

平安秉持“老人舒心，子女放心，管家专心”的核心价值主张，将通过“三位一体的养老管家”“10 大服务场景”和“1 套监督体系”，为长者提供高品质的养老解决方案。

老有所养是万众瞩目的民生工程，更是关乎社会和谐发展的民心工程。保险业作为社会“稳定器”，在应对老龄化方面责无旁贷。身为业内大型险企，中国平安秉持家国情怀，率先布局养老领域，依托优势资源，凝聚专业力量，积极探索中国式养老之路。

日前，中国平安发布居家养老服务品牌“平安管家”，守护国人居家养老朴素心愿，以工匠精神，践行“专业，让生活更简单”的承诺，做专业的养老管家。

根据国家卫健委发布的数据显示，我国养老呈“9073”格局，即 90%左右的老年人居家养老，7%左右的老年人依托社区支持养老，3%的老年人入住机构养老。平安秉持“老人舒心，子女放心，管家专心”的核心价值主张，将通过“三位一体的养老管家”“10 大服务场景”和“1 套监督

上海市申房律师事务所全体同仁将一如既往地依法保护消费者合法权益，助力营造更加安全、放心、美好的消费环境，为提升消费者的安全感、获得感、幸福感竭尽绵薄之力。

上海市中房律师事务所自 1997 年创办以来，始终秉承“申明执法为民、房系百姓冷暖”的宗旨，以帮助百姓解决房产法律难题、圆梦“安居”为己任，在主任孙洪林律师与执行主任孙鸣民律师的带领下，中房律师团队以合理维护当事人的利益为执业目标，凭借着丰富的办案实践经验，扎实的法律功底，周全的客户服务能力，在房产及婚姻家庭领域开展诉讼和非诉业务，高效完成各项专业工作。经过二十六年的不懈追求，中房律所打造出一支专业高效的律师团队，赢得了较高的社会评价，收获了良好的律所口碑，铸就了以房产及婚姻家庭法律服务为特色的品牌影响力。

目前，上海市中房律师事务所的服务领域包括征收利益

秉持家国情怀,探索中国式养老之路

平安人寿上海分公司

体系”，为长者提供高品质的养老解决方案。

“三位一体的养老管家”，包括智能管家、生活管家和医生管家。其中，智能管家以智能音箱为载体，通过平安自主研发的智能系统，提供生活助手、智慧物联等功能；生活管家是线上的真人管家，能够 7×24 小时响应长者的需求，一站式对接各类服务；医生管家为全科医生，可提供全天候实时音视频问诊，定制健康管理方案。无论是生活中的小事、大事、急事，都可以放心交给管家协调解决。

平安结合不同年龄、不同身体状况老人的核心需求，联合各行业顶尖服务商，匠心打造出“医、食、住、行、财、康、养、乐、护、安”10 大服务，以满足老人多元化需求。此外，聚焦用户关注度最高的需求，平安还联合服务商精心打磨出整合适老化改造、1+X 到家护理、特色体检、慢病管理、O2O 文娱活动这五大精品服务。以整合适老化改造服务为例，平安智能守护平台能够借助智能设备监测居家环境、行为意外、体

征健康 3 个方面的 29 项风险，时刻关注长者的居家安全。全屋的智能守护相关设备都可以和远端的管家平台、智能管家互联互通，用户可以在智能音箱上查看设备状态。例如，用户在家中跌倒会触发警报，后台系统就会呼叫紧急联系人，第一时间通知家属，同时告知管家，确保多方及时介入。

“1 套监督体系”方面，平安搭建出一套“五管十维”供应商监督体系，借由这套体系监督服务质量，帮助老人和子女监督服务过程，充分保障老人的各项权益。该监督体系包括服务商品管理、订单履约管理、过程标准管理、结果管理、风险管理五大方面和十个具体的监督维度，为一站式居家养老建议解决方案提供了坚实的质量基础。

目前，平安管家已经完成 8 大场景、300 余项服务的构建，覆盖全国 30 余个主要城市。已有超过 1 万名客户获得居家养老增值服务资格，超过 3000 名客户开启服务体验，客户整体评价良好。

守护消费者权益,恪尽法律人职责

上海市申房律师事务所

分割、公房纠纷、房屋买卖纠纷、相邻关系纠纷、物业纠纷、房屋租赁、房屋居间、房屋权属与迁让、离婚纠纷、财产分割、抚养权纠纷、遗产继承、涉外业务、企业业务等各项法律事务。眼下，随着消费环境的回暖，随之而来的消费维权问题也逐渐增多。由于过往的经济下行，部分房企也出现了不同程度“减配交付”、“延期交付”问题，让购房者的理想生活笼罩上了阴霾，也使不少买房人失去了置业信心。中房律所审时度势，展开市场政策调研，做好服务预案，随时准备为消费者提供权益保障支持。

多年来，作为第十三届市人大代表的孙洪林律师和现任静安区政协委员孙鸣民律师非常注重积累履职素材，深入社区单位开展调查研究，汇聚民意民智，以专职律师工作经验为依托，提出众多关系百姓民生的极具针对性和可操作性的提案、社情民意。此外，孙洪林律师与孙鸣民律师常年应邀担任法治天地频道《法眼看生活》《和大律师面对面》等多档电视节目的嘉宾律师，为广大观众评析有关房产及婚姻家事的热点法律问题，深入浅出地普及法律知识，从而让更多人知法懂法，遇到困难时不至于一筹莫展，在无法自行解决的情况下寻求专业人士的帮助，拿起法律武器维护自身权益。

上海市中房律师事务所还连续多年担任上海市 3·15 年度主题特刊特邀法律指导机构，站在维护消费者权益的宣传第一线，坚持为消费者发声，从专业角度给出有效法律意见。针对消费者面临的维权困境，孙洪林律师与孙鸣民律师将积极贡献专业力量，携上海市中房律师事务所全体同仁依法保护消费者合法权益，助力营造更加安全、放心、美好的消费环境，为提升消费者的安全感、获得感、幸福感竭尽绵薄之力。



上海银行

Bank of Shanghai

作为金融国企，上海银行深入践行“金融为民”宗旨，立足城商行“服务地方经济、服务城市居民、服务中小企业”的定位，秉承“点滴用心 相伴成长”的服务理念，将消费者权益保护和诚信教育融入企业文化建设，助力铸就诚信消费环境，增强消费者的获得感、幸福感、安全感。

理念明晰 消保工作持续深化

上海银行坚定贯彻人民性立场，高度重视消费者权益保护工作,以“合规经营 优质服务”为消费者权益保护理念和本源,将消保作为塑造核心竞争力的关键抓手和内驱动力,纳入公司治理、企业文化建设和经营发展战略。上海银行不断完善消保管理体系,从顶层设计入手,建立“横向到边 纵向到底”的管理框架,实现全行“总－分－支－网”的穿透式管理,压实各级消保主体责任。

深化溯源改进，上海银行坚持问题驱动，树立以数据为基础发现问题的思维，搭建消保问题分析框架，客观展现变化趋势；从具体投诉案例入手“解剖麻雀”，针对具有一定集中度的消费者诉求开展专题研究、提出应对举措，持续跟踪落实直至取得成效。

着力源头治理，上海银行加强消保制度建设，制定网点服务标准指引以进一步明确基层服务行为规范；强化数字化建设以提升运用数字化手段发现问题、解决问题的能力。推进智能双录项目部署，建立并持续迭代场景化检查模型，探索安防系统、智能工号牌等在消保领域的复用，通过技防能力提升强化事中督导；部署消保审查线上化模块，完善事前审查流程和后督管理，有效推进消费者权益前端落实。

提高意识 积极开展宣传教育

上海银行积极开展多渠道消保理念和意识的宣传。

上海银行：深化消费者权益保护 共筑诚信消费环境

内抓意识提升，通过全行消保工作会议传达工作目标、部署重点工作，从上至下有效传导消保工作的紧迫感和压力。行内消保相关主题培训内容涵盖消费者基本权利、金融信息保护、合规销售、适当性管理、纠纷化解等重点领域，全年累计参训员工近万人次；设计消保主题文化宣传海报，在日常工作中深植员工消保意识。

外抓公众教育，上海银行充分发挥金融机构促进社会公众金融素养提升的桥头堡作用，积极组织开展常态化金融教育和集中性金融知识普及活动，不断增强金融“软实力”。上海银行通过官网、手机银行、微信公众号等线上平台设置宣传教育专区，设计发布“防范电信诈骗陷阱”“反诈防骗 守护养老钱”“防范非法集资”“守护个人信息 拒做‘透明人’”等一系列长图文、微视频，让金融知识融入消费者日常金融服务场景，在潜移默化中提升消费者金融素养和风险意识。线下在立足厅堂阵地的基础上，积极开展下沉式宣传教育活动，如在宛平剧院开展线下联合宣教活动，通过精心编排的小品剧和合唱，以寓教于乐的方式为到场观众奉上“知识锦囊”；在“3·5 雷锋日”期间开展主题志愿者活动，为街道周边居民普及防范金融诈骗等金融知识、开展便民公益活动，在提升金融知识普及覆盖面和吸引力的同时，构建和谐银客关系，彰显责任担当。

公益助老 提供“有温度”的服务

上海银行作为上海最早两家养老金代发行之一，在全国最早提出“致力于成为养老金融服务专家”特色发展战略，聚焦为老服务，奠定了良好的市场口碑和品牌影响力，成为唯一并获“全国敬老模范单位”“全国敬老文明号”两项国家级最高敬老服务殊荣的银行，积极响应国务院办公厅印发的《关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》要求并长效推动。

持续开展公益助老“美好生活在您身边”金融进社区活动。通过开设网点“市民课堂”、创新推出“美好生活”线上云沙龙服务模式等，帮助老年人解决智能应用困难，年开展千余场活动，累计服务超过 5.6 万名老年

客户。《美好生活在您身边 公益助老跨越“数字鸿沟”》入选中国银行业协会“中国普惠金融典型案例(2022)”。

深化贴心的为老服务模式。上海银行上海地区养老金高峰网点统一八点对外营业，减少养老客户在厅堂外的等候时间；创新在网点中使用导银志愿者，以老人教老人的方式，帮助养老客户学会使用网点智能设备，减少等候时间，助享便捷服务。积极参与政府合作项目，协助向 500 余名政府志愿者开展金融宣教等活动，以点带面，扩大金融风险防范和权益保护覆盖面。

广泛宣传、营造敬老社会氛围。上海银行围绕“为老、敬老、爱老”品牌文化，结合系列公益、主题节日活动等，持续活跃宣传，扩大为老服务知晓度，向社会营造关注关爱老年群体、构建和谐消费金融服务环境的形象引领。

未来，上海银行将继续坚持以合规经营和优质服务带动业务的高质量、可持续发展，齐心协力为实现“精品银行”的战略愿景奋斗，共建诚信消费环境和共赢和谐的银客关系。

