

门的轮椅等候区。

这些等候区不仅空间宽敞，方便轮椅停放和转动，还配备了舒适的座椅和必要的辅助设施。更重要的是，上海银行安排了专业的服务专员，为这些特殊客户提供一对一的贴心服务。

未来，上海银行将继续加大投入，进一步优化无障碍设施布局，提升服务质量与效率。同时，银行还将加强员工培训，提升员工对特殊人群的关爱意识和服务能力，努力打造更加人性化、无障碍的金融环境。

## 打造敬老专区，银行网点转型“社区服务中心”

作为上海地区最大的养老金代发银行，上海银行致力于打造温馨、便捷、专业的敬老专区，为老年客户提供贴心的金融服务，成为银发群体信赖的金融港湾。

以上海银行卢湾支行为例，敬老专区从细节入手，全方位优化老年客户的体验。柜台边配备了专门的拐杖放置架，避免老年客户弯腰取拐杖的不便；走道也经过加宽处理，为乘坐轮椅的客户提供更宽敞的空间。此外，网点还准备了爱心靠垫，寒冷天气时可随时为老年客户提供温暖的小毯子。部分相关业务提示、公示信息和反诈材料采用大字版设计，确保老年客户无需借助放大镜即可清晰阅读。

值得一提的是，针对高龄、重病或行动不便的老年客户，上海银行卢湾支行提供上门服务。专业的银行团队携带数字化设备，上门为客户办理银行卡密码重置、账户查询等业务，确保老年客户足不出户即可享受便捷金融服务。

在上海银行看来，银行网点不仅是办理金融业务的场所，更可以成为社区居民交流、互动和学习的温馨家园。上海银行总行

营业部正致力于将网点打造成百姓身边的社区活动中心，通过一系列丰富多彩的活动，拉近与社区居民的距离，增强邻里情感，同时也为金融产品的推广提供了更加自然、亲和的场景。

例如，上海银行携手绿地外滩中心，举办了一场别开生面的潮玩生活节，现场设置了多个互动摊位，包括手工艺品制作、创意市集、美食体验等；上海银行总行营业部举办“个人养老金沙龙”，邀请金融专家为社区居民普及个人养老金知识；针对社区中老年人的需求，上海银行举办了养生讲座及香囊制作活动；上海银行还邀请学生们走进网点，普及金融科技知识，参观银行的运营流程，让他们从小树立正确的金融观念。

此外，上海银行与上海世纪出版集团建立了战略合作关系。在总行营业部的营业厅内，专门设立了图书角，方便前来办理业务的顾客在等待间隙阅读。

通过这些丰富多彩的活动，上海银行不仅为社区居民提供了更多交流互动的机会，也进一步提升了银行的品牌形象和社区影响力。

未来，上海银行将继续秉持“服务社区、回馈社会”的理念，将银行网点打造成百姓身边的社区活动中心，让金融与生活更加紧密相连。民



左图：上海银行携手绿地外滩中心，举办了一场别开生面的潮玩生活节。