



消保春风暖三湘

中国建设银行湖南省分行用心践行“人民至上”

●陈星源 周子林

“孩子们在外面打工，我腿脚不好又不会用手机，以前总为缴费发愁。现在建行的姑娘主动来教我，太感谢了！”在建行长沙芙蓉支行“劳动者港湾”，社区独居老人王奶奶拉着志愿者的手，脸上笑意盈盈。

这一幕，是中国建设银行湖南省分行（以下简称“湖南建行”）将金融消保融入日常服务的温暖缩影。近年来，该行秉承“以人民为中心”的理念，持续健全“大消保”工作格局，用一次次暖心服务、一场场创新宣教，在三湘大地勾勒出金融为民的温暖底色。

场景深耕：让金融知识“活起来”

在长沙地铁2号线迎宾路站点，一个特殊的“金融知识加油站”引来市民驻足。消保知识问答、反诈视力表……市民在趣味体验中学习到实用知识。“等地铁的工夫就把反诈知识学了，这种形式有意思！”一位带着孩子的年轻妈妈称赞道。

这是湖南建行2026年“3·15”活动的一幕。3月上旬起，该行紧扣“清明金融网络 守护安心消费”主题，创新打造“一平台、一车辆、一提示”特色宣教体系，让金融知识走出网点，走进街头巷尾。

“不仅能看烟花，还能学到反诈知识，我们很期待！”得知3月14日晚浏阳天空剧院将举办“烟花秀+消保宣传”主题活动，市民王先生格外高兴。这场由多家金融机构联合开展的特色活动，让广大市民在欣赏夜空盛景的同时，沉浸式感受消保服务的温度。

更让人眼前一亮的是，该行将目光投向城市的“奔跑者”。针对货车司机、外卖员、快递员等新就业群体，“劳动者港湾”升级为“骑手暖心站”——累了能歇脚、渴了能喝水、遇骗能识别。金融知识宣传小分队深入外卖站点，讲解防范“套路贷”等实用知识；送餐箱、快递车上张贴反诈提示贴，“快递丢件理赔”“刷单兼职”等高频骗局的防范策略随单派送。一场场“接地气”的宣教，让金融消保走进百姓心坎里。



建行送金融知识进社区。均为湖南建行供图

进百姓心坎里。

触角延伸：让惠民服务“沉下去”

在保利时光汇，一场老年人广场舞比赛即将拉开帷幕。湖南建行长沙湘江支行将广场舞与金融知识宣传巧妙结合，让老年朋友在欢歌笑语中提升防骗“免疫力”。

湘西深山里，村民石大爷再也不用为领补贴跑几十里山路了，在家门口的“裕农通”服务点，助农取款、补贴领取、反诈宣讲一站式搞定。

从城市到乡村，从线上到线下，湖南建行消保服务的触角不断延伸。线上，“多彩消保数字化3D展厅（湖南馆）”运用“智能VR+AI+3D”技术，访问量超210万人次；线下，540家网点变身“消保驿站”，“厅堂微沙龙”开展2000余场，由网点负责人、消保专员面对面拆解骗局。

老花镜、放大镜、轮椅、医药箱……如今，这些物资已成为该行网点的“标配”。全辖网点完成基础适老化改造，并打造适老标杆网点50个、养老金融特色网点11个。

此外，随着长沙国际化步伐加快，湖南建行积极优化境外来华支付服务，实现结售汇网点全覆盖、ATM外卡取现全支持，黄花机场“境外来华支付服务中心”让境外人士在湘支付无忧。

源头治理：让客户点赞“多起来”

服务是银行工作的“试金石”。湖南建行秉持“以客户为中心”的服务理念，持续深化服务源头治理，推动服务质量提档升级。通过优化服务流程，强化员工培训，畅通沟通渠道等举措，全行服务效能显著提升，客户满意度不断提高，客户表扬数量稳步增长，真正实现了从“被动处理投诉”向“主动提升服务”的转变。

数据背后是精细化的治理逻辑。该行建立“问题导向+定期例会+每日通报”机制，倒查溯源形成整改清单；通过行内和解成功化解纠纷143笔；将小额和解事项下放至网点，让问题解决在萌芽状态。同时，将消保审查嵌入业务全流程，每一笔业务、每一份合同、每一次宣传，都在消保的视野之内。

这一切，离不开制度层面的持续发力。行长期专题听取消保汇报，明确“一把手”负责制；累计出台20余项制度，去年举办线上线下培训84期，参训超18.7万人次……湖南建行用一套“组合拳”，将消保理念从顶层贯穿到末梢。从地铁站里的互动游戏，到深山里的营业网点；从骑手暖心站的片刻歇脚，到烟花夜空下的知识传递——湖南建行将“以人民为中心”融入每一次服务，深耕三湘沃土，传递消保温度，在服务民生点滴中，作答“人民至上”的永恒课题。

金融为民绘湖湘“兴图景”

兴业银行长沙分行深耕消保守初心

●范宏文

在当今数字化、智能化高速发展的时代，金融已深度融入每个人的日常生活。兴业银行长沙分行深刻领会金融工作的政治性、人民性，把维护最广大群众根本利益作为工作的落脚点和出发点，始终坚守“金融为民”初心，将“为民办实事”融入金融服务的每一个细节，以科技赋能增效，以服务传递温度，在科技金融、便民服务、消费者权益保障等方面持续发力，让金融活水浸润城市肌理，让民生服务惠及千家万户，用责任与担当书写着属于湖湘百姓的金融暖心答卷。

科技赋能提质效，金融服务“加速度”

“新工厂投产，我们的交货周期能从7个月缩短至3个月，这一切都离不开兴业银行的鼎力支持。”湖南某自动化有限公司企业负责人的感慨，道出了科创企业发展背后的金融力量。

当前，技术已成为科创企业融资的“硬通货”。兴业银行长沙分行创新“技术流”授信评价模式，突破传统评价局限，综合考量科技企业人才、资质、知识产权等九大维度，为企业送上1亿元授信“及时雨”。

支持民营经济发展，既是金融服务实体经济的本分，也是金融业高质量发展的关键。兴业银行长沙分行秉持“立足家国使命感，点燃产业满天星”理念，始终与民营经济同生共长，聚焦小微企业发展，通过机制优化、产品创新、服务升级、平台搭建等举措，为三湘大地的民营企业注入强劲金融活力。

便民服务暖人心，实事办在“心坎上”

普惠金融的温度，不仅体现在对实体经济的坚实支撑上，还彰显在对民生福祉的暖心守护中。

“我母亲突发脑梗住院，她的银行卡因个人信息未及时更新导致账户被锁，多亏你们跑一趟医院帮我们渡过难关，这服



兴业银行长沙分行开展金融教育活动。兴业银行长沙分行供图

务真的暖到心里去了！”胡女士哽咽道。在老年大学开展金融防诈骗讲座，在社区服务中心设置流动服务站，更将服务触角延伸至病房、敬老院等特殊场所……作为深耕社区的公益服务平台，“兴公益”惠民驿站正重新定义金融服务的边界。

为全方位守护消费者服务权益，兴业银行长沙分行打造了44个“兴公益”惠民驿站，以“金融+政务+文化”模式为户外劳动者提供基础便民服务；各网点设立“爱心窗口”“拥军窗口”“绿色通道”，配备老花镜、轮椅等便民设备，推行“首问负责制”，上线行动不便群体上门服务预约机制，通过优化服务流程、完善服务设施，保障老年群体、特殊群体等各类消费者的便捷服务权，让金融服务无死角、无障碍。

多维举措筑防线，消保服务“有温度”

筑牢消费者权益保护防线，既要做好服务保障，更要强化源头教育，提升消费者金融素养和风险防范能力。

兴业银行长沙分行以“兴公益”惠民驿站为载体，走进老年大学开展金融防诈骗讲座，针对老年群体易遭遇的电信诈骗、非法集资等问题，用通俗语言讲解防

范知识，守护银发群体的财产安全；在社区服务中心设置“消保流动驿站”，结合居民生活场景普及金融知识，解答银行卡使用、征信维护等常见问题。

同时，创新宣传形式，打造“消保兴集市”“消保夜市”“金融教育主题列车”等，走进社区、企业、商圈开展金融知识普及活动，将金融消保知识与群众喜闻乐见的形式相结合，引导消费者树立正确金融观念，提升自我保护能力。此外，开展“兴公益·金融下乡”专项行动，将金融消保知识和服务延伸至乡村，填补乡村金融消保宣传空白，让金融知识普及覆盖城乡每一个角落。

从科创企业的成长赋能到普通市民的日常生活，从银发群体的暖心守护到金融消保知识普及，兴业银行长沙分行始终将消费者权益保护融入金融服务的每一项举措、每一个环节，让金融服务既有速度，更有温度和安全度。

未来，该行将继续坚守“金融为民”初心，把消费者权益保护工作摆在更加突出的位置，持续深化科技赋能，优化服务流程，创新消保举措，丰富宣传形式，不断提升金融消保工作的专业性、针对性和有效性，让金融消保之花绽放在三湘四水，为建设更具幸福感、安全感的湖南贡献兴业力量。

关于加快革命老区振兴发展的意见

《上接1版》

鼓励革命老区国家级、省级开发区与国家级新区及发达地区开发区开展产业合作交流。推动革命老区综合保税区、跨境电商综合试验区与东部沿海地区开放平台联动发展。

三、促进区域城乡协调发展

（五）加强区域协调联动。支持革命老区依托地理位置，融入京津冀协同发展、长三角一体化发展、粤港澳大湾区建设等区域重大战略，加强规划衔接和政策对接，在产业转型升级、基础设施联通、科技成果转化应用等领域深度合作。深化省际交界地区革命老区跨区域合作，推进产业协作、公共服务共享、生态环境共保共治。深入推进革命老区高质量发展示范区建设。

（六）提升新型城镇化水平。优化革命老区城镇布局，支持具备条件的城市打造省域副中心城市、省际交界地区区域性中心城市。推动县城人口集中、产业集聚，结合实际培育一批农业强县、工业大县、旅游名县等，加强规模较大的中心镇建设，促进农业转移人口就近城镇化。加快推进城镇老旧小区改造和城市排水防涝、污水收集处理等基础设施建设，优化城市公共充电网络布局。

（七）扎实推进乡村全面振兴。持续巩固脱贫攻坚成果，确保革命老区不发生规模性返贫致贫。深入推进乡村建设行动，持续改善农村人居环境，强化传统村落保护利用。推动乡村旅游提质增效，支持盘活利用乡村各类闲置资源，规范有序发展民宿经济。抓好红色美丽乡村建设。城乡建设用地增减挂钩节余指标省内调剂收益按规定用于革命老区乡村振兴。加强农村基层党组织建设，选优配强村“两委”班子，特别是党组织书记。深入推进党建引领乡村治理。

四、补齐基础设施和公共服务短板

（八）完善现代化基础设施体系。坚持适度超前、不致超前原则，加快推进革命老区基础设施建设，条件成熟的项目优先纳入相关专项规划。畅通革命老区交通骨干通道，支持建设需求迫切、路网功能突出的铁路项目，加快打通干线公路省际瓶颈路段。优化高速公路出入口布局，优先连接重点城镇和红色文化纪念地。大力推进“四好农村路”建设，推动具备条件的乡镇通三级以上公路、建制村通等级

路、较大人口规模自然村（组）通硬化路。有序推进民用机场新建和改扩建，鼓励结合实际为红色旅游目的地增开航线、加密航班。立足实际需求，因地制宜、科学合理布局低空基础设施。有序推进内河高等级航道建设。加快革命老区现代化水网建设，加强大中型灌区现代化建设与改造，分类提升农村供水保障水平，有条件的地方可推进农村供水县域统管和专业化管护。推动涉及革命老区的跨省跨区输电通道建设，支持在符合条件的革命老区合理布局、有序建设抽水蓄能电站。深化革命老区通信基础设施建设，持续提升网络覆盖广度和深度。

（九）加强重点群体就业服务。完善高校毕业生、农民工、退役军人等重点群体就业支持体系，推动公共就业服务下沉基层，强化职业指导、职业介绍等就业服务。加强公共实训基地、高技能人才培训基地建设，分类开展针对性技能培训。依托区域合作、对口支援等机制，畅通农民工外出就业渠道，稳步扩大劳务输出规模，打造一批区域性劳务品牌。积极发展就业吸纳能力强的县域富民产业，按规定扩大以工代赈实施范围，规范公益性岗位管理。

（十）完善基本公共服务和社会保障体系。建立与人口变化相协调的基本公共服务供给机制，引导公共服务资源适度集中。实施基础教育扩优提质行动计划，加强义务教育学校标准化建设和优质普通高中建设，积极引进发达地区优质基础教育资源，继续加大“国培计划”支持力度。深入推进“八一爱民学校”援建工作。支持革命老区国家区域医疗中心落实功能定位，鼓励革命老区医院与国内高水平医院合作共建医联体。加力实施医疗卫生强基工程，推进紧密型县域医共体建设，推动优质医疗资源下沉基层。扩大普惠托育服务供给，发展兜底性、普惠型、多样化养老服务。合理确定优抚对象等人抚恤和生活补助标准，支持革命老区优抚医院、光荣院建设，推动退役军人服务中心（站）建设运行提质增效。

（十一）系统推进生态环境保护。支持革命老区协同推进山水林田湖草沙一体化保护和系统治理，强化水土流失综合治理，加大历史遗留矿山生态修复力度。完善自然灾害监测预警体系和防灾减灾基础设施。积极推进流域保护治理，加强跨界区域环境管控和污染治理，强化生物多样性保护。鼓励革命老区加快探索生态产品价值实现机制，推进资源环境

要素市场化交易，支持探索生态产品经营开发等多元化模式。

五、增强教育科技人才支撑

（十二）提升高等教育和职业教育质量。优化革命老区高等教育布局，在办学能力提升、学科专业调整优化、学位授权点增设等方面按规定予以支持。精准对接产业需求，打造一批高水平应用型本科学校、职业学校、技师学院，推进职普融通、产教融合、科教融汇，大力培养高素质技术技能人才。鼓励“双一流”建设高校、高水平职业学校、技师学院与革命老区院校开展合作共建。

（十三）增强创新驱动发展能力。鼓励一流科研机构分支机构、科研院所和高校科技小院等落户革命老区，科学合理布局建设科技创新平台基地。支持革命老区发挥自身优势与发达地区合作建设研发中心，加强先进适用技术供需对接，推动更多科技成果落地转化。

（十四）加大人才帮扶力度。加大博士服务团选派支持力度，“西部之光”访问学者项目继续为部分革命老区单列名额。支持在革命老区组织专家开展国情考察等活动，建立长期智力支持和合作关系。对革命老区引进院士兼职可参照院士在西部地区、东北地区和艰苦边远地区兼职相关政策执行。加大科技、医疗、教育干部人才“组团式”帮扶力度，积极探索科技特派员等柔性引才模式。强化“三支一扶”、“特岗计划”等支持，持续开展“军医老区行”活动。

六、赓续传承红色血脉

（十五）保护红色资源。完善红色资源保护传承相关法律法规。坚持最小干预原则，整体保护革命旧址及其历史环境，加强已建成革命博物馆、纪念馆、党史馆、烈士纪念馆设施运营维护。加强革命文物保护展示，策划精品陈列展览。保护长征、抗战等红色文化重要标识地，用好挂牌保护机制推进长征国家文化公园建设。

（十六）讲好红色故事。加强革命根据地历史和红色文化研究，强化老区精神内涵研究、宣传、阐释。开展革命历史档案、文物、口述史等资源系统挖掘和创新利用，建设红色文化数字化传播平台。支持红色题材文艺作品创作，鼓励指导革命老区通过各级各类媒体宣传推广红色文化。

（十七）加强红色教育。发挥中国井冈山干部学院、中国延安干部学院等作用，用好革命老区党性教育干部学院等重要阵地，结合当地红色资源开展教育培训。发挥好革命传统教育、

爱国主义教育基地、青少年思想道德教育基地和全民国防教育基地作用，结合实际打造区域性红色研学基地和研学路线。围绕中国工农红军长征胜利、中国人民解放军建军等重大历史事件时间节点举办相关活动。

七、加大支持保障力度

（十八）强化政策支持。按程序将符合条件的革命老区纳入国家级重点生态功能区、能源资源富集区、历史文化资源富集区等特殊功能区。加大对革命老区重大基础设施、重点民生工程、重要产业项目建设的资源要素保障，对符合条件的项目用地、用林实行计划指标重点保障。鼓励革命老区结合实际承担跨行政区划合作、城乡融合发展、生态保护补偿等领域改革任务。引导中央企业在革命老区深度布局发展。充分发挥各级革命老区建设促进会作用。

（十九）加大资金投入力度。中央财政通过革命老区转移支付等现有资金渠道继续予以支持。加大对革命老区革命老区实行差异化补助政策，持续支持革命老区符合条件的项目建设。加强省级政府对革命老区重大基础设施建设的资金统筹。对符合革命老区产业发展方向和中央支持政策的投资项目，中央有关资金通过贷款贴息方式予以支持。民航发展基金按规定对革命老区运输机场建设项目予以支持。交通运输等领域重点项目资金和专项资金按规定对革命老区予以支持。鼓励金融机构创新信贷产品和服务，按照市场化原则加大对革命老区的支持力度。加强政府、国企对革命老区投资项目的全流程监管，提高资金使用效益。

（二十）完善支援合作机制。动态优化发达地区与革命老区重点城市对口合作。鼓励省域内相对发达地区与革命老区开展结对帮扶。完善中央和国家机关及有关单位对口支援赣南等原中央苏区政策。东西部协作和中央单位定点帮扶机制继续支持有关革命老区振兴发展。

八、加强组织实施

各有关地区和部门要在党中央集中统一领导下，结合实际抓好本意见贯彻落实。有关地区党委和政府要加强组织领导，压实工作责任，加大对革命老区振兴发展的支持力度。有关部门要根据职责，在项目布局、资金安排等方面给予革命老区支持。国家发展改革委要加强统筹协调，强化成效评估，加大宣传力度，营造良好氛围。重大事项及时按程序向党中央、国务院请示报告。

（新华社北京3月13日电）

《上接1版》

市委组织部召开部务会议，审议了实施方案，部署启动学习教育工作。会议强调，要深刻认识树立和践行正确政绩观的重大意义，认真落实党中央决策部署和省委、市委工作要求，结合组织工作重点任务和组织部门自身建设，带头示范、压实责任、统筹推进，一体推进学查改，真正把正确政绩观内化于心、外化于行，以高质量组织工作检验学习教育实效。

市委宣传部分召开专题会议，部署启动部门机关树立和践行正确政绩观学习教育。会议指出，要提升政治站位，切实把思想和行动统一到党中央关于学习教育决策部署上来。要把握总体要求，坚持学查改一体，扎实做好学习研讨、查摆问题、整改整治、建章立制、开门教育等工作。要加强组织领导，压紧压实责任，强化宣传引导，精心组织，确保学习教育高标准高质量开展。

市委统战部召开专题会议，安排部署启动部门机关树立和践行正确政绩观学习教育。会议强调，要认真学习贯彻习近平总书记关于树立和践行正确政绩观的重要论述，结合统战实际，抓实学习研讨、查摆问题、整改整治、建章立制、开门教育等，将学习教育与“四个一”学习考评制度结合起来，以统战工作高质量发展的实绩检验学习教育成效。

市委政法委员会召开专题会议，部署启动部门机关树立和践行正确政绩观学习教育。会议强调，要精心组织学习教育，强化宣传引导，营造良好氛围。要坚决抓好问题整改，一体推进学查改，深入查找政绩观方面存在的偏差，聚焦当前政法工作中的难点堵点问题靶向攻坚。要做好结合文章，将学习教育与推进政法工作相结合，引导党员干部全面履职、勇于担当，为实现“十五五”良好开局、加快推进长沙高质量发展和现代化建设提供坚强有力的安全和法治保障。

（参与采写：凌晴 刘俊 田也）

《上接1版》

本次目录涵盖208场境外重点展会，覆盖绿电装备、人工智能、空天产品、农产品食品、工程机械、轻工纺织等湖南优势特色产业。展会遍布全球各大重点市场，既包含德国欧洲智慧能源博览会、荷兰世界氢能峰会等绿电类专业展会，新加坡人工智能及大数据展览会、德国法兰克福数据中心展览会等科技类展会，中东阿布扎比无人机展、德国柏林航空航天展览会等空天类展会，也涵盖迪拜海湾食品展览会等农食类展会，俄罗斯莫斯科国际建筑及工程机械展览会等装备制造类展会。全面契合湖南出海参展需求。

政策明确补贴范围全面覆盖展位费、展品运输费、人员费三大主要参展成本，且仅支持省内企业实地参展，代参展、第三方参展形式不纳入补贴范畴。