



## 青岛银行贵州路社区支行： 深耕银发服务，打造温暖之家

自2016年扎根青岛西部老城区以来，青岛银行文创支行辖属贵州路社区支行已经成为周边老年居民生活中不可或缺的一部分。

在金融服务日趋同质化的今天，青岛银行文创支行辖属贵州路社区支行却以其独特的助老服务脱颖而出，用心温暖着每一位老年客户。自2016年扎根青岛西部老城区以来，这个支行已经成为周边老年居民生活中不可或缺的一部分。面对老年客户占比较高的实际情况，支行不断探索、优化和创新，力求提供更符合老年人需求的金融服务，这里不仅是一个金融服务的窗口，更是老年客户心中的温暖之家。日前，记者走进该支行，亲自感受了其传递出的社会温度，见证了每一位工作人员对老年客户的真挚关怀和细致服务。

### 不断推陈出新，深耕银发服务之道

走进青岛银行贵州路社区支行，便能感受到不同于其他银行网点的温馨氛围。这里，每一处设施都透露出对老年人的关怀，然而，这样温馨的服务环境并非一蹴而就，而是经过支行团队一步步探索和创新而形成的。

支行工作人员徐岩梅告诉记者，贵州路社区支行隶属于青岛银行文创支行，其辖属的五家网点均深深扎根于历史悠久的西部老城。多年来，文创支行不仅在推动岛城文化创意产业蓬勃发展上倾注了心血，更在服务老年客户群体上，付出了极大的努力。面对西部老城区以老年客户为主的独特背景，如何提供更加贴心、细致且周到的银发服务，成为文创支行全体员工共同关注和不断探索的重要课题。

最初，支行通过对服务流程进行标准化的规范，确保每一位客户都能享受到高效、专业的服务体验。随着时间的推移，支行逐渐认识到，服务不仅仅是流程的规范，更是情感的传递和关怀的体现。因此，支行开始提倡创造温馨与感动并存的客户体验，让每一位老年客户都能感受到温暖和关怀。

据了解，为了深入了解老年客户的服务需求和痛点，支行团队人员进行持续的观察和调研。通过与老人面对面的交流、问卷调查等多种方式，收集信息和数据；团队间通过反复头脑风暴的方式，不断碰撞思维、激发创新，在厅堂的软硬件设施以及便民服务上不断推陈出新，逐渐拉近



大堂经理侯静细心察觉李阿姨怕凉，主动送上丝巾，赢得李阿姨高度赞扬，称赞银行服务温馨体贴。

了与老年客户之间的距离。

### 推动适老化，让金融服务更贴心

记者在现场看到，适老化服务处处可见，在这里，适老化不仅仅是一个口号，更是实实在在的行动。

为了让老年客户在办理业务时更加舒适便捷，支行在厅堂内设置了“拐杖座椅”，解决了老年客户携带拐杖时的存放问题；考虑到老年人视力普遍不佳，支行精心准备了不同度数的老花镜，放置于方便取用的镜架上，让老年客户在查看资料、填写单据时更加轻松；而设置在密码键盘上方的适老感应灯，则确保了老年客户在输入密码时能够看得清楚，保障了交易的安全与便捷。

不仅如此，支行还贴心地提供老年人专属移动小桌，对于无法长时间站立排队的老年人来说，这无疑是一项暖心的服务。他们只需坐在座椅上，工作人员就会推着装有智慧终端的小桌来到他们面前，协助办理业务，让金融服务不再是体力活。

### 软硬件并行，彰显为老初心

除了以上提到的硬件设施的适老化，支行的软件服务同样令人称道。

一位老年朋友从门前经过，门外执勤工作人员细心主动地递上便民服务卡，卡片上印有日常生活所需的各种联系方式，如银行网点电话、供热站电话等，一站式的便捷服务让老人一目了然；考虑到老年人对金融知识的掌握程度不一，支行为他们提供了个性化的银行卡卡套，这些卡套上印有开户行名称和网点电话，方便老年人在忘记相关信息时能够迅速查找。

此外，支行在数字化金融服务方面也作出了创新。手机银行功能适老化的设

计，让字体更大、功能更直观，便于老年人操作。而客服敬老专线的设立，更是让老年人在遇到问题时能够直接获得帮助，无需经过复杂的转接流程。

这些看似简单的服务措施，实则解决了老年人在金融服务中可能会遇到的种种难题，体现了贵州路社区支行对老年客户的深切关怀。

### 急客户所需，展现责任与担当

青岛银行贵州路社区支行的助老服务不仅仅停留在日常的小细节上，更在关键时刻展现了它的温度。近期，该支行连续上演了两幕感人至深的助老服务案例，展现了其深厚的社会责任感和温暖的人文情怀。

一位来取“救命钱”的阿姨因连续输错密码导致银行卡被锁，面对突发状况几乎崩溃。支行员工不仅耐心安抚阿姨的情绪，还主动协调资源，通过上门服务帮助客户重置密码，并在事后开车送阿姨前往医院，顺利交上了医疗费。阿姨深受感动，送来锦旗表达谢意。

另一案例中，一位老年客户在支行内突发身体不适，安保人员宋子彬及时发现并果断采取行动，与同事们一起为客户提供了及时的救助，并以支行的名义为老人呼叫了救护车，最终确保客户转危为安。病人家属对宋子彬和同事们的专业与负责给予了高度评价。

这些助老服务案例只是青岛银行贵州路社区支行日常工作的缩影，支行用自己的实际行动诠释着责任与担当，让爱与陪伴滋润着每一位老年客户的心田。记者 王镜



扫码  
观看更多  
精彩内容

## 邀您参加金融适老化服务体验 “银发体验官”招募中

人口年龄结构的改变深刻推动着消费结构的调整，老年人多层次、多样化的消费需求呼唤更丰富、更完善的金融产品与服务的提供。

《老年生活报》将邀请多名“银发体验官”走进各大金融机构，以一名金融消费者的身份，亲身去感受金融机构提供的助老服务，并从便利、温馨、智能等不同角度进行体验点评。

“银发体验官”申请人需年满60周岁的中华人民共和国公民；诚实守信，具有胜任金融服务体验所需的表达、沟通等能

力；体验者到各金融机构体验相关金融服务，包括但不限于存、取现、征信查询、账户开立、变更、零钞兑换、残钞兑换、移动支付、外汇服务等；体验结束后，需线上填写“金融机构适老化服务调查问卷”。

如果您想申请成为一名“银发体验官”，请扫描下方二维码进行登记，工作人员会与您联系确认。



银发体验官  
报名二维码

## 炒股更是炒“心态”

我是14年前进入股市的。因为身边没有炒股朋友，整个炒股生涯都是自学。入市之初，我对各种技术指标，如MACD、KDJ、均线、成交量等，还有江恩理论、波浪理论什么都学。在小心“试水”后，投资了5万元，正巧赶上大盘上涨，加上运气成分，三个月便完成了市值翻倍。这个时候，我就产生了一个错觉，以为炒股不难，于是逐渐加大了资金投入。头几年，还勉强处于保本状态。

作为散户投资者，我终于被市场“打脸”了。在经历了2015年6月和2021年2月两次股市大跌之后，我之前的盈利连同大部分股本都亏进去了。

炒股十多年，经历了许多茫然、困惑与痛苦，终于认清了一个事实：股市是一个门槛很低，但又是一个多数人向往在股市获利，结果只有少数人能如愿的残酷市场。除非你悟性极高，既通晓技术，又能准确地把握大势才行。

其实，这种“悟性”绝不等同于偶然，也不完全取决于人的天赋，而是需要不断提高自己，学深悟透股市肌理。投资股市，要集百家所长，具体操作技巧大部分还是要靠自己去领悟。当然，还要关注国内外经济形势，研究国家经济社会的发展走向。但如果不投资，你就失去了这些学习的动力。股市也没有一成不变的铁律，

每个人需要根据自己的经验和对市场的理解，学会适合自己的操作方法，力争做到牛市中不被洗盘洗走，熊市中保持空仓等待，不一而足。

从某种意义上说，炒股就是人生一份历练。身在股市，为什么几乎每次赚钱后都会来一次大亏？这不仅是我，很多炒股的人都存在这个问题。我以为，导致这种现象的发生，除了市场本身的作用力外，很大原因取决于心态。如果跟随情绪去做股票，只会让你自己陷入被动。保持一种平和心态，赚了钱不值得激动，亏钱了也不必懊恼，永远不要被情绪所左右，或许会“柳暗花明又一村”。

还有一点需要着重提及。股市亏钱的背后往往不缺乏技术，而是人性的贪欲在作祟。当股票大涨的时候，人们更容易相信继续上涨而不是下跌。所以，股市里一定要看好自己的钱袋子，降低赚钱预期，不要老想着在里面赚大钱。若股市处于强势阶段，买入股票的逻辑是赚钱概率大，若陷入弱势阶段，亏钱效应扩大。当你掌握了热点轮动规律，自然预期的准确性就会更高。

罗祥希

