

证券代码:601800 证券简称:中国交建 公告编号:2026-049

中国交通建设股份有限公司关于变更 避免与中交设计咨询集团股份有限公司 同业竞争承诺的公告

中国交通建设股份有限公司(简称本公司或公司)董事会及全体董事保证本公告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或者重大遗漏,并对其内容的真实性、准确性和完整性承担法律责任。

序号	承诺事项	承诺主体	承诺内容
1.	三家公司设计	指	中交公路规划设计院有限公司,中交第一公路勘察设计研究院有限公司和中交第二公路勘察设计研究院有限公司
2.	平安交通	指	中交设计咨询集团股份有限公司,曾用名甘肃路桥山水起点集团股份有限公司
3.	本次重组	指	公司以所持三家设计院100%股权与中国建材集团下属上市公司祁连山进行资产重组,实施重大资产重组事项
4.	《同业竞争承诺函》	指	公司于2023年12月出具关于避免与甘肃路桥山水起点集团股份有限公司同业竞争的承诺函
5.	《补充承诺函》	指	公司于2023年7月出具的关于避免与甘肃路桥山水起点集团股份有限公司同业竞争的补充承诺函
6.	原承诺	指	《避免同业竞争的承诺函》及《补充承诺函》
7.	水运院	指	中交水运规划设计院有限公司,中交第一水运工程勘察设计有限公司,中交第二水运工程勘察设计有限公司,中交第三水运工程勘察设计有限公司和中交第四水运工程勘察设计有限公司
8.	中航集团	指	中国航空工业集团有限公司
9.	《公司章程》	指	《中国交通建设股份有限公司章程》及《上市公司治理准则》

2023年,公司拟将三家设计院100%股权与中国建材集团下属上市公司祁连山进行资产重组,完成分拆三家设计院实现重组上市。本次重组完成后,公司成为上市公司中交设计的控股股东。为避免本公司及其下属企业与中交设计新增同业竞争,本次重组过程中公司分别于2022年12月出具了《同业竞争承诺函》和2023年7月出具了《补充承诺函》。现公司根据中国证监会《4号指引》的相关规定和要求,结合解决同业竞争承诺的实际进展,现就前述承诺进行变更,具体情况如下:

一、原承诺内容
2022年12月,公司就本次重组出具了《避免同业竞争承诺函》,承诺主要内容如下:
“1.对于本次重组完成后本公司及本公司下属企业与祁连山的同业竞争,本公司将按照相关证券监管部门的要求,在适用的法律法规及相关监管规则允许的前提下,于水运承诺函出具之日起三年内,本着有利于祁连山发展和维护股东利益尤其是中小股东利益的准则,综合运用委托管理、资产重组、股权转让、资产出售、业务合并、业务调整或其他合法方式,稳妥推进符合注入祁连山条件的相关资产

及业务的整合以解决同业竞争问题。
2.在祁连山与本公司及本公司下属企业同业竞争消除前,本公司将严格遵守相关法律、法规和规范性文件以及祁连山公司章程等内部管理制度规定,通过股权关系依法行使股东权利,妥善处理好涉及祁连山利益的事项,不利用控股股东地位谋取不当利益或进行利益输送,不得从事任何损害祁连山及其中小股东合法权益的行为。”

2023年7月,公司就本次重组出具了《补充承诺函》,承诺主要内容如下:
“1.《同业竞争承诺函》第1条及本补充承诺约定的相关资产及业务“注入祁连山条件”注入上市公司条件”明确如下:

(1)相关资产及业务注入上市公司不会摊薄上市公司的每股收益,有利于提高上市公司资产质量、改善上市公司财务状况和增强持续盈利能力;
(2)相关资产及业务的注入符合法律、行政法规的规定以及主管部门关于上市公司同业竞争、关联交易等事项的监管要求,符合上市公司《公司章程》的规定;
(3)不存在重大权属瑕疵、重大违法行为,重大偿债风险,不存在影响持续经营的担保、诉讼以及仲裁等重大或有事项。

2.本公司下属公司水运院和中咨集团亦从事公路、市政设计业务及相关领域的监理业务。本公司将通过委托经营、业务重组、股权转让或其他合法方式对水运院和中咨集团的竞争业务予以调整,在水运院和中咨集团满足注入上市公司条件后,立即配合上市公司启动收购程序,解决水运院、中咨集团在公路、市政设计业务及相关领域的监理业务与上市公司的同业竞争。

3.本公司下属公司中交第一水运工程局有限公司,中交第二水运工程局有限公司,中交第三水运工程局有限公司,中交第四水运工程局有限公司,中交天津船舶道局有限公司,中交上海船舶道局有限公司,中交广州船舶道局有限公司,中交一公局集团有限公司,中交第二公路工程局有限公司,中交路桥建设有限公司,中交第三公路工程局有限公司,中交基础设施集团有限公司,中交基础设施集团有限公司等公司(以下合称“工程企业”)从事少量公路、市政设计业务及相关领域的监理业务。本公司将督促工程企业通过业务调整、股权转让及其他合法方式,在同类业务承诺期限尽快完成对外开展公路、市政设计业务及相关领域监理业务的去化,解决工程企业在公路、市政设计业务及相关领域的监理业务与上市公司的同业竞争。

4.除本承诺函第2条和第3条所述主体之外,本公司将督促本公司下属其他单位不再新增开展公路、市政设计业务及相关领域的监理业务,避免与上市公司产生同业竞争。

5.在工程总承包业务方面,本公司将督促水运院和中咨集团尽快完成工程总承包业务的去化,并督促本次重组的标的公司调整业务模式,不再独立开展工程总承包业务。
6.在检测业务方面,本公司将督促本次重组的标的公司、中咨集团和水运院未来从事运营检测业务,督促下属其他单位未来不再从事运营检测业务。

7.对于本次重组完成后本公司及本公司下属企业与上市公司的同业竞争,本公司将按照相关证券监管部门的要求,在适用的法律法规及相关监管规则允许的前提下,于《同业竞争承诺函》及本承诺函生效之日起三年内予以解决。

二、相关承诺履行情况

对于前述承诺涉及的相关承诺事项,公司均在持续履行中,不存在到期未履行的情形,但对于中交设计启动收购中咨集团、水运院相关程序的事项,由于客观因素所致,公司拟对承诺内容进行延期和调整。其中,对于《补充承诺函》第5条,因本次拟变更承诺不再将水运院注入上市公司,且中交设计所属六家设计院已按照原承诺内容,不再独立开展工程总承包类同业竞争业务,水运院相关工程业务与上市公司不构成同业竞争,无需继续去化。

三、相关承诺调整的原因和调整后的主要内容
《补充承诺函》第十二条:“出现以下情形时,承诺人可以变更或者豁免履行承诺:……(二)其他确已无法履行或者履行承诺不利于维护上市公司权益的。上市公司及承诺人应充分披露变更或者豁免履行承诺的原因,并及时提出替代承诺或承诺提出豁免履行承诺义务。”受当前基建投资增速放缓影响,中咨集团及水运院经营业绩承压,近年净资产收益率水平低于中交设计,注入不利于维护上市公司中交设计的权益。

根据《4号指引》,公司拟对前述承诺涉及中咨集团和水运院的内容进行延期和调整,具体如下:
(一)中咨集团
受当前基建投资增速放缓影响,中咨集团经营业绩承压,近年净资产收益率水平低于中交设计,暂不具备立即注入条件,因此拟对承诺涉及中咨集团同业竞争承诺期限延期二年。

此外,考虑到中咨集团设计业务主要由部分业务主体开展,中咨集团拟将公路、市政设计业务规模较大的相关业务部门/分公司或全资子公司、中咨公路工程监理咨询有限公司采用托管方式由中交设计管理,形成实质性同业竞争业务并轨机制。

(二)水运院
受当前基建投资增速放缓影响,水运院当前净资产收益率低于中交设计。由于水运航领域技术复杂,对于以工艺为主的工程总承包项目,业主通常要求具备设计综合资质的设计院牵头开展,因此水运院总承包项目目前难以开展,难以简单剥离去化,因此水运院不具备注入中交设计的条件。而当前水运院公路、市政类设计业务规模处于较低水平。因此,为维护上市公司中交设计利益,并提高同业竞争业务解决可行性,拟对原承诺中水运院同业竞争承诺期限进行延期二年,并将相关承诺内容变更为水运院尽快完成前述业务的去化,并督促水运院调整业务模式,不再独立开展公路、市政设计业务及相关领域的监理业务。

基于上述,公司拟出具《关于避免与中交设计咨询集团股份有限公司同业竞争的补充承诺函二》,将原承诺涉及中咨集团和水运院的承诺内容调整至如下:

序号	承诺事项	承诺主体	承诺内容	是否履行
3.01	债券发行规模	其中,中小股东的表决权情况	786,036,883 99.8978% 558,480 0.0710% 246,034 0.0313%	通过
3.02	债券期限和资金用途	其中,中小股东的表决权情况	786,000,282 99.8944% 669,380 0.0851% 161,734 0.0206%	通过
3.03	债券期限	其中,中小股东的表决权情况	786,000,282 99.8944% 669,380 0.0851% 161,734 0.0206%	通过
3.04	债券利率及支付方式	其中,中小股东的表决权情况	786,000,282 99.8944% 669,380 0.0851% 161,734 0.0206%	通过
3.05	发行对象及发行方式	其中,中小股东的表决权情况	786,000,282 99.8944% 669,380 0.0851% 161,734 0.0206%	通过
3.06	上市时间	其中,中小股东的表决权情况	786,000,282 99.8944% 669,380 0.0851% 161,734 0.0206%	通过
3.07	公司股东配售权的安排	其中,中小股东的表决权情况	786,000,282 99.8944% 669,380 0.0851% 161,734 0.0206%	通过
3.08	担保情况	其中,中小股东的表决权情况	786,000,282 99.8944% 669,380 0.0851% 161,734 0.0206%	通过
3.09	赎回条款和回售条款	其中,中小股东的表决权情况	786,000,282 99.8944% 669,380 0.0851% 161,734 0.0206%	通过
3.10	债券偿付安排、上市安排	其中,中小股东的表决权情况	786,000,282 99.8944% 669,380 0.0851% 161,734 0.0206%	通过
3.11	决议生效时间	其中,中小股东的表决权情况	786,000,282 99.8944% 669,380 0.0851% 161,734 0.0206%	通过

“本公司将于本承诺函生效之日起三年内:

1.对于中咨集团的公路、市政设计业务及相关领域的监理业务,本公司将通过委托经营、业务重组、股权转让或其他合法方式对中咨集团的竞争业务予以调整,在满足注入上市公司条件后,立即配合上市公司启动收购程序,解决中咨集团在公路、市政设计业务及相关领域的监理业务与上市公司的同业竞争。

前述“注入上市公司条件”具体如下:
(1)相关资产及业务注入上市公司不会摊薄上市公司的每股收益,有利于提高上市公司资产质量、改善上市公司财务状况和增强持续盈利能力;
(2)相关资产及业务的注入符合法律、行政法规的规定以及主管部门关于上市公司同业竞争、关联交易等事项的监管要求,符合上市公司《公司章程》的规定;
(3)不存在重大权属瑕疵、重大违法行为,重大偿债风险,不存在影响持续经营的担保、诉讼以及仲裁等重大或有事项。

2.对于水运院的公路、市政设计业务及相关领域的监理业务,本公司将督促水运院尽快完成前述业务的去化,并督促水运院调整业务模式,不再独立开展公路、市政设计业务及相关领域的监理业务。
3.在工程总承包业务方面,本公司将督促中咨集团尽快完成工程总承包业务的去化。

上述承诺将替代原《同业竞争承诺函》、《补充承诺函》中关于中咨集团和水运院的承诺内容,原《补充承诺函》中的其他内容将继续按承诺履行。

本补充承诺于中交设计股东大会审议通过之日起生效。

四、承诺变更对公司的影响
公司本次变更避免同业竞争承诺内容,系基于目前实际情况作出。基于当前行业环境和中咨集团、水运院经营业绩,如注入中交设计,不符合“提高上市公司资产质量、改善上市公司财务状况和增强持续盈利能力”的承诺前置条件,也不利于维护上市公司与中交设计的权益,属于《4号指引》第13条规定的可变更承诺的情形。综合前述,公司本次变更承诺内容符合《4号指引》的相关规定。

五、风险提示
本次承诺变更尚待中交设计股东大会审议通过生效后,存在未通过中交设计股东大会审议的风险。如本次承诺变更出现上述情况,公司将及时履行信息披露义务,敬请广大投资者注意投资风险。

中国交通建设股份有限公司出具的《关于避免与中交设计咨询集团股份有限公司同业竞争的补充承诺函二》

中国交通建设股份有限公司董事会
2026年9月16日

证券代码:000685 证券简称:中山公用 公告编号:2026-048

中山公用事业集团股份有限公司 2026年第1次临时股东大会决议公告

本公司及董事会全体成员保证信息披露的内容真实、准确、完整,没有虚假记载、误导性陈述或重大遗漏。

特别提示:
●本次股东大会未出现否决提案的情形。
●本次股东大会未涉及变更以往股东大会通过决议。
一、会议召开和出席情况
(一)会议召开时间
1.现场会议召开时间:2026年09月15日15:00
2.网络投票时间:通过深圳证券交易所交易系统投票的具体时间为2026年09月15日的9:15—9:25;9:25—9:30;11:30—13:00—15:00;通过深圳证券交易所互联网投票系统投票的具体时间为2026年09月15日的9:15至15:00的任意时间。

3.会议方式:本次股东大会采用现场投票与网络投票相结合的方式召开。
4.会议召开的地点:广东省中山市兴中道18号财富大厦北座六楼会议室。
5.会议的召集人:中山公用事业集团股份有限公司董事会。
6.会议的主持人:公司董事长郑敏佳。

本次会议的召集、召开符合《中华人民共和国公司法》《深圳证券交易所股票上市规则》《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第1号——主板上市公司规范运作》等法律、行政法规、部门规章、规范性文件及《公司章程》的有关规定。
(二)会议出席情况
1.股东及股东授权代表出席总情况
出席本次股东大会现场会议及网络投票的股东及股东代表共169人,代表股份786,841,396股,占公

司有表决权股份总数的53.6094%。
2.现场会议出席情况
出席本次现场会议的股东及股东授权代表共1人,代表股份645,122,639股,占公司有表决权股份总数的43.9537%。

3.网络投票情况
通过网络投票方式出席会议的股东共168人,代表公司股份数量共141,718,757股,占公司有表决权股份总数的9.6556%。
4.中小股东的出席情况
出席本次会议的中小股东(除上市公司董事、高级管理人员以及单独或者合计持有公司5%以上股份的股东以外的其他股东)和股东授权代表共167人,代表股份23,047,124股,占公司有表决权股份总数的1.5703%。

5.公司董事及董事会秘书出席了本次会议;公司部分高级管理人员、中审众环会计师事务所(特殊普通合伙)会计师事务所出席了本次会议;广东君信经纶君厚律师事务所律师列席本次会议并出具了法律意见。
二、议案审议表决情况
本次股东大会采用现场投票与网络投票相结合的表决方式,表决结果如下:

序号	提案名称	提案类别	股数/股	比例	赞成/股数/股	比例	反对/股数/股	比例	弃权/股数/股	比例	表决结果
1.00	关于聘任中审众环会计师事务所(特殊普通合伙)为公司2026年度财务审计机构的议案	总议案情况	786,299,282	99.9209%	487,880	0.0620%	94,234	0.0120%	204,168	0.0260%	通过
2.00	关于公司聘任广发证券股份有限公司为本次重组财务顾问的议案	总议案情况	786,037,482	99.8978%	642,180	0.0816%	161,734	0.0206%	161,734	0.0206%	通过
3.00	关于分拆发行公司募集资金用途的议案	总议案情况	22,243,210	96.5119%	642,180	2.7864%	161,734	0.7018%	161,734	0.7018%	通过

民生银行:让金融知识走进生活 让权益保护落在实处

一份随报纸送进家门的风险提示,一节开进外卖站点的金融知识课堂,一次面向行动不便客户的上门服务……构成了民生银行多地开展金融教育、深化消费者权益保护的具体注脚。

围绕2026年金融教育宣传周“清朗金融网络 守护安心消费”核心主题,民生银行将宣教资源走进校园、社区、乡村、商圈和新兴媒体工作站点,并与适老化服务、账户风险管理、纠纷化解等工作相衔接。民生银行各地分支机构用实际行动表明,金融教育不能只追求“铺得开、喊得响”,更要回答谁需要、缺什么、怎么用。与此同时,还要与金融机构改进流程、优化产品、规范销售相互衔接,形成普及有广度、内容有深度、落实有力度的闭环。

拓展场景 金融知识沿生活路径抵达

金融教育的第一步,是让有需要的人能够接触到相关知识。在保留网点宣传阵地的同时,民生银行多地分支机构借助报刊、公共交通、文旅场所等渠道,将风险提示融入公众熟悉的生活场景。

9月7日至11日,在北京市西城区金融街购物中心广场,民生银行北京分行与民生银行信用卡中心全新打造集科技感、趣味性、实用性于一体的特色宣教展位,摒弃枯燥文字宣讲,通过智能机器人趣味互动等,原创反诈骗歌曲轮播、反诈知识游戏互动等形式,构筑起视听交融、多维体验的立体宣教新范式。在朝阳区广华新城,民生银行北京分行与民生银行信用卡中心、民生理财、民生加银联动20多家金融机构,走进居民生活区,开设消保集市摊位,通过案例讲解、互动问答、现场体验等方式,向居民普及金融陷阱和防范要点。

在温州,防骗知识随着报纸进入居民家中。宣传周期间,民生银行温州分行积极参与地方“消保提示送上门”专项行动,联动温州日报开展报刊夹报入户宣传。结合当地金融风险高发特点,分行梳理电信网络诈骗、非法集资、虚假金融营销、“以房养老”诈骗等典型违法金融案例,制作成图文并茂、搭配漫画的宣教物料,依托社区网格化治理体系,将风险提示和消费维权手册精准投递到户。

在郑州,民生银行郑州分行联合盒马鲜生打造金融消保集市,在收银台、生鲜区、水果区、外卖配送箱上嵌入“鲜鲜鲜鲜要鲜鲜,高息理财别冒险”“红薯紫薯马铃薯,刷单返利你糊涂”等趣味金融知识宣传标语,将金融教育融入居民日常消费场景。

从家庭延伸通到,金融宣教有了流动的课堂。民生银行长沙分行积极参与“一路随行”湖南省金融教育宣传周主题地铁宣传活动。借助地铁6号线主题专列,搭建覆盖长沙

核心地标、商圈、高校、居民生活区的立体化宣教矩阵,让金融风险提示、消保知识伴随市民通勤实现潜移默化科普。

为最大化发挥宣教效能,民生银行长沙分行以五一广场便民金融服务驿站为核心阵地,将金融知识由五一商圈向外辐射。针对穿梭于商圈的快递员、外卖员等“两司两员”新就业群体,工作人员主动上门,结合其职业特点开展针对性的金融知识普及,提醒他们防范网络金融乱象;同时,面向五一商圈的广大消费者进行全方位的消保知识宣传,倡导大家警惕各类消费陷阱,共同促进安心消费、放心消费。

在银川,金融知识则与地方文化、文旅体验相结合。9月9日,民生银行银川分行联合10家银行保险机构推出2026年宁夏银行保险业“消保宁夏行 精彩文旅CityWalk”暨“看见闽宁”主题游园宣教活动,依托特色金融知识游园会形式,围绕吊庄移民、闽宁合作、新时代发展三个宏大历史坐标,构建起层层递进的沉浸式宣教场景,将闽宁大地波澜壮阔的时代画卷与金融科普有机交融。活动深度整合本土非物质文化遗产资源,将皮影演绎、手工土砖、非遗扎染等传统技艺融入宣教环节,赋予金融知识以文化底蕴和艺术张力。

传播方式的更新,也体现在对线上内容的打磨。民生银行石家庄分行创新宣教载体,制作了短视频《黑屏之后》,通过家庭日常剧情揭示“虚假客服+恶意软件+屏幕共享”诈骗套路;《毕业季的“好工作”》宣传片则聚焦以招聘求职为名实施诈骗的情形。一系列具体案例和情境的表达,使风险提示不再止于抽象概念。

从报纸、车厢到戏剧场剧,民生银行各地分支机构并非简单增加宣传点位,而是根据公众的信息接收习惯调整表达方式,为金融知识进入日常生活创造更多条件。

分众施教 回应不同群体所需

金融教育除了扩大覆盖范围外,还需回答一个更具体的问题,面对不同年龄、职业和生活环境的群体,哪些风险最值得提示,怎样讲解更便于理解?

开学季是校园金融教育的重要节点。9月初,民生银行广州分行与多家金融机构走进中山大学(广州校区)南校园,设置了多个金融知识互动体验区域,以趣味游戏为载体,通过寓教于乐的方式帮助在校师生掌握金融安全常识、增强风险识别能力,为大一新生带来别开生面的“金融安全入学第一课”。

据民生银行广州分行介绍,有新生在游戏结束后主动返回展位,询问“如果已经转账了怎么办”“怎么查自己的征信有没有被冒用”。从参与游戏到主动求解,现场交流进一步转向学生真正关切的问题。针对人工智能换脸冒

充亲人的诈骗情形,工作人员结合案例提醒学生,通过其他渠道核实信息,避免因虚构的紧急场景而仓促转账。

不同阶段的教育内容也有所区分。在浙江,民生银行嘉兴分行联合嘉兴市公安局经开分局走进嘉兴大学,以“真实案例+现场互动”的形式开展反电信诈骗主题宣教,500余名在校学子现场参与,通过拆解常见诈骗套路,帮助学生认清各类骗局的迷惑性,提升风险防范意识和识别能力。民生银行绍兴嵊州支行则走进当地幼儿园,以现场讲解与互动小游戏等寓教于乐的形式,普及基础货币知识和个人信息保护知识,在孩子心中播下正确金钱观、消费观和安全防范意识的种子。

面向老年群体,宣教更注重操作指导与风险提示同步。民生长沙分行全辖各网点依托厅堂宣传阵地开展“银发课堂”,指导老年客户使用大字版手机银行和简易自助机具,并围绕虚假视频通话、养老理财骗局等进行案例讲解。民生银行温州分行在入户宣传中,针对老年居民较多的社区重点讲解养老金融诈骗,对年轻居民较多的社区则侧重解读网络借贷、虚拟货币交易、非法代理维权等新型风险。

面向货车司机、网约车司机、外卖骑手、快递员等“两司两员”新就业群体,宣教形式更多考虑其工作节奏,更为“接地气”。

民生银行温州分行宣教团队主动走进快递、外卖等新业态站点,利用从业人员轮岗休息的时间开展“便民金融微课堂”,讲解支付安全、个人信息保护、征信维护等知识,重点提示非法出借账户、参与资金“跑分”等行为的风险。民生银行杭州城东支行则依托户外劳动者暖心驿站开展轻量化金融知识宣讲,趁着劳动者歇脚的间隙,用几分钟把刷单返利、冒充客服诈骗、收款码安全使用等高频骗局讲清楚、说明白。没有长篇大论,只有短小管用的提醒,让金融知识真正“用得上”。

对群体差异的关注,也延伸到宣教材料的编制。9月8日,“清朗金融网络 守护安心消费”广东金融惠民联合宣教活动在广州图书馆举办,活动现场发布了《平安伴出行》“两司两员”金融知识和交通安全手册,立足新就业群体工作场景,融合金融教育、风险指引、交通安全等知识,为从业者提供系统化、实用性的金融维权与安全参考指南。现场同步发布了《有爱无碍——残障群体金融知识普及手册》,精准满足残障人士金融服务需求,推动普惠金融关爱直达特殊群体。在监管部门指导下,民生银行广州分行深度参与两份手册的编撰和制作,紧扣特殊群体的实际需求,依托实践经验,将基础知识、真实案例和常见问题融入手册。

在乡村和特殊教育场景中,民生银行杭州萧山支行在新塘头村农贸市场,以方言为村民解读理性投资和存款保险条例,用接地气的形式把金融知识讲到村民心坎上。民生银行嘉



兴营业部前往嘉兴市特殊教育学校,围绕虚假投资理财、非法集资等风险隐患开展针对性讲解,将消保提示送到特殊群体身边。

宣教内容与表达方式同时调整,体现出金融教育从一般性普及向分众化服务的进一步延伸。

融入日常 知识普及与优化服务并行

金融教育的最终落点,不只是消费者了解了多少风险提示,还在于这些知识能否与便捷、安全、规范的金融服务相衔接。民生银行各地分支机构不断推动金融教育从“基础普及”向“精准赋能”深化,从“单向宣传”向“双向互动”转变。

对老年客户而言,掌握数字金融知识与实际使用数字服务之间,仍需适合其操作习惯的产品和工具支持。结合老年客户“找不到”“看不见”“听不清”等操作难点,民生银行专为老年用户量身打造了手机银行至简版,该版本聚焦老年客户常用功能,超大字体显示,同时设有人工客服、网点服务和应急中心模块,为老年人提供便捷高效操作体验。同时,开发了95568电话银行手机号识别功能,60岁以上客户拨打客服电话直接跳过智能语音提示环节,进入人工服务。此外,推进95568远程银行与延伸服务,客户可通过手机银行与远程柜员视频通话,在线咨询、办理业务。

服务向前一步,也体现在对具体业务障碍的协调解决中。民生银行嘉兴分行营业部接待的一位客户,因征信系统信息更新延迟,已结清贷款仍显示“未结清”,公积金贷款审批受到影响。民生银行工作人员梳理贷款情况,主动对接宁波公积金中心,指导客户备齐贷款结

清证明、还款明细和个人征信报告等材料,帮助客户于次日顺利办理相关业务。

面向行动不便的客户,民生银行杭州萧山支行湘湖家园社区支行启动绿色通道,为因病住院、存款到期的客户安排上门服务。金融服务由网点延伸至客户身之处,回应的是特殊情况下的实际办理需求。

便利服务与风险管理并非彼此分离。民生银行石家庄分行聚焦风险差异化,分行坚持区分风险、区分场景、区分客户。对于异地务工、正常生意周转、跨区域生活消费产生的异常交易,工作人员快速核实真实用途,及时解除误判限制,保障客户正常用卡、正常经营需求。

民生银行杭州武林支行为企业客户赴上海提供账户配套服务时,提前完成资料预开户,现场落实核查要求并全流程留痕,同时开展账户合规教育,提示出租、出借、出售对公账户及金融黑灰产相关风险。服务便利性的提升,与必要的核查程序、风险提示同步推进。

金融纠纷发生后的救济渠道,也是宣教的重要内容。民生银行长沙分行开展官方投诉、纠纷调解等渠道科普,揭示非法代理维权、代理退保等风险,同时加强内部及从业人员诚信合规教育,将面向公众的知识普及与机构自身的行为规范相衔接。

从帮助公众识别风险,到为特殊群体改善服务,再到加强账户管理、畅通问题解决渠道,消费者权益保护正在具体业务中获得更充分的体现。金融机构既需要做好风险提示,也需要在办理流程、沟通机制和人员服务中落实相应责任。

民生银行多地分支机构表示,将继续下沉宣教资源,推动金融教育向常态化、精准化延伸,并融入日常经营服务。

(CIS)

