

建设银行青岛市分行： 金融消保护航民生 服务实体提振消费

建设银行青岛市分行持续强化社会责任担当，紧紧围绕消费者教育宣传工作要求，积极服务经济社会发展大局。针对人民群众对金融知识的迫切需求，分行扎实推进金融服务与教育宣传工作，将实现好、维护好金融消费者的合法权益作为工作的出发点与落脚点，切实为消费者办实事、解难题，不断提升消费者在金融服务中的获得感。

创新宣教阵地 拓展金融知识普及广度

建设银行青岛市分行持续发力金融知识普及工作，通过多种创新形式拓宽宣教覆盖面。一方面，深化员工诚信文化教育，以“弘扬中国特色金融文化 筑牢金融消保屏障”专题活动为契机，将消保理念融入企业文化建设，大力培育和弘扬诚实守信、以义取利、稳健审慎、守正创新、依法合规的中国特色金融文化。活动期间，分行通过营业网点视频终端展播诚信文化宣传视频，宣贯员工行为守则，强化消保合规文化共识。

另一方面，积极发挥金融教育优势，打造“温暖消保”品牌。建设银行青岛市分行大力倡导各机构充分发挥“张富清突击队”的先锋模范作用，持续做好建行特色化金融教育宣传，塑造“温暖消保”品牌。

分行营业部的“张富清服务队”主动作为，携手荣获青岛“最美民警”称号的兴隆路派出所马华龙警官，共同走进市北区兴隆路街道民生居家



■“小小银行家”金融知识宣教活动现场。



■建行工作人员开展金融知识敬老宣讲活动。



■建行青岛市分行到重点商圈促销。

社区。在社区内的养老服务中心，他们专门为老人们举办反诈宣讲活动。活动现场，服务队成员与马警官紧密配合，用通俗易懂的语言，结合真实案例，详细剖析诈骗分子的常见手段与套路，为老人们筑牢反诈防线。

高新区支行的“张富清服务队”也不甘落后，深入城阳区唯德养老院开展金融知识敬老宣讲活动。活动旨在提升老年人对电信诈骗等非法金融活动的辨别能力。服务队成员通过生动讲解、互动问答等形式，将晦涩的金融知识转化为易于理解的内容，帮助老年人增强自我保护意识、守护好自己的“钱袋子”。

分行积极推动金融教育下沉，服务田间地头群众，还组织西海岸、胶州、黄岛、即墨、平度、莱西等地分支行，积极配合驻地监管机构，通过“金融知识课堂”帮助县域基层群众“学金融、懂金融、用金融”，提升县域乡镇群众金融知识水平和风险防范意识，加大金融教育宣传下沉力度，丰富县域基层地区教育宣传形式，使金融知识更加贴近群众生活。

此外，分行紧跟数字化浪潮，依托手机银行App，搭建基于“VR、3D及智能AI技术”的数字

化线上宣教展厅，线上展厅应用裸眼3D技术，展示分行金融消保特色宣教品牌和宣教成果，同时设置“智能打卡”环节，引导客户主动逛展学习，给客户身临其境的逛展体验。并通过线上创新

“数字化宣教”模式，有效融合线下“五进人”活动，拓宽宣教广度和深度，内容、形式更为丰富，宣教活动开展有声有色。

“小小银行家”金融知识宣教活动，深受岛城少年儿童的喜爱。今年3月，30余名青岛晚报小记者走进分行，初探金融世界的奥秘，感受金融力量的震撼。

在建行青岛市分行工作人员带领下，小记者们回溯货币历史，学习识别真假币技巧，找出百元人民币防伪标识。每人还获赠“成长存折”，迈出理财第一步。金融讲师以趣味话题切入，用通俗语言讲解入门级货币知识与金融消费者权益保护知识。有奖问答环节变“单向输出”为“多向互动”，激发孩子们学金融的热情，助力他们变身“小小银行家”。

活动第二站，小记者们来到青岛市数字人民币展示体验中心。在科技感十足的展厅，他们了解货币演变及数字人民币知识、应用场景，在建行青岛市分行工作人员带领下，小记者们回溯货币历史，学习识别真假币技巧，找出百元人民币防伪标识。每人还获赠“成长存折”，迈出理财第一步。金融讲师以趣味话题切入，用通俗语言讲解入门级货币知识与金融消费者权益保护知识。有奖问答环节变“单向输出”为“多向互动”，激发孩子们学金融的热情，助力他们变身“小小银行家”。

活动第二站，小记者们来到青岛市数字人民币展示体验中心。在科技感十足的展厅，他们了解货币演变及数字人民币知识、应用场景，

高，通过专线接收数据累计保护潜在受害人账户超1万户，拦截涉诉资金超3500万元，有力保障了受害人的财产安全。

在助力小微企业与农户发展上，分行聚焦小微企业融资难、融资贵痛点，根据目标客户、数据来源及风险缓释方式不同，推出“小微快贷”等四大产品体系30余项子产品，实现了对客户“总有一款适合你”的承诺。截至2024年末，共为青岛市超2.2万小微企业及个体工商户办理贷款，余额超319亿元。同时，建行青岛市分行积极推广商户手续费优惠政策，不断扩大市场覆盖面，2024年手续费减免近千万元，切实做好实体经济减费让利。

在农村金融服务领域，平度市新河镇种粮大户兼工艺品加工厂王先生，因资金周转困难陷入困境。建行青岛平度支行走访了解这一情况后，迅速为其办理“裕农快贷”，仅1天就为其申请到50万元贷款，助力其顺利完成夏收秋播与工厂设备购置。

激发消费活力 金融惠民落到实处

建行青岛市分行积极助力提振消费，促进激发消费市场活力。在中秋国庆双节、农历春节等重要节日，积极开展重点商圈促销活动，配置专项优惠资金，采用折扣券、满减等多种优惠形式，覆盖商场、市场、美食城、商业街等各类商户，真金白银地惠及广大百姓。活动期间，参与人次超10万，各渠道商户交易额累计超3400万元，有力地提振了消费市场，激发了市场活力。

精准服务实体 践行普惠金融使命担当

多年来，建设银行青岛市分行努力当好服务实体经济的“主力军”和维护金融稳定的“压舱石”，持续增强服务实体经济能力，扎实推进金融高质量发展。

在保障金融安全方面，分行积极实施消费者账户保护性管控措施，构建全方位的金融安全防线。对接公安部门反诈系统平台，完成了具有分行特色的系统研发，能够专线获取预警数据，对接收到的潜在受害人账户，实现自动化、精准管控，有效阻止不法分子资金转移企图。在账户保护期结束后系统将自动解除管控措施，全程无需人工干预。

在此同时，前台可通过行内系统查询到告警，便于迅速响应并采取相应措施。自2024年4月系统接通以来，数据处理质效明显提

刘秀丽

交通银行青岛分行： 打造“三全三新”工作模式 践行消保为民初心

面对金融改革与数字化转型双重考验，交通银行青岛分行始终将消费者权益保护作为践行国有大行使命的核心课题。秉持“金融为民”的价值理念，创新构建“全流程穿透式”消费者权益保护体系，形成独具特色的“三全三新”青岛交行模式——全周期管理创新、全场景服务出新、全链条科技革新，为行业消保实践提供示范样本。

从“行长抓消保”的顶层设计到“蓝气球敬老角”的温情服务，从首推《员工消保执行手册》到创新社银适老服务方案，交通银行青岛分行以系统性思维破解消保难题，用行动诠释“人民金融”的深刻内涵。

全周期管理创新 消保先行守护“金融权益”

消费者权益保护是一项需要长期投入的系统工程。交通银行青岛分行以“行长抓消保”工程为抓手，将消费者权益保护理念刻入企业文化基因。通过全周期管理创新，推进机制建设，形成具有前瞻性的管理范本。

交通银行青岛分行是消保领域的先行者，是同业中首批成立消保部的分行，其首创的“一把手”垂直管理体系，确保消保要求能够从上至下，直达业务末梢，实现了管理的无缝对接。

为统一消保工作的规范动作，交通银行青岛分行创新编制了《员工消保执行手册》，将八大权责细化为300余项操作标准，通过“周分析、月评



■交通银行青岛分行“3·15”金融消保教育宣传活动现场。

审、季调度”机制，确保制度有效落地。

在风险控制方面，交通银行青岛分行运用AI监控、突击检查和智能模型，构建“三位一体”的监管体系，实现了事前审查和产品协议消保审核的全覆盖，为消费者权益保护加上了一把安全锁。

在纠纷化解方面，交通银行青岛分行始终挺在前，通过解决痛点、难点、堵点问题，不断优化全渠道客户服务体验。营业网点实施厅堂值班经理工作制度，设立消保调解室，并定期举行分行、支行行长接待日，客户意见反馈渠道更加畅通。

交通银行青岛分行的全周期消保管理体系构建，不仅体现了对消费者权益保护的坚定承诺，更展现了该行在金融改革浪潮中的创新与担当。交通银行青岛分行正以系统性的思

维和行动，为消费者权益保护构筑一道坚实的防线。

全场景服务出新 温情服务彰显“金融暖意”

在社会老龄化加速的背景下，交通银行青岛分行将暖心服务融入城市肌理，致力于打造全场景服务新模式，构建独具特色的养老服务生态，成为全国金融适老化领域的领跑者。

面对老年人办理退休手续“多头跑、反复问”的痛点，交通银行青岛分行创新推出“全生命周期”养老服务模式，打造全国首个“社银适老服务示范点”，以“到龄提醒+退休帮办+荣退仪式”12项专属服务，构建暖心闭环。

通过交通银行青岛分行的“退休联办通道”，1.2万名市民实现退休手续“一次办好”，原本复杂的流程化作柜台前的温情守候。智慧服务更延伸至电子退休证申领等场景，截至目前，已累计惠及超10万人次，让银发群体畅享数字时代的便利。

在硬件适老改造中，“蓝气球敬老角”成为20余家网点的温暖符号：低位柜台上老花镜折射着关怀的温度，无障碍通道的坡度丈量着服务的精度，43项适老化设施与13家“养老服务示范点”共同织就安全网。

今年“3·15”期间，焕新升级的“长者友好型”网点让业务办理空间更宽敞、指引更清晰，每一处细节都在诉说对银发族的敬意。

金融服务不止于柜台。交通银行青岛分行一支由百余人在组成的志愿者队伍，正以网点为

圆心，在青岛七区三市勾勒出独特的“3·15公里金融教育服务圈”。他们走进社区、学校，用方言讲解反诈案例，手把手教老人使用智能设备，将生涩的金融术语转化为家常对话，这样“网格化”宣教模式，让金融知识如春风化雨般融入市井街巷。

在守护“银发族”的同时，金融启蒙的种子也在年轻一代心中生根发芽。

近日，交通银行青岛中山路支行迎来了一批特殊的“金融小记者”，他们在研学活动中化身“小小银行家”，感受智能柜台“无感办业务”的神奇，在点钞竞技中感受“指尖上的金融艺术”。这是交通银行青岛分行创新推出的青少年财商教育课程，目前已覆盖全市32所中小学，实现金融教育的立体化渗透。

全链条革新 构建立体化“安全堡垒”

在数字化浪潮中，交通银行青岛分行以科技重塑消保服务全链条，通过智能风控、数据治理与安全保障，构建起立体化“金融安全防护墙”。

数据安全治理是保护客户隐私的关键防线。交通银行青岛分行建立科学合理的客户信息分级授权机制，从信息的采集、传输到存储，每一个环节都实施严格的闭环管控。在营业网点，独立的业务办理空间为客户提供了私密的办理环境，同时配备了防窥显示屏和隐私呼叫系统，有效防止信息泄露。监控中心运用先进的AI算法，实时识别各类可疑行为，目前已实现全网点安防监控的无死角覆盖，全方位筑牢客户隐私屏障。

为弥合老年人面临的“数字鸿沟”，交通银行青岛分行大力推进数字适老改造。开发的大字版手机银行，将操作流程简化至5步以内，方便老年人轻松上手。在智易通设备上增設语音导航和远程协助功能，让老年客户在办理业务时，能够得到及时的引导和帮助。这些充满“科技+温度”的创新举措，让老年客户在享受数字化便利的同时，也能深切感受到金融服务的善意与尊重。

未来，交通银行青岛分行将继续深化科技应用，在保障金融安全的同时，让金融权益保护既彰显制度的刚性力度，又传递出温暖的城市温度，为构建更加和谐、安全的金融消费环境贡献力量。

徐晶