

情系桑榆 爱满重阳

建行山东省分行港湾活动纪实

莫道桑榆晚，为霞尚满天。金秋十月，恰逢重阳，为弘扬中华民族传统美德，传播尊老、敬老、爱老、助老的良好风气，建行山东省分行在全辖范围内开展“情系桑榆，爱满重阳”港湾公益活动，通过适老服务体验、银发课堂、联合医疗机构义诊、适老服务意见征集等方式，凝聚浓浓敬老意，传递暖暖港湾情，受到社会各界一致好评。



东营东城支行于重阳节走进敬老院参与志愿服务。

记者 赵婉莹

绘就最美夕阳红

常怀敬老之心，倾注爱老之情。建设银行山东省分行聚焦老年客户高频业务和服务场景，不断做实做细各项金融服务，兼顾老年客户的社会需要，从便利性入手，于细微处用心，在硬件设施、厅堂服务、数字科技、专属活动等方面持续提升“适老化”服务。

德州分行邀请周边社区老年客户体验长者专属柜台、特色服务方法，全程协助完成业务流程，其中，长河支行配备健康指标自查按摩椅、血压仪等，邀请老年客户体验全新科技，及时掌握自身健康状况，同时在大字版屏幕展示周边网点商圈的分布，进一步缩短银发群体与智能化的距离。临沂兰山支行在劳动者港湾处放置了专人管理的意见反馈簿，通过询问、记录老年客户体验感受，不断优化港湾建设，让老年客户服务条件有着落、处处有回响、事事贴心意。泰安肥城支行贯彻落实建行科技共享观念，结合老年客户“找不到”“看不懂”“听不清”等操作难点，针对老年人常用的转账汇款、查询明

细、缴费、医疗、养老等高频事项，贴心推广专属老年人手机银行版本，提升互联网应用产品的易用性和安全性，便利老年人线上办理业务和日常消费。东营河阳支行提前布置好厅堂环境，打造重阳节活动氛围，利用客户等待办理业务的间隙，为老年客户送上菊花茶和伴手礼，表达节日的祝福，守护最美夕阳红。

打造适老舒适圈

“老吾老以及人之老”，建行山东省分行高度重视老年群体金融服务需求，立足老年客户实际，打造专属“重阳驿站”适老服务品牌，为纾解社会痛点贡献微薄之力。山东分行将中银协无障碍环境建设标准纳入网点装修改造内容，全面加强适老、便民服务资源的配置和升级改造，辖内22个网点全部通过适老服务网点认证，是省内首批通过适老认证的国有银行。

济南经七路支行营业室是济南市社保卡业务主办行，到店客户以老年客户居多。该网点深入贯彻“以客户为中心”服务宗旨，积极提升网点无障碍服务能力及环境建设水平，着力打造“七彩重阳”特色服务，以“赤橙黄绿青蓝紫”服务理念，推出一系列更周全、更贴心、更

直接的便利化举措，为不方便来网点办理业务的老人积极提供上门服务，努力为老年客户解决每一个疑难困惑，办好每一笔业务，彰显出国有大行的责任担当。威海经发支行创建“精彩银发”适老创新工作室，打造“为老、尊老、敬老”的“精彩银发”适老特色服务品牌，组建爱心重阳心灵驿站，并单独设立心理咨询室，安装自助式心理健康训练系统，网点三名员工考取国家二级心理咨询师资格证书，累计为数十名老年客户提供面对面心理疏导，让老年人敞开心扉、诉说心声，缓解老年人特别是“空巢老人”情绪不安和失落的问题。济宁分行营业部致力于打造最细致的金融服务，积极推进适老服务“品牌化、智能化、便利化”，为老年客群提供专刊、专员、专柜、专窗、专座、专区，并配备了无障碍升降梯、震动叫号器、助听器等设备。同时创新社保卡换卡流程，线上指导身体不便的老年客户通过手机进行社保卡跨省通办，帮助异地客户快速签收社保卡，解决客户异地就医的实际难题，得到了客户的高度赞扬。

守好老年金融权益

提升老年人金融素养一直是消费者权益保护工作中的重点环节。多年来，建行山东省分行始终坚守“金融为民”初心，深刻践行消费者权益保护工作的政治性、人民性，通过开展形式多样、线上线下相结合的消保宣传活动，用老年人听得懂、记得住、用得上的方式，引导老年金融消费者提高金融风险防范意识，不断探索特色化金融教育新路径。

建行山东省分行紧抓老年群体金融知识宣传教育，在3月份举办“2023年3·15消费者权益保护老年人书画绘画大赛”，以“绘就美好夕阳 建行消保常伴您行”为主题，联合当地老年大学、养老院、书法绘画协会、社区等，邀请60岁以上老年人拿起毛笔和画笔，讲述与建行消保的故事。本次书法绘画大赛，为老年人打造了一个集学习、交流、融合为一体的公益平台，用其喜闻乐见的方式将金融知识宣教融入日常生活中，潜移默化增强银发群体金融素养。

莱芜分行定期在网点开设银发课堂，普及防范电信诈骗等金融知识，设置互动环节，邀请老年客户现场回答，帮助老年客户守好“钱袋子”、用好“养老钱”，此外，还设置“玩转智能生活”环节，由工作人员手把手指导在场的老年客户设置手机支付、体验在线取号，让老年人学有所学、有所乐，助力跨越“数字鸿沟”。东营分行走进养老院、老年活动中心，向老年人讲授移动支付便捷生活购物、金融反诈骗及存款保险理财等知识，同时，通过唠家常收集老年客户需求，为日后打通老年金融服务堵点、更好营造适老化环境奠定基础。

民生无小事，枝叶总关情。建行山东省分行以敬老之心、爱老之情，行扶老之事，努力成为老年人身边最贴心、最暖心的金融管家，让老年客户在信息化发展浪潮中有更多获得感、安全感、幸福感，为银发客群提供优质、全面、专业、贴心的金融服务。

财经资讯

山东出台8项措施

推动定制型商业医疗保险可持续发展

记者 赵婉莹

10月13日，山东省医疗保障局等13个部门出台《关于推动定制型商业医疗保险可持续发展的意见》（以下简称《意见》），提出8项措施进一步完善我省多层次医疗保障体系，促进商业医疗保险与基本医疗保险高效协同发展。

《意见》要求，要不断扩大定制型商业医疗保险覆盖面，到2025年全省参加基本医疗保险人员投保率达到30%以上，要实现投保范围更加广泛、投保年龄更加优化、续保人群更加稳定、产品设计更加科学、资金赔付更加便捷、群众健康保险意识更加强化。

近年来，定制型商业医疗保险在群众看病就医上发挥了积极的补充保障作用，在我省迅速落地开花。但因起步时间较短，受投保率、群众投保意识等因素影响，想要持续“惠民”，需要进一步提升产品吸引力和可及性，确保定制型商业医疗保险健康可持续发展。

《意见》鼓励优化投保举措，对连续投保且未出险人员，以家庭为单位投保、单位职工团体投保，探索实施适当降低赔付起付线（包括家庭共享赔付起付线）、提高赔付比例等投保优惠激励。发挥单位补充医疗保险的协同配合作用，企业根据国家政策规定为职工支付的补充医疗保险费可按规定

抵扣企业所得税。并鼓励有条件的市，对机关事业单位团体投保人员通过补充医疗保险资金予以适当资助。鼓励多渠道筹集资金为困难居民和职工购买定制型商业医疗保险，提高困难群众多层次医疗保障水平。完善医保个人账户家庭共济功能，开通省内跨市为直系亲属投保支付等。

同时，《意见》在完善赔付机制、规范承保主体、加强投保资金管理使用、畅通咨询投诉渠道、提升经办服务水平等方面提出具体要求，以在我省建立起政府支持推动、市场机制运作、保费资金稳健运行，与基本医疗保险有效衔接、有益补充的定制型商业医疗保险制度，满足人民群众多样化医疗保障需求。

此外，《意见》还提出创新增值服务，要求承保机构要持续提升服务水平，不断创新增值服务，例如健康查体、线上问诊、重疾早筛、健康咨询等健康管理服务，增强群众获得感。鼓励承保机构开发贴近群众生活、具有本地人文特色的增值服务产品，打造山东定制型商业医疗保险服务品牌。

让定制型商业医疗保险更惠民，山东各地进行了不少探索实践。近期，济南市“齐鲁保2023版”、淄博市“齐惠保”等产品陆续上线，保险权益持续迭代升级，朝着更加惠民的方向持续迈进。

济南农商银行创新服务模式 全力帮扶农民增收致富助推乡村振兴

近年来，济南农商银行按照省联社关于推动乡村振兴战略发展的重要工作部署，不断增强金融支持力度与服务水平，支持辖内农区产业发展和农民增收致富。通过开展助农义卖和网络直播的方式有效解决辖内农副产品的销售困难，为农民增收致富和地区的乡村振兴产业发展注入强劲动能。

爱心义卖 扶农助农

济南农商行最初接到南部山区部分果农的求助，南山果园中的梨和核桃大量成熟，却没有找到合适的销路。为此，该行客户经理立刻前往果园开展相关调研工作。在实地调研确定农民反馈的情况后，充分发挥济南农商银行普惠金融宣传站的辐射作用，帮助解决产品的滞销工作。客户经理和工作人员深入田间地头，与村民们一同采摘，并帮助村民挑选装箱。随后在全行近300家普惠金融宣传站发起“小梨大爱，‘核’你一起，扶农助农”接龙活动。目前活动已累计开展三年，共计帮扶销售核桃近15000斤、梨6000余斤、草莓2000斤，其他各类水果近万斤，为各区农户实现销售额近120万元。

义工行动 直播带货

今年该行又接到长清某生态农业公司求助，公司在长清区水泉峪村拥有三千亩的花卉种植基地，主要种植牡丹、芍药、玫瑰等鲜切花和盆栽。但基地距

离城区较远，鲜花同一时间大量开放却不耐储存，产品销路受到很大影响，眼看几万株鲜花含苞待放，公司的负责人却焦急万分。为积极践行济南农商银行扶农助农的初心使命，同时弘扬“义工银行”服务理念，该行开展以“爱心助农”为主题的微信视频号大型直播活动，帮助公司缓解鲜花销售的燃眉之急。全行300家站点邀约客户进群开展接龙团购，并运用直播带货方式，直接入驻公司的种植基地开展直播，帮助企业渡过难关。直播当日，售出芍药8000余枝，玫瑰千余只，为基地创收近三万元。

丰富产品 常态服务

该行为不断提升扶农助农、普惠利民的服务力度，进一步丰富了直播产品的种类，将辖内主要农产品生产基地的特色农产品均纳入到直播销售的范畴：南部山区的核桃、梨、历城区的草莓、长清区的樱桃、苹果、茶叶等，济南农商银行的直播团队成为了济南市农副产品的义务销售团，每个季节的时令鲜花鲜果，在直播号和宣传站都能买得到，而且保证是最优的品质、最低的价格。

通过创新爱心义卖和直播销售的模式，依托该行普惠金融宣传站，深刻践行了济南农商银行“义工银行”服务理念，提升了线上金融服务力度，进一步拓宽了服务渠道，让农户产品畅销、居民尽享实惠，为区域乡村振兴战略发展贡献金融力量。（赵婉莹）