

消保深耕细作 守护民生福祉

中国银行青岛市分行绘就金融消保暖心答卷

1 制度筑基：织密金融消保防护网

民生服务有温度，金融消保有力度。青岛中行把制度建设作为消保工作的先手棋，构建起“高位统筹、闭环管控、全员参与”的治理体系，夯实金融消保顶层制度设计。

坚持高位统筹推进，常态化召开消费者权益保护委员会会议，定期向党委专题汇报投诉治理、风险整改、制度落地等重点

工作，层层压实主体责任。围绕纠纷化解、

溯源整改等核心任务，优化部门、支行、网点三级考核体系，既以考核传导压力，也为基层减负赋能。建立投诉分级响应、溯源治理等闭环机制，推动问题从“事后处置”向“源头预防”转变。全流程落实营销宣传管理、消保审查、产品适当性管理、客户信息安全保护，让合规要求贯穿业务始终，以系统化、制度化、规范化举措，织密横向到边、纵向到底的消保防护网。

2 阵地前移：服务柜台搬进工地里

在西海岸新区万马项目工地，塔吊高耸、机械轰鸣。这里距镇区15公里，百余位外来务工人员常年吃住在工地，工期紧、跑银行远，批量办工资卡一度成了项目负责人的“挠头事”。

“工人一天到晚盯在现场，跑一趟城里来回大半天，卡办不下来，工资就没法

按时发。”项目负责人的难处，也是务工群体的急盼。民有所呼，行有所应。青岛中行主动上门对接，组建外拓服务小队，把“移动柜台”直接搬进工地。一张折叠桌、一台便携设备，在工棚旁支起临时服务点。身份核验、风险告知、信息录入、账户开立，工作人员流水作业、规范高效，让工友们不用出工地就能办好工资卡。

“师傅，这张卡是发工资用的，千万别转借他人，陌生链接不点、陌生转账不信，血汗钱可得守牢。”业务办理间隙，青岛中行工作人员用通俗易懂的语言现场讲解反诈知识，朴实的话语、真实的案例，让务工人员听得明白、记得牢固。

不止步于办卡，青岛中行还主动对接属地部门和项目方，打通工资发放平台对接堵点，实现“开卡即发薪、薪资直达账”，让每一分劳动所得都稳稳落进工友账户。

3 街巷走心：金融课堂开在家门口

数字化金融服务快速普及，智能设备、线上服务便利了多数群众，却也让更多老年人、特殊群体犯了难。“看不懂、点不对、不敢用”，成为很多社区老年居民的普遍困扰。

把服务送出去，把知识讲明白。在平度，中行工作人员主动走出网点、走进社区，贴近群众，常态化开展接地气、有温度的精准金融服务。在社区广场，不少老年人拿着手机围在服务台前，主动咨询手机银行查询、线上缴费、安全用卡等问题。工作人员一对一演示操作、手把手教学，结合真实案例拆解养老诈骗、虚假理财、征信诈

骗套路。“以前总怕乱点被骗，今天学会了查余额、看明细，心里踏实多了。”社区居民王女士拿着刚操作完的手机笑着说道。

中行工作人员还走进企业车间，面向务工群体开专场，聚焦工资代发、账户管理、反诈防骗、薪资维权等高频需求，提醒务工人员珍惜个人征信、严守账户安全，远离“刷单返利”“高价租卡”等金融陷阱。针对残障、行动不便等特殊群体，网点持续优化无障碍暖心服务，全程陪同办理业务，逐项讲清规则和风险，用耐心消除障碍、用细致守护权益，让特殊群体平等享受有温度的金融服务。

4 数智赋能：便民服务落到指尖上

校园民生无小事，家校关切系民心。长期以来，中小学传统餐费收缴模式流程繁琐、人工对账量大、缴费渠道单一，家长对账不清晰、学校管理压力大，是长期困扰校园的民生痛点。

聚焦这一民生痛点，青岛中行以数字赋能破题，落地智慧食堂特色服务项目，为中小学开立公益性专用账户，搭建线上智能缴费平台。如今，家长动动手指就能在手机上交餐费，账单明细随时查，资金流向全透明，既省去了学校收缴对账的繁重工作，也让家长缴费更放心。“流程简单、账目清晰、查询方便，切实解决了我们的难题。”学校财务老师对中行数字化服务连连点赞。

服务延伸到哪里，消保宣教就跟到哪里。青岛中行工作人员走进校园，面向老师、家长开展常态化金融宣讲，现场演示系统操作、细致解答各类疑问，围绕个人信息保护、电信诈骗识别、金融理性维权等内容精准科普，让金融知识走进家庭、守护校园民生安全。

金融守护久久为功，金融为民步履不停。下一步，青岛中行将持续坚守国有大行初心使命，持续完善消保长效机制、深耕民生服务场景、擦亮普惠服务底色，以更精细、更暖心、更专业的金融服务，全力守护金融消费者合法权益，为岛城金融民生高质量发展贡献中行力量。

韩通川

科技赋能 数智为民

——招商银行青岛分行以创新实践书写金融服务民生答卷

在数字化浪潮奔涌向前的今天，金融服务的边界正在被重新定义。招商银行青岛分行始终坚守“以客户为中心”的初心，将金融科技深度嵌入民生服务场景，在适老服务、公积金便民、驾培资金监管、“个人身后一件事”等关键领域持续创新，用一项项看得见、摸得着的数智实践，诠释着“金融为民”的深层内涵。



■招商银行青岛分行敬老驿站一角。

跨越“数字鸿沟”

让“银发一族”共享金融温度

在老龄化社会加速到来的背景下，如何让老年人也能顺畅享受数字金融的便利，是检验金融机构社会责任的“试金石”。

招商银行青岛分行从网点服务、线上渠道、产品设计三个维度同步发力。在营业网点，填单台上标配老花镜、放大镜，室外设无障碍通道并公示求助电话，配置爱心窗口为老年客户提供快速办理通道；对客服热线进行适老化改造，系统自动识别老年客户后提供快捷人工入口，无需输入个人信息即可接入“颐享专线”。在手机银行端，推出“大字模式”，对首页、转账、生活缴费等核心功能的字号和图标进行放大适配；发布《给父母母亲的招商银行App使用指南》，帮助老年客户自主、安全地管理账户。

从网点到指尖，从产品到陪伴，招商银行青岛分行

以数智之力，让“银发一族”在数字时代同样能享受到有温度的金融服务。

打通“数据壁垒”

让公积金服务跑出“加速度”

住房是民生之要，公积金则是千家万户的“安居钱”。然而在二手房交易中，公积金账户里的余额不能直接用于支付首付，购房者只能先四处筹措资金完成过户再申请提取——这道“先垫后取”的门槛，一度让不少家庭望而却步。

招商银行青岛分行敏锐捕捉这一民生痛点，联合青岛市住房公积金管理中心，自主开发“公积金交易直连系统”，将公积金、不动产登记、税务三套系统实时对接。客户通过招商银行App即可在线申请，系统快速核验缴存信息、婚姻状况、可提取额度、房屋状态，大大提升审核时效。更为关键的是，招商银行创新引入数字人民币“智能合约”技术——提取的公积金以数字人民币

形式转入卖方钱包监管，待不动产登记部门确认过户完成后自动解付。交易真实性核查、资格前置审核、资金定向支付层层设防，确保每一分钱都用在购房交易上。业务上线以来，已累计办理超4000笔，总金额逾8亿元。

与此同时，招商银行青岛分行联合青岛市住房公积金管理中心推出企业公积金缴存代扣全线上签约服务，企业通过网银即可一站式办理缴存登记、个人账户开立、代扣签约等业务，真正实现“零跑腿”。

从“先垫后取”到“快速到账”，从“柜台签约”到“指尖办理”，数据多跑路、群众少跑腿的承诺，在这里落了地、生了根。

守护“学驾权益”

让每一笔学费都安全透明

驾培行业“一次性预收全款”的传统模式，曾让无数学员吃过苦头——学费被挪用、退费难、驾校跑路，学员往往“学财两空”。

2021年，青岛市交通运输局决定引入银行第三方资金托管机制，推动“先培后付”模式落地。招商银行青岛分行主动对接交通管理部门及行业协会，历时三年攻坚，以总分第一的成绩中标青岛驾培资金监管项目。依托“青学驾”一体化平台，招商银行构建起“资金监管+服务闭环+风险防控”三位一体的数字化解决方案：学员学费不再直接交给驾校，而是冻结在学员本人银行账户中由第三方存管，按培训进度“计时支付”。在此基础上，招商银行进一步开发AI智能外呼系统，对学时即将到期的学员进行批量外呼提醒，用科技手段防止学员因遗忘而影响考试进度。

从资金安全到学车提醒，科技的力量贯穿学员学驾全周期，让“学得放心、练得安心”不再是一句空话。

融入“身后一件事”

让悲伤时刻少一些奔波

亲人离世，家属在悲痛之余还要面对繁琐的遗产查询和继承手续——多头跑、反复问、耗时长，是无数家庭真实经历过的无助。

青岛市依托政务系统搭建“个人身后一件事”联办平台，将已故人士金融账户查询等事项纳入联办范围。招商银行青岛分行闻令而动，第一时间成立专项工作小组，主动对接青岛金融监管局及政务服务部门，率先上线已故存款人信息查询功能，成为首批实现该项功能落地的银行机构。在流程设计上，分行将原本需要申请人反复准备的纸质材料全部替换为政务平台统一共享的电子证照，将需要在多个部门间奔走验证的流程整合为后台一次性协同核验，构建起“一次授权、全程在线、闭环流转”的标准化路径。在此基础上，已故存款人小额存款提取功能正式上线运行。让数据多跑路、群众少跑腿——这项改革承载的不仅是业务效率的提升，更是对生命尊严的守护与对人性温度的照拂。

从适老化服务的细致入微，到公积金场景的数智突围；从驾培资金的安全守护，到“身后一件事”的温情接力——招商银行青岛分行以科技为笔、以民生为纸，在多个领域书写着“数智为民”的生动注脚。每一项创新背后，都是对群众“急难愁盼”的真切回应；每一次突破背后，都是金融工作政治性、人民性的自觉践行。展望未来，招商银行青岛分行将继续以数智之力拓宽金融服务边界，让科技的成果转化为更多人可以感知的温暖，守护好这座城市的每一缕烟火、每一份安心。徐晶