

## 开栏语

## 匠心守护 共筑满意消费

你我同行，共筑满意消费。唯有公平有序的消费环境，才能让广大市民能消费、敢消费、愿消费。一直以来，东莞消费热度不减，是一座名副其实的消费热城。今年以来，东莞更火力全开，创新多元化消费场景，营造良好氛围进一步提振消费。释放消费活动的同时，营造让人放心、满意的消费环境，才能持续保持消费热度，让消费氛围愈演愈烈。

在东莞，始终有这么一群守护者，他们匠心为民，一心为公，多年耕耘在消费权益工作一线，以身作则为东莞消费环境不断优化贡献力量。

守护消费权益，让美好的消费故事照进现实。为进一步推广先进、树立榜样，发现更多对消费环境改善作出积极奉献的个人和事例，即日起，羊城晚报联合东莞市消费者委员会推出《消费权益守护者》栏目，通过一个个鲜活的实例故事，讲好消费权益守护者的故事，更好地营造放心消费氛围。

(余宝珠)

## 消费权益守护者

欧丽雯  
开展金融知  
识普及活动

兴业银行东莞分行消保专员欧丽雯：

## 以专业与热忱守护消费者权益

文/周晓玲 图/受访者提供

坚守金融为民初心，深耕银行事业七载——兴业银行东莞分行消费者权益保护专员欧丽雯用专业与热忱守护百姓“钱袋子”。从基层柜员到消保管理岗，历经多岗位淬炼的她，将平凡岗位化作保护消费者权益的前沿阵地，以持续不减的工作热情诠释新时代金融工作者的责任担当。

## 1 以学为基，提升综合业务素质

立身百行，以学为基。面对纷繁复杂的投诉和不断发展变化的业务规则，欧丽雯深知要高效解决客户诉求，应对各种投诉的新情况、新问题，必须熟悉掌握当前法律法规、消费者权益保护规章制度以及各条线业务知识。因此，她持续加强理论学习，将相关知识运用到投诉处理的实践中，以饱满的热情和专业的知识来处理客户诉求。

2025年春节前的最后一个工作日，她像往年一样坚守岗位。距离下班还有半个小时的时候，系统突然接到一个投诉：“我不小心将银行卡余额转到个人养老金账户了，现在回广西老家过年了，这边的柜台说取不出来，要求投诉。”虽然系统处理时间定在了春节期间，但是在日常工作学习过程中，欧丽雯了解到个人

养老金误缴存必须在5个自然日内申请撤销，否则需要等到退休后才可取出。

为了避免春节假期影响客户申请撤回，接到客户投诉后，她立即联系客户，安抚客户情绪，结合人力资源和社会保障部对于个人养老金误缴的相关规定，耐心解释误缴资金在5个自然日内是可以申请撤回的。安抚完客户后，她立即远程联系了分行及上级行归口管理部门产品经理，协同后台处理。经过近一个小时的沟通处理，最终为客户撤回了该笔误缴存资金。客户对此非常感动，表示：“你们的专业，让我真正感受到了金融服务的温度。”客户认可的背后，是无数个伏案学习的身影。客户的信任与认可，是消保专员在消费者权益保护工作路上最温暖的鼓励。

客户认可的背后，是无数个伏案学习的身影。客户的信任与认可，是消保专员在消费者权益保护工作路上最温暖的鼓励。

2024年10月，欧丽雯收到一笔有关联账户的投诉：吴某及谢某在兴业银行开立了联名账户，用于存放小区加装电梯费用。该资金

## 2 急客户之所急，情系民生

一部分来源于小区业主募集、一部分来源于政府补贴。现谢某已离世，吴某无法提供谢某遗产公证书，要求在无遗产公证书的情况下转出账户资金。因银行账户无法取出资金，小区电梯安装搁浅，影响了居民日常生活。

接到投诉后，欧丽雯立

即行动，联系相关部门及时处理，并组建专项工作小组，该行多次与客户核实行情，根据客户提供相关佐证材料进行业务办理，最终为客户圆满解决问题。兴业银行消保专员将规章制度的“冷框架”化作春风化雨的“暖服务”，平衡了制度刚性与服务温度。

## 3 创新金融教育，传递兴业温度

近年来，兴业银行东莞分行创新推出了“以案说险原创漫画”“高管讲消保”等金融教育活动。以传统节日为契机，开展“穿越千年之约 共赴消保盛宴”汉服体验活动、“春风行动”植树节暨消保金融知识教育活动、党建剧本杀暨金融知识普及等特色金融教育活动。同时，聚焦外籍人士、青少年、老年人、新市民等重点群体开展差异化金融知识普及工作。截至2025年4月末，兴业银行东莞分行本年累计组织监管集中以及常态化自发起金融知识教育活动148场，累计

触达消费者超13万人次。在一次针对新市民群体的金融教育活动中，欧丽雯为清洁工王阿姨递上了一份防范电信网络诈骗的宣传折页，王阿姨小心翼翼地问道：“姑娘啊，什么是电信诈骗啊？经常听别人说电信诈骗，但是我又不懂，怕别人嫌弃我也不好意思问别人。”于是欧丽雯详细跟王阿姨介绍了什么叫电信诈骗、典型的电信诈骗案例，并提醒王阿姨不要轻信陌生来电及短信，涉及投资理财的第一时间询问家里人，经过欧丽雯的详细讲解，王阿姨非常

感动，双手握住她的手表示：“我终于明白什么叫电信诈骗了，回家也要跟我老伴说一下。你们银行服务真好呀！”兴业银行东莞分行消费者权益保护专员欧丽雯以其扎实的业务能力、细致入微的服务态度和对工作的执着热情，诠释了金融服务行业中平凡岗位、不平凡的职业精神。她不仅在复杂的投诉处理中展现了专业素养和敏锐的判断力，及时有效地化解客户困境，更以真诚和耐心架起了银行与客户之间信任的桥梁。

东莞一3岁男童查出罕见病  
玉米淀粉竟成“治病良药”

文/姚梓婷

近日，一名3岁男童小杜（化名）在东莞市人民医院普济院区儿科被确诊为罕见的糖原贮积症IX型。据悉，小杜在幼儿园入园体检时发现身材矮小、肝功能异常，随后被家长带至医院进一步检查。住院期间，医生发现小杜存在运动发育轻度落后、腹胀、肝大、代谢性酸中毒、晨起空腹血糖偏低、高血脂等症状。经过综合分析，医生高度怀疑小杜患有糖原贮积症，并为其安排了基因检测。

在等待基因检测报告的一个月中，为了及时纠正小杜的一系列代谢问题，医生为其开出了一个简单却又十分有效的“药方”——口服生玉米淀粉代替部分主食。医生解释，生玉米淀粉治疗是肝糖原贮积症的首要、有效治疗措施，该方法始于20世纪80年代早期。生玉米淀粉可在肠道中缓慢释放葡萄糖，维持血糖稳定6~8小时，从而有效改善患儿的病情。但需注意，生玉米淀粉不可加热，也不可用热水冲泡，正确的服用方法是按1:2的比例与凉白开水混合后服用。

小杜的家人按照医生的嘱咐喂他服用生玉米淀粉，一个月后复查结果显示，小杜的肝功能和血脂已恢复正常，预计其身高将实现追赶性生长，各方面症状和化验异常指标均有所缓解。

基因检测结果出来后，小杜被确诊为糖原贮积症IX型，这是由自身基因突变所致。医生根据基因检测结果，为小杜制定了更合适的生玉米淀粉治疗方案，并调整了营养膳食方案。

据介绍，糖原贮积症（简称GSD）是一组因基因缺陷导致的糖原代谢途径中的酶缺乏或活性降低，从而引起机体不能正常代谢糖原，使糖原在组织（主要是肝脏、肌肉、心脏）中过多沉积的遗传代谢罕见病。人群中发病率约为25万分之一到2万分之一。大多数为常染色体隐性遗传，少部分为X连锁遗传。

糖原贮积症的临床表现因分型、发病年龄及器官受累程度而有所不同，主要包括频繁低血糖（如冷汗、颤抖）、肝脾肿大、

生长落后、肌肉无力等症状。诊断方法通常是指临床表现、空腹低血糖和代谢异常，并结合肌活检或肝活检初步诊断，基因检测和酶活性测定则是确诊的金标准。

目前，糖原贮积症虽无法根治，但早期诊断和及时干预可显著改善患者的生活质量和预后。治疗原则是将血糖维持在正常范围、纠正代谢紊乱、减少或延缓严重并发症发生。其中，饮食管理是治疗的关键，生玉米淀粉作为饮食治疗和管理的核心，可有效维持血糖稳定。此外，针对不同症状，还需进行对症治疗，如高脂血症患者可选择以麦芽糊精为主要糖类、不含乳糖的乳类；高尿酸血症患者可根据尿酸水平使用别嘌呤抑制尿酸合成等。

对于有家族史的夫妻，医生建议进行产前诊断，通过绒毛或羊水细胞的基因分析早期检测胎儿是否患病。此外，还可选择胚胎植入前遗传学诊断（PGD），对于接受IVF（试管婴儿）治疗的夫妻，可通过PGD筛选健康胚胎，避免遗传性疾病传递给下一代。

## 公告·声明·启事

## 遗失声明

赵宇航于2025年4月1日不慎丢失身份证件，身份证号：410322200712130071，特此声明此身份证件作废。

## 遗失声明

智业家（东莞）网络科技有限公司遗失公章一枚，特此声明作废。

## 遗失声明

东莞创享鞋业有限公司遗失公章，声明作废。

## 遗失声明

汕头市源兴织造有限公司遗失公章一枚，特此声明作废。

## 遗失声明

广州南曜投资有限公司遗失合同章，声明作废。

## 遗失声明

汕头市丰阳运输服务有限公司遗失公章，声明作废。

## 遗失声明

广州八点八影视科技有限公司遗失公章，声明作废。

## 遗失声明

汕头市澄海区成达美印厂遗失公章一枚，声明作废。

## 遗失声明

汕头市澄海区尼禾玩具厂遗失公章一枚，声明作废。

## 遗失声明

汕头市潮都伟建建设工程有限公司遗失公章一枚，声明作废。

## 注销公告

东莞市常平土塘心晴妇女儿童活动中心（统一社会信用代码：52441900M4J13531）拟向东莞市民政局申请注销《民办非企业单位登记证书》，现已成立清算组，请债权人于公告发布之日起45日内向清算组申报债权债务，逾期视为放弃。特此公告。

## 遗失声明

东莞市常平华昌公益服务中心遗失公章一枚，声明作废。

## 遗失声明

东莞市常平华昌公益