

金融科技赋能消费维权 邮储银行青岛分行筑牢品质消费安全屏障

2026年3·15国际消费者权益日来临之际,中消协“提升消费品质”年度维权主题全面落地。聚焦消费维权效能提升与品质保障核心要求,邮储银行青岛分行以国有大行金融为民的责任担当,深耕数字金融创新,以科技赋能破解消费维权痛点,凭借数字人民币智能合约创新应用,打造预付消费监管新模式,构建全流程消费权益保障体系,为提振消费信心、营造安全放心的消费环境注入金融动能,以实际行动诠释“守护消费者权益不止3·15”的初心与坚守。

当前,预付式消费已深度融入民生服务各领域,成为扩大内需、激活消费市场的重要形式,但资金监管缺位、信息不对称等问题仍为消费维权堵点。针对这一行业难题,邮储银行青岛分行主动探索金融科技与消费维权深度融合路径,联合数金公服推出山东省首个数字人民币智能合约预付消费服务平台——智金卫士,将数字人民币智能合约可信互通、不可篡改、自动执行的技术优势转化为消费维权实效,构建起“先安全、后消费”的全流程资金监管体系。消费者预付资金全程留存于数字人民币钱包,商户无权随意划扣挪用,仅在真实消费行为完成后,智能合约才会按预设规则完成资金实时结算,从源头杜绝商家卷款跑路、余额难退等问题。若遇商户闭店、经营异常等情况,消费者可通过平台一键发起退卡,智能合约自动审核、快速兑付未消费余额。

消费维权效能的提升,离不开数字金融体系的全方位支撑。邮储银行

青岛分行严格对标总行数字化转型战略部署,紧扣金融“五篇大文章”要求,以数据要素和数字技术为核心驱动,持续强化科技赋能、数据治理、风险防控能力,为消费权益保护筑牢金融根基。同时,邮储银行青岛分行将消费权益保护融入数字金融全场景服务,推动金融服务向民生领域深度延伸。深化手机银行线上线下一体化运营,为消费者提供便捷高效的线上金融服务。

立足2026年“提升消费品质”消费维权年主题,邮储银行青岛分行明确了以金融科技持续赋能消费维权的发展方向。下一步,邮储银行青岛分行将持续深化数字人民币场景渗透,保持智能合约商户拓展的全国领先优势,推动数币在养老资金监管、福利补贴发放等民生场景的创新应用,打造“数币+民生服务”特色模式;持续优化智金卫士平台功能与服务场景,完善全程可控的资金监管机制、高效便捷的维权保障通道,同时深化政银合作,复制推广预付资金监管经验,拓展金融服务民生领域的广度与深度。

作为国有大行,邮储银行青岛分行始终秉持“以人民为中心”的发展思想,将消费者权益保护贯穿于经营发展全过程。未来,邮储银行青岛分行将继续紧扣消费升级与维权需求,以金融科技创新为核心动力,不断提升消费维权金融服务效能,守护好消费者的“钱袋子”,为构建公平有序、安全放心的消费环境,提振消费信心、服务地方经济高质量发展贡献更多邮储力量。

新华保险全新发布 2026年客户服务十大承诺

新华保险始终坚持以消费者为中心的发展思想,深入践行金融工作的政治性、人民性,严格落实自身主体责任,在“3·15”即将来临之际,全新发布2026年客户服务十大承诺,持续优化保险全流程服务,开展服务承诺践诺,拓展服务广度深度,大力弘扬中国特色金融文化,用心诠释“好服务在新华”深刻内涵。

一、合规销售守诚信: 详细讲解投保提示和条款内容,主动提示保险产品的特点和风险,让客户投保放心,提振消费信心。

二、投保便捷更安心: 全天候提供线上投保服务、关键环节短信提醒、电子保单实时查收、长辈模式贴心双录,投保方便又快捷、畅享服务又安心。

三、智能回访保权益: 在关键服务环节,以微信、电话、短信等智能回访方式主动联系客户,告知保单与服务动态,切实维护客户权益。

四、保全服务更便捷: 关键权益变动主动触达,7×24小时线上受理,多平台全方位覆盖,标准化业务智能处理秒审秒办,小额给付秒级到账,用极速、极简服务,守护客户保单全生命周期。

五、智慧理赔效率高: 依托科技赋能,运用智能化理赔处理,个人客户5000元以下小额及普通赔案2日内、复杂疑难赔案30日内知晓结果。

六、贴心理赔更温暖: 支持7×24小时线上提交理赔,全国任一网点线下提交理赔申请,提供重疾慰问先赔、医疗垫付等服务,让理赔更便捷更贴心。

七、智能互动全天候: 智能客服“智多新”与95567人工客服智联协同,为客户提供7×24小时全媒体互动服务,



增强服务覆盖。

八、暖心窗口在身边: 线下柜面与“空中”柜面协同联动,无论亲临门店还是视频连线,专业与温暖始终相伴,从“银发驿站”的老年关爱到视频人工的耐心倾听,用心守护每一位客户。

九、生态服务优体验: “医康养财税法商教乐文”十大生态服务惠及广泛客户群体,助力客户及家人畅享幸福美好生活。

十、投诉畅通快响应: 畅通“电、网、信、访”投诉渠道,第一时间接办响应,一般投诉15日内办结回复,保障消费者权益。

新华保险将以全新发布的客户服务十大承诺为契机,将消费者权益保护与服务提升深度融合,为广大金融消费者带来更高效、更安全、更有温度的服务体验,不断提升消费者满意度,增强人民群众的获得感、幸福感和安全感,以实际行动践行金融为民初心,携手消费者共同促进金融行业高质量发展。

老人突晕厥 司机上演“七分钟救援”

青岛城运胶州公交驾驶员柴松海紧急救助突发急症乘客

本报3月12日讯 3月7日,青岛城运胶州公交驾驶员柴松海驾驶着3508路公交车行至钢材市场胶州路站点时,车厢里突然响起一声焦急的呼喊:“师傅,有人晕倒了!”只见一位老年乘客倒在车厢地板上,口吐白沫,情况十分紧急。

柴松海立即将车辆平稳停靠在安全区域,拉紧手刹、打开双闪警示灯,迅速起身冲向老人身边。“大爷,您怎么了?别着急,我帮您打120!”他一边轻声安慰老人,一边快速拨打急救电话,详细向医护人员说明老人的症状、所处车站和行车路线,为急救人员精准定位、迅速赶到现场争取了宝贵时间。在等待救援的七分钟里,柴松海始终守在老人身旁,密切观察老人的病情变化,随时准备应对可能出现的紧急状况。他还主动向公司



柴松海冷静施救。视频监控截图

调度进行汇报,说明当下车厢内的特殊情况,并向车厢内其他乘客耐心解释,安抚乘客情绪。

11时15分救护车到达,柴松海协助医护人员将老人小心翼翼地抬上救护车,并将老人病情一一转告,方便医护人员后续救治。交接完毕后,他才回到驾驶岗位,继续投入到运营工作中。从紧急停车到协助救援,柴松海以冷静的处置流程和暖心的服务态度,赢得乘客的一致赞誉。

熟悉柴松海的同事和乘客都知道,在多年运行中,他始终把乘客放在心上,把服务做到细节里。看似琐碎的日常细节里,满满都是他对乘客的真诚与贴心。柴松海说:“公交车是大家出行的依靠,我们多一分细心,乘客就多一分安心;多一点热心,车厢就多一分温度。”

(青岛晚报/观海新闻/掌上青岛记者 马丙政 通讯员 张佳佳)

青科大原创AI动画短片 入围戛纳人工智能电影奖

本报3月12日讯 近日,由青岛科技大学传媒学院(出版学院)师生团队原创打造的AIGC木刻动画短片《僧珉楚》,成功入围戛纳人工智能电影奖。这是青科大学生作品首次入围全球AI影视与创意领域的顶级专业赛事,实现学校学生作品在国际高水平电影节展中的全新突破。

据介绍,戛纳人工智能电影奖是全球首个专注于人工智能与影视、广告创意深度融合的国际顶级奖项,自2024年5月起与戛纳电影节同期举办,现已成为全球AI创作领域规模最大、专业性最强、影响力最广的权威平台之一。该奖项聚焦AI在电影、动画、广告、MV等领域的突破性应用,评委由国际影视、广告与科技界专家组成。

《僧珉楚》作为国内首部AIGC木刻风格动画短片,由青岛科技大学传媒学院(出版学院)师生倾力创作。主创团队以严谨的创作态度、前沿的技术探索与深厚的文化自觉,共同完成了这部兼具东方意境与国际表达的AI动画作品。影片改编自中国经典志怪小说集《稽神录》,以僧人珉楚的奇幻际遇展开叙事,将东方因果哲思、人性叩问与传统木刻版画美学融为一体。全片依托AIGC技术实现全流程创作,以科技赋能传统文化新生,展现出鲜明的中国美学气质与前沿创作水准。

青科大传媒学院(出版学院)将继续扎根文化沃土,聚焦数字创意前沿,培育更多优秀原创作品,让中国故事在国际舞台持续绽放光彩。

(青岛晚报/观海新闻/掌上青岛记者 董真)

“要是找不回来,我就毕不了业了!”

大四学生乘公交不慎遗失电脑 驾驶员爱心接力快速送回

本报3月12日讯 “太感谢李师傅了!电脑里存着我的毕业论文初稿和实习报告,再过两周就要提交了,要是丢了,我这几个月的心血就全白费了!”10日下午,在青岛城运控股公交集团隧道巴士隧道1路公交场站,在读大四的小王紧紧握住驾驶员李培波的手连声道谢。这暖心一幕,源于前一天的一次细心巡检。

9日上午11时许,李培波驾驶隧道1路车由山东科技大学发往青大附院江苏路。车辆抵达终点站,乘客陆续下车后,他照例进行车厢巡检,在后排靠窗座位

发现一个黑色电脑包。他小心打开发现里面装有一台笔记本电脑、一个U盘、一本学生证以及几本专业课本。“看学生证是山东科技大学的学生,孩子丢了电脑肯定急坏了!”李培波心里想。在跑完当日上午的运营班次后,他第一时间将电脑包送至山东科技大学停车场,并将捡包的情况详细告知当班的“青岛巴士管家”时吉建。

时吉建根据学生证上的信息,迅速联系到小王所在学校的学生处,通过辅导员辗转找到了正焦急万分的小王。此时,小王正沿着公交线路一路往回寻找。接到

电话时,她激动得声音都在发抖。

据小王介绍,当天她乘坐隧道1路车前往市区参加实习单位的面试,下车时因赶时间,不慎将电脑包遗落在座位上。“电脑里不仅有即将提交的毕业论文初稿,还有实习期间整理的调研数据和导师批改的课程资料,这些都是我几个月的心血。要是找不回来,不仅毕不了业,实习考核也会受影响。”小王说,“特别感谢驾驶员李培波的细心和负责,也谢谢公交集团给我们学生带来的安全感!”

(青岛晚报/观海新闻/掌上青岛记者 徐美中)