

# 中国农业银行青岛分行： 消保为民践初心 筑牢金融安全线



农行青岛分行消保志愿者为晨练市民普及金融知识。



农行青岛分行消保志愿服务队走进北岭山森林公园开展活动。

在金融服务消费者权益保护工作持续深化的背景下，农行青岛分行始终将“金融为民”理念贯穿经营发展全过程，纵深推进“全行管消保，全行为消保工作负责”的建设格局，通过一系列务实举措，切实维护金融消费者合法权益，筑牢岛城金融安全防线。农行青岛分行深刻认识到，消保工作不仅是合规要求，更是国有大行政治性与人民性的直接体现。从顶层设计的制度完善到基层网点的末梢落地，从被动响应诉求到主动洞察需求，农行青岛分行正以更高站位、更深情怀、更实作风，将消保基因融入经营管理的每一根毛细血管，让金融服务的温度可感、力度可触、厚度可鉴。



## 聚焦民生需求 彰显服务温度

金融工作的政治性和人民性，最终要体现在服务人民群众的具体实践中。农行青岛分行将实现好、维护好、发展好金融消费者的合法权益作为一切工作的出发点和落脚点，针对不同群体的特殊需求，主动作为，将关怀落到实处。

在适老化服务领域，农行青岛分行下足功夫。为行动不便等特殊客户提供上门服务，全辖网点均设立“农情暖域”便民服务区，配备便民设施，为户外劳动者和新市民群体提供贴心服务空间。在社会保障卡服务领域，创新推出特殊群体“上门办”、异地客户“跨省通办”等高效便民措施，并实现社保卡同号换卡服务。

服务触角还延伸至社区共建。在城阳观涛社区等经济基础相对薄弱的区域，农行青岛城阳支行主动牵线搭桥，联系爱心企业帮助社区开展惠民团购，将所得收益转化为社区活动基金，用于组织各类文旅活动，极大丰富了老年人的精神文化生活。联动社保、民政部门，与社区共建13个助老食堂金融服务点，推动第三代社保卡与适老化服务、助老餐厅场景深度融合，老人们刷出的不仅是便捷，更是国家惠民政策的温暖。

在服务民生方面，农行青岛分行积极配合落实青岛市政府、监管部门部署，聚焦已故存款人小额存款查询、提取等重点民生场景，将金融服务与“爱山东”政务服务平台深度融合，用户通过个人身后“一件事”专属服务模块，实现逝者银行持有资产查询、小额活期存款提取等核心事项一站式办理。功能上线以来，青岛分行已累计受理群众资产查询业务近600笔，让群众通过一个入口、一次申请，把政策红利转化为看得见、摸得着的办事便利。



## 筑牢安全防线 守护资金安全

金融安全是消费者权益的底线。农行青岛分行辖内各营业网点统一建设“反诈驿站”，明确网点反诈职责、堵截案件工作流程，每个网点设置一个反诈唤醒室，通过场景化展示与互动讲解，进一步提升客户识诈防诈能力。

深化警银协作，建立“信息共享—联合处置—快速响应”闭环，积极配合公安机关完成涉案账户查询冻结及资金返还，2025年内实施保护性止付2966户，有力守护了人民群众的“钱袋子”。

网点一线员工以高度的职业敏感和责任感，

多次成功拦截诈骗。农行青岛城阳棘洪滩分理处客服经理在受理一位六旬老人12万元取现业务时，敏锐捕捉到“年收益10%”“稳赚不赔”等异常信息，判断老人可能遭遇养老投资诈骗。网点迅速启动警银联动机制，经内勤行长和民警近一小时的耐心劝阻，老人终于识破骗局，避免了巨额损失。

2026年4月3日，农行即墨分行接到西藏民警提供的电信诈骗线索后，迅速响应、高效处置。营业部内勤行长第一时间对接即墨反诈中心，同步将涉案嫌疑人信息上报分行安保部门，并立即向全辖各网点下发紧急阻截通知，联动涉案银行卡开户行对账户采取管控措施。仅用半个小时便完成对涉案资金的全流程严密阻断，成功拦截诈骗资金100万元，避免了客户的巨额财产损失。



## 线上阵地多维度 创新数字化宣教手段

农行青岛分行积极履行社会责任，将金融知识普及作为一项长期性、基础性工作，着力构建常态化、精准化、特色化的教育宣传体系。

通过“线上+线下”相结合，利用营业网点、社交媒体、移动客户端等多元渠道，以通俗易懂、生动活泼的形式，运用数字化工具，针对非法集资、电信网络诈骗、过度索取个人信息等风险点，向重点人群精准推送金融知识，帮助其提升风险防范意识。依托微信公众号、服务号等官方线上平台，持续加强金融知识普及和风险提示，通过制作微信长图、漫画、情景剧短视频等生动形式，揭露各类金融骗局，努力营造清朗安心的金融网络环境。

在做好多元化宣传的同时，农行青岛分行依托“金帆护航”品牌及“村村通”工程，持续做深做实“农情消保”“青枫服务队”“金融下

乡服务队”三大特色，发挥产品全、政策理解深、金融知识教育、服务网络广的优势。聚焦“老少新”“两司两员”等群体个性化需求，开展“七进”宣教活动，深入“农村、社区、校园、部队、企业、商圈、养老机构”等社会多个领域。仅“青枫服务队”就已开展上门一站式金融知识宣讲50余次，覆盖老年人群超5000人。截至2026年6月，累计开展各类宣教活动350余次，活动有效触及金融消费者人数高达512.6万人次，获主流媒体报道30余次，影响力广泛。

消保工作没有终点，只有连续不断的新起点。农行青岛分行将牢牢树立和践行正确政绩观，始终坚守“金融为民”的初心使命，坚持为人民出政绩、以实干出政绩，不断提升金融服务质效和消费者权益保护水平。面向未来，农行青岛分行将以更加开放的姿态倾听民声，以更加务实的举措回应民盼，以更加创新的思维破解民忧，让消保工作从“事后处置”向“事前预防”延伸，从“合规达标”向“价值认同”跃升，携手构建更安全、更放心、更和谐的岛城清朗金融消费环境。