

深耕“大消保”惠民生 驱动“微治理”暖人心

——青岛金融消费者权益保护工作纪实

■青岛财经日报/首页新闻记者 李菁

金融消费者权益保护,是金融工作中最贴近人民、与人民联系最为紧密的领域之一。它一头连着人民群众的切身利益,一头连着金融行业的健康发展。做好消保工作,必须始终把人民对金融的需要、群众对金融的关切放在心上,把暖民心、惠民生的事办好。

在青岛,消费者权益保护正从一个专业概念,悄然转化为街头巷尾可触可感的民生温度。近年来,青岛金融监管局坚持“监管为民”初心,通过构建一体化响应平台、实现溯源治理闭环、夯实服务民生基础,以“大消保”驱动“微治理”,让金融为民的承诺在一次次诉求响应中兑现,在一次次机制创新中闪光,让金融服务的暖流浸润千家万户。

近日,记者深入青岛基层采访,从社区网点到偏远乡村,从投诉热线到调解现场,亲眼见证了这座城市如何以“大消保”驱动“微治理”,让金融为民的承诺在细微处落地生根。

一个平台 让“听得见”的诉求转变为“办得实”的闭环

“没想到打了电话,真能解决问题。”这是记者在采访中听到最多的话。

面对日益多元复杂的金融消费场景和消费者维权诉求,青岛没有停留在被动接诉的传统模式,而是打造了一个集来信、来访、12345热线、12378热线以及“金融消费者权益保护”小程序等各渠道群众反映事项的“信、访、电、网”一体化群众诉求接收平台。

数据最有说服力:2025年,平台累计接收消费者咨询投诉7.8万件。通过完善“转、受、办”处理机制,响应速度和初期化解效率显著提升,消费者的声音被第一时间听见、受重视、有响应。每一个

数字背后,都是一个被认真对待的声音。

“关键不是接得住,而是办得实。”一位参与平台运营的工作人员告诉记者,他们建立了从受理、转办、处置、督办到回访的全链条闭环机制,对暂时解决不了的问题持续跟踪督办,杜绝“程序空转”。针对反映集中的产品与服务纠纷,贯彻“调解优先”原则,通过组建专门团队,对重点、疑难投诉事项进行分析研判,促进利益相关各方达成一致,有效化解纠纷。

这套组合拳下来,2025年青岛辖区金融消费者投诉同比下降16.3%。数字下降的背后,是群众满意度的上升。

一次扎根 把服务送进乡土深处 将协同融入治理格局

金融消保的力量,既要在“大”处着眼,更要在“小”处落地。在青岛,保护金融消费者合法权益不止于投诉处理和纠纷化解,更是一场向下扎根、向外延伸的生动实践——让多方参与、协同共治的“大消保”格局在基层沃土上落地生根、拔节生长。

向下扎根,是把服务的触角扎进乡土深处。金融消保不是高高在上的顶层设计,而是贯通阡陌的“毛细血管”工程。青岛创新实施金融消保“村村通”工程,在54个乡镇首批建成265个金融消保乡村服务站,将金融知识、风险提示和维权服务直接送到田间地头、海岛渔村,构建起“服务+宣教+维权”三位



金融消保“村村通”服务站工作人员上门服务。

一体的基层支点。“以前觉得银行的事离咱远,现在服务站就在村口,有啥不懂的抬脚就到。”平度市南村镇的一位村民对记者说。

农业银行青岛市分行

“红色引擎”激活普惠金融发展新动能

■青岛财经日报/首页新闻 记者 李雯 通讯员 鲍文婷 刘一新

在青岛城阳丹山红色教育基地,一段段革命历史的回望,坚定了金融人服务实体经济初心;在“微捷贷”纳税核验管控平台的屏幕背后,每一次精准的数据跳动,都是对金融风险的严密防控;在“科捷贷”资金到账的瞬间,一笔笔“活水”成为科技型企业爬坡过坎的“粮草”。这背后,跃动着同一个名字——农业银行青岛市分行。

2025年,农行青岛分行坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,将党建工作深度融入普惠金融服务的血脉,交出了一份亮眼的成绩单——普惠贷款增速高于各项贷款增速9.79个百分点、普惠客户数领先同业,探索出一条“以党建温度提升服务热度,以红色动能破解融资痛点”的特色路径,为岛城万千小微企业的高质量发展注入了澎湃动能。

引航:党建引领把准普惠方向

“普惠金融不仅仅是发放贷款,更是我们践行金融工作政治性、人民性的具体实践。”在农行青岛分行的党员学习笔记本上,这样的感悟随处可见。

为了不让党建工作“浮于表面”,农行青岛分行坚持将“政治导向”转化为“业务实践”,扎实开展中央八项规定精神学习教育,坚持开展“以案教学”,将廉洁自律、以人民为中心的理念融入产品创新和风险管理的每一个环节。

农行青岛分行将普惠金融的政治性具象化为“诚心、诚意、诚信”的“三诚”服务理念:诚心对标区域战略,坚定发展业务的决心;诚意聚焦客户需求,用真心换信任;诚信紧盯真实业务,围绕真客户、真业务、真调查。由此,普惠党建文化品牌园地“普以诚,惠至远”应运而生,成为指引团队前行的精神灯塔。

这种源自红色基因的驱动力,正转化为服务实体经济的加速度。在“三诚”服务理念的引领下,农行青岛分行深入田间地头、园区车间,把金融“活水”精准滴灌至小微企业、新型农业经营主体等国民经济的“毛细血管”,让普惠金融真正落地生根。

破壁:指尖上的数据流转

对于奋斗在一线的网点客户经理来说,2025年最大的感受是“时间变多了”。“以前做一笔微捷贷,光是上门调查往返就得半天,现在通过‘现场+远程’集中作业,在网点视频连线就能完成关键环节。”一

位基层客户经理感叹道。

据了解,农行青岛分行充分发挥“机控”优势,全面上线微捷贷“现场+远程”集中作业模式。截至2025年末,累计为1953户微捷贷客户开展人工复核,节约超2830小时上门调查工作量。与此同时,“抵押e贷”智慧办贷一期项目全面推广,合同续贷、利率差异化定价等功能上线,让数据多跑路,让客户和员工少跑腿。

“以前办一笔续贷要准备一堆材料,现在线上点一点,只要符合条件,资金很快就到位了。”青岛一家小微企业主的切身感受,是对普惠金融数字化最好的注脚。2025年,农行青岛分行每个月续贷率均保持在75%以上,稳稳地接住了小微企业的资金接续需求。

数据的奔流,缩短了服务的距离;智慧的光芒,照亮了小微的前路。农行青岛分行持续深化普惠金融数字化转型,让金融服务的触角延伸得更远、扎得更深,为地方经济高质量发展注入了源源不断的动能。

润企:让“知产”变“资产”

“我们最发愁的就是没有厂房、设备这些抵押物。”在青岛这片创新创业的热土上,许多科技型小微企业正经历着“成长的烦恼”:手握核心技术,却因缺少厂房设备等抵押物,在融资路上屡屡碰壁。

如何让“知产”真正变成“资产”,成为检验普惠金融成色的“试金石”。既要打通缺乏抵押物的“堵



调解员开展调解工作。

向外延伸,是把协同的边界拓向公共安全。依托大数据“穿透性”洞察优势,相关部门绘制道路交通安全风险地图,为基层政府部门科学优化道路交通安全管理措施提供精准定位。联合开展道路交通安全隐患百日集中整治行动,治理道路交通安全风险隐患159处,全市道路交

通事故起数、死亡人数同比分别下降4.99%、17.53%。

从金融领域延伸到公共安全,从“治已病”拓展到“治未病”——“大消保”的格局,正在一次次向下扎根的坚守和向外延伸的探索中,一步步变成现实。

一次变革 把百姓“烦心事”办成踏实“暖心事”

解决好群众急难愁盼,不仅要回应“点”上的具体诉求,更要洞察“面”上的共性问题,进而驱动机制优化和流程再造,以“个案推动”撬动“类案治理”。

亲人离世后,查询提取分散在各银行的存款,曾是无数家庭的“伤心事”加“烦心事”。“跑了三四家银行,每家都要各种证明,有些还得去公证处。”回忆起当时的情景,市北区的张先生仍心有余悸。

如今,这样的奔波已成为历史。青岛多部门联合开发“身后一件事”服务平台,打通银行联网查验居民身份证、婚姻证件、死亡证明等12类政府公共信息的数据通道,建立“群众线上申请、银行静默办理、平台集中反馈”信息路径,实现“一键查找”已故存款人银行账户。这一创新应用从信息接办延伸至数据整合与流程再造,将涉及多部门、多机构的复杂事项“化繁为简”,实现了“数据多跑路,群众少跑腿”。自2025年9月推出以来,该平台已帮助300多名群众找到1400余个银行账户。这项创新入选国家数据局公共数据“跑起来”示范场景,成为“微治理”解决民生问题的生动注脚。

另一个战场上,针对保险退保领域的“代理维权”黑灰产,同样有一群人在默默守护。在一起典型案例中,投保人在退保过程中,轻信“代理维权”黑灰产“高额退保”承诺,被骗取高额“定金”。接到群众反映后,青岛金融监管局联系青岛市金融消费者权益保护协会为当事人提供免费、专业的调解服务,最终达成了双方满意的调解结果,同时,根据当事人提供的线索顺藤摸瓜,协助公安机关抓获实施诈骗活动的不法分子。

从“点上”的诉求回应,到“面上”的机制再造;从“个案办理”到“类案治理”——青岛金融消保工作正在用一次次创新实践,诠释着“金融为民”的初心。

采访结束时,一位参与消保工作多年的基层工作人员的话让记者印象深刻:“我们做的每一件小事,对老百姓来说都是天大的事。金融消保没有终点,只有连续不断的新起点。”

这或许正是青岛金融消保工作的最好注脚:在每一次投诉督查中彰显公平正义,在每一次纠纷化解中传递城市温度,让群众的获得感、幸福感、安全感更加充实、更有保障、更可持续。

权”黑灰产,同样有一群人在默默守护。在一起典型案例中,投保人在退保过程中,轻信“代理维权”黑灰产“高额退保”承诺,被骗取高额“定金”。接到群众反映后,青岛金融监管局联系青岛市金融消费者权益保护协会为当事人提供免费、专业的调解服务,最终达成了双方满意的调解结果,同时,根据当事人提供的线索顺藤摸瓜,协助公安机关抓获实施诈骗活动的不法分子。

从“点上”的诉求回应,到“面上”的机制再造;从“个案办理”到“类案治理”——青岛金融消保工作正在用一次次创新实践,诠释着“金融为民”的初心。

采访结束时,一位参与消保工作多年的基层工作人员的话让记者印象深刻:“我们做的每一件小事,对老百姓来说都是天大的事。金融消保没有终点,只有连续不断的新起点。”

这或许正是青岛金融消保工作的最好注脚:在每一次投诉督查中彰显公平正义,在每一次纠纷化解中传递城市温度,让群众的获得感、幸福感、安全感更加充实、更有保障、更可持续。

深耕:从服务一家到滋养一片

普惠金融的温度,不仅体现在节节攀升的信贷数据里,更流淌在金融机构与小微企业主的每一次互动中。当一家科技企业拿到贷款后继续投入研发、扩大生产,当一个个创新成果从实验室走向生产线,普惠金融的价值,便在这润物无声中得以彰显。

在平度市南村镇,围绕海信集团形成的家电产业链正在焕发新的生机。农行平度支行创新推出“一项目一方案一授权”模式,为整个产业集群量身定制服务方案,将14户小微企业纳入首批支持名单。

这种从“点对点”服务单一企业,到“面对面”服务整个集群的转变,犹如从精心培育单株苗木转向经营整片森林。目前,该集群已有4家企业获得1700万元贷款支持,整个产业链条因此更加畅通健康。通过供应链融资业务,农行青岛分行为链条上的小微企业注入活力,业务较2025年年初增长17.37亿元,连续两年获评“青岛市优秀供应链服务机构”。

深耕普惠金融这片沃土,如今已枝繁叶茂、硕果盈枝。2025年,农行青岛分行交出了一份亮眼的成绩单:普惠贷款增速高于各项贷款增速9.79个百分点,普惠客户数领先同业。成绩的背后,是无数家小微企业得以健康发展,是重新焕发的市场活力,更是地方经济高质量发展的坚实基础。

普惠金融,从来不是冷冰冰的数字,而是一场有温度的奔赴,其中,留下了农行青岛分行一串串用初心与创新连起的足迹,折射着青岛产业链上一家家小微企业焕发生机的荣光。这些瞬间汇聚在一起,便是青岛这座城市的创新活力,便是中国经济高质量发展的坚实底色。

站在新的起点,农行青岛分行将继续擦亮党建引领这张金色名片,将以更有力的举措、更温暖的服务,把金融“活水”引入千企万家,让每一颗创新的种子都能破土而出,让每一个奋斗的身影都能被托举。在青岛这片充满活力的热土上,在金融强国建设的宏伟征程中,他们将继续以普惠之笔,蘸创新之墨,书写高质量发展的崭新篇章。

黄海潮涌,奔腾不息;普惠之光,生生不息。