

“奥帆启航 山海共约”全民乐享金融安心生活

2025年青岛市银行业普及金融知识万里行活动启动

在奥帆中心粼粼波光中，一场以“守护千万家金融安全”为使命的盛会拉开帷幕。由国家金融监督管理总局青岛监管局指导，青岛市银行业协会、青岛日报报业集团联合主办，青岛晚报全媒体承办，岛城各银行机构积极参与的“2025年青岛市银行业普及金融知识万里行活动”正式启动。这场以“保障客户权益 乐享安心生活”为主题的宣教行动，将金融知识融入城市血脉，以海洋特色IP“金小螺”为纽带，构建起覆盖百万市民的“金融安全防护网”，为全国金融知识普及提供了“青岛样本”。

时代使命：以金融宣教践行“金融为民”初心

党的二十大报告明确提出“强化金融稳定保障体系”“守住不发生系统性风险底线”，中央金融工作会议将“金



融为民”确立为新时代金融发展的核心导向。作为全国首批数字人民币试点城市、财富管理金融综合改革试验区核心区，青岛积极构建与城市能级相匹配的金融知识普及体系。

“金融，是现代经济的核心，不仅是推动经济发展的重要力量，更是保障我们生活稳定、实现财富增值的关键因素。”青岛市银行业协会专职副会长孙辉在启动仪式上表示，“我们以‘海洋特色’破题，将金融宣教与文旅场景深度融合，既是对国家金融安全战略的生动践行，也是为银行机构搭建‘精准投资者教育+场景化金融惠民’的双向赋能平台。”

启动仪式：寓教于乐营造浓厚宣传氛围

启动仪式上，多家银行机构领导上台共同开启本次“金融知识万里行”活



动，并为社区金融志愿者、小记者代表颁发“金融宣教志愿者”证书，希望志愿者们将金融知识传递给更多人，让更多的市民能够了解金融、运用金融，守护好自己的财产安全。

现场，中国银行青岛分行表演的消保原创说唱disco、交通银行青岛分行幽默诙谐的《金融消保三句半》、兴业银行青岛分行的小品《兴言兴语话消保》、平安银行青岛分行的相声《金融知识防诈骗》、建设银行胶州分行表演的小品《诈骗呼呼》、日照银行青岛开发区支行演

唱的《消保战线联盟》歌曲等节目，以寓教于乐的形式向市民进行金融知识普及，赢得市民阵阵掌声。

本次活动以“保障客户权益，乐享安心生活”为口号，聚焦“一老一小一新”三大重点人群，创新推出“3+3+3”行动矩阵，即三大场景：社区、校园、景点精准覆盖，三类人群：青少年、中老年、新市民分层施策，三重保障：监管协同、媒体联动、志愿者体系协同发力，打造“海洋特色金融宣教IP”——青岛专属金融知识大使“金小螺”，以拟人化海

螺造型亮相，寓意“倾听金融消费诉求、传递风险预警信息”，形成可复制的“青岛模式”。

金融盛典：以“海洋之约”点燃全民参与热情

6月8日上午10时，奥帆中心旗杆广场人潮涌动。工商银行青岛市分行、农业银行青岛市分行、中国银行青岛市分行、建设银行青岛市分行、交通银行青岛分行、邮储银行青岛分行、中

信银行青岛分行、光大银行青岛分行、平安银行青岛分行、浦发银行青岛分行、恒丰银行青岛分行、民生银行青岛分行、兴业银行青岛分行、青岛银行、日照银行青岛分行、潍坊银行青岛分行、北京银行青岛分行、东营银行青岛分行、南商中国青岛分行共19家银行机构参与集中宣教，银行设置展位为市民提供“一对一”咨询，从适老化服务、适当性教育、八项权益到新市民信贷政策等，为市民答疑解惑，提高金融素养。现场互动区，设置“反诈幸运大转盘”“灯塔领航答题有奖”“金融知识投壶”等游戏，让市民在轻松愉悦的氛围中学习金融知识，增强金融风险防范意识。

6月份，青岛市银行业协会将组织各银行机构持续开展形式多样的宣教活动：走进暨大农贸市场开设“反诈菜市场”，开展“银发守护行动”；走进山东大学青岛校区，开展青少年金融培训计划，选拔“青金通”校园人才；走进五四广场社区，为社区主要负责人培训金融知识，以“点”带“面”，形成“网格化”常规宣教。活动期间，将聚焦线上宣传生态构建，在掌上青岛APP开辟“金小螺”说消保”专题，联合岛城各金融机构开展线上宣教，用案例警示的方式，提醒市

民护好“钱袋子”。

“2025年青岛市银行业普及金融知识万里行活动”是青岛市银行业践行“金融为民”理念、提升市民金融素养的重要举措。通过创新活动形式、聚焦重点人群、构建行动矩阵、丰富活



动模块，为市民带来一场精彩纷呈的金融知识盛宴，助力构建健康、可持续的金融消费环境，为青岛市金融市场的稳健运行和人民群众的财产安全提供坚实保障。让我们共同期待这场金融知识宣传活动的精彩开启，一起在金融知识的海洋中扬帆起航，护航千万家！

文/宋群



工行青岛分行：

多维度构建金融安全屏障 以行动诠释金融为民初心

工行青岛分行充分践行金融工作政治性、人民性，通过优化服务模式、创新宣教路径、完善长效机制三大举措，全面织密金融消费者权益保护网，为岛城百姓筑起金融安全的坚实屏障。

聚焦重点人群 金融服务更显民生温度

工行青岛分行始终将重点群体的需求放在首位，以精细化服务提升民生福祉。针对老年群体，辖内所有网点全面升级适老设施，增设无障碍通道、大字版填单模板及智能语音提示系统，打造多家“适老化旗舰网点”，配备专业服务团队和“银发服务专员”。针对老年客户的特殊需求，各网点均成立服务小组，为行动不便的老人提供上门服务，今年以来已累计提供上门服务500余次。80岁的独居老人王奶奶感慨：“工行员工不仅上门帮我办业务，还耐心教我防骗知识，感觉特别暖心。”

同时，工行青岛分行聚焦新市民、小微企业主等重点群体，在营业网点设置“一站式金融服务咨询台”，宣传

减费让利、创业就业支持、普惠贷款等惠民政策。外籍人士的支付难题同样被重视。工行青岛分行在机场、景区及涉外商圈设立“零钱包兑换点”，推广外卡受理服务，覆盖上街里、台东商圈等百余家商户，并推出中英双语版移动支付指南，获得了外国友人的一致好评。

构建宣教网络 知识筑牢全民反诈防线

为提升居民反诈意识及金融知识素养，工行青岛分行构建“进社区、进校园、助企业、扎商圈”的立体化宣教网络。今年以来，工行青岛分行组建的辖内金融消保志愿服务队已累计开展线上线下活动数百场，触达群众数十万人次。

在湛山社区一场反诈小品《中奖》以幽默形式生动演绎了不法分子

以“中奖税费”为幌子，收取老年人养老金的骗局，现场观众掌声不断。社区李阿姨说：“这样的表演既有趣又有用，以后遇到类似情况再也不会上当了！”校园宣教同样亮点纷呈。在青岛大学“大学生进网点”实践活动中，学生亲身体验银行服务流程，学习账户安全保护及反诈知识，收获满满。面向企业客户，工行青岛分行多次举办“金融安全公开课”，充分利用走访企业客户的契机，积极开展反诈知识宣传活动，重点向企业法人及财务人员宣讲“申请网络贷款需刷流水增信”“测试账户是否可用”等常见诈骗手法，提升企业客户的风险防范意识和能力。商圈宣教则以方言讲解、案例剖析为主，在大鲍岛休闲文化街区，宣讲员用“接地气”的语言提醒市民防范非法集资，发放宣传手册超万份。

简化响应流程 机制创新彰显责任担当

客户投诉是银行服务提升方向的宝贵信息资源，背后反映的是客户最关切的急难愁盼问题，在加快解决客户服务诉求的基础上，工行青岛分行建立了客户投诉监测体系，完善了数字化系统流程，简化投诉处理流程，构

建了“受理—处理—治理”全流程闭环体系，投诉处理质效有效提高。

在受理端，不断畅通投诉受理渠道，通过覆盖青岛市全区域的营业网点、对外公示的客户服务热线及手机银行等渠道提供全方位的接诉服务，用心倾听客户心声，及时响应客户诉求。在处理端，组建客户诉求响应处理小组和团队，各专业机构和人员协同联动，积极处置，提高投诉处理效率。工行青岛分行还积极响应岛城监管部门的金融纠纷多元化解工作机制建设，妥善运用金融纠纷多元化解机制成功化解与客户之间的矛盾纠纷，为客户提供优质高效的诉求解决体验，助力金融纠纷多元化解机制完善。在治理端，开展客户意见常态化监测分析，深入挖掘影响服务体验的内因，针对投诉集中的10类问题，定期组织开展客户投诉溯源治理行动，优化工作流程、制度和规范，从源头解决关乎群众切身利益与服务体验的痛点问题，不断提升服务品质。

工行青岛分行将持续深化以人民为中心的金融服务理念，以更精准的服务举措、更长效的治理机制，筑牢金融安全防线，为岛城人民美好生活提供坚实保障。

农业银行青岛市分行：

践行金融为民初心 谱写消保赋能答卷

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。农行青岛分行认真贯彻落实监管机构及总行消保工作要求，坚持“以人民为中心”的价值取向和“以客户为中心”的发展理念，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，贡献农行力量。

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，农行青岛分行围绕“金融为民”的工作思路，着力构建分工明确、责任清晰的“大消保”工作格局，建立健全消保多维考核、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、各部门管好消保、一线员工落实好消保，为金融消费者构建起有温度、有力度、有精度的权益保护体系。

农行青岛分行将党建与业务融合，积极开展“党建+消保”系列活动，增强干部员工金融报国、金融为民、金融向善的情怀和能力。充分发挥基层党组织的战斗堡垒作用，携手共建企业、社区、学校、乡村等200余个单位，开展线



下消保科普讲座，通过知识问答互动、分享反诈案例等，帮助广大客户提高金融知识水平与风险防范意识，年初以来累计开展宣教活动620余次。充分发挥党员先锋模范作用，组建17支党员志愿服务队，开展“七走进”系列宣教活动80余次，针对老年客户群体开展“适老化服务攻坚”28次，在网点设立党员消保示范岗80个，累计为客户提供金融服务咨询1.5万次。

适老助弱显担当 打造暖心金融港湾

网点是消保工作的第一现场，客户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，不断提升金融服务质效，推动适老化、无障碍、便捷化服务升级，让金融温度浸润每个角落。

去年以来，分行有25个优秀服务案例被《金融时报》《中国银行保险报》等全国媒体报道。

着力改善特殊客户群体网点服务体验，制定《营业网点服务设施及物品配备标准》，为全部网点配备轮椅、助盲爱心卡、手写板等22种无障碍及适老化设施，设置无障碍通道，提升网点服务水平。此外，在网点设立“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。完善网点外延伸服务，截至5月末，累计为特殊客户提供上门服务超过1870次。在金融便民服务方面，与青岛市总工会合作，在全市65家网点设立“农情暖域·工会驿站”，为环卫工人、交警、快递人员等户外劳动者，提供饮水、热饭、充电等便利。其中，有2家驿站被评为“省级最美驿站”，3家被评为“市级规范化驿站”，每年提供服务超过5.7万次。

织密安全防护网 筑牢金融防火墙

青岛分行坚持将宣传普及金融知

识作为应尽的社会责任，在加强网点金融知识教育区建设的基础上，加强“线上+线下”金融宣教，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。

线上方面，青岛分行通过微信长图、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；“小墨说”反诈漫画荣获中国支付清算协会一等奖；积极推广掌上银行“农情消保”3D数字化展厅，引导用户扫码观看，提高互动参与度；推出适老化短视频《乐享退休早规划》，以情景剧揭秘养老骗局，获青岛市金融学会养老金融科普短视频一等奖。联合青岛市主流媒体在“3·15”期间连续刊发金融科普、金融宣教专栏，以通俗易懂的“百姓语言”传播金融知识，提升公众风险防范能力。线下方面，组建158支青枫（志愿）服务队和87支金融下乡服务队，对接社区、助老食堂、地校、校园、企业、部队、商圈、农村等，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。

农行青岛分行将继续深入践行“金融为民”理念，以“大消保”格局为舵，以满足人民期盼为目标，持续推出差异化、精准化的金融消保工作措施，在金融为民的航程中书写更有质感的答卷。