

建行青岛市分行：提升金融适老服务 护航“银发族”幸福晚年

随着数字化转型不断深入，金融行业的创新转型迎来新的“拐点”。金融机构网点智能化转型快速推进，普遍提高了金融服务的效率和便利程度，与此同时，由于不会使用手机银行、看不懂智能设备操作界面、对数字金融缺乏安全感等，部分老年人面临着享受基本金融服务的“数字鸿沟”。

建行青岛市分行秉承“以人民为中心”的初心使命，持续强化服务创新，着力提升适老服务便利化水平，不断完善适老化设施配备，推进互联网应用适老化改造，强化特殊群体的金融权益保护，为消费者带来更快捷、高效、温馨的金融服务体验，帮助老年消费者更好地共享金融业信息化发展成果。

规范服务 打造特色敬老品牌

聚焦老年人办理日常金融业务涉及的高频服务事项，建行青岛市分行将传统金融服务与智能创新相结合，从网点环境改造入手，不断完善和延伸服务，深化营业网点“劳动者港湾”服务内涵，着力创建“劳动者港湾+乐老驿站”特色服务品牌，处处体现对老年人的关爱，让老年人在信息化发展中有更多获得感、幸福感、安全感。

在各营业网点普遍设置乐老爱心窗口，配备乐老爱心座椅、老花镜、放大镜、拐杖等助老服务设施；“劳动者港湾”提供轮椅、测压仪、急救箱、爱心图书等暖心服务设施，为老年客群提供全方位关怀；优化自助柜员机、智慧柜员机“关爱模式”菜单，增加“小喇叭”语音播报、屏幕“放大镜”等自助设备辅助小工具；手机银行增加大字版、智能语音等线上服务适老功能；优化老年客群厅



开展金融知识普及活动

堂服务流程，排队叫号机设置“老年队列”，按照老年客户需求做好引导分流。以上全部配套便捷服务操作指南，由各营业网点大堂工作人员向老年消费者推介，提升老年客户自主操作能力，方便老年人顺畅使用，帮助老年人跨越“数字鸿沟”，更好地享受金融科技便利化服务成果，并实现乐老服务全天候不断档。

在全辖推行“九点工作法”，做到“五心服务”，要求大堂经理服务动作慢一点、语速缓一点、微笑多一点；柜台做到声音大一点、提示多一点、服务暖一点；客户经理推荐产品做到收益稳一点、期限活一点、联系勤一点。接待客户有耐心、服务客户有爱心、产品推荐很放心、上门服务很暖心、公益活动很贴心，大力弘扬“尊老、敬老、爱老、助老”的传统美德。

保留和改进传统金融服务，满足老年人业务需求，优化业务流程，提供“专享人工”服务、提供“一站式”服务、提供“多一项”服务、提供绿色通道服务、提供移动式服务完善客服热线功

能，收集老年客户心声，精准识别老年客户年龄和需求。下一步，分行还将持续丰富与提升乐老服务品牌内涵，找准老年人对金融服务的痛点、难点和堵点问题，打造“社银适老服务示范点”“乐老服务标杆网点”，提升老年客户服务体验，逐步实现金融产品、运营流程和系统功能的迭代和完善。

延伸服务 融入老年友好型社会建设

建行青岛市分行积极融入老年友好型社会建设，大力发展服务老年人的特色网点，在各营业网点普遍指定乐老帮老服务专员，为老年客户提供更有针对性的专属金融服务；依托网点厅堂、“劳动者港湾”、社区和线上等渠道，组织老年客户群体开展各类公益活动；制定并推行上门延伸服务制度流程，为年迈、行动不便、视力障碍、听力障碍等特殊群体提供个性化服务。



拉家常、说说话。“受疫情影响，今年孩子们也不回来过节了，”李阿姨说：“有你们在，真是太温暖了！”

加强防范 引导消费者远离非法金融活动

近年来，老年群体因信息闭塞，自我防范意识薄弱，已成为金融经济犯罪受害的高危群体，虚假理财、非法集资、养老骗局，令老年人防不胜防。为帮助老年群体了解和维护自身金融权益，引导消费者远离非法金融活动，主动防范金融风险，建行青岛市分行主动承担“提升居民群众金融知识素养”社会责任，积极开展老年群体宣传教育活动，开展常态化、多元化的线上、线下金融知识普及活动，提醒和帮助金融消费者守住“钱袋子”。

利用好网点主阵地，结合老年客群的消费特点，在智慧柜员机、厅堂等醒目位置摆放宣传海报，利用公众宣传教育区、填单台、折页架等位置摆放普及金融知识宣传手册、折页等，供客户阅览，重点向老年群体普及金融知识。

为切实保障老年客户的资金安全，建行青岛市分行在各营业网点推行老龄客户转账汇款“四询问、四核实”工作，并与总行“账户反诈小卫士”监测系统联动，对转账汇款的老年消费者强化柜面风险提示，防范电信诈骗，对异常交易进行实时判断，切实保护老年客户账户及资金安全。

为将宣传工作做到切实有效，建行青岛市分行抓好金融行业“3·15”教育宣传周、“金融知识普及月”等宣教活动，全面拓展宣传受众面，立足厅堂，走进商圈、社区、学校等区域提供宣教服务，将金融知识送到群众身边；创作小品《关爱空巢老人 防范非法集资》讲述空巢老人遭遇虚假理财诈骗的过程，引导老年人远离非法集资；参与《关爱老年人 警惕乱投资》以案说险、“银发财富论坛”等宣讲活动；在总行指导下拍摄“共话幸福晚年”“关爱老年人 防范金融诈骗”等主题宣传片，帮助老年群体了解金融消费风险和防诈骗知识，强化老年群体的风险防范意识和识假防骗能力。

敬老尊老是中华民族的传统美德，加强金融适老服务是银行业履行社会责任、践行普惠金融理念的必然要求。建行青岛市分行将坚持科技与人文关怀并存，不断创新“适老”服务措施，探索便民适老化服务新思路，护航老年人安享幸福生活。

中国人寿青岛市分公司：促科技普惠 助适老先行

近年来，我国人口老龄化问题日益凸显，为了应对我国人口老龄化进一步加速的局势，年初国务院发布了《“十四五”国家老龄事业发展和养老服务体系规划》。现今，社会保障和养老金融这两大领域成为了应对老龄化问题的重要战场。商业保险作为社会保障的补充，也应承担起相应的社会责任。

作为国有大型金融保险公司，中国人寿青岛市分公司通过智慧健康养老体系，促科技普惠，助适老先行，优化老年客群的业务办理流程、完善适老化设施建设、全面提升老年客户服务水平。



开展金融知识教育宣传



开展金融知识教育宣传



网点设置便民服务箱

防线，提升老年群体的识诈防骗能力出发，创新金融知识普及形式，让老年人“一听就懂、一看便知、一学就会”。

今年以来，创新推出抽取幸运盲盒、普及消保知识的方式，向临柜老年客户进行知识普及，同时在柜面公示金融风险提示，开设“消保守护”线上宣教平台，面向老年客户群体进行重点风险提示，包括养老领域金融诈骗、理性消费安全提示，以此来强化老年客户消费者权益保护意识，提升反诈防骗意识和能力，实现消保知识对不同人群的精准普及，凸显服务的多元化和智能化以及敬老金融教育的温度和关怀。

除了柜面和线上的宣传矩阵，中国人寿深入线下，送金融知识进乡村、进社区、进老年大学，横向拓宽宣传覆盖

面，与旅行社联合开展“夕阳红老年旅行团”消保知识普及等多种线下活动，开展金融知识宣讲，并通过发放宣传折页、现场讲解等形式向老年人进行广泛宣传，用通俗易懂的语言讲述反洗钱、防范金融诈骗、保险保障知识等金融小知识。

未来，中国人寿将持续发力，以“效率领先、科技驱动、价值跃升、体验一流”为目标，进一步优化适老服务，搭建惠民平台，借助线上线下多种渠道，建设“保险+”数字化生态圈，用真诚和温暖助力老年客户跨越“数字鸿沟”。中国人寿青岛市分公司将继续坚持“以人民为中心”的发展思想，一如既往履行金融央企的责任担当，永葆守护岛城人民美好生活初心。

发公告 找党报

高端 主流 权威 亲民

各类公告、声明、通知权威发布

政务类

政府拍卖公告、仲裁公告、项目规划公示，道路施工调流公告、公安通告、执法公告、民政类公告、税务事项公告、送达公告、政务类通知、用海公示及其他职能部门各类公告、通知、声明。

企业类

公司减资、注销、合并、分立公告，劳动关系通知，退出市场声明，退还农民工工资保证金公告，环评公示，招标公告，交房通知，公司证件、票据、印章遗失声明等各类企业通知、声明。

个人类

身份证、出生医学证明、户口本、学生证、毕业证、学位证、教师资格证、护士证、法律服务工作者执业证书、残疾证、军官证、士兵证、伤残军人证、警察证、营运证、船员证、船长证、泊业证、轮机长证、保险执业证、展业证、建造师资格证等个人证件遗失声明。

青岛日报社

地址：崂山区株洲路190号
电话：82933666 66988527

青岛市民中心一楼

地址：市南区福州南路17,27号青岛市民中心1号门内
电话：66209396

青岛市市北区行政审批服务大厅二楼

地址：市北区鞍山二路48号
电话：81632203

青岛市李沧区行政审批服务大厅一楼

地址：李沧区黑龙江中路617号
电话：84670022

市南区服务窗口

地址：市南区沂水路8号甲青岛日报社发行处
电话：82868782

西海岸（东区）办事处

地址：西海岸新区井冈山路658号中建·紫锦广场A座2809室
电话：86971668 86971678

西海岸（西区）办事处

地址：西海岸新区双珠路1691号（双珠路与竹子山路交界处以东路北）
电话：86161298 13687651163

城阳办事处

地址：城阳区长城路257号
电话：87965796

即墨办事处

地址：即墨区盛兴路176号（建行大厦北100米路东）
电话：88511042 88513388

胶州办事处

地址：胶州市行政服务中心窗口（西厅一楼）
电话：13012538738 13589237878

平度办事处

地址：平度市人民路78号
电话：13656395665

莱西办事处

地址：莱西市团岛东路澳门花园A1-4
电话：81875288 13864804315