口订单融资、打包贷款、信保买断等贸易融资产品，依托“鲁贸贷”“银贸通”等创新融资模式，运用业务牌照优势、区块链技术、数字化场景，优先为符合条件的中小出口企业、民营企业提供贸易融资支持……一系列“解渴”之举为山东省、青岛市外贸企业在特殊时期的发展带来“融资甘霖”，带动企业有效释放经营活力。

4月8日，青岛银行获得山东省唯一“债券通”报价机构业务资格。“利用债券通报价业务优



势，可探索境外债券发行，同时可引导境外投资者投资国内优质债券，有效增加山东、青岛引进外资的规模和力度，同时也拓宽企业融资渠道，降低企业融资成本，为企业的跨境发展提供了新的便利。”青岛银行金融市场事业部负责人介绍。6月17日，青岛银行向境外投资者卖出十年期国开债3000万元，实现了“债券通”报价机构业务资格获批后的首笔交易，这也是青岛银行积极贯彻落实国家“六稳”“六保”政策，助力山东、青岛引进外资迈出的实质性一步。

6月5日，青岛银行成为省内首家上线跨境金融区块链服务平台直联的法人级银行。平台首期推出的“出口应收账款质押融资”和“企业跨境信用信息授权查证”两大应用场景，利用区块链技术特性，通过特定业务场景，为银行办理企业融资申请提供报关单真实性验证服务。上线当天，为一家外贸出口农产品的小微企业成功放款首笔平台直联项下的出口应收账款融资，完成首单“跨境金融区块链服务平台”业务，实现出口企业融资全面提质增效。

同时，青岛银行围绕自贸试验区和上合示范区的

政策和产业发展规划，为区内企业量身定制账户开立、结算汇划、跨境融资、跨境担保、直接投资、现金管理等一揽子金融服务方案，同时不断拓宽非金融企业的债务融资渠道，降低企业的融资成本。

新局面：助小微企业渡危机开新局

突如其来的疫情打乱了经济社会发展的节奏，其中，小微企业受到的冲击最明显。如何助力小微企业在“危”中寻“机”，于变局中开新局？如何在这样的情况下做活地方小微经济？青岛银行给出的答案是：确保政策落地“惠企”，保证减税降费“有力”。

“真没有想到，青岛银行会主动上门了解需求，提供服务，而且5天内就为我们放款200万元，这下我们的原材料采购不用愁啦。”青岛某高新企业负责人表示。事实上，服务上门，问需于企，为有融资需求的中小企业提供融资服务，正是青岛银行开展“百行进万企”活动的初心和使命，而这家企业也是该行本次对接活动中的一个缩影。

青岛银行普惠金融部相关负责人说：“开展好

一次活动不是目的，重要的是如何从体制、机制、产品、流程等方面进行优化升级，构建金融服务小微企业长效机制。”为此，青岛银行实行小微金融服务能力提升专项行动，先后推出“惠营贷”“科创路演贷”等多款具有特色的普惠金融产品；利用央行再贷款、再贴现等政策，针对中小微企业开发了“抗疫贷”“抗疫贴”等专属特色产品，推出了精准面向受到疫情影响的餐饮企业的“食宜贷”业务，通过降费让利，为岛城餐饮企业的复工复产和民生保障注入了金融活水，也为青岛市民留住了经典“老味道”。据悉，截至目前，青岛银行已累计向餐饮企业发放贷款近8000万元，并有多家企业正在业务办理当中。

同时，青岛银行通过在银行间市场发行防疫专项同业存单，募集资金用于支持疫情防控企业的贷款投放；发行小微企业专项金融债券，支持区域小微企业复工复产，保证用工稳定；主动对接有关企业，在工业互联网、供应链融资等领域开展合作，保障核心企业上下游中小客群的融资需求；以特色支行、科技支行为纽带，不断整合青岛市科技金融资源，搭建科技金融平台，专注于为科技小微企业提供低门槛、高效率的金融服务；用好中小微企业贷款延期还本付息和普惠小微信用贷款支持计划两项政策工具，发挥货币政策工具的精准滴灌作用，提高政策到实体企业的“直达性”……在企业复工复产“保卫战”中处处留下了浓墨重彩的青银印记。

新助力：扎根乡村与农村经济同频共振

2020年是脱贫攻坚决战决胜之年，青岛银行秉持服务国家战略、勇于担当的大局意识，坚定推动普惠金融战略转型，持续深化“三农”金融服务，以金融之力

助力决战决胜脱贫攻坚工作。

“自2019年4月开始，青岛银行在胶州、平度、莱西、即墨设立普惠金融服务试点，截至今年8月末，已经签约900余家助农服务站，正式挂牌开业的站点120家。”青岛银行惠农金融事业部负责人说。6月23日，青岛银行正式发行了乡村振兴主题卡，这是青岛银行继在全省设立普惠金融综合服务站后，贯彻落实“乡村振兴战略”的又一重要举措，标志着青岛银行对农村地区的支付结算服务从生活领域向生产和农村生态领域延伸，助力乡村建设和农业产业效能进一步提升。截至目前，乡村振兴主题卡已发行超5万张。

“青岛银行将依托普惠金融综合服务站，不断延伸服务、优化产品、叠加功能，全面打造面向镇村群众的金融服务生态圈，让村民享受到优惠、便捷、丰富、多元的金融服务与非金融服务。”青岛银行惠农金融事业部负责人表示，为进一步改善农村地区“服务难”问题，青岛银行将普惠金融服务站作为提升农村地区金融服务水平的重要抓手，在为广大农民朋友提供助农取款、现金汇款、转账汇款、余额查询、代理缴费等方便快捷的基础金融服务的基础上，着力打造农村地区金融教育宣传阵地和惠农阵地，通过金融夜校、集市宣传等活动方式，把安全、经济、便捷的现代支付服务与现代金融知识延伸到万村千乡。同时，将莱西所有条件允许的助农站点增加为当地村镇党员活动中心，并设立“党群E家”品牌，真正实现党员村民一家亲。

助力“六稳”“六保”，青岛银行正以法人银行的使命和担当，不断提高金融服务新发展格局的能力，助力企业加快发展、推动消费市场不断升温、服务民生百姓生活，为推动实体经济高质量发展贡献金融力量。**银**

探寻岛城经济共生共荣之道，

中国银行青岛市分行渐入佳境

时间是最大的熔炉，没有谁能躲过它的考验。

站在新的历史交汇点，金融业将向何处去？

金融是现代经济的核心，也是经济发展的血脉。历经蔓延全世界的疫情考验和经济形势的波云诡谲，身处时代变革浪潮中的中国金融业，再次展现出了经济稳定器的磐石作用，不断深化改革、开拓进取，成为社会复苏中不可忽视的强大力量。

经营百年，屡次蜕变，映射着国家不断前进的脚步；植根地方，用心服务，见证了岛城经济崛起的进程。依托百年中行的历史沉淀，多年来，中国银行青岛市分行始终以服务地方实体经济为己任，持续提升金融服务，竭力满足小微企业金融需求，积极践行国有大行责任担当。

2020面对疫情“大考”，中国银行青岛市分行牢固树立“服务于地方经济，依托于地方经济，在支持地方经济发展过程中实现自身健康发展”的工作思路，全力帮扶企业抗击疫情，全力支持企业复工复产，全力服务青岛经济社会发展大局，为岛城经济发展壮大筑起坚强的“金融后盾”。

注入“强心剂”，引领岛城经济新发展

长期以来，中国银行青岛市分行紧紧围绕国家决策部署和青岛发展战略，以实际行动履行金融排头兵的职责。

2020年，青岛全市生产总值达到12400.56亿元，同比增长3.7%。外贸进出口总值6407.0亿

元，比上年增长8.2%，比前三季度提升1.8个百分点。在疫情突袭、内外环境复杂的2020年，青岛经济，特别是进出口贸易展现出了强劲韧性。进出口的逆势猛增，民营企业成为青岛外贸进出口的绝对主力，民营经济活力的增强，离不开青岛各大金融机构为支持实体经济发展、助力企业复工复产所做的努力。

2020年，中国银行青岛市分行着力加强顶层设计，部署启动了品牌建设工程、产品带动战略、EVA提升攻坚战等三大战略，制定实施一系列政策措施，引导全行切实转变观念，提高站位、放大格局，树牢金融报国理念，主动融入青岛区域经济发展，充分发挥中国银行全球化、综合化经营优势，全力支持地方经济社会发展。

加大“稳外贸、稳外资”工作力度，出台《中国银行青岛市分行贸易融资振兴计划》《中国银行青岛市分行“稳外贸、稳外资”专项竞赛活动方案》，通过开通业务处理绿色通道、开展对外贸外资企业的全面对接营销、加大贸易融资投放、加强信保融资支持、推出便捷高效的专属服务方案、实施“减费让利”等举措，将支持外贸外资发展作为服务实体经济的重要着力点，精准施策助力外贸外资企业复工复产。

同时，为更好的全力服务地方经济发展，中国银行青岛市分行组织开展贯穿全年的项目储备竞赛活动，对全市各类重点企业和300余个重点建设项目特别是新旧动能转换重点项目进行全面梳理，明确责

任分工，落实专门机构和专人主动对接，切实加大支持力度。以轨道交通装备、新一代信息技术、高端化工、海洋工程装备为代表的先进制造业领域都得到了中国银行青岛市分行的大力支持。

在新冠肺炎疫情逐渐消退的后疫情时代，推动普惠金融事业发展，不仅是中国，也已经成为国际社会促进就业和改善民生的重要抓手。

把普惠金融作为“点面结合”客群培育的主战场，中国银行青岛市分行从发展目标、拓客渠道、标准产品、机制建设等方面，明确发展方向及路径，引导全行切实转变观念，把支持小微企业作为常态化工作，久久为功、持续推动。积极开展“新锐企业家金融俱乐部”、“北欧合作需求对接会”等银企对接活动，参与多场政府主办的“春风行动”系列活动，不论是参会商家还是成交数额，都创下历史新高，特别是进博会上，中国银行青岛市分行特邀的岛

城企业更是与外商签下3亿美元大单。

随着政府和金融机构出台的消费政策刺激以及各行业的复工复产，国内消费潜能得到释放，中国银行青岛市分行一方面用足用好房贷规模，满足市场合理购房需求；另一方面，大力发展个人经营和消费类贷款，推出抗疫贷、复工贷、烟商贷、税易贷等系列产品，全力支持个体工商户经营发展，助力居民消费持续回升。

领航“新征程”，持续释放金融新动能

“金融活，经济活；金融稳，经济稳。经济兴，金融兴；经济强，金融强。经济是肌体，金融是血脉，两者共生共荣。”

步入“十四五”新的发展阶段，面对新冠肺炎疫情变化和外部环境存在的诸多不确定性，面对仍然复杂严峻的世界经济形势，要推动经济持续恢复和

高质量发展，特别是要努力保持经济运行在合理区间，必须通过深化金融供给侧结构性改革，建立现代金融体制，释放金融力量，让金融更好更有效地服务实体经济、大力支持实体经济的发展。

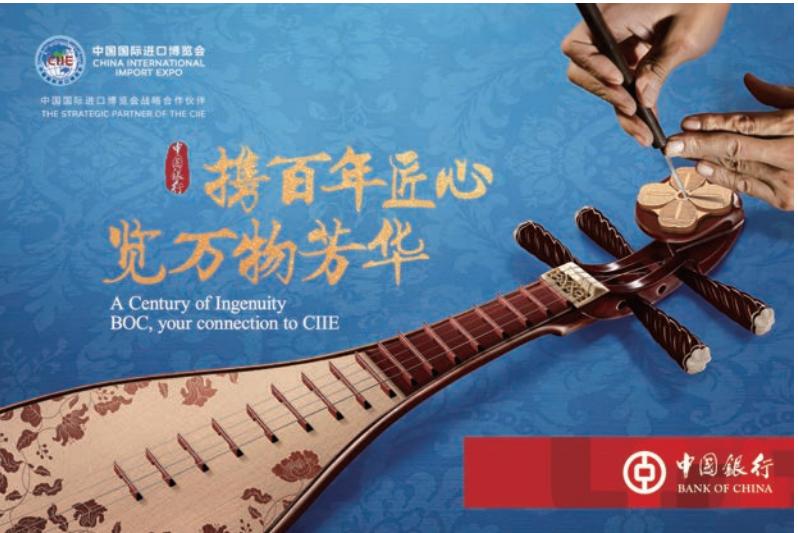
作为深度融入青岛区域经济发展的典范，中国银行青岛市分行将始终践行金融报国，继续认真做好民营经济、中小企业、普惠金融、外贸外资、高端制造业、民生消费等各个领域的金融服务工作；密切跟进、全力支持全市2021年重点项目建设，积极对接、全力满足各类企业的金融服务需求。同时主动担当社会责任，全力提升社会民生领域金融服务水平。加强跨境、体育、教育、银发等重点场景建设，强化科技投入，为市民提供更为优质高效的社保金融服务。认真执行个人外汇政策，做好引进人才的外汇业务服务，助力优化引才引智环境。加强农村金融服务创新，加大“三农”领域金融支持力度，助力青岛打造乡村振兴齐鲁样本先行区。

党的十九大提出，决胜全面建成小康社会，必须打赢三大攻坚战，其中一项重要内容是防范化解重大风险。习近平总书记强调指出，打好防范化解重大风险攻坚战，重点是防控金融风险。中国银行青岛市分行在实践中充分发挥内控案防立体化管控模式的作用，强化内控案防管理，加强反洗钱管控，抓好安全生产工作，保障全行稳健运行，全力防范和化解金融风险，为切实维护良好的青岛金融环境做出中行贡献。

当前在“双循环”的新发展格局中，中国向世界打开了更加广阔的开放大门，青岛既是内外双循环的“双节点”，也是国内东西南北大循环的“双节点”，面临着开放发展的新的重大机遇。

立足国内国际“双循环”新格局，发挥国际业务专业优势，聚焦产业链、贸易链运转中金融服务需求，创新服务模式，切实做好“稳外贸、稳外资”工作，推动全市外贸外资业务高质量发展也是中国银行青岛市分行工作的重中之重。深入推进“贸易融资振兴计划”，大力拓展线上供应链项目，加大跨境人民币结算业务推广，帮助企业规避汇率风险，同时加大金融产品和服务创新早已纳入了中国银行青岛市分行的计划之中。

2021年，中国银行青岛市分行将深入贯彻落实总行党委和地方党委政府决策部署，严格执行各项监管要求，坚持量的扩张与质的提高并重，不断提升经营管理质效，增强实体经济服务能力，为地方经济社会发展积极贡献力量。**银**



深化敬老银行建设， 抢占服务发展新高地

敬老爱老是中华民族的传统美德，满足老年人群体金融需求，助力老龄事业全面、协调、可持续发展是银行业应尽的责任。近年来，日照银行青岛分行积极响应青岛银行业协会和各级监管部门的号召，在实现经营蓬勃发展的同时塑造“敬老银行”品牌，2016年成为青岛养老服务协会首家“敬老银行”，经过多年耕耘，逐渐形成了以敬老为核心的服务文化体系。

培育文化夯基础

思想是行动的先导。为更有效地落实敬老服务工作，日照银行青岛分行结合本行企业文化，发布敬老银行品牌形象，在全行进行广泛宣传和动员，提升员工投入服务老年客户的自觉性和主动性，提高行业影响力和辐射力。对外大力宣传“敬老”文化，最大限度地争取社会各界的支持和信任，积极营造浓厚的敬老社会氛围。

优化机制筑保障

为解决老年客户的特殊需求，日照银行青岛分行不断创新“适老”服务措施。一是实施六项敬老服务措施。在网点铺设防滑地砖、设立敬老窗口、爱心专座，提供老花镜、急救药、零卡饮品等基础敬老便民服务；二是建立两项敬老服务模式。对到网点办理业务的老年客户提供一站式服务，为出行不便的老年客户提供预约服务、延伸服务；三是创建一个敬

老服务学堂。日照银行青岛分行认真学习《关于解决老年人运用智能技术困难的实施方案》，建立敬老学堂，每周三全行通过线上或线下的形式组织老年客户开展微信课堂、手机银行等互联网金融培训，消除“数字”鸿沟，让老年人对智能设备想用、敢用和乐用，同时匹配适合老年客户的金融产品，加强综合养老服务，让广大老年人更好地适应并融入智慧金融。

服务升级惠民生

2019年，青岛分行全面升级经营理念，坚持以客户为中心，优化营运环境，打破传统银行服务模式，倾力打造“敬老”、“助残”、“知青”等八家主题特色支行，立足区域，明确客群，为“老年客户、残障人士、知青”等群体提供差异化金融服务，在青岛开发区敬老主题特色支行设立敬老理财室、建立老年客户健康档案、设置家庭联络簿，员工熟知医疗救治联系途径，在分行营业部铺设盲道、优化盲文业务指南，因需而变，不断提升客户体验感和满意度。

践行公益显担当

敬老爱老，善德之始。日照银行青岛分行大力继承和发扬敬老爱老传统美德，着力于维护老年人合法权益，通过拍摄情景剧、开展讲座、常年作客拥有10万余老年客户的知名电台“牵挂”栏目等形式普及金融知识，增强老年客户对金融活动的风



— 尊老 爱老 敬老 —



险识别能力和自我保护意识。着力解决困难、失能、残疾、空巢、高龄老年人的困难和问题，成立志愿者团队，先后开展进养老院公益活动、进社区助老大食堂免费午餐等敬老孝亲活动。在后疫情期间，参加青岛市残疾人联合委员会开展的“为爱买买买”活动，支持残障人士和机构的复工复产，对接由共青团青岛市委、青岛市青年志愿者协会与青

岛爱心陪伴大型公益平台共同发起的“我帮空巢老人买年货”活动。

有责任才有品牌，有责任才有和谐共赢，有责任才有基业长青。日照银行青岛分行将以尊老为德，敬老为善，助老为乐，爱老为美，持续打造敬老银行品牌形象，为地方经济高质量发展贡献日照银行力量。银

行稳致远 京彩飞扬



北京银行成立于1996年，已在北京、上海、济南、青岛等地设立680多家分支机构，各项经营指标均达到国际银行业先进水平，一级资本排名全球千家大银行62位，连续七年跻身全球银行业百强，彰显了与日俱增的品牌影响力和巨大发展潜力。

2018年2月27日，青岛分行正式开业。开业伊始，即提出“党建引领、内控严密、服务领先、经营集约、特色鲜明、人才优秀”精品分行建设目标，着力实现“扬帆青岛、京彩启航”。先后荣获“青岛银行业小微企业金融服务先进单位”、“2019年度普惠金融服务大奖”、“青岛市金融统计工作优秀单位”、“青岛市金融业青年文明号”，连续两年获崂山区委区政府表彰。

一、不忘初心、牢记使命，党建引领促发展

分行始终把加强党的建设摆在首要位置，提出“抓党建、促发展，抓文化、促融合，抓管理、促提升，抓考核、促全面，抓党风、促廉政”的“五抓五促”党建工作思路，将党建工作与经营发展同谋划、同开展、同考核，为高质量发展提供坚强政治保障。

二、扎根地方、服务实体，切实助力地方社会经济发展

分行以总行与青岛市政府签订全面战略合作协议为契机，围绕自贸区建设、“十五大攻势”、“双招双引”等区域发展战略，积极融入、全力支持青岛实体经济发展。按照“批量化获客、标准化审贷、差异化贷后”思路，加强普惠渠道建设。发挥“科技金融”、“文化金融”、“绿色金融”品牌优势，推出“双创贷”、“智权贷”、“院士贷”等特色业务。结合青岛居民金融需求，创新差异化产品和服务，重点支持刚需住房信贷需求；推出“信用卡i分期”、“线上消费贷”等业务，满足百姓个性化日常消费需求。

三、稳健经营、防控风险，不断夯实经营管理基础

分行始终坚持审慎经营和稳健发展原则，深入推进全面风险管理体系建设、实现由被动管理向主动管理转变；持续强化全流程信用风险管理、实现由粗放管理向精细化管理转变；不断夯实内控合规长效机制、实现由构建体系向打造特色转变；搭建“横向到底、纵向到底”操作风险架构、抓实“制度、考核、培训、检查、问责”五位一体内控管理体系。

四、严防疫情、自觉行动，充分彰显社会担当

疫情期间，分行开辟授信审批“绿色通道”，为疫情防控、复工复产提供精准金融服务。典型做法获青岛银保监局《青岛普惠金融》微信公众号及《今日头条》、《新浪新闻》、《青岛新闻网》等多家主流媒体宣传报道。在青岛市委宣传部、青岛银保监局组织的“经济抗风浪、金融显担当”展示活动中，2家支行和2名同志分别荣获“金融特色网点”、“优秀支行长”、“金牌理财师”殊荣，充分彰显了分行的社会担当。

五、以人为本、和谐发展，持续打造家园文化

分行按照“选拔一批领军人物、培养一批业务骨干、储备一批后备干部”梯队建设思路，加大员工培养力度。始终坚持发展为了员工，发展成果与员工共享，着力解决员工关心的热点难点问题。以优秀企业文化凝聚人心，开展丰富多彩文娱活动，切实增强队伍凝聚力、向心力，营造和谐稳定的良好环境。**银**



摄影 / 兴业银行 马康

新版网站升级啦! WEB



青岛市银行业协会
QINGDAO BANKING ASSOCIATION

首页 | 关于协会 | 协会动态 | 会员信息 | 行业自律 | 行业维权 | 培训服务 | 专题专栏 | 协会杂志

自律 | 维权 | 协调 | 服务

青岛市银行业协会