

农行长沙分行：

守护百姓钱袋子 提升金融获得感

● 陈星源 彭威霖 胡晶晶

金融为民是金融工作永恒的底色。在时代浪潮中，中国农业银行长沙分行（以下简称“农行长沙分行”）勇立潮头，深刻践行金融工作的政治性、人民性，秉持国有大行的使命担当，以保障金融消费者权益为抓手，奋力书写服务民生、护航经济的精彩篇章。

重机制，构建“大消保”工作格局

构建完善的消费者权益保护工作（以下简称“消保工作”）机制，是筑牢金融权益保障防线的基石。为此，农行长沙分行不断优化消保工作组织机制，建立上下贯通、横向协同、分支联动的“大消保”工作格局，让金融消保的责任贯穿始终。

在部署规划层面，该行从战略高度出发谋篇布局，确保消保工作与业务发展同频共振。一方面，将消保工作作为重要内容纳入年初经营发展规划，并在年度工作中予以明确。另一方面，制定消保工作考核评价方案，将消费者权益保护纳入综合绩效考核，以考核推动责任落实。

在组织推动方面，农行长沙分行组建消费者权益保护委员会，并制定农行长沙分行消保工作委员会工作规则，细化责任分工。不仅如此，该行还在辖内各单位设置消保专员，形成覆盖全行的消保队伍。

在监督管理方面，农行长沙分行将消保工作纳入全年尽职监督检查的重点范畴，对各单位履职情况进行常态化监督。通过定期召开消保工作会议、及时发送消保工作提示函等方式，指导并推动全行认真做好消保工作。

强队伍，锻造精良“消保卫士”

队伍是开展金融消保工作的核心。农行长沙分行立足长远，强化金融消保人才培养，致力于打造一支业务精湛、素质过硬的“消保卫士”队伍。

创新学习形式，提升消保能效。农行

长沙分行持续探索消保人才培育路径，加强培训的针对性、实用性和有效性。通过专项培训、部门联合培训、新员工培训、应知应会测试等多样化举措，不断提高员工保护金融消费者合法权益的意识和能力。

多元培训赋能，筑牢消保防线。在新员工培训中，农行长沙分行精心组织各部门针对消保及风险管理等开展培训，帮助新员工从入行起就树立消费者权益保护的理念，为未来工作筑牢根基。同时，在全行开展消保风险清单培训，引导员工防微杜渐，全力守护金融消费者的合法权益。

优服务，擦亮“农情暖域”品牌

优质服务是金融机构的立身之本，也是金融消保工作的重要体现。农行长沙分行始终秉持“客户至上”的服务理念，积极推进网点服务升温工程，擦亮“农情暖域”服务品牌，通过升级服务环境、优化服务流程、提升服务质量、创新服务模式 and 加强客户关怀等多种方式，不断提升客户体验感和满意度。

因地制宜，将网点服务资源向户外劳动者等社会群体广泛开放。充电器、微波炉、药品箱、书籍等便民设施一应俱全，可以为快递外卖小哥、网约车司机、环卫工人等户外工作者群体提供休息畅聊、饭菜加热、饮水供应、手机充电、常规医药等多项贴心服务。

同时，该行根据网点周边特色，分群体打造主题网点，如浏阳的退役军人服务驿站、开福区五一大道的美团骑手驿站、宁乡的社保卡主题网点、天心区适老主题网点等，进一步提升金融服务的精准度。此外，该行积极关注特殊群体的金融需求，打造全省农行首家创新服务工作室，员工自学手语，并在行内开展银行常用手语教学活动，将手语这一课堂服务技能推广至辖内更多网点，为聋哑客户等特殊群体解决业务疑难，让更多客户感受农行服务的温度。

该行还紧跟政府发展战略，大力支持长沙“乡村振兴示范市”建设，以建设“湘村振兴通”工程为抓手，延伸物理网点服务范围，建立村委站894户、商超站251户。并围绕长沙县茶叶、宁乡花猪、望城荷花虾等特色产业，创新推出“茶叶贷”“花猪贷”“稻虾贷”等10余款特色信贷产品，更大范围、更高精度地提升百姓的“金融获得感”。

广宣教，守护百姓“钱袋子”

金融知识普及教育，是提升金融消费者权益保护意识的重要手段。农行长沙分行积极履行社会责任，以进社区、进校园、进企业、进市场的实地宣教和行内新媒体、线上课程等多元化宣教方式，扩大宣教覆盖面，守护好百姓的“钱袋子”。

该行充分把握每年的“3.15金融消费者权益日”、6月“普及金融知识，守住‘钱袋子’”和9月“金融知识普及月”等关键节点，针对老年人、学生、新市民等群体开展金融知识普及宣传活动。仅2024年开展各类消保宣传活动500余场，发放纸质宣传材料10余万份，宣传触达客户近千万。

其中特色活动亮点纷呈，如联合省分行在长沙五一商圈组织开展“保护消费者情系新市民”金融消费者权益保护教育宣传活动，向骑手小哥普及金融消费者八项权利、“三适当”原则、金融纠纷多元化解机制等金融消保知识；联合长沙地铁在五广广场地铁站举办3·15消保知识宣传活动，在市民乘客候车聚集的农行“时间仓”创意地铁空间，向广大乘客普及金融知识；在长沙分行天心区支行营业部举办“金融护老 浓情相伴”普及金融知识万里行活动，面向社区老年客户群体，普及金融知识，揭露电信诈骗新花样。

展望未来，农行长沙分行继续坚守初心使命，以更高的政治站位、更强的责任担当，持续推动金融消保工作高质量发展。在新时代新金融的征程中，守护人民群众的美好生活，书写更加精彩的为民答卷。

建行湖南省分行：

织就金融安全网 消保护航暖三湘

● 孙占锋 周子林

从湘西侗寨的火塘边到长沙五一商圈的霓虹下，从社区食堂的智慧管理到地铁专列的知识传播，近年来，建行湖南省分行将消费者权益保护融入经营血脉，通过创新实践、精准服务和科技赋能，织就覆盖城乡的金融安全网，让金融发展成果更公平、更可及地惠及三湘百姓，用实际行动诠释“金融为民”的深刻内涵。

下沉服务

从“身边小事”到“民生实事”

“以前要跑社区填表，现在建行帮我们转到了手机上，坐在家就能办好。”日前，益阳赫山区某社区食堂内，78岁的王奶奶用手机轻点屏幕，顺利完成当月用餐补贴申领。

群众“急难愁盼”，就是工作“最后一公里”的发力点。建行湖南省分行将消保工作嵌入民生服务末梢，创新推出的“益老食堂”数字化管理平台，通过“人控”转“机控”，解决了全省20个社区食堂账务核算难的问题，惠及老年群体3万余人。这一实践入选湖南省银行业十大“为民办实事”典型案例，成为金融助力养老服务的生动注脚。

而这只是建行湖南省分行消保服务下沉基层的一个缩影。2024年，该行推动540个网点实现消保联系人全覆盖，组建专业队伍将金融知识送到田间地头、车间厂房。此外，建行湖南省分行540个网点已变身“社保服务大厅”，实现8项社保业务“就近办”，累计为群众节省办事时间超10万小时。

科技赋能

从“大水漫灌”到“精准滴灌”

“动画演示一目了然，还能参与互动答题，比传统宣传册有趣多了。”乘坐长沙地铁6号线“金融知识专列”时，市民李女士扫描车厢二维码，进入3D消保数字展厅（湖南馆）学习反诈知识。这是建行

湖南省分行以数字化转型破解消保宣教难题的又一创新举措。

该行打造了系统内首批金融消保3D数字展厅，通过VR技术还原金融诈骗场景，吸引超150万人次线上学习。线下更是创新推出“非遗+消保”模式，在湘潭非遗剪纸活动中融入防诈口诀，在长沙皮影戏里演绎理财陷阱，让传统文化成为金融知识的“活载体”。

据不完全统计，一年来，建行湖南省分行组织消保联系人队伍，开展“五进入”活动近3000场，覆盖乡村集市、企业食堂、高校课堂等场景。其中，湘西十八洞村的苗语反诈宣讲、株洲浦湾村的“金融高管讲消保”活动，直接触达少数民族及偏远地区群众5万余人次。

聚焦“老小新”

从“一刀切”到“量体裁衣”

在湘潭老年大学的金融课堂上，65岁的张阿姨跟着建行讲师学习手机银行操作。“现在我能自己转账、查社保，再也不怕被骗子忽悠了。”建行湖南省分行针对重点人群定制服务方案，为老年人开设“银发课堂”，推出“等候时间不超过10分钟”适老承诺。

针对青少年群体，该行创新推出“金融知识启蒙教育”，开发的“金融知识闯关游戏”“防范校园贷”情景剧在多所学校喜闻乐见，在高校开展“金融安全第一课”帮助学生识别“兼职刷单”“虚假征信”等陷阱。例如，在郴州市华塘镇中心

学校，建行志愿者用漫画手册和点钞比赛，让孩子们在游戏中学习金融知识。2024年，该行累计开展校园宣教活动300余场，覆盖学生5万余人。

构建长效机制
从“被动应对”到“主动作为”

这笔20万元的资金不正常！去年，建行客户经理通过“大数据预警+人工拦截”双重机制，发现常德某企业员工疑似误信“高息理财”诈骗，及时冻结账户资金阻断了悲剧的发生。这一案例被纳入该行《金融反诈典型案例库》，成为消保培训优秀教材。

据介绍，建行湖南省分行将消保工作纳入全面风险管理体系，建立“事前审查、事中监测、事后整改”闭环机制。为倾听消费者心声，建行在网点营业大厅公示了95533服务热线、网点负责人手机号码、二级行“消保专线”、省行“三专”电话，持续畅通网点投诉受理渠道，并在网站增设网站留言栏目、在线客服、投诉邮箱及邮寄地址等。

该行设立24小时消保专线，建立“客户之声”数据库，对投诉热点进行智能分析，切实提升服务质量。此外，设立“行长接待日”接待消费者咨询，面对面解决问题。数据显示，建行湖南省分行2024年客户投诉办结时效同比缩短20%，金融纠纷调解成功率达95%。截至2024年末，该行消保满意度达99.2%，金融知识宣教覆盖超1000万人次。

万家丽家居建材广场
万家丽家居生活广场

您购物·我买单

30万元以内单项商品购物款全额返还

2025年5月25日

抽奖公告

尊敬的顾客朋友们：

您好，感谢您长期以来对万家丽的支持与信任，欢迎您参加2025年5月25日万家丽举办的“您购物，我买单”23周年庆活动。

活动抽奖公告详情如下：

一、参与时间：凡在2025年1月6日-2025年5月25日期间，在万家丽家居建材广场或万家丽家居生活广场购买产品的消费者携带本人身份证及万家丽购物凭证参加抽奖兑奖。

二、兑换奖券：2025年1月6日—2025年5月25日期间，顾客至任意品牌门店下定，单笔付款满1000元即可获得抽奖券一张，满2000元获得两张，以此类推，上不封顶！交款后将抽奖券副券投入万家丽家居建材广场或万家丽家居生活广场一楼服务台抽奖箱中即可。（封箱时间：2025年5月25日 17:25）

三、抽奖时间地点：2025年5月25日 17:30 万家丽家居建材广场

四、奖项设置：一等奖：3名 各奖30万元以内单项商品购物款全额返还

二等奖：5名 各奖价值4999元万家丽迪奥/雅诗兰黛/兰蔻高端礼盒一份

三等奖：20名 各奖万家丽国际大酒店豪华套房券一张

四等奖：20名 各奖价值1000元万家丽生活超市购物卡一张

五、一等奖获得者，所定产品需已送货安装才能参加抽奖兑奖，如在抽奖后，我司上门核查过程中发现产品未送货安装完毕，我公司有权拒绝承兑奖项。

六、此券转让、涂改、污损、填写不规范都视为无效，请将奖券副券投入奖箱，保留正券至现场参与活动抽奖，如有遗失，市场概不负责。

七、不准时到达现场者、现场报号三次无应答者、领奖手续不全者经公证处现场公证视为自动放弃奖项。

八、活动详情请见万家丽家居建材广场及万家丽家居生活广场市场前台公告。

九、抽奖券填写应按单内总金额、单项金额对应填写，未按照要求填写视为无效作废处理。（特此注明：单项商品以单个价签编号标注的商品为单项商品不是同一品牌）

十、本次活动最终解释权在法律法规范范围内归湖南万家丽集团所有。

十一、一等奖获奖者按国家税务相关规定依法缴纳20%个人所得税。

特别提示：参加抽奖人员承诺已经充分了解并知悉抽奖及中奖规则，对于奖券填写、抽奖、兑奖过程已经全部知悉并愿意遵守，本协议不构成格式条款。

特此公告



注：图片仅供参考，以实物为准。

湖南万家丽集团家居建材广场有限公司
湖南万家丽家居生活广场有限公司
2025年1月6日