

“品质青岛”深化保障放心消费

深入推进“放心消费在青岛”示范创建活动,着力改善消费条件,优化消费环境,提振消费信心。更高规格抓创建。将“放心消费在青岛”示范创建纳入市委全面深化改革委员会工作要点、市政府工作报告,列为市政府部署的10项示范创建活动之一。在“优环境、促消费、保民生、助发展”全市放心消费创建工作推进会上,市人大、市政府、市政协领导为放心消费示范单位授牌。顺应消费升级趋势,推动增加高品质消费品供给,着力满足个性化、多样化、高品质消费需求。

岛”塑造工程,建立1000家中小企业组成的品牌培育基础库,培育“好品山东”品牌26个,新增山东省高端品牌培育企业89家。发起“诚信守法经营 安全放心消费”倡议,落实先行赔付资金175.44万元。大力推广线下购物无理由退货,鼓励和引导龙头企业作出更高质量服务承诺,去年新增线下购物无理由退货承诺单位1万家。

消费平台更新换代。把安全发展贯穿消费者权益保护工作的全过程,加强消费领域监管执法,着力保障人民群众生命财产安全,筑牢安全底线,提升消费维权效能。推行“服务型执法”。坚持“服务型执法”理念,大力实施“青岛优品”创建工程,持续强化消费者权益保护,提升消费者满意度,全力打造全省领先、全国一流的消费环境。

司法保障推动经济高质量发展

2022年以来,青岛中院以保护消费者合法权益为宗旨,为切实保护消费者权益、全面促进消费提质升级、加快构建市场新发展格局、积极推动经济高质量发展提供司法服务和保障。全市两级法院共受理各类消费者权益纠纷民事案件512件,其中,案件类型为食品类的案件264件,购物方式为网络平台购物的案件345件,结案方式为调解结案的案件为142件。

消费纠纷化解质效与保障人民群众诉讼权益相统一,完善多元化消费维权机制和纠纷解决机制,为保护消费者权益、促进消费营造良好法治环境。

2023年,将进一步提升司法服务水平,做好新时代新征程消费者权益领域审判各项工作:一是提升消费纠纷在线化解质效。准确适用在线诉讼规则等规定,充分发挥在线诉讼灵活、简便、全天候、易操作等优势,推动完善当事人依法在线开展诉讼活动,主动适应互联网时代消费发展要求,回应人民群众公正、高效、便捷解纷的司法需求。二是完善消费者权益司法救济制度。不断增加对农村消费者的司法服务供给,积极引导和协调消费者组织、公益诉讼主体、司法救助力量向农村地区倾斜。三是加强消费者权益司法保护宣传工作。充分发挥司法裁判的示范引领作用,通过以案说法、发布调研报告等方式加强消费者权益司法保护宣传工作,引导生产经营者诚实守信经营,倡导节约集约的绿色生活方式,营造安全诚信放心的消费环境。

提振消费信心 放心消费在青岛

打造“放心消费在青岛”城市品牌 全方位维护消费者合法权益

消费环境事关发展、牵动民生,人民群众高度关切。2022年以来,市市场监管局认真贯彻落实市委、市政府和总局、省局决策部署,坚持消费者满意导向,以放心消费、品质消费、安全消费的理念,打造“放心消费在青岛”城市品牌,全方位维护消费者合法权益。3月14日,中国消费者协会正式发布《2022年100个城市消费者满意度测评报告》,青岛排名全国第二,全省第一,连续进位,再创历史新高。



深化保障,让消费者更放心。



提升服务,消费环境更诚信。

中国人寿青岛市分公司

坚持客户至上 守护铸就保障

近年来,中国人寿青岛市分公司(以下简称“青岛国寿”)高度重视消费者权益保护工作,坚持“以人民为中心”的发展思想,心怀“国之大者”,紧密围绕人民群众关注的热点、难点、痛点问题,持之以恒做好消费者权益保护工作,切实维护消费者合法权益。

对智能化设施的使用指导、一对一帮助解决电子设备使用困难,线上服务更加突出人性化。结合老年人习惯,进一步优化线下流程,简化手续,线下与线上服务融合发展。

依托科技赋能,加快智慧适老,创新上线寿险APP尊老模式。运用“互联网+”的建设思路,打造集养老、养生、医疗、健康为一体的国寿服务新生态,“智慧养老”专区专项解读养老知识,让传统养老向品质享老转变。

理赔服务倍加满意

青岛国寿紧密围绕“科技国寿”部署,科学规划新“睿运营”模式,从过去的业务集中管理走向智能集约运营,推动效能提升,实现降本增效。在全流程智能化理赔作业的基础上,加快运营智能化体系建设,持续细化理赔AI体系,实现从“受理”“初审”“处理”“审批”到“结案”的全流程智能体系,加强各类作业自动化和线上化服务,提高运营效能。智能核赔体系建设,进一步推动“提升核赔AI效能”和“拓展理赔直付对接领域”两大目标的实现。借助优化完善智能风控、智能处理/审批、金盾重疾险反欺诈等三大模型和理赔影像OCR智能识别模型的应用,全面开展医疗基础数据库标准化建设工作,实现全量理赔业务线上化受理。

在“一个客户、一个国寿”重要理念指引下,不断加大科技赋能、努力重塑服

务体系,以“专业化、快捷化、精准化、人性化”为目标,持续升级,不断焕新,由“随时随地掌上赔”“小额案件高效赔”“重大疾病一日赔”“突发事件特快赔”“特殊客户上门赔”“销售人员代理赔”“理赔直付便捷赔”七大模块构建“温暖理赔服务品牌体系”建设,用“快捷、温暖”的服务理念打造国寿特有的服务品牌,持续为客户提供高效暖心的理赔服务。

消保责任严加落实

保护消费者权益是国有企业的政治责任和社会责任。青岛国寿牢记“国之大者”,自觉践行金融工作政治性、人民性和专业性,深入贯彻监管要求,完善顶层设计,强化链条管控、履行责任义务,普及宣传教育,做好消费者权益保护工作。青岛国寿将消费者权益保护工作纳入公司战略规划、企业文化建设和公司治理范围,建立完善消保制度体制机制,制定总括性制度和各项分项制度,印发系列方案文件,内容详尽,覆盖面广,不仅明确公司高管层的职责及公司消保组织架构,更进一步确定牵头部门、责任部门、审计部门,构筑“三道防线”管理架构,凝聚协同合力。

坚持对标监管要求、消费者需求、公司发展战略的“三个对标”思路,从“事前协调、事中管控、事后监督”三个环节,严格落实“一诉一群”“一案一策”“月清零”机制,实施分层级预警及管理层约谈,全面加强消保全流程管控。顺应信息化、

智能化趋势,持续推进消费者权益保护全流程数字化,开发建设自有消费者权益保护审查系统,加强消保审查工作上化管理,不断提升消费者权益保护工作水平。积极转诉为机,举一反三,将客户投诉问题作为完善公司内部管理的宝贵建议。结合当前投诉管理现状研究,完善投诉管理模式,建立了客户投诉倒逼机制,制定7大类、26项治理举措。强化溯源整改,落实首问责任制,完善多元纠纷化解机制,打造便捷、高效、规范的纠纷解决渠道,有效提高消费者权益保护水平。

2022年,青岛国寿持续建立健全消费者宣传教育机制,开展3·15教育宣传周、7-8保险宣传日、金融知识普及月、新市民金融知识宣传月等系列消费者集中宣传教育活动,并荣获“先进单位”称号。建设“线上+线下”“集中性+阵地化”的金融宣传全网格,在中国人寿寿险APP推出金融知识科普专栏,上线“消保守护”宣教平台小程序,针对“一老一少一新”特殊群体开展精准普及,全面推进教育宣传常态化工程。

服务虽简,却是真情;守护虽微,却见真心。青岛国寿将继续用实际行动践行“金融为民”的服务理念,把守护岛城人民美好生活作为使命和愿景,持续提升服务体验,不断增强金融消费者的获得感、幸福感和安全感,帮助消费者强化金融消费保护意识,增强风险防范能力,积极行动,共筑品质金融,提振消费信心,共创美好生活。

观海新闻/青岛早报记者

责编:薛雅方 美编:李萍 审读:李伟

讲文明 树新风 公益广告

关爱未成年人成长 托起明天的太阳



中共青岛市委宣传部

新华启航 专业领航

激情 匠心 契约 打造最专业的服务团队



衣丽慧 新华保险青岛分公司胶州支公司 业务经理

2023年开局战个人业绩250万元,个人持续绩优60个月

- 美国百万圆桌MDRT会员
- 世界华人保险大会IDA铜龙奖会员
- 新华保险总公司高峰会会员
- 新华保险总公司一百方精英俱乐部钻石明星会员
- 新华保险总公司保险代言人,荣登《新华家园》杂志
- 新华保险总公司“二次腾飞”百强代言人
- 新华保险总公司2017-2020功勋员工
- 新华保险总公司优秀讲师
- 新华保险总公司TOP5000精英



付红 新华保险青岛分公司市南区支公司 高级销售专员

2023年开局战个人业绩220万元,个人持续绩优19个月

- 新华保险青岛分公司市南区支公司高级销售专员
- 世界华人保险大会IDA会员
- 新华保险总公司精英俱乐部会员
- 新华保险青岛分公司“诚信3.15金牌服务明星”



张德军 新华保险青岛分公司平度支公司 高级营业部经理

2023年开局战个人业绩142万元,个人持续绩优108个月

- 连续五年美国百万圆桌MDRT会员
- 连续十年世界华人保险大会IDA铜龙奖会员
- 新华保险总公司高峰会会员
- 新华保险总公司10000会员
- 《学习的革命》行业精英中的典范之一



石建梅 中共党员 新华保险青岛分公司胶州支公司 高级业务经理

2023年开局战个人业绩115万元,个人持续绩优132个月

- 国际RFC理财规划师
- 世界华人保险大会IDA龙奖会员
- 新华保险总公司高峰会“三高”团队
- 新华保险总公司经营俱乐部功勋会员
- 新华保险总公司优秀讲师
- 新华保险总公司315诚信金牌理赔大使
- 新华保险卓越5000精英会员
- 新华保险青岛分公司敬业标兵



管玉婷 新华保险青岛分公司开发区支公司 资深专员

2023年开局战个人业绩111万元,1月单件保费百万

- 新华保险青岛分公司持续绩优明星
- 新华保险青岛分公司荣誉殿堂成员
- 新华保险青岛分公司开发区支公司保费王荣誉称号
- 新华保险青岛分公司“诚信3.15金牌服务明星”



张兴萍 新华保险青岛分公司市南区支公司 高级业务经理

2023年开局战个人业绩102万元,个人持续绩优120个月

- 美国MDRT百万圆桌会员
- 世界华人保险大会IDA会员
- 新华保险总公司精英俱乐部功勋会员
- 新华保险总公司四星级讲师
- 新华保险青岛分公司荣誉殿堂理事
- 新华保险青岛分公司“诚信3.15金牌服务明星”