

把每一位客户当家人，把每一件小事做极致

建设银行徐州淮西支行以暖心服务筑就百姓信赖的“金融港湾”

文/图 本报记者 陈羿帆

高楼林立的淮海西路上，金融机构密布。在众多选择中，建设银行徐州淮西支行凭借“接地气、有温度”的服务，成为周边居民、商户离不开的“金融港湾”。它扎根泉山区，网点覆盖鼓楼全域，112名员工中有半数党员，连续多年获得省市分行多项荣誉，更在百姓心中攒下了实打实的好口碑。没有枯燥的报表堆砌，没有生硬的口号宣传，这家支行把金融服务融入日常烟火，用真心换真心，走出了一条独具特色的暖心金融之路。



“银发课堂”+政务驿站 网点变身服务站

当下银行服务日趋同质化，建设银行徐州淮西支行没有盲目跟风，而是聚焦普通人最真实的需求，将网点打造成居民身边的便民服务站。

针对老年群体不会用智能手机、易受骗等痛点，该支行打造“银发课堂”，联合社区定期开设公益课程。员工化身志愿者讲师，用通俗易懂的语言、手把手教学，帮助老年人掌握手机应用操作、学习反诈知识，同时穿插健康养生内容，让老年人在轻松的氛围中跟上数字时代步伐。不少老人表示，在这里不仅能办理银行业务，还能学技能、交朋友，心

里格外踏实。

与此同时，建设银行徐州淮西支行将政务服务引入厅堂，在网点设置社保查询、医保缴费、征信查询等高频政务服务功能，大堂经理化身“政务指导员”，为居民和商户提供一站式引导服务。银行不再只是办理存取款业务的场所，而是升级为“金融+政务”微型服务站，有效解决了群众办事远、排队久的难题，也让银行在社区服务中变得不可替代。

便民服务无死角 温馨细节暖人心

真正的好服务，藏在细微之处。建设银行徐州淮西支行对照行业新要求，全面升级现金服务、适老化服务与无障碍服务。

网点每日备足小面额现金和标准化“零钱包”，保障现金使用顺畅；厅堂内配备老花镜、爱心座椅、轮椅等便民设施，设置无障碍通道与低位柜台，提供盲文业务指南和手语服务。针对老年、残障客户，该支行开辟绿色通道，实现“即来即办”；对行动不便人群，提供双人上门服务，2025年累计上门服务102次，让金融服务真正实现“零距离”。

此外，建设银行徐州淮西支行推出“线上预约+线下快办”模式，客户提前预约后，到店即可办理业务，大幅缩短等候时间；针对老年客户开展“银发服务”，对于腿脚不方便的老年人群，提供上门服务，真正实现线上线下服务无缝衔接、便捷不断档。

适老普惠双发力 口碑业务双丰收

2025年以来，建设银行徐州淮西支行以“适老+普惠”为双轮驱动，持续提升服务质量，口碑稳步攀升，先后获评银行业协会适老网点、普惠金融先进网点，客户满意度达99.2%，较同期提升2.5个百分点。

为提升办事效率，该支行大力推广智能设备，STM（自动终端）替代率提升至90%以上，客户平均等候时长显著缩短。在普惠金融方面，该支行积极开展“银行进园区”活动，累计服务小微企业主200余

人，覆盖周边12个小区、5个消费综合体。全年开展消费者权益保障宣教活动22场，覆盖群众1300余人次。

贴心服务赢得广泛认可。一年来，建设银行徐州淮西支行个人客户新增800余户，存款增长3200万元，“办业务来建行淮西支行”被客户口口相传。依托群众的信任与支持，该支行实现了服务口碑与业务发展的双向共赢。



守住百姓养老钱 合规服务显担当

对普通家庭而言，钱袋子的安全就是最大的安心。建设银行徐州淮西支行构建“事前预防、事中控制、事后监督”三道防线，严格执行双录、风险测评，强化异常交易监测，落实投诉首问负责制，用严谨规范的服务守住诚信底线，守护百姓财产安全。

2025年9月，一位老人执意向陌生账户转账26万元养老金，柜员及时发现异常，果断启动警银联动，成功拦截一起电信诈骗。事后，老人特意送来锦旗表示感谢，公安机关也对该支行的履职担当予以表彰。

同年11月，一位七旬老人要提前支取30万元定期存款，用于购买所谓“高收益理财”。柜员察觉该产品风险极高，立即

上报情况并耐心劝阻，同时联系老人子女共同核实，最终戳穿了这起非法集资骗局。事后，建设银行徐州淮西支行为老人定制了稳健理财方案，并邀请他参加“银发课堂”。老人深受感动，不仅将他行50万元资金转入该支行，还主动介绍亲友前来办理业务。

一年间，建设银行徐州淮西支行多次成功拦截风险交易，守护住了市民的血汗钱、养老钱，也收获了群众一封封真挚的表扬信，用实际行动践行了金融机构的责任与担当。

初心如磐向未来 金融服务再升级

服务百姓没有终点，只有连续不断的新起点。2026年，建设银行徐州淮西支行将继续围绕“提升消费品质、护航诚信金融”，在服务升级、消保提质、数字化便民等方面持续发力。

在消费者权益保护方面，建设银行徐州淮西支行组建“张富清金融服务队”，建立网格化宣传机制，以情景剧、互动问答等群众喜闻乐见的形式，深入社区、校园开展反诈宣传，力争全年触达群众超1500人次。在服务效率提升方面，推行“潮汐+陪伴”模式，高峰增开窗口，低峰安排专人陪伴老年客户使用智能设备，推广简易版手机银行，解答客户疑难问题。

日复一日的坚守，藏着最朴素的真诚；一点一滴的用心，汇成最动人的信任。建设银行徐州淮西支行不追求宏大的叙事，只是把每一位客户当作家人，把每一件小事做到极致。在热闹的淮海西路上，在这座城市的烟火气中，它用专业、坚守与温度，成为百姓身边可信赖、可依靠、记得住的“暖心银行”。

