

守好百姓“钱袋子” 做好民生“贴心人”

建设银行山东省分行以金融实干绘就民生幸福图景

□ 鲁启轩

金融服务是民生保障的重要支撑，更是社会稳定的坚实基础。作为扎根齐鲁大地的国有大行，中国建设银行山东省分行始终将“金融为民”的初心融入服务肌理，将消费者权益保护与为民办实事深度融合，聚焦银发群体、提振消费、涉外服务等领域，构建起覆盖多元需求的金融服务体系，以专业与温度书写着国有大行的责任答卷。

创新消保模式，筑牢金融安全防线

在金融产品日益复杂、金融诈骗手段不断翻新的背景下，消费者权益保护面临新挑战。建行山东省分行深刻认识到消保工作对维护金融秩序、保障群众利益的重要性，围绕风险提示、社会热点、投诉焦点三大维度，打造特色化、立体化消保格局。

以“漫画绘权益”活动为载体，鼓励消费者通过漫画创作解读消保知识，将晦涩的金融风险提示转化为生动直观的画面语言，让风险防范意识深入人心；聚焦“理性投资”热点，深入代工单位开展宣讲，围绕“三适当”原则解析投资陷阱，同时通过开展专题培训、规范销售流程，从内部筑牢适当性管理防线；直击“投诉维权”痛点，针对黑灰产代理维权乱象，通过线上线下多渠道揭露非法代理危害，为16个二级分行设立尾号为95533直拨电话，畅通正规维权渠道，推动消保工作从“被动应对”向“主动服务”转变。

聚焦银发需求，守护最美“夕阳红”

我国人口老龄化进程持续加快，银发群体对适老化金融服务的需求愈发迫切，如何让老年人享受安全、便捷的金融服务，成为金融机构践行社会责任的重要课题。

建行山东省分行聚焦这一民生关切，从硬件优化到服务升级，全方位呵护银发群体。在网点设立爱心窗口，为老年客户提供叫号优先服务；配备手写板、大字版操作说明、助盲卡、轮椅等便民设施，设置善建重阳服务专员，为行动不便的老年客户提供全程陪伴式服务；针对无法到店的高龄客户，主动上门服务，让服务“多跑路”、客户“少跑腿”。

同时，老年群体因信息获取渠道单一、风险防范意识较弱，成为金融诈骗的重点目标，守护养老资金安全刻不容缓。在养老金融安全领域，建行山东省分行更是主动作为。济南舜耕支行曾成功拦截一起针对退休工程师的养老金诈骗，通过识破伪造的“养老金权益追索协议”，避免数十万元养老金受损；临清支行工作人员凭借专业敏锐度，劝阻张老先生参与“企业扶贫App”投资骗局，守护其十余万元存款。同时，该行通过“厅堂微沙龙”普及反诈知识，建立老年客户转账“重点提示”机制，联合反诈中心化解风险，为银发群体的养老钱筑起“安全屏障”。



建设银行山东省分行员工向市民宣讲消费者权益保护知识。

随着我国对外开放不断深化，中外人员交流日益频繁，外籍来华人员在学习、工作、生活中产生了大量金融服务需求，但语言障碍、流程不熟悉等问题，成为他们享受金融服务的“拦路虎”。

优化涉外服务，点亮外籍人士在华生活

随着我国对外开放不断深化，中外人员交流日益频繁，外籍来华人员在学习、工作、生活中产生了大量金融服务需求，但语言障碍、流程不熟悉等问题，成为他们享受金融服务的“拦路虎”。

建行聊城分行营业部敏锐捕捉到这一需求痛点，推出“绿色通道+一站式服务+双语指导”的特色服务模式。开设专属“绿色通道”，高效处理西联汇款、外汇接收等业务，缩短等候时间；整合业务流程，提供涵盖外汇

服务、手机银行操作的“一站式”解决方案，解决外籍人士“多头跑”难题；配备外语流利的专职人员，提供“一对一”耐心指导，详细讲解操作流程与注意事项，助力客户熟练掌握便捷的线上服务工具，提升金融服务的可获得性和便利性。

践行公益担当，构建助盲惠民生态圈

在服务经济高质量发展的进程中，关注特殊群体需求、助力弱势群体融入社会，是企业履行社会责任的重要体现。建行山东省分行聚焦视障群体生活、教育、金融等方面的难题，创新打造“善建光明”助盲生态圈，通过“银行+协会+”机制，实现教育、生活、金融全链条赋能。与山东省盲协签订战略合作协议，启动“善建光明”慈善信托项目，募集爱心善款逾万元；在泰安特殊教育中心建成“建行五室·音乐教室”，为视障儿童开辟艺术感知窗口；打造“光明之家”独立出行训练营，覆盖济南、泰安等六地市150名视障人士，通过定向行走、社会适应等课程，助力视障人士独立出行；开展金融赋能活动，帮助视障学员提升金融安全意识，打破金融“看不见”的障碍。



建设银行山东省分行员工指导消费者制作含有消保理念的专属漆扇文创作品。

为凝聚更多社会力量参与助盲公益，建行山东省分行通过“三带一融合”模式汇聚公益力量，带领客户走进残疾人康复中心，让客户亲身感受视障群体的生活困境；带动女企业家商会捐赠盲文读物与助学金，为视障儿童成长提供支持；组织青年志愿者护航视障学员户外实践，助力他们更好地融入社会。截至目前，“善建光明”项目已惠及300余名视障人士，带动720余名社会力量参与助盲，荣获总行“金智惠民”公益项目等多项荣誉，用行动诠释“金融向善”的理念。

消费是畅通国内大循环的关键环节，也是保障民生、拉动经济增长的重要引擎。为切实发挥金融服务民生经济的作用，响应国家扩大内需、提振消费的政策导向，建行威海分行联动威海临港区政府，创新构建“政策补贴+银行赋能+百姓受益”三位一体服务模式，承接惠民消费券发放工作，让政策红利精准触达商户与市民。为确保消费券发放工作高效、有序推进，威海分行成立专项团队，开通商户绿色通道，提供上门服务，快速完成商户配置与培训；依托“建行生活”平台，为消费券发放提供全流程支持，构建“线上领券+线下核销”闭环服务，为用户智能推荐周边优质商家，并设计多档面值消费券覆盖零售、餐饮、住宿等场景。同时，为保障消费者权益，威海分行组建“金融知识服务宣传小队”，深入社区宣传合规用券知识，揭露消费券诈骗陷阱，在激发消费活力的同时，守护消费者权益，为消费市场注入强劲金融动力。

助力消费回暖，激活地方经济活力

消费是畅通国内大循环的关键环节，也是保障民生、拉动经济增长的重要引擎。为切实发挥金融服务民生经济的作用，响应国家扩大内需、提振消费的政策导向，建行威海分行联动威海临港区政府，创新构建“政策补贴+银行赋能+百姓受益”三位一体服务模式，承接惠民

消费券发放工作，让政策红利精准触达商户与市民。为确保消费券发放工作高效、有序推进，威海分行成立专项团队，开通商户绿色通道，提供上门服务，快速完成商户配置与培训；依托“建行生活”平台，为消费券发放提供全流程支持，构建“线上领券+线下核销”闭环服务，为用户智能推荐周边优质商家，并设计多档面值消费券覆盖零售、餐饮、住宿等场景。同时，为保障消费者权益，威海分行组建“金融知识服务宣传小队”，深入社区宣传合规用券知识，揭露消费券诈骗陷阱，在激发消费活力的同时，守护消费者权益，为消费市场注入强劲金融动力。

从为银发群体守住“养老钱”，到帮外籍友人打通“金融壁垒”；从用公益为视障人士点亮“前行之路”，到以消费券激活城市“烟火日常”，建行山东省分行始终把“为民办实事”放在心间、落在实处。未来，该行将继续以百姓需求为导向，在创新服务中传递温度，在担当作为中践行使命，用更优质、更贴心的金融服务，为山东百姓的幸福生活保驾护航，为地方经济社会高质量发展添砖加瓦。

守护“地下宝藏”的忠诚卫士

滨海公安局滨西分局纯梁派出所护航胜利济阳页岩油国家级示范区建设

□ 刘晓宇

胜利济阳页岩油国家级示范区作为我国首个陆相断陷盆地页岩油国家级示范区，是能源版图上冉冉升起的新星。滨海公安局滨西分局纯梁派出所辖区樊页平1井组等开发区域是示范区的核心产区。樊页平1井组等开发区域开发建设项目运行以来，纯梁派出所牢记“端牢能源饭碗”的殷殷嘱托，切实扛牢护航国家石油能源安全主责主业，紧密结合项目开发实际，以警企支部共建为载体，加强警企协作联动，做到风险早预警、矛盾早介入、案件快侦破，全力为页岩油项目安全有序推进保驾护航。

党建引领，凝聚警企“共建合力”

4月22日，一场题为“结对共建强堡垒 携手共促发展”的党建联合活动在东胜公司滨博采油管理区召开。纯梁派出所负责同志认真听取企业对公安工作和“项目警长”意见建议，并就进一步落实重大项目警长机制、页岩油重大项目治安防范体系和内部安全保卫等工作进行深入交流。

自示范区项目落地以来，纯梁派出所主动联系东胜公司滨博、高青采油管理区等5家页岩油开发单位及纯梁油田护卫部，着力构建起“警企护”一体化运行的“区域平安联盟”，定期召开联席会议，推

动党建共融、信息共享、问题共议、隐患共治。

项目警长，做实护航“最后一公里”

“董警长，这几天樊页平1井组压裂施工中，附近村民多次前来反映挤占了他们的灌溉水。”项目警长在东胜公司高青采油管理区座谈交流时，获悉当地村民因压裂用水和灌溉用水矛盾，可能前往施工现场阻挠施工。纯梁派出所迅速组织警力联合护卫力量加强巡逻防范，保障生产正常运行。同时积极协调村委会及水利等政府职能部门，解决村民用水难题，经多轮沟通协商，最终调用附近水库蓄水，成功化解工农双方用水矛盾，保障了项目施工顺利进行。

针对辖区页岩油项目分布，纯梁派出所推行“一项目一方案、一片区一警长”工作模式，设立项目警长，并在每个页岩油产区聘请一名企业治安积极分子作为警务助理。项目警长定期深入项目一线，了解项目进展，建立项目档案，收集困难诉求，协调解决施工区域及周边工农纠纷，成为页岩油项目建设推进中的“定盘星”。

科技赋能，打造智慧“防护盾”

走进纯梁派出所会同页岩油生产单位搭建的

“指挥作战平台”，巨大的电子屏上正显示着樊页平1井组的实时监控。“平台安装了融合AI智能识别、智能管网分析、智能飞行巡检、智能卡口追踪为一体的智能防控系统。”平台值班员指向屏幕上移动的红点继续介绍，“无人机巡检发现异常，我们在先期处置同时，根据判明的预谋作案、非法闯入、管线泄漏等情况，同步通知公安、护卫，由传统守护模式变为精准打防管控。”

3月，系统突然报警：“输油管线光纤振荡异常，预示着管线原油可能泄露。”民警获悉情况后，立刻结合无人机巡检锁定坐标，20分钟后，民警到达现场，将犯罪嫌疑人抓获。系统运行以来，发现治安、生产问题准确位置时间由原来2小时缩短至20分钟以内，预警处置效率大幅提升。今年以来有效制止盗窃页岩油案件6起，消除治安隐患13处，涉页岩油发案同比下降78%，真正实现了“防得住、控得牢”。

夜幕降临，樊页平1井组在灯光下熠熠生辉，不远处，红蓝警灯正静静闪烁。“能守护这座‘地下宝藏’，是我们最大的荣光。”民警望向连绵的采油设备自豪地说。随着辖区页岩油项目开发建设区域不断扩大，纯梁派出所以脚步丈量油区安全，用科技赋能实战工作，将忠诚与担当浇筑在每一寸管线、每一座井架，他们守护的不仅是一个国家级示范区的安全生产，更是中国能源版图上正在崛起的崭新坐标。

宁津县刘营伍乡创新“五星育新”模式

探索特殊群体帮扶工作新路径

□ 本报记者 王相宜 通讯员 马小媛

宁津县刘营伍乡以“五星育新”品牌为抓手，通过构建“五星体系+精准施策+多方联动”工作机制，有效破解了社区矫正“教育不深、帮扶不细、回归不畅”的难题，为特殊群体帮扶工作探索出新路径。

“五星育新”的核心是打破“单一教育”壁垒，围绕红色、政策、法律、道德、职业五大板块，建立全链条教育机制。截至目前已累计开展各类教育活动21场次，覆盖矫正对象180人次，让每类教育都有“落地载体”、每名对象都有“适配内容”。其中，红色之星与政策之星聚焦思想引导和政策支持，设立“政策帮扶专员”，为矫正对象建立“政策需求清单”，针对无业、困难对象对接民政、人社部门推送帮扶政策，联动宁津县崔杨抗日战争纪念馆等3处红色资源，同步开设“红色课堂”，组织观看红色纪录片等，采用“参观+感悟+分享”模式，矫正对象文化认同感测评满意度达96%。

法律之星与道德之星侧重法治底线和社会融入，法律之星推行“以案释法+情景模拟+警示教育”普法模式和“道德评

议+志愿服务”积分模式，累计开展法律学习、警示教育、道德讲堂等活动11次，矫正对象法律意识测评合格率达82%提升至98%，社区居民对矫正对象的接纳度从68%提升至92%。

职业之星聚焦技能赋能与稳定就业，打造“需求调研+企业对接+定向培训”闭环，联合人社部门梳理汽修、家政、电商等热门需求，开设“订单式培训班”。截至目前，累计开展订单式培训6期覆盖72人次，6人实现稳定就业，为矫正对象重返社会筑牢经济基础。

社区矫正不是“单打独斗”，需整合多方力量，刘营伍乡构建“司法所牵头+部门联动+社会参与”的协同机制，为矫正对象筑牢“回归防线”。由司法所牵头，招募“育新志愿者”队伍，联合人社、民政、卫健、村(居)成立“回归帮扶专班”，负责就业岗位对接、技能培训、临时救助申请、心理健康服务等。自“五星育新”机制完善以来，社区矫正对象再犯罪率持续保持为0，月度报到率100%，就业稳定率达80%以上，形成“教育有成效、帮扶有温度、回归有保障”的良好局面。

日照东港法院上门暖心调解

为困难家庭重启生活希望

□ 张伟 王子倩 相殊

“法官，我家老汉脑梗了，身边离不开人，我实在走不开啊。”电话那头，王某妻子一边哭一边说着话，背景里还传来王某呼噜声。这让日照市东港区人民法院金融团队调解员李青的心一下子揪了起来。

这起金融借款纠纷被告王某的情况十分困难。突发脑梗不仅让他落下终身残疾，丧失劳动能力，高昂的治疗费更让家庭经济彻底崩溃，银行贷款逾期成了压垮骆驼的最后一根稻草。考虑到当事人因病行动不便，李青当机立断：“群众来不了法院，我们就送法上门！”

一大早，调解小队就赶往王某家。进门便见王某坐在轮椅上，因脑梗后遗症说话含糊不清，双手不停颤抖。李青用通俗易懂的语言解释法律规定，耐心引导王某妻子完整说出相关情况。李青接过王某妻子提供的材料仔细翻看，又组织银行工作人员现场核查医疗证明、残疾材料等，三方围着小桌逐笔核算药费、低保、复查费

等各项收支，研判还款方案可行性。

“您看，王某发病前还款一直很及时，确实没有逃避的恶意。”李青把银行工作人员请到一边说：“咱们银行是不是也应该考虑群众的难处，在政策和情理允许的范围内，尽量延长还款时间，等他家里情况稍微稳定些，再继续还款？”银行工作人员思虑片刻：“我就向领导请示，我们会尽快审批方案。”

当最终确定延期还款方案时，王某眼眶泛起泪光，他用还能活动的左手紧紧握住李青的袖口，反复重复着：“谢谢……谢谢……”李青轻轻拍了拍他的手背：“好好配合治疗，等身体好了，慢慢把钱还上，日子总会好起来的。”

这一次上门，不仅将司法服务送到群众家门口，更让法院对弱势群体的关怀从纸面落到心间；这份“暖心”，不仅化解了眼前的债务困境，更在情理交融中厚植了社会诚信根基。当法律的刚性准则与人文关怀同频共振，公平正义便从抽象概念化身为群众可触可感的温暖现实。

青岛开展道路交通安全隐患百日集中整治行动

全力推动“四个重点”隐患动态清零



交警对货运车辆进行检查。

全市道路交通安全隐患百日集中整治行动，全力推动重点道路隐患、重点企业隐患、重点车辆隐患、重点人员隐患动态清零。

在道路隐患整治方面，行动将聚焦事故多发路段和交通秩序乱点，采取针对性措施。对近年来发生过交通事故的路段和农村地区平交路口，通过增设警示标志、完善减速设施等方式进行改造提升。对学校周边道路安全隐患，通过完善警告标志、限速标志、过街设施等交通管理基础设施，为学生创造安全的出行环境。对重要节点道路隐患，通过联动联动、事故快处快赔等措施，确保道路安全畅通。

在重点企业隐患整治方面，集中整治重点客货运企业源头隐患，跟踪落实警示教育、约谈通报、联合惩戒等措施，督促企业严格落实安全生产主体责任。集中整治危化品运输企业源头隐患，聚焦“装、运、行、停”等全环节、全过程，加强危化品运输车辆执法管理力度。集中整治重点用车单位源头隐患，督促学校及校车企业排查清理校车安全

隐患，严防不合格的车辆或人员提供校车服务。

在重点车辆隐患整治方面，对逾期未报废、已注销仍有行驶资质的机动车，强化路面查缉管控，依法严格落实处罚。集中整治“飙车炸街”隐患，加强线索摸排，动态分析高发时段、路段、区域，科学安排勤务，强化精准查缉，严厉打击非法改装、经营销售等源头窝点。

在重点人员隐患整治方面，强化警示教育，针对酒驾醉驾、“三超一疲劳”等重点违法行为和典型交通事故开展释法说理，引导群众“知危险、会避险”，不断增强群众交通安全意识。聚焦村居“一老一少”、务农务工、常饮酒驾驾驶人、道路运输从业者、三轮车和面包车主6类群体，开展精准宣讲，推广农村“老年体检+宣传”宣教模式。

百日集中整治行动期间，青岛市将持续深化精细治理，攻坚隐患排查，对交通违法行为保持严管态势，进一步完善道路交通安全综合治理体系，切实保障群众出行安全与畅通。