

# “金帆”所向处 为民情意长

## ——浦发银行青岛分行以消保护民生、以温情暖岛城



■浦发银行青岛分行消保志愿服务团队在五四广场开展金融知识宣教活动。

金融消费者权益保护，丈量着一家金融机构的责任担当，也折射出一座城市的人文温度。在青岛这座金融业态蓬勃发展的海滨城市，消费者权益保护从来不是孤立的命题，它关乎千家万户的“钱袋子”，关乎每一个奋斗者对美好生活的向往，更关乎金融回归本源的价值取向。

“3·15”消费者权益保护日到来之际，浦发银行青岛分行开启了一场关于“信任”与“守护”的深度对话。该行将“金融为民”的初心落于实处：俯下身，是厅堂之内不厌其烦的讲解；走出去，是穿街过巷的流动驿站。守住底线，是实战拦截守护“钱袋子”的真功夫；体现在细微处，是适老服务中那些不动声色的改造。浦发银行青岛分行以有深度、有温度的金融实践，为“金融为民”写下生动注解。

通过创新建立“主要领导负总责、分管领导具体负责、其他领导一岗双责”的领导责任体系，并辅以“四抓四落实”工作法——抓机制建设落实责任体系、抓溯源治理落实前端防控、抓内部培训落实专业提升、抓金融宣传落实公众教育，真正实现了消保工作与业务发展的同频共振。

在这套机制的引领下，一支名为“金帆护航”的金融消保志愿服务队诞生，成为活跃在岛城街头巷尾的一抹亮色。这不仅仅是一个名字，更是一份沉甸甸的承诺。

志愿者们秉持“消保先于行”的理念，将金融教育的触角延伸至城市的神经末梢。他们走进社区，用真实案例拆解非法集资的套路；他们深入企业，手把手教会员工识别真假币的细微差别；他们驻守校园，为青少年树立理性消费的第一道屏障；他们奔赴乡村，把存款保险、个人信息保护等知识送到田间地头。从晨曦微露到华灯初上，这支队伍以脚步丈量责任，用实干诠释担当。

截至目前，该行累计开展各类宣传活动百

余场次，线上线下触达群众近200万人次，用一组组扎实的数据，构筑起守护城市金融安全的“毛细血管”。

机制的完善，最终落脚于对风险的有力阻击。在浦发银行青岛分行辖内的各个网点，每天都在上演着看不见硝烟的“攻防战”。面对花样翻新的诈骗手段，员工以专业和警觉筑起最后一道防线。无论是当场揭穿伪造卡片的假信用卡骗局，还是果断拦截快递理赔钓鱼链接、及时制止客户填写敏感信息，亦或是苦口婆心劝阻网贷解冻保证金转账并协助报警。每一次成功的拦截，都是对“金融为民”理念的生动注解。

仅今年以来，该行已成功拦截两起电信诈骗，直接避免客户资金损失达80万元，用硬核实力守住了群众的“血汗钱”。

### 知识从“静止”转向“流动”

金融教育，最难的是“最后一公里”的抵达。传统的厅堂宣讲，往往只能覆盖主动到店的客群；而对于那些奔波在城市一线的奋斗者、

困于数字鸿沟的老年人，金融知识似乎总是隔着一层看不见的纱。浦发银行青岛分行选择打破围墙，让金融驿站流动起来。

城市的街巷里，货车、网约车、出租车穿梭不息，外卖员、快递员奔走不停。这群被称为“两司两员”的新就业群体，是城市运转的血脉，却常常因奔波忙碌，缺少接触正规金融知识的机会。为了把金融服务与安全教育送到他们身边，浦发银行青岛分行打造“流动的金融驿站”，联合外卖骑手与快递员开展“送餐+送知识”特色宣传。从此，金融课堂不再局限于网点厅堂的方寸之间，而是走进了快递驿站、送餐箱旁，嵌入他们脚步的碎片时光。

这场行动并非单向的“给予”。“金帆护航”金融志愿者们不仅主动上门服务，还邀请“两司两员”化身金融教育宣传员。借助车体滚动屏、配送箱贴等流动载体，反诈口诀、金融提示变成了“行走的课堂”。

每一次出发，每一单配送，每一趟行程，都成为一次知识的传递。外卖小哥小李说：“以前觉得金融诈骗离自己很远，听了志愿者的讲解才知道，身边不少同事都差点上当。现在送餐时多问一句、多提醒一句，感觉自己也能帮到别人。”从“被动听讲”到“主动传播”，从“单点服务”到“全城流动”，流动金融驿站以微光汇聚暖流。截至目前，这一创新模式已累计发放便民包与宣传资料上千份，带动一批一线从业者从“服务对象”成长为身边人的“金融安全守护者”。微光虽小，汇聚成炬，让金融知识真正抵达服务的“最后一公里”。

流动的驿站解决了“触达”的问题，但要让金融知识真正“入心”，还需要更贴近的方式。于是，志愿者们把目光投向了街巷深处，那些习惯了听乡音、看老物的老年群体。面对接收信息难、防范意识弱的老年群体，志愿者们另辟蹊径，用乡音唤醒共鸣，用老物件架起桥梁。

“算盘珠子拨得清，自己的账自己要明！”在浦发银行青岛分行打造的金融方言故事墙前，时常有老年顾客驻足。地道的青岛话，配以老算盘、老账本、老当票等“时光藏品”，让原本枯燥的金融术语瞬间有了温度。志愿者们将“非法代理退保”翻译成“别让别人替你拨算盘”，将“警惕非法中介”转化为“别信门口的黄牛”，将“防范理财陷阱”说成“天上不会掉馅饼”。故事墙上印着老物件故事与二维码，居民扫码就能随时收听方言播报。这种浸润着乡音的唠嗑式宣讲，让金融安全知识像邻里家常一样，自然而然地流入心田。

70多岁的王女士站在墙前感慨地说：“这些话听着亲切，道理一下就记住了。”

### 服务从“细微”暖到“实处”

金融服务的温度，往往藏在那些不起眼的细节里。在浦发银行青岛分行，适老化改造是一场从“一米高度”看需求的温柔革命。

走进浦发银行青岛分行的任意一家网点，那些看似不经意的改变，处处透露着设计的用心。厅堂门口的平缓防滑坡道与双层扶手，高低适中，为腿脚不便的老人借力通行提供了支撑；等候区的座椅全部更换为硬质软垫椅，久坐不塌、起身不费力，椅旁还贴心地加装了老花镜、放大镜、应急医药箱乃至USB充电口；在智能化浪潮中，网点特意保留人工窗口优先服务，不强制、不催促，让老人愿意进来、放心办理。

这些细节处的温暖，在一次次的真实服务中传递。不久前，一位九旬高龄的老人在ATM机操作时不慎吞卡，那张卡关联着养老金与医保报销，老人焦急万分。市北支行工作人员获悉后，立即启动应急服务预案，一方面指导家属通过手机银行无卡取款解决燃眉之急，另一方面迅速安排两名员工双人核验收、上门服务。在老人家中，工作人员通过移动终端规范高效地办结业务，十几分钟便解除了他的后顾之忧。面对视力模糊、手抖难签字而焦急无助的张先生，大堂经理全程搀扶、耐心讲解、协助重置密码，直到将老人安全送出门外；面对听力不佳的客户，工作人员备好纸笔交流板，一字一句“写”出关怀。

没有惊天动地的壮举，只有细水长流的陪伴。正是这一次次“不着急”“慢慢来”的守候，让金融服务的边界从网点柜台延伸至市民心间。

诚信，是品牌最厚重的底色；服务，是发展最坚实的基石。浦发银行青岛分行正以“金帆护航”的担当，将消费者权益保护融入城市的每一次脉动。

百余场活动的默默耕耘，近200万人次的知识普及，80万元损失的成功拦截，无数个适老细节的温情落地……这些点滴汇聚，是一家金融机构的职责所系，也是一座城市值得托付的温暖所在。

未来，浦发银行青岛分行将继续以诚信铸品牌、以服务暖人心，在激发消费活力、服务地方经济的新征程上，以金融微光守护万家灯火，让“金融为民”的承诺在青岛大地上生生不息。

徐晶

### 消保从“纸面”根植“心间”

消费者权益保护，绝非一朝一夕之功，亦非一场活动、一次宣讲所能涵盖。它需要深植于企业文化的骨髓，贯穿于业务的全流程，成为一种内化于心、外化于行的自觉。

浦发银行青岛分行坚持以客户为中心，将诚信经营与合规消保从“纸面”要求转化为“地面”实践，构建起一套严丝合缝的长效机制。

# 恒丰银行青岛分行：向上向善向美 消保温暖人心

春联上的一笔墨香，糖球里的一抹甜意，走访时的一声问候……这些看似寻常的瞬间，却是恒丰银行青岛分行将金融消费者权益保护从柜台延伸到社区、企业、家庭的生动写照。

锚定“以消费者为中心”的发展坐标，该行以制度筑根基、以服务暖人心、以创新提质效，让消保工作不再只是制度文本里的条款，而成为一次次可触可感的温暖抵达。

### 民俗为媒 消保知识扎进民生沃土

大红的春联纸在桌上铺开，墨香飘进社区活动室的每个角落。书法家们提笔落笔，一副副吉祥春联、一张张方正“福”字，被送到居民手中。这是恒丰银行青岛分行新春期间开展的“翰墨迎新春 金融暖万家”主题活动现场。墨香萦绕间，存款保险、假币辨别等实用金融知识也跟着春联一起，走进了大家心里。

不只是写春联，年宵花DIY、手工糖球制作等民俗体验活动轮番登场，“金融消保宣传角”里，趣味问答、案例讲解穿插其中。一位刚做完糖球的女士笑着说：“一边做糖球一边听讲解，不知不觉就记住了，比单发传单管用多了。”

一场场活动，以笔墨为桥、以民俗为媒。喜庆的氛围里，消保知识不再是生硬的条文，而是随着年味一同浸润到百姓的日常生活中。

### 全龄覆盖 金融关怀抵达每一个角落

金融消保的本质，是对人的关怀。恒丰银行青岛分行聚焦不同群体的差异化需求，让金融安全覆盖不同年龄段，直抵每一个需要帮助的人。

20余位青少年走进银行网点与恒丰理财中心，参与“小小金融家”研学活动。在智能服务区，他们靠在柜员身边学习人民币防伪技巧、水印、光变油墨、微缩文字，一个个防伪特征让孩子们瞪大了眼睛。“小小理财师”课堂上，老师用压岁钱的故事讲解财富管理的奥秘。

对于困难群体和老年人群，恒丰银行青岛分行的关怀则更加细致入微。胶州的一场春节走访慰问中，“金帆护航”志愿服务队来到一户特殊家庭。主人是一名听障人士，她用手语告诉志愿者：“虽然生活不富裕，但能自己把孩子养大，看着他平平安安，就是最大的幸福。”志愿者们为她送去生活物资，更耐心地讲解防范电信网络诈骗、保护个人信息等信息知识。临走时，这位母亲用手语比划出“谢谢”，眼神里满是踏实。

### 银企联动 消保服务延伸到生产线旁

消保工作不能只停留在网点柜台，更要走进企业、走近职工。恒丰银行青岛分行将消保宣传延伸至企业一线，让金融安全知识随着服务一起送进厂房、送到工位。

在银联商务青岛分公司，“金帆护航”金融消保志愿服务队结合企业员工的金融需求，展开精准化、场景化宣教。非法集资的特征、电信诈骗的话术套路、网贷陷阱的常见形式……一个个真实案例被拆解成通俗易懂的片段。一位刚入职不久的年轻人说：“以前总觉得诈骗离自己很远，听完案例才发现，很多陷阱就藏在日常细节里。”

在青岛科润生物科技有限公司，上门服务与反诈宣传同步开启。刷单诈骗、虚假求职诈骗、征信修复骗局……针对职场新人易遭遇的风险点，恒丰银行青岛分行的志愿者们逐条讲解，帮助年轻人树立理性、安全的消费与理财观念。业务办完了，防骗的“疫苗”也种下了。

### 政策直达 金融活水润泽消费民生

消保工作的最终落脚点，是让老百姓切实享受到金融发展的红利。恒丰银行青岛分行紧扣春节消费旺季，将个人消费贷款财政贴息优化政策的红利送到群众手中，让消保宣传与惠民政策同步抵达。

春运期间的胶东机场，人流如织。恒丰银行青岛分行“消费金融服务站”出现在候机大厅，工作人员耐心解读“低利+贴息+便捷”三重消费贷款优惠政策，围绕年货采买、家电换新、文旅出行等场景，为返乡旅客算清“实惠账”。

政策解读的同时，消保宣传紧随其后。电信网络诈骗的常见手段、个人信息保护的要点、理性消费的注意事项……工作人员结合案例讲解，提醒旅客警惕虚假金融宣传。活动当天，累计服务旅客超1000余人次。一位返乡过年的务工人员听完讲解后感慨地说：“本来只是想问问贷款买家电的事，没想到连防诈骗的知识也一起学了，这趟机场没白来。”

线上短视频、线下商超广告、进企宣传等多重举措同步发力，一张“线上+线下”“城市+交通”“企业+社区”的全方位宣传矩阵已然成形，让金融惠民政策与消保知识同步直达“最后一公里”。

潮起胶州湾，奋进正当时。恒丰银行青岛分行将继续坚守“金融为民”的初心，践行“向上、向善、向美”的企业使命，以更高标准、更实举措完善消保工作体系，以高质量消保工作推动高质量发展，让金融为民的初心在黄海之滨绽放更加温暖的光彩。

路雅

泰康 30 三十而立 向善而新 清朗金融网络 守护安心消费 王振法 邢海燕 封书芳 程冉 李娟 万会艳 韩萍 徐皖菁 黄丽 潘月红 泰康人寿青岛分公司 2026年消费者满意之星