



激发消费活力

上海市消费者权益保护委员会

2024年上海市3·15国际消费者权益日系列活动选登

组织单位	活 动 名 称	活动时间	活动地点	参与单位	内容和形式
市消保委家电办、上海家用电器行业协会、上海电子产品维修服务行业协会	“3·15国际消费者权益日”大型宣传、咨询、服务活动	3月15日 (9:30—12:00)	上海久光中心广场 (共和新路2100号)	相关企业	组织家电行业专家现场受理家电品牌、维修服务企业的消费咨询、投诉和维权；宣传倡导家用空调定期清洗，提升环境卫生、居住舒适度；现场演示如何正确清洗空调等。
市消保委空港办 机场分局	“3·15国际消费者权益日”宣传、咨询活动	3月15日 (9:30—12:30)	浦东、虹桥两场T2候机楼	各基地航空公司及国航、南航及两场商经单位	相关驻场企业年主题宣传。
市交通委	“3·15国际消费者权益日改善消费环境抵制非法客运”宣传咨询活动	3月15日 (9:00—10:30)	外滩陈毅广场	相关单位	发放非法客运和交通运输法律知识宣传资料；回答市民咨询；宣传巡游出租车、网约车乘车法律知识和维权途径，引导市民自觉抵制非法客运，提高出行消费体验，进一步改善交通出行消费环境。
浦东新区消保委 浦东新区市场监管局	“3·15”国际消费者权益日大型宣传咨询活动	3月15日 (10:00—14:00)	上海陆家嘴中心 L+MALL (浦东南路899号)五楼	相关职能单位、行业协会以及部分公用事业企业和部分联网企业	围绕“激发消费活力”年主题，邀请30余家部门、企业开展公益宣传咨询活动；为市场监管总局第二届“12315大比武挑战赛一等奖”“浦东新区消保委改制20周年消费维权先进集体、个人”“2023年度上海市放心消费优秀单位”颁奖授牌。
黄浦区市场监管局、黄浦区消保委、市消保委黄金珠宝办	“3·15”国际消费者权益日宣传咨询活动	3月15日 (9:30—11:30)	主会场：南京东路大丸百货商厦(南京东路228号)门口 分会场：豫园商场	区市场局、区商务委、区商联会、区法院、区检察院、区司法局、区文旅局、区粮储局及部分企业（10余家）	主会场：宣传法律法规、消费知识、发放宣传材料、现场接受消费者咨询投诉。 分会场：宣传黄金珠宝玉石相关知识、发放宣传资料、现场咨询、提供黄金珠宝玉石饰品鉴赏及便民服务。
长宁区市场监管局、长宁区消保委、市消保委旅游办	“3·15”国际消费者权益日宣传咨询活动	3月15日 (10:00—12:00)	百联西郊购物中心 (仙霞西路88号东中庭)	区商务委 设摊单位20余家 开展活动企业10家	邀请市消保委旅游专业办相关单位、区消费者权益保护联席会议成员单位、法律服务志愿者等共同开展现场消费维权知识宣传咨询。区消保委联网企业、百联集团开展现场互动游戏。
静安区市场监管局、静安区消保委、市消保委家具办、市消保委时尚产品办	“3·15”国际消费者权益日宣传咨询活动	3月15日 (10:00—14:00)	兴业太古汇北广场 (南京西路789号)	全体委员单位、相关社区、行业协会、辖区商圈、联网企业及相关团队等单位	开展“激发消费活力 绿色低碳同行”倡导践行活动；提供消费维权咨询；开展绿色低碳生活现场体验活动；提供眼镜清洗、衣物织补、皮具保养等便民服务。
闵行区市场监管局、闵行区消保委、市消保委汽车专业办	“优化营商环境 激发消费活力”闵行区“3·15”现场宣传咨询活动	3月15日 (13:00—15:30)	上海爱琴海购物中心 一楼中庭 (吴中路1588号)	区文明办、区经委 虹桥镇人民政府、市消保委汽车办、上海爱琴海商务管理有限公司	围绕年主题开展宣传咨询活动。宣传年主题及消费维权知识；开展现场咨询、接受消费者投诉；发放宣传材料，现场答疑；真假商品鉴别展示；企业公益服务；二十年维权历程图文展板宣传。

(更多活动详情请关注上海市消保委发布的相关信息)



上海银行
Bank of Shanghai

深化消保工作 守护“银发一族” ——上海银行以适老化服务切实保障老年消费者权益

作为养老金融的先行者，上海银行深耕养老金融20余年，服务逾500万老年客户，专注打造“四专”养老服务体系 and “五心”服务体验，为养老金融注入温度。同时，基于老年消费者的日常需求，高效解决老年人“急难盼愁”问题，为老年客户美好生活提供金融便利，帮助守住“钱袋子”。

“小半径”服务“大民生” 网点服务“有温度”

“敬老、爱老、助老”已经成为上海银行的窗口文化。结合老年客户所需，上海银行持续优化网点环境、调配适老化设施，让老年消费者感受到温暖。

硬件设施上，上海银行网点ITM机具可根据客户年龄自动切换适老版。适老版采用大号字体、醒目色彩、大号按钮，方便老年客户使用，同时采用语音提示和语音播报，提升老年客户操作便利性和安全性。

网点服务上，在养老金发放高峰日提前营业，开启“服务早市”；在网点高峰日开展“老人教老人”导银志愿者服务，长效指导老年客户学会使用智能机具、手机银行快速办理业务，解决老年客户“不敢用、不想用、不会用”等问题，实现“以老助老”，助力跨越数字鸿沟。

延伸服务上，上海银行积极对接社区、为老服务机构，设立美好生活工作室，常态化做好金融安全和智能手机应用指导，做好服务诉求承接与延伸。如积极参加政府部门牵头组织的“乐龄申城·早上海”志愿服务等活动，全市约230家上海银行网点，每月以智

慧助老为培训主题开设“早课堂”。

上门服务上，面向因高龄、重病、行动不便等原因无法到网点现场办理业务、能真实清晰表达办理意愿的特殊客户，上海银行规范上门服务标准，建立机动部队优化资源协调，并利用数字化工具提高管理效率，提升客户体验，实现“小半径”服务“大民生”。

“小屏幕”寄托“大关怀” 助力跨越数字鸿沟

数字金融服务美好生活，老年消费者不再被遗忘。上海银行线上适老化服务主要体现在客服热线、手机银行、云网点等渠道。

上海银行客服热线自助菜单，为老年人提供本地沪语特色服务。客服热线智能语音服务在对老年客户年龄、是否代发养老金等信息进行主动识别后，为老年客群提供专属人工服务。

上海银行个人手机银行适老服务升级，推出专属大字版，全面考量老年人使用场景和习惯，匹配指纹、刷脸等多种便捷登录方式，量身定制大卡片、大按键、大字体，让老年用户看得清、用得好，操作更安心。数字员工服务升级，聊天问问题办业务让老年人感受陪伴式服务，语音读屏支持语音介绍，解决老年用户不会用不敢用的问题。

围绕老年消费者使用手机银行的难点与痛点，上海银行持续从界面、交互、流程等推进“云网点”适老体验提升，业务类别覆盖老年消费者常用的非现金业务。老年客户只需一键呼入、无需填单，口述诉求即可进行办理。“小屏幕”寄托“大关怀”，“云网点”大大增强了老年消费者对数字金融成果的可得性。

“小活动”包含“大情怀” 普及金融知识防风险

老年消费者容易成为诈骗分子的目标。上海银行持续推动金融消费者权益保护宣传教育活动，以老年客户为重点宣教对象，将“提升老年消费者的风险防范意识”、“提高老年消费者对智能时代下诈骗手段的识别能力”等作为重要宣教内容，在每月推行常态化金融知识普及的基础上，围绕“3·15”消费者权益保护日主题活动开展集中性宣传。

线下，扎根网点，组织辖内正常运营的全部网点发挥宣教一线作用，厅堂设置独立宣教专区、配设充分宣教物料、提升服务人员宣教意识，做好到店客户的金融知识普及和风险提示工作。并联合区域资源，开展“进社区”“进校园”“进企业”“进商圈”“进农村”等下沉式宣教活动，通过举办讲座、沙龙、老年课堂等形式，面对面普及金融知识，传授反诈技巧。

线上，充分利用上海银行多元线上渠道和外部权威媒体，结合“防范电信诈骗”“防范非法集资”等主题，制作长图文、短视频等金融知识普及课件，向老年消费者揭示养老骗局、保健品骗局、高息理财骗局的本质，帮助其树立理性投资观、提高依法维权意识，“小活动”饱含“大情怀”。

下阶段，上海银行将继续秉承“点滴用心 相伴成长”的服务理念，不断深化“精品银行”建设，深耕养老特色，助力养老金融的发展。上海银行将不断提升消保站位，将消保理念嵌入经营全流程，以实际行动践行“人民城市为人民”的责任担当。