

# 金融服务暖人心,展现惠民利民新图景

招商银行长沙分行创新服务模式,不断增强群众金融服务获得感

● 贾凯清 袁智来

春回大地,万物复苏。招商银行长沙分行2025年“3·15”金融消费者权益保护教育宣传系列活动正在开展中。分支行行长化身“首席消保金融教育大使”,深入一线网点与消费者零距离交流,解答金融疑问,倾听服务建议。在湖南各大社区、校园、企业及乡村,该行还组织了46支“金融知识助力小分队”上门开展各具特色的金融知识活动,延伸金融教育的服务触角,切实帮助消费者提升金融素养。

金融为民,初心不改。招商银行长沙分行始终秉承“以人民为中心”的价值观导向,让金融服务更便民、惠民、亲民,用一个个为民办实事的事例描绘出一幅暖心利民的新时代图景。

## 金融服务“不见外”,守护人民“钱袋子”

2024年3月7日,国务院发布《关于进一步优化支付服务提升支付便利性的意见》,指导支付服务主体“为老年人、外籍来华人员等群体提供更加优质、高效、便捷的支付服务”。招商银行长沙分行积极行动,发挥多渠道协同服务及“人+数字化”服务优势,让老年人和外籍来华人员的支付体验更便利、更丝滑。

“This is my brother!”吉尔吉斯斯坦的留学生白亚坦向他的朋友们这样介绍招行长沙分行员工余虎翼。2024年9月27日,初到中国的白亚坦想去银行兑换人民币,却因为不够熟练的中文犯了难。

让他惊喜的是,招商银行长沙分行的网点安排了为外籍人士提供服务的专员,员工余虎翼用流利的英语为其讲解外币兑换汇率及相关规定,并引导他到柜台完成了兑换手续。办理业务时,余虎翼还主动向他介绍了中国文化和长沙美食。

白亚坦对这次服务赞不绝口,主动邀约合影留念并互加微信好友,后来还介绍了几位留学生同学前来招行网点办理业务。

这一暖心故事,是招商银行长沙分行践行“金融为民”理念的生动注脚。日常工



招行长沙分行营业厅开展“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动。单子诺 摄

作中,招行工作人员不仅用心为消费者提供金融服务,更以专业、热忱的态度守护着群众的“钱袋子”。

“太感谢招商银行的工作人员了,是你们帮我追回了损失!”市民贺女士在钱款失而复得后激动地说。2024年10月19日,贺女士神色慌张地赶到网点柜台,称怀疑自己遭遇电信诈骗。原来,她前一天接到自称上海市公安局警官的电话,对方以其涉嫌案件为由,要求她把资金转到“安全账户”审查。贺女士按指示操作转账23000港币,事后却发现资金汇往境外,微信也被拉黑。

柜员黄旭和值班主管郭薇当即协助贺女士挂失冻结卡片并报警,同时发起止付操作,通过多次拨打收款行客服及后台

电话联系沟通,经过三天的不懈努力,收款银行退回款项,损失被全额追回。

银行不仅是为人民群众解决金融需求的机构,更是传递社会温情的平台。在招商银行长沙分行持之以恒的努力下,金融服务持续“升温”,时时守护着群众“幸福感”。

## 不畏困难显担当,绘就民生“幸福色”

2024年8月的一天,湖南热浪滚滚,桃江县的高速公路上,一辆载着招商银行移动可视化柜台设备的小车加速前行,这是招商银行宁乡支行大堂经理周莹第五次到桃江了。在益阳山区,学生们面临办理助学贷款和银行卡不便的难题。招商银行宁乡支行接到分行通知后,迅速组建“背包小队”,带着移动柜台设备奔赴安化县、桃江县教育局,为学生和家长办理业务,详细解答疑问,还为学生准备了助学礼包。

在一个月的时间里,宁乡支行工作人员往返奔波近3000公里,为731名学子办理了助学贷款,收到35封好评表扬。

这样温暖的场面在招商银行长沙分行并非个例。2024年12月,一位眼里闪烁着泪光的87岁老人走进招行株洲车站路支行,焦急求助:“请你们帮帮我,我女儿的病等不了了!”

据了解,老人女儿突发疾病急需用钱,却因不知银行卡密码无法支取。运营主管黄凌和客户经理陈湘怡先是前往医院尝试办理挂失解锁密码业务,却因卡主意识不清,无法回答问题未能成功。随后,黄凌多方奔走,联系分行、派出所、居委会,收集证明文件,克服重重困难,最终为老人开辟绿色通道,成功支取现金。

民生无小事,枝叶总关情。一直以来,招商银行坚守“以人民为中心”的服务理念,彰显出强烈的社会责任感和专业的金融服务能力。招商银行长沙分行相关负责人表示:“未来,长沙分行将继续秉持初心,提升服务品质,创新服务模式,不断增强人民群众的金融服务获得感。”

# 奶茶杯装“小绿水”,年轻人“养生”有新宠

果蔬汁在长沙奶茶店走俏,专业人士建议奶茶业在品质把控、差异化创新上持续发力

长沙晚报3月13日讯(全媒体记者刘捷萍)羽衣甘蓝、苦瓜、西芹、番茄、胡萝卜……这些蔬菜成为如今长沙奶茶店的新宠。近日,记者走访发现,各大奶茶品牌纷纷推出各式“果蔬汁”,主打清爽、健康。奶茶界为何开辟这个新赛道?消费者是否买账?记者进行了一番探访。

## 奶茶店纷纷上新果蔬饮品

12日中午,位于火炬路的一家古茗,店员正在制作轻体果蔬瓶,装满绿色果蔬汁的杯子与众不同。“这款饮品上周刚上市,羽衣甘蓝搭配苹果、凤梨、黄柠檬等新鲜水果,酸甜适中,低卡低负担,挺受欢迎的。”店员介绍,饮品去除了传统果蔬汁的生涩口感,在保留一定量膳食纤维的同时,过筛去除影响口感、难以溶解的粗纤维,还添加了奇亚籽用于丰富口感。

随后,记者来到五一广场附近的喜茶、奈雪的茶、沪上阿姨、茶百道等奶茶店,发现菜单上均出现了羽衣甘蓝、苦瓜、胡萝卜、小麦草、番茄等蔬菜制作的饮品。

“我要一杯去火纤体瓶。”市民小范在悦方ID MALL的喜茶点单,记者发现她点的饮品并不是门店的招牌奶茶,而是一款果蔬类饮品,由羽衣甘蓝、苦瓜混合榨汁后做成。“口感清爽微甜,没有什么苦味。”小范直言这对正在减脂的自己很友好。

“我们附近有不少健身房,有些健身人士在运动后,会来买一杯我们的滇西树番茄双抗小红瓶。”奈雪的茶运达店店员称,传统奶茶热量较高,当下不少年轻人对每日卡路里的摄入会有控制,所以会选择一些热量较低的果蔬类饮品。

## 开辟差异化竞争新赛道

奶茶店为何纷纷布局蔬果汁?这与消费需求和市场竞争密切相关。

近年来,消费者的健康意识显著提升。随着生活水平的不断提高,人们对于



一家奶茶店的店员正在为顾客打包果蔬汁。长沙晚报全媒体记者 刘捷萍 摄

日常饮食的要求不再仅仅局限于口感,对食品的营养成分和健康属性越发关注。据《中国新式茶饮大数据研究及消费行为》调查显示,49.4%的消费者会担心“健康问题”,42.2%的消费者则表示害怕长胖。在这样的背景下,富含维生素、矿物质以及膳食纤维的果蔬汁,自然成为众多消费者眼中的理想饮品选择。

市场竞争的激烈也是推动奶茶品牌纷纷布局果蔬汁领域的重要因素。奶茶市场经过多年的高速发展,产品同质化问题日益严重。为了在众多品牌中脱颖而出,吸引更多的消费者,各大奶茶品牌不得不寻求创新之路。果蔬汁的出现,为奶茶品牌提供了差异化竞争的有力武器。

从市场数据来看,果蔬汁在奶茶市场的表现十分亮眼。喜茶推出的“夺冠纤体瓶”10天内售出超160万杯,跻身品牌销量前三。古茗的“轻体果蔬瓶”上市5天销售超200万杯。

瓶装饮料也正在迎来升级版的蔬果汁产品。记者在精彩生活超市看到,有农夫果园100%无添加番茄汁、胡萝卜汁。元气森林、旺旺等饮料巨头也推出了瓶

装果蔬汁。

## 健康、新鲜是茶饮发展趋势

新鲜、低卡的果蔬汁成为许多人的健身“搭子”,也遭遇不同的声音。

网友一来说:“如果我在乎健康,我就不会喝奶茶了。”市民周先生则提出疑问:那些喝进去的“小绿水”,真能带来想象中的“健康”吗?

新式茶饮从业者陈微宇分析,对年轻人而言,他们追求的不仅是健康,更需要“既满足口腹之欲,又获得心理安慰”。

省中医附一医院教授李定文指出,虽然果蔬汁含有一定营养成分,但在加工过程中,部分维生素和膳食纤维会流失。部分品牌为改善口感,会添加糖分或糖浆。他建议选择果蔬汁时选择低糖或无糖选项,避免过多摄入添加糖。

“果蔬汁的‘走红’,源于健康消费升级、技术创新及精准营销的多重推动。”在湖南工商大学教授尹元元看来,健康、新鲜是茶饮发展趋势。未来,品牌需在品质把控、消费者教育及差异化创新上持续发力,以巩固市场地位并挖掘增量空间。

2025  
湖南汽车展览会  
暨长沙市汽车消费节

乐享车生活

# 大车展才有大优惠

品牌齐 车型全 优惠大

4月30日—5月5日,2025湖南汽车展览会暨长沙市汽车消费节将在湖南国际会展中心(世界之窗旁)盛大举行。本届湖南车展展出面积6万多平方米,参展厂商200多家,参展新车600余辆。主办方也将联合政府、车企、车商等多方力量推出“万人团购”等一系列车展活动。届时,上百汽车品牌齐登场,全国首发新车大集结,亿元购车钜惠等你来。



展会时间:2025年4月30日至5月5日 展会地点:湖南国际会展中心(世界之窗旁) 官网:WWW.GEAUTOS.COM

主办单位:湖南日报社 长沙晚报社 三湘都市报 湖南省汽车商会

全程运营单位:湖南兰德时代广告传媒有限公司