

工商银行咸阳世纪西路支行认真贯彻落实监管机构和上级行关于老年客户无障碍支付服务场景建设工作要求，积极推进适老化服务工作，着力打造适老化金融服务特色网点。

完善“工行驿站”设施，增加硬件配置，从设立Wi-Fi无线上网、公众教育阅读架、点验钞机、老花镜、充电器、爱心轮椅，为老年客户增加爱心座椅并为座椅配备软垫等，到加强玻璃门防撞、上下台阶、雨天防滑、应急药箱等适老标识提示，开辟绿色通道，为老年人优先办理业务，提升老年客户“归属感”，让老年客户办理业务放心舒心。

选配业务熟练、协调能力强的工作人员担任大堂客户经理并兼任适老专员，精心辅导老年群体使用智能设备办理业务，通过插卡或读取身份证信息识别老年客户，直接切换至老年客户关爱版，使老年客户工资查询、明细打印等高频业务办理更加便捷。辅导老年客户操作使用手机银行幸福生活版，演示讲解“一键求助”功能，方便老年客户在手机银行使用过程中，一旦遇到问题，快速截图向子女咨询等。

利用厅堂微沙龙、LED、电子屏、海报等形式，开展老年客户公益宣传教育服务，讲解现金支付、反假币、防范电信网络诈骗、树立正确消费观等金融知识，帮助老年客户守好“钱袋子”。组织员工开展针对老年客户突发情景处置演练，增强网点人员敏感度和处理突发事件的能力。为行动不便的老年客户提供援助保障和上门服务，切实解决老年客群的“急难愁盼”。

家住秦都区渭水华庭小区的邓老先生日前来到支行查询工资余额，从进门就感受到变化，在大厅智能机上快速办理了业务，竖起大拇指感叹道：“真好！原以为没有孩子陪办业务会很困难，大厅设备上的字体都放大了，很照顾我们老年人啊。”对工作人员的热情服务给予高度评价。时代发展推动服务进步，工行咸阳世纪西路支行始终秉持“关爱关心老年客户，全力转型适老化网点”宗旨，为广大老年客户提供的满意服务而不断努力。

来源：工商银行咸阳分行

编辑：GD