

建行蓝守护清朗 岛城消费享安心

——建设银行青岛市分行金融消费者权益保护工作纪实

金融如水，润泽万物而不争；消保如盾，守护万家于无形。在青岛，金融的每一次脉动，都连着百姓的柴米油盐。每一次柜台前的耐心问询，每一场社区里的知识普及，每一回堵截诈骗的果断出手，都在无声中构筑着消费者权益保护的坚实屏障。这屏障，看不见摸不着，却关系着千家万户的“钱袋子”，关系着这座城市金融生态的清朗与安心。

2026年以来，建设银行青岛市分行紧扣“清朗金融网络 守护安心消费”主题，将消保要求嵌入经营管理的每一道工序，把责任担当融入服务群众的每一个细节。制度设计的顶层发力，宣教场景的创新破圈，一线服务的温情守护，共同铺就了一条“制度夯基、场景浸润、服务暖心”的消保实践路径。

制度固本：以责任链条拧紧消保“安全阀”

金融消费者权益保护，不是选择题，而是必答题。建行青岛市分行从顶层设计发力，印发《2026年金融消费者教育工作方案》，围绕“重点人群、重点内容、重点目标”，聚焦老年人、青少年、新市民等群体，以进学校、进社区、进乡村、进企业、进商圈“五进”为抓手，绘就全年消保工作的“路线图”与“任务书”。

制度的生命力在于执行。该行组建“消保联络员”“消保审查专员”“金融志愿服务队”三支专业队伍，总人数超过470人，覆盖市分行各部室、各支行和基层网点。常态化培训持续开展，反诈专家走进课堂讲授真实案例，内部交流互鉴从不间断，专业能力在日复一日的磨砺中沉淀为职业

素养。无论是管理人员还是一线柜员，消保责任层层压实，全员参与、协同联动的格局逐步形成。更见力度的是考核“指挥棒”的刚性约束。消保工作质效纳入全行绩效考核，结果直接与部门绩效、员工薪酬及高管履职评价挂钩；后进机构主要负责人取消评优资格。这条硬杠杠，让责任传导无死角、压力传递无衰减，全行上下形成了“人人肩上有担子、消保责任扛在肩”的工作氛围。

宣教破圈：让金融知识融于百姓日常

守住资金安全是消保工作的底线，提升公众金融素养则是更长远防线。建行青岛市分行坚持线上线下融合、城市乡村并进，把金融知识送到商圈、社区、乡村、赛场，让宣教更接地气、更聚人气。

今年“3·15”期间，乐客城商场中庭化身为一座“金融消保主题乐园”。该行以“主会场展演+全商场互动+消费场景惠民”的创新模式，将专业金融知识转化为沉浸式趣味体验。员工自编自导的《建行消保之歌》《青春“财”明白》等节目轮番登场，台下观众在轻松氛围中完成金融常识的输入。

最具突破性的是金融消保主题“密室”闯关，以消保知识点为主线设置沉浸式关卡，精准覆盖日常金融消费中的高频风险点，大批年轻人排队体验，在互动探索中将反诈知识内化于心。“玩着玩着就记住了”，一位参与者说，“教育不应该是灌输，而应该是点亮。”活动还推出消费满减、集章打卡兑礼等互动环节，实现消保与业务深度融合、宣教与惠民双向赋能。

城市之外，乡村的金融教育同样紧迫。在即墨区鳌山卫镇西绕山河村，“村村通”服务站揭牌当天，志愿者用通俗易懂的语言讲解电信诈骗、非法集资等常见风险。一位村民听完后感慨：“这样的讲解我们老百姓听得懂、用得上，以后遇到这些事情心里就有底了。”这句朴素的话语，折射出金融教育的现实意义：每一场宣教，都可能拦住一次被骗，挽救一个家庭。目前，建行已在黄岛、平度、即墨等县域地区设立12家“村村通”金融服务站点，把金融知识送到田间地头。

5月底，山东省乒超联赛大区分站赛在城阳体育馆开赛。赛场边，建行设置便民宣传点，趣味乒乓互动小游戏、消保漫画折页，让市民在观赛之余轻松学习金融常识。全辖123个网点全部设立教育宣传区，覆盖率100%；线上数字化展厅应用3D技术，公众号发布原创“以案说险”长图。线上

与线下交织，城市与乡村共振，今年以来全行累计组织集中宣教活动634次，触达消费者449.6万人次。

服务润心：在一线柜台书写“守护答卷”

金融消保，说到底是“人”的工作。制度再完备、技术再先进，最终检验消保成色的，是一线员工面对客户时的职业判断与行动选择。

一组数据记录着建行人警觉：2025年，全行成功堵截案（事）件257件，堵截金额603万元；协助退还涉诈资金191笔、538万元；对接公安反诈系统平台，累计保护潜在受害人账户4320户，拦截涉诈资金1686万元。数据的背后，是一个个具体而微的人与事。

城阳区和阳路支行一名大堂经理，面对一位银行卡进入睡眠状态却急着转账的老年人，多问了几句，发现老人已点开过陌生链接、填写了身份证和银行卡信息。他耐心拆解骗局套路，老人如梦初醒。黄岛海王路支行一名柜员，在办理一位老年客户5万元异地汇款时，敏锐察觉收款公司成立时间极短，立即启动警银联动机制，成功拦截一起投资诈骗。胶州北京东路支行，71岁的老人被两名陌生女子带到柜台取现，营运主管稳住老人，悄悄联系反诈中心，证实是投资诈骗，4.2万元养老钱保住了。崂山同安路第二支行一名客户经理，得知客户网上买理财课退不回钱，主动指导投诉、对接律师，帮老人追回部分资金，客户专程送来锦旗。

“多一句提醒、多一分细心、多一份负责”，这样的守护，已融入建行人日常。对特殊群体的体恤，丈量着一家银行服务的温度。高龄老人忘记密码取不出钱，市北商丘路支行两名工作人员带着移动设备驱车赶往养老院，在老人床前完成密码重置。

全辖网点设立的“张富清服务示范岗”，将老英雄张富清“深藏功名、坚守初心”的精神坐标转化为行动准则，已累计开展上门服务超934次，解决老年客户“急难愁盼”问题770余件。移动终端进社区、进家庭、进养老院，把柜台“搬”到群众身边，打通了金融服务的“最后一公里”。

以心相交，成其久远。建设银行青岛市分行的消保实践，融入在每一次耐心的问询里、每一次果断的判断里、每一次上门的脚步里。当金融的暖意沿着城市的毛细血管流淌，清朗与安心，便是这座海滨之城最踏实的底色。

徐 晶



“暖鑫”入万户 消保惠民生

——日照银行青岛分行以有温度的服务书写金融为民答卷

清晨6点半，平度市福安大集上，日照银行青岛分行的服务摊位，已被赶集的乡亲围住。超声波清洗机轻响着，一副副老花镜在里面翻几个身，递回老人手里时，镜片透亮。一位大爷戴上眼镜，顺手拿起桌上的反诈宣传单，字字清晰。旁边，工作人员蹲着给孩子的自行车打气，嘴里念叨着游戏充值诈骗那些事，家长听得连连点头。

一幅日常图景，映照出的是 一家地方银行消保工作“沉下去、接地气”的自觉。近年来，日照银行青岛分行把消费者权益保护从厅堂柜台延展到社区深处、市井之间，以“暖鑫+”系列服务为载体，将金融知识普及嵌入便民服务，在烟火气中搭建起与百姓的信任桥梁。

服务即宣教，消保跟着需求走

金融宣教如何入脑入心？日照银行青岛分行的回答是：先把实事办到群众眼前，再把道理讲到群众心里。

在青岛香港路社区，“暖鑫生活帮”首场活动支起了磨刀磨剪子、维修小家电、清洗老花镜、测量血压血糖、供应热姜茶5个摊位。居民们拿着钝刀、坏掉的收音机赶来，工作人员递姜茶、拉家常，养老理财骗局的真实案例就在聊天中自然带出。围坐的老人们听得认真，有人当场翻出手机里的陌生号码请教。社区书记讲了一个细节：一位腿脚不便的老人，工作人员拎着工具箱上门，修完家电又清理了手机里的骚扰短信，临走反复叮嘱“别给陌生人转账”。

这样“不设讲台”的宣教，在岛城已持续铺开。“暖鑫生活帮”覆盖多个社区，累计服务超万人次。“暖鑫集市”系列活动办了50多场，参与人数过万，带动消费65万元。宣教没有单独占用群众一分钟，却走进了他们心里。

精准分层，守护“一老一少”

消保宣教，贵在精准。针对老年人和青少年两大重点群体，日照银行青岛



■“暖鑫生活帮”得到市民认可。

分行把课堂搬到他们最熟悉的地方。

在青岛市老年大学，市南支行的工作人员用真实案例拆解“养生旅游”“虚假养老投资项目”的套路。在社区助老食堂，开发区支行利用老人等餐的时间，在餐桌旁剖析非法集案特征。作为岛城首批“敬老银行”、省级“敬老文明号”，该行把敬老助老融进每一次服务，不求场面热闹，只求一次提醒能帮一位老人避开一个陷阱。

面向青少年，金融启蒙以另一种方式展开。“六一”国际儿童节，青岛分行营业部联合青岛市公安局治安管理大队举办“小小银行家”活动，孩子们穿上制服体验银行职业，学习辨别真假人民币。城阳支行工作人员带着小学生走进垃圾回收场，在环保研学中穿插游戏充值诈骗防范提醒；自贸区分行工作人员走进幼儿园，蹲在矮桌前用孩子听得懂的话讲“钱从哪里来”。一位家长说：“学校不讲这些，银行补上这一课，我们放心多了。”

移动阵地，把消保送到群众身边

消保工作不能坐等上门。日照银行青岛分行把阵地铺展到人流最密集的地方。7月酷暑，各营业网点的户

外工作者关爱驿站全面开放，冷热水、防暑药品、充电插座一应俱全。城阳支行志愿者走上街头，为外卖骑手和建筑工人送去矿泉水，坐在台阶上叮嘱“刷单返利”“高薪招工”的骗局特征。

“暖鑫巴士”跑得更远。这辆流动服务车已驶入20余个乡镇大集，车内循环播放金融知识短片。在第二届“邻BA”社区篮球联赛现场，消保宣传摊位与赛场同样热闹，球员中场休息时翻阅反诈手册，观赛居民喝着水听几分钟防范非法集资要点。高考期间，城阳二中考点外的爱心驿站同样忙碌，工作人员递上矿泉水，也递上“查分骗局”“虚假助学缴费”的提醒单。一位陪考父亲说：“孩子在里面考试，我们在外面了解这些套路，也算一种保护。”

一副透亮的老花镜、一杯解暑的凉茶、一次球场边的提醒、一场食堂里的聊天，勾勒出日照银行青岛分行消保工作的底色：务实、持续、有温度。

“暖鑫”入户，不止冬夏；消保惠民，贵在恒常。日照银行青岛分行用脚步丈量出的这条消保之路，没有终点，只有下一个需要他们的地方。

徐 晶

守护终程有暖 践行金融为民

——中国人寿青岛市分公司打通“身后一件事”保单查询便民通道

亲人离世，本是人生至痛。对于许多家属而言，在悲痛之余，还要为查找逝者生前购买的商业保险而四处奔波、反复提交材料，这无疑增添了额外的负担。为切实解决这一群众办事的“痛点”“难点”，在国家金融监督管理总局青岛监管局指导下，中国人寿保险股份有限公司青岛市分公司（以下简称“青岛国寿”）积极响应、快速行动，成功接入青岛市“个人身后一件事”联办政务平台，作为首批试点单位之一，率先实现已故人员保单一站式线上查询，以数字化金融服务为群众的“身后事”送去温暖与便捷。这一创新举措，不仅打通了保险服务的“最后一公里”，更是践行“金融为民”理念的生动写照。

据悉，青岛市“个人身后一件事”联办平台是由青岛市民政局牵头，联合公安、大数据、金融监管等部门共同打造政务服务平台，旨在整合资源、简化流程，实现群众“身后事”一站式办理。此前，该平台已成功实现银行资产一键查询，而商业保险保单查询功能的上线，则标志着便民服务实现了新的突破。青岛国寿作为首批试点单位，在接到通知后迅速成立专项工作小组，由分公司主要负责人王晓晨带队，主动拜访青岛市民政局，就平台对接事宜深入沟通，双方达成高度共识，决定以最快的速度推进系统对接，确保群众能够“一处申请、量反馈”，让保险查询不再成为难题。仅用两周时间，公司便完成了全套项目方案的编制，并高效启动了技术开发工作，展现了“国寿速度”。

然而，系统对接的过程并非一帆风顺。青岛国寿面临着本地系统与政务平台不匹配、全国保单查询权限受限等双重技术挑战。面对困难，公司没有退缩，而是第一时间联动总公司客户服务部、研发中心，开通重点项目保障通道，组建了一支由总部和分公司技术骨干组成的联合攻坚队伍。团队统筹推进接口开发、专线部署、网络联调、权限合规配置等各项工作，并同步搭建了全流程操作审计体系，严格守护客户信息安全底线。全体工作人员倒排工期、挂图作战，以“钉钉子”精神逐一攻克技术难关。经过不懈努力，6月15日完成全量测试，7月1日平台正式上线试运行，从项目启动到上线仅用了不到3个月时

间，跑出了保险便民服务的“国寿加速度”。

平台上线后，市民只需通过“爱山东”App进入“个人身后一件事”专区，在线提交逝者相关信息及亲属关系证明等材料，即可一站式查询逝者在中国人寿全国范围内的个人保单信息。查询结果可压缩至两个工作日内反馈，大大缩短了以往需要多头跑、多次提交材料的时间周期。这一便捷服务，真正实现了“数据多跑路、群众少跑腿”。截至目前，青岛国寿已累计受理平台查询申请211笔，成功匹配并返回保单信息59件，惠及客户28人，切实减轻了群众办事负担，赢得了广泛好评。

两个生动的案例，更是这一便民服务温暖人心的真实写照。市民钱先生的父亲突发离世，未留下任何保单资料，了解到政务平台的金融资产查询功能，抱着试试看的心态提交了申请。令他慰藉的是，手机很快收到反馈——父亲名下竟有一份中国人寿的康宁定期寿险保单，保额15万元，仍在有效理赔时效内。那一刻，郑先生百感交集：“原来父亲一直默默为家人留了一手，只是没来得及告诉我们。”当天下午，他

携带材料赶到中国人寿柜面，工作人员热情接待，并立即启动“绿色通道”加速审核。次日，15万元理赔金便全额到账。郑先生激动地表示：“父亲走了4年，我以为这件事早就翻篇了。没想到还有一份迟到的保障。这不仅是15万块钱，更是父亲留给我们最后的一份爱。真的特别感谢政务平台的保单查询功能！”

一张保单，承载着一个家庭的爱与责任；一次便捷查询，传递着金融服务的民生温度。此次“身后一件事”保单查询服务的成功落地，是青岛国寿深入贯彻“金融为民”理念、推进数字化转型的生动实践。在试点运行期间，公司不仅注重服务的便捷性，更着眼于服务的持续优化。从保单信息展示、材料留存复用、主动理赔服务闭环等三个维度，系统梳理运行中的堵点难点，形成了多项优化建议，不断打磨服务流程，力求让群众体验更佳。

展望未来，青岛国寿相关负责人表示，公司将持续总结试点创新经验，进一步完善系统数字化服务能力，努力形成可复制、可推广的“青岛经验”。同时，将逐步打通保单查询、理赔、保全等全链条线上服务，推动服务从“查得到”向“办得快、赔得暖”全面升级。青岛国寿将始终坚守“金融为民”的初心使命，守护好人民群众的每一份托付，让“终程有暖、归处心安”的民生愿景落地生根，为提升人民群众的获得感、幸福感、安全感贡献国寿力量。

姚静娴