



# 安享“丰年足食”乐 工行适老服务添滋味

## ——工行舟山分行用心托起幸福“夕阳红”

□通讯员 王立



### 上门服务解难题 千岛温情暖夕阳

“阿婆，你手指这里按几下，新密码就设好了，新密码一定要记牢，防止下次再付不起来。”今年，工行嵊泗支行的工作人员乘船来到嵊泗县洋山镇，为当地四个社区、300余位居民点对点精准提供市民卡启用、密码重置、挂失销户等服务。同时，他们还普及安全用卡、防范电信诈骗等知识，为居民筑起一道金融安全“防护墙”，用行动将金融服务“最后一公里”变为“贴心零距离”。用初心勾勒服务底色，让“您身边的银行，可信赖的银行”成为市民最安心的依靠。有手持绣有“助人为乐、无私奉献、高尚品德、学习榜样”字样锦旗的老人走进工行舟山檀枫支行。这十六字赞誉，是该行暖心服务的生动注脚。去年年底，当工行檀枫支行负责人在进行日常客户走访时，接触到市民贺阿姨，该负责人敏锐察觉到老人忧心忡忡。询问后得知，贺阿姨儿子因病病情特殊，需紧急转院治疗，但她年事已高，面对种种棘手事项实在难以独自应对。了解到这一情况后，该网点负责人主动伸出援手，连续多日利用休息时间协助其办理转院手续、递送住院物品，用行动架起服务的“连心桥”。“他们待我就像家人一样，想得非常周到！”谈及这段经历，贺阿姨难掩感动。

无独有偶，近日，工行舟山定海支行收到一位八旬老人的感谢诗歌。该行员工顶着烈日把服务送到敬老院中，为她办理了核保业务。“我有伤痛已十年，多次服务上门前。眼前酷暑高伏天，汗水浸湿工作衣……”朴素诗中流淌的信任，是工行人躬身实践回应“人民金融”初心的最好回响。服务没有终点，只有连续不断的新起点。接下来，工行舟山分行将继续以“服务无差别、关爱无障碍”为使命，围绕市民各类差异化需求，构建起金融立体化服务网络。

本版图片由工行舟山分行提供

千岛之城，海风携着咸涩的气息拂过星罗棋布的岛屿。在舟山这片被海洋拥抱的土地上，一幅以金融为笔、以关爱为墨绘就的“适老”服务画卷正徐徐铺展。从乘船登岛为居民激活市民卡，到为我市某颐养园成功发放首笔工行GBC联动快贷——工行舟山分行始终以“亲老之心”跨越山海阻隔，将养老金融融入海岛的血脉，让“老有所安、老有所享”的期盼，在金融力量的托举下，化作触手可及的现实。

### 鸿沟轻越沐暖阳 幸福生活新篇章

“我家80岁的老父亲，现在也变成‘网瘾少年’了，其他的倒是不担心，就怕他眼睛疲劳，还有就是操作不当造成金钱损失。”近日，一位市民陪同其父亲来工行舟山分行营业部办理业务时，和工作人员说起自己的担忧。该行工作人员推荐老人安装了工行手机银行幸福生活版。

解决数字化遇到老龄化金融服务问题，是工商银行坚持“人民金融”立场和“我为群众办实事”的具体体现。工行经过多次升级完善，推出了服务老年客户的工行手机银行——幸福生活版，并持续对手机银行老年版进行适配升级和优化。老人进入手机银行后，可切

换至专属幸福生活版，也支持通过搜索关键词等多入口直达幸福生活版。这一版本能够提供大字版、语音读屏，通过提高辨识度，解决阅读障碍、操作障碍，界面更加简洁，常用功能更为突显，可有效降低业务办理难度。

在服务养老机构方面，工行舟山分行同样全力以赴。今年年初，工行舟山自贸试验区支行为舟山某颐养园发放首笔工行GBC联动快贷，标志着工行舟山分行在养老金融领域实现新的突破。

一直以来，为深入贯彻国家大力发展养老经济的号召，切实满足当地养老机构日常融资需求，工行舟山分行加强对我市基本养老服

务体系建设的支持力度，积极组织客户经理开展上门服务，通过勤走访、勤沟通、勤反馈，因地制宜为相关养老机构量身定制账户、结算、融资等一揽子金融产品，其中工行GBC联动快贷下养老场景贷款就是生动一例。该产品具有额度高、放款快等特点，能有效解决“融资难、融资慢”等问题，一经推出就受到了不少养老机构的好评。



### 资金安全有保障 心守桑榆万日宁



今年6月，工行舟山城北支行上演了惊险一幕。一位七旬老人执意开通网银向一个私人账户汇款3500元投资酒类产品，其老伴称家中已囤积数万斤酒，但卖方仍以“保健功效”“长期收益”等话术持续诱导。客服经理察觉异常，同步启动警银联动机制，结合同类诈骗案中“情感维系”“虚假承诺”的套

路，与家属共同还原经济损失事实，指出私人账户交易无法律保障。经1小时劝导，老人最终醒悟，放弃汇款。

近年来，该行通过点面结合宣教、深化警银协同、科技赋能延伸反诈防线等，构建反诈立体防护网，筑牢资金安全屏障。工行舟山分行在线上积极推广“国家反诈中心”APP及“做金融明白人”系列短视频，线下以网点为阵地，通过LED标语、厅堂微沙龙、宣传折页等载体普及反诈知识。该行与公安部门紧密协作，近年来成功拦截多起转账诈骗。针对老年人、学生等易受骗群体，该行志愿者的足迹遍

布农贸市场、社区、养老院、卫生院、校园等，用“听得懂、记得住”的案例，揭露“酱酒投资”“刷单返利”等骗局。其中，岱山支行结合上门服务向老年市民揭露养老诈骗套路；港城支行深入卫生院，以真实案例讲解电信诈骗防范要点……该行还推动拦截关口前移，与公安部门建立实时联动机制，通过晨会案例剖析、民警现场授课，提升员工风险识别能力。今年5月，该行积极联动相关单位参与协办“93反诈主题开放麦”活动，聚焦刷单返利、虚假投资理财、冒充公检法等高发诈骗类型，将“金融安全”等理念融入喜闻乐见的脱口秀表演。

温情脉脉的上门服务，便捷智慧的云端触达，坚实可靠的安全守护——工行舟山分行正以金融为笔，用心勾勒着海岛“适老”服务的温馨画卷。他们让服务跨越山海，抵达千万万家的门口与指尖；让关怀融入日常，为“丰年足食”的晚年生活增添一份安心的醇香。该行在养老金融上的实践，不仅绘就了从“养老”到“适老”的升级路径，更稳稳守护着海岛老人的幸福时光，为舟山的银发经济注入融融暖意与蓬勃活力。这，正是金融力量守护“老有所安、老有所享”最生动的注脚。