

金融“五篇大文章”

养老金融篇

匠心筑旗舰 金融暖银龄

——工行漳州龙海支行营业室倾心打造总行级养老金融特色旗舰网点

□通讯员 郑漳坤



龙海支行营业室员工贴心送老年客户回家。

为深入贯彻落实国家积极应对人口老龄化战略,全面践行金融工作的政治性、人民性,持续提升老年客群金融服务质效,用心用情守护老年群体金融幸福,工商银行福建省漳州市龙海支行营业室依托主城区核心区位优势,锚定辖区老年客群多元、精细、个性的服务需求,以匠心深耕适老服务、以温情赋能银发民生。

该行全方位推进网点适老化改造、服务提质,场景扩容和业务深耕,逐步构建起硬件无障碍、服务有温度、宣教全覆盖、场景多元化、业务专业化的一站式养老金融服务体系,深耕养老金融蓝海市场。截至2026年5月末,该行社保卡代发客户超6500人,月发放金额超2000万元。凭借完善的适老配套、暖心的人文服务、扎实的经营成效,营业室成功获评总行级养老金融特色旗舰网点,成为当地养老金融服务的标杆示范,以国有大行传递金融温度,以金融力量守护最美“夕阳红”。

精耕硬件适老改造,构筑安心舒心银发服务空间

硬件提质是适老服务的基石,更是传递金融温度的直观载体。龙海支行营业室地处龙海区石码街道核心商圈,周边老旧小区密集、常住老年人口众多,到店老年客群占比居高不下。营业室以创建总行五星级服务网点、养老金融旗舰网点为抓手,从安全通行、便民配套、视听适配、智能升级四大维度,开展全方位、精细化、适老化硬件焕新,为长者打造安全便捷、温馨舒适的专属金融服务空间。

在安全通行优化上,营业室聚焦老年客户行动迟缓、平衡能力偏弱的特点,对网点入口、通行动线进行专项升级。入口台阶喷涂醒目黄色警示标线,全域加装防滑扶手,并设置无障碍通行通道,支行大院设定专属无障碍停车位,方便老年客户及家属驾车便捷停靠。针对厅堂桌椅、设备棱角易造成磕碰等问题,全域加装防撞条、防撞角,从细微处筑牢安全防线。雨天常态化铺设防滑地垫、摆放防滑提示牌,坚持厅堂内外定时清洁消杀,全方位规避滑倒、磕碰等安全隐患,让到店长者每一步出行都安心无忧。全域增设拐杖固定装置,消除拐杖倾倒和遗失隐患,升级改造无障碍卫生间,拓宽通行空间、

加装安全扶手,全天候供应热水,从点滴细节提升长者到店体验。

在便民设施配套上,营业室立足长者办事、休憩、健康等实际需求,配备齐全一站式适老便民物资。厅堂设置高度适宜、软硬适中的爱心专属座椅,搭配辅助起身靠垫,贴合老年人身体机能特点;填单区定制大字版业务模板,字体清晰、流程直观,有效解决长者视物模糊、不会填单的难题。现金窗口开通敬老绿色通道,优先为高龄、独居、行动不便的长者提供极速办件服务。厅堂全域配备多度数老花镜、放大镜、语音计算器、便民雨伞、直饮热水机等基础物资,额外增设轮椅、拐杖、血压检测仪、可升降填单台等专属设备,全方位覆盖长者业务办理、临时休憩、健康自测等多元场景。

在视听体验适配上,营业室全面升级厅堂视觉标识体系,所有指引标语、风险提示、安全警示均采用大字体、高对比配色,图文结合、简洁易懂,适配老年群体视力退化特点。等候区加装定向高清扬声器,优化音质和音量,配套振动叫号牌,兼顾听障、视障长者服务需求。网点匠心打造专属长者驿站,配备多度数老花镜,可根据不同长者视力情况精准匹配,实现个性化贴心服务。

在智能设备适老上,营业室针对性优化自助服务体系,配置专属存折取款设备,适应长者偏爱使用存折办理业务的习惯。设备系统专门开通大字界面、全程语音播报功能,简化操作步骤,降低智能门槛,让老年人会用、敢用、善用智能设备。

深耕暖心人文服务,打造有温度的银发金融体验

硬件提质筑根基,温情服务更暖心,在完善硬件配套的基础上,营业室始终秉持“尊老、敬老、爱老、助老”的服务初心,深耕“工银爱相伴”老年服务品牌,将人文关怀贯穿服务全流程,用心跨越“数字鸿沟”,让老年客户办业务更省心、更安心、更舒心。

制定标准化适老服务规范,建立全员敬老服务长效机制。要求员工面对老年客户时,主动放慢语速、放低姿态、耐心倾听、细致解答,杜绝急躁敷衍、简单粗放的服务方式。厅堂安排专人动态值守,主动为高龄长者提供搀扶引导、代填单据、整理资料、提醒叫号等

服务,全程陪伴协助办理业务。针对每月养老金发放客流高峰,营业室动态增开窗口,调配骨干人力,优化办理流程,高效分流客流,压缩等候时长,有效缓解长者焦急情绪,保障办件高效有序。

依托“工行驿站+长者驿站”融合阵地,营业室常态化提供免费休憩、热水补给、手机充电、便民咨询等公益服务,打造长者身边的暖心港湾。设立专属敬老服务专员,“一对一”提供引导办件、智能教学、业务咨询等专属服务,化身长者的“金融引路人”和“数字摆渡人”。针对不会操作手机银行的老年客户,工作人员手把手教学大字版界面使用、线上缴费、账户查询、安全防护等实用功能,细致普及95588老年专属快速播报专线服务,帮助长者熟练掌握智能金融工具,轻松畅享数字化便民服务。同时兼顾陪同家属需求,贴心设置亲子休憩专区,让厅堂服务兼具温情与包容,尽显人文暖意。

针对高龄、独居、瘫痪、残疾等特殊老年群体出行不便的难题,营业室建立常态化上门服务机制,坚持“特事特办、急事快办”,主动下沉社区、上门服务,上门开展身份核实、业务代办、凭证送达等延伸服务,把金融服务送上门、暖到家。2025年全年累计为老年客户提供上门服务26次,2026年至今已开展上门服务18次,切实解决特殊老年群体出行难及办事难的问题。

营业室还进一步完善适老化应急保障体系,制定专项服务应急预案,组建厅堂应急服务小组,开展老人突发晕厥、意外摔伤、电信诈骗止损等场景演练,定期开展急救技能培训,全面提升员工应急处置能力。主动联动周边医疗机构搭建应急救援通道,筑牢厅堂安全防线。2024年11月,一名高龄轮椅客户在厅堂办业务时突发癫痫昏厥,网点员工反应迅速、处置规范,第一时间疏散人群、开展急救、拨打120、对接家属,全程贴心陪护,助力客户顺利脱险。这一高效温情的处置案例,生动诠释了工行有速度、有温度、有担当的服务理念。

创新场景生态运营,构建多元融合养老服务体系

营业室跳出传统柜面服务思维,坚持一体化多元发展理念,深化GBC政银社企多方

联动,整合服务阵地资源,将工行驿站与长者驿站深度融合升级,优化场地布局、完善设施配套、丰富服务内容,打造集业务办理、便民服务、健康检测、金融宣教、休闲社交于一体的综合性银发服务阵地,构建全方位、立体化的养老金融服务生态。

依托长者驿站专属服务区域,创新搭建健康医养服务场景,常态化配备酒精、碘伏、急救药品、简易医疗器械等便民健康物资,定期公示健康活动预告与服务内容。联动本地医院、医疗器械机构、康养中心等单位,常态化开展老年健康养生讲座、公益问诊、免费检测血压血糖、养老康养知识科普等特色活动,在普及健康养生知识、守护老年客户身体健康的同时,精准对接老年客群健康养老金融需求,推介适配的养老储蓄、养老理财、健康保险等金融产品,打造“健康+金融”一体化服务驿站。

打破网点服务空间局限,丰富打造文娱社交服务场景。坚持“请进来+走出去”双向服务模式。对内开展厅堂微沙龙、老年茶话会、金融知识分享会;对外联动社区、党建共建单位、养老机构,联合开展党建共建、文体娱乐、教育培训、户外康养等特色活动,丰富老年客户精神文化生活,搭建老年群体社交交流平台,助力老年人实现“老有所乐、老有所享、老有所依”。

深化GBC联动服务场景,主动融入地方养老服务大局。深化政府、银行、企业、社区协同联动。依托政务合作优势,打通社保、养老、政务服务通道,延伸养老金融服务半径。依托远程柜台为老年客户提供“一对一”专属远程服务,高效办理遗产支取、跨境汇款、账户特殊业务等复杂金融业务,有效压缩复杂业务办理时长,大幅提升业务办理效率,释放柜面服务人力,让线下服务更聚焦、更精细、更有温度。打通线上服务通道,老年客户可通过工行手机银行一键申请上门服务、专属养老金融服务,实现线上线下一体化、全天候养老金融服务覆盖。

做优特色银发业务,激活养老金融发展内生动能

作为辖区社保养老金融核心服务网点,营业室立足属地民生需求,深耕“金融+社保”服务模式,以专业金融力量赋能地方养老事业发展。

龙海支行营业室作为福建省社保中心重点养老金代发合作网点,承担了龙海区大量离退休人员养老金发放、支取、查询、划转

等基础金融服务,每月服务社保代发客户超6500人,月发放金额超2000万元,常年以安全、高效、便捷的服务守护长者“养老钱、安心钱”。凭借过硬的服务质效和良好的群众口碑,营业室于2025年7月顺利通过龙海区人社局专项验收,成为龙海区首家社保金融合作示范网点,真正实现政务服务与金融服务的深度融合,打通便民服务“最后一公里”。

常态化开展养老政策宣讲、产品科普活动,通过厅堂宣讲、社区巡讲、入户普及等多元形式,聚焦长者财富保值、养老储备核心需求,细致解读个人养老金缴存政策、税收优惠、开户流程,精准推介养老存款、专属理财、养老保险等稳健产品,为不同年龄、不同需求的长者定制个性化养老财富方案。营业室同时主动下沉服务养老产业,对接本地康养企业、养老机构、社区服务中心,提供结算代发、普惠信贷、资金管理等一系列金融服务,全力助力地方银发经济提质发展。

截至2026年5月末,网点个人养老金账户累计新增3218户,第三代社保卡累计新增1393张,带动网点储蓄存款规模达14.65亿元,实现养老服务与业务发展双向赋能、同频提质。

坚守金融为民初心,擘画银发服务崭新蓝图

在金融守护方面,营业室紧盯老年群体反诈薄弱环节,组建敬老金融志愿服务队,构建“厅堂常态化、社区广覆盖、线上不间断”的反诈宣教体系。通过真实案例、通俗语言、大字海报等方式,常态化普及电信诈骗、非法集资、养老理财陷阱、虚假保健品营销等常见风险,守护老年客群资金安全。同时健全老年客群诉求响应机制,畅通咨询、投诉、建议等反馈渠道,实现问题闭环处置、服务持续优化,全方位守护老年客户资金安全与金融权益。

长期以来,营业室坚持以优质服务立口碑、以责任担当树品牌,深耕细作,久久为功,初心如磐守护民生。先后获评市分行“优质服务先进集体”、省市两级“五四红旗团支部”、总行级“四星级服务网点”,2025年成功获评总行级养老金融特色旗舰网点、入选总行五星级服务网点名单,多项荣誉既是肯定,更是前行的动力。

龙海支行营业室将持续坚守“金融为民”初心,立足旗舰网点标杆定位,持续深化适老化服务升级,细化服务标准,优化服务流程、丰富服务场景,完善产品体系、筑牢宣教防线,全力打造“行动无阻、沟通无碍、业务无怠、遇事无忧、关爱无暇”的五星级适老服务样板。持续深化政银社企联动,拓宽养老金融服务边界、丰富养老服务生态,不断提升养老金融服务专业化、精细化、人性化水平,以高质量养老金融服务赋能地方养老事业高质量发展,以持久温情守护岁月安康,书写国有大行服务民生、助力银发经济的责任答卷。



龙海支行营业室员工救助老年客户。

视点

工行内蒙古分行协办

宿迁泗阳城中支行便捷服务赢得台胞赞誉

本报讯(通讯员 刘诣星)近日,工商银行江苏省宿迁市泗阳城中支行依托远程柜台,高效为台胞办理银行卡开户业务,贴心便捷的服务获得客户高度认可,彰显了工行服务的温度与速度。

当日,台胞张女士因在泗阳生活需要,持台湾居民来往大陆通行证到该行办理个人银行卡。因不熟悉办理流程,她担心手续繁琐、耗时较长。网点工作人员主动热情接待,核实证件信息后,引导其通过远程

柜台办理,并全程协助。

以往,台胞通过传统柜面开户,需人工录入信息、填写多份单据、开展多环节校验,流程繁琐、耗时长、易出错。远程柜台集成智能身份识别、远程视频核验、电子签名等功能,实现一站式全流程办理,大幅精简环节、提升效率。

在工作人员的协助下,张女士仅用十余分钟便完成开户,同步开通手机银行、网上银行,工作人员现场讲解使用方法,指导其完成日常支付、转账等操作。

“原本担心办理麻烦,没想到数字化服务这么便捷,真切感受到了实惠与便利!”业务办结后,张女士对该行的高效流程与耐心服务连连称赞。

此次服务是泗阳城中支行优化金融服务的缩影,该行始终坚守金融为民初心,依托智能设备与数字化工具,持续优化流程、精简环节、提升效率,以暖心服务让各类群体享受高效、便捷、优质的金融服务。

其完成日常支付、转账等操作。

“原本担心办理麻烦,没想到数字化服务这么便捷,真切感受到了实惠与便利!”业务办结后,张女士对该行的高效流程与耐心服务连连称赞。

此次服务是泗阳城中支行优化金融服务的缩影,该行始终坚守金融为民初心,依托智能设备与数字化工具,持续优化流程、精简环节、提升效率,以暖心服务让各类群体享受高效、便捷、优质的金融服务。

元;业务平均处理时间从5天缩短至最快1小时以内,服务覆盖面与便捷度显著提升。

该系统是内蒙古分行运用金融科技精准服务小微和“三农”的创新实践,打通了普惠金融“最后一公里”,让更多草原上的经营主体能够便捷、高效地获得金融支持。未来,该行将持续优化系统功能、拓展应用场景,为自治区小微企业、新型农牧业主体提供更高效率智能的融资担保服务,为乡村全面振兴持续贡献力量。

广西

南宁分行“社银一体化”模式获评养老金融示范项目

本报讯(通讯员 黄丹)为积极落实国家养老金融战略部署,工商银行广西南宁分行联合南宁市人社部门创新打造“社银一体化”服务模式,该项目凭借社银深度融合的创新实践,获评国家金融监督管理总局广西壮族自冶区监管局2025年广西养老金融示范项目,并作为全区银行业示范性标杆项目对外集中展示,成功打造具有工行特色、南宁样板意义的养老金融新模式。自2025年8月项目上线至2026年5月末,南宁分行累计服务社保客户超7万人次,切实为群众提供“就近办”“多点可办”的金融便利。

聚焦民生关切,构建便民服务新生态。南宁分行充分发挥网点覆盖广、服务资源足的优势,将政务服务触角延伸至银行柜台。该行在辖内37家核心网点设立社保专窗,配备智能终端,将增减退员登记、养老保险跨省转移等36项高频社保业务无缝嵌入银行服务体系,实现“一站式”办理。目前,南宁分行全辖98家网点(含县域)均可办理社保卡、养老待遇资格认证等业务,搭建起“15分钟社保便民服务区”,有效解决老年群众办事多头跑、耗时长等痛点。

深化金融赋能,护航养老生活更安心。“社银一体化”并非简单的业务叠加,而

是围绕金融“五篇大文章”进行的深层次服务改革。南宁分行通过重塑流程、整合资源,一方面依托网点阵地拓宽服务覆盖面,实现社保业务“就近办、多点办”;另一方面,常态化开展养老金融科普与反诈宣传,筑牢老年群体金融安全防线。该行还联合社保部门开展专项考核认证,通过培养“社保+银行”的复合型服务专员,推动政务与金融业务深度协同,确保服务专业、高效。

强化示范引领,擦亮工行服务名片。该项目自落地以来,凭借扎实的便民服务成效,受到主流媒体的广泛关注和报道,树立了良好的社会口碑。在近日举办的广西银行业养老金融示范性项目座谈会上,南宁分行作为核心承办单位,全方位分享了项目建设经验与创新路径,其服务模式得到广西银行业协会的高度认可,为同业机构深耕适老化服务提供了有益借鉴。

下一步,南宁分行将持续深耕养老金融领域,放大示范项目引领效应,不断优化“政务+金融”一站式服务体验,完善养老服务配套功能,切实保障老年群体金融权益。同时,积极探索更多便民政务集成服务场景,全力打造全区优质养老金融服务样板,为广西养老产业高质量发展贡献力量。