

创新适老模式 服务银龄暖阳

——工行四平分行兴平支行第16个“工银敬长日”活动侧记

全媒体记者 高鸿 通讯员 马妮

16个月温情坚守,勾勒银龄幸福画卷。4月9日,中国工商银行四平分行兴平支行迎来了以“岁月常青,与爱同行”为主题的第16个“工银敬长日”,这场从最初20人参与发展到如今近百位银发长者为主的客户群相聚的每月一次惊喜“暖阳之约”,不仅承载着“套圈赢果蔬”的欢乐时光,更串联起智能助老、健康守护等多元服务,生动诠释着“工行温度”;金融服务不只是数字与流程,更是俯下身的倾听、手把手的指导、贴心心的陪伴。

“套圈”里的民生情 一场定制化的欢乐之约

晨光熹微时,四平支行的“备战”已悄然启动。四平分行兴平支行行长马妮带领团队凌晨便穿梭于菜市场,满载而归后,将精挑细选的大白菜、紫茄子、胡萝卜等多个品种新鲜果蔬,整齐码放在大厅内,10个彩色套圈在阳光下泛着微光——这是团队在晨会上“头脑风暴”的结晶:摒弃传统“一元购鸡蛋”的单调模式,用充满互动感的套圈游戏,让长者在投掷间重拾童趣。

上午8点,第一位“玩家”孟大爷准时报到。这位每天晨练路过网点的退休教师,熟练地接过工作人员递来的套圈,手腕轻扬,三个尖椒、两个洗碗巾收入囊中,笑得像孩子般灿烂:“每月9号过生日还热闹!”活动现场,工作人员分工明确:有人在入口处耐心

指导扫码签到,有人举着流程牌引导动线,有人蹲身为行动不便的老人调整套圈角度。没过多久,两大袋果蔬在欢声笑语中被全部套光。客户李阿姨感慨:“你们算准了我们的‘心头好’,蔬菜实用,游戏有趣,比商场促销有人情味多了!”

当日,四平分行副行长刘红兵携全金部副总经理史明星来到兴平支行,现场与客户互动,共同参与兴平“工银敬长日”之“十圈套果蔬”活动,增加了现场的活跃氛围。

这场充满烟火气的活动,实则是兴平支行“精准服务的缩影。工作人员提前在客户微信群发布“活动攻略”,让每个细节都浸润着“把长者需求放在心上”的服务思维。

破解“数字鸿沟” 智能时代的“银发护航员”

“闺女,你帮我看看,这个淘宝怎么付钱啊?”活动间隙,72岁的王奶奶拽住客户经理美丽的手,掏出智能手机。这一幕,正是兴平支行每日上演的“智能助老”日常。针对老年客户“不会用、不敢用”智能设备的痛点,支行构建了“全流程陪伴式服务”:从每月敬长日的“一对一教学课堂”,到日常网点的“银发智能驿站”,再到延伸至线上的“微信专属客服”,编织起一张立体的助老网络。

在套圈活动现场,工作人员主动为老人讲解“工行服务号”的使用:如何查询养老金到账情况,如何预约下一次活动,甚至如何在外地通过微信

远程兑换福利。

“数字化不是冰冷的技术,而是有温度的桥梁。”网点主任马妮坦言,支行不断加大全方位、多层次、宽领域的老年人提供便利化服务,特意将智能设备操作流程绘制成图文并茂的“漫画手册”,把复杂的扫码、绑卡步骤拆解成“三步口诀”,解决了老年客户与数字化时代“脱节”,不会操作智能化手机的问题。如今,越来越多老人主动掏出手机:“现在我会用微信给孙子发红包了,都是工行的孩子们教的!”这种“授人以渔”的服务,让银发客群真正感受到:智能时代,他们从未被落下。



从金融到生活 构建“银发圈”的无限延伸

当套圈活动接近尾声,工作人员悄悄递上一张“健康邀请函”——4月22日,支行联合四平肿瘤医院开展的“银发健康守护计划”即将启动,涵盖超声检测、中医诊脉、血压血糖监测等项目。“很多老人舍不得花钱体检,我们就把诊室‘搬’到网点。”马妮指着活动预告说。

这种“服务延伸”的理念,早已融入兴平支行的日常。他们发现,代发养老金的客户常因琐事犯难:有的老人想给孙辈汇学费却不会操作ATM,有的独居长者想缴水电费却找不到营业厅。于是,支行推出“银发管家”服务:设立“助老专员”岗位,提供代缴话费、预约挂号、打印水电费清单等12项便民服务;建立“特殊客户档案”,对行动不便的老人提供上门开卡、密码重置等“暖心到家”服务,真正实现金融服务转型升级。

活动当天,一位路过的张大姐被热闹吸引,试探着询问:“我是工行老客户,能参加吗?”当工作人员通过系统确

认其符合条件并帮她兑换礼品后,她连称这是“从天而降”的惊喜:“本来打麻将输了心情低落,现在感觉比赢了还开心!”这句朴实的感慨,道破了兴平支行的服务密码——关注客户的金融需求,更在乎客户的情感体验,让每个走进网点的长者都能感受到,这里不仅是办理业务的地方,更是一个有笑声、有关怀、有归属感的“银发港湾”。

初心赴长约,温暖来传承。从果蔬套圈的欢乐瞬间,到智能助老的耐心指导,再到健康守护的温暖延伸,兴平支行用行动证明:真正的优质服务,是把“规定动作”做成“特色品牌”,把“客户满意”升华为“客户感动”。

当每月9日的“工银敬长日”成为城市里的温情坐标,当越来越多银发客群带着笑容走进又离开,工行的服务理念更加深入民心。16个敬长日的坚守,让每个长者感受到被尊重、被关爱、被守护的温暖。这,或许就是“工银敬长日”最动人的暖阳之举:时光易老,温情长新。

进出口平稳开局 实力与韧性铸就信心

经济论坛

“进出口规模创历史同期新高”。4月14日,海关总署发布数据显示,今年一季度,我国货物贸易进出口10.3万亿元人民币,同比增长1.3%,连续8个季度超10万亿元。在外围困难挑战增多的情况下,实现平稳开局,令人欣喜。

从数据看,一季度我国外贸进出口实现平稳开局,发展态势向好。1月份进出口下降2.2%,2月份基本持平,3月份增长6%,进出口增速逐月回升。看区域,中西部地区进出口1.84万亿元,增长8.7%,比全国整体增速高7.4个百分点,区域开放布局进一步优化。看质量,装备制造产品进出口增长7.6%,自主品牌产品出口规模逐年增长,占比不断走高,外贸“含新量”进一步提升。整体看,我国外贸顶住前行,发展态势向好,实现规模增长、质量提升。

面对全球经贸环境的不确定性,有人不免担忧,中国能否顶住压力?答案当然是肯定的,一个重要原因就是我国外贸的“多元化”特征日益显著。

产品出海,种类更加多样化。过去,大量出口的,往往是服装、家具、家电等“老三样”;现在,电动汽车、锂离子电池、光伏产品等“新三样”在海外走红。网络影视剧以及网络文学、网络游戏等文化“新三样”,也同叫响全球。从实物产品到文化服务,各种产品形态、服务形态,都是我国外贸稳增长、优结构的重要组成部分。同时,出口市场“多点开花”,外贸新空间不断开拓。例如,广东一家电子科技公司,为全球超140个国家和地区提供教育、会议及音视频解决方案。

看好中国市场,依旧是海外投资者的共识。面对困难和挑战,我国全力以赴办好自己的事,不断开拓国际市场,持续打造新质生产力,为全球经济注入新动能,中国经济这艘巨轮定能劈波斩浪、行稳致远。

(人民网)

经济资讯

河北:赛事经济跑出“新速度”

19日,2025河北省赛事经济暨户外运动产业大会在河北省保定市举行。会上发布的《河北省赛事经济发展报告(2024-2025)》显示,2024年河北举办各类体育赛事活动4760场,吸引10991.31万人参赛和观赛,带动消费超162亿元,赛事经济跑出“新速度”。

河北发展赛事经济,特别是户外运动产业,具有独特的区位优势、市场优势和资源优势。河北毗邻京津,拥有全国最大的体育消费人群之一;河北拥有冬奥场馆以及多个国家级滑雪旅游度假区和体育旅游示范基地;河北是我国地形地貌最全的省份,适合举办各类户外运动和赛事活动。

通过扩大赛事数量,提升赛事等级,拓展赛事影响力,河北在发展冰雪经济方面再上新台阶。河北省体育局副局长田建功介绍:“2024-2025赛季,河北省举办冰雪类专业体育赛事260场,其中国际雪上赛事8场、国家级冰

雪赛事22场,分别占全国举办总数的44.4%和40%,均位居全国第一。”

记者采访了解到,河北通过场馆适应性改造、优化服务水平、提升赛事等级、畅通交通网络等举措,让冬奥小城崇礼迎来越来越多的赛事和客流。

“2024-2025赛季,崇礼接待游客突破520万人次,同比增长18%。北京冬奥会竞赛场馆云顶滑雪公园接待游客50万余人次,同比增长23.5%,包含国家跳台滑雪中心、国家冬季两项中心、国家越野滑雪中心、张家口冬奥村的崇礼奥林匹克公园“三场一村”实现盈余。”田建功说。

河北省体育局局长王彪表示:“在2024年取得良好发展态势的基础上,今年第一季度河北举办各类体育赛事1435场,吸引参赛人员和观众259.49万人,直接带动消费超过43亿元。”

(新华社)



天气回暖,夜市经济开始火热,吉林师范大学附近的师大夜市聚集各地美食小吃,吸引不少大学生和美食爱好者前来打卡。全媒体记者 魏静 摄

便民服务 热线 12345 24小时人工服务

创建文明城市 让生活更美好

开展和谐宜居城市提升行动

