

以人为本 权益护航 建行义乌分行与消费者共建和谐金融环境



近年来,建行义乌分行秉持金融为民理念,以落地推进消费者权益保护工作、建立完善消保工作体制机制、金融消费者教育宣传工作提质扩面三项重点工作为抓手,全力为广大人民群众营造和谐健康的金融环境,不断提升金融消费者的满意度和参与度。



建立完善消费者权益保护长效机制

走进建行义乌分行辖内网点,市民朋友就可以看到“消费者权益保护处理流程”以及相关事项负责人的联系方式。清晰明了的流程,折射出的是义乌分行环环相扣的消费者权益保护工作机制和“以客户为中心”的服务理念。建行义乌分行结合地区实际情况,探索建立

消费者权益保护体制机制,不断打磨完善组织体系、预防机制等细节。积极开展内部学习,定期召开相关会议,研读内外部相关文件,确保政策落实“不走样”。以问题为导向,分析当前工作中存在的问题并探讨解决方式。倾听主体诉求,畅通投诉渠道,通过探索建立纠纷多元化解机制,不断提

升矛盾纠纷化解能力,更好更深度地维护金融消费者的合法权益。以事前展业审核为流程要点,面对新形势、新格局下的新要求,扎实做好事前协调和管控机制,在新产品上市前严格内容审核,审慎对待审查意见。通过多种举措统筹推进,推动消费者权益保护在建行见行见效。



加大对特定人群金融服务力度

“还好有你们上门服务,感谢你们为我爸爸解决了一件心头大事。”近日,来建行义乌分行办理业务的一位客户连连感慨道。前不久,这位客户来到银行寻求帮助,其父亲早年间在建行义乌分行办理了一笔定期存单业务,存款于当日到期,老人忘记了存单密码且年事已高行动不便,不能到银行办理相关业务。了解客户需求后,该行网点工作人员第一时间前往养老院为客户提供上门服务,耐心细致地指导老人完成人脸识别、签名等步骤,最终顺利办理了业务,获得了老人和委托人的一致好评。这不仅是时常发生在建行一线的暖心场景,更

是建行义乌分行推进落实金融适老服务成果的缩影。建行义乌分行将目光聚焦在老年人等特殊群体的金融需求和服务能力上,统筹推进金融服务能力和金融基础设施同提高、共发展。一是提供差异化金融服务,聚焦特殊群体提供差异化的政策指导和金融服务。针对金融养老、市民安居、进城务工、信息发布、就业指导、子女入学等急难愁盼问题,通过组织开展重点知识金融教育服务、社区读书赠书、产教融合实训基地教育、专场知识宣传、数字化宣教、新市民讲消保故事等措施,让政策红利真正惠及特殊群体,让金融服务普惠每个客户。二是建设特色化一线网点,

打造功能全面的金融阵地。为解决特殊群体在业务办理中的常见问题,建行义乌分行通过升级基础设施,致力于打造服务场景更为广泛的金融阵地。组织一线网点设立“劳动者港湾”,备有老花镜、轮椅等物品;在柜台规范摆放或张贴“爱心窗口”标识,优先为有特殊服务需要的老年客户办理业务;设置适老服务业务,为特殊群体提供上门服务,切实提升老年群体的业务办理体验和获得感。主动升级“无障碍”服务和无障碍设施建设,建设无障碍金融环境和应用场景。目前,分行营业部无障碍环境已入选浙江省首批“有爱无碍”无障碍银行典型案例,成为义乌市首家“有爱无碍”示范银行。

3月9日以来,建行义乌分行聚焦“普及金融消费者八项基本权利”“宣传金融纠纷多元化解机制”“强化‘三适当’原则”“夯实诚信文化建设”四大主题,开展2024年“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动。

立足网点、辐射周边,在营业网点大厅、公众教育宣传区、“劳动者港湾”和“裕农通”普惠金融服务点等地方利用LED屏及自助机具滚动播放活动海报、口号等相关内容,引导社会公众参与活动。下沉教育宣传重心,开展“进市场、进社区、进乡村、进校园、进企业”的教育宣传。制作原创消保视频、长图、美篇等内容,用微信公众号、云工作室、企业微信等群众喜闻乐见的方式,多渠道、多形式开展金融教育宣传,向社会公众普及金融知识。“建行的消保讲座让我知道了很多以前不了解的金融知识,工作人员既热情又专业,一再叮嘱我守好自己的‘钱袋子’……这让我更加热爱义乌这座城市了。”新市民刘某说。

下一步,建行义乌分行将持续秉持“以人民为中心”的发展理念,聚焦广大市民金融所需,紧紧围绕市民信贷需求,着力打造有政治高度、有覆盖广度、有服务温度的金融服务,提升群众的满意度和获得感。



全媒体记者 骆红婷 通讯员 刘嘉怡 黄小青

持续加强金融消费者教育宣传工作

义乌市自然资源和规划局国有建设用地使用权挂牌出让公告

义土挂〔2024〕21号

经义乌市人民政府批准,义乌市自然资源和规划局决定通过浙江省自然资源智慧交易服务平台挂牌出让十一幅地块的国有建设用地使用权。现将有关事项公告如下:

一、挂牌出让地块的基本情况和规划指标要求:

地块名称	地块位置	出让面积(平方米)	土地用途	容积率	建筑密度(%)	建筑高度(米)	出让年期	起始价(万元)	竞买保证金(万元)
江东街道江东路南侧后湖段1-1地块	江东路南侧	113.88	二类城镇住宅用地,商业用地	5.4-5.52	≤100	≤23.50	住宅用地70年,商业用地40年	722	50
江东街道江东路南侧后湖段1-2地块	江东路南侧	113.88	二类城镇住宅用地,商业用地	5.4-5.52	≤100	≤23.50	住宅用地70年,商业用地40年	693	50
江东街道江东路南侧后湖段1-3地块	江东路南侧	113.88	二类城镇住宅用地,商业用地	5.4-5.52	≤100	≤23.50	住宅用地70年,商业用地40年	693	50
江东街道江东路南侧后湖段1-4地块	江东路南侧	113.88	二类城镇住宅用地,商业用地	5.4-5.52	≤100	≤23.50	住宅用地70年,商业用地40年	693	50
江东街道江东路南侧后湖段1-5地块	江东路南侧	113.88	二类城镇住宅用地,商业用地	5.4-5.52	≤100	≤23.50	住宅用地70年,商业用地40年	693	50
江东街道江东路南侧后湖段1-6地块	江东路南侧	113.88	二类城镇住宅用地,商业用地	5.4-5.52	≤100	≤23.50	住宅用地70年,商业用地40年	693	50
江东街道江东路南侧后湖段1-7地块	江东路南侧	113.88	二类城镇住宅用地,商业用地	5.4-5.52	≤100	≤23.50	住宅用地70年,商业用地40年	693	50
江东街道江东路南侧后湖段1-8地块	江东路南侧	113.88	二类城镇住宅用地,商业用地	5.4-5.52	≤100	≤23.50	住宅用地70年,商业用地40年	693	50
江东街道江东路南侧后湖段1-9地块	江东路南侧	113.88	二类城镇住宅用地,商业用地	5.4-5.52	≤100	≤23.50	住宅用地70年,商业用地40年	693	50
江东街道江东路南侧后湖段1-10地块	江东路南侧	113.88	二类城镇住宅用地,商业用地	5.4-5.52	≤100	≤23.50	住宅用地70年,商业用地40年	693	50
江东街道江东路南侧后湖段1-11地块	江东路南侧	192.72	二类城镇住宅用地,商业用地	5.4-5.52	≤100	≤23.50	住宅用地70年,商业用地40年	1222	50

地块为带建筑方案出让,地块内建筑产权不得分割,地块具体规划要求详见规划条件〔2024〕121-131号规划条件。

二、中华人民共和国境外的法人、自然人和其他组织均可申请参加,但被列入义乌市土地、矿业权出让黑名单,失信被执行人及失信被执行人的法定代表人、主要负责人、实际控制人、影响债务履行的直接责任人员,及法律法规另有规定的除外。

三、本次国有建设用地使用权挂牌出让不设底价(保留价),按照价高者得原则确定竞得人(确定竞得人的具体要求以地块出让须知为准)。

四、出让时间安排

- 公告时间:2024年3月7日至2024年3月27日
- 报名时间:2024年3月28日至2024年4月5日(竞买保证金交纳截止时间为2024年4月5日下午4时00分)
- 挂牌时间:2024年3月28日至2024年4月7日(具体时间如表所示):

地块名称	挂牌开始时间	挂牌截止时间
江东街道江东路南侧后湖段1-1地块	2024年3月28日 9时00分	2024年4月7日 9时00分
江东街道江东路南侧后湖段1-2地块	2024年3月28日 9时00分	2024年4月7日 10时00分
江东街道江东路南侧后湖段1-3地块	2024年3月28日 9时00分	2024年4月7日 11时00分
江东街道江东路南侧后湖段1-4地块	2024年3月28日 9时00分	2024年4月7日 12时00分
江东街道江东路南侧后湖段1-5地块	2024年3月28日 9时00分	2024年4月7日 13时00分
江东街道江东路南侧后湖段1-6地块	2024年3月28日 9时00分	2024年4月7日 14时00分
江东街道江东路南侧后湖段1-7地块	2024年3月28日 9时00分	2024年4月7日 9时00分
江东街道江东路南侧后湖段1-8地块	2024年3月28日 9时00分	2024年4月7日 10时00分
江东街道江东路南侧后湖段1-9地块	2024年3月28日 9时00分	2024年4月7日 11时00分
江东街道江东路南侧后湖段1-10地块	2024年3月28日 9时00分	2024年4月7日 12时00分
江东街道江东路南侧后湖段1-11地块	2024年3月28日 9时00分	2024年4月7日 13时00分

以上时间均以浙江省自然资源智慧交易服务平台时间为准,竞买保证金到达指定账户时间以银行信息系统为准。

五、申请方式

申请人须办理或持有有效的数字证书(CA认证),登录浙江省自然资源智慧交易服务平台,填报相关信息,交纳竞买保证金后参与地块竞买。

六、本次出让地块仅出让土地使用权,如涉及开采矿产资源的,详见矿产资源处置方案。

七、联系方式

- 联系电话:0579-85232715, 89989113
- 联系时间:工作日上午8:30-11:30,下午13:30-17:00
- 关于出让地块的规划条件、控制红线图等材料,请登录浙江省自然资源智慧交易服务平台自行下载,网址:https://www.zjzrzyjy.com

义乌市自然资源和规划局
二〇二四年三月七日