



提质增效优服务 暖心消保惠民生 扎根湖湘,书写“人民金融”新答卷

平安银行长沙分行以科技赋能消费者权益保护工作

曹开阳 彭思敏

消费者权益保护是金融工作中与人民联系最紧密的工作,是金融工作人民性与政治性最直接的体现。平安银行长沙分行始终锚定“以人民为中心”的要求,在金融监管部门的指导下,将消费者权益保护贯穿业务发展全过程。过去一年,分行聚焦机制创新,织密金融安全防护网;深化沉浸式宣教,提升公众金融素养;依托数字技术强化反诈能力,切实守护人民群众“钱袋子”,交出了一份有温度、有力度的金融为民“平安答卷”。

智慧驱动:AI赋能消保审查提质增效

根据监管要求,为从源头堵住侵害消费者权益的漏洞,消保审查需全面嵌入产品与服务的设计开发、定价管理、协议制定、营销宣传及销售全流程。为提升消保审查的精准性与效率,平安银行长沙分行持续优化审查机制,聚焦适当性管理、网络营销合规、代销业务规范等重点领域,系统发布多项操作指引与审查要点。引入AI智能审查系统让问题识别能力实现跨越式提升,风险预警敏锐度显著增强,审查周期大幅缩短。目前,AI预审场景覆盖率已超90%,全面夯实了业务合规基础,推动消保工作从“人工驱动”向“智能驱动”转型升级。

透明服务:打造客户投诉交互新平台

基于互联网思维,平安银行总行在业内率先推出“客户咨诉交互平台”,集成投诉进度自助查询、自助催办、纠纷调解组织信息查询等多项核心功能。平台运行两个多月以来,客户使用率近20%,实证表明其显著提升了投诉处理的透明度与服务响应效率,有效缓解了客户在维权过程中的焦虑情绪,真正实现“让群众少跑腿,让服务更暖心”。

双线并进:筑牢员工意识与公众认知双防线

平安银行长沙分行坚持“内强素质、外树形象”,推动消保理念深入人心。对内强化全员责任意识;2025年累计开展分层分类培训28场,通过专项培训与业务流程嵌入相结合的方式,实现员工消保意识100%全覆盖,筑牢全员责任防线。对外打造“公益化+数字化”宣教矩阵:融合新媒体传播优势,全年开展430场主题活动,依托“每月一主题”机制推出40余篇以案说险图文、10余篇微信推文;走进湖南师范大学、中南大学、湖南工业大学等高校,深入走进社区、麓源社区、宝塔社区、月园村、湘江村、名盛村等基层社区和乡村,推动金融知识触达群众超560万人次。



平安银行长沙分行开展防范电信诈骗宣传活动。彭思敏 供图

数字反诈:织密群众资金安全防护网

面对日益复杂的金融诈骗形势,平安银行总行致力于构建“数字反诈”防护体系,全力守护人民群众“钱袋子”。2025年长沙分行通过运用“断卡先锋”系统与AI外呼平台,建立了开户风险屏障,并依托智能风控模型实时拦截异常交易近2700笔,成功守护群众资金9000余万元;创新开发账户保护数字化工具,对高危账户实施“一键锁盾”功能;劝阻受害人取现/转账20笔,为客户避免损失约500万元,堵截可疑取现/转账9笔,涉及金额约140万元。

2025年7月,一位年逾七旬的老年客户办理了60万元的大额定期存款提前支取业务,且在后续回访中多次拒接银行电话。平安银行智能风控系统立即触发自动保护机制,对该账户实施临时管控,并向平安银行衡阳分行发送风险核

查提示。经核查,老人在刷短视频时接到冒充“抖音客服”的诈骗电话,谎称其误开通会员服务,若不立即关闭将每年扣费6000元。在诈骗分子诱导下,老人前往银行办理了定期存款提前支取,意图将资金转入所谓“安全账户”。衡阳分行迅速启动警银联动机制,民警在接到通知后10分钟内赶到现场,与银行工作人员共同开展反诈劝导,让老人终于意识到遭遇诈骗,停止转账操作。最终,这笔60万元养老金得以全额保全。

“提质增效优服务,暖心消保惠民生”不是一句口号,而是平安银行长沙分行每一天的坚持与行动。面向未来,平安银行长沙分行将继续秉持金融为民理念,深化消费者权益保护机制建设,推动金融服务更智能、更高效、更有温度,奋力书写更加温暖、更有分量的惠民答卷。

招商银行长沙分行以守正创新回应“金融为民”的时代之问

陈星源 李梦媛 袁智来

服务的尺度,丈量的是百姓生活的温度。服务的精度,是当客户遇到困难时,那句“您别急,我们来帮您”;是当诈骗的黑手伸向养老钱时,那通关键时刻响起的预警电话;更是在繁琐的流程可能延误急事时,那份主动求变的智慧与担当。这些扎根湖湘大地的服务点滴,汇聚成招商银行长沙分行“人民金融”的生动实践。

在2026年“3·15”国际消费者权益日到来之际,这家银行用实际行动回应“金融为民”的时代之问,将一件件群众的“烦心事”,办成传递温情的“暖心事”,在践行中国特色金融文化的道路上,走出一条从“被动应对”到“主动作为”的进阶之路。

初心如磐,在“守正”中厚植为民情怀

金融工作的政治性、人民性,并非抽象的概念,而是体现在每一次具体的服务中。

市民张女士抱着试试看的心态,走进招商银行大河西先导区支行。看到她手中一沓湿漉漉、粘连严重的纸币,厅堂主管没有片刻迟疑:“您别急,交给我们来处理。”

这是一场考验耐心与专业的“修复手术”。两名银行员工化身“金融医生”,用镊子尖轻拨,以温风慢烘,历经50分钟的精心“救治”,2350元残币最终兑换回2325元

如果说“守正”是服务的底色,那么“创新”便是让这份底色更鲜活、更贴近民生的动力。

服务的边界,不止于营业厅堂的一方天地。招商银行侯家塘支行的一次“特殊出诊”,生动诠释了“以客户为中心”的服务理念。得知客户周先生因腰痛无法到店,而为女儿留学紧急汇款的业务又迫在眉睫,支行团队迅速启动上门服务预案。从核验身份到指导签字,再到加急处理跨境流程,一系列原本需要客户亲临的复杂操作,在“银行上门”的温暖守护中圆满完成。这不仅是物理距离的拉近,更是服务理念“下沉”与升华。分行用有温度、有速度、有力度的金融服务,成功为客户排忧解难,真正将极致服务外化于行,以实际行动践行金融为民的初心使命。

真正的创新,更在于用模式突破,打通服务民生的“最后一公里”。地处湖南湘江新区的洋湖支行,作为区域住建类项目农民工监管账户的指定行,面对的

焕新钞币。张女士拿到钞票后的感激,是对“客户事,无小事”最真挚的礼赞。

这份“不推诿、不放弃”的背后,是招商银行长沙分行对“守正”二字的深刻践行。而在衡阳雁峰支行,这份守护则体现为与诈骗分子的惊险“赛跑”。当六旬的徐阿姨遭遇“冒充客服”诈骗,名下29万元养老钱被远程操控,她平日联系的客户经理成为阻断黑手的关键一环。正是基于对客户的深度了解和高度负责,客户经理精准识别骗局、果断劝阻并联动

创新不止,在“下沉”中破解时代命题

是数以万计、亟待领取工资的劳动者。如何破解农民工开户“反复跑、耗时长”的痛点?支行创造性地推出“云端预审+链式协同”模式。他们将审核环节前置,通过建立客户经理、柜员与客户的三方沟通群,实现资料“云端”预审,将问题解决在工人出门之前。曾经需要2个多小时、多次往返才能完成的开户流程,被压缩至1小时左右的一次性服务。紧随其后的“开户直通车”上门服务,更将后续流程从一周缩短至两三天。

从“客户到店”到“主动上门”,招商银行长沙分行用脚步丈量服务的物理边界;从“多次跑腿”到“一次办好”,他们以科技立行重塑服务的时空维度,不仅打破了营业厅的围墙,更跨越了数字化的鸿沟。

以薪福通从1.0到7.0的持续迭代为例,这套系统将企业薪酬管理、人事财务等繁琐流程搬上云端,让数据多跑路、企业少跑腿,本身就是一种“数字化的主动上门”。而招行APP适老化版本的贴心

设计——放大字体、语音辅助、子女守护,则是用科技的温度陪伴银发群体在数字时代从容前行。这正是招商银行长沙分行对科技金融、普惠金融、养老金融等“五篇大文章”的落地实践。

物理空间的上门服务,解决的是“无法到店”的难题;数字空间的上门服务,解决的是“不会操作”的痛点。这些看似微小的改变,共同织就一张有温度的金融服务网。而这,正是中国特色金融文化所倡导的“守正创新”——守的是金融为民的根基,创的是下沉服务的模式。

为民服务无止境,金融初心永不改。招商银行长沙分行正以“不仅能办且能办好”的专业底气,和“把麻烦事办成暖心事”的服务温度,将金融为民的理念,化为三湘大地上一桩桩、一件件可感、可知、可及的民生实事,让每一滴金融“活水”都精准流向人民需要的地方,在“十五五”开局之年砥砺新征程,奋力书写这一代金融人的时代答卷。

民生

责编/朱秉山 美编/吴志立 校对/肖应林

白天是快递小哥 晚上是“小荣浩”

长沙青年周金用热爱把平凡日子过成属于自己的“诗和远方”

长沙晚报全媒体记者 李金 见习记者 杨芸

清晨6时多,城市渐渐“苏醒”,京东岳麓网仓营业部灯火通明,身着红色工装的周金准时到岗,开始了一天紧张而忙碌的分拣工作。而在夜幕降临时,这位被大家亲切称为“小荣浩”的快递小哥,会抱着吉他在梅溪湖畔放声歌唱。

快递小哥与街头歌手,这两种看似不搭界的身份在39岁的周金身上“和谐共存”。作为土生土长的长沙人,他将音乐的热爱融入日常,用歌声把平凡日子过得有声有色。



从快递车到麦克风,不变的是热爱

“刚刚送完上午的快递。”3月12日上午,骑着三轮车赶回站点的周金大爷就笑着跟记者打招呼。利落短发,清瘦身形,眉眼间酷似歌手李荣浩的他,已在京东快递岗位工作了两年。

早上5时50分起床,6时30分准时到营业部,分拣包裹、扫描录入、规划派送路线……这是周金的日常,也是万千基层快递员工作的真实写照。在京东工作的两年多里,他始终踏实肯干,细心核对每一个包裹信息。

而音乐,是他忙碌工作中最好的调味剂。“小时候就爱唱歌,是被我妈熏陶的。”他回忆道,母亲曾在当地文艺团体学唱歌,家中日日有歌声,让年幼的他早早接触到音乐。十多岁时,他攒下零花钱买了谢霆锋的《谢谢你的爱1999》专辑,从此音乐再未离开过他的生活。

为了让歌声更动听,周金自费报班学声乐、练吉他,还勇敢登上歌唱比赛舞台。他曾参加与陈楚生、张杰同届的《快乐男声》,顺利通过湖南赛区海选。

一路走来,音乐早已融入他的生活:回家最后放松的事就是抱着吉他在沙发上练一会儿,派送路上、车库里、快递车上,只要有片刻闲暇就会唱上几句。

只要天气允许,下班后周金都会背着音响、吉他赶往梅溪湖畔,支起设备唱满两个小时。湖畔总能围满观众,有人点歌,有人合唱,一方小天地成了大家共同的放松舞台。

“唱歌就不是单纯爱好了,就像吃饭喝水,是我生活的一部分,陪伴了很多年。”周金说,最让他难忘的是有一次在梅溪湖畔唱歌,当他唱起《夜空中最亮的星》时,观众渐渐加入,最后开启全场大合唱。“在湖畔吹着风,大家共享这个美好时刻,一起感受放松和快乐的状态。”回忆起当时的场景,周金脸上仍然笑意盈盈。



两年前,京东打造快递小哥IP,在全国海选有潜力的快递员组建“三轮车乐团”。凭借扎实的唱功和阳光形象,周金(前)成功入选。视频截图

入选“三轮车乐团”,展现快递小哥风采

在京东,周金是“明星”人物,多次和“三轮车乐团”其他成员一起在京东年会上登台演出。

“我是在同事们的鼓励下,才提交了自己的唱歌视频和工作照,没想到真的人选了。”周金回忆道,两年前京东打造快递小哥IP,在全国海选有潜力的快递员组建“三轮车乐团”。凭借扎实的唱功和阳光形象,周金成功入选,成为乐团中唯一的湖南成员,他的音乐热爱迎来了高光时刻。

乐团成立后,公司邀请武汉音乐学院专业老师为他们开展半个月系统培训。“能得到专业指导特别难得,每天都认真练。”周金表示,这段培训让他的唱功有了很大进步。

因其他队友都在武汉,周末跨城拍摄成了常态。每次拍摄前,他们都会视频连线排练至少半个小时,所有排练与拍摄,周金都用个人休息时间完成。“因为热爱去坚持,都是工作之余的付出。”他说。

乐团作品发布后收获5万多点赞,首次曝光便引发关注。亲朋好友纷纷祝贺,母亲更是满心欢喜。

面对网络上关于他们“并非真正快递员”的质疑,周金的同事和客户纷纷站出来“作证”。有人晒出他分拣包裹的照片,有客户留言:“他就是送我们小区的快递员,每天都能见到。”

两年下来,“三轮车乐团”不仅收获全网喜爱,还登上央视“平安行2025”录制舞台。

如今的周金,依旧每日穿梭在长沙街巷派送包裹,依旧在梅溪湖畔放声高歌。“快递工作是安身立命的根本,给了我踏实的成就感,而音乐是点亮生活的星光,让我在平凡日子里始终有热爱可寻。”他笑着告诉记者,生活不只有包裹,还有音乐与梦想。

记者手记

究竟什么是诗意的生活?在周金身上,我看到了答案——它并非远方的风景,而是扎根于日常的坚守,对平凡的超越。

送完最后一批快递,抱起吉他,结束一天奔波,放声歌唱。这种不同身份的切换里有一种动人的自觉:生活不只是眼前的“柴米油盐”,还有属于自己的诗和远方。而诗和远方,有时就在拨下琴弦的那一刻,在晚风中的歌声里,在一个普通人对热爱的事物不肯放弃的坚持里。

打动我们的,不是他的唱功有多精湛,而是他在工作之余仍然愿意去热爱奔赴的那份执着。音乐于他,从来不是逃离现实的工具,而是照亮平凡日常的光芒。

他用行动告诉我们:平凡不等于平庸。每一个认真生活的人,都能在自己的世界里,活出诗意。正如他在湖畔唱起的那首歌——每一个努力生活的灵魂,都是夜空中最亮的星。

53岁危房将变身幸福民居

芙蓉区定王台浏正街一栋D级危房拆除原址重建



定王台街道浏正街48号的D级危房正式拆除,原址重建工程同步启动。图为新房设计效果图。受访者 供图

长沙晚报3月12日讯(全媒体记者 陈焕明)近日,位于芙蓉区定王台街道浏正街48号的D级危房正式拆除,原址重建工程同步启动。这栋建于1973年的宿舍楼,承载着30户居民的集体记忆,如今终于迎来“破茧重生”的蝶变。

这栋砖混结构的筒子楼地上5层、地下1层,总建筑面积约1400平方米,最初是某公司职工宿舍,部分为本地安置居民居住,后来经过房改变为私房。因常年风化、年久失修,房屋主体结构遭到严重破坏,存在墙壁开裂、外墙脱落、房屋漏水等问题,2022年经检测鉴定为D级危房,30户住户全部搬离,至今在外过渡已有4年多时间。危房鉴定后,重建工作因居民意见难以统一、资金筹集等问题一度难以推进。

今年64岁的肖湘波是这栋楼的楼栋长,也是住了30多年的老住户。“这栋楼每层6户,每户面积只有30到50平方米,住起来太不方便了。”肖湘波说,老宿舍楼没有独立厨房和厕所,一二楼共用一个公厕,一楼住户要爬楼如厕,冬天冒着寒气流上上厕所是常事;家里没有淋浴间,只能在厨房洗澡,地下室常年积水,每年都要抽水。“多亏了街道、社区一届接一届久久为功,持续推进危房重建工作,我们才能盼到重建的这一天。”

为凝聚居民共识,几年来,定王台街道和浏正街社区组织业主会议近百次,耐心倾听居民诉求,反复沟通协商;还采取“一户一策”的形式,逐户上门收集居民意见,解决居民难题,寻求民意“最大公约数”。同时,积极对接业主单位和政

府部门,争取报批报建、补贴资金等方面的支持。

针对经济拮据的住户,社区多方协助筹措资金,创新提供“以租代建”等方案,切实减轻居民负担。此外,对于居民反映强烈的希望加装电梯、后续房屋装修,以及物业服务、出租等问题,社区都谋划在前,切实做好危房重建的“后半篇文章”。

“多亏了街道、社区的帮忙,重建工作才能顺利推进,我自己只需出不到10万元。”肖湘波说,街道、社区牵头组织居民通过招投标方式选择施工单位,4家单位现场演讲,由居民集体投票决定。新房由专业设计单位设计,结合居民意见反复修改20余次。“社区还带着我们观摩了已建成和正在建设的同类型项目,详细了解全流程的危房重建工作,彻底打消了顾虑。”

项目采取原址、原面积、原高度、原使用性质的“四原”重建模式,肖湘波看过设计效果图后满心期待。新楼建成后,每户都会有独立的厨房和厕所,楼内还预留了加装电梯的空间。对于因历史原因建成的地下室,社区积极对接资规部门争取政策支持,在政策框架内将地下室利用地形落差做成架空层,归全体业主共有,后续由业主共同决议进行合理利用。

目前,30户产权人已全部签订房屋拆除重建施工合同,并缴纳了两笔施工工程款。浏正街社区党委书记郭斯斯介绍,未来周边还将打造网红咖啡店,建成网红街区,让居民不仅能住上安心房,还能享受更舒适的居住环境,大家都盼着早日搬回新房。



扫码看辣视频 周金用歌声唱出自己的诗意生活