



农行青岛分行： 金融为民践初心 消保赋能启新程

金融消费者权益保护是金融工作人民性的集中体现，更是维护金融安全、增进民生福祉的重要基石。

作为扎根青岛的国有大行，农行青岛分行始终将“金融为民”理念融入血脉，以党的二十大精神为指引，以中央金融工作会议精神为行动纲领，将消保工作作为检验政治担当的“试金石”和服务民生的“连心桥”。

近年来，该行通过构建“大消保”格局、创新服务模式、织密宣教网络，走出了一条以消保赋能业务、以服务温暖民心的特色之路，在守护百姓“钱袋子”、托举万家“幸福梦”的征程上，书写了国有大行的责任答卷。

党建引领聚合力 构建“大消保”责任体系

金融消保工作事关千家万户，需以系统性思维谋篇布局。长期以来，农行青岛分行始终将消费者权益保护作为服务民生、履行社会责任的核心任务，以高度的政治自觉和行动自觉，将消保工作融入全行经营发展大局。

该行坚持“以人民为中心”的发展思想，形成分工明确、责任清晰的“大消保”工作格局，建立消保多维考核、高效协同联动、投诉源头治理和内部监督问责四大管理机制。通过完善消保审查、个人信息保护事前影响评估、客户满意度评价等管理手段，推动各级领导干部重视消保、各个部门管好消保、一线员工落实好消保，为岛城百姓构建起有温度、有力度、有精度的权益保护体系。

农业银行青岛分行将党建与业务融合的落点放在增强干部员工金融报国、金融为民、金融向善的情怀和能力上，积极开展“党建+消保”系列活动，推动广大党员干部立足本职本岗，充分发挥先锋模范作用，将“金融为民”服务理念内化为思想自觉与行动自觉。

适老助弱显担当 打造暖心金融港湾

服务是消保工作的第一现场，体验是检验

成效的核心标尺。农行青岛分行以“农情暖域”服务品牌为引领，聚焦适老化、无障碍、便捷化服务升级，让金融温度浸润每个角落。

农行青岛分行着重在网点服务上下功夫，关注和改善特殊客户群体到店体验，制定《营业网点服务设施及物品配备标准》，定期开展便民服务设施及物品配备自查，通过设置无障碍通道，配备轮椅、助盲爱心卡、手写板、移动填单台等无障碍设施，提升网点服务水平。此外，为提高服务效率，农行青岛分行在网点科学设立“老年人绿色通道”，推广叫号机“老年队列”功能，减少老年客户的等候时间。

不仅如此，农业银行青岛分行还创新推广上线网点自助机具“关怀版”。充分考虑老年人使用习惯，上线自助机具“关怀版”，老年客户可在设备界面进行选择，界面简洁、字体放大，重点展示取款、存款、余额查询、转账等老年人常用功能，方便老年客户查找所需功能，提升使用体验。

织密安全防护网 筑牢金融防火墙

金融素养是守护群众“钱袋子”的第一道防线。农业银行青岛分行坚持将宣传普及金融知识作为应尽的社会责任，构建“全渠道覆盖、全周期渗透、全群体触达”的立体化宣教网络。聚焦“老少新”重点人群，坚持集中教育与日常宣传相结合，开展“常态化、嵌入式”教育

宣传。

在加强辖内营业网点金融知识教育区建设的同时，农业银行青岛分行通过微信长图、“小墨说”反诈漫画、短视频等多种公众喜闻乐见的方式开展消保知识宣传，相继推出《三适当》《守护》《反诈》等系列新媒体宣传片。通过这一创新路径，该行将专业金融知识转化为通俗易懂的“百姓语言”，以润物无声的方式提升公众风险防范能力，为岛城居民筑牢金融安全“防火墙”。

不仅如此，该行还通过创新“线上直播+线下讲堂”金融宣教模式，推出差异化、精准化的金融知识普及活动。线下宣教方面，组建金融知识宣讲团，开展“七进人”宣教活动，深入社区、地铁、校园、企业、部队、商圈、农村等社会多个领域，开展丰富多彩的消保宣教活动，做到“客户在哪里，消保宣传就到哪里”，广泛向各类社会群体普及金融知识。

内容创作精品化，知识入脑入心。聚焦“一老一少一新”群体，推出系列爆款作品：适老化短视频《乐享退休早规划》以情景剧揭秘养老骗局，荣获青岛市金融学会主办的养老金融科普短视频选拔展示活动一等奖。

当前，消保工作已悄然化作守护万家灯火的坚实力量。面向未来，农行青岛分行将继续以“大消保”格局为舵，以人民期盼为帆，在金融为民的航程中破浪前行，用心书写更有质感的民生答卷。

张欣然



中国银行青岛市分行： 巧施消保“惠民策” 智绘金融“为民图”

真情解民忧，实干暖民心，匠心护民生。一直以来，中国银行青岛市分行（以下简称“青岛中行”）坚持以“金融为民”为出发点，以消保宣教活动为着力点，结合青岛特色、资源优势、群众需求，以民生所急、民生所向的“小切口”举措，因地制宜办好惠民生、暖民心、顺民意的实事，切实提升社会公众金融素养及风险防范意识，努力营造“学金融、懂金融、信金融、用金融”的良好氛围，共绘美好生活新图景。

架通“连心桥”：权益守护更精准

金融消费者权益保护工作一头连着客户，一头连着金融机构，是落实好“以人民为中心”发展思想的关键举措。青岛中行围绕“三个结合”，积极探索金融消费权益保护思路措施，建立长效工作机制，传播金融正能量。

坚持“统分”结合。青岛中行注重加强教育宣传工作统筹安排，推动形成内外联动、上下统一、协同增效的一体化工作模式。结合中行优势以及青岛地域特色，开展“行长讲消保”“小小银行家”等特色活动，努力构建覆盖面广、针对性强的教育宣传工作新局面。坚持“点面”结合。以“走出去+请进来”拓展服务半径，通过“线上+线下”实现全域覆盖，借助“集中性+阵地化”深化宣教成效，开发制作“趣味学消保”线上小游戏、绘制“金融知识文化墙”等群众喜闻乐见的方式，用足用好用活各类教育渠道和资源，形成“点面”结合的知识传播网络，提升工作实效。坚持“远近”结合。培育弘扬中国特色金融文化，建立“领导接访日”等常态化工作机制，及时解决客户问题，形成发现问题在前端，化解矛盾在基层，服务优化在全程的良性循环。坚持和发展新时代“枫桥经验”，构建起“投诉处理、溯源整改、服务提升”的完整闭环，推出更多贴心民心、解民忧的服务举措，着力形成便民利民长效机制。

织密“惠民网”：呵护万家更暖心

“最早的货币是用什么做的？”“贝壳！”“我国最早的纸币出现在哪个朝代？”“宋朝！”……近日，在青岛中行组织的“小小银行家”——金融知识进校园活动现场，气氛热烈非凡。通过一问一答的

趣味互动形式，金融知识变得生动易懂，点燃了在校学生对金融领域的探索热情，赢得学校、家长和学生们的一致好评。

青岛中行持续推进金融消保场景化建设，建好“中行消保四季相伴”教育宣传矩阵。在农村，金融知识传火种，助农春风进万家。打造“消保小课堂”流动讲解站，深入平度市南村镇等地集市，开展“三适当”投资原则系列宣传教育，一对一解答村民问题，有效填补乡村金融教育空白。在社区，优质服务零距离，金融关怀满巷间。联合黄岛滨海街道开展“消保公益大集”，向消费者讲解基本法律法规，识别消费陷阱的方法以及维权途径等，为居民们提供了消保指南，共筑消费安全防线。在校园，青春逐梦金融伴，护航成长启新程。面向大中小学生群体开设“金融知识启蒙课堂”，讲授“投资理财第一课”，让同学们树立价值投资观念，掌握守护资金安全的技能，提升安全防范意识。在企业，丰富惠企新举措，搭建服务新场景。结合企业新春开工，通过案例解析方式讲解非法集资等不法行为的手段和特点，正面宣传和风险提示相结合，“一企一策”普及金融知识，提升消费者金融素养，帮助树立理性消费、价值投资观念。在商圈，志愿星火强阵地，守护钱袋防风险。青岛中行消保志愿者团队在“学雷锋”月期间，走进李沧茶叶市场等主要卖场，围绕“支付便利 谨防风险”主题开展金融知识宣传，向公众传递便捷支付与风险防范并重的理念，帮助市民有效识别和防范各类金融风险。

写实“民生卷”：为民情怀更温暖

消保工作始终是践行金融工作政治性、人民性的前沿阵地，做好金融消费者权益保护工作，必须倾听消费者心声，了解消费者诉求。青

保障金融权益 助力美好生活

2025年“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动

3月1日—3月16日

