服务“无障碍” 普惠“零距离”

——温暖特殊群体的美好金融生活

“奔向美好生活的路上，一个都不能少。”关心、关爱残疾人是社会文明进步的重要标志。近年来，建行上海市分行坚持以人民为中心的经营理念，结合实际察民情访民意，立足金融优势，深入推进无障碍环境建设提升工程建设，深化党史学习教育内涵外延，有效解决了群众的“急难愁盼”。

为更好地满足残疾人、老年人及有需要人群的金融服务需求，根据《银行营业网点——无障碍环境建设规范》(GB/T41218-2021)和《上海银行业无障碍环境建设指南》，建行上海市分行无障碍环境建设网点主要从外部环境、内部环境和信息无障碍等方面进行打造，为残疾人、老年人及有需要人群能够独立自主、安全便利地使用银行营业网点各种设施、办理各类业务、体验各类服务提供基本保障。

经过精心选址、现场勘查、反复对标，截至2022年7月底，在上海市残联，上海市银行同业公会的共同推动下，上海地区共打造无障碍环境建设网点13家网点，提供无障碍机动车停车位、轮椅坡道、低位服务设施、无障碍自助银行以及手语服务等，为上海银行业提升无障碍服务水平树立了典范。其中，建行上海市分行占据三个席位，实现四行第一。

“全流程”的无障碍

“无障碍设施建设全国看浦东，浦东就看建行浦东分行营业部”。这是中国残联吕世明副主席考察调研时发出的赞叹。

建行上海浦东分行营业部是中国银行业协会百佳网点、上海银行业无障碍环境建设网点、上海银行业敬老服务网点，历来凭借“特别好的服务”在特殊客群中口碑颇佳。为了让特殊人群能便利地使用网点各项设施，营业部将距离网点出入口最近的两个“黄金位置”改造为无障碍停车位，保证特殊客户群体来到网点能随时正常使用。无障碍坡道按《银行业无障碍环境建设标准》要求进行改造、拓宽，方便轮椅客户进出。无障碍卫生间内部空间宽敞，留有轮椅回转空间，配有专用的安全抓杆及紧急按钮，确保客户使用安心。低位叫号填单台、便民工具箱、电子叫号屏、语音叫号系统、爱心窗口、无障碍服务标志，特殊客户的业务办理提供绿色通道……“全流程”自由行动＋业务办理的无障碍环境的背后是创建团队的群策群力、模拟体验、现场测试。

在第16届中国信息无障碍论坛暨全国无障碍环境建设成果展示应用推广中，上海浦东分行营业部无障碍环境建设项目《以“有爱”创“无碍”》，从57个案例中脱颖而出，成功入选全国“无障碍环境建设优秀典型案例”。

一花独放不是春，百花齐放春满园。建行上海市分行在打造无障碍标杆网点的同时，在全行范围内复制推广无障碍服务设施14项、网点手语服务人员覆盖达100%、无障碍通道覆盖率超85%；推出“建行惠民生、关爱残疾人”行动方案、开展“金智惠民”残障人士子女成长关爱计划、完善助残服务功能、优化“绿色通道”与上门服务机制，努力为广大残障人士带去有“获得感”的无障碍金融服务。

“零距离”的暖服务

在打造无障碍环境的过程中，建行上海市分行用足心思，着力抓好物理硬件和人文关怀的“双提升”，努力实现特殊客群业务从“全程陪同办理”到“全程自主办理”的转变。

建行上海卢湾支行是建行上海辖内首家上海银行业无障碍环境建设网点。日常服务遇到特殊客户群体，业务办理人员都会尽量放慢语速，提高音量，使用简单明了的语言沟通。在各个功能区域中，网点为视力残疾、听力残疾、言语残疾等不同人群和长者客户提供语音、文字提示、盲文等信息交流服务。臧顺康，是这里的大堂服务明星，也是手语服务专员，如有需要，他会及时出现，在客户与柜员之间架起一座无障碍的沟通桥梁。像臧顺康这样持证上岗的手语服务人员共有364人，他们均参加了由上海市银行同业公会组织的手语培训专班，掌握了基本手语交流能力，并取得了手语证书，真正实现辖内网点手语服务人员百分百全覆盖。

不仅如此，建行上海市分行在营业网点适老化升级改造上先行先试，探索实践，将传统服务方式与智能化服务创新并行，出实招、解真困，切实增强老年客群对日常金融服务的获得感和满意度。截止目前，建行上海市分行共40家网点获评上海银行业敬老服务网点，授牌数量列同业前茅。

“手机上的东西不会用”“钱还是拿在自己手里安心”……适老版手机银行，页面极简、字体超大、功能齐全，便于提升老年客户使用线上金融服务的体验感；适老化改造后的智慧柜员机，能够自主识别区分客户，遇到年龄在60岁以上的客户，会自动弹屏提示客户点击切换“关爱模式”大字体菜单，密码输入环节时间延长至60秒，并提供“小话筒”语音输入、“小喇叭”语音播报、屏幕“放大镜”等辅助小工具；优化后的95533客户服务热线，能通过智能系统识别老年客户，为老年客户提供“一语直达”“一键直达”人工服务快捷入口，简化人工服务业务流程，调整人工服务优先级，平均接通速度提升50%。

聚焦老年客群日常高频金融场景，建行稳步推进适老服务优化升级，帮助老年客户跨越“数字鸿沟”，让老年客户更好地共享金融业信息化发展成果，以“建行温度”护航老年客户的幸福晚年。

“多层次”的关爱

上述这些对于无障碍＋适老化服务的思考与实践，只是建行上海市分行提升优质服务的一个缩影，为了优化服务，建行还升级了银发专项服务。

在建行上海南汇支行营业部的“劳动者港湾”里，老年客户拥有属于自己的“裕建桃园”专属等待区，老花镜、拐杖、毯子和移动填单台一应俱全。很多爷叔、阿婆早已成为了网点员工的“亲人”，独居的龚阿姨就是其中的一位。承接服务好龚阿姨成了南汇支行营业部的传统。尽管客户经理更替了，阿姨的家也搬到浦西了，但服务从未间断过。营业部“小蜜蜂团队”担负为阿姨办理紧急业务的任务。遇到逢年过节，团队会上门送祝福，做一些简单的家务活，陪阿姨聊聊天。龚阿姨感叹“不用出门也能享受到建行的服务，真是太好了！”。营业部党支部也会定期赶赴敬老院，开展志愿服务活动，老少一堂其乐融融。

除了提供生活上的便利，建行上海市分行也关注着老年客群的精神文化需求。结合“我为群众办实事”项目，专题研究适老化服务，通过“走基层”、“听民声”活动，梳理敬老服务工作措施，形成《敬老热点知识系列问答》，破解老年客户服务痛点、难点；设计印制《适老服务手册》，从线上线下全流程服务角度，让老年人在银行服务中有更多的获得感、幸福感、安全感；关注着老年客群的精神文化需求，通过组织专题讲座进社区，帮助社区居民提升金融知识储备，指导老年客户进行稳健的投资理财、防范金融风险，满足他们的金融知识宣教需求。

下一步，建行上海市分行将持续推进无障碍环境建设和适老化服务改造，坚持把优化提升特殊客群便利化服务作为弘扬尊老爱残正能量、提高金融服务水平、提升群众满意度的重要抓手，主动打磨优化服务细节，以更精准的服务、更无碍的设施、更长情的陪伴，为社会大众特别是弱势群体创造一个舒适的金融生态圈，增强他们对于金融服务的获得感、幸福感和安全感，让他们真正感受到来自金融服务行业的温度，以实际行动共同迎接党的二十大胜利召开。

（王佳蕙）