

擦亮文明底色 领航行业发展

——济宁银行业保险业金融业金融文明服务纪实

■ 济宁日报全媒体记者 梁汝腾 赵星灿 通讯员 徐秉初 杜成立

在儒家文化的发源地，运河之都济宁，金融服务不仅是一种经济行为，更是一份厚重的责任与温暖的承诺。在国家金融监督管理总局济宁监管分局的引领下，全市银行业保险业将“金融为民”的初心融入血脉，以文明服务为笔，以专业担当为墨，在孔孟之乡绘就了一幅幅“守初心、有温度、敢创新、重担当”的生动画卷。这里，三尺柜台传递着超越交易的温情，金融科技守护着千家万户的安宁，公益善举延伸着企业价值的边界。从网点到社区，从城市到乡村，济宁金融业正以坚实的步伐，将文明服务的底色擦得愈加鲜亮，引领着行业向着更高质量、更有温度的方向稳步前行。

环境之美：于细微处见真情，打造有温度的金融港湾

服务的起点，源于对空间的尊重与对体验的考量。济宁银行业保险业深知，优质的环境是传递尊重、建立信任的第一站。为此他们致力于将冰冷的金融场所，转变为充满人文关怀的温馨港湾，让“有形”的设施承载起“无形”的善意。

走进任何一家规范的网点，清晰的功能分区、便捷的智能导览已成为标准配置。但更打动人的，是那些针对特殊群体需求的“专属设计”。对于老年客户，适老化改造不是一句口号。莱商银行汶上支行作为“省级适老化特色服务网点”，其“情暖夕阳宣传区”堪称典范：不仅配备老花镜、大字版宣传册，更贴心设置了血压仪、血糖仪供老人随时检测健康；柔软的座椅旁，温水壶和一次性纸杯时刻准备着；工作人员常说：“这儿比家里还舒心。”农行济宁浣河支行则从“进门”开始关怀，工作人员主动迎送，提供“一对一”全程业务协助，防滑地面、爱心座椅等细节处处体现安全保障。人保财险济宁市分公司在服务大厅常备轮椅，一次及时的搀扶与推送，为腿脚不便的老人化解了奔波之苦，收获连连称赞。

关爱不止于长者。针对外籍人士，中国人寿济宁分公司不仅编制了《外国商务人士在华工作生活指引》，更在各网点配备了可翻译142国语言的翻译机，柜员也能提供多语种服务，让服务无国界。对于残障人士，盲文服务指南、手写沟通板、无障碍坡道与车位的配置，默默诉说着平等的尊重。而遍布多家机构的“爱心驿站”或“清凉角”，如长安责任保险的“华泰财险、中国人寿等公司所设，则为环卫工人、外卖骑手等户外劳动者提供了歇脚、饮水、充电的“城市绿洲”，一瓶水、一张椅，散散的是酷暑，汇聚的是人心。

环境之美，还体现在服务场景的创造性延伸。日照银行济宁分行将“暖鑫小茶摊”开进了老年大学才艺大赛的现场，一杯热茶，几句家常，金融知识在袅袅茶香中悄然传递。这种打破网点围墙，主动融入社区生活的姿态，让金融服务不再是刻板的业务办理，而成为融入日常的温暖陪伴。从硬件设施的便利到人文氛围的营造，济宁银行业保险业正通过无数细节，将尊重、包容与关怀具象化，让每一个走进来的客户，都能感受到被看见、被重视的温暖。



工商银行济宁分行员工深入了解企业生产运营及设备情况



安华农险济宁中支上门服务



交通银行工作人员深入田间地头宣传金融知识



阳光人寿济宁中支志愿者深入社区开展助老活动



平安财险济宁中支风雨中践行承诺暴雨救援显担当



中国人寿济宁分公司举办的高考公益活动



宽敞明亮的“建行书屋”



泰康人寿济宁中支“红心向党 泰康‘食’光”爱心午餐活动

规范之基：以专业铸就信任，让标准焕发人文温度

规范化、标准化是金融服务的生命线，是防范风险、提升效率的基石。然而，在济宁金融业，规范并非冰冷的条条框框，而是内化为员工举手投足间的职业素养，并最终升华为一种有温度的服务艺术。他们通过严格的流程管理与持续的能力锻造，让“合规”与“高效”成为赢得客户信赖的可靠承诺。

规范化的建立，始于严谨的制度与培训。华夏银行济宁分行积极参与“支付清算杯”职业技能竞赛，“以赛促练”强化支付清算合规与反诈风险识别能力。永安保险济宁中支定期举办理赔专题培训，聚焦实务操作与透明化管理，旨在筑牢合规底线，提升服务质效。这些举措确保了从业务操作到风险防范的每一个环节都有章可循、有据可依。

但更高层次的规范，是将制度要求转化为发自内心的服务自觉。这体现在员工面对客户时那份始终如一的专业与耐心。莱商银行的会计主管聂丹丹，在平凡岗位上坚守十年，她总结的“三心”服务法——“耐心”倾听、“细心”分析、“诚心”解决，已成为深入骨髓的职业习惯。面对客户的疑虑甚至怨气，她总是微笑以对，坚持“先处理情绪，再处理事情”，最终化干戈为玉帛，将许多客户变为忠实的“义务宣传员”。浦发银行的柜员李晓雯，面对焦急办理退休军卡客户的客户，以热情的微笑和高效的行动快速解决问题，用“把平凡服务做到极致”的态度赢得了高度赞誉。

规范的终极目的，是兑现承诺、守护信任。在保险理赔这一兑现保障的关键时刻，规范绽放出温暖的光芒。大家人寿济宁中支面对罹患重疾的客户靳女士，理赔团队不仅高效完成“当日受理、当日结案”的极速赔付，更主动担当“保险顾问”，为其规划最优理赔路径，以五次“无缝衔接”的赔付陪伴客户度过治疗期。平安人寿的柜员张艳珍，面对因父亲身故而焦虑的李先生，以极高的专业素养和耐心细致的材料梳理，提供了坚实的的情绪支持与流程指引，最终收获客户送来的赞誉锦旗。国任保险在遇到重大人伤事故后，主动介入，简化流程，快速赔付，家属赠送的“情系客户、向善利他”锦旗，正是对规范之上人性温度的最高褒奖。

从标准的服务用语到精准的业务操作，从高效的投诉处理到主动的风险提示，济宁银行业保险业将规范融入服务的每一帧画面。正是这种植根于专业、绽放于温度的规范化服务，构筑起了金融业最坚实的信任基石，让客户感受到的不仅是安全与效率，更是那份值得托付的安心。



鱼台农商银行工作人员为农业发展送服务、助生产



恒安标准人寿济宁中支举办马拉松活动



全市金融系统劳动技能竞赛，提升服务水平

创新之魂：以科技赋能服务，让金融更具智慧与包容

在数字化浪潮奔涌的时代，济宁银行业保险业主动拥抱变革，以科技创新驱动服务模式深刻重塑。他们不仅追求“更快、更便捷”，更致力于让金融服务“更智慧、更精准、更包容”，打破时空与能力的壁垒，确保金融活水能够润泽每一个有需要的角落。科技创新首先带来了极致的便利。手机银行、微信小程序等线上平台已成为标准配置，覆盖了绝大多数金融业务。智能柜员机（STM）的广泛布设，使得开户、转账、查询等常规业务得以自助高效完成，大幅缩减了客户排队等待的时间，提升了网点服务效能。

更具温度的创新，则体现在对“数字鸿沟”的跨越上。针对老年群体，众多银行保险机构的APP推出了“老年模式”或“尊老版”，采用大字体、简流程、语音辅助等功能，让老年人也能轻松享受数字金融的便利。对于行动不便或身处偏远地区的客户，“上门服务”通过移动展业设备得以实现。广发银行济宁分行的“云柜”视频服务是一个典范：八旬老人张大爷银行卡密码遗忘，腿脚不便无法亲临网点，家人一个电话，工作人员通过发送链接引导接入视频，在线完成身份核验与业务办理，不到十分钟便解决了难题。民生保险、大家人寿等公司也大力推广线上理赔，对操作不便的老年人主动提供上门协助，实现“数据多跑路，群众少跑腿”。

创新还深刻改变了服务的深度与广度。在农业领域，“农业保险+遥感技术”的应用，使得灾害定损更精准、理赔更快捷。在普惠金融领域，“信用评估+大数据”模型让更多缺乏传统抵押物的小微企业和农户能够获得信贷支持。中英人寿济宁营销服务部则通过增值服务创新，在一客户父亲异地受伤时，代理人迅速联动第三方SOS救援机构，短短三小时内完成了从评估到启动医疗转运的全流程，将客户从千里之外安全接回济宁治疗，展现了保险服务超越理赔的生命关怀。

更有机构将创新与文化、生活场景深度融合。中国人寿济宁分公司在曲阜深耕“文化+金融”模式，将儒家文化元素融入柜面设计，举办沉浸式文化游园会，让客户在体验传统文化魅力的同时感受智能服务。恒安标准人寿济宁中支在太白湖畔举办公益跑，将反洗钱宣传与健康运动相结合，让金融知识在汗水与欢笑中传递。这些创新举措表明，济宁金融业的科技赋能，最终指向的是更有温度、更人性化、更具包容性的服务生态，让每一位客户无论年龄、地域、能力如何，都能平等、尊严地享受现代金融服务的成果。



民生银行邹城支行为聋哑客户服务



农行济宁分行为老年群体普及金融知识



重阳节期间，浙商保险济宁中支的志愿者们为老人包饺子

担当之肩：以行动践行使命，绘就金融为民的温暖底色

“金融活水”，齐商银行济宁邹城支行主动将服务窗口前移，进驻社区为居民现场办理公共维修基金缴费，真正实现了“数据多跑路，群众少跑腿”，打通了金融便民服务的“最后一公里”。

守护民生安康，是保险的本源与价值。在风险事故发生前，保险业快速响应、高效理赔，彰显经济补偿与社会稳定器的功能。平安财险济宁中支在暴雨预警发布后，理赔团队“汛”而动，提前布防易涝点，涉水设置警示，救援倒翻车辆中的老人，清理路面积水，并用科技手段实现快速理赔，展现了“灾前预警、灾中救援、灾后赔付”的全链条担当。大地财险济宁中支在高考日紧急救援因车辆故障，长安责任保险、大家财险、信泰保险等多家机构纷纷设立“清凉角”，为户外劳动者送上饮用水与防暑物资；重阳佳节，平安人寿、浙商保险、阳光人寿等机构走进养老院、社区，慰问老人、普及防骗知识，助力老年人融入数字生活。从扶危济困到乡村助学，从环境保护到社区服务，济宁银行业保险业以多元化的公益行动，主动融入社会治理，传递着超越商业价值的温暖与善意，深刻诠释了“金融为民”的深厚内涵。

从厅堂里一个温暖的微笑，一把及时的轮椅，到流程中一次专业的解答，一次高效的处理，从科技赋能带来的指尖便利、远程关怀，到深入实体经济、守护民生福祉、投身社会公益的坚实步履——济宁银行业保险业的文明服务实践，已汇聚成一股磅礴而温暖的力量。这力量，源自“以人民为中心”的坚定初心，体现在“擦亮文明底色”的细致追求，落脚于“践行行业使命”的担当。

展望未来，在国家金融监督管理总局济宁监管分局的坚强引领下，济宁银行业保险业必将持续深化“党建+文明+服务”的融合，不断丰富文明服务的内涵与外延，让专业更具温度，让创新更具情怀，让担当更为坚实。他们将以更高的标准、更优的质效、更广的胸怀，继续践行并助力济宁经济社会高质量发展，让金融文明的星光，照亮更多人的美好生活之路，为这座文化名城增添更加璀璨的现代金融光彩。

从厅堂里一个温暖的微笑，一把及时的轮椅，到流程中一次专业的解答，一次高效的处理，从科技赋能带来的指尖便利、远程关怀，到深入实体经济、守护民生福祉、投身社会公益的坚实步履——济宁银行业保险业的文明服务实践，已汇聚成一股磅礴而温暖的力量。这力量，源自“以人民为中心”的坚定初心，体现在“擦亮文明底色”的细致追求，落脚于“践行行业使命”的担当。

展望未来，在国家金融监督管理总局济宁监管分局的坚强引领下，济宁银行业保险业必将持续深化“党建+文明+服务”的融合，不断丰富文明服务的内涵与外延，让专业更具温度，让创新更具情怀，让担当更为坚实。他们将以更高的标准、更优的质效、更广的胸怀，继续践行并助力济宁经济社会高质量发展，让金融文明的星光，照亮更多人的美好生活之路，为这座文化名城增添更加璀璨的现代金融光彩。



省银行业协会深入银行网点开展文明服务创建指导



莱商银行古槐支行“微光”助老驿站



中华联合济宁中支智慧数字蟹塘



省保险行业协会到保险机构指导文明服务创建



济宁市长期护理保险服务中心

