

# 情暖银发族 养老变享老

## ——建行贵州省分行提升养老金融服务质效

郑果

在科技飞速发展的今天，建行贵州省分行通过体系化的服务升级、人性化的主动守护，将金融温度融入每一个细节，打造银发群体的“金融慢生活区”。

这是建行贵州省分行发力养老服务大文章的深入实践，更是建行贵州省分行践行“金融为民”初心的生动体现。

正如其智慧网点建设，坚持智能创新和传统服务“两条腿”走路，为老年群体带来更加智能化、人性化的服务体验。网点内用心的适老化改造无不体现出“只改变环境，不改变老人”的适老化改造宗旨。

更可贵的是，该行将金融服务送到老人需要之处，将为民办实事的承诺化作一个个温暖的行动。

该行通过组建专业服务队，携带移动设备，为行动不便的老年客户提供上门办理业务的服务，在广袤乡村，建行人结合节日与宣传节点深入田间地头，向银发群体传播金融知识，延伸养老服务触角，切实打通金融服务惠民“最后一公里”。



建行安顺分行“张富清金融服务队”走进安顺市西秀区黄腊乡百亩樱花园，为少数民族群众讲解金融知识。



建行贵阳金阳支行工作人员走进贵阳市绿地花都社区养老服务站，开展金融知识课堂，为老年人送上安全指南。



建行贵阳宅吉支行打造颐老港湾，为客户提供个性化适老服务。

### 适老改造 网点更舒适

移动式填单台、语音播报、大字版显示屏、拐杖、老花镜、血压计、心率检测仪……近年来，建行贵州省分行致力于加大网点适老化设施改造，不断创新养老服务金融场景，为老年客户提供更加便捷、舒适的服务环境。

“以前总觉得银行网点都一个样，存钱取钱汇款，办完就走。现在环境是越来越好，对我们老年人也越来越友好。”年近八旬的李奶奶在建行贵阳河滨支行营业网点办完取款业务后说。

作为该网点的铁杆“粉丝”，李奶奶见证了网点的变迁。十多年来，网点陆续增加了很多智能化机具，不仅能办理存取款、转账等传统银行业务，还能办理小面额人民币取现以及外币自助兑换业务，就连社保、医保、公积金、税务等100余项政务服务也能“就近办、马上办、智能办”。

遇到不会操作的老年人，银行工作人员还会上前耐心引导，用他们熟悉的语言

讲解操作过程，手把手教学，帮助老年人解决在使用智能化机具过程中遇到的实际困难，使他们真正跨越数字鸿沟，享受智慧生活。

最让李奶奶欣喜的改变还有网点的适老化改造。改造后的网点，无论是硬件设施，还是各项服务都变得更“亲老”：平缓稳固的无障碍坡道与随时可取的爱心轮椅，保障了行动不便老人的通行自由；放置于“劳动者港湾”的血压测量仪、急救药箱和老花镜，无声传递着健康的关怀；卫生间内的防滑扶手、应急呼叫装置，为老人带来了一份安心；“绿色通道”“爱心窗口”细致考量长者需求，为银发群体撑起“关爱伞”。

引得霞光为“桑榆”。当银发浪潮滚滚而来，建行贵州省分行以国有大行应有之担当，将网点作为提升适老服务主阵地，从老年客群的切实需求出发，通过网点适老设施环境改造、服务体验优化提升、产品权益适配等组合拳，全方位打造高质量养老金融生态圈，推动“养老”向“享老”转变，持续提升银发群众获得感、幸福感和安全感。

依托网点主阵地，该行将养老金融与劳动者港湾紧密结合，把关爱融入每一个网点日常，努力将网点打造成老人们的社

区客厅。

结合老人们的喜好，网点通过不定期举办插花、包饺子、中医养生讲座、猜灯谜、金融知识讲座等丰富多彩的活动，持续提升客户体验感和幸福感。

“建行服务太好了，不仅活动多，每次办完业务后还能再歇歇脚、量量血压、喝喝热水，这里都成我和老姐妹们聚会的地方了。”刚在建行贵阳中天花园支行网点办完业务的孙阿姨说。

针对老人个性化的需求，该行员工还专门建立“关怀档案”，动态记录老人们的金融习惯与生活需求，提供“一人一策”个性化服务，如理财产品规划和到期提醒、权益领取、活动参与等，让其成为老人信赖的“金融管家”与“生活挚友”。

提供温情服务的同时，该行也直面横亘在长者面前的“数字鸿沟”，一方面推出适老版手机银行，以超大字体、极简界面化解长辈们的操作困惑，另一方面还通过举办沙龙和讲座，手把手教会老人运用智能机具和手机银行办理转账、购买理财等业务，让老人们感受科技带来的便捷和高效。

初冬，天气微寒。上午11点刚过，位于贵阳市云岩区茶园路的普天社区老年食堂里人头攒动，热气腾腾的菜品在取餐处被一字排开，美味的清蒸鱼和爽口的清炒时蔬正冒着腾腾热气，一旁还摆放着专为牙口不好的老人准备的南瓜粥和豆腐脑。

“以前在家做饭，做少了不够吃，做多了又浪费，现在食堂天天换着花样，既营养又方便，付钱时刷脸就行，咱老年人也能时尚一把！”已退休5年的王阿姨和几位老人围坐在一起，边用餐边夸赞食堂的支付系统。

老人们的丝滑体验与建行贵州省分行搭建结算支付系统密不可分。

聚焦养老助餐服务在支付、结算、补贴发放等环节效率不高、流程烦琐、数据统计困难等痛点，该行与普天社区老年食堂合作，搭建了智慧食堂系统，既方便老人们通过扫码、人脸识别等多种方式支付餐费，还通过精准识别，为符合补贴条件的老人自动减免餐费，方便老人就餐的同时，也为助餐点提供高效的资金结算和对账服务，有效降低企业运营成本。

这样的养老金融探索持续而深入。

立足银发群体实际需求，该行不断拓宽金融边界，通过科技赋能构建起“金融+养老”服务场景，以金融之力托起老年群体的幸福生活。

该行与街道、社区及养老院建立长效联动机制，通过金融知识宣传活动、养老服务宣传等丰富多彩的活动，将金融服务融入社区生活场景，打通金融服务银发群体“最后一公里”。

与贵州百孝坊养老服务中心合作，为老年人配套“劳动者港湾”桌椅、血压测量计、血糖测量计、老年人上下肢康复训练器、老年人站立康复训练架等老年康养设施，同步搭建“安心养老”管理平台，对老年人的信息进行系统录入，向养老客户提供了金融知识普及以及金融产品宣教等“一站式”智慧养老服务。

联合社区、养老院走进老年客群，为银发客户提供养老金规划、财富管理、养老服务等全方位服务，让养老钱既能稳健增值，又能满足流动需求。

聚焦老年人风险意识薄弱痛点，该行组建“张富清金融服务队”，陆续走进贵阳市绿地花都社区养老服务站、贵阳市工商康养颐养中心等地，重点讲解如何防范针对老年人的电信诈骗和非法集资，提升他们的风险识别能力。

今年11月，为筑牢金融安全防线，建行贵州省分行精准聚焦老人风险意识薄弱痛点，在黔东南州通过开展“反诈不停歇，平安过苗年”主题宣传活动，为老人们带来了实用的“安全指南”。

现场，该行工作人员一边为老人们递上提示卡，一边用苗语叮嘱：“要是遇到陌生人大额转账又要马上取现的，得多留个心眼，这很可能是在洗钱陷阱！”

另一位队员接过话头：“还有那种‘高佣金代收代付’的好事，可不能贪图轻松，天上不会掉馅饼啊！”

建行人员用一句句暖心的叮嘱驱走了数字技术的冰冷、一个个暖心的关爱绘成了温柔的底色，建行也乘势书写养老金融大文章，在银发经济赛道乘风破浪、扬帆远航。

(本版资料图片由建行贵州省分行提供)

跨界合作

养老更安心



建行贵阳马陇坝支行主动上门为行动不便的客户办理社保卡激活业务。



建行贵阳河滨支行“张富清金融服务队”走进养老院，以快板表演宣讲金融知识。

### 上门服务 金融更温情

当便捷的线上服务成为主流，建行贵州省分行却始终没有忘记，真正的普惠金融，是让每一个人都不被时代匆匆的脚步落下。

于是，当玻璃门内的世界愈发高效，玻璃门外的牵挂却愈发被温柔接住——建行人用一次次上门服务，诠释着养老服务最本真的模样：服务不仅要追求速度，更要追求的是温度。

2025年立冬刚过，寒意渐浓。在遵义市一所普通的民居内，一位退休多年的老人因腿脚不便，正面临着一个现实难题：一张新办理且关联着自己养老金的工资卡亟待激活，他却因腿脚不便，难以踏进网点。这笔养老金是老人安稳晚年的重要保障，无法激活意味着生活可能陷入困境。

当这份焦急透过家属的电话传达到建行遵义新蒲支行，一场适老服务预案再次

上演——

该支行2名工作人员第一时间携带便携式智能终端上门，以一句“伯伯您好，我们是建行工作人员，来帮您激活卡片”的亲切问候，瞬间拉近与老人的距离。

通过这扇送上门的“银行窗口”，建行工作人员用老人听得懂的语言，细细解释业务要点，确保老人能够清晰地理解并跟进，在确认老人意识清晰且自愿办理后，业务在高效的20分钟内顺利完成。这短暂的20分钟，解决的不仅是一张卡的激活，更是一位长者心头的大事，一个家庭燃眉之急，也是一次金融暖流悄然湿润家门。

于是，广大客户看到建行服务主动走出了网点，走进了千家万户。行动不便、患病住院、高龄独居等无法亲临网点的老年客户需办理社保卡激活、密码重置、养

老金领取等高频关键业务，通过上门服务业务预约通道预约后，建行工作人员总能第一时间响应。

上门核实、意愿确认、业务办理、后续关怀……当建行人通过这套标准化又满是关怀的流程，将“移动柜台”搬到老年客户身边，真正实现了“服务多跑路，客户少跑腿”，也让常态化工作机制化作一种可信赖的长期守护。

当然，这般贴心的服务，不仅跨越了身体不便的障碍，更跨越了地理意义上的千山万水——

此前，移居美国多年83岁的戴阿姨遇到了难题：因随夫改姓导致身份信息变更，她的退休金账户无法正常使用。建行贵阳黔灵支行工作人员在得知这一情况后，第一时间添加其家属微信沟通解决方案，并主动对接有关部门，帮助进行复杂

的身份信息认证，力争尽快帮助戴阿姨解决这一跨国难题。

当戴阿姨回国办理业务时，所有资料已准备齐全，在该支行工作人员操作下退休金账户转为正常，这份贴心且温暖的服务让她感动不已。不久后，戴阿姨向该支行送来一面印着“保储户平安惠民众所急”的锦旗，一份美好的情谊跨越太平洋，将戴阿姨和建行人的心紧紧联结在一起。

每一次高效、温暖的上门服务背后，是建行贵州省分行系统化、规范化的普惠金融体系和“金融为民”初心的支撑。

特别是近年来，该行致力于打造线上线下一体化的生态平台，如“建行到家”服务，并建立了专项服务团队和响应机制，如“张富清金融服务队”“文谦公益志愿服务队”“金智惠民”志愿服务团队等，主动深入社区、养老院等场景，确保快速响应特定客群的集中性或紧急性服务需求，让金融服务不局限于网点柜台，更是真正走到群众需要的地方去。

本版责编：肖苗 熊瑛 张元斌 娄天晴

版式设计：彭舒婧