

工商银行青岛市分行：“大消保”安万家 “智守护”暖人心

清晨，外卖骑手的餐箱上，“消保知识反光贴”随车流穿梭于街巷；入夜，商超的户外大屏上，反诈短视频的声光吸引着行人驻足。在青岛，金融消费者权益保护正在褪去“宣传月”“活动周”的时限外衣，成为一种无声浸润的城市日常。

2026年是“十五五”规划的开局之年，金融业站上从规模扩张向价值创造转型的十字路口。在数字金融深度重构服务形态的当下，工商银行青岛市分行认识到，消保工作早已超越传统的投诉处理范畴。该行响应监管号召，以“大消保”格局的构建为指引，探索一条金融安全与民生福祉同频共振的实践路径。

制度筑根基 消保见真章

消费者权益保护工作要想真正落地，必须转化为可执行、可追溯的制度安排。工商银行青岛市分行将消保从“软约束”变为“硬指标”，使其成为贯穿业务全流程的刚性准则。

工商银行青岛市分行成立了消费者权益保护委员会，编织成一张覆盖分行、支行、网点的责任网。这意味着，消保不再是某一个部门的“独角戏”，而是嵌入了每一个岗位。绩效考核体系里，消保的权重越来越高，从一把手到一线柜员，每个人都能清晰地感知到自己身处消保链条中，肩上扛着一份沉甸甸的责任。

投诉处理流程的优化，体现的是对客户体验的持续校准。“首问负责制”和“限时办结制”推行后，无论客户通过何种渠道反映问题，第一个接到诉求的工作人员都会全程跟踪。能够立即解决的，绝不推诿拖延。2025年，该行



▲在网点开展以“智享金融 守护未来”为主题的青少年特色金融课堂。

◀依托营业网点打造的“工行驿站”公益惠民共享服务平台。

行投诉处理效能显著提升，客户满意度提高至98%以上。每一笔投诉都被纳入溯源分析，透过个案发现业务流程中的堵点，推动产品设计和方式服务的迭代。

与监管部门、行业协会、社区街道建立常态化协作机制，是该行将消保工作嵌入社会治理网络的重要路径。2026年“3·15”期间，“消保服

务民生”“消保守护权益”等主题活动陆续展开，消保服务被送进社区、送进企业、送进校园。

科技有温度 服务无障碍

数字技术的快速发展，既为金融服务带来了便利，也对部分群体形成了新的门槛。如何

让科技服务于人、温暖于人，是工商银行青岛市分行在消保工作中持续探索的课题。

2025年夏天，一位80多岁的老人来到市南支行，要求转账20万元购买“内部高收益理财”。柜员发现收款账户存在异常特征，立即启动预警机制，一边安抚老人情绪，一边联系其子女，最终成功阻止了这起诈骗。在此过程中，“融安e信”“工银智能卫士”等数字化平台构建的智能风险防控体系发挥了重要作用。该系统能通过大数据分析识别异常交易，强化账户风险管控，仅2025年就成功预警并阻断多起针对老年客户的诈骗，帮助客户避免资金损失数百万元。

数字鸿沟的跨越，考验着技术设计的温度。针对老年客户，该行推出界面简洁、字体放大、操作便捷的手机银行“幸福生活版”；面对外籍来华人员，提供多语言服务和境外卡受理环境优化；增设远程视频客服功能，让不熟悉智能设备的客户只需一键点击，即可与客服人员“面对面”交流。

服务沉下去 温暖送回家

金融为民，最终要落脚在解决群众“急难愁盼”的具体问题上。工商银行青岛市分行将消保工作触角向基层延伸、向日常贴近，让金融服务的暖意真正被看见、被感知。

更具人文关怀的探索，体现在对生命周期的全程关注。工行积极配合民政和监管部门工作部署，上线“个人身后事查询一站式服务”，将原本分散在多个部门的遗产查询事项整合为一个窗口，让悲痛中的家属“伤心事、省心办”。一位办理完业务的市民感慨道：“家里老人走了，我们本来不知道要去哪儿查存款、查房产，现在在工行一个窗口就能搞定，真的帮了大忙。”

面对残障人士、高龄老人等不便现场办理业务的群体，银行建立“一事一议”工作机制，常态化开展上门服务。市北支行的客户经理说：“自己平均每个月都要跑近十户老人，带着移动设备为他们办理社保卡激活、密码重置等业务。有些老人腿脚不方便，出了家门，我们多跑几步路，他们就不用发愁了。”

乡村地区金融服务持续下沉。工商银行青岛市分行通过“村村通”工程设立的金融服务点，让村民们足不出村就能办理小额取款、转账汇款等基础业务。在即墨区的一个村庄，村民李先生说：“以前取钱要坐车去镇上，来回一个

多小时，现在村里就有了服务点，走几步路就到，太方便了。”此外，各支行营业网点设立消费者权益保护室，为现场沟通处理客户问题提供专门空间，确保群众诉求有处说、有人管。

宣教润无声 金融伴日常

提升全民金融素养，是防范金融风险的根本之策。工商银行青岛市分行将金融知识普及工作从“集中活动”推向“日常浸润”，让消保知识走出银行大厅，融入市民生活。

2025年，工商银行青岛市分行着力开展“金融志愿服务”团队建设，组建了多支金融志愿服务队，走进社区、乡村、校园、企业，针对不同群体开展差异化宣传教育。流动课堂定期在田间地头开讲，识别假币、防范非法集资的知识得以在基层传播。“金帆护航”消保服务品牌影响力不断扩大，“消保案例库”定期更新风险提示，将典型案例转化为生动的宣教素材，形成长效工作机制。

今年“3·15”期间，工商银行青岛市分行响应监管号召，在青岛街头巷尾展开了形式多样的主题活动。

在“小小银行家”活动中，孩子们走进银行网点，认识人民币、学习理财小常识，从小树立正确的金钱观；在“菜场金融守护站”，工作人员用当地方言向买菜的老年人讲解“保健品诈骗”“冒充公检法”的套路，让金融知识随着菜篮子走进千家万户。一位刚听完讲解的老人笑道：“以前接到那种电话心里总犯嘀咕，现在知道怎么分辨了，心里踏实多了。”

面对外卖骑手、快递员等流动性强的“两司两员”群体，该行联合美团、饿了么等平台开展金融安全专题培训，重点讲解网贷诈骗、刷单返利等常见陷阱。发放的“反光贴+消保知识”公益礼包，让每一辆送餐车都成为移动的宣传站；创新推出的“金融消保垫纸”随外卖定向投放，让金融知识不经意间抵达居民餐桌。一位外卖小哥说：“以前我们对这些骗局不太了解，听了银行的课，自己心里有了底，送餐时还能跟顾客提醒两句。”

2026年，工商银行青岛市分行将以“3·15”活动为契机，持续深化“大消保”工作体系建设，以更有力、有温度、有深度的消保实践，为青岛建设社会主义现代化国际大都市注入稳健的工行力量，让金融活水不仅灌溉经济的高楼大厦，也温柔流过每一个普通人的屋檐之下。

徐晶

ICBC 中国工商银行

清朗金融网络 守护安心消费

3.15



中国工商银行消费者权益保护