

金融活水润民生 消保护航暖民心

——工商银行四平分行平东支行开展金融消费者权益保护教育活动侧记

本报记者 高鸿 通讯员 赵伟

金融风采

“大爷，这张折页上的防诈骗口诀您收好了，记住‘三不——不轻信陌生来电、不透露银行卡密码、不向陌生账户转账，咱养老钱就多一道保险！”平东支行营业大厅客服经理正拿着宣传册向等候办理业务的老人叮嘱，温情的一幕，正是该行践行“金融为民”初心的生动缩影。近日，中国工商银行四平分行平东支行为深入推进“大消保”格局建设，围绕“提升公众认识 筑牢金融安全防线”目标，深化消费者权益保护与业务融合，创新宣传模式和载体，把金融知识变成街坊邻里听得懂的家常话，把风险防范化作触手可及的安全网。通过网点阵地常态化宣传、走出去精准服务、全流程责任闭环，让消保理念像毛细血管一样渗透到业务每个环节，为区域百姓撑起一片金融安全天。



宣传筑基：让消保知识“抬头可见、随手可及”

作为金融服务的“前沿阵地”，平东支行认真落实吉林分行2025年消保工作部署，组织学习《工银吉办发[2025]36号》关于印发《吉林分行2025年消费者权益保护工作方案》和《吉林分行2025年消费者权益保护培训工作方案》的通知，充分发挥营业网点“前沿阵地”作用，精心打造日常化消保宣传专区。

在客户等候区、填单台、柜台等醒目位置，长期摆放通俗易懂的宣传折页、手册，内容涵盖防范电信网络诈骗、识别非法集资陷阱、保护个人信息安全、存款保险制度、珍惜个人征信、理性借贷等与群众切身利益密切相关的金融知识。宣传海报、电子显示屏滚动播放风险提示标语，营造出浓厚的“学金融、懂权益、防风险”日常氛围。

在客户等候区，《防诈骗手册》被翻得卷了边，填单台旁的书架上，许多宣传小册子被客户顺手取阅。柜台上方的电子屏“征信记录是第二张身份证，千万别透支信用”“高收益承诺多是陷阱，理财先看风险”等标语循环播放，来办业务人员抬头可见。

客户经理说：“有位阿姨看了屏幕上的存款保险宣传，特意来问‘我的养老钱存在这儿安全不’，我们趁机给她讲了存款保险的保障范围，她听后心里特踏实。”

服务拓维：从柜台里的叮嘱到社区里的课堂

该支行将消保宣教视为网点日常服务不可或缺的一环。柜员、客服经理在办理业务、引导客户的间隙，主动向客户递送宣传资料，并针对不同客群特点进行“点对点”讲解。

关注老年客户、新市民等重点群体，用“唠家常”式的语言，耐心讲解常见的诈骗手法（如“保健品骗局”“冒充公检法”“高收益理财陷阱”等），传授“不轻信、不透露、不转账”的防骗口诀，提醒群众守护好个人信息和“养老钱”，普及依法维权渠道，引导客户遇到金融纠纷时理性维权。

组建金融知识宣传志愿服务队，进市场、进商户、进社区、进学校、进医院、进企业、高考之际等场所开展同步教育宣传，用真实案例告诉市民“天上不会掉馅饼，借贷要走正规渠道”。这种“点对点”的提醒，精准又暖心。“小张啊，上次你说的‘冒充

公检法’诈骗，我老伴昨天就遇到了！幸亏他记住‘不转账’，才没上当！”家住平东社区的刘大爷握着志愿者小张的手连声道谢。

充分利用官方微信、微博、网站、短视频平台等全方位、多角度普及金融知识，联动主流媒体，接地气的风格，真正让消保金融知识“飞入寻常百姓家”，融入消费者日常生活，为构建安全、和谐、有序的金融消费环境贡献力量。

责任铸魂：从全员赋能到客户投诉“秒响应”

该支行深知宣教与服务相辅相成，把消保责任扛在肩上，构建起“培训+处理+改进”的全链条机制，推动保障客户权益落实到行动上。

持续加强员工消保理念与业务技能培训，提升全员服务意识与专业素养。组织学习最新的诈骗手法，分析典型投诉案例，让大家知道“客户最担心什么，我们就该注意什么”，确保在日常服务中准确揭示产品风险、充分保障客户知情权与自主选择权。

为了让客户诉求“有回响”，严格落实消保一把手负责制，推出《行长接访承诺》，由行长亲自坐班接访，

当场协调优化流程，确保做到第一时间响应和处置客户的咨询和投诉问题，对客户投诉、客户维权、信访事件早预判、早分析、早处置，做好源头化解工作。这种“当场听、立刻办”的效率，让客户感受到了诚意。

打通投诉“快速通道”，将消保投诉工作嵌入到业务服务全过程，提高投诉事件处理能力，特别是持续优化客户投诉处理流程，畅通柜台、电话、微信等多渠道投诉入口，严格落实“首问负责制”，谁接到投诉谁跟进到底，确保客户诉求得到及时、公正、有效的回应与解决，并将投诉案例作为改进服务、优化流程的重要参考。这种“从投诉中来，到改进中去”的闭环，让服务越来越贴心。

平东支行持续把消费者权益保护理念融入各项工作中，从网点里的潜移默化，到社区里的欢声笑语，再到服务中的精益求精，用实际行动诠释着“金融为民”的真谛。正如行长所言：“消保工作就像给金融消费环境‘种疫苗’，我们多做一分，客户的安全感就多一分。”今后，将继续创新方式，持续打造特色金融教育品牌，让消保知识更普及，让金融服务更暖心，真正成为百姓身边的“金融守护者”。



近日，四平万达广场内的手工体验区热闹非凡，吸引众多亲子家庭参与。在这里，家长与孩子专注进行陶艺、彩绘等手工制作，现场摆满半成品与颜料，氛围温馨。手工体验活动既锻炼孩子动手能力，又增进亲子关系，成为商场里的“欢乐小天地”，深受市民青睐。

本报记者 杨佳 摄

梨树县税务局：“开业第一课”助力新办纳税人轻装上阵

本报讯(记者 张宛双 通讯员 刘世楠)晨曦微露，梨树县小城镇海君饭店经营者李海军驾车赶往菜市场购买一天经营所需的食材，开启了一天的忙碌。李海军的饭店在今年六月初刚刚成立，与很多刚刚开业的经营者一样，饭店的食材采购、日常经营、账目管理等工作都由李海军一人负责。

“以前没有做过生意，没有到税务部门办过业务。饭店开业后，虽然还没到申报期，但一想到这儿心里总觉得没底，怕忙活忘了影响饭店经营。”李海军说，“没想到我心里的担忧税务部门早就想到了，税务干部在我们成立的第二天就送来‘开业第一课’辅导，为我们演示了如何通过电子税务局进行线上申报、开具电子发票，还为我们讲解免征增值税的条件，提醒我们即使有免税项目也要按时申报。耐心细致的辅导化解了我的焦虑，让我对未来发展充满信心。”

据了解，随着营商环境持续向

好，市场活力持续释放，梨树县新办经营主体数量快速增长。在看到经营主体蓬勃发展的同时，梨树县税务局在企调研了解到，新办户经营者普遍对纳税申报流程和税费政策不熟悉，为此，梨树县税务局推出“开业第一课”专项服务，助力新办纳税人走稳合规经营第一步。工作中，该局组建服务团队，就新办纳税人关注较多的纳税申报、发票开具以及税费优惠政策享受等问题，上门“面对面”为纳税人演示日常业务电子税务局线上办理流程，帮助纳税人理清优惠政策、熟练掌握操作方法的的同时，为其梳理虚开发票、成本核算不实等经营风险点，引导其树立依法纳税、诚信经营意识。

梨树县税务局相关负责人表示，将持续完善“开业第一课”服务，聚焦新办纳税人需求，制作开办全流程操作手册，通过多途径宣传辅导，让新办纳税人能够按图索骥完成涉税业务办理，做到业务办理心中有底、经营发展心中有底。

守护群众饮食安全防线 打击肉类产品违法犯罪

市场监管局开展夏季肉制品食品安全专项检查

本报讯(记者 刘莉)为切实保障群众饮食安全，维护夏季肉类产品经营安全，近日，市市场监督管理局开展夏季肉制品食品安全专项检查。

执法人员重点对农贸市场、夜市大排档、卤肉店等开展检查，通过“查、看、问、检”等方式，对肉制品经营主体及经营的肉制品进行全面细致检查，严格查验经营主体资质，仔细核查各经营户的营业执照、食品经营许可证、从业人员健康证等相关证件是否齐全且在有效期内。重点检查肉制品来源，要求经营者提供每批次肉品的动物检疫合格证明、进货凭证等，确保肉品来源合法合规，可追溯。对肉品质量进行严格把关，查看肉制品是否存在变质、异味、色泽异常等情况，严查非法添加等违法行为。共检查肉类经营单位32家次，抽检肉制品10余批次。发现问题8个。

该局将持续开展夏季肉制品专项整治行动，严厉打击肉类产品违法犯罪，切实守护群众夏季饮食安全防线。

促暑期档消费升级

经济论坛

随着暑期到来，商务部、文旅部等多部门联动各地多措并举扩大优质商品和服务供给，推出丰富多彩的文旅消费活动。上海、广西、福建等地开展“购在中国”系列活动；铁路部门开行亲子游、研学游、康养游等特色旅游列车；2025年全国暑期文化和旅游消费季举办约3.9万场文旅消费活动……“暑期档”消费活力满满。

“暑期档”消费有其鲜明的季节特点。暑期作为学生群体时间最长的假期，与一些家长的高温假、暑假假重叠，特别适合一家人长途旅游、亲子游、家庭游、研学游热度居高不下。另外，受暑期高温天气影响，以清凉休闲为特征的消暑避暑、滨海度假、夜间消费等消费模式受到青睐。特别是近年来信息技术加持，线上线下消费深度融合，“暑期档”市场供给日益丰富，消费者有了更多新鲜选择。

“暑期档”消费迎来升级契机，强化品牌活动聚人气无疑至关重要。面对大好河山，很多家庭都在考虑“暑期去哪里看看”。

随着社交媒体的繁荣，很多人习惯于从手机上直观获取景区信息。对于商品和服务提供者来说，在互联网时代，没有流量加持，很难引来可观客流。要想在众多商家的竞争中成功吸引目标客户，就需要持续强化品牌意识，结合暑期消费特点和地方特色，举办音乐节、啤酒节、民俗文化节等暑期旅游活动，通过社交媒体平台推出精美短视频、一图速览产品推介旅游特色，邀请旅游博主等打卡宣传，提升了知名度与吸引力，在激烈的文旅竞争中占得了先机。

升级“暑期档”消费，便利的交通为出行“插上翅膀”。交通不只是出行工具，也是一个消费生态。暑期出游，在家与远方之间，无论是搭乘飞机，还是乘坐铁路，抑或自驾走走停停，都在体验交通体系的多元服务。民航、铁路、公路等交通线路在主动提升自身硬件设施、线路规划、餐饮保障等服务的同时，也可与沿线美景美食、人文风俗连接起来，不仅带动沿线酒店、餐饮、购物等行业消费，更能有效促进旅游资源开发与整合。从优化航班列车运行时刻、增加热门线路航班车

(新华网)



开展文体事业和文化产业提升行动