

### 深耕城建主业 助力产业转型

# 上城区：以高品质项目建宜居宜业新城

陆群安 蔡丹婷

近日，由杭州上城区城市建设发展集团有限公司(简称上城城发集团)负责建设的九州路(九昌路—杭海路)道路工程、艮北新区单元9班幼儿园等五个项目正式开工。

扛起城市建设主业，过去两年间，随着类似未来社区、路网交通、征迁安置等民生项目的有序推进，越来越多上城居民享受到了可触可感的幸福生活。

对上城区“最杭州、新上城”建设要求，眼下，上城城发集团在项目招引模式创新、探索留用地合作开发等产业高质量发展项目中，成为助力区域蝶变的主攻手。

## 满足群众所需 做城市建设主力军

教育，一直是民生关注事项。

今年9月，上城区共有9所学校投入使用，由上城城发集团负责建设的笕正幼儿园、笕和幼儿园、采荷二小未来学校、采荷二幼荷花塘园区4所学校如期投入使用。

满足群众对优质教育资源的需求，笕正幼儿园、笕和幼儿园内，宽敞优雅的场地、齐全的硬件设施、设备新颖的教室、开放整洁的活动室……全新的校园迎来新一批莘莘学子入学。

经过3年时间打磨，上城区的学生迎来了“未来感”十足的采荷二小未来学校、采荷二幼荷花塘园区。两所学校内，丰富多彩的各类功能区域以体验性、互动性、多维性等未来式设计理念呈现在学生面前。

“两所未来学校投入使用，为教学模式改革提供更多可能性，也完善

了未来社区场景。”上城城发集团相关负责人介绍，过去两年，上城城发集团聚焦重点民生项目，持续推进采荷、笕桥、九堡、皋亭山四大区块范围内的未来社区改造、城中村改造、征迁安置、园区建设、景区建设。位于采荷荷花塘未来社区的两所新学校，正是该未来社区未来教育场景重要组成部分。

“目前，该未来社区已经完成老旧小区改造，双中心及双学校验收交付，三处安置房也将于明年完成建设任务。”上城城发集团相关负责人介绍，除了不断完善的未来教育场景，未来健康、未来建筑等场景的建设也在有序推进。

建设未来学校、打造未来社区，是上城城发集团优化城市功能布局、加快城市有机更新的缩影。

对于上城城发集团而言，今年的成就感不仅源于启用了一批优质配套，更多的是为群众解决了诸多急难愁盼问题。

以破解居民出行难问题为例，近年来，随着上城区城市化进程的推进，新居民对出行提出更高要求。

不久前，上城区笕桥生态公园单元内的断头路项目草庄路顺利建成。“该断头路项目的建成，将为周边范围内的住宅项目、拆迁安置房项目及幼儿园项目提供重要通行保障。”项目负责人介绍，项目的快速顺利推进，得益于上城城发集团把党旗扎在工地，把党支部建在项目形成的“党建+”合力。

据悉，为更好回应群众需求，今年



新塘路

以上城城发集团大力开展“立足岗位作贡献”活动，组建突击队，充分发挥业务骨干带动作用，全力助推城市形象提升。

同样让人印象深刻的“破难攻坚”还有艮北新区单元九源路(九环路—杭海路)道路工程。去年11月，该道路工程项目正式建成，昔日宽度不足6米的村道变为40米宽敞美丽的城市大道。

“九源路是新塘路的延伸段，是艮北区块开发建设的重要市政配套设施，也是连接城东新城与下沙新城的重要交通要道。”上城城发集团工程二部负责人李鹏介绍，该项目的建成，不仅方便了道路两侧居住区居民出行，也方便了沿线东方电子商务园、得力、巨星、铁牛大厦等企业、产业园区员工出行，对营商环境有积极促进作用。

## 优化营商环境 当区域蝶变主攻手

正如李鹏所说，完善城市配套，也是优化营商环境的体现。

“目前钱塘智慧城内有产税企业7000多家。推出人才保障住房，既满足了智慧城内的人才需求，也促进了上城区人才集聚与产业高质量发展。”近日，在钱塘智慧城管委会举办的一场人才保障住房推介会上，上城城发集团项目负责人丁立俊一边向前来参会的20多家企业人才讲解政策，一边介绍。近年来，上城城发集团积极响应人才需求，推出了各类人才公寓。例如，2021年，城发集团推出上城区人才流转驿站，为来杭州求职的大学生提供7天免费入住，截至目前共有440多位求职者入住人才流转驿站。

据悉，本次上城区推出的人才保障住房项目选址同协路、留石快速两大城市主轴交汇点南侧，近邻地铁四号线华中南路、笕桥老街站，可快速通达钱江新城与武林门。

“小区周边包含幼儿园、邻里中心、社区卫生站、文化活动站等，所在区域交通便利，公共服务设施完善，配套齐全，项目建成将促进职住平衡、产城融合。”上城城发集团相关负责人介绍，为助力上城区产业高质量发展，近年来，上城城发集团参与各类创新项目，服务企业、人才落户的需求。

例如，今年上城城发集团协同上城规资分局、区审计局以数字商贸城单元JG1801-07地块(120亩商改工)项目作为上城区区首创首位行动创新品牌项目载体，

以传统供地向供楼模式转变提出招商引商创新课题，共同接待杭州市考核组实地核勘项目情况，并获得专家组肯定。

无独有偶，位于钱江新城二期核心区三堡留用地项目目前已进入主体施工阶段。“该项目是新上城区成立后由政府引领、国企主导的区留用地首发项目，也是我区打造‘产业新蓝海、共富示范区’的区留用地重点工程项目。”上城城发集团相关负责人介绍，为推进留用地项目统一规划和开发建设，2021年上城区印发了《上城区村级留用地管理办法》。上城城发集团作为三堡留用地项目合作开发主体，前期通过采用“设计方案提前，审批公示并行，拿地开工同步”的操作路径，从项目拿地后仅用时30天申领完成项目施工证，顺利实现“拿地即开工”的预期目标。

“项目方案取意‘流水叠石’，建成后该项目将成为钱塘江畔集企业总部办公、特色商业配套于一体的高端商务办公中心。”上城城发集团相关负责人说，新的一年，上城城发集团将始终围绕“最杭州、新上城”要求，深耕城建主业，助力产业转型，为上城区打造“独具韵味的国际化现代化共同富裕典范城区”贡献应有力量。



人才保障性住房效果图

(图片由上城城发集团提供)



三堡留用地项目效果图

# 关爱老年人需求 让金融服务更有温度

沈超 章任艳

“老吾老以及人之老”，国家金融监督管理总局浙江监管局制定发布了辖内首个针对老年人普惠性金融服务的省级标准《浙江银行业保险业适老金融服务指引》。该标准落地一年多以来，浙江辖内银行保险机构紧紧围绕相关工作要求，积极开展老年人普惠金融服务，拓宽金融支持养老服务渠道，通过改造便利化数字服务、完善适老服务设施、延伸适老服务触角、防范电信诈骗等举措，为老年人提供更加温馨、便捷、安全的金融服务。

字鸿沟”问题日益凸显，无法充分享受智能化服务带来的便利。

为进一步推动解决老年客户群体在运用智能技术方面遇到的困难，确保持续为老年客户群体提供规范高效、优质满意的金融服务和惠民服务，建行金华分行对金融互联网网站、移动互联网应用进行了适老改造，同时在网银、微信银行等线上渠道均推出了“智能班克”语音助理，帮助老年用户办理业务“动嘴不动手”，更好地适应线上服务。打造适老手机银行App，针对部分老年客户视力听力下降、出行不便等情况，对网络金融渠道常用功能模块进行全流程改造，优化交互控件、按钮、图片、链接、文字提示、文字大小等界面元素，支持手机系统读屏软件朗读，提供智能语音交互服务。使用时，老年人既可以将手机银行界面调整为大字版，也可对着操作界面说出打算办理的业务，手机银行即可识别处理，客户尽享“只动口，不动手”的快速直达服务，体验有温度的移动金融服务，有效解决老年客户群使用不便的问题。

加快技术升级，强化适老化智能应用。浦江农商银行所有网点柜面实现无纸化全覆盖，通过口述方式即可办理业务，有效解决老年人不会填单的困扰。客户经理提高“走出去”的服务效率，通过移动业务工具为老年人上门办理社保卡激活等业务，指纹确认免去老人填单、签字等环节。

延伸便民服务，减少老年客户跑腿次数。该行与浦江县行政服务中心合作，在全县244个社区、行政村建立便民服务站，充分融入社会治理体系，切入政务、民生、社区等服务场景，让老年客户足不出户一站式办理政务金融业务，打通政务金融服务“最后一公里”。

浦江农商银行坚持金融服务与非金融服务同频共振，“请进来”与“走出去”双管齐下，厅堂细化“请进来”的贴心服务，让金融服务老年群体有速度更有温度。

截至9月末，浙江辖内银行保险机构已在9504个营业网点设置专门服务老年客户的窗口，累计提供上门服务超14.7万次。

## 延伸服务 关爱“银发”客群

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，是摆在银行业面前一个普遍且迫切的课题。

“真是麻烦你们，为我解了燃眉之急。谢谢你们！”近日，工行义乌丹溪北路支行员工两次上门为瘫痪老人办理业务，解决她的难题，获得了客户的衷心赞许。

据了解，楼奶奶住在义乌怡乐新村养老院，不慎将接收养老金的工行卡遗失，找了很久都找不到。由于楼奶奶瘫痪在床无法到网点办理业务，老人的儿子来到工行义乌丹溪北路支行求助。网点现场经理蒋旭飞了解情况后，第一时间进行安抚，并告知可以特事特办，上门核实后代为办理。为更快地协助老人解决难题，蒋旭飞与同事利用中午吃饭休息时间，两次专程上门为楼奶奶办理核实、挂失及补换卡业务。

近年来，工行义乌分行以“为群众办实事”为出发点，推行老年客户暖心服务“十一个一”，即微笑多一点、嘴巴甜一点、迎送勤一点、关注多一点、语速慢一点、声音大一点、倾听近一点、提示全一点、性子好一点、动作快一点，不断提升“银发”客群的体验感、满意度和金融服务的“温度”。

“每周来上老年大学，每月8日公益理发，定期做检查身体，经常性来参加趣味性活动，特别开心，我已

把这里当成我的‘新家’哩！”近两年来，张阿姨的老龄生活过得有滋有味，令人羡慕，她说的“新家”，就是金华成泰农商银行共好银色家园，这里俨然成为老年朋友喜爱的“打卡地”。



金华银行工作人员向老年客户介绍手机银行“俭养版”使用方法 余淑清 摄



金华成泰农商银行共好银色家园将“道情”融入养老反诈普及 吴慧 摄



建行金华分行员工现场传授村民人民币防伪及假币识别知识 黄淑芝 摄

针对人口老龄化凸显的现状，金华成泰农商银行聚焦老年人的所需所盼，于2021年全面启动“养老+金融”跨界服务工程，与金华市委老干部局合作，于2021年10月打造成立市本级首家共好银色家园，为全市老年朋友打造了集金融普及、学习交流、互帮互助、发挥余热于一体的养老享老平台。共好银色家园始终坚持“先服务后业务”的工作理念，全力构建“政银医商”跨界养老服务模式和“立体适老化”金融服务圈。经过两年时间的运营，共好银色家园品牌有力打响，社会知名度和影响力日益攀升，也有效带动了金华成泰农商银行老年金融业务发展，被大家赞誉为老年朋友的“心灵家园”。

## 反诈宣传 服务走心走实

“真得感谢交行，要不是听了他们的讲解，还真不了解现在的网络诈骗有这么多种类，可得小心啊！”张大爷表示。近日，交通银行金华婺州支行走进兰溪百城康养养老院开展金融知识宣传活动。金融宣讲

员通过通俗易懂的语言，深入浅出地向这群特殊的“学生”讲解防范电信诈骗、个人信息保护等知识，进一步提高老年群体识别和防范各类诈骗的自我保护能力。

近年来，不法分子以情感需求、高息回报等诱饵对老年人进行诈骗。老年人防范意识薄弱，是电信诈骗、非法集资等违法犯罪行为的主要目标。为帮助老年群体提高金融法治意识和识别防骗能力，交通银行金华分行主动将服务触角延伸到公益宣传上，以网点为宣传阵地，设立专门咨询台，开展厅堂主题微沙龙，积极解答老年人疑问，提醒老年人理智选择金融产品，守好、用好自己的“钱袋子”。

金华银行不断优化网点布局，完善柜面服务。将老年人服务与营业网点金融标准化工作相结合，对老年人的服务流程标准化、规范化，丰富老年人服务内容，利用厅堂开展打击整治养老诈骗宣传，提高老年人的反诈防诈能力。一是当遇到老年客户至柜面开通电子银行功能、提高非柜面限额的，谨慎开通并核实用途，建议不开通电子银行功能而是通过柜面汇款。二是注意是否有陪同人，陪同人是否其子女。三是当遇到老年客户至柜面要求大额转账汇款时，需审慎核实客户是否认识对方，与对方的关系以及汇款用途等。如遇可疑情况，及时联系警方协助处理。

同时，该行网点全部配备爱心椅、老花镜、轮椅等无障碍便民服务。为了更好地服务老年客户群体，金华银行组织老年客群宣讲理财讲座、反诈防骗、反假币知识宣传等活动上百场。截至11月底，该行共累计帮助60岁以上老年客户挽回损失141万元。

## 升级服务 跨越数字鸿沟

伴随互联网、大数据、人工智能等信息技术快速发展，智能化服务得到广泛应用，社会治理和服务效能不断提高；但同时，老年群体面临的“数



银行工作人员宣讲金融知识 工行义乌分行供图