

农行泰山凤台支行—— 适老化改造 暖到心坎里



农行泰山凤台支行工会驿站。通讯员供图

本报讯（通讯员 赵心怡）在许多人的印象中，银行网点常与排长队、冰冷的柜台相联系。然而，农行泰山凤台支行却呈现另一番景象：老年客户称赞此处“像家一样舒心”，连路过的户外劳动者也常在此驻足休憩。这得益于该支行近期完成的适老化服务设施升级改造。

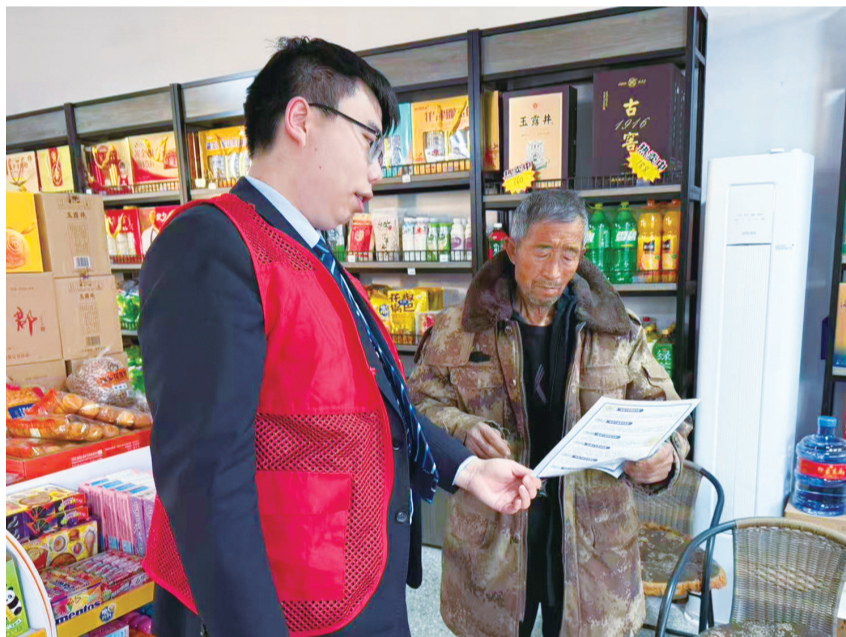
为弘扬尊老敬老传统美德，本次改造聚焦老年客户

实际需求，于细节处体现关怀。农行泰山凤台支行特别引入了便携式震动叫号器，有效关照听力不佳的老年客户，通过震动提示让其安心等候，无需担心错过叫号。柜台处则加装了拐杖夹与老年专用电话，方便他们办理业务时放置物品、顺畅沟通。

与此同时，农行泰山凤台支行在其工会驿站区域增设

了微波炉与手机充电站，切实提供“饭凉可加热、手机可充电”的便利服务，将网点打造为面向户外劳动者及老年群体的“温暖港湾”。此次设备更新与服务优化，是农行泰山凤台支行践行“农情服务，天天进步”服务承诺的具体缩影。该行通过持续完善服务细节，汇聚点滴关爱，向社会传递着金融服务的温度与善意。

东平农商银行—— 筑牢反诈“防火墙” 温情守护“夕阳红”



工作人员为老年人讲解如何防范诈骗。通讯员供图

本报讯（通讯员 何皎 张晓君）客户李女士一通询问养老金到账的电话，成了柜员小刘背上移动设备、即刻上门的信号。东平农商银行组建的“红马甲志愿服务小队”，配备移动智慧柜员机等设备，将金融服务延伸至行动不便老人的炕头与病床前。无论是为卧病在床的王先生定期办理业务，还是上门为腿脚不便的赵女士激活社保卡，“急事难事上门办”已成为该行秉持的服务准则。

金融服务不仅要追求便捷，更要筑牢守护老年人“钱袋子”的安全防线。为此，东平农商银行结合老年人特点，在厅堂开设“银发课堂”。工作人员使用当地方言，围绕“保健品骗局”“冒充公检法”等典型案例，深入浅出地剖析诈骗手法与防范要点；网点电视持续滚动播放自

编自演的反诈情景短剧，以身边事警醒身边人；在客户等候间隙，工作人员会适时递上图文并茂的《防范电信诈骗宣传手册》。通过高频次、接地气的持续宣传，该行已成功拦截多起针对老年客户的电信诈骗，守护了数十万元的养老资金。

在人口老龄化时代背景下，推动金融服务适老化转型已不是一道选择题，而是一道必答题。该行员工通过一次次俯身倾听、一趟趟上门服务、一个个暖心举动，生动诠释了“以客户为中心”的服务理念。他们守护的不仅是业务窗口的顺畅，更是长者晚年的安心与尊严。展望未来，这份对“夕阳红”的温情守护，将持续融入乡村振兴战略，提升金融服务的温度，绘就农商银行深耕地方、服务“三农”的又一张亮丽名片。

登泰山 观天下

—— 扫码下载望岳客户端获取更多权威资讯 ——



扫码安装体验
iOS/Android