

金融为民守初心 守护安心促消费

——中国人寿青岛市分公司2026年“3·15”金融消保教育宣传活动全面启动



为全面贯彻党的二十大和二十届历次全会精神，落实中央金融工作会议部署，深刻把握金融工作的政治性、人民性，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”）积极响应国家金融监督管理总局青岛监管局“清朗金融网络 守护安心消费”的活动号召，全面启动2026年“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动。公司紧扣保护金融权益主旨，以正面宣传树导向，以风险提示筑防线，精心策划六大专项行动，着力营造清朗有序的金融市场环境，助力提升岛城社会公众的金融素养与风险防范能力。

平安人寿青岛分公司：服务民生有温度 “三省”创新再提速

为践行金融工作的政治性与人民性，提升社会公众金融素养，国家金融监督管理总局青岛监管局在辖区内开展以“清朗金融网络 守护安心消费”为主题的“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动。平安人寿青岛分公司积极响应，迅速行动，在党委统筹指导下全面部署相关工作，聚焦主题，切实维护消费者权益，助力营造和谐金融环境。

民生所向，保障所系。平安人寿青岛分公司不忘初心，坚守金融为民本色，全力构建“以人民为中心”的大消保格局，聚焦解决客户痛点、满足客户多元化需求，通过数字化运营持续优化服务品质，以专业、速度和温度，践行“买保险就是买平安”的承诺，为广大客户提供“省心、省时、又省钱”的保险服务体验。



创新宣教形式 以“趣学云享”融入百姓生活

为使金融知识更接地气、入脑入心，青岛国寿积极探索宣教新模式。依托总公司全新推出的“消保云乐园”3D金融教育平台，打造“趣学消保·云享乐园”行动，通过“百事摩天轮”“风险规避过山车”等生动有趣的线上板块，让学习金融知识变得轻松有趣。在线下，公司焕新打造“柜面金融守护站”，并创新设立“菜场金融守护站”“新就业群体金融守护站”，将金融知识“装”进百姓“菜篮子”，以外卖骑手“送餐+送知识”等形式融入日常生活场景。同时，深度融合中华优秀传统文化，广泛传播“非遗+消保”系列短视频，以文化为载体生动解读金融消保知识，在坚定文化自信中提升全民金融素养。

夯实服务根基 以“强基守护”践行责任担当

青岛国寿深知，优质的金融服务源于扎实的内功与不懈的初心。公司通过“消保强基·初心守护”行动，对全体从业人员开展全覆盖的消保政策与合规培训，筑牢诚信销售与规范服务的根基。在乡村，依托金融消保“村村通”工程，开展“乡村金融守护站”行动，通过“金融知识赶集”“金融助农入户”等精准形式，将金融服务与知识普及延伸至“最后一公里”。公司还通过制作发布“消保卫士”系列视频，树立服务标杆，彰显“以客户为中心”的责任担当。针对合作机构，开展“协同聚力·共护权益”专项培训，携手构建消保工作协同共治新格局。

未来，青岛国寿将继续坚守金融工作的政治性、人民性，持续创新教育宣传形式，打磨消费者“听得懂、用得上、记得住”的宣教内容，以实际行动践行“金融为民”的承诺，为构建安全、健康、有序的金融消费环境，守护岛城市民的美好生活贡献国寿力量。

姚静娴

科技赋能理赔服务 守护客户安心保障

在保险业发展过程中，理赔服务始终是衡量保险公司服务质量与效率的重要标尺，直接关系到客户利益与企业信誉。随着获赔率的提升，客户对理赔服务的期待也不断升级，不再仅关注“能否赔付”，而是更加重视赔付的速度、流程的便捷性以及整体的服务体验。

平安人寿前瞻性洞察到客户对理赔服务的需求变化，以科技创新为驱动，把客户最关心的理赔报案、申请、审核等环节全面升级，打造了“一句话报案、一键上传、一分钟审核”的“111极速赔”智能化理赔服务，旨在为客户带来“省心、省时、又省钱”的极致理赔服务体验。在报案端、申请端及审核环节，充分利用科技赋能，实现秒级审核、支付，极大缩短理赔审核时效，同时保障审核准确性。2025年，平安人寿青岛分公司客户提交理赔申请后半小时结案案件占比45%，最快案件用时1.8分钟。

随着数字化赋能持续深入，平安人寿近年来倾力构建的特色理赔服务体系再趋完善，让每一份保单在关键时刻成为守护家庭的坚实盾牌，以专业让每一个家庭拥有平安。2025年，平安人寿青岛分公司累计为5.03万位客户兑现保险保障，赔付金额5.57亿元，豁免保费0.56亿元。重疾先赔服务为患重疾的客户提供绿色通道，优先审核赔付，2025年为1154名客户提供该服务，赔付金额8535万元，帮助客户在最需要经济支持时安心就诊。

数字化赋能服务升级 打造“三省”新体验

在理赔服务实现智能化突破的基础上，平安人寿进一步

推动数字化转型，全面提升客户服务体验。

在高质量发展和数字化转型的当下，保险行业的服务升级正处于一个关键时刻。在这一转型变革进程中，平安人寿依托数字化能力建设“数字门店”，满足持续增长的业务规模及不断发展的客户需求。平安人寿依托平安管家App和代理口袋E等线上平台，借助业务流程及技术创新，通过人脸识别、OCR技术、电子签名轨迹识别、活体检测、翻拍检测、自然语言理解等已实现“50+”项保全服务场景均可在线申请（比如保单交费、受益人变更、更换投保人、减少被保人、职业变更、生存金/分红领取、保单贷/还款、部分领取、客户资料变更、复效、补充告知、追加保费、调整交费年期、新增附加险、处理转账失败、挂失保单、保单资产证明、服务函件等）。2025年，平安人寿青岛分公司全年线上办理量超过88万件业务，辐射73万名客户，目前线上服务占比高达90%以上，最快1分钟即可完成办理。而其中的6.9万笔，3.9万位客户通过手机平安管家App远程与分公司柜员视频连线，完成身份识别、证件资料上传后实现了业务受理，这些数字化技术的落地实施完全突破地域、时间的限制，让客户享受真正意义上的自主服务。

接下来，平安人寿青岛分公司将持续坚守金融为民本色，扎实办好民生实事，紧扣群众需求做好差异化、场景化的“3·15”特色金融教育宣传，坚持线上线下相结合、正面宣传和风险提示相结合，聚焦数字金融赋能民生、防范金融网络乱象等重点内容，贴近群众、因地制宜开展形式多样、覆盖广泛的教育宣传活动，切实提升社会公众的金融素养和风险防范能力，增强金融教育的针对性、实效性和影响力，展现金融行业的责任担当与服务温度，向全社会弘扬金融正能量。

赵娜

聚焦民生关切 以“数智惠民”传递金融温度

在数字经济浪潮下，青岛国寿秉持“金融为民”初心，大力推动数字金融赋能民生保障。活动期间，公司通过“数智惠民·金融暖心”行动，集中展现运用大数据、人工智能等技术手段在便民服务、适老化改造、支持“两司两员”（货车司机、网约车司机、外卖员、快递员）等新就业群体方面的实效。公司致力于弥合老年人“数字鸿沟”，精准对接新市民金融需求，推动金融服务更加普惠、便捷。同时，积极参与2026青岛“3·15”金融消保宣传周启动暨金融消保主题生活节，与监管、行业同频共振，并广泛开展“我是消保代言人”文化传播接力，动员销售队伍成为金融教育的生力军，将诚信合规与消保理念传递至千家万户。

净化网络环境 以“净网护航”筑牢安全防线

针对当前金融网络营销乱象，青岛国寿启动“净网护航·守正护民”行动，坚决维护消费者财产安全。公司通过原创风险提示、以案说险等形式，深入揭示“代理退保”“黑灰产”“无资质引流”“隐瞒风险”“过度索取个人信息”等网络套路与危害。为凝聚打击合力，公司面向社会公开有奖征集“代理退保”“黑灰产”线索，并大力宣传95519、寿险App等正规投诉受理与纠纷调解渠道，引导消费者依法理性维权，自觉远离非法中介，从源头压缩金融黑灰产的生存空间。此外，联合主流媒体开启“金融消保我来说”视频栏目，邀请优秀销售服务代表担任宣讲员，普及反诈、理性投资等知识，提升公众“免疫力”。

解民忧 惠民生 暖民心

日照银行青岛分行多措并举筑牢金融消费者权益保护屏障

2026年“3·15”国际消费者权益日如期而至，日照银行青岛分行紧紧围绕“清朗金融网络 守护安心消费”活动主题，坚持线上引导与线下服务同向发力、正面宣传与风险提示双管齐下，扎实开展系列金融消费者权益保护宣传教育活动。同时，立足数字化金融服务民生实践，聚焦网络金融乱象精准施策，以有温度、有质效、有担当的金融服务，切实守护好人民群众“钱袋子”，积极营造清朗有序、安全放心的金融消费环境，以务实行动解民忧、惠民生、暖民心。



举办“童眼看金融”主题活动。



开展“清朗金融网络 守护安心消费”主题宣传活动。



暖阳书院举办新春活动。

数字金融惠民生 科技赋能暖万家

面对当前复杂多变的金融网络环境，日照银行青岛分行始终坚持预防为主、警示为先，以群众喜闻乐见的形式开展风险提示与知识普及，聚焦电信诈骗、非法借贷、信息泄露等重点风险领域强化宣传教育。积极运用大数据、人工智能等数字技术，将科技力量深度融入民生服务场景，精准对接老年群体、青少年、社区居民等不同客群的多元化需求，推出一系列精准化、便捷化、普惠化金融服务举措，让数字金融红利真正惠及千家万户。

聚焦群众急难愁盼，强化风险预警提示。该行围绕过度索取个人信息、银行卡境外盗刷、互联网贷款乱象、虚假征信修复等群众关注度高、易受侵害的金融风险，开展靶向宣传。持续通过官方微信公众号推送金融知识内容，打造“小晴说消保”“童眼看金融”“守护老年人钱袋子”“财商小课堂”等特色宣教专栏，创新推出

“金融知识闯关”“AI变声换脸骗局揭秘”等互动形式，寓教于乐提升公众风险识别能力。同时，综合运用宣传图文、短视频、电台广播、线上直播等多元载体，构建全方位、多角度、广覆盖的宣教矩阵；常态化开展消费者权益保护内部培训，全面提升员工消保意识与专业服务能力，推动消保宣传走深走实。

敬老服务显温度 守护银龄暖心房

近年来，日照银行青岛分行坚守金融初心、主动担当作为，立足本土、深耕细作，明确市场定位，优化发展思路，逐步构建起以敬老、便民、惠民为核心的特色服务文化体系，打造多家主题特色支行，提供人性化、多元化、智能化金融服务，持续深化社会金融知识普及教育，以实际行动践行“金融为民”理念，全力打造有温度、有特色、有口碑的金融服务新生态。

在老龄化与数字化并行的新时代，日照银行青岛分行聚焦老年群体高频服务需求，创新适老服务、升级网

点环境，丰富宣教形式，多措并举助力老年人跨越“数字鸿沟”。打破传统服务模式，开设敬老学堂，编制智能手机使用手册，成立敬老志愿者服务队，精准对接困难、失能、空巢、高龄老年群体需求，常态化走进养老院开展孝亲公益活动，手把手讲解反诈知识与智能设备操作，全面提升老年人金融素养与自我保护能力。稳步推进适老化与无障碍网点改造升级，严格落实六项敬老服务标准、两项特色服务模式，规范设置敬老窗口、爱心专座、大字版单据及便民服务物资，配备专属敬老专员提供一站式暖心服务，为行动不便老人提供上门延伸服务，多家网点获评适老化示范网点，让金融服务更有温情、更接地气。

志愿同行有力量 金融担当践初心

日照银行青岛分行始终秉持“以客户为中心”的服务理念，将金融消费者权益保护宣传与公益志愿服务深度融合、协同推进，以实际行动践行金融机构的社会责任与时代担当。

聚焦重点人群，打通服务“最后一公里”。日照银行青岛分行组建“阳光金融志愿服务队”，常态化走进乡村、社区、校园、企业，开展金融知识普及志愿服务，把消保政策、数字金融、防骗技能送到群众身边，让金融正能量在基层落地生根。针对不同群体开展精准宣教：为青岛晚报小记者讲解人民币真伪鉴别与基础防诈知识，为青岛大学学生、企业新入职员工开展反诈专题宣讲，实现风险提示对不同年龄、不同职业群体的全覆盖。在“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动启动仪式等集中宣传现场，工作人员重点讲解代理维权危害、防范电信诈骗、警惕征信修复骗局等内容；精心设计制作消保宣传折页，在营业网点、社区、校园等场所广泛发放，以图文并茂、通俗易懂的形式，帮助群众掌握风险识别与防范技巧。同时，畅通客户诉求渠道，健全纠纷化解机制，切实守护消费者财产安全，不断增进社会公众对金融服务的理解与信任。

初心如磐，使命在肩。日照银行青岛分行将持续深耕金融消费者权益保护工作，不断创新宣传形式、优化服务体验、强化风险防控，大力弘扬中国特色金融文化，以更优质、更精准、更有温度的金融服务，全力守护群众安心消费，为建设清朗有序、安全稳定、普惠共享的金融市场环境贡献更大金融力量。

刘诗凡