

工商银行安阳分行“爱心驿站”：

织密户外劳动者“暖心网” 金融温度点亮城市文明

□本报记者 牛 静 文/图

初秋的清晨带着凉意，环卫工人已握着扫帚清扫路面；正午的烈日下，外卖骑手穿梭在大街小巷配送餐食；风雨中，交警伫立路口守护通行……这些户外劳动者是城市运转的“螺丝钉”，却常被“喝水难、热饭难、歇脚难、如厕难、充电难”困扰。如今，工商银行安阳分行打造的“爱心驿站”，正为他们筑起一个个“暖心港湾”，用金融服务的温度，诠释着国有大行的社会责任。

解“五难”：驿站成劳动者“刚需补给站”

“以前夏天跑单，手机晒得自动关机，只能蹲在树荫下干着急；冬天寒风刺骨，想喝口热水都难。现在在工行的‘爱心驿站’，吹着空调充着电，歇10分钟就能满血出发！”9月1日，刚送完上午最后一单的外卖骑手李华刚，在工商银行安阳永明路支行“爱心驿站”接过工作人员递来的水，脸上满是轻松。

在安阳城区，这样的场景随处可见。凌晨4时，环卫工人王师傅开始清扫街道，工作结束后走进就近的“爱心驿站”，接起一杯温水说：“这儿不光能歇脚、充电，应急药箱里啥都有，上次我胃疼，多亏了驿站的胃药。现在干活儿，心里都踏实！”

记者走访发现，工商银行安阳分行的“爱心驿站”均选址在每个网点人口附近，方便户外劳动者快速抵达。站内统一配备空调、冷热饮水机、桌椅、多型号充电插座、应急药箱、爱心雨伞等设施，还根据季节调整物资——夏季增设驱蚊液，冬季添置暖手宝、驱寒茶饮，真正实现“遮阴避暑”“御寒挡风”双兼顾。

强服务：从“休息角”到“系统化惠民体系”

“爱心驿站绝非简单的‘休息角’，而是一套覆盖广泛、服务贴心的系统化惠民服务体系。”工商银行安阳分行相关负责人介绍，该行以“看见需求、满足需求、超越需求”为服务理念，依托遍布城区的营业网点与“工行驿站”，将金融服务延伸至柜台之外。



户外工作者在驿站内休息

在驿站内，细节之处尽显温情：饮水区常年供应冷热水，休息区的座椅铺着软垫，空调始终保持适宜温度；充电区整齐排列着适配安卓、苹果的充电线；便民服务区的书架上，养生手册、经典书籍供劳动者“充电赋能”；针对环卫工人、建筑工人，还专门设置临时储物架、洗手池，方便存放工具、清理污渍。此外，驿站还免费提供Wi-Fi、打印复印、应急如厕等服务，全方位解决户外劳动者的“刚需”。

为了让驿站持续发挥效用，该行建立了完善的运营管理机制：明确各网点负责人为“爱心驿站”第一责任人，安排专人每日维护设施，补给物资、清洁卫生；通过网点醒目标识、社区宣传手册、微信公众号、短视频平台等线上线下宣传渠道，扩大驿站知晓度；定期组织员工开展志愿服务，为劳动者普及金融防诈骗知识、讲解假币识别技巧，让驿站成为“守护财产安全的窗口”。

暖民心：以服务践行社会责任 让金融温度浸润民生

从一杯解渴的温水、一个充电的插座，到一处歇脚的座椅、一套应急的药品，工商银行

安阳分行的“爱心驿站”，用一件件民生“小事”，践行着国有大行的社会责任。截至目前，分布在安阳城区及县域的多个“爱心驿站”，已累计服务户外劳动者超1万人次，成为连接金融与民生的“暖心纽带”。

“以前觉得银行离我们很远，现在‘爱心驿站’让我们感受到，金融服务也能这么接地气。”经常到驿站歇脚的快递员张珂说，驿站不仅解决了工作中的实际难题，更让他感受到被尊重、被关怀。这种“看得见、摸得着”的温暖，正是工商银行安阳分行“金融为民”初心的生动体现。

未来，该行还将联动社区、工会、公益组织等多方力量，以“爱心驿站”为支点，持续拓展服务内涵：借助节日慰问、爱心捐赠，为他们送去更多关怀；结合不同群体的差异化需求，推出定制化服务，让驿站不仅是“补给站”，更是户外劳动者的“贴心伙伴”。

工商银行安阳分行相关负责人表示，“爱心驿站”的建设，是该行践行社会责任的起点。未来将继续以服务为抓手，把“暖心网”织得更密，让更多户外劳动者感受到金融温度，为城市文明增添更多温暖底色。

为“三农”发展注入“保险力量” ——安阳保险业全力服务“三秋”工作纪实

□本报记者 李 雪 通讯员 李 勇

2025年“三秋”时节，豫北大地一片丰收景象，玉米秆挺拔、花生田翠绿，农民忙碌的身影遍布田间。在这丰收的希望背后，安阳市多家农险承保机构积极履行社会责任，围绕产品创新、服务优化和科技赋能持续发力，为农业生产织密风险保障网，推动农业保险迈向高质量发展与高效能治理，切实助力粮食安全与乡村振兴战略实施。

9月2日，安阳市保险行业协会会长魏普介绍：“截至目前，全市各农险承保机构共承保政策性玉米完全成本保险336.41万亩，花生种植保险50.19万亩，为秋粮作物提供风险保障34.26亿元，惠及40万农户。”

保险产品丰富 承保覆盖广泛

今年年初以来，安阳市保险业聚焦“三秋”农业生产需求，推出政策性与商业性结合的多元保险产品，覆盖主粮、特色作物、种植人员意外伤害等多层次风险保障。此外，创新产品试点也在积极推进。魏普扳着手指一一给记者介绍：“中原农险在内黄县试点花生期货保险，预计承保1.4万亩，同时，在安阳县、滑县推广农作物降雨指数保险，预计承保3万亩、国元保险开展商业性玉米倒伏保险，

承保0.14万亩、中国太保产险开发玉米区域收入保险、平安产险拟联合期货公司推广价格指数保险等，推动农业保险从‘保成本’向‘保价格’升级……。”

优化全方位服务 强化防灾减损

各保险机构构建“预警—指导—保障—资金”全链条服务体系，下沉服务重心，助力农户应对灾害、稳定生产。

在服务网络建设方面，多家保险机构构建了覆盖广泛的基层服务体系。其中，中原农险在全市中标乡镇设立服务网点，配备1254名驻村协保员。

在防灾减灾方面，各机构多措并举开展服务。其中，国寿财险创新“保险+科技+服务”模式，官方微信上线“农保通”服务，免费提供气象预警、长势分析、农事指导、地理溯源等服务，而中国太保产险则建设灾害预警系统，利用“慧眼智远”AI遥感平台监测农作物，定期出具检测报告，进行靶向干预，助力农户减损增收。

此外，实地帮扶与技术指导也是服务重点。人保财险为9个乡镇维修农田水泵约87眼（次），而中原农险则组建“保险+农技”服务团队，联合43名农技人员开展田间管理技术指导，积极与农业产业链上下游合作，探索

“村集体+龙头企业+保险”协同服务模式。

科技赋能农险 提升服务质效

国元保险推广卫星遥感和无人机定损等技术试点“云勘验”、中国太保产险用无人机查勘定损开发定制化产品，平安产险自研作物遥感长势监测平台和气象灾害监测机器人实现线上全流程服务……今年年初以来，各保险机构积极运用科技手段，优化农险服务流程，为农业发展助力。

人保财险种植险结合无人机航拍核定受灾面积、养殖险建立“养殖户报案—查勘员上门—线上核赔”的闭环机制，对小额案件开通“绿色通道”，减少中间环节，提升农户满意度。中华联合财险则建立了“智翼无人机”信息平台，将公司农业保险信息化、智能化、线上化、卫星遥感、无人机、“兴农保”移动APP承保查勘技术实现“空地一体化”，用APP和GLS技术精准落图。

魏普指出：安阳市保险业在服务“三秋”生产中协同发力，通过不断创新服务模式，提升服务质量，为农业发展保驾护航，为乡村振兴注入金融活力和保障动能。未来，安阳市保险业将继续秉承服务“三农”的宗旨，不断探索创新，提升农业保险服务的深度与广度，为“三农”高质量发展作出积极贡献。

建立长效机制 绘就服务“新图景”

此次活动是林州金融监管支局推动金融下沉的重要实践。下一步，该局将制定“金融服务团下乡”长效机制：扩大服务覆盖面，年内实现各乡镇、重点村政策宣讲与服务对接“全覆盖、常态化”；提升服务精准度，针对不同乡镇产业特色定制“一镇一策”“一村一案”；强化协同联动，联合多方构建“监管引导、机构参与、基层协同”的金融服务体系，推动普惠金融与乡村振兴深度融合。

林州金融监管支局相关负责人表示，下一步，该局将始终坚持以人民为中心，让金融安全意识深入乡村，普惠政策惠及民生，为辖区经济高质量发展提供坚实金融支撑。

农业银行安阳彰德支行

下班不“打烊” 暖心服务获客户点赞

本报讯（记者 牛 静 通讯员 刘师瑜）“太感谢了！下班还麻烦你们，不仅保住孩子的资料费，还教我防诈骗知识，农行服务真贴心！”8月31日傍晚，市民张先生在农业银行安阳彰德支行门口，紧握客服经理王爱民的手连声道谢。

8月31日傍晚6时30分许，农业银行安阳彰德支行已停止营业，工作人员正整理资料。穿深蓝色工装的张先生推门而入，额头冒汗、声音发颤：“我接陌生电话后，银行卡少了500元，这可是孩子明天的资料费！”

该行客服经理王爱民立即扶他坐下递水安抚。张先生平复后说，刚才在工地接“运营

商客服”电话，按提示操作后就收到扣款短信。王爱民查看明细，发现是误开通陌生增值服务，随即帮张先生联系客服，说明情况并请求优先处理退款，客服告知1个~3个工作日到账。

之后，王爱民手把手教张先生关闭“免密支付”，提醒他警惕陌生电话及“验证码”“转账”等防诈骗知识，遇到问题就来网点或打官方电话核实。

此次服务彰显了农业银行“以客户为中心”的理念。该支行负责人表示，将持续强化员工服务意识与能力，守护市民财产安全，践行国有大行担当。

建设银行安阳人民大道支行

成功拦截诈骗资金 赢得群众高度认可

本报讯（记者 牛 静）“请市民不要点手机不明链接，谨防上当受骗。”9月1日，建设银行安阳人民大道支行温馨提醒广大市民。在前不久处理的一起此类诈骗事件中，该支行以快速响应与专业处置，成功为市民挽回了跨境被骗资金，用实际行动筑牢金融反诈防线。

事件发生在8月24日下午，市民杜某因误点手机不明链接遭遇电信诈骗，账户内30350元人民币被迅速兑换为33100港元，且即将跨境转至境外账户。察觉被骗后，杜某心急如焚地前往建设银行安阳人民大道支行求助。

接到诉求的该行行长谢彬第一时间启动应急预案：一方面安排员工平雷全程跟进，精准追查资金流转节点；另一方面，柜员吕朝民同步启动内部“反诈处置流程”，迅速查询汇出交易流水编号，并第一时间向建设银行安阳分行个人金融部同步报告情况，为后续处置抢下

中原银行安阳邺城支行

贴心服务暖人心 客户赠旗表感激

本报讯（记者 牛 静）9月1日，记者从中原银行安阳邺城支行获悉，市民李先生日前将一面锦旗送到该行，对工作人员高效又暖心的服务表达诚挚感谢，“太感谢了，真是解了我的燃眉之急！”原来，李先生在亲人去世后需办理存款继承业务，中原银行安阳邺城支行工作人员全程协助，帮他顺利办结了相关手续。

此前，神情焦虑的李先生来到中原银行安阳邺城支行咨询相关事宜。该行会计主管见状，立即热情接待，耐心倾听他的诉求。在了解到业务涉及多个特殊情形后，会计主管主动留下联系方式，并贴心提醒李先生，待公证完成后及时告知银行，以便提前准备材料，最大程度减少等待时间。

关键时间。

与此同时，工作人员冷静地向杜某明确两项核心操作：一是立即向公安机关报案，并请求警方协助在香港指定平台补充报案、留存回执，固定拦截证据；二是因当日为周日，开户行处于停业状态，须在次日早8时准时到开户行提交“查询复查申请”，详细说明被骗细节，牢牢抓住资金拦截的黄金窗口期。最终，在支行与分行相关部门的紧密协同、实时信息共享下，这场与诈骗分子的“赛跑”终获成功，33100港元全额退回杜某账户。

此次成功拦截，赢得了杜某的诚挚感谢与高度认可。这是建设银行安阳人民大道支行反诈工作的一次实战胜利，生动诠释了其“以客户为中心”的服务理念。该行以快速的响应、专业的处置能力，展现出过硬的风险防控水平与强烈的社会责任感。

几天后，李先生带着公证书再次来到营业厅。会计主管第一时间协调经办柜员，放弃午休时间紧急处理业务。办理过程中虽遇特殊情况，工作人员一边轻声安抚李先生的情绪，一边迅速与分行运营部门沟通协作，最终高效规范地完成了所有流程，帮李先生顺利办结遗产继承相关手续。

“这面锦旗，是客户对我们服务的认可，更是一份沉甸甸的责任。”中原银行安阳邺城支行相关负责人表示，未来该行将继续坚守“以客户为中心”的服务理念，以更细致、高效、温暖的服务为客户解决实际问题，传递金融服务的专业与温度，书写更多暖心服务故事。

精准普及金融知识 营造健康金融环境

广发银行安阳铁西支行开展反洗钱宣传系列活动

本报讯（记者 李婧瑜）为进一步提升社会公众的反洗钱意识，增强群众对洗钱风险的识别和防范能力，连日来，广发银行安阳铁西支行组织开展了反洗钱宣传系列活动，走进社区、商圈、企业等场所以，面对面普及反洗钱知识，助力营造安全、健康的金融环境。

在贞元广场，家住世纪名城社区的张先生一边听宣传人员讲解，一边说：“原来出租银行卡也可能涉嫌犯罪，以后一定要提高警惕。”活动现场，广发银行安阳铁西支行工作人员通过设立咨询台、发放宣传手册、现场讲解等方式，向居民普及反洗钱法律法规和常见洗钱手法。

针对老年人、个体工商户、企业财务人员等易受洗钱活动影响的重点群体，开展针对性宣传，精准普及金融知识。在熙城漫购商圈，

工作人员向商户讲解如何识别可疑交易，避免成为洗钱“帮凶”。在企业宣讲会上，银行反洗钱专家结合行业特点，为企业财务人员解析反洗钱合规要点，助力企业规范经营。

除线下宣传外，还通过微信公众号、短视频等线上渠道，推送反洗钱动画、漫画、案例解析等通俗易懂的内容，扩大宣传覆盖面，让更多群众了解反洗钱的重要性。与此同时，银行网点LED屏、宣传栏等也持续播放反洗钱标语，营造浓厚宣传氛围。

“反洗钱宣传是金融机构的重要职责，也是全社会共同的责任。”采访中，相关负责人表示，下一步，该行将继续加大反洗钱宣传力度，创新宣传形式，推动反洗钱知识深入人心，为维护金融秩序、保护人民群众财产安全贡献力量。

河南体彩安阳分中心

17年爱心助学不间断 167万元圆835名学子大学梦

本报讯（记者 牛 静）连日来，河南体彩安阳分中心联合多部门开展系列“体彩献真情 爱心助学子”助学活动，用公益力量为困难大学生保驾护航，这一暖心行动已连续坚持17年。

8月27日，河南体彩安阳分中心联合安阳市文化广电体育旅游局、共青团安阳市委，在该中心会议室举行“希望工程 大学圆梦”体彩奖学金集中发放仪式。活动现场明确，本次将投入12万元市级体彩公益金，资助60名当年考入本科院校的困难大学生，帮助他们解决经济难题，顺利开启大学生活。

河南体彩安阳中心主任张付国在仪式上表示，中国体育彩票作为国家公益彩票，始终坚守“来之于民，用之于民”的发行宗旨，此次助学活动既是体彩传递社会正能量的具体实践，也是为体育事业与公益事业发展贡献力量的生动体现。安阳市文化广电体育旅游局四级调研员曹磊则对活动形式给予肯定，并寄语受助学生：“要把党和政府的关怀、社会各界的关爱，转化为立志成才、回报社会的动力，用优异成绩报效祖国、建设家乡。”

8月28日，该中心又联合安阳市妇联开展“春蕾计划”助学行动，采取入户慰问的方式传递温暖。安阳市妇联三级调研员刘丽红、河南体彩安阳分中心副主任许海欧一行，前往汤阴县城关镇走访困难女大学生家庭，不仅送上助学金，还带去了拉杆箱、背包、床上用品等入学物资。慰问中，一行人详细询问学生的录取院校、专业及入学准备情况，祝贺她们考入理想大学，并鼓励她们以大学为新起点，珍惜学习机会、钻研知识技能，朝着梦想坚定前行，用实际行动回报家庭与社会。

据统计，自开展公益金助学活动以来，河南体彩安阳分中心已累计投入167万元市级体彩公益金，资助835名大学生。17年的坚守，让该活动赢得社会各界广泛认可，不仅让公益体彩的品牌形象深入人心，更进一步提升了体彩的社会美誉度，让“公益体彩 乐善人生”的理念传递到更多人心。中国体育彩票公益体彩 乐善人生

林州金融监管支局

金融服务下基层 乡村振兴添动力

本报讯（记者 牛 静）9月1日，记者从国家金融监督管理总局林州监管支局（以下简称林州金融监管支局）获悉，为筑牢金融安全防线，推动普惠金融政策直达基层，日前，该局联合市金融服务中心及5家驻林州金融机构，深入采桑镇开展“渠畔金融下乡 包联赋能促发展”主题宣传活动，将金融政策、安全知识与便民服务送到群众身边，为乡村振兴注入金融“活水”。

讲透金融知识 织密安全“防护网”

活动现场，林州金融监管支局工作人员围绕群众金融知识薄弱点，开展通俗化宣讲。内容聚焦三大核心：一是结合日常案例讲解金融风险逻辑，引导群众树立“高收益伴高风险”的理性投资观念；二是普及存款保险、征信管理、支付结算等基础金融知识，明确转账汇款、银行卡使用的规范流程与风险点；三是通过“以

案释法”剖析非法集资、金融诈骗等非法活动的套路，教群众识别“保本高息”等骗局。

同时，工作人员特别强调村干部的“双重职责”，呼吁其既要当好金融知识“宣传员”，利用村广播、宣传栏等载体普及政策，也要做好非法金融活动“排查员”，早发现、早报告可疑线索，筑牢乡村金融安全“第一道防线”。

精准对接需求 打通普惠“最后一公里”

活动设置“金融服务咨询台”，5家金融机构业务骨干为群众提供“一对一”服务。针对农户关心的小额信贷问题，详细解读额度、利率、申请条件及“无抵押、手续简、放款快”的优势；对有创业意愿的村民，重点介绍创业担保贷款贴息政策与申请渠道；还为农业经营主体讲解涉农经营贷、产业链金融等特色产品，助力产业发展。

“以前觉得银行贷款复杂，现在知道种大棚