陶然论金

金融纠纷不可一拖了之

□ 郭子源

消费者一旦与金融机构发生纠纷，如何避免陷入投诉繁、维权难的困境？近日，国家金融监督管理总局北京监管局联动北京市公安局经侦总队、北京市人民检察院、北京金融法院，在北京金融纠纷联合人民调解委员会设立经侦、检察、调解3个工作站，统筹多方力量，建立高效的金融纠纷多元化解机制。

金融纠纷无小事，能否将其处理好、化解好，关乎百姓切身利益。贷款合同中看似不起眼的一个条款，直接决定了借款人在何种情况下需要缴纳罚息、缴纳多少罚息。如果金融机构刻意隐藏相关条款，不做醒目提示，很可能发生纠纷：金融机构认为自己说清楚了罚息规则，借款人则认为自己没看到规则，最终不得不对簿公堂。整个解决过程不仅耗时耗力，还会降低消费者对金融服务的信任度。

但是，金融纠纷往往量大面广、专业性强，处理与化解难度较高，因此部分金融机构就想“一拖了之”：拖到消费者没辙、自认倒霉了，相关纠纷仿佛就能自动解决。部分金融机构的“拖招”更是令人咋舌：要么维权电话始终无法接通，消费者投诉无门；要么接到投诉后多个部门“踢皮球”，消费者被迫等待；要么同意提供解决方案，但方案迟迟不落地，消费者最终维权无果。

以上自欺欺人的“拖招”非但无益于解决问题，还可能进一步放大金融纠纷的外溢性，给不法分子可乘之机。近年来，一些不法分子瞄准金融消费者的维权难痛点，打着“代理维权”的幌子，一边诱导消费者支付高昂服务费，一边伪造证据资料，以消费者名义发起大量不实投诉举报，试图逼迫金融机构出钱息事宁人。这些不法行为既侵害消费者的财产安全和信息安全，又扰乱正常市场秩序，让原本复杂的金融纠纷化解工作愈发棘手。

面对金融纠纷，首先要把握好一个“前”字：事后化解不如事前预防。如果将金融纠纷全部移至诉讼端，社会资源消耗量大，消费者等待时间长。因此，可采用前置化解、源头预防的方法，前瞻性抓好消费者最关心的权益问题，急百姓之所急，应百姓之所盼。

从全国多地已开展的探索实践看，通过建立金融纠纷多元化解机制，在纠纷刚冒头时就把矛盾厘清楚、把方案谈明白，以尽可能快的速度让消费者满意、以尽可能低的成本让金融机构履责。与此同时，还可充分发挥基层调解网络的积极作用，在设立省级、市级金融纠纷调解中心的基础上，进一步在基层设立调解工作分站，落细落实调解工作对接、消费者保护知识普及等日常工作，让更多消费者能够就近找到调解站、调解员，将纠纷解决在一线，把矛盾化解在萌芽状态。

面对金融纠纷，还要把握好一个“合”字：统筹多方力量，切实提高纠纷化解效率与消费者满意度。一是构建“四位一体”金融消费纠纷多元化解决机制，即机构投诉处理、行业中立调解、监管督促治理和仲调诉调对接，加强跨部门协同联动，持续形成合力；二是有效挖掘运用大数据场景，加强对数据的分层分类管理，开展金融消费者保护的溯源治理；三是严厉打击不法中介“代理维权”行为，让消费者走得通正门，主动远离偏门，切实维护自身合法权益。

财金纵横

财务公司优化“私人定制”服务

□ 本报记者 杨 然

作为依托企业集团设立的非银行金融机构，财务公司“比产业更懂金融，比金融更懂产业”。近年来，财务公司将金融服务深深扎进产业的泥土里，积极探索创新模式，以更加精准、专业的金融服务，保障企业稳定生产，助力数智化转型升级，护航产业高质量发展。



增强供应链韧性

2025年9月，光明食品（集团）有限公司（以下简称“光明食品集团”）临时接管全市484所学校、数万名中小学生的校园餐供应。一年来，光明食品集团构建起“基地直采、中央厨房、校园终端”配餐模式，确保学生餐饮安全和食材可追溯。数万份校园餐的背后，是一条庞大的供应链：米、肉、蛋、奶、油来自集团内多家成员企业，链条长、环节多、结算分散，账期和付款节奏也难以统一。要保障校园餐供应不掉链，既考验采购和配送速度，也考验资金流转效率。

如何让这些内部企业在频繁的采购交易中既高效结算，又降低融资成本？“我们实现了‘贸易触发票据、票据服务贸易、资金内循环’的金融服务闭环。”光明食品集团财务有限公司董事长邓春山表示，作为光明食品集团的内部金融机构，公司围绕集团产业链协同发展，落地“光明校餐”票据业务，通过财务公司承兑汇票串联起光明商业、捷强公司、金枫酒业、农发集团等多个成员单位，打通贸易结算、资金周转与融资需求，实现产业链上下游资金高效流转。

具体来说，集团内的校园餐企业在采购时开出财务公司承兑汇票，集团内上游供应商收到票据后，如果需要资金，可以直接到财务公司贴现；如果需要继续采购，也可以将这张票据转给自己的上游供应商。对集团而言，这种模式有助于强化供应链韧性、提升资金使用效率，为集团内产业协同提供结算便利；成员单位则能获得更灵活便利的结算服务，在压降融资成本的同时，改善财务报表结构。

作为一家拥有“从田头到餐桌”完整产业链的综合食品产业集团，光明食品集团在保障上海主副食品安全供给与价格稳定上发挥着重要作用。财务公司通过融通内部资金、降低融资成本，为成员单位提供多元化的金融服务，并积极为其减免询证函、票据承兑、资信证明等金融服务手续费。邓春山表示，下一步将紧扣集团降本增效与产业升级战略需求，持续撬动外部金融机构下调授信利率，进一步推广特色专项信贷产品，精准匹配成员单位的结算与融资需求，更好服务产融协同。

服务个性化需求

入冬以来，上海天然气保供进入关键期。申能集团旗下燃气板块承担着全市95%以上的天然气供应，用气量骤增，资金需求也随之攀升。由于国际天然气价格波动剧烈，低价窗口稍纵即逝。一船天然气的采购款动辄高达数亿元，付款时间却难以精确预测，企业必须提前备足资金。

在传统的备付资金管理中，财务公司主要靠沟通和人工判断制定资金计划。资金配置方案多依赖管理团队的过往经验，力求在流动性和收益之间找到最优解。倘若备付过剩，容易导致资金利用效益不高；备付不足，则会引发阶段性流动性趋紧。

为了确保资金调得动、用得好，申能集团财务有限公司以燃气产业为入口，建立“能源智慧资金池备付需求预测”系统，构建特定周期内资金流入、流出的预测模型。据了解，该系统规划整合集团产融全量数据，涵盖燃气采购量、销售量、用户缴费流水等业务数据，以及天然气价格、气温、宏观经济指标等外部数据。通过机器学习模型，力争实现在资金尖峰、备付金需求等方面达到一定预测精度，从而将资金备付误差控制在设定的阈值以内，既避免超额备付导致的资金闲置，又确保结算安全，提升可配置资金规模。

“通俗点说，财务公司的价值就是把一帮懂金融的人放在产业身边，提供产业金融的‘私人定制’服务。”申能财务公司总经理吴献华表示，财务公司具有五方面优势：一是响应快，财务公司扁平化组织比层级化的金融机构决策链条短；二是识别准，财务公司贴近产业，更懂企业的金融服务需求；三是服务稳，财务公司围绕集团服务，天然具有持续稳定的服务政策，可以说是信贷上的“耐心资本”；四是价格优，能够让利成员单位；五是机制活，在绿色金融、数字化创新等方面能适应项目的各种个性化需求。

吴献华表示，面向未来，申能财务将重点提升成员单位的个性化服务体验，通过数字化渠道提供更加便捷的金融支持；同时，积极与各类金融机构、监管部门及上下游科技企业进行广泛合作，拓展集团生态圈，助力打造广泛的产融联合体。

加速数智化转型

上海电气集团财务有限责任公司的办公区里，有一间办公室常年不开灯，工位上空无一人，电脑屏幕上的操作窗口接连弹出、自动运行。2019年，这里开始试点机器人流程自动化，接过了流水下载、对账、监管报表填报等重复性工作。

上海电气财务公司董事长冯淳林表示，针对非直联银行流水来源广、格式杂、语种多、人工补录量大等问题，公司开发了“非直联银行流水AI（人工智能）辅助补录模块”，运用人工智能技术对各类流水材料进行智能识别和信息抽取，实现流水数据自动化识别、标准化补录、处理规则沉淀和操作结果追溯。2026年上半年，公司累计协助企业补录账户流水信息1.5万条，覆盖21个国家、8种语言和56家银行，有效提升了非直联账户流水归集效率和数据完整性，为集团增强资金可视可管能力提供数据支撑。

在风险防控方面，上海电气财务公司构建起司库智能风控模型和预警管控体系。通过构建前端风控拦截体系，上线付款黑名单管控、敏感用途预警、重复付款识别等功能，配套反洗钱资金异常监测规则，构建数据整合、模型运算、可视化分析、预警处置的全链路闭环管理模式，提升集团资金风控穿透化、智能化管理能力。今年上半年，公司还在司库平台上自主研发了AI监测运维模块，利用集团私有化部署的大模型资源，对业务运行、资金管理、数据库和操作系统等各项指标实施监测分析，自动识别异常情况、生成诊断报告和处置建议，进一步推动运维管理由被动响应向主动监测转变。

业内人士表示，财务公司在拥抱AI的过程中，仍面临算力、人才与技术迭代等多重挑战。AI模型的开发、验证与系统部署需投入大量资金，且需组建“财务+AI+产业”的复合型团队，前期投入综合成本较高。同时，内部数据标准不统一、外部数据获取受限等因素，导致数据整合成本较高。此外，在组织架构与管理制度适配方面，AI驱动的资金配置需打破传统“部门分工”模式，建立跨板块的数据协作机制；还需制定AI模型的风险管控管理办法，确保技术应用合规可控。

冯淳林表示，未来将持续夯实技术基础，深化AI技术与企业经营的融合，促进管理与业务双向提质增效，在实现企业高质量发展的同时，为集团制造产业转型升级提供更加智能化的服务支持。

信

随着AI（人工智能）技术快速发展，金融领域开始探索用AI权益来重构信用卡产品逻辑。近日，招商银行信用卡发布公告显示，该机构成为首批接入微信和千问智能体的银行机构，将为用户带来更智能、便捷、个性化的信用卡服务。

今年以来，AI主题信用卡及相关权益成为商业银行业务博弈的重要方向。除招行信用卡布局AI权益生态外，浦发银行信用卡联合中国银联、阿里云推出浦发科技菁英信用卡（云智版）；农业银行、交通银行等也推出AI主题相关权益产品。

当前，商业银行试水AI权益集中在两条主线上递进。苏商银行特约研究员薛洪言认为，一是把AI工具纳入权益体系；二是从发放权益走向接入服务入口。多家银行把算力额度、大模型会员、词元包做成信用卡权益，发卡客群从开发者延伸至大众客群。近期，银行转向智能体接入，把办卡咨询、账单查询等高频服务放进外部智能体的对话界面，服务触点从自有应用前移到用户日常使用的AI入口。信用卡的服务形态从客户寻找服务转向服务嵌入对话，场景从营销获客延伸到办卡申请等业务环节。但是，当前接入多处于内测阶段，上线的主要是查询与推荐类非资金交易功能，尚未形成交易闭环，整体仍处于入口试验期。

本报记者 王宝会

银行此轮AI权益布局的背后，是信用卡行业进入存量收缩周期后的主动突围。传统权益体系高度同质化，咖啡券、外卖红包、视频会员几乎成为各家银行赠送用户权益的标配，对用户的吸引力逐渐走低。

天府立言金融研究院院长曾刚表示，在这样的背景下，AI既是一个正在快速扩张的新消费场景，也是一个天然具有差异化标签的新权益叙事。银行需要通过AI这一新兴概念，重新激活年轻客群的办卡意愿，找到区别于同业的产品定位。

从更深层的逻辑看，银行正在试图将信用卡从一个支付工具，升级为AI时代的基础设施入口。与此同时，外部智能体也给银行带来一些挑战。南京财经大学经济学院教授李庆海表示，不是模型会不会说错一句话，而是服务入口外移后，谁掌握客户信息、谁理解客户指令、谁对结果负责。账单查询和权益推荐看似低风险，一旦延伸至授信申请、支付授权，错误理解、虚假链接、提示注入或越权调用就可能造成实质损失。平台掌握交互过程，银行承担金融服务责任，二者之间容易出现治理落差。

为此，防范AI权益衍生风险不容忽视。李庆海表示，银行可以开放服务入口，但敏感数据不应无边界流转，关键操作必须回到银行可信环境内完成验证和确认，且要保留记录并提供可申诉的人工渠道。

曾刚表示，对接入外部智能体的银行服务，建立可解释性标准与定期算法审计机制，重点排查模型幻觉、算法歧视等问题。在与第三方合作管理方面，应将外部智能体平台纳入银行外包风险管理体系，进行准入评估、持续监测与退出预案管理，防止银行服务过度依赖单一平台。

近年来，信用卡规模下滑严重，行业正在从“跑马圈地”转入存量精耕。截至今年二季度末，全国共开立信用卡和借贷合一卡6.77亿张，该数据较一季度末减少1000万张，较2025年末减少近2000万张。发卡量持续收缩，联名卡停发，行业转型面临阵痛。因此，信用卡AI权益设计若不区分客群，很容易变成一次性开卡礼，成为短期营销噱头，拉动的是短期办卡而非长期活跃。权益创新的成效要看留存与动卡率，不看发卡冲量。

在此背景下，银行不是再造一张概念卡，而是把信用卡重新嵌入有价值的生活与工作场景。薛洪言表示，银行深化运用AI权益，应从三方面发力：一是权益与客群画像匹配，面向科技从业者配置算力权益，面向大众客群保留传统权益；二是权衡权益成本与客户生命周期价值，防止补贴换来的客户到手即流失；三是把AI权益与自身服务能力结合，如账单管理、消费分析等实用功能，使功能沉淀为使用习惯。总之，真正的竞争力，是让客户长期受益，而不是抢一个首发名头。

本版编辑 董碧娟 尚 咲 美 编 高 妍

深耕国际协同沃土 践行教随产出育人

——山东劳动职业技术学院专业群数智化国际合作建设实践

山东劳动职业技术学院人工智能技术应用专业群紧扣山东省职业教育“走出去”战略，将合作办学、国际交流、标准输出、世赛平台四条路径串成一线，引资源、育人才、立标准、强技能，办学国际影响力稳步提升，为职教国际化提供了可复制的样本。

借智引源 以合作办学筑牢育人高地

专业群与韩国京畿大学共建软件技术中外合作办学项目，现有在校生158人，办学规模稳定、培养体系完备。项目聘请韩方教授来华授课，引进境外优质教学资源，推动中外课程深度融合；常态化开展教学研讨、师资互访、资源共建，构建“课程共建、师资共训、学生共育、质量共评”协同育人格局，培育大批兼具国际视野与跨文化沟通素养的技术技能人才。

教随产出 以跨境培训拓展育才通道

专业群立足“教随产出、产教同行”理念，面向东南亚、东亚海外院校与企业开展跨境培训，先后为韩国湖南大学、新加坡理工学院、柬埔寨NTTI院校、韩国京畿大学实施培训交流。通过技术培训、经验共享、交流访谈，既传播中国职教理念与“山东技艺”，也吸收境外先进办学经验，实现双向互利。

标准出海 以中国方案赋能丝路同兴

专业群紧抓共建“一带一路”建设历史机遇，推动山东职教经验、育人模式走向国际，助力合作国家职业教育提质升级。依托中非职业教育联盟，向坦桑尼亚、塞舌尔输出“计算机工程技术员5级”“计算机工程师7级”职业技能标准、数据库管理课程标准及教学资源；借助国际标准教材开发项目，向巴基斯坦输出2个专业标准、2套课程标准及1部双语教材，面向当地企业开展技术培训，参训达1200人次。通过标准输出、资源共享、技术赋能、人才培训四位一体模式，持续扩大中国职教标准国际认可度，彰显专业群的责任担当与过硬实力。

世赛砺剑 以赛教融合锻造技能内核

专业群以世赛为国际化育人标杆，深耕世赛标准落地与技能人才培育，建有世赛移动应用开发、软件测试两大赛项国家集训基地。承办第46、47届世赛移动应用开发赛项山东省选拔赛和第48届世赛软件测试赛项山东省选拔赛。通过世赛集训助力移动应用开发赛项选手斩获世赛金牌3次。以世赛标准引领日常教学，将世赛技术规范、评价标准、实操要求融入教学全过程。学校选手在近3届世赛移动应用开发赛项中获得省赛金牌2枚、银牌2枚；在软件测试赛项中获省赛金牌1枚、国赛铜牌1枚。

专业群以合作办学聚智引源、以跨境交流育才拓圈、以标准输出服务国家对外开放大局、以世赛建设淬炼技能教学内核，构建起全方位、多层次的职业教育国际化发展体系。立足系统育人思维，专业群建设将坚持引育双向并举，为山东职教对外开放和数字产业国际化蓄势赋能，为我国职教出海提供务实可行的实践路径。

（陈 静 彭福荣 张 慧）

·广告

青岛求实职业技术学院

产教融合见实效 校企协同共育人

青岛求实职业技术学院把产教融合贯穿办学全过程，对接山东省“十强产业”和青岛市“10+1”创新型产业体系，形成机电一体化技术、新一代信息技术两个省级高水平专业群引领的专业布局。近3年，学校参与全国工业互联网安全行业产教融合共同体等36个共同体建设，与歌尔股份等企业开设订单班、现代学徒制班30个，招收学生近900人；校企联合开发课程566门，占专业课程总数的61%。

作为学院重点建设的省级高水平专业群，新一代信息技术专业群由计算机应用技术、软件技术、计算机网络技术、信息安全技术应用4个专业组成，在校生652人，对接青岛工业互联网产业集群。专业群与青岛京东方光电科技有限公司等多家企业建立稳定合作，企业参与人才培养方案制订，把真实项目和技术标准带进课堂，校企共同开发课程与活页式教材。

在此基础上，学校与深圳市讯方技术股份有限公司共建新一代信息技术产业学院。双方按照“人才共育、过程共管、责任共担、项目共研、成果共享”的思路，组建理事会和管理团队；企业派驻行业导师、提供真实项目案例、共建实习基地，学校对接课程体系和教学资源，共建特色专业、共享实训平台。合作开展以来，课程开发、实训组织、师资交流逐步走实，专业群学生近3年在省级技能竞赛中多次获奖，专业群毕业生初次就业率保持良好。依托华为数通网络仿真平台建成“虚拟仿真+真实场景”数字化实训体系。产业学院已成为学校产教融合的示范窗口和区域信息技术技能人才培养的重要基地。

（林嵩松 柴 访 张砚刚）

·广告

重庆市巴南区双河口镇

推进人饮改造工程 筑牢民生根基

民生工程惠民生、暖民心，更支撑乡村发展。重庆市巴南区双河口镇紧扣群众生产生活实际需求，紧盯人饮安全重点工作，持续加快农村供水基础设施建设，以实实在在的水利工程惠民生、稳发展，为推进乡村全面振兴提供坚实水利支撑。

饮水安全直接关系群众切身利益。针对辖区供水管网老化、破损等突出问题，双河口镇把人饮改造联通工程作为民生实事重点推进。该工程于2025年11月底开工建设，当前建设进度已达80%。项目覆盖茶店村、石门村、太坪村3个行政村，坚持因地制宜、靶向施策，根据各村供水短板分类实施改造：对茶店村、石门村实施整村供水管网联通改造，分别新建供水管道84.274km、36.375km，实现村内供水管网全域联通；更换太坪村破旧供水主管道4.729km，老旧管网焕然一新。

项目建成后将有效解决管网老化失修、漏损率偏高等问题，惠及5000余名群众，让大家稳定喝上放心水、便捷水，全面提升全镇农村供水保障水平，夯实乡村振兴民生根基。

下一步，双河口镇将紧盯工程节点，严把施工质量与安全关口。同步健全后期管护机制，常态化开展管网巡检维护，做好供水水质监测，持续巩固供水改造成果，长效守护群众饮水安全。

（数据来源：重庆市巴南区双河口镇人民政府）

·广告