

强省会 树品牌 兴消费

2023长沙晚报 3·15 暨中国品牌日特别报道

建行生活，让美好触手可及

“建行生活”APP湖南地区注册用户突破360万个，惠及商户超1.3万家

●长沙晚报全媒体记者 范宏欢
通讯员 刘晓娜 胡婷

金融，从来不是冰冷的数字，它可以具有生活烟火气，让百姓乐享生活实惠；它可以赋能百业成长，提振消费促进经济复苏；它可以赋能乡村振兴，让美好生活触手可及。

2021年底，“建行生活”在湖南全省14地市全面开城落地，以“新金融”之力为潇湘百姓带来生活实惠。作为一款深耕本地、服务城乡的一站式生活服务平台，截至今年2月，“建行生活”APP湖南地区注册用户已突破360万个，惠及商户超1.3万家，覆盖餐饮、商超、百货、电影、演出、洗车、家装等多样化商户品类。

建行生活，做美好生活使者

早上8时，上建行生活领个打车券，原本20元车费结算立减10元，好心情从出门开始；上午10时，工作间隙喝口水，抢个满20元减6元外卖券，提前预点好午餐美味；下午4时，动动手指，上建行生活领张满30元减12元电影券，为下班闺蜜局增添精彩；晚上7时，上建行生活抢一张满60减20的美食商超券，电影散场跟闺蜜一起买买水果零食，平凡生活也要好好爱自己……

这是“建行生活”APP资深用户刘女士平凡的一天。随着“建行生活”APP在湖湘大地不断推广，越来越多人开始在闹铃中添加新内容，每日签到从不间断，相约提醒准时抢券，“建行生活”正在不知不觉间成为民众美好生活的重要参与者。

“妈，帮你下个省钱神器，我都用半年多了，你们平常去超市买菜、出门加油都有优惠，能省不少钱。”回老家过年的龙女士极力向父母推荐“建行生活”APP。

消费是拉动经济增长的“三驾马车”之一。自“建行生活”APP湖南站全城开城以来，湖南建行持续开展“开城钜惠”“幸福重阳”“周四五折”“约惠周五”“积分当钱花”等惠民活动。民众通过“建行生活”APP即可“1分购好物”“5折享美食”“1元吃外卖”“加油享立减”，在享受到实实在在的实惠的同时，也为助力商户经营、提振消费、激活内需市场加了把“火”。截至目前，“建行生活”平台已投放权益超亿元，拉动商户交易额8.5亿元。



建行生活工作人员正在指导市民使用优惠满减。长沙晚报通讯员 刘晓娜 供图

建行生活，守为民服务初心

在助力美好生活的同时，“建行生活”也从未改变过赋能实体经济的大行担当。通过构建“消费+场景+支付+信贷”的四位一体商户生态圈，以天然“普惠”的平台优势为商户提供全面的金融服务。

“8时开始抢券，8时30分我们店就开始接待顾客用券了，政府和建行强强联合，这宣传效果和影响力就是不一样呀！”在长沙第十四届“福满星城”购物消费节启动的第一天，米粉店老板黄先生就享受到了“建行生活”平台给他小店带来的火爆人气。

免费为入驻商户在建行线上线下渠道宣传，是湖南建行推广“建行生活”的坚定保证。作为国有大行，湖南建行主动参与政府稳经济、促消费的相关部署，陆续承接了全

省10余个城市的政府消费券发放工作，2022年拉动餐饮、商超、加油、建材、电器等行业消费交易3795万元，以实际行动践行着社会责任与担当。

“发放消费券和支付优惠是一项技术含量高的工作，需要承接方拥有庞大的用户、商户规模，以及出色的数字金融风控能力，能够确保消费券精准、安全地分发到位，所以我们选择了建行，选择由‘建行生活’平台进行独家承接。”对于为何选择与建设银行携手，益阳市商务局相关负责人说。

“这个平台好，有权益投放，有客流，还不要佣金，还跟政府合作发消费券，那获客威力不容小觑，这个时候不上，更待何时呀！”益阳某品牌连锁商户主动找到湖南建行要求申请入驻“建行生活”平台。

建行生活，为美丽乡村代言

241万元交易额，8.4万笔交易，15场爆款农产品专属活动，一个湖湘特色商品展示专区……去年，湖南建行依托“建行生活”搭建了一座乡村至城镇、产地到消费、农户到用户、助农扶贫的直通桥，为助力乡村振兴再添新力量。

“建行管种又管卖，明年的收入一定更高，我要给采摘园和民宿来个大升级！”在株洲炎陵“建行生活”黄桃节上，十都镇密花村村民黄小英开心得不拢嘴。去年，湖湘特色“炎陵黄桃”迎来大丰收，但原有线下销售渠道受阻，给果农带来损失。

为此，湖南建行迅速响应，紧密配合炎陵县政府，协助本地电子商务公司入驻善融商务，上架“建行生活”，依托“建行生活”平台流量，共同推进炎陵黄桃全国销售。活动上线仅一周，千余张优惠券一扫而空，撬动超2.2万斤黄桃销售，仅黄小英一家就收益5万余元。

黄小英一家的例子只是湖南建行以新金融助力乡村振兴的一个缩影。从韶山阳光玫瑰到麻阳猕猴桃，从宁乡大米到溆浦糍粑……湖南建行心系农户，积极与县政府对接，携手知名电商打造建行生活“寻味家湘”专区，从采摘、推广、销售到运输、售后，全线助力湖湘特色农产品“出村进城”。同时，湖南建行重视乡村旅游资源挖掘，不仅举办了首届旅发大会专属优惠活动，助力张家界旅游发展，还联合旅游平台推出郴州、常德、湘潭、怀化等9个地市的旅游年票，覆盖东江湖、桃花源、滴水洞、崀山等多个景区，依托“建行生活”企业级平台特点，向全省、全国推广湖南特色旅游，推动湖南美丽乡村品牌建设，激发乡村旅游产业整体活力。

念念不忘，必有回响。将“建行生活”APP打造成为美好生活的使者、湖湘文化的窗口、美丽乡村的代言、普惠金融的乐园、地方政府的帮手、产品展示的平台，是湖南建行不变的初心使命。

值得欣喜的是，越来越多百姓选择了建行生活，也有越来越多商家加入建行生活，更有越来越多的城市拥抱了建行生活。我们期待着，未来“建行生活”将带着人们对美好生活的期许，开启更多与老百姓心手相牵的美好之约。

数字人民币，让城市更有“烟火气”

●长沙晚报全媒体记者 范宏欢
通讯员 刘晓娜 胡婷

“美女，用数字人民币钱包付款，可以享受优惠哦！”在扬帆夜市的一家美食摊位上，摆摊近两年的王女士笑着对顾客说道。

这是湖南建行联合政府打造的数字人民币支付场景的一幕。2020年11月，长沙正式获批成为数字人民币试点城市，湖南建行作为试点运营金融机构之一，主动创新、快速行动，围绕民生、普惠等重点领域打造了18万余个应用场景，并携手建行手机银行和“建行生活”平台，不断丰富应用体验，开展各种推广活动，把数字人民币带来的“实惠”渗透居民日常生活，让城市更有“烟火气”。

“建行开展数字人民币活动，让我们超市的生意比以往火，2022年五一期间近10家门店总订单量环比上涨约30%。”谈到对数字人民币活动的感受，报名参加浏阳市“河畔季风”消费节活动的“比一比连锁超市”老板这样表示。

提振经济，消费是重要手段。湖南建行积极对接地方政府，助力消费拉动，承办了浏阳市“河畔季风”、长沙县“数享金秋，乐购星城”消费节活动。依托“建行生活”APP，设置了一系列与广大居民生活

息息相关的消费活动，带动了苏宁、通程等超千家活动参与商户数字人民币交易超1200万元，覆盖参与民众超10万人次。

除了打造贴近百姓日常生活的消费场景，湖南建行还积极助力数字人民币造福实体经济，放大了其提振实体经济的价值潜力。

“我们去年使用数字人民币钱包收款，节省了近20万元手续费支出！”湖南建行多年合作商户“和诚行”相关负责人激动地告诉记者，商家使用数字人民币交易无需收取任何服务费和手续费，个人和对公通用，而且还能实时到账，让门店享受到了实实在在的实惠。

据悉，由于前期受疫情影响，大量的连锁门店等线下商户遭受巨大冲击，湖南建行通过开展“乐建其橙”等数字人民币活动为商户引流，降本增效，让商户再次“活起来”“火起来”。

截至目前，湖南建行支持数字人民币商户门店超13万家，数字人民币钱包近400万个，应用场景涵盖生活缴费、餐饮服务、交通出行、购物消费、政务服务、乡村振兴等多个领域。后续，湖南建行将继续探索激发数字人民币提振消费的积极效用，推动数字人民币在助力地方经济发展方面发挥更大的作用。

上接特3版

浦发银行长沙分行营业部

亮点:总体来看，服务人员态度诚恳友好，有问必答，大厅敞亮干净，设施齐全。营业厅特色文化上墙，业务产品充分展示。

不足:当天在出示身份证、工作证明，并与公司财务通话之后，体验官被服务人员告知仍不能办理工资储蓄卡，原因是其所在工作单位的工资发放账户在浦发银行长沙分行望城支行。

建议:简化流程，方便客户。

测评星级 ★★★★★

平安银行长沙分行营业部

亮点:服务人员态度极好，引导清晰流畅，让人印象深刻。由于先前等待与办理流程中额外花费了一些时间，工作人员向体验官赠送了一份礼品。这个可以点赞。

不足:在办理储蓄卡的流程中，服务人员额外捆绑了证券产品、信用卡等其他业务。当然，在询问了工作人员这些业务的相关情况后，工作人员也做了耐心解答。

建议:事前询问客户意愿，既能取得用户理解，又能提高效率。

测评星级 ★★★★★☆

湖南银行湘江新区分行

亮点:湖南银行是体验官此行体验办卡速度最快的，没有要求捆绑办信用卡、开理财协议和证券账户等，甚至手机银行APP也没让你下载，办完卡就可以走人。

不足:服务人员虽然也能做到有求必应，但是少了一份热情，显得冷淡。在办卡流程的最后，有关一个“辅卡”的事项，服务人员请求了总台多遍，未能顺利完成，亲自去找总台，才完成这一环节。

建议:多点热情，提高效率。

测评星级 ★★★★★

华夏银行长沙分行营业部

亮点:华夏银行办理储蓄卡较为严格，没有合理的理由，譬如开工资卡、家住附近等，工作人员会

拒绝客户新办卡的请求。但同时，其办理储蓄卡速度快，服务人员热情，流程简单快速。

不足:大厅文化特色不鲜明，没有特别出彩的地方。

建议:文化上墙，体现特色。

测评星级 ★★★★★

光大银行华泰支行

亮点:整体环境整洁，进门即有工作人员询问办理业务类型。体验过程中，有一位客户表现较激动，服务人员态度非常温和冷静，通过劝导解决了问题。

不足:服务人员面对提问时的回答带有应该、可能之类的词汇，感觉对一些业务还不太熟悉。办卡的时候服务人员提出需要提供辅助材料，由于本人只带了身份证，服务人员提出通过办理信用卡的方式帮助办卡，存在捆绑的行为。

建议:提升业务水平。

测评星级 ★★★★★☆

民生银行长沙芙蓉支行

亮点:环境还算整洁。办理银行卡时没有要求其他的辅助材料，全程都是窗口的服务人员用平板帮客户操作，对于客户来说只需要签字确认，比较轻松。

不足:营业厅光线略显昏暗，停车不太方便。当天接近中午，整个营业厅只有一位服务人员在大厅接待客户。

建议:服务更主动。

测评星级 ★★★★★

长沙农村商业银行火炬支行

亮点:营业厅宽敞简洁，门口悬挂有营业时间的标牌，且有高峰提示，有助于客户避开高峰时段，快速办理业务，较人性化。门口有专用停车位，沿路边均是易停车临时停车位，停车较方便。当天体验的是新开借记卡业务，办理业务的柜员对办卡用途、开卡人身份信息了解细致，办卡风险、流程提示到位。

建议:优化设置公益项目。

测评星级 ★★★★★

恒丰银行长沙芙蓉支行

亮点:营业厅宽敞明亮，布局合理，一尘不染。设有便民服务区，包括手机加油站、储物柜，并清晰标注了计算器、雨衣、手提袋的放置区域，显著位置摆有医药箱。另设有电子银行体验区，备有一台华为手机和一台台式电脑供客户使用。

不足:首次体验的是开卡业务，大堂经理仔细询问了用途后，不建议开卡，态度不够热情。第二次是周末去体验，窗口没有工作人员，在有客户来办理业务时，保安呼叫几分钟，柜员才回到窗口。

建议:提高服务水平。

测评星级 ★★★★★

兴业银行长沙芙蓉路支行

亮点:设有四个专用停车位，保安能及时引导停车。客户经理得知体验官要办理开卡业务，先登录了银行联网系统，查询发现体验官半月内曾在其他银行新开账户后，耐心细致地进行了解释说明，建议按该行规定，在上一次新卡开卡满一个月后再来开户，服务态度非常好。

不足:体验是在中午吃饭时间，窗口均无人在岗；营业厅略显局促。

建议:工作时间随时保持有人在岗；优化营业厅环境。

测评星级 ★★★★★☆

长沙银行华信支行

亮点:营业厅宽敞明亮，停车位较充裕，当天咨询了儿童开卡等业务，大堂经理都能够清晰熟练回答。

不足:营业厅地面卫生欠佳。营业厅没有设置填单台，原因解释为，现在绝大部分业务都可以线上操作，不需要填写纸质单。但这一安排对于不能熟练操作电脑和手机的老年客户来说，不太友好。

建议:增加适老化服务。

测评星级 ★★★★★

中信银行晚报大厦支行

亮点:当天去办理储蓄卡开卡业务恰逢网点举办“大家来攒钱”活动，客户较多。营业厅内的各个小黑板上对银行主推的基金、保险、积存金等理财产品作了很吸引眼球的标注和介绍，客

户理财选择余地较多。很值得点赞的是把每天的金价也画图标在了小黑板上，给人眼前一亮的感觉。

建议:服务更细致一点。

测评星级 ★★★★★☆

广发银行八一路支行营业部

亮点:大厅整洁干净，布置温馨，硬件设施先进。办卡要求非常严格，除非办理该银行的理财产品，否则办卡前3个月一律限制线上交易，只能在柜台交易，原因是防止客户被“电诈”。服务人员在办卡后会主动添加企业微信，在节日的时候也发一些问候短信。

不足:中午时分前去办卡，营业厅的服务人员只有一位，询问原因是因为中午是换班时段。

建议:加强值班力量。

测评星级 ★★★★★☆

北京银行长沙分行营业部

亮点:大堂整洁，老花镜、急救箱等应急用品一应俱全。值得肯定的是，客户经理反复询问体验办卡意图，并详细叮嘱不要随意给陌生人汇款，介绍之前的“电诈”案例，提升持卡人的“防电诈”意识。

不足:服务过程中，接待体验官的大堂经理可能是遇到了熟人或是大客户，就去接待其他人去了，换了另外的客户经理才开始服务。

建议:服务更精细

测评星级 ★★★★★☆

三湘银行总行营业部

亮点:现场有保安专门引导停车，车辆摆放整齐，值得点赞。进入大厅后，第一眼看到的是智能导览台，硬件水平不错。但上面放置的各种宣传册有些杂乱。值得肯定的是当天有位老年人去开卡，全程有工作人员陪同，开卡速度较快。

不足:开车进入银行的入口不明显，容易错过车辆入口，体验当天也是转了两圈才找到车辆入口。

建议:优化服务环境。

测评星级 ★★★★★☆

南粤银行长沙芙蓉路支行

亮点:体验官在办理开卡业务过程中，全程有工作人员陪同并指导填写。

不足:网点灯光太暗，显得缺少生气。因与其他单位共用停车场，很少有停车位，车辆容易被抄牌和发生剐蹭。营业厅内没有严格的“一米线”或排队、等候区域，显示屏为黑屏(标明设备正在维护中)。

当天营业厅6个窗口有5个窗口暂停服务，唯一的工作窗口工作人员还不在线。一位年纪稍大的客户正在窗口等待，也不知道找谁办理业务。

建议:加强服务、优化环境。

测评星级 ★★★★★

渤海银行长沙分行营业部

亮点:体验办卡最令人满意，不仅整个流程快速便捷，服务人员的态度也很好，不会邀请客户办信用卡、开理财协议和证券账户等，甚至手机银行APP也不会让你下载，办完卡就可以直接离开。服务人员查到体验官近期多次办卡时，很耐心提醒一定要谨防洗钱风险，不要向他人出借银行卡。

建议:营业厅企业文化更鲜明。

测评星级 ★★★★★

浙商银行长沙分行营业部

亮点:自助取款区域，除了设有存取款隔间，其开卡非常严格。在开卡过程中，对于是否开通小额免密支付，工作人员主动提醒建议不要开通，这点对于客户的账户安全很有必要，对老年人来说尤其重要。

不足:营业厅外圈放置有垃圾，周边环境不好。该网点因在商场旁边，没有属于网点自有地面停车场。工作人员在体验官填写资料时得知体验官并非住在附近，也并非开立工资卡，对于为何在该行开户显得特别谨慎，没有主动引导填写，后来换了工作人员才顺利开了卡，整个开卡过程非常繁琐。营业厅内设置了专门针对环卫工人的取水区域，但体验当天该区域的茶壶是空的。

建议:优化环境，提升服务水平，注重服务细节。

测评星级 ★★★★★