

文/图 本报记者 陈羿帆

去银行办业务，图的就是省心、放心、安心。在徐州新城片区，中行徐州新城区支行没有花里胡哨的宣传，只把老百姓最关心的事儿放在心上：少排队、办得快、不忽悠、守安全。从优化日常服务，到守护市民钱袋子；从贴心照顾老年人，到助力百姓消费、商户经营，这家支行用实实在在的行动，诠释着什么是“有温度的金融”，也成为越来越多新城片区居民信赖的身边银行。

守牢消保初心 护航民生消费

中行徐州新城区支行打造有温度的平安金融阵地

服务升级看得见：排队少了、效率高了、体验更好了

对普通市民来说，银行好不好，不用看奖状，一看体验就知道。

近几年，中行徐州新城区支行把“让客户少跑腿、少等待”放在首位，从厅堂服务、业务流程、窗口效率三个方面全面优化升级。客户进门有人引导，智能设备有人帮扶，复杂业务有人讲解，真正做到简单业务快速办、复杂业务耐心办、特殊情况优先办。

变化最直观的，就是大家最在意的等候时长。

2025年，支行通过流程优化、人员调配、线上线下协同发力，将客户平均等候时间缩短了17分钟。与此同时，服务类投诉保持零发生，整体投诉量下降

18%，用实打实的数据，交出了一份让市民满意的答卷。

除了基础服务做深做细，这家支行还有一项核心优势——外汇业务。

不管是子女出国留学、家人出境旅游，还是经营主体需要跨境汇款、外币兑换，周边居民第一时间都会想到这里。依托中国银行专业优势，网点打通线上线下渠道，推出一站式外汇服务，流程清晰、办理快捷、讲解透彻，无需反复跑腿、无需多头咨询，逐步成为新城片区涉外业务的“首选网点”，口碑持续向好。



金融贴近烟火气：

助力消费、服务小微，把实惠送到家门口

优质的金融服务，不只局限于银行网点内，更融入百姓的日常生活中。

2026年以来，中行徐州新城区支行紧扣促消费、惠民生的政策导向，把金融服务送到商圈、送到市场、送到社区，让市民在购物、餐饮、日常消费中都能享受到实实在在的优惠。支行走进市集、小吃街、便民商圈，开展消费立减活动，让老百姓真切感受到金融带来的便利。

对于周边的小微企业、个体工商户、专业市场经营主体，支行更是主动靠前、精准对接。结合徐州本地产业特点，推出更灵活、更接地气的普惠金融产品，降低融资门槛、简化办理手续，让商户贷得到、用得上、还得起。目前，已有十余家专业市场和知名商圈与支行达成合作，真正实现“金融服务零距离”。

简单来说，就是居民消费享优惠，小微企业获支持，老年生活有保障，日常办事提效率。

面向2026年，支行的目标也十分务实：继续压缩客户等候时间，力争控制在20分钟以内；持续拓展数字人民币使用场景，让支付更便捷；计划新增普惠金融投放1亿元，服务更多小微企业和市民客户，用更接地气的服务，助力新城片区百姓生活更美好。

诚信是底线，服务是初心。

中行徐州新城区支行始终坚守：把简单留给客户，把复杂留给自己；把安心带给百姓，把责任扛在肩上。不搞形式主义、不喊空洞口号，从每一次引导、每一笔业务、每一次提醒、每一次上门做起，用耐心、细心、责任心，守护市民消费安心、财产安全、生活放心。

在徐州新城片区，这家扎根民生、贴近百姓的银行，正以更亲民、更便捷、更诚信的姿态，成为老百姓身边看得见、信得过、靠得住的金融伙伴，为城市消费提质、民生幸福加码贡献温暖而坚实的金融力量。



守住钱袋子、暖到老年人：最贴心的服务藏在细节里

金融安全无小事，尤其是老年人的养老钱、一辈子的辛苦钱，半点都不能马虎。

中行徐州新城区支行始终把反诈防骗摆在日常工作的突出位置，工作人员全员化身“安全监督员”。遇到可疑转账、陌生诱导、高风险投资、网络刷单等情况，都会主动上前提醒、耐心劝阻、细致核实，宁可多问一句，绝不放过一处风险。

2025年，网点成功堵截一起电信网络诈骗案件，为客户挽回资金20余万元，同时及时化解一起线上非法集资风险，牢牢守住了市民的财产安全。对广大客户来说，这不仅仅是一次风险拦截，更是一份安心、一份放心。

在筑牢安全防线的同时，支行把适老化服务做到了老百姓的心坎上。

面对日益增多的老年客户群体，网点推出五项暖心举措：手机银行、ATM、智能柜台全部升级为大字版、简易版，方便老年人看清操作；老年人到店享受一对一专人陪同，无需自行摸索；开通绿色通道，老年人、残疾人、孕产妇优先办理业务；专门组建上门服务小队，为行动不便、生病住院的市民提供上门服务，2025年累计上门服务182次；针对密码重置、

银行卡换发等高频业务，专项简化办理流程，让老年人少等待、少麻烦。

不少老年居民都说：“来这里办业务，有人教、有人帮、有人等，心里特别踏实。”

