

在全面推进社会主义现代化建设、迈向第二个百年奋斗目标的新征程中，金融作为国家重要核心竞争力，其政治性与人民性的时代内涵愈发深刻。中央金融工作会议明确提出“坚定不移走中国特色金融发展之路”，核心要义在于将“以人民为中心”贯穿金融工作全过程。

消费者权益保护不仅是金融工作的核心环节，更是金融业践行以“以人民为中心”发展思想的具体体现，事关人民群众切身利益，关乎国家金融稳定与发展全局。兴业银行长沙分行始终从政治高度和人民立场出发，将消保工作纳入总体发展战略，坚持以系统观念统筹推进，以法治思维完善治理，以科技创新提升质效，全力构建“大消保、大服务、大监督”工作格局，切实履行“金融为民”的使命担当。

坚守金融为民初心 构建新时代消保工作新格局

任洪斌

筑牢政治意识， 准确把握消保工作时代要求

金融是国家重要的核心竞争力，金融安全是国家安全的重要组成部分。做好消费者权益保护工作，是坚决贯彻党中央金融决策部署的具体体现，是落实“以人民为中心”发展思想的必然要求，更是推动金融高质量发展、维护经济社会大局稳定的内在需要。

分行党委切实提高政治站位，将消保工作列为“一把手”工程，纳入年度重点工作任务与绩效考核体系，建立健全“党委负责、分管推进、部门协同、全员参与”的责任机制，确保消保工作与经营管理同规划、同实施、同考核，真正把“人民金融”的理念落到实处。

面对当前金融业态多元化、消费场景复杂化、风险隐蔽化的新挑战，我们更深刻认识到：必须始终从维护国家金融安全、巩固党的执政基础的政治高度，进一步增强消保工作的系统性、预见性和创造性，使其真正成为金融稳健运行的“压舱石”、服务优化升级的“推进器”和增强群众金融获得感的“连心桥”。

践行金融为民， 彰显消保工作政治与社会价值

消保工作是金融机构回馈社会、服务民生、履行责任的重要体现。我行始终坚持“金融为民”初心，将消费者权益保护与客户服务、普惠金融、消费振兴等紧密结合，持续提升金融服务的覆盖率、可得性和满意度。

我行着力构建多元纠纷化解机制，整合调解资源，形成“预防—干预—化解”全链条工作模式。通过畅通投诉渠道、建立快速响应机制及引入第三方协作，确保群众合理诉求得到及时响应和妥善解决，切实做到“小事不出网点、大事不出分行”，以实效践行新时代“枫桥经验”。

消保是服务的“初心”与“底线”，它要求我们从产品设计、销售到售后全流程坚守透明与公平，践行对客户的核心承诺；消保更是驱动服务优化升级的内生动力，我们通过化解纠纷反向改进流程，让服务更便捷、更有温度。最终，坚实的消保工作与优质服务共同铸就客户信任这座“无形金矿”，它既是我行稳健发展的基石，也是我行提供一切服务的最终价值体现。

在助力消费振兴过程中，我行推出社区生活专项计划，通过“一元嗦粉”“超级老声”等贴近群众生活的活动，把优质金融服务送到居民身边。在支持经营主体方面，加强对小微企业、个体工商户等



2025年金融教育宣传周社区活动现场。本文配图均由兴业银行长沙分行提供

经营主体的金融供给，切实降低融资成本，提升融资便利性。

加强教育宣传， 推进金融知识普及深入人心

提升消费者金融素养，是消保工作的“治本之策”。我行将金融教育宣传作为基础性工程，系统打造“集中与日常相结合、线上与线下相补充、普遍教育与精准施策相协同”的宣教体系。线下依托网点打造“金融教育示范基地”“公众教育区”及“适老化服务专区”，通过“兴集市”“游园会”等群众喜闻乐见的形式，将消保宣传

从单向灌输变为双向参与；线上则通过官方媒体平台和数字渠道推出《消保课堂》《风险提示》等栏目，努力做到服务触达哪里，消保教育就延伸到哪里。

我们尤为关注“一老一小”等重点群体的金融服务需求。面向老年人实施“智慧助老”行动，提供大字版、语音导航、远程协助等适老化服务；针对青少年持续推进“金融知识进校园”，开发体系化财商课程；面向新市民推出综合金融服务方案，涵盖就业、住房、教育等多方面支持，助力其融入城市生活。

推动数字赋能， 构建智慧消保服务新生态

面对数字经济时代的新挑战，我行积极推进消保工作与数字化转型深度融合。通过建设客户行为分析系统，运用大数据技术识别潜在风险点，实现投诉预警和主动干预；借助人工智能技术优化客服机器人，提升服务响应精度和效率；应用区块链技术强化交易可追溯性，保障客户资金安全。

我们创新推出“消保数字客户画像”，对客户风险承受能力、投资偏好、投诉历史等多维度数据进行综合分析，实现产品和服务的智能匹配和风险提示的精准推送。同时整合投诉、咨询、调解、教育等功能，为客户提供“一站式”维权服务，真正实现“数据多跑路、群众少跑腿”。

锚定未来方向， 擘画消保高质量发展新蓝图

2025年是“十四五”规划收官之年，也是金融强国建设的关键之年。站在新的历史起点，兴业银行长沙分行将坚决贯彻落实中央金融工作会议精神，紧紧围绕金融强国建设目标，持续深化消保工作改革创新。重点在以下方面发力：一是强化政治引领，推动消保工作融入服务全流程；二是深化科技赋能，构建“智慧消保+智慧服务”生态；三是健全长效机制，打造“全民金融素养提升”体系；四是完善纠纷化解，构建“高效协同”服务保障；五是拓展跨境协作，服务“高水平金融开放”大局。

金融为民，初心如磐；消保服务，使命在肩。我行将始终坚守“金融为民”初心，牢记“国之大者”，以更高标准、更实举措、更优服务，切实守护好每一位金融消费者的合法权益，为构建安全、稳健、高效的金融体系，推动经济社会高质量发展作出新的更大贡献！

（作者系兴业银行长沙分行党委书记）

◀ 上接1版

还研发出让鲜花25天不谢的“鲜花冰箱”，用科技重新定义家庭保鲜标准。另外，新推出的医用冰箱产品，包括-86℃、-40℃、2℃-8℃等品种，实现医用冰箱实用场景的全域全覆盖。

产业布局脚步从未停歇。2024年底，“格力冷冻冷藏技术研究院（长沙分院）”“格力数科（湖南）销售中心”相继落户宁乡，为产业升级注入研发与销售双引擎；2025年3月，全新矿用制冷装置下线，将技术优势延伸至能源领域，这款拥有自主知识产权的矿用防爆空调，能将采煤工作面温度降至26℃以下，为矿工打造安全舒适的作业环境，目前已服务于多家大型煤企。

记者还注意到，在工厂的醒目位置，两条脉动式装配线好似跃跃欲试的巨龙，各有90米长、设置10个工位，能够容纳20台大型设备同时进行工序流水式作业。其中，专供八一钢铁的高温制热大型离心机，一台整机就超过30吨，将在国庆节前完成供货。

2022年，长沙格力年产值首次突破100亿元，成为湖南省智能家电行业首家百亿级标杆企业。目前，宁乡经开区生产基地已是珠海总部以外产品品类最全、研发创新和智能化水平最高的综合生产基地。与此同时，产业集聚的“磁场效应”让宁乡智能家电产业焕发活力，吸引了35家智能家电产业链配套企业落户，一个千亿级智能家电产业集群正在加速成型。

如今，董明珠已经对宁乡产生深厚感情。她在交流活动中主动为宁乡代言，邀约各界朋友“畅游宁乡山水、品味历史人文”；她在考察时强调“格力要与宁乡共同成长”，更提出要将宁乡基地打造成“全球最

大的生产基地”。这份青睐，早已超越单纯的企业布局，成为一种深度的情感认同与战略共识。

从“围墙内外”到“共生共荣”的承诺

“3至7月生产旺季，我们最担心的就是人员缺口，而宁乡经开区总能帮我们快速解决。未来将进一步落实技术工人转型、高技能人才的联合培养，以及给予住房、子女教育等政策倾斜，助力承接更多的制造业转移项目。”田伟的话，道出了格力深耕宁乡的重要原因。

在宁乡，“围墙内是企业的事，围墙外是政府的事”不是一句口号，而是实实在在的行动准则，正是这种“有求必应、无事不扰”的营商环境，为格力的发展提供了坚实支撑。

“问题导向”的服务，解决企业发展的“燃眉之急”。2024年10月，长沙金乡精密管件项目签约后，宁乡经开区立即成立服务小分队，从注册登记到厂房建设，从水电配套到人才招聘，全程“一对一”跟踪服务，最终实现“4个月建成投产”的“宁乡速度”。该项目的投产，使园区内企业配套半径缩短至3公里，有效破解智能家电产业链上游核心部件“近地化”供应难题。

从“好空调”到“健康家”，格力在宁乡的15年，是一部产业升级的奋斗史，也是一曲企业与城市互利共赢的交响乐。如今，站在打造“全球最大生产基地”的新起点上，格力与宁乡还将向世界讲述更多美好的故事。

“阳光高效”的环境，给企业发展吃下“定心丸”。在格力三期冰箱项目建设中，园区部门主动上门办理规划许可、施工许可等手续，让企业少跑腿、多办事；针对家电“以旧换新”活动，政府与格力联合推出补贴政策，极大地刺激了市民的消费热情，也帮助格力拓展市场。

更重要的是，宁乡与格力始终秉持“共生共荣”的理念，实现城市与企业的双向赋能。格力的落户，让宁乡从“农业大县”向“工业强市”大步迈进，智能家电产业成为又一支柱产业，带动上万人就业；而宁乡的发展，也为格力提供了广阔的市场与创新土壤——“董明珠健康家”的落地，让格力近距离接触消费者需求，推动产品迭代；文旅资源与工业的融合，让格力品牌更具文化内涵。得知第四届长沙市旅游发展大会将在宁乡举行，董明珠开心地为大会打Call，邀约各界朋友打卡宁乡：“快乐长沙，与宁乡约！”

从“好空调”到“健康家”，格力在宁乡的15年，是一部产业升级的奋斗史，也是一曲企业与城市互利共赢的交响乐。如今，站在打造“全球最大生产基地”的新起点上，格力与宁乡还将向世界讲述更多美好的故事。

电话:0731-82205305

Q Q:800083498

微 信:长沙同城通

刊登资讯不出门 手机平台服务您

遗失声明

长沙市永景餐饮管理有限公司长沙分公司遗失长沙市开福区市场监督管理局于2018年8月21日核发的营业执照副本，统一社会信用代码：91430105MA4PU7Q72Q，声明作废。

遗失声明

湖南省人防指挥信息保障中心工会委员会遗失财务专用章(999999999999)1枚，声明作废。

下列证件声明作废

●梁高显(身份证号:432301195203152096)遗失中南大学湘雅二医院住院收费票据1份，发票号码：0011283824，金额：103839.22元，声明作废。

●蔡晶(身份证号:430903199509184225)遗失长沙金淳佳地房产开发有限公司于2021年8月27日开具的润和雅苑小区12栋1702房的首付款发票1份，发票号码：043001900105，发票号码：17750368、金额：491578元，声明作废。

长沙银行千企万户大走访·医疗器械行业协会专场活动举行

“医疗贷”助医械小微 企业突破成长瓶颈

长沙晚报9月18日讯（全媒体记者 吴鑫矾）9月18日，万行长·给力湖南——长沙银行千企万户大走访·医疗器械行业协会专场活动举行，长沙银行携手长沙市医疗器械行业协会深度对接，进一步推动长沙医疗器械产业发展，增强金融供给与产业需求的精准匹配，切实回应企业需求，活动吸引了200余家医疗器械行业协会的企业代表参加。

医疗器械产业是高新技术产业，具有巨大潜力和发展空间。长沙银行相关负责人介绍，此次活动既是银、协、企三方的深度联动，也是长沙银行做好金融“五篇大文章”，以金融担当服务地方产业的具体体现。

未来，长沙银行将以“金融之力”践行“合作之约”，以“服务之效”搭建“创新之翼”，以“金融生态”润泽“产业生态”，努力成为长沙医疗器械产业发展的坚实金融后盾。

记者发现，来到现场的企业代

表中，有不少是正处于成长期、创新期的中小微企业，因为高技术、长周期、重研发的产业特性，他们面临着“融资难、融资贵、融资慢”的现实困难，在一定程度上制约了企业的创新步伐和规模化发展。对此，长沙银行带来了长沙银行医疗器械行业协会特色金融产品宣讲及普惠政策解读，为医疗器械企业量身定制了一系列特色金融产品与服务政策，打通金融服务的“最后一公里”，助力广大企业突破成长瓶颈、加快发展步伐。

比如长沙银行现场发布的全新产品“医疗贷”，这是长沙银行面向优质医疗器械产业客户或其关键自然人推出的一款纯信用、小额度、线上线下相结合模式的流动资金贷款及个人经营性贷款业务，具有准入易、额度活、方式新、纯信用的特点，个人额度最高可达100万元，公司类额度最高可达300万元。

从企业选择到情感认同的升华

“格力就是宁乡的企业，共同努力！”6月，董明珠搭乘“栢香”公交车，沉浸式打卡宁乡，品尝“宁乡四碟”非遗美食，言语间满是对这座城市的认同。这份青睐并非一蹴而就，而是在15年携手同行中，从企业战略选择到情感深度契合的层层递进。

缘分初体验，始于宁乡招商团队的锲而不舍。2010年春天，宁乡经开区招商人员第一次拨通格力招商总部电话，得到的回答是“暂时不考虑长沙”；夏天登门拜访，又被明确告知“不可能再布局长沙”。但招商团队没有放弃，他们敏锐捕捉到格力多元化发展的信号——当时格力正计划收购冰箱企业、进军冰洗产业。当年6月4日，一份针对性的《招商计划书》送到格力总部。一周后，董明珠接待了招商团队，并被宁乡的诚意与潜力打动，决定将废旧家电再制造项目放在这里，成为格力与宁乡合作的“处女作”。

2013年春节前夕，宁乡招商团队在春运高峰、往返无飞机高铁的情况下，驱车奔赴珠海，赶在格力总部放假前完成拜访。正是这次

买到二手调表车 消费者获赔三倍购车款

长沙晚报9月18日讯（全媒体记者 黄能）为了省钱想买二手车，消费者务必擦亮眼睛，警惕质量“踩雷”。9月18日，记者从湖南高院了解到一起二手车买卖合同纠纷案，车商因出售人为调表车，被判消费欺诈，承担“退一赔三”的法律责任。

消费者曹某通过二手交易平台联系上专业二手车商邓某，意欲向邓某购买一辆2012款“路虎发现4”，邓某在与曹某微信聊天时，明确承诺该车行驶里程为“21万多公里”，并在双方签订的《车辆交易合同书》中手写备注“保证无水泡、无火烧、无重大事故”。曹某以22.88万元的价格购得该辆车。

消费者曹某通过二手交易平台联系上专业二手车商邓某，意欲向邓某购买一辆2012款“路虎发现4”，邓某在与曹某微信聊天时，明确承诺该车行驶里程为“21万多公里”，并在双方签订的《车辆交易合同书》中手写备注“保证无水泡、无火烧、无重大事故”。曹某以22.88万元的价格购得该辆车。

曹某在使用车辆过程中发现里程数可能存在异常，遂委托专业机构进行鉴定。经鉴定，发现该车实际行驶里程高达50余万公里，与被告承诺的21万多公里相差近30万公里，属于人为调表车。鉴定还发现该车同时存在泡水问题和重大事故问题。

曹某认为邓某的销售行为构成欺诈，遂诉至法院，要求撤销合同、退还车款并依据《中华人民共和国消费者权益保护法》主张三倍赔偿。

法院依法判决撤销邓某与曹某双方签订的《车辆交易合同书》，邓某返还曹某购车款22.88万元并赔偿曹某68.64万元（三倍购车款），共计91.52万元，曹某返还所购车辆。