

金融为民护权益 温暖消保启新程

——工商银行四平分行中央东路支行消保宣教活动侧记

本报通讯员 高鸿 冯晶晶

金融风采

“李女士，这张理财宣传单您拿着，上面写的‘高收益高风险，签字前多看条款’可得记牢，咱辛辛苦苦钱不能随便投！”在工商银行四平中央东路支行营业大厅，大堂客户经理正将印有风险提示的宣传页递给一位咨询理财的客户。这充满温度的场景，正是中央东路支行践行“消保为民”理念的日常片段。近日，中央东路支行以“提升消保质效、守护金融安全”为目标，通过场景化宣教、智能化服务、常态化机制，将消费者权益保护融入金融服务的每一个环节，让专业守护触手可及，让暖心服务直抵民心。



场景化宣教:让消保知识“看得见、学得会、用得上”

为落实吉林分行关于消费者权益保护与宣传培训方案的通知要求，中央东路支行积极践行，将消保宣教融入网点日常。走进该行，消保宣传的氛围如同春风化雨般渗透在每个角落。营业大厅的“金融消保角”被打理得井井有条:《个人信息保护手册》《防范非法集资指南》等宣传资料按“老年版”“青年版”“商户版”分类摆放，老年版字体

加粗放大，青年版则配上漫画图解;柜台旁的“消保小贴士”展板上，贴着“验证码别给人，陌生链接别点”“征信修复是骗局，按时还款记心里”等亲切短句;电子屏上循环播放着“冒充客服退款”“虚假投资引流”等常见骗局，短片演绎生动易懂，不少客户等候时都会驻足观看。“光在网点宣传还不够，得走到群

众身边去。”中央东路支行行长在工作会上强调。为此，中央东路支行特组建了“宣传突击小分队”。当客户办理业务等候时，大堂经理会主动递上宣传资料;客户经理接待客户时，针对小微企业主、年轻白领等重点群体，会一对一地用“拉家常”的方式拆解“虚假贷款中介”“注销校园贷”“虚拟货币骗局”等新型套路，结合真实案例提醒“陌生链接别乱点，借贷认准正规行”。针对社区老人，开展“防养老诈骗茶话会”，用工作中遇到的身边案例，揭露“以房养老”“高价保

健品捆绑理财”等骗局;针对沿街商户，推出“商户消保微课堂”，讲解“POS机安全使用”“收款码防替换”等实用技巧，还附赠中央东路支行的“安全提示贴”。

从“固定网点”到“流动课堂”，从“文字宣传”到“互动体验”，中央东路支行让消保知识摆脱了生硬的“说明书”形象。在最近一次社区宣讲中，居民王大伯感慨道:“以前总觉得诈骗离自己远，听你们讲了才知道，那些‘免费领鸡蛋’的活动背后可能藏着陷阱，以后可得多留心!”

精细化服务:让客户诉求“接得住、办得快、暖人心”

“上次听你们讲了征信知识，今天特意来问‘信用卡还款影响多大?’”一位年轻客户的疑问，被客户经理细致解答。中央东路支行深知，优质的消保服务既要“讲得清”，更要“办得好”。为此，中央东路支行特打通消保服务“快速通道”，以柜台、支行热线、手机银行等为多渠道入口。针对行动不便的客户，推出“上门消保服务”，从核实账户信息到讲解防骗知识，工作人员全程陪同，确保客户诉求“秒响应”“快解决”。

“当场听、立刻办”的效率让客户倍感暖心。在附近写字楼工作的王先生就深有体会:“前几天收到‘注销网贷账户’的短信，幸亏想起小刘经理说的‘官方渠道核实’，打电话问了银行才没被骗!”中央东路支行还推出“负责人接待日”，由支行负责人亲自坐班倾听诉求，定期梳理高频问题，复盘分析，从优化APP界面到简化业务流程，让客户意见转化为服务改进的动力，让“问题解决”变成“服务升级”。

长效化机制:让消保责任“人人扛、事事抓、时时在”

“消保不是额外任务，而是每个岗位的必修课。”这是中央东路支行晨会必提的理念。支行每月开展“消保知识测试”“应急演练”，让员工熟练掌握风险提示、纠纷处理等技能;建立“一把手牵头、多部门联动”的工作机制，在业务办理时，若系统自动弹出“风险提示”，柜员必须向客户口头确认后才能继续操作;定期开展“消保体检”，对存量客户进行风险排查，发现老年人账户有大额转账时，会主动电话核实是否为本人操作。从产品设计

到业务办理，每个环节都嵌入消保审核，确保客户的知情权、选择权得到充分保障。“消保工作就像给金融服务‘体检’，既要治已病，更要防未病。”中央东路支行行长在总结工作时说，“我们多一分细心，客户就多一分安心;我们多一分责任，金融环境就多一分安全。”未来，中央东路支行将继续深化消保服务，让金融安全防线越筑越牢，让“金融为民”的承诺变成更实在的行动。

全面排查风险隐患 为学生筑牢安全防线

市市场监管局开展“小饭桌”专项整治

本报讯(记者 刘莉)为进一步提升校外托餐服务机构(“小饭桌”)食品安全保障水平，切实保障学生校外就餐安全与健康，近日，市市场监督管理局开展“小饭桌”规范化管理工作，发

布工作提醒。对校园周边向学生提供餐饮服务的托管机构、“小饭桌”等进行摸排，建立检查台账，根据“小饭桌”经营特点，重点围绕食品原料采购贮存、加工操

作流程、餐具清洗消毒、从业人员健康管理及留样制度落实等环节进行“清单式”排查，累计检查小饭桌168家次，发现并整改问题19个，责令无证小饭桌停业39家，指导办理食品经营

许可证15家。同时加强部门联动，与教育、公安部门针对校园门前送盒饭行为开展联合行动，对12个送餐摊贩进行清理。

经济论坛

一盒菜八件点心，打开就只有外观能看见的八块，其他地方都空着;一箱知名品牌纯牛奶，打开却发现箱子底部用纸板隔出一层空间;一袋看着分量不少的花生，竟有许多是画在透明外包装上的“演员”;某品牌饼干，以前竖着放在横着放，看着多吃着少……近日，零食“包装刺客”引发网民吐槽。

“包装刺客”刺伤的是自己

这些误导性的包装设计，好像“华丽陷阱”，让消费者商品的实际内容和价值产生误解，为“空气”买单。不少被“刺过”的消费者称，没想到零食也有“公摊面积”“一斤零里，有半斤都是厂商的心眼子”“我走过最长的路就是商家的套路”……

“包装刺客”何以层出不穷?一方面，在“内卷”的形势下，降低价格成了行业不得不加入的“亏钱游戏”，一些商家采用膨胀的包装、“视觉欺骗”的设计，可以让实际内容物减少，从而降低一部分成本。另一

方面，醒目、独特、夸张的包装更容易吸引消费者眼球，以期在市场竞争中也更有优势。

包装是品牌与消费者沟通的桥梁。好的包装不仅能博人眼球，还可以丰富产品内涵，提升消费体验。“包装刺客”或许能获取短期利益，但长远来看，最终背刺的还是品牌的信誉。商家在包装上玩的“小聪明”，消费者不难识破，不仅会让商家失去“回头客”，更可能将潜在的消费者拒之门外，最终将生意做成“一锤子买卖”。以消耗和牺牲消

费者信任为代价的降低成本，无异于饮鸩止渴。

刹住“包装刺客”的歪风，需要全社会的共同行动。商家需要将精力放在提升产品质量上，“卷”质量而不是“卷”包装，自觉遵守市场规则，维护品牌信誉。消费者最朴素的要求就是货真价实，商家背弃诚信经营原则的“小聪明”到头来只会背刺自己。监管部门需要进一步完善相关规则，不给“包装刺客”行刺的空间，让消费者放心、安心。(新华社)

经济资讯

两年一次! 医保“打包付费”将实行动态调整

根据国家医保局近日印发的新规，我国将为医保按病种付费建立病种分组方案动态调整机制，原则上每两年调整一次。

医保按病种付费是指通过对疾病诊疗进行分组或折算分值，实行医保对医疗机构的“打包付费”。随着医疗技术的飞速发展，按病种付费也需要动态调整以适应临床变化。为此，近日印发的《医疗保障按病种付费管理暂行办法》提出，根据客观数据、意见建议、临床特征规律、政策调整变化等因素进行定期调整。

“两年调整一次的周期，既兼顾了分组方案一定时间内保持稳定，也提高了分组更新与临床技术发展之间的匹配关系。”国家医保局有关负责人说。

按病种付费包括按病组(DRG)付费和按病种分值(DIP)付费两种形式。DRG分组方案调整，在保持主要诊断大类相对稳定的基础上，重点调整核心分组和细分组;DIP病种库调

整，重点包括核心病种和综合病种。

值得关注的是，新规对“特例单议”机制独立成章，明确申报特例单议的病种包括但不限于因住院时间长、资源消耗多、合理使用新药新技术、复杂危重症或多学科联合诊疗等，不适合应用病种支付标准的病种。同时，还要求医保部门畅通特例单议受理渠道，完善工作制度，优化工作流程，简化上报材料，提升评审效率。

“这释放了医保支持医疗机构合理使用新药新技术、收治疑难危重症患者的坚定决心。”国家医保局有关负责人说。

此外，为充分发挥病种结余留用资金的激励作用，新规明确医疗机构通过规范服务行为、主动控制成本获得的病种结余资金，可作为业务性收入。

据悉，2019年，国家医保局启动按病种付费改革试点，目前已基本覆盖全部统筹地区。(新华社)

铁路学生票新优惠: 全年可用、动车票价“折上折”

记者8月15日从中国国家铁路集团有限公司获悉，铁路部门将优化学生旅客购票出行措施，推出学生优惠票全年可用、动车票价“折上折”，让学生购票出行更加灵活方便、得到更多实惠。相关优惠车票预计将于9月6日开始发售。

据介绍，学生旅客每学年(10月1日至次年9月30日)4次单程优惠票可随买随用，不再限于寒暑假。学生优惠票办理退票后将退还优惠次数。

优惠区间可根据家庭居住地至学校所在地调整设置。学生优惠票原适用范围为“家庭居住地至院校所在地”，优化调整后，院校所在地须与学籍网信息一致，家庭居住地可根据实际变动情况设置，修改次数不限，学生旅客可灵活安排行程。

动车组列车学生优惠票适用范围扩大。动车组列车学生优惠票适用的席位范围由“仅限二等座”调整为“包括二等座、一等座和动车组卧铺各席位”，学生旅客将有更多的席位选择。普速旅客列车学生优惠票适用

范围不变，仍为硬座、硬卧。

动车组列车学生优惠票按执行票价打折优惠。动车组列车学生优惠票计价规则由“公布票价的7.5折”调整为“执行票价的7.5折”，相当于“折上折”，最低折扣为公布票价4折，如某趟车次二等座的执行票价为公布票价的8折，学生优惠票将再打7.5折，相当于公布票价的6折，学生旅客将享受到更多优惠。普速旅客列车票价实行政府定价，学生优惠票价按现行政策规定执行，保持不变，硬座按票价的5折计算，硬卧加收硬卧与硬座的全价差额。

此外，查验规则进一步优化。在校大学生已通过优惠资质核验的，出行时铁路部门将不再查验学生证;未通过优惠资质核验的，仍需携带学生证乘车，铁路部门将依规查验学生证。入学新生可凭录取通知书线上、线下购买学生优惠票出行。

目前，铁路12306科创中心正在组织系统优化测试，相关优惠车票预计将于9月6日开始发售。(新华社)

7月我国货物贸易资金净流入环比增长33%

国家外汇管理局8月15日发布数据显示，7月，我国跨境资金流动总体稳定，企业、个人等非银行部门跨境收入和支出规模处于历史高位，收支基本平衡。其中，货物贸易资金净流入环比增长33%，保持高位运行。

数据还显示，服务贸易、投资收益资金净流出环比分别增长34%和7%，主要是居民暑期出境旅行、企业

分红派息处于季节性高位。

国家外汇局副局长、新闻发言人李斌表示，7月，我国外汇市场保持平稳运行。从数据看，7月，银行结汇和售汇规模环比分别增长12%和16%，结售汇延续顺差态势，规模为228亿美元。企业、个人等主体结汇率环比小幅上升，售汇率基本持平。市场预期和交易平稳有序。(新华社)

创建文明城市 让生活更美好

开展农村精神文明提升行动

孝敬长辈 和谐邻里

尊老爱幼 崇德向善 邻里和睦 多关照

文明有礼 诚信友善 敬业奉献 志愿服务