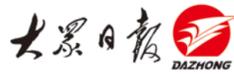


大众日报
客户端大众日报
微信

打造数字金融生态 赋能普惠金融

——青岛银行加速“数字化成长”

在金融科技发展日新月异、银行业加速转型的当下，数字化突破与应用，成为赋能普惠金融，解决制约业务开展痛点的关键所在。

在青岛银行26年的发展历程中，一直坚持“科技立行”战略，制定整体规划、重塑组织架构，体系化实施数字化转型，加速推进金融科技应用，全面提升金融科技在渠道拓展、场景服务、产品创新、流程优化等方面的业务价值。

“数字化成长”的不断加速，使得青岛银行服务实体经济的能力不断增强，尤其是通过科技赋能、数据赋能，实招频出，持续破局小微企业“融资难、融资贵”，激发小微群体发展新活力，为实体经济发展贡献“青银力量”。

截至2022年9月末，青岛银行普惠小微企业贷款余额260余亿元，高于全行各项贷款增速。

“数字化成长”，正成为青岛银行发展新支点。

多维探索数字化应用

青岛银行最早起步的数字化探索定位在零售业务板块。2018年，青岛银行引入互联网行业领先的移动云平台，采用“互联网核心+业务中台+渠道终端”方式构建金融级移动开发平台，并先后发布手机银行6.0、零售智能营销、智慧网点等多个应用，具备了数字化运营、快速迭代的基础，实现集中式系统架构向分布式、微服务的转变。

2020年，青岛银行在全辖网点覆盖5G网络，并打造山东省内首家“5G+生态”智慧银行体验店，同时在全辖布局智慧网点，复杂柜面业务提速75%以上，交易替代率达90%，极大缓解了柜面压力。青岛银行“5G+生态”智慧银行荣获工信部“绽放杯”5G应用大赛优秀奖等多个行业内重量级奖项。

以手机银行和智慧网点为重点建设渠道，青岛银行加快推动移动金融战略转型。截至2022年6月末，青岛银行手机银行用户达420余万户，较上年末增加37.09万户，增长9.59%。在消费金融领域，青岛银行先后发行美团信用卡、车主卡无界白金卡等信用卡产品，上线信用卡远程面签功能，丰富信用卡业务服务新场景，助力信用卡业务多元化服务。截至2022年6月末，青岛银行信用卡累计发卡超330万张，较上年末增长11.97%。

全力打造数字金融生态

随着产业与数字科技融合的日益加

速，企业不断重塑着自身的经营方式和竞争生态，向数字化、网络化、智能化方向加速演进。青岛银行加速推进金融科技应用，全面提升金融科技在渠道拓展、场景服务、产品创新、流程优化等方面的业务价值，加快数字化转型进程。

近年来，青岛银行聚焦数据治理，不断增强智能营销、客户分析、业务发展和风险防控的战略支撑能力，先后投产“企业知识平台”“对公智能营销系统”“零售智能营销”“商业智能数据分析平台”“金融知识图谱应用系统”“金融知识智能服务平台”等系统，其中多项研究课题获得中国银保监会金融科技风险管理课题一类、二类成果奖。

青岛银行还对对公智能营销管理平台和公网线上营业厅项目建设为抓手，实现对公数字化转型战略开局破题，深入打磨线上业务流程，着力打造极致的客户体验，实现线上、线下营业厅以及对公业务综合运营平台三位一体的对公业务数字化运营体系。

以智能化、数字化升级为契机，青岛银行致力于打造“产品体验+服务体验”双轮驱动服务管理新模式，推动服务数字化转型。目前，青岛银行引入了行业领先的用户体验评价体系，深入客户“服务旅程”，以数据驱动挖掘客户之声，发布服务体验靶向管理改进举措，全年网点现场投诉同比下降45%。同时，顺应数字化转型趋势，青岛银行加快智能AI机器人多场景应用，智能客服机器人自2019年上线，数字员工总服务量突破300万，进一步扩大了服务边界。

数字化赋能普惠金融

服务小微是地方法人银行的主责，近几年，通过数字化赋能，青岛银行普惠金融“风生水起”，为服务实体经济贡献“青银力量”。

开发适合小微的多层次线上信贷产品，是青岛银行助力数字化普惠金融的重要方向。今年6月，由青岛银行自主研发的首款对公纯线上产品“青银税e贷”正式上线，这是一款基于小微企业涉税信息，运用大数据技术进行分析评价，采用全线上自助贷款流程办理的业务。“青银税e贷”只是青岛银行“小微企业线上贷款”产品方阵中的一款。

“小微企业线上贷款”是青岛银行信贷业务数字化、智能化、线上化发展时应势诞生的实践成果。青岛银行相关负责人表示：“我们通过建设互联网融资平台支持线上贷款业务，制订一体化线上信贷及风控解决方案，实现小微企业贷款业务从线下到线上、从人工到自动化、智能化的转型。”

近日，青岛银行数字供应链金融服务平台入选2022年度金融科技应用创新优秀案例名单。这是青岛银行聚焦普惠金融，坚持以数字化转型为引领在供应链金融服务方面的又一突出成果。目前，青岛银行构建了以“一带一路欧亚班列”供应链金融和“青银E链”商超供应链金融案例为代表的数字供应链金融服务平台，可以实现对核心企业上下游产品全覆盖，能够满足客户多场景的供应链融资需求。今年以

来，青岛银行数字供应链金融服务平台已为1200余户客户提供融资服务，累计放款超30亿元，全力支持企业尤其是普惠型小微企业发展。

筑牢数字风控防线

近年来，随着国家职能部门及监管部门对网络安全要求日益加强，青岛银行持续强化网络安全管理，提升风险合规管理水平和网络安全防御能力，逐步构建全行数字化安全体系，为本行创新发展筑牢网络安全之盾。

2022年初，青岛银行“小鹰账户管家”一期正式上线。这是该行继自主开发并上线“鹰眼360”智能风险监控平台之后，在数字化风控方面又一有力举措。据介绍，“小鹰账户管家”实现高风险目标追踪、涉案账户管理以及账户关联关系查询三个功能，账户风险管理数字化程度再次行业领先。疫情期间，“小鹰账户管家”项目对近80户高风险账户建立跟踪模型，对近2500户可疑账户进行系统自动挖掘和排查，有效提升账户风险控制的效率和精准度，也用卓越的实力守护了人民群众的“钱袋子”。

青岛银行打造的“鹰眼360”智能风险监控平台，截至今年9月末，已识别出客户风险案例15000余个，获得国家版权局颁发的软件著作权证书。该行打造的端到端一体化金融交易风险智能管控平台，荣获青岛市金融学会“2021年青岛市优秀金融科技应用项目评选”一等奖。

农商行烟台分行

“惠农e贷”助力乡村振兴

农商行烟台分行把“惠农e贷”作为服务乡村振兴的重要抓手，聚焦区域特色产业，以产业集群为抓手，持续深耕乡村市场。通过组建柔性服务团队，进村举办“三农”金融讲堂，向村民介绍该行农户贷款产品政策、办理流程及相关金融、法律知识，为有需求的农户集中建档，向有信贷需求的涉农客户提供金融服务。为解决涉农客户贷款难、贷款贵问题，推出了“惠农e贷”产品，在一定程度上化解了涉农客户贷款缺少抵押物、利率高问题。特别是今年，该行同乡村振兴局、鲁担公司联合推出“齐鲁富民贷”农户小额贷款产品，精准支持农户发展生产。近期该行正在组织开展农业经营主体信贷直通车“乡村行”活动，组织人员在县乡农业服务大厅、行政村村务公开栏、村活动中心等重点区域张贴农业银行“乡村行”专属二维码海报，有需求的农户只要扫描二维码，填写相关信息，就可将信贷需求传送到银行，银行收到相关信息后会根据农户申请数量、区域分布，提前联系对接村委及时开展批量调查。截至2022年11月末，农商行烟台分行发放“惠农e贷”余额17.2亿元，较年初增加2.5亿元。

(赵光辉)

农商行芝罘支行

暖心服务获客户赠锦旗

近日，农商行烟台芝罘支行奇山分理处迎来了一位步履蹒跚的老人，他手里拿着一面崭新的锦旗，动情地说：“我是来感谢你们的，你们的服务让我非常感动，真是谢谢了！”原来，老人经常到网点办理业务，由于行动不便，每次来工作人员都帮他找座位、倒水、指导填单等。每当老人办完业务离开时，工作人员都会搀扶他到门口，并扶他下台阶。该行细致入微的服务深深感动了老人。农商行烟台芝罘支行一直秉持优质文明服务理念，每一位员工都是践行者。他们坚持做好日常工作中每一件小事，日复一日赢得客户理解与信任，全力做好优质服务这件大事。

(曲洋)

农商行蓬莱支行

智慧食堂进校园

学生刷脸可就餐

近日，烟台蓬莱刘家沟学区某学生在学校食堂设置的农商行智能终端机前刷了一下脸，3秒就完成了取餐。为方便学生实现非接触线上缴费，农商行烟台蓬莱支行刘家沟学区学校上线掌银线上智慧食堂缴费平台人脸识别功能。这一平台的运用让学生在食堂刷脸即可就餐，而家长也能随时通过掌银了解学生的伙食消费情况。据了解，该行紧密跟进校园类智慧食堂、智慧缴费等金融需求，先后上线姚琪学校、北沟学区等多个智慧校园场景，带动8000余户智慧食堂场景客户，惠及8000余个家庭，获得广大师生高度认可。

(姬媛媛)

莱芜海关

多举措促进辖区外贸保稳提质

近日，莱芜海关联合济南海关关综处开展“龙腾行动”，指导企业加强知识产权海关保护，按照“分类培训、精准帮扶”原则，组织系列培训。落实“先放后验”，保障铁矿砂等大宗散货供应。助力黄河流域先进制造业中心建设，靠前服务“山东重工绿色智造产业城”等重点项目，提供减免税等政策支持。1—10月，辖区实现出口118.1亿元，同比增长40.1%。

(张全魁)

菏泽市牡丹区财政局

2022年度

财政重点评价工作结束

□李月娟 杜兴运

为贯彻落实上级有关全面实施预算绩效管理的决策部署，菏泽市牡丹区财政局积极探索财政重点评价新模式，组织开展2022年度财政重点评价工作。目前，项目重点评价工作已顺利完成。

在组织开展2022年度财政重点评价过程中，该区主要做法有以下几点：

突出重点，全面覆盖。区财政局统筹各镇街、区预算单位进一步提高思想认识，提升标准意识，树立大局意识，遵循实事求是原则，积极配合，科学合理开展绩效评价工作，确保分析到位、目标到位、探索到位。在此基础上，区财政局选取14个财政资金量大、社会关注度高的项目开展2022年度财政重点评价工作。项目资金性质范围做到“四本”预算全覆盖。

多措并举，保障质量。2022年度财政重点评价工作由区财政局牵头组织，第三方机构具体实施，被评价单位进行配合，实行“三方”评价联动，有效避免了数据获取不准确、问题揭示不充分、评价结果不精准等现象。在评价过程中，突出绩效导向，切实保障绩效评价质量。

合理设置，科学评价。本着综合性、相关性、精简性、明确性原则，以“绩效导向、相互融合、约束有力”为基本要求，评价针对每个重点评价项目设定专属评价指标体系，其中评价指标体系细化到四级指标，有效避免评价分析不到位的情况。

深入分析，实地调研。为保障评价结果的客观性、准确性、公平性，区财政局联合第三方机构，对评价指标中需要现场勘察、查阅的资料进行现场调研分析，在调研过程中积极与被评价单位进行沟通核实，进一步保障评价指标分析的客观程度，保障项目整体评价结论的准确性、科学性、客观性。

出具报告，加强应用。评价工作结束后，针对评价报告中提出的项目问题，区财政局对被评价单位出具整改通知及结果应用通知，被评价单位针对问题及时进行整改，形成整改报告，并在预算调整、完善政策、改进管理等方面进行结果应用。

下一步，菏泽市牡丹区财政局将审核各单位整改报告及结果应用情况，积极推进财政重点评价工作，进一步增强评价工作的约束力，不断提高财政资金的使用效益。

平安人寿山东分公司

多举措提升新市民金融服务水平

近年来，平安人寿山东分公司将加强新市民金融服务作为重要工作内容，推出一系列举措，为新市民提供更加便利优质的保险服务，不断提高新市民的获得感、幸福感、安全感。

10款产品可满足新市民需求

平安人寿山东分公司暂未开发专门针对新市民的专项保险产品，但从创业、子女教育、健康、养老多方面评估出10款可满足新市民需求的产品。

2022年1—5月，涉及支持新市民服务的险种总保费25500.1万元，赔付支出4869.0万元，新增保险金额17148.8亿元，总承保人次77.4万人。

其中，支持健康领域（覆盖大病住院、子女就医、怀孕生产、女性疾病、父母看病多角度需求）的险种总保费24263.1万元，赔付支出4861.3万元，新增保险金额16464.7亿元，新增承保人次21.1万人；支持养老领域的险种总保费950.2万元，赔付支出7.6万元，新增保险金额2739.3万元，新增承保人次186人，多角度加强新市民金融服务，切实增强新市民的获得感、幸福感、安全感。

提升新市民代理人

展业素养和风险保障

二季度，受各种因素影响，传统面授培训开展受阻。该公司针对新市民员工开展多场线上直播培训，邀请多位业界专家通过该公司自主研发的线上学习平台进行教授授课。例如，邀请对外经济贸易大学教授王国军主讲《风险管理及保险合同》《保险市场与风险管理》课程，邀请甲和咨询创始人、原京东大学执行校长马成功带来《情商领导力》等优质课程，丰富新市民学习资源，提升新市民代理人展业素养。

据介绍，该公司代理人队伍可享受的

教育包括入职前关于行业介绍、公司文化、保险基础知识、产品知识、销售技巧等在内的职前和岗前培训，入职后提供分类、分层的持续训练与培养。例如，通过新人90天持续训练，其他新人月度集中训练等形式，让新代理人学习专业知识、提升销售技能、强化合规意识。同时，公司向绩优人员提供包括经济学基础知识、法律基础知识、税务专业知识、宏观政策制度解析等课程在内的培训，提高代理人综合素质。

为进一步吸引包括新市民在内的优质人才加入寿险行业，该公司于今年6—8月开展了“优+护航，共创美好未来”普法活动，支持优质人才队伍扩量提质、高质量发展。

该公司代理人队伍可享受团体人身意外伤害保险；团体意外伤害医疗保险；平安团体一年定期寿险；团体住院医疗保险等，对应保障额度与职级挂钩。此外，对于业务表现优异的代理人、主管分别提供相应增值服务、健康体检和养老补贴。今年5—6月，该公司举行“共贺司庆，高管荣耀”2022年度幸福高管体检活动，提升参与活动的新一代理人的幸福感和归属感。

线上线下载合

高效办理业务

在售后服务方面，该公司采用线上自助服务渠道与传统线下服务渠道相结合的方式，为新市民客户提供更加便利的保险服务。

在线上自助服务方面，该公司依托“互联网+”平台大力推动“智慧客服”项目，运用生物认证、大数据、远程视频等AI技术，构建起全域覆盖、全流程智能办理、动态精准风控的智慧服务体系，新市民客户通过金管家APP移动入口，可随时随地在线办理保单贷款、生存金领取、受益人变更、保单信息确认等30余项保险业务。同时公司持续提升服务能力、优化

办理流程，为新市民客户提供更加便捷、安全的业务办理方式，带来随时随地高效办理的服务体验。

在传统线下服务方面，该公司始终关注提升特需客户及老年客户的服务感受，为特需、老年客户包括相应新市民客户开通临柜免等待、上门代办、保险权益讲解等人性化服务；提供爱心座椅、轮椅、雨伞、老花镜、针线包、创可贴等便民设施，安排专人接待，并提供保单保障检视及讲解，帮助特需、老年人、新市民更加全面、准确地了解保险产品责任。此外，95511客服热线可通过客户来电识别60岁以上老年客户，为老年客群开启绿色通道直接接通人工服务。

建设“安心社区”

提升服务体验

该公司致力于“安心社区”建设，不断输出“平安守护者”能量，走进企业、社区、学校等场所普及安全急救知识，帮助包括新市民在内的广大客户学习急救常识。

该公司将继续响应健康中国战略号召，践行“有温度的保险”理念，依托平安金管家APP线上平台，发挥线上服务优势，强化新市民客户及其代理人端服务触达、传播，深入挖掘服务案例，收集服务意见及建议，完善各渠道问题快速处理机制，提升新市民客户服务体验。

上线远程客户拜访工具

“快易达”

平安人寿山东分公司持续完善续期服务，加大代理人与客户的互动频次，及时了解客户保险需求，为其提供切实有效的保障。

结合新市民工作较为繁忙等特点，该公司创新客户拜访举措，上线远程客户拜访工具“快易达”，方便新市民客户与服务人员实时面对面交流；在金管家APP上

续费期交费提醒功能，定期向客户推送各类提醒，方便新市民客户及时了解保单交费状况，确保保障延续；大力推动续期电子发票使用，客户足不出户即可远程领取，方便新市民客户保管、查询和调阅。

开展“就诊即报案”项目

在理赔方面，该公司推动开展“就诊即报案”项目，积极与项目合作医院沟通引导新市民出险即报案，主动联系报案客户为其提供特色理赔服务。

该公司还进一步沟通“保医通”等第三方平台，推动新市民就诊信息线上实时对接保险系统，扩大新市民服务范围，提升理赔服务时效，提升新市民理赔满意度。

宣传教育

全方位覆盖新市民群体

在3·15国际消费者权益日宣传中，该公司采取多种形式，力争全方位覆盖新市民群体。线上，该公司通过有影响力的新闻媒体、微信公众号等渠道传播金融消费者权益保护知识；线下，由公司领导班子带头，深入集市，利用集市人流量大、覆盖人群多的特点，向消费者介绍八项权益等知识。线上线下并重，有效针对新市民群体分布广的特点，保证了对该群体教育宣传的有效性。

借助重要时间节点，该公司进行强化宣传，例如在7·8全国保险公众宣传日等重要时间点，结合实际工作方案，对新市民群体开展线上线下多种形式的宣传教育活动，通过发放金融知识普及折页、开展现场活动等形式，吸引更多新市民群体学习相关金融知识。

日常教育宣传方面，该公司主要依托向微信公众号、行业协会投稿等形式，线下通过各门店金融知识教育宣传专区、LED广告机、各种风险提示海报等，对新市民群体进行金融知识传播，让新市民群体提升自身金融知识素养。