

银发关怀，服务先行

——记民生银行广州分行适老服务篇

文/图 民生银行广州分行

在城市的喧嚣与忙碌背后，有这样一群银行人，他们用行动诠释着金融服务的温暖，将便捷送至每一位有需要的客户身边。站在数字化和老龄化交汇的路口，针对网点银发客群面临的“找不到”“看不懂”“听不清”等操作难点，民生银行广州分行始终致力于用脚步丈量服务的距离，用真心传递金融的温度，让每一位有需要的客户都能感受到，银行不只是办理业务的地方，更是一个充满温情的港湾。在为客户服务的道路上，民生银行广州分行将始终秉持“服务大众 情系民生”的企业使命，坚持“以客为尊、以人为本、行稳致远”的价值理念，以“有温度的服务”让金融之花在每一个角落绚烂绽放。

多想一点，设备助老显关怀

在一个平凡普通的清晨，阳光透过斑驳的树叶洒在街道上，一位年轻的客户携带母亲的银行卡来到民生银行广州增城支行柜台取现。然而由于连续三次输错了密码导致账户被锁，客户急得像热锅上的蚂蚁一样手足无措。在看到客户焦急的神情和举动后，支行大堂经理上前询问后得知，账户里的资金是保险理赔的钱，是要用来缴纳医药费的。但是根据相关规定，密码重置业务需要本人才能办理，然而该客户的母亲腿脚不便，下楼都很艰难，更何况还要到柜面办理业务。

在了解情况后，支行迅速启动了上门服务流程。民生银行工作人员带着移动运营设备和满满的关怀来到了老人家中。简陋的房间里，老人眼中露出了惊喜与感动。工作人员为了让老人听得清楚，放慢语速提高音量，耐心地

老人解释每一个办理步骤。狭小的空间里，工作人员有条不紊地忙碌着，耐心地协助老人完成密码重置业务。办理结束后，老人一家真诚地为上门服务点赞。

走多一步，上门服务“零距离”

民生银行广州东山支行由于地理位置原因，拥有较多老年客户。因此，支行不仅在网点内为老年客户提供诸如老花镜、轮椅等各项适老化设备，更积极了解不方便前来网点办理业务的老年客户需求，主动“多走一步”，为他们提供上门服务。

不久前，民生银行东山支行理财经理在电话回访时了解到，一位老年客户近期由于身体不适住院了，加上对手机操作界面和流程不熟悉，有些贵宾客户权益无法及时领取。为了更好地服务老年客户，该理财经理在了解上述情况后特地登门拜访，带上宣传折页，现场为客户讲解权益内容以及领

取方式。此外，他还向客户介绍了贵宾积分服务与广州分行悦享民生专区。该理财经理热情、专业的介绍服务，得到了客户的连连称赞。

一次特殊的服务可能是偶然，但长期的坚持则是“以客为尊”的价值体现。在民生银行佛山狮山支行，为行动不便的老年客户提供上门服务已经是该支行每周都在开展的常态化工作。一直以来，该行坚持在合法合规、风险可控的前提下“特事特办、急事急办”，用真心换真情，让服务跨越空间，让爱“无碍”。

做多一些，适老服务不停步

为全面提升支付服务适老化程度，满足老年人支付服务需求，让老年客户感受到有温度的金融服务，民生银行始终高度重视与客户的沟通，主动为有需要的老年客户提供专属服务，有效解决老年客户面临的各种不便，为老年客户提供有温度的便民

服务。

近日，民生银行佛山分行营业部接到了一通特别的电话，来电的是一位老奶奶，她说自己患病在家，因腿脚不便无法出门，而自己又急需转账，可银行卡又设有非柜面限额。因为是急着将钱转给孩子用于后续治疗，所以电话里老人急得不行，接连说了好几句“这可怎么办啊”。在了解到客户的真实情况后，民生银行佛山分行营业部的工作人员主动放弃午休，利用午休时间带上移动运营设备前往老人家中为其和家人耐心讲解业务流程，并顺利帮助老人把款项转出。

银行网点的辐射半径有限，但服务半径无限。一直以来，民生银行人始终坚持“服务大众，情系民生”的使命和“以客为尊”的价值理念，坚持用脚步丈量服务的距离，用真心传递金融的温度，持续打造“尊老、敬老、助老”一体化服务，让广大老年客户在数字化金融蓬勃发展的进程中体会到获得感、幸福感、安全感。



民生银行

“大家帮助大家”的爱与责任

——明亚公益慈善20年

文/图 明亚保险经纪

当乡村变成城镇，当大家从筒子楼、四合院，搬进公寓、社区，那些年“远亲不如近邻”的温暖，似乎正从人们的感知中悄悄“出走”。但在明亚，这样的温暖不仅没有消失，反而在大大小小的慈善项目中，更深刻地将邻里的帮衬，变成了社会的互助，将那些质朴的爱与责任，向越来越多的人传递。在明亚的公司文化和明亚人的认知里，互助是保险这个行业的内核和存在的基石，“大家帮助大家”是每个保险人的信条。所以

成立20年来，明亚不仅参与发起了中国儿童保险专项基金、孤儿圆梦红包、星艺联盟等公益项目，也从探访孤寡老人、帮助失学儿童这些身边的小事做起，去帮助困难群体，给他们带去福音和保障。

20年，明亚将这些小善汇成了大爱，两度荣获中国慈善领域政府最高奖——中华慈善奖，明亚人的善举和这些项目直接、间接影响到的人和事，都在告诉世界，人与人之间无私的爱没有消失或者变淡，只不过换了一种方式存在。



守护我们的未来

都说孩子是国家的未来，但在这片广袤的大地上，难免有未来的花朵正经历风雨和寒冬，呵护孩子就是呵护了国家的未来，明亚的公益一直关注着有关儿童的点点滴滴。2007年，希望以自己的专业能力，为更多孩子提供保障，并能形成良性的驱动循环体系，明亚与中国儿童少年基金会共同发起成立了中国儿童少年基金会“明亚天使守护基金”（后更名为“中国儿童保险专项基金”）。通过基金会，明亚和民政部共同发起了“孤儿保障大行动”，倡导、利用社会捐款，为孤儿及贫困困难儿童捐赠专属公益性重大疾病保险。通过这个项目，每50元善款即可为一名孤儿或贫困儿童提供一年期保额为10万元，全面覆盖包括恶性肿瘤、急性肾功能衰竭或终末期肾病、重型再生障碍性贫血等12种少儿高发重大疾病的公益保险，且公益价仅为市场价的约1/4。

明亚首创的这一通过保险参与慈善事业的全新模式，是国内第一次将儿童慈善和保险联系在一起，它不仅是保险在公益实践上的探索，也推动了保险和保险教育在中国的普及和发展。慈善不仅是您一分我一毫的捐赠，也可以形成一个可持续发展的闭环，“孤儿保障大行动”正是慈善事业自主运作的尝试。孤儿，是这个社会最需要关爱的人群之一，他们虽然失去了亲人的呵护，但他们和天下所有孩子一样有自己的愿望：一双运动鞋、一辆自行车、一张小书桌、一个发展兴趣爱好的机会……但受生活境遇和经济条件所限，他们往往有梦难圆。“孤儿圆梦红包”便是中华儿慈会发起的一个慈善项目，为孤儿提供生日礼包、成年礼包、新春红包以及技能或才艺培训等，帮助他们达成心愿，呵护孩子健康成长。这个项目中的所有捐赠品，都来自孤

儿的真实心愿。为了帮助更多孤儿圆梦，明亚在2016年加入这一项目，至今共筹得一百余万元圆梦基金，帮助数万名孤儿实现了梦想。在这个过程中，明亚还无意中形成了“明亚人+客户”“线上+线下”的立体公益结构。比如99公益日，可爱的明亚人会最先响应活动，积极捐助；不少通过明亚人知悉活动的明亚客户，则在明亚人的影响下，纷纷伸出慈善之手，通过捐赠积分俱乐部系统中的积分兑换等方式，进行公益捐赠；届时，明亚保险经纪天猫旗舰店的每笔交易中，还会有1元用于捐助，客户在购买产品之余，可以用最便捷的方式献出一份爱心；总公司则为每一份来自明亚人的捐赠配套等额捐助。

和“星星”对话

有这样一群孩子，他们像星星一样，就在父母亲人身边，却沉浸在自己的世界中，好像离这个现实的世界很远。他们是患有自闭症的孩子，也被称作“星星的孩子”，是这个世界独特的群体，遂联系到北京金羽翼残障儿童艺术康复中心。

在那里，明亚结识了很多自闭症孩子，走进了他们的世界，也通过了解，让“星星的孩子”浩然走进了明亚的世界，聘请他成为明亚荣誉员工，开启了浩然的第二人生。浩然和很多自闭症小孩不同，他从小性格开朗，不怕陌生人说话，但他兴趣狭隘，时常自言自语。他在接受康复训练后，变化非常大，不仅语言丰富了起来，也拓展了很多兴趣爱好。他依然喜欢从小着迷的火车飞机，也迷上了烘焙，葫芦丝还吹得很好，而他最爱的还是画画，像是希望通过那五彩斑斓的画作，向他人述说自己曾紧闭过的心灵。在明亚，浩然有自己专属的工位，只是工位上没有电脑，他唯一的工作就是画画，也因此和市场部的设计师们成了好朋友，浩然遇到什么难题都愿意向哥哥姐姐们请教。浩然的透视感知比较弱，他们就特意安排他临摹建筑图片，帮他建立空间感。渐渐地，浩然笔下的建筑、山水越来越传神、细腻，别有韵味。不久后，浩然妈妈就发现，到了明亚的浩然，不仅绘画

水平突飞猛进，性格也更加开朗、独立。她曾担心浩然离开康复培训机构，又会和社会脱节，最终还是无法自己生活，而现在，她看到浩然正在融入社会，在自食其力，肩膀上甚至能挑担子了。浩然家离公司有两小时路程，他通常选择搭公交而不是乘地铁，因为地铁比公交贵两块，他想节约每一分钱，他懂得妈妈的辛苦；公司没有给浩然安排KPI，但如果手里的事没做完，他会主动“加班”，他明白工作是一份责任，他不能辜负大家的信任；浩然熟悉身边的每一位同事，常发挥自己的特长，烘焙一些蛋糕、披萨和同事们分享，他还记得大家的生日，每个月都会为生日的同事精心准备小礼物。当然，明亚的生日他更是在空间，每年用心准备的礼物都会给大家带来惊喜。明亚每个和他接触的小伙伴都会被他的真诚吸引，发自内心地喜欢这个大男孩，在浩然心中，明亚也成了他另一个家。同时，浩然在绘画上的天赋也在明亚获得了最大的释放，许多作品获得大家的一致好评。这个家也在帮助浩然实现着他自己的梦想。

2024年，明亚精选了浩然到公司5年来的25幅画作，在公司四大区域成功举办了画展，将浩然对生活的热爱，对未来的向往，通过他自由的笔触、随性的色彩、勃勃的生命力量展示在更多人面前，给大家带去心灵的慰

藉与治愈。在开办画展的同时，明亚还全面开放线上VR展厅和购买平台，售卖这些画作的复刻品、明信片，所获款项则用来帮助浩然更好地生活和学习。“浩然的画，纯净、美好”，看过画展、购买过浩然作品的员工、客户，都会惊讶这些积极明亮、充满生机的色调，竟出自一个自闭症孩子之手，会惊喜于这些画作如此生动、干净而纯粹。他们说，“如果只看作品，很难想象这是新闻里难以融入社会的‘星星的孩子’画的。”“浩然带我们走进了以前觉得很神秘的世界，告诉我们星星的世界有多美。”在与浩然共事的最初，明亚曾担心过是否会有意外和不可控，但事实是，明亚为浩然打开了真正融入社会的大门，浩然也将明亚带向了更深入帮助自闭症患者走出困境的公益道路。

明亚成立20年，慈善事业便走过了18年，从懵懂摸索长到了成年，从最初的几个人，发展成了辐射成千上万人的队伍。这18年来的每个身影，伸出的每一双援手，都在告诉人们，这里，仍是人人都会献出一点爱的美好人间。而未来的明亚，还将在这条路上孜孜前行，承担起更多社会责任，探索更多保险与慈善结合的方式，将保险“人人为我，我为人人”的互助精神，传递到更深更远，影响、惠及更多的人和事，并汇聚更多爱的种子，将它们撒向更远的地方。

千人一愿

爱长什么样？没人可以回答这个问题，但爱可以感知，可以相互影响。2006年，明亚的慈善文化开始有了爱的浸染和传递——员工自发成立了“千人一愿”志愿者俱乐部，寓意携手共建美好地球家园，践行“慈善、环保”生活理念，根据明亚对经纪人“一日三访”的要求，在一年300多天中影响1000多名客户，在传递保险保障理念、救人与自救功能的同时，呼吁大众关注可持续发展，将慈善公益事业的责任和信念，传递给更多的人。

18年来，“千人一愿”活动在明亚经纪人的影响下，每年都会吸引到许多客户共同参与到慈善公益活动中。大爱学校是一所非营利性民间慈善教育机构，专门收留全国各地的流浪、孤残、特困儿童。这里的孩子在，在最天真烂漫、最需要被疼爱的年纪，无家可归、无人可亲，是关爱学校给了他们一个家。大爱学校还积极为孤儿寻亲，并通过职业技能培训，希望这些特殊儿童树立正确的人生观、价值观，还希望他们能练就立足社会的一技之长，从而回归社会、融入社会，活出自己的人生。“千人一愿”在多次沟通走访之后，给学校和孩子们送来了学习生活中实际需要的物资。看到食用油、牛奶、崭新冬衣被抬进学校厨房、放进宿舍，孩子们的脸上绽放出纯真的笑容，而每个看到这一幕的明亚人，也都会由衷地微微嘴角上

扬，感到一切都值得。在“千人一愿”的影响下，明亚各分公司、大小团队也衍生出了更多公益项目，比如明亚智鼎、营业部发起的儿童教育公益组织——明亚智鼎儿童教育公益，它的第一个帮扶对象就是曾经的国家级贫困村齐家佐乡史家佐小学。这个学校有103名学生，只有5个老师，因父母多在外地打工，孩子们一边肩负学习重任，另一边还要挑起料理家务、照顾长辈的重担。教育环境差、教学设施简陋、课外书少，是这里留存多年的难题，也是孩子们改变自己命运路上的一道坎。2020年第一次来到这里时，智鼎营业部便筹建了图书室，当明亚总部人力资源部知道这里的孩子

渴望知识，但求学条件如此艰苦，便主动牵头为史家佐小学进行捐赠。后来，明亚又给孩子们带来了崭新的投影仪、打印机、笔记本电脑、学习文具、体育用品、书包、书籍、米面粮油等物资，解决了学校教学条件的燃眉之急，让孩子们能在村里便能享受到更优质的教育，当年白求恩在这里挽救了无数生命，现在，这些孩子也将在这里，在爱的包围中，为改变自己的命运努力学习。除了这些，“千人一愿”还开展了慰问草草春晖养老院、关爱流浪动物、关爱流浪儿童、慰问高温工作者、为环卫工人送新年礼物等活动，将志愿服务、慈善公益吹得精神，洒向了更远的地方。

被感召而来自愿加入的社会志愿者，累计服务时长48000多小时，累计献血15000cc，让首都各个献血点都闪烁着明亚慈善的光芒。在党组织的带领下，明亚积极开展普及保险知识、关爱新市民群体、参与社区建设等公益活动，点点微光汇聚，照亮明亚的慈善公益之路，展现民营企业党组织特有的凝聚力和战斗力。