

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金融大文章的深入实践，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服务，在广阔乡村，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，延伸养老金融服务触角，切实打通金融惠民“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驿站，开展金融知识讲座，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、心率检测仪器……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，网点陆续增加了许多智能化机具，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余项政务业务也能“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”。

随着今年3月建行贵阳河滨支行营业室、朝阳金元支行作为建行全国第二批“健养安”养老金融特色网点正式揭牌，像这样的建行养老金融特色网点数量由此前

的4家增加至9家。

这样的转变并非一日之功，而是建行贵州省分行深刻把握金融工作的政治性与人民性，将网点的转型升级视作书写养老金融大文章的生动实践，背后亦有《中国建设银行贵州省分行“营业网点适老服务体验提升年”活动方案》等制度构建起的坚实支撑。

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的担当，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年人的社

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、人脸识别等多种支付方式付费，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，该行不断拓宽金融服务边界，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、养老规划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、血压测量仪、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规划、财富管理、养老消费等全方位服务，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、贵阳市工商康养盘路养老院等地，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年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！”

当建行人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）

本版责编：肖霞 熊瑛 张元斌 樊天晴
版式设计：彭舒娴



建行贵阳马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，诠释着养老金融最本真的模样；服务不仅要追求速度，更要追求是温度。

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顿。

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和跟进，在确认老人意识清晰并自愿办理后，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浸润家门。

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，这贴贴心的服务，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，将戴阿姨和建行人心的紧紧联结在一起。

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。