

# 尊老助老，金融暖心服务老年群体

戚诗偲 金朝洲 吴思瑶

如何提升老年客户的金融服务便利化和可得性，切实改善老年群体的金融服务体验，是摆在银行业面前的一个普遍且迫切的课题。

近年来，浙江银保监局出台了鼓励创新适老金融产品、加大智能技术适老化改造力度、加强老年人消费维权服务等多项措施，推动老龄产业发展、提升老年人服务。在浙江银保监局指导下，温州银保监分局践行“以人为本，为民监管”监管理念，推动辖内银行机构从涉老高频场景出发，通过升级线上平台、开通客服专线、优化敬老、防范涉老诈骗等服务，提升老年群体金融服务获得感。

## 温州银行：专属服务，“暖心”多一些

为贯彻落实温州银保监分局提出的“切实解决老年人在运用智能技术方面遇到的‘数字鸿沟’问题”，温州银行针对老年客户设置“温情在线”绿色专属通道，通过配置智能语音导航系统自动识别客户年龄，为60岁以上的客户自动添加标签，当老年客户拨通96699客服热线时，优先接入人工服务，减少排队等待时间。简化操作，自动识别、一键直通、方言交流、降速沟通，一系列暖心服务让人倍感亲切。

该行老年专属服务技能组还针对

老年客户电话交流沟通特点，采取“温度+精度”的服务模式，根据老年人服务规范要求，提供慢、轻、柔等更适合老年人理解与生活习惯的服务。开通7个月以来，该行“温情在线”已接待超千位老年客户。

打开视频即可办理业务，这是该行线上营业厅专门为老年客户设计的简而有爱的服务。该行聚焦老年人需求，集合大数据、智能风控等金融科技手段，进一步丰富智能技术服务场景。

打开该行手机银行大字版，“我的账户”“明细查询”“智能转账”“存款”“理财”“生活缴费”等老年客户常用功能在网页首页形成九宫格，让人一目了然，老年客户首次登录手机银行时，可根据系统提示一键切换，解决老年客户“想用不会用”“想用不敢用”的痛点。

同时，该行进一步丰富移动平台功能，员工只用携带口袋大小的Pad即可为行动不便的老年客户提供上门服务、签约、挂失、卡解锁等服务，在细微之处尽显金融温度。

此外，该行还特别开设老年友好型网点，让老年客户“乐享”敬老服务。走进该行网点，可以看到厅堂内设置了老年人服务专区，等候办理业务的老年客户有的戴着老花镜



温州银行工作人员为老年客户量血压

看报纸，有的坐在爱心专座喝着茶水，有的在“消保一平方”听着金融知识，还有的在网点工作人员的陪同下学习使用自助设备或手机银行。而厅堂的便民区，血压仪、常用药、老花镜、轮椅、爱心电源、爱心伞等设施一应俱全，大堂服务经理不时地回应老年客户的需求，为其提供网约车、医院挂号等服务。

该行还为老年客户群体量身定制专属活动，结合元旦、端午、中秋、重阳等传统节日开展各类金融知识讲座与节日活动，打造有温度、有情怀的服务，将关心关爱落到实处。

## 浦发银行温州分行：细心服务，“心眼”多一个

围绕浙江银保监局出台的《浙江银行业保险业适老金融服务指引》关于防范养老诈骗的工作部署，浦发银行将防范养老诈骗作为教育宣传的重点，积极参与防范养老诈骗工作。近年来，各银行还在为老年人办理转账汇款业务时

“多留一个心眼”，以防老年人掉入电信诈骗的陷阱，以金融力量化解社会痛点，强化老年消费者风险防范意识。

日前，浦发银行温州分行营业部厅堂来了一位特殊的客户，满头银发，佝偻着腰，背着一个大大的双肩包。大堂经理顾方圆看到马上迎接了这位老奶奶。老奶奶从包里拿出一大堆文件和一张浦发借记卡，说最近收到短信和电话，有关部门会给她一笔补偿款，她来网点查一下她的卡能不能用，密码正确不正确。

了解了以上信息，顾方圆意识到这可能是一起针对老年人的电信诈骗，她先请老奶奶就座，之后立即联系营业部消保人员朱曼莲，一起深入了解此次事件。营业部相关人员联系其独生女再次询问事情的缘由，女儿说其母亲是遇上骗子了，请银行帮忙处理。

因为怕生硬地打破会引起不好的后果，该营业部人员耐心地向老奶奶宣传电信诈骗的类似案件，并结合她本人遇到的事件做了分析，诈骗人员在电话

中让其提供个人信息，比如身份证号、卡号、密码，这些只要有泄露就可能让资金有损失。

经过一遍又一遍的沟通，总算让老奶奶打消了把卡号等信息发给对方的念头，其间联系上她女儿来网点帮忙接走老奶奶。女儿来网点后再次表示感谢，这一次成功的拦截防止了财产损失。

今年以来，浦发银行温州分行执行《关于开展打击整治养老诈骗专项行动的通知》，加强了厅堂老年客户的电信诈骗宣导，并且每周坚持深入企业做相关的宣传，助力保护好市民的钱袋子。

## 上海银行温州分行：升级服务，关爱多一点

为了让老年群体能够享受更舒适、便捷的金融服务，浙江银保监局发布《浙江银行业保险业适老金融服务指引》，聚焦老年客户高频服务场景，配置适老服务专业人员、更为完善的适老设施，建立提升适老金融服务水平长效机制，持续升级适老金融服务。

上海银行温州分行网点在配备老花镜、放大镜、爱心座椅等便民设施的基础上，配备引导专员为老年客户提供专业的服务指导。在业务办理方面，该行升级了ITM机(智能柜员机)，柜员可以为客户提供面对面的服务指导，大大缩短了老年客户存款单笔交易时间，服务也更加亲切贴心。

在做实做细网点服务的同时，该行进一步延伸客户半径。针对行动不便、卧病在床老年客户的金融服务需求，提供上门服务，同时为了手机银行更加“安全、简单、好用”，该行结合老年客户的需求，为养老客户专属“美好生活版”手机银行增加了“刷脸识别”“手势识别”“声纹识别”等多种登录方式，并丰富了金融功能，可提供包括在线网点预约、一键拨打客服热线(开设了养老E理财专线)、精选理财推荐、一站式资产总览等特色服务。该版本手机银行内容字体较大，实现关键信息易读、主要功能易找、操作步骤易懂，更贴近老年客户需求，让老年人充分感受到了科技进步带来的便捷。



上海银行工作人员进社区宣讲反诈知识

(图片由温州银行、上海银行温州分行提供)

# 新乡贤助力茶旅融合谱新篇

杨斌英

冬日暖阳下，安吉溪龙乡万亩茶园休憩平台上游客络绎不绝，纷纷观景留影。走进平台之下的一片叶子新式茶饮空间，一面落地窗将茶园美景尽收眼底，再喝上一杯茶，实在惬意。

这是溪龙乡第一家“茶吧”。2022年，新式茶饮空间正式对外营业，这是溪龙乡联手上海爱家集团，借助“微改造、精提升”，由溪龙乡乡贤利用黄杜村万亩茶园观景平台下的旧储物间改造而来。整个茶饮空间顺应茶园梯田的地理形态，采用嵌入式结构建造，配有超广角的全面幅窗景，横向足有12米的折叠式落地窗可以全部打开，让茶客毫无阻拦地欣赏美景。

新式茶饮空间的启用，少不了乡贤们的鼎力相助。在创立之初，对于这片空间该采用哪种设计风格，一时间难以定夺。黄杜村的新乡贤王月庆

积极献言献策，在一次乡贤会议上他提出，新式茶饮空间应同露营地一样，采用贴近黄杜村茶园风景的自然风格。这一想法一经提出便被采用，使得一片叶子的风格建设找准了方向。

王月庆多年来一直在外经营茶叶生意，2021年回到家乡后，他便开始设计“半日闲”露营基地，在试营业期间，接待游客3000余人，营收突破12万元。今年，“半日闲”露营基地还联合一片叶子新式茶饮空间，举办了“茶文化研学之旅”活动，收获颇丰。

除了在景观上占据得天独厚的优势，一片叶子的茶饮也是其特色亮点之一，溪龙乡茶青盟成员贾伟参与了一片叶子的茶饮研发。他对茶文化颇有研究，秉持着对茶学、溪龙的热爱，在一片叶子成立之初，无私奉献自家的茶叶作为茶饮的原料。同时，他和爱家集团的饮品设计师一起，苦心钻

研创新，开创了一条新式茶饮之路。现今，一片叶子茶饮的原料均采用周边茶农自家种植的茶叶，有效带动了村集体增收。

如今，这个新式茶饮空间已经成为远近闻名的网红打卡点，试营业期间，周末单日营业额达20000元，日客流量达1000人次，预计每年吸引游客10万人次，能给村集体经济增收约30万元。

乡贤力量的加入加快了溪龙乡茶旅融合的步伐，周边的农户们看到了茶产业的创新发展，纷纷跟上脚步。如今，常常可以见到茶农们在观景平台上直播带货的身影。茶青盟的乡贤们也参与其中，今年以来，帮助周边农户带货34500余斤，增收1700余万元。

近年来，溪龙乡积极搭建平台，激发包括新乡贤在内的各类人士的创业

激情、帮扶激情，而乡贤们也以自己的方式回报这片土地，接下来，溪龙乡也将持续优化返乡青年创业就业环境，聚焦青年人才引进留用，充分利用新社会阶层的力量，助力茶旅融合发展。



一片叶子新式茶饮空间安吉溪龙乡供图

# 美了环境富了腰包

诸暨盘活150亩闲置土地筑起县域风貌生态经济带

周雨文

近日，位于诸暨市枫桥镇阳春村的“阳春山月”主题乐园热闹非凡，游客围坐一团，闲聊拍照，旁边烧烤架上的食物滋滋作响，游客伴着美食美景，享受着久违的放松与惬意。“平时单位前来搞团建的比较多，双休日更加热闹。”“阳春山月”乡村文旅度假区负责人说，开业不到半年时间，这里已经成为乡村旅游的网红景点。

“阳春山月”主题乐园坐落于诸暨市“枫江明珠·樵乡古镇”县域风貌区的景观带上，总占地150亩。去年，这里还是一片荒地和茶园，茶园经济效益差，土地利用价值低。在全省启动城乡风貌整治提升后，“枫江明珠·樵乡古镇”列入诸暨市县域风貌样板区创建名单。在创建过程中，风貌区内的乡村在山水共融的基底上践行未来乡村建设理念，提倡“一村一品”，实现集体资产增值，公共服务和产业配套、村容村貌全面升级，致力于走出一条共建共享共富路。

枫桥镇枫源村和阳春村利用地域相邻的优势，抱团发展，通过土地流转，引入专业运营企业开发运营文旅产业。村集体将150亩荒地和茶园进行土地流转，通过招商引资、村企联建共营模式，在流转出来的150亩土地上开发建设总投资5300万元的“阳春山月”乡村文旅度假区。运营企业与107户村民签订土地流转

合同，并向村集体缴纳30万元土地恢复补偿费作为押金，承诺土地租金每两年一提升。

围绕时下火爆的露营市场和乡村休闲度假游热点，运营企业保留原有较好的茶园做景观化改造，其他闲置荒地则根据地形地势进行绿地综合提质，引入草坪帐篷剧场、山顶星空露营、林间亲子活动、湿地雾森栈道、坡地滑草等游乐项目，打造了一个集休闲观光、素质拓展、亲子娱乐、星空露营等为一体的综合性主题乐园。昔日荒芜的茶园和山地通过土地流转开发，蜕变成县域风貌区里一流亮丽的风景线。“每年除了可以拿到分红外，还能在家门口打工赚工资。”如今，有许多阳春的村民成为“阳春山月”乡村文旅度假区的员工。

如果说土地流转盘活土地为县域风貌区创建锦上添花，既美了农村环境又富了百姓的腰包，那么城市新区风貌创建则通过待建用地提升、公共空间增加、更新城市基础设施等微改造、精提升，循序渐进提升城市人居环境，让城市焕发新生。诸暨市以“东揽湖光·盛景浦江”城市新区风貌样板区创建为抓手，摸排梳理出风貌区内可建未建地块6块共118亩，因地制宜采取籽播草花、美化用地边界、植入低影响功能等措施，逐地逐块地制定复绿方案，并充分融入休闲、健身、停车等元素，提升城市公共空间利用效能。



“阳春山月”主题乐园 (图片由诸暨市住房和城乡建设局提供)

# 跨平台全息“画像”、多模型精准筛选、全时空培育关爱

## 温州公安“三能”积分增添警队新动能

赖冰山 章程凯 汪子芳

今年以来，温州市公安局深入践行浙江公安机关“三能”主题教育实践活动，主动融入数字化改革浪潮和“公安大脑”建设，以瓯海区分局为试点，打造“三能”积分先进典型管理平台，依托“一舱、两库、三指数”6大场景，实现对民警成长记录、选树培育、爱警暖警等的综合管理。

平台运行以来，瓯海试点刑事治安警情同比下降24.13%，群众安全感、认可度测评连续排名全市同类地区第一，近期被推选为“全省模范公安局”。

多跨协同，“一舱”记录典型成长“数字档案”

作为全省公安先进典型“三能”积分评价体系建设试点，温州市公安局对标“三能”通用标准，按照“平时时、关键时、危急时”3大维度，共设置“忠诚品格、日常考核、执法办案”等11项评价项目和具体分值，并按季度、年度动态

生成民警“三能”积分，让民警对“什么是能、我能不能、怎样才能”的成绩一目了然。

“为了让民警‘三能’画像更生动直观，我们还多跨平台，形成涵盖民警从警生涯全周期、全维度的数据池，一图展示民警成长的全息‘数字档案’。”温州市公安局政治部副主任唐成耀介绍。

目前，该驾驶舱已对内连通本级警种“违纪违法”“信访投诉”等平台，向上对接省公安厅“智慧政工”“执法办案”等信息，对外采集社会组织“健康档案”“志愿服务”等信息，自动抓取200余万条数据，为民警精准“画像”提供了坚实保障。

数智赋能，“三能”模型自动生成典型方案

海量数据不仅奠定了“三能”画像基础，也为组织评先评优、筛选专业人才等提供了智能化的模型方案。

“通过平台模型与大数据碰撞功能，我们对民警生成了多类自定义标签，便于快速产生符合条件的‘三能’典型对象，有效提升政工平台的智能化水平。”温州市公安局瓯海区分局党委委员、政治部主任林建敏说。

今年以来，瓯海区分局已建立8个先进典型和专业人才智慧筛选模型，选出一批具有侦查、反诈等特长的人才，充实到大要案侦破、打击治理电信诈骗等专业警种岗位，并成功推选“全国枫桥式公安派出所”“全国优秀公安基层单位”“全国优秀人民警察”等一批“国字号”先进集体和个人，该局共有11个集体和105名个人受到记功嘉奖。在该局2022年提拔任用的31名中层干部中，先进典型库人员占比达32.2%。

精细管理，“两库”指数打造典型关爱矩阵

依托“三大指数”测评感知典型培

育、宣传报道、警队健康情况，是该平台的又一项功能。

“荣誉指数”囊括民警和警队荣誉积分、荣誉类型等多项指标，指数将符合国家级、省级、市级荣誉和“三能”之星标准的民警，纳入“三能典型库”，并根据积分变化的酌情予以升、降档管理。

试点运行以来，瓯海区分局先进典型报道量同比上升40%，督察扣分同比下降25.5%，“三能”战力得到有效提升。“神眼”法医陈瑞一次出警救回两命，民警陈安雷破获系列入室盗窃案，凭借典型事迹，被评为“三能榜样 最美浙警”季度之星。