

让爱无“碍”

——工行福建省漳州分行营业部助残适老温情服务侧记
□通讯员 庄钟震



5月17日是第三十六个全国助残日,今年的主题是“保障残疾人平等权益,促进残疾人融合发展”。在闽南古城漳州,有这样一家银行网点——工商银行福建省漳州分行营业部。这里没有冷冰冰的柜台距离,只有随处可见的无障碍设施;没有机械化的流程应答,只有一一次次跨越医院、养老院甚至听障人士无声世界的“破冰”服务。

在第三十六个全国助残日之际,走进漳州分行营业部,探寻“金融为民”这四个字如何化作有温度的行动,让“有爱无碍”从一个愿景变为特殊群体触手可及的现实。

从“进门”开始:
看得见的安心,看不见的用心

对于普通人而言,去银行只是一次寻常的出行,但对于坐轮椅的老人或行动不便的残障人士来说,一级台阶、一道门框,可能就是一道鸿沟。

在漳州分行营业部,这道鸿沟被细心地抹平了。

走进网点,映入眼帘的不是生硬的隔离栏杆,而是一条畅通无阻的“绿色通道”。门前醒目处,张贴着防滑、防撞提示,求助直通电话按铃触手可及。推开大门,爱心轮椅、老花镜、放大镜等物品整齐摆放,饮水机、充电宝、急救箱一应俱全。这里甚至还为等待办理业务的老人准备了微波炉和共享雨伞。

“我们做的不仅是设施配备,更是服务动线的重塑。”网点负责人表示,从客户踏进的第一步起,每一个环节都被重新审视——地面防不防滑?座椅够不够稳?字体能不能看清?这些看似琐碎的细节,构成了老年客户心中“家一般的安心感”。

硬件是骨架,细节是血肉。正是这些“看得见”的设施与“看不见”的用心,共同支撑起一个无障碍的金融环境,让每一位特殊客户从进门那一刻起,就感受到被尊重、被呵护。

跨越20公里的奔赴:
把柜台搬到病床边

如果说硬件升级是“静水深流”,那么上门服务则是“急流勇进”。

2025年7月25日,闽南大地热浪翻滚,气温直逼40℃。漳州分行营业部的大厅里,一位中年女士满脸愁容地走了进来。从该客户的讲述中得知,她的弟弟是一名精神障碍患者,长期在20多公里外的市第四医院接受治疗,高昂的医疗费压得她喘不过气,急需取出弟弟账户里的存款,然而弟弟既忘记了密码,又无法亲自到银行办理挂失。

“特事特办,急事急办。”网点负责人当即拍板。下午,两名女员工顶着烈日,带上

资料驱车奔赴医院。在病房内走廊,没有冷气,没有便捷的操作台。两名工作人员在医生和护士的陪同下,耐心地与患病客户进行沟通,逐字逐句地确认其真实意愿。汗水浸湿了工装,但她们的双手依然平稳,语气依然柔和,签字、拍照、核实——每一步都严谨规范。

业务办完的那一刻,客户的姐姐红了眼眶:“这么热的天,你们专程跑这么远,真是帮了我们大忙!”

这20公里,丈量的不是路程,而是一家国有大行“金融为民”的初心。这样的上门服务,在漳州分行营业部已成常态。从养老院到病床边,从借记卡启用、密码重置到大额挂失,他们用脚步打通了金融便民的“最后一公里”,让“您身边的银行”这句承诺变得触手可及。

无声世界的“文字桥”:
一次73元保费背后的信任托举

有些障碍是有形的,比如台阶和距离;有些障碍是无形的,比如声音的缺失。

2025年4月25日,临近下班时分,两位年轻人匆匆走进营业大厅。其中一位是聋哑人金先生。他焦急地通过同伴“告诉”大堂经理,自己的银行卡被莫名其妙扣了73元,显示为“医疗险保费”,他尝试联系网上平台客服,但电话始终无人接听。

面对无法用语言交流的客户,大堂经理没有犹豫,迅速掏出手机,添加了金先生的微信。

文字,成了这座无声世界里唯一的桥。“您别急,我们一步步来。”“请回忆一下,您最近有没有点击过什么链接?”……一行行文字在屏幕上跳动,焦虑的情绪在耐心中被一点点抚平。大堂经理了解到,金先生很可能是在不知情的情况下误投了某款保险。

她当即通过文字指导金先生解除了支付宝、微信上的自动扣款协议,切断后续资金风险。随后,她通过网络搜索找到了保险经纪平台的微信公众号,手把手教金先生与客服沟通,据理力争要求退款。

经过一个多小时的努力,平台终于同意全额退还73元,并取消了后续扣款协议。

事情解决后,大堂经理没有停止服务。她又通过微信向金先生发送通俗易懂的金融防诈骗知识:“未知链接不要随意点击,陌生来电不轻信,个人信息不透露,转账汇款多核实……”金先生虽无法开口说“谢谢”,但他脸上绽放的笑容和高高竖起的大拇指,就是最响亮的回答。

“那一刻我深深感到,金融服务不一定是冷冰冰的数字和条款,它可以是一行行温暖的文字,是人与人之间最朴素的信任。”事后,那位大堂经理这样说。

金融之外:
一场没有业务的“业务”

2025年8月9日,漳州分行营业部的青年志愿者们又一次走出网点。这一次,他们的目的地不是企业、不是社区,而是芗城区东铺头街道的养老服务照料中心。

没有业务办理,没有产品推介。他们带去的是清凉小风扇、毛巾、牛奶和饼干,还有一颗颗愿意倾听的心。

“阿姨,最近身体怎么样?”“阿伯,我教您怎么识别诈骗电话。”志愿者们和老人们促膝交谈,用最通俗的语言讲解养老诈骗的常见套路。活动结束后,一位青年员工用闽南语唱起了《欢喜就好》,老人们跟着拍手哼唱,笑容在皱纹间绽放。

“看到你们来,我们太高兴了。”一位老人紧紧拉着志愿者的手说。

这些看似“不务正业”的活动,恰恰诠释了“助残适老”的深层内涵——真正的无障碍,不仅是通行无阻,更是心灵无距;真正的金融服务,不止于柜台之内,更延伸到生活之中。

从“行无碍”到“心无距”:
一份仍在书写的温暖答卷

从硬件设施的“点滴改善”,到跨越20公里的“紧急奔赴”;从无声世界里的“文字对话”,到养老院中的“温情陪伴”——漳州分行营业部用一件件平凡小事,勾勒出一幅“有爱无碍”的生动画卷。

“我们追求的,不仅是让特殊客户‘能办事’,更是让他们‘办得舒心、办得有尊严’。”该营业部负责人如是说。

近年来,这里建立起针对高龄、重病、残障人士的快速响应机制,将“柜台”搬到客户最需要的地方,培养了一支既懂业务更懂人心的服务团队,用专业和温情守护每一位特殊客户的金融安全与生活尊严。

“金融为民”不是一句口号,而是每一次俯身询问、每一趟烈日下的奔赴、每一行屏幕上的文字、每一个无声的微笑。在漳州分行营业部,爱,真的消除了障碍。

漳州分行营业部这份温暖的服务答卷,还将在日复一日的坚守中继续书写。

正如那位志愿者在养老院唱完歌后说道:“我们还会再来。”一句简单质朴的话语,既是对老年群体最真诚的承诺,更是营业部深耕助残适老事业,践行“有爱无碍”理念最长情的告白。



安徽

滁州分行打造“一卡通”便民生态

本报讯(通讯员 赵媛)为深入贯彻落实人民银行安徽省分行关于“社保+支付”便民服务工作部署,工商银行滁州分行以居民服务“一卡通”建设为抓手,扎实推进社保卡发卡、场景拓展、服务优化与风险防控各项工作,全力打造便民、安全、高效的社保卡金融服务体系。

紧扣“居民服务‘一卡通’皖美‘约惠’长三角”惠民服务活动主线,聚焦社保卡绑卡促活与增量拓展,精准开展社保卡加油满减、铁塔一分钱充电、烧烤节等系列惠民营销活动,以场景引流、优惠赋能激发市民办卡用卡热情,有效提升社保卡覆盖率、激活率与活跃度,让民生“一卡通”真正成为群众好用、爱用、常用的便民利民卡。同时,积极配合人社部门推广三代社保卡换发与长三角民生场景“一卡通”应用,推动社保卡在异地就医、跨省消费等领域的同城通用,助力长三角居民服务一体化建设。

持续优化社保卡全流程服务,推行即时发卡、上门办卡、到期换卡提醒、换卡不换号等便民举措,针对老年人、残疾人等特殊群

体开通绿色通道,实现“一次办、同步办”,2025年全年服务特殊群体客户5200余人次,群众满意度达98%以上。依托营业网点搭建社银合作“就近办”服务阵地,实现社保查询、资格认证、参保登记等高频政务服务下沉网点,辖内所有营业网点均开通社保卡专属服务窗口,配备专职人员,实现社保与金融业务“一窗受理、集成服务”。同步打造适老化服务标杆网点,配置智慧柜员机、语音播报、大字版界面等适老设施,提升老年群体用卡体验,打通社保卡服务“最后一公里”。

坚持服务与风控并重,在拓展“社保+支付”场景的同时,常态化开展社保卡用卡安全教育宣传,通过网点厅堂、社区宣讲、线上推送等方式,向群众普及社保卡密码保护、诈骗防范、账户安全等知识,引导市民安全用卡、规范用卡。严格落实社保卡账户开立、变更、挂失等全流程管理要求,加强异常交易监测,严防社保卡资金被盗刷、冒用等风险,切实保障群众社保卡资金安全,为“社保+支付”业务健康发展保驾护航。

江苏

宝应新城支行巧解客户燃眉之急

本报讯(通讯员 杨鲁宇)近日,一笔百万元购房款的跨行汇款业务,在工商银行江苏省扬州市宝应新城支行经历了一场“有惊无险”的办理过程。凭借网点工作人员不推诿、不放弃的专业态度和灵活应变能力,资金顺利到账,帮助客户解决了燃眉之急。

事发当日一早,一位客户匆匆来到宝应新城支行,表示急需办理150万元跨行汇款,用于支付购房首付款。该笔资金能否按时到账,直接关系到房屋交易能否顺利推进。大堂经理第一时间上前接待,精准对接客户需求,引导客户规范填写汇款凭证,协助客户准备业务办理资料。

然而在业务办理过程中,柜台工作人员多次检索系统,均未查询到收款方开户行信息,导致业务办理陷入停滞。眼看房款无法按时汇出,房屋交易面临受阻风险,客户情绪愈发焦虑。大堂经理见状,即刻上前耐心安抚客户情绪,反复在业务系统内核对和检索,最终确认系统无对应网点信息。面对业

务堵点,工作人员并未以“系统查询不到”为由简单推诿拒绝,而是主动突破固有流程,全面排查问题根源。

为精准核实问题,柜员通过地图检索核实收款账户真实存续状态,并查询获取该网点联系电话,主动致电逐一核实。经核实查明问题核心:该收款银行网点已完成官方更名,旧网点名称已停用,因此银行核心业务系统无法检索匹配。厘清问题症结后,柜员第一时间向客户说明情况,在系统内检索网点更新后的官方名称,精准匹配到完整、准确的开户行信息。

随后,柜员严格遵照银行操作规程,高效办结这笔150万元大额跨行汇款业务,全程仅耗时数分钟。看着资金成功汇出,交易风险顺利解除,客户悬着的心彻底落地,连连向网点工作人员致谢点赞:“换做其他人,查到系统没有信息可能就直接拒绝我了,你们不嫌麻烦、层层核实、主动对接,工作人员特别负责,真的太感谢你们了!”

广西

梧州分行赋能科技企业高质量发展

本报讯(通讯员 谢雅琳)2026年以来,工商银行广西梧州分行紧扣金融服务科技创新战略部署,围绕梧州市科创产业发展布局,扎实做好科技金融大文章,以精准对接、高效投放、产品创新为抓手,持续加大对科技企业的金融支持力度,助力本土科技产业转型升级。

精准对接企业需求,构建全周期服务体系。该行主动联动梧州市工信局、科技局等部门,精准获取辖区重点科创企业清单,组建专业服务团队开展逐户走访。针对科技企业轻资产、重研发、成长快的特点,整合结

算、融资、国际业务等综合金融资源,量身打造覆盖日常经营周转、技术改造、产能升级的全流程服务方案,精准匹配企业发展各阶段资金需求,有效破解科技企业融资痛点。截至2026年4月末,该行科技型中小企业贷款余额较年初增加6.09亿元,服务覆盖面与可得性持续提升。

创新融资服务模式,丰富科技金融产品矩阵。该行围绕科技企业全生命周期金融需求,积极探索多元化融资服务模式,创新推出股权项目并购贷款产品。针对清洁能源领域科技企业的产业升级与资产整合需求,实地调研企业经营现状与发展规划,量身定制并购融资方案,于2026年4月末成功为某水电科技企业投放并购贷款,助力企业优化资源配置,提升核心竞争力。

聚焦重点产业赛道,加大科创信贷支持力度。该行紧密围绕地方支柱产业与战略性新兴产业规划,重点聚焦新能源、生物医药、信息技术等领域,加大对高新技术企业、专精特新“小巨人”企业的信贷投放。通过推广“科创e贷”等特色产品,叠加总行专项信贷政策,自治区金融惠企财政贴息政策,为科技企业提供低成本、高效率的融资支持,助力企业加快技术改造、设备更新与核心技术研发,切实以金融“活水”浇灌科创实体成长。

视点

工行内蒙古分行协办

呼和浩特金桥支行暖心服务外籍客户

本报讯(通讯员 鲁杨宇)近日,工商银行内蒙古呼和浩特市金桥支行日终轧账工作即将启动,一位手持翻译手机、神色焦虑的乌干达客户匆匆步入大厅——语言不通的他急需开立储蓄卡处理日常收支业务。

面对语言障碍与闭门时限的双重压力,当班主管立即启动“特殊客群服务响应

机制”,安排具备基础英语沟通能力的客户经理全程对接。客户经理借助翻译软件耐心沟通,敏锐发现客户缺失税务编号,但他未选择简单拒办,而是积极与客户沟通,并现场查询乌干达税务要求,逐项指导客户通过官网获取编码。这份专业执着,换来客户翻译界面弹出的连串“Thank you”与次日补全材料的承诺。

信任的种子就此萌芽。第二天客户如约再临,金桥支行再次启动延时服务,护照核验、TIN录入、卡片激活……一项项材料核对无误,客户的焦虑被无声化解。当崭新的储蓄卡顺利交付时,客户竖起拇指,用生涩的中文连道“谢谢”,更主动握住工作人员的手表示:“以后我的业务都会交给你们的!”

淄博分行打通金融服务“最后一公里”

本报讯(通讯员 周庆红)为满足偏远地区、产业园区、老年社区及特殊群体金融服务需求,工商银行山东省淄博分行于2026年1月投入“流动银行车”,将传统网点的核心金融服务以车载移动形式延伸到各个区域,有效解决了“最后一公里”的金融服务难题。自运营以来,该行流动银行车已行驶近万公里,遍及淄博市各区县100多个服务点,累计办理非现金业务超1万笔,开展50余场金融知识普及活动,惠及5000多名金融消费者。

精细管理,高效保障车辆运行。该行高度重视流动银行车的规范化、安全化运营,严格落实车辆实物管理职责。参照公务用车标准,严格执行车辆落户、日常保养

维护等流程,规范停用期间的车辆停放管理,加强驾驶员管理,规范接入总行监控联网平台,做好车辆定位与行程监控,提升管理效率与安全性。

精准定位,创新延伸服务触角。流动银行车的启用,是该行主动延伸服务半径、填补服务盲区的创新举措。车辆配备先进的银行柜面系统、自助设备、安全防护设施及网络通信设备,具备办理普惠贷款、转账汇款、账户查询、密码重置、社保卡激活、基础理财咨询、金融知识普及等多项银行网点的核心功能,相当于将一个“迷你支行”搬到群众身边。

靶向发力,精准覆盖重点场景。流动银行车运营团队紧密围绕“普惠金融、服务

民生”的核心目标,精心规划路线,深入产业园区、中小企业和农民工聚集区开展助企纾困,提供普惠贷款咨询,集中办理工资卡及基础金融服务,并在春节前夕重点满足员工奖金转账、汇款回乡等集中性需求,有效分流网点压力,服务8家企业、惠及员工380余人次。车辆驶入锦阳养老集团等社区,提供银行卡及福利费代发、防范电信诈骗宣传等贴心服务,累计服务老年客户超60人次。此外,该行联合人保寿险进驻单位,面向退役军人系统职工开展养老保障福利活动,提供个人养老金方案、税优服务、开户及信用贷款等综合金融服务,并普及反假币、防范非法集资知识,累计服务50余人次。

泛黄存折里的金融守护



客户所持的老式手工存折。

“小薛姐,你快来帮我看看这个客户的存折,我都没有见过。”工商银行浙江省湖州市长兴支行柜员正在呼叫主管会计前来解决难题。

近日,一位客户手持一本1982年的老式手工存折前来该行兑付50元。由于当年尚未启用电脑系统,所有记录均为手工操作,柜员一时难以查询到相关信息,于是立即将这一情况上报给主管会计处。

据了解,该存折是客户近期搬家时找到的,存折上是其父亲的名字,并有余额显示,但父亲已年老,完全记不起存折的相关信息。该行了解后向客户解释,这本存折由于年代久远需要查询原始凭证,同时记录下客户的联系方式,复印存折与身份证件,承诺有查询结果后会及时通知客户。

面对系统缺失的账目记录,主管会计

考着如何进行兑付。“40年前,50元是一笔不小的金额,挂失的可能性较高。”带着这一判断,该行主管会计申请前往湖州分行档案室,开始查阅手工挂失登记簿。

档案室内闷热难耐,泛黄的档案纸张紧密叠放,厚厚的灰尘让人不禁连连打喷嚏,但她依然坚持查阅——这是一场与时间的赛跑,更是一份对客户承诺的坚守。经过3个多小时的细心翻阅,终于在挂失登记簿中找到了该存折的挂失记录,为客户的诉求画上了圆满的句号。

这次跨越时空的金融服务,不仅兑现了四十年前的金融承诺,更展现了工商银行始终如一的专业态度和那份责任感。站在新的起点,长兴支行将传承这份责任与温度,用更智能的服务、更坚实的保障,守护每一位客户的信任与托付。 通讯员 薛春萍