

正处于高速发展的金融创新业态,已成为推进中国式现代化进程的重要一环。建设银行上海市分行的青年员工组建了“根在基层”青年调研实践团,深耕一线探索金融创新道路,书写振兴故事、定格青春身影,践行了新时代金融青年的使命与担当,形成了蓬勃闪耀的金融青春力量。

青年报记者 陈颖婕

# 敢想敢为 做金融创新路上的“弄潮儿”



建行青年赴长三角G60科创走廊实践调研。

本版均为受访者供图

## 数字革新浪潮下

### 勇做金融创新时代“弄潮儿”

95后的小肖是建设银行上海市分行的青年员工,作为一名后台数据工作者,她通过积极探索数字化转型的实践路径,不仅收获了业务创新发展的新质动力,同时也提升了青年员工的工作成就感与幸福感。

数字化浪潮席卷了全社会,银行业也经历着翻天覆地的变化,手工操作已经无法满足日益增长的业务需求和用户期待。小肖说,自己很幸运,成为这场金融业变革的亲历者,参与了数据计量系统从传统手工操作转变为高效自动化的智能平台的整个历程。

一直以来,银行网点都依赖于繁琐的手工台账来计算员工的业务成绩,这种方式不仅耗时耗力,且错误频出。为突破这一瓶颈,小肖的团队开启了自动化数据计量的项目,目的是通过技术创新提高计量的准确性和时效性,从而更好地评估员工的工作表现和网点经营状况。

他们深入走进多个分行、开展线上问卷调研、进行实地询问探访、与一线员工面对面交流……经过很长一段时间,小肖和团队成员们收集了大量的一手资料。调研结果显示,测算和获取成为了该项数据计量的大难点,这些问题影响了网点的经营效率和员工的工作积极性。

针对前期调研发现的问题,小肖的团队设计了一套创新的解决方案,将现有员工系统与分行特色体系相结合,实现重点产品的自动化数据计算。同时,通过PC端和移动端的联动,为不同岗位的员工提供多维度的数据,满足各个层级的数据需求。小肖介绍道:“在技术设计上,我们采用了‘AI+BI’技术组合,实现了数据的可视化展示和分析报告的自动生成,项目落地实施后,推进部门可以通过数据分析报告,更好地了解业务强项和改进空间”。

试点过程中,小肖与网点同事们保持密切沟通,收到了积极反馈。自动化计量不仅节省了大量数据处理时间,还提高了工作的准确性和效率,其中与几位同事的交谈令小肖印象深刻。

张经理是建行上海市分行的一位资深客户经理,他曾经为计算一笔复杂的数据构成,花费大量的时间对照费率表和销售记录。如今,通过小肖团队研发的新系统,张经理只需输入销售数据,系统便会自动计算并展示结果。这不仅提高了他的工作效率,还让他有更多的时间专注于客户关系维护和新业务的开展。

在一次分行举办的业务培训会上,小肖亲眼见证了移动端数据的便捷性。一位刚加入建行不久的青年员工,在短短几分钟内,通过手机端的企业微信查看了自己的业务排名和热销产品列表,他惊喜地发现自己上个季度的业绩在团队中名列前茅,这极大地鼓舞了他的工作热情。

小肖感言,数字化转型不仅改变了传统的工作方式,更为基层青年员工提供了成长的机会。作为一名银行人,小肖为能参与金融业数字化转型发展而感到欣喜与自豪。

### 探索长三角区域联动 发挥青春“链接”效应

青年能为推动长三角一体化发展做什么?带着这样的思考,作为青沪链联盟成员,建行上海市分行团委开启了沉浸式下基层调研之旅,而答案也随着调研的深入越发清晰起来。

“广袤无垠的蓝天上,终于也有我们中国人自己制造的飞机了,百年来中华民族的航空梦想、科技梦想终于实现了!”在前不久举办的青沪链首站上海站活动中,建设银行上海市分行团委作为长三角联盟单位成员赴中国商飞上海飞机设计研究院集中调研学习,青年员工深深感动于“让中国

的大飞机翱翔蓝天”背后长期奋斗、攻关、吃苦、奉献的故事。借助长三角联盟单位的平台,发挥好青春的“链接”效应,赋能金融“五篇大文章”,建行上海市分行团委积极投身长三角地区高质量一体化发展中,帮助更多青年员工“站出来、被看见、得成长”,同时抓住时代发力点,充分发挥青年人敢打、敢闯、敢拼的优势,贡献自己的智慧和力量,出新招、出硬招、出实招,夯实长三角一体化发展。

从长三角G60科创走廊规划展览馆,到星悦儿童成长服务中心和bilibili社区,再到信用卡产品服务创新实验中心和建信金服的社区养老中心,50余名建行上海市分行的青年员工赞叹着长三角一体化发展的速度,感受着发展所带来的便捷与温度。

未来,围绕“科技金融”,以“科创报国、建青有为”为主题,建行上海市分行团委还将开展青年联学、“下基层接地气”调研实践、创新研讨、“关键小事”攻坚克难行动、志愿公益等系列活动,探索行内区域联动和青年赋能金融发展,激励建行青年人以自身的智慧和担当,扎实推动金融高质量发展,以区域协同联动,提升建行服务实体经济质效。

### 守正创新

#### 95533搭建客户服务暖心桥梁

舟行千里定于锚,浪掀万丈稳于心。在建行上海市分行还有着“95533客户服务中心”这样一支暖心的服务团队。在这里,青年员工占比达56.1%的年轻队伍,82名成员中,有46名在35周岁以下的青年员工,兼具青春活力和沉稳持重,24年来始终坚守客服一线,扛起压降投诉、排除问题升级的重任。

7×24小时日夜坚守,用小小的电话线,架起客户与建行间的专业、暖心的无形之桥。年初还为远在海外的老年客户

解决了无法亲临网点办理业务的困扰,漂洋过海的点赞更是展现了客户与建行服务的双向奔赴。

时刻待命参加应急安全保障,用最短的时间化解舆情风险,每年客户服务中心客服团队为约200万客户提供金融服务。重要活动保障期间,团队提前准备应急预案,积极做好“3·15”“国庆长假”“进博会”“双十一”等重要时间节点的服务保障工作,加强现场运营监测等调控措施。已连续多年保障建行风险舆情安全稳定运行,在2023年全年未发生一起安全责任事故。

“张富清热线”“裕农通热线”“老年客户热线”……这些极具建行特色的热线服务成为团队一道靓丽风景。秉持着“预防在前、战训结合、有备无患”的理念,这些创新服务很好地满足了不同客户群体对金融业务的多样化需求。每日通过班前会、工间会让员工及时学习和掌握业务知识,促进安全生产技能的提升;利用建行总行学习平台,组织员工开展各种类型的信息安全等课程学习,化被动为主动,健全员工汲取知识的渠道和途径;开展劳动竞赛和主题竞赛每月树立服务明星、金牌领班、全能班组,稳固安全生产的基础,同时提高员工全面发展的素质。

勇立潮头敢为先,乘风破浪浪新篇。95533客户服务团队始终以习近平总书记关于安全生产的重要论述和讲话精神为根本和指导,以“人人都是最后一道防线”的工作准则扎实做好自己的本职工作,充分发挥青年员工在安全生产中的主人翁精神。今年,团队向直营转型后,将进一步升级打法、充实队伍、创新推出“智赢上海”特色品牌,加速打造“直营2.0”新模式。



(数字办)调研团队实地调研了解基层中收业绩计量痛点难点。

### 青春使命

又是一年五四,青春的气息让这个节日变得轻盈而流动。建设银行上海市分行团委坚持“党旗所指就是团旗所向”,以听党指挥、服务小微为宗旨,将小我融入大我,用坚定的理想信念鼓励青年员工在新金融之路上奋力拼搏、绽放青春之光。把青年理想与企业使命相融合,把青年培育与团组织建设相融合,把青年服务与社会责任相融合,探索青年工作的建行特色。